



**PUSAT STRATEGI DAN PERHUBUNGAN KORPORAT  
PELAPORAN PIAGAN PELANGGAN  
MAC 2024**

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	MAC		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memastikan setiap maklum balas melalui Sistem U-Respons dijawab dalam tempoh dua (2) hari bekerja	0	-	-
2	Memastikan maklum balas mengenai kelulusan permohonan lawatan dari dalam dan luar negara diberi selewat-lewatnya dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja	0	-	-
3	Memastikan penyebaran dan penyampaian maklumat bagi semua bahan hebahan UPM dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas diterima dari penganjur/ penyampai maklumat	63	100%	-
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	88	100%	-



**PUSAT STRATEGI DAN PERHUBUNGAN KORPORAT  
PELAPORAN PIAGAN PELANGGAN  
MAC 2024**

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	MAC		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
5	Memastikan surat jemputan media diedarkan kepada pihak media untuk tujuan publisiti aktiviti UPM dalam tempoh satu (1) hari sebelum majlis	3	100%	-
6	Memastikan laporan KPI dihebahkan kepada semua PTJ selepas Bengkel KPI dalam tempoh lima (5) hari bekerja	N/A	N/A	-
7	Memastikan hebahan keputusan <i>ranking</i> (QS, THE, <i>Greenmetric</i> , <i>Best Global Ranking</i> ) dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja	N/A	N/A	-
8	Memastikan memberi maklum balas permohonan perkhidmatan Jurufoto dan Juruvideo dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima	100	100%	-



**PUSAT STRATEGI DAN PERHUBUNGAN KORPORAT  
PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN  
MAC 2024**

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	MAC		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
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%	-