

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN	Halaman: 1/7
		No. Semakan: 06 <u>07</u>
	PEJABAT NAIB CANSELOR Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001	No. Isu: 02
	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	Tarikh: <u>13/08/2021</u>

~~1.0~~ **TUJUAN**

~~Prosedur ini menerangkan kaedah pengendalian maklum balas pelanggan yang diterima daripada pelanggan yang menerima perkhidmatan Universiti Putra Malaysia.~~

~~2.0~~ **1.0 SKOP**

Prosedur ini merangkumi semua jenis maklum balas termasuk aduan (kecuali kes tatatertib, penyelenggaraan / kerosakan peralatan seperti alatan ICT serta keselamatan dan kesihatan pekerjaan), penghargaan, pertanyaan dan cadangan yang diterima.

~~3.0~~ **2.0 TANGGUNGJAWAB**

Dekan, Pengarah, Ketua Pentadbiran dan Ketua Bahagian bertanggungjawab menentukan prosedur ini dilaksanakan semasa mengendalikan maklum balas pelanggan. PKPU, TPKP dan sesiapa yang mengendalikan maklum balas pelanggan bertanggungjawab mematuhi prosedur ini.

~~4.0~~ **3.0 DOKUMEN RUJUKAN**

Nombor Dokumen	Tajuk Dokumen
MS 1432: 1998	<i>Guidelines On Complaints Handling</i>
UPM/PGR/P003	Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembetulan, Tindakan Pencegahan Dan Peluang Penambahbaikan
Terkini	Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil 1 Tahun 2009 (Penambahbaikan Proses Aduan Awam)
-	Manual Pengguna U-Respons

~~5.0~~ **4.0 TERMINOLOGI DAN SINGKATAN**

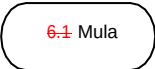
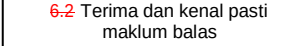
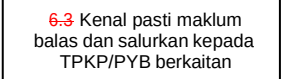
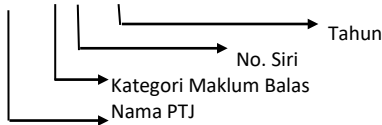
Aduan	:	Pernyataan ketidakpuasan terhadap produk yang disediakan atau perkhidmatan yang ditawarkan (sama ada disampaikan secara lisan atau bertulis). “Any expression of dissatisfaction with a product or service offered or provided” – Guidelines On Complaints Handling.
JKK <u>JKK</u>	:	Jawatankuasa Jaminan Kualiti

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN PEJABAT NAIB CANSOLOR Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001	Halaman: 2/7
		No. Semakan: 06 <u>07</u>
		No. Isu: 02
	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	Tarikh: <u>13/08/2021</u>

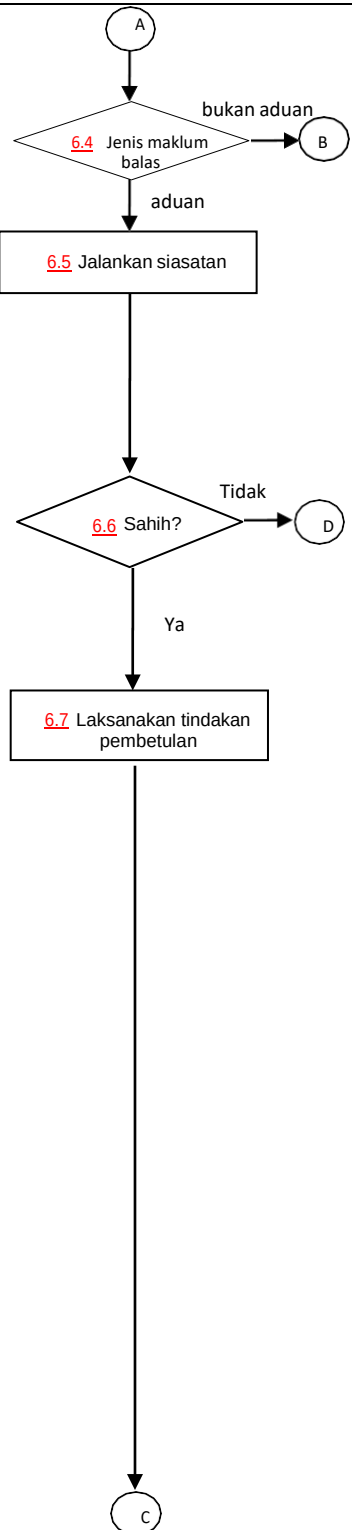
JKSKP	:	Jawatankuasa Semakan Keberkesanan Proses SPK
MKSP	:	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
Penghargaan	:	Pernyataan kepuasan selain daripada ucapan “terima kasih”
PTJ	:	Pusat Tanggungjawab
PT (P/O)	:	Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi)
PKPU	:	Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti
PYB	:	Pegawai yang Bertanggungjawab (Dekan/ Pengarah/ Ketua Pentadbiran/Ketua Bahagian/Ketua Seksyen atau penyelia atau pegawai yang mempunyai hubungan dengan maklum balas berkenaan)
PTJ	:	Pusat Tanggungjawab
TPKP	:	Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan PTJ
TWP PP	:	Timbalan Wakil Pengurusan Peneraju Proses
UPM	:	Universiti Putra Malaysia
WP	:	Wakil Pengurusan

