



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
PUSAT STRATEGI DAN PERHUBUNGAN KORPORAT
JULAI 2026**

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	KATEGORI	STATUS PENCAPAIAN JULAI 2026		JUSTIFIKASI SEKIRANYA TIDAK TERCAPAI	TINDAKAN PEMBETULAN SEKIRANYA TIDAK TERCAPAI
			BILANGAN	PERATUS (%)		
1.	Menjawab setiap maklum balas yang diterima melalui Sistem Putra Respon mengikut tempoh yang ditetapkan. Pertanyaan / aduan biasa : 15 hari bekerja Penghargaan : 5 hari bekerja Aduan kompleks : 365 hari		N/A	100%	-	-
2.	Memberi maklum balas permohonan lawatan dalam tempoh lima (5) hari bekerja	Antarabangsa	N/A	100%	-	-
		Tempatan	1	100%	-	-
3.	Membuat hebahan dalaman UPM dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima		164	100%	-	-
4.	Memberi maklum balas khidmat nasihat protokol dan pengurusan acara dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan yang lengkap diterima		5	100%	-	-
5.	Mengedar surat jemputan kepada pihak media untuk tujuan publisiti aktiviti UPM dalam tempoh sekurang-kurangnya satu (1) hari sebelum majlis		1	100%	-	-
6.	Mengedarkan catatan bengkel KPI kepada semua Ketua PTJ selepas bengkel KPI dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja		1	100%	-	-

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	KATEGORI	STATUS PENCAPAIAN JULAI 2026		JUSTIFIKASI SEKIRANYA TIDAK TERCAPAI	TINDAKAN PEMBETULAN SEKIRANYA TIDAK TERCAPAI
			BILANGAN	PERATUS (%)		
7.	Menghebahkan keputusan penarafan yang diluluskan oleh pengurusan universiti dalam tempoh dua (2) hari bekerja	QS WUR	N/A	100%	-	-
		QS WUR by Subject	N/A		-	-
		QS Asia University Ranking	N/A		-	-
		THE World University Ranking	N/A		-	-
		Best Global University Ranking	N/A		-	-
8.	Memaklumkan keputusan permohonan perkhidmatan fotografi, videografi dan reka letak multimedia dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima	Fotografi	76	100%	-	-
		Videografi	67	100%	-	-
		Reka Letak Multimedia	40	100%	-	-
9.	Memberi maklum balas permohonan penggunaan lambang korporat bersama agensi luar dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima		7	100%	-	-

Disediakan oleh :-

Tandatangan

Nama

Tarikh

: 

: Siti Noor Delila Abd Karim

: 18 Ogos 2026

Disahkan oleh :-

Tandatangan

Nama

Tarikh

: 

: Prof. Madya Dr. Dahlia Zawawi

: 18 Ogos 2026