



**PUSAT STRATEGI DAN PERHUBUNGAN KORPORAT**  
**PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN DISEMBER 2023**

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	DISEMBER		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memastikan setiap maklum balas melalui Sistem U-Respons dijawab dalam tempoh dua (2) hari bekerja	0	-	Tiada maklum balas diterima
2	Memastikan maklum balas mengenai kelulusan permohonan lawatan dari dalam dan luar negara diberi selewat-lewatnya dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja	3	100%	Dalam Negara – 2 Luar Negara – 1
3	Memastikan penyebaran dan penyampaian maklumat bagi semua bahan hebahan UPM dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas diterima dari penganjur / penyampai maklumat	47	100%	Buletin – 46 Facebook – 1
4	Memberikan maklum balas (komen, pindaan atau pembetulan) semakan buku program / teks juruacara / backdrop / bunting dijawab selewatnya dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas diterima dari penganjur	90	100%	Inaugural – 1 Semakan Info – 32 Semakan Buletin – 46 Semakan Bahan Majlis / Publisiti - 4 Semakan Ucapan Tahniah - 1 Semakan Protokol – 6
5	Memastikan surat jemputan media diedarkan kepada pihak media untuk tujuan publisiti aktiviti UPM dalam tempoh satu (1) hari sebelum majlis	1	100%	Surat jemputan media diemel mengikut tempoh yang ditetapkan
6	Memastikan laporan KPI dihebahkan kepada semua PTJ selepas bengkel KPI dalam tempoh lima (5) hari bekerja	0	-	Tiada bengkel KPI diadakan pada bulan Disember 2023



**PUSAT STRATEGI DAN PERHUBUNGAN KORPORAT**  
**PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN DISEMBER 2023**

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	DISEMBER		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
7	Memastikan hebahan keputusan ranking (QS, THE, Greenmetric, Best Global Ranking) dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja	2	100%	Kedua-dua rangking diumumkan pada 6 Disember 2023. Hebahan dilaksanakan pada 8 Disember 2023.
8	Memastikan memberi maklum balas permohonan perkhidmatan Jurufoto dan Juruvideo dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima	77	100%	Rakaman Gambar - 60 Rakaman Video- 17
9	Memastikan memberi maklum balas permohonan penggunaan lambang korporat bersama agensi luar dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap.	4	100	Mengikut masa yang ditetapkan