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN		Halaman: 3/7
	PEJABAT NAIB CANSOLOR		No. Semakan: 06 <u>07</u>
	Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001		No. Isu: 02
	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN		Tarikh: <u>13/08/2021</u>

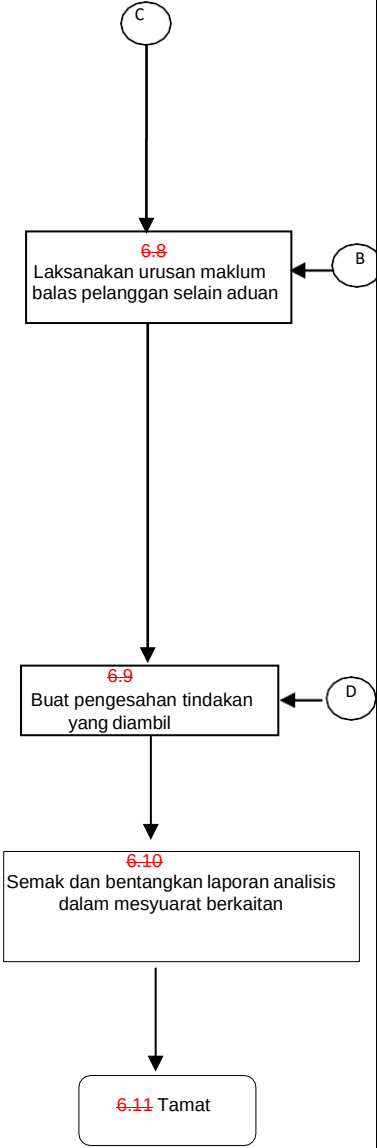
6.0 5.0 PROSES TERPERINCI

Tanggungjawab	Carta alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
PKPU/TPKP			
PKPU/TPKP		6.2 (a) Terima maklum balas pelanggan melalui saluran berikut iaitu: (i) Sistem Maklum Balas Pelanggan secara <i>online</i> iaitu sistem u-respons; (ii) Borang maklum balas (iii) Surat/faks/Emel (iv) Aduan dalam media (sekiranya perlu) (v) Aduan daripada Biro Pengaduan Awam (sekiranya perlu) (vi) Aduan daripada agensi kerajaan/PBT dan lain-lain (sekiranya perlu) (vii) Telefon; atau (viii) Lisan.	Sistem Maklum Balas Pelanggan U-Respons Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil 1 Tahun 2009 (Penambahbaikan Proses Aduan Awam)
PKPU/TPKP		(b) Rekodkan maklum balas yang diterima melalui saluran sebagaimana yang di atas dalam sistem u-respons (Rujuk Manual Pengguna u-Respons).	
PKPU/TPKP		(c) Buat akuan penerimaan maklum balas pelanggan kepada pelanggan dalam tempoh 2 hari bekerja selepas maklum balas diterima sekiranya diterima melalui saluran selain U-respons.	
PKPU/TPKP		6.3 (a) Kenal pasti maklum balas pelanggan yang diterima sama ada aduan, cadangan, pertanyaan dan penghargaan dan pastikan kod maklum balas mengikut format seperti di bawah dalam mana-mana log yang berkaitan: <u>PTJ: Kategori/no. siri/tahun</u> <u>Contoh: PKU: A/1/2011</u>  Kod Kategori Maklum Balas P – Penghargaan C – Cadangan A – Aduan T – Pertanyaan	Sistem Maklum Balas Pelanggan U-Respons
PKPU/TPKP/ PYB		(b) Salurkan Maklum Balas Pelanggan kepada TPKP/PYB dalam tempoh 24 jam selepas menerima maklum balas (Rujuk Manual Pengguna u-Respons).	

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN		Halaman: 4/7
	PEJABAT NAIB CANSELOR		No. Semakan: 06 <u>07</u>
			No. Isu: 02
	Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001		Tarikh: <u>13/08/2021</u>
PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN			

Tanggungjawab	Carta alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
PKPU/TPKP	 <pre> graph TD A((A)) --> D64{6.4 Jenis maklum balas} D64 -- bukan aduan --> B((B)) D64 -- aduan --> P65[6.5 Jalankan siasatan] P65 --> D66{6.6 Sahih?} D66 -- Tidak --> D((D)) D66 -- Ya --> P67[6.7 Laksanakan tindakan pembedaan] P67 --> C((C)) </pre>	6.4 Kenalpasti jenis maklum balas (a) Jika aduan, ikut langkah 6.5. (b) Jika bukan aduan, ikut langkah 6.8.	Sistem Maklum Balas Pelanggan U-Respons
PKPU/TPKP/PYB		6.5 (a) Jalankan siasatan terhadap aduan yang diterima dengan mendapatkan maklumat daripada sumber yang berkaitan (b) Rekodkan keputusan siasatan dalam sistem U-Respons (Rujuk Manual Pengguna U-Respons). (c) Maklumkan kepada pelanggan hasil siasatan aduan yang berkenaan dan rekodkan	Sistem Maklum Balas Pelanggan U-Respons
PKPU/TPKP		6.6 (a) Jika aduan Ya (sahih), ikut langkah 6.7 dengan merujuk Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembedaan, Tindakan Pencegahan dan Peluang Penambahbaikan (UPM/PGR/P003) kecuali penggunaan log berkaitan dalam prosedur tersebut. (b) Jika Tidak (tidak sah), ikut langkah 6.9.	Prosedur UPM/PGR/P003
TPKP/ PYB		6.7 (a) Laksanakan tindakan pembedaan berdasarkan cadangan tindakan pembedaan yang direkodkan. (b) Pastikan tindakan yang diambil adalah mengikut tempoh yang telah ditetapkan iaitu: (i) 21 hari bekerja dari tarikh surat makluman kepada TPKP (tempoh jangka pendek yang melibatkan PTJ UPM) (ii) 6 bulan hingga setahun (tempoh jangka panjang yang melibatkan pihak ketiga seperti agensi luar). (iii) Sekiranya masa yang ditetapkan tidak dapat dicapai kerana mungkin maklum balas pelanggan memerlukan masa yang panjang untuk siasatan rapi dijalankan, TPKP yang mengendalikan maklum balas tersebut perlu memberitahu PKPU dan pelanggan berkenaan tarikh baru untuk pelanggan menerima penjelasan. Sasaran university ialah agar pelanggan menerima penjelasan dalam tempoh baru yang ditetapkan. (c) Catatkan tarikh tindakan dilaksanakan dalam sistem u-respons beserta bukti pelaksanaan tindakan (Rujuk Manual Pengguna u-Respons).	Prosedur UPM/PGR/P003

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN	Halaman: 5/7
		No. Semakan: 06 07
	PEJABAT NAIB CANSOLOR	No. Isu: 02
	Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001	Tarikh: <u>13/08/2021</u>
PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN		

Tanggungjawab	Carta alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
Ketua PTJ/TWP	 <pre> graph TD C((C)) --> 6.8[6.8 Laksanakan urusan maklum balas pelanggan selain aduan] B((B)) --> 6.8 6.8 --> 6.9[6.9 Buat pengesahan tindakan yang diambil] D((D)) --> 6.9 6.9 --> 6.10[6.10 Semak dan bentangkan laporan analisis dalam mesyuarat berkaitan] 6.10 --> 6.11([6.11 Tamat]) </pre>	(d) Sahkan tindakan pembetulan yang telah dilaksanakan oleh PYB berdasarkan pemerhatian atau bukti pelaksanaan yang dilampirkan. (e) Maklumkan kepada pelanggan dan rekodkan pengesahan dan tarikh makluman kepada pelanggan dan ikut langkah 6.9. 6.8 (a) Jika cadangan, buat tindakan bagi cadangan yang diterima dengan merujuk Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembetulan, Tindakan Pencegahan dan Peluang Penambahbaikan (UPM/PGR/P003) dan ikut langkah 6.9 kecuali penggunaan log berkaitan dalam prosedur tersebut. (b) Jika pertanyaan, buat penjelasan bagi pertanyaan yang diterima dan ikut langkah 6.9. (c) Jika penghargaan, keluarkan surat atau kad penghargaan kepada staf yang berkenaan dan maklumkan kepada warga PTJ yang lain dan ikut langkah 6.9. 6.9 Buat pengesahan terhadap tindakan yang telah diambil oleh TPKP/PYB dalam sistem u-respons (Rujuk Manual Pengguna u-Respons). 6.10 (a) Semak laporan analisis yang dipaparkan dalam Sistem u-Respons setiap suku tahun dan bentangkan dalam mesyuarat pengurusan PTJ atau mesyuarat lain berkaitan. (b) Simpan dalam fail yang berkaitan.	Prosedur UPM/PGR/P003 Sistem Maklum Balas Pelanggan U-Respons Sistem Maklum Balas Pelanggan U-Respons Fail UPM.(kod PTJ).100-2/3/1 <u>9/3/1</u>

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN	Halaman: 6/7
	PEJABAT NAIB CANSELOR	No. Semakan: 06 <u>07</u>
	Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001	No. Isu: 02
	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	Tarikh: <u>13/08/2021</u>

7.0 6.0 REKOD

Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungjawab Menyelenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus
1.	Rekod Maklum Balas pelanggan dalam Sistem U-Respons	PT (P/O)/PYB	PKPU/PYB	Server	TWP Peneraju Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
2.	UPM/100-2/3/1 UPM.PSPK.100-9/3/1 Maklum Balas Pelanggan - Salinan Minit Mesyuarat yang berkaitan - Surat-surat berkaitan - Laporan Analisis Maklum Balas Pelanggan	PT (P/O)/PYB	PKPU	Pusat Dokumen dan Rekod 3 Tahun	Ketua PTJ/ TWP Peneraju Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
3.	UPM/(kod PTJ)/100-2/3/1 UPM.(KOD PTJ).100-9/3/1 Maklum Balas Pelanggan - Salinan Borang Maklum Balas (yang diterima di PTJ sahaja) - Salinan Minit Mesyuarat yang berkaitan - Surat-surat berkaitan - Laporan Analisis Maklum Balas Pelanggan	PT (P/O)/PYB	TPKP	Pusat Dokumen dan Rekod PTJ 3 Tahun	Ketua PTJ/ TWP PTJ Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN PEJABAT NAIB CANSOLOR Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001	Halaman: 9/9
		No. Semakan: 06 <u>07</u>
		No. Isu: 02
	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	Tarikh: <u>13/08/2021</u>

8.0 — SEJARAH SEMAKAN

No. Isu	No. Semakan	No. CPD	Kelulusan Mesyuarat	Disedia dan Disemak	Dilulus/ Diluluskan Semula	Tarikh Kuat Kuasa
02	00	-	Keluaran pertama untuk satu persijilan	TWP-PP	WP	03/01/2011
02	01	-	Pindaan pada skop, terminologi, carta alir dan proses terperinci	TWP-PP	WP	15/04/2011
02	02	PEL: 12/2011	Mesyuarat Ketua-ketua Bahagian Pejabat Naib Canselor Kali Ke-9	TWP-PP	WP	22/08/2011
02	03	PEL: 18/2011	Mesyuarat Ketua-ketua Bahagian Pejabat Naib Canselor Kali Ke-13	TWP-PP	WP	23/12/2011
02	04	PEL: 1/2013	Mesyuarat Ketua-ketua Bahagian Pejabat Naib Canselor Kali Ke-19	TWP-PP	WP	30/4/2014
02	05	PEL: 1/2014	Mesyuarat Ketua-ketua Bahagian Pejabat Naib Canselor Kali Ke-25	TWP-PP	WP	12/12/2014
02	06	PEL: 1/2017	Mesyuarat Ketua-ketua Bahagian Pejabat Naib Canselor Kali Ke-36 (secara edaran)	TPKD-PP	TWP-PP	26/05/2017

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN		Halaman: 1/4
	PEJABAT NAIB CANSOLOR		No.Semakan: 02 <u>03</u>
	SOK/PEL/GP01/MB. A.AWAM		No. Isu: 02
	GARIS PANDUAN PELANGGAN UNTUK MAKLUM BALAS DAN ADUAN AWAM		Tarikh: 26/05/2017 <u>13/08/2021</u>

BAGAIMANA UNTUK MEMBUAT ADUAN/MAKLUM BALAS KEPADA UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

BANTU KAMI UNTUK MENJADI UNIVERSITI BEREPUTASI ANTARABANGSA (Perutusan Komuniti UPM)

~~Universiti Putra Malaysia berhasrat untuk menjadi sebuah universiti bereputasi antarabangsa menjelang tahun 2015~~ Sebagai sebuah Universiti yang terkemuka dan menjadi Pusat Pemelajaran dan Penyelidikan yang utama pada peringkat antarabangsa, dan telah komited terhadap budaya kerja cemerlang yang menjurus ke arah penambahbaikan secara berterusan untuk menjamin kepuasan hati pelanggan.

Misi kami ialah untuk memberikan sumbangan bermakna kepada pembentukan kekayaan dan pembangunan negara serta kemajuan manusia sejagat menerusi penerokaan dan penyebaran ilmu menerusi perkhidmatan utama kami iaitu pengajaran, penyelidikan dan perkhidmatan profesional yang merentasi ~~16-13~~ 16-13 buah Fakulti, 10 Institut, 2 Sekolah, 1 Akademik, ~~18-19~~ 18-19 Pusat, ~~17~~ 9 Kolej Kediaman dan ~~lebih daripada 10-5~~ 10-5 Bahagian.

Maklum balas anda kepada kami, sama ada ia merupakan aduan, permintaan, syor, komen dan pandangan, adalah sangat dihargai dan sentiasa diberi perhatian yang serius kerana ia sememangnya adalah berharga dan boleh membantu dalam usaha kami untuk terus mempertingkatkan perkhidmatan kami kepada semua para pelanggan. Kami percaya dalam membuat perkara yang betul dan melaksanakannya dengan betul. Tetapi kami juga menyedari bahawa ada kalanya kesilapan boleh berlaku dan maklum balas yang tepat pada masanya dari anda akan boleh membantu kami berada terus di landasan yang betul demi untuk mencapai aspirasi dan komitmen kami. Kami akan berusaha dengan sebaik yang mungkin untuk membuat pembetulan dan mengelakkan dari membuat kesilapan yang sama.

Pengiktirafan serta penghargaan anda terhadap perkhidmatan yang kami berikan akan juga membantu kami untuk mengukur sejauh mana pencapaian kami dalam memberi kepuasan kepada para pelanggan kami. Pujian anda akan juga membantu untuk mengesahkan bahawa kami sedang melaksanakan tugas dengan betul dan telah melaksanakannya dengan baik. Ini juga akan membantu untuk meningkatkan lagi semangat kakitangan kami.

BAGAIMANA HENDAK MELAKUKANNYA? DAN APA MESTI DILAKUKAN?

Dokumen yang dicetak adalah 'DOKUMEN TIDAK TERKAWAL'

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN		Halaman: 2/4
	PEJABAT NAIB CANSELOR		No.Semakan: 02 <u>03</u>
	SOK/PEL/GP01/MB. A.AWAM		No. Isu: 02
	GARIS PANDUAN PELANGGAN UNTUK MAKLUM BALAS DAN ADUAN AWAM		Tarikh: 26/05/2017 <u>13/08/2021</u>

(Proses dan Prosedur Kami)

- Anda boleh memberi maklum balas dalam bentuk aduan, permintaan, syor, komen atau pandangan anda dengan menulis kepada kami, melalui telefon, email, laman web kami atau datang sendiri ke pejabat-pejabat kami. Kami akan menyampaikan maklum balas anda kepada pegawai yang berkebolehan untuk menanganinya.
- Dalam jangka masa 6 hari bekerja (dengan memberikan 4 hari masa bekerja untuk hantaran pos) selepas menerima maklum balas anda, kami akan menghantar kepada anda akuan penerimaan maklum balas tersebut dan menyertakan juga butir-butir seperti nombor telefon, email dan alamat pejabat pegawai yang akan mengendalikan maklum balas anda. Dalam surat akuan yang sama anda akan juga dimaklumkan mengenai anggaran awal berhubung dengan masa yang kami perlukan untuk menjalankan penyiasatan dan seterusnya memberikan penjelasan yang memuaskan kepada anda. Kami juga akan memberikan nama dan alamat pejabat seorang pegawai kanan yang boleh dihubungi sekiranya anda tidak berpuas hati dengan penjelasan pegawai yang mengendalikan aduan anda tadi.
- Pegawai berkenaan akan memberi jawapan ke atas aduan atau permintaan anda dalam jangka masa yang telah ditetapkan atau sekiranya perkara tersebut memerlukan masa yang panjang untuk diselesaikan, pegawai tadi akan memaklumkan anda bila penjelasan boleh diberikan.
- Jika anda tidak berpuas hati dengan penjelasan yang diberikan, anda boleh menghubungi pegawai kanan yang disebutkan dalam surat akuan penerimaan tadi dengan menyatakan sebab-sebab mengapa anda tidak puas hati dengan penjelasan yang kami berikan. Pegawai Kanan berkenaan akan mengkaji semula aduan atau permintaan tadi dan akan memberikan penjelasan dalam jangka masa yang telah ditetapkan.
- Jika anda masih tidak berpuas hati dengan penjelasan yang kedua, anda boleh menghubungi Pejabat Naib Canselor, dan perkara ini akan melibatkan perhatian Naib Canselor kami sendiri. Kami akan mengkaji semula perkara ini dan memberikan penjelasan dalam masa yang telah ditetapkan. Kami amat berdukacita jika sekiranya kami telah menyebabkan kesukaran sehingga anda terpaksa sampai ke peringkat ini.

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN		Halaman: 3/4
	PEJABAT NAIB CANSOLOR		No.Semakan: 02 <u>03</u>
	SOK/PEL/GP01/MB. A.AWAM		No. Isu: 02
	GARIS PANDUAN PELANGGAN UNTUK MAKLUM BALAS DAN ADUAN AWAM		Tarikh: 26/05/2017 <u>13/08/2021</u>

- Walau bagaimanapun, jika anda masih lagi tidak berpuas hati apabila sampai ke peringkat ini, anda boleh mengemukakan aduan anda kepada pihak Unit Pengaduan Awam Kementerian Pendidikan Tinggi, iaitu sebuah lagi unit yang telah diamanahkan untuk mengendalikan sebarang aduan yang berkaitan dengan Institusi Pengajian Tinggi. Mereka boleh dihubungi ~~melalui alamat~~ seperti di bawah:-

[Sistem Pengurusan Aduan Awam \(SISPAA\), Kementerian Pendidikan Malaysia](#)

- Jika sekiranya anda berpuas hati dengan penjelasan yang diberikan, sila juga maklumkan kepada kami.

APA YANG DIJANGKAKAN? (PIAWAIAN PRESTASI KAMI)

- Kami akan memberikan anda surat akuan penerimaan sebaik saja kami menerima maklum balas dari anda. Sasaran kami ialah agar anda menerima akuan penerimaan tadi dalam tempoh 6 hari bekerja (dengan memberikan 4 hari masa bekerja untuk hantaran pos).
- Kami akan mengambil perhatian yang serius terhadap maklum balas anda dan kami akan menjalankan penyiasatan yang menyeluruh dan melakukan apa yang terdaya untuk memberikan anda penjelasan yang memuaskan dalam jangka masa yang ditetapkan iaitu dalam 21 hari bekerja. Sasaran kami ialah untuk menentukan agar anda tidak perlu pergi ke peringkat yang seterusnya.
- Jika sekiranya masa yang ditetapkan tidak dapat dicapai kerana mungkin maklum balas yang anda berikan memerlukan masa yang panjang untuk siasatan rapi dijalankan, pegawai yang mengendalikan maklum balas anda akan memberitahu anda tarikh baru untuk anda menerima penjelasan dari kami. Sasaran kami ialah agar anda menerima penjelasan kami dalam jangka masa tarikh baru yang ditetapkan.
- Sebaik saja mengetahui bahawa anda tidak berpuas hati dengan penjelasan kami yang pertama, sasaran kami seterusnya ialah untuk memberikan penjelasan yang kedua dari pegawai kanan kami dalam jangka masa 14 hari bekerja dan anda tidak perlu pergi ke peringkat yang seterusnya.

 UPM UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA BERILMU BERAKSI	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN		Halaman: 4/4
	PEJABAT NAIB CANSOLOR		No.Semakan: 02 <u>03</u>
	SOK/PEL/GP01/MB. A.AWAM		No. Isu: 02
	GARIS PANDUAN PELANGGAN UNTUK MAKLUM BALAS DAN ADUAN AWAM		Tarikh: 26/05/2017 <u>13/08/2021</u>

- Jika anda masih lagi tidak berpuas hati dengan penjelasan kami yang kedua, sasaran kami yang selanjutnya ialah agar anda dapat menerima penjelasan kami dalam jangka masa 10 hari bekerja dari pegawai paling tinggi yang bertanggungjawab terhadap organisasi kami iaitu Naib Canselor kami dan sasaran kami ialah agar anda tidak perlu berhubung dengan pihak Biro Pengaduan Awam Jabatan Perdana Menteri.

APA YANG KAMI JANGKAKAN? (PETUNJUK PRESTASI KAMI)

- Anda adalah pengadil yang terbaik untuk mengukur prestasi kami dan adalah sangat dihargai sekiranya anda dapat memaklumkan kami sama ada anda berpuas hati atau tidak dengan penjelasan yang kami berikan.
- Kami berazam dan komited dengan kepercayaan kami terhadap usaha penambahbaikan secara berterusan untuk menjamin kepuasan hati pelanggan dan dengan bantuan yang anda berikan melalui maklum balas ini kami berharap akan dapat membuat perubahan-perubahan berikut:-
 - i. mengurangkan kes-kes aduan
 - ii. menambah jumlah syor/komen/pandangan untuk ruang pembaikan dan sasaran kami adalah maklum balas yang berterusan; dan
 - iii. menambahkan kes-kes yang melibatkan pujian/penghargaan dan sasaran kami adalah maklum balas yang berterusan.

KAMI ADALAH KOMITED UNTUK MEMBERIKAN LAYANAN KEPADA ANDA

Maklum balas atau Aduan Talian Terus melalui *u-respons* di laman web UPM, telefon atau menulis ke pejabat kami, di mana alamat dan nombor telefon kami boleh diperoleh melalui laman web ~~<http://www.upm.edu.my>~~ <http://www.pspk.upm.edu.my>.

SENARAI DOKUMEN SKOP SOKONGAN (PENGURUSAN PELANGGAN) YANG DIGUGURKAN BERKUATKUASA 13/08/2021

KATEGORI DOKUMEN : ARAHAN KERJA					
BIL.	KOD DOKUMEN	TAJUK DOKUMEN	NO. ISU	NO. SEMAKAN	TARIKH KUATKUASA
1.	UPM/SOK/PEL/AK02	ARAHAN KERJA KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN	02	05	19/06/2020 *(G)

KATEGORI DOKUMEN : GARIS PANDUAN					
BIL.	KOD DOKUMEN	TAJUK DOKUMEN	NO. ISU	NO. SEMAKAN	TARIKH KUATKUASA
1.	SOK/PEL/GP02/MEDIA MASSA	GARIS PANDUAN PENGENDALIAN ADUAN AWAM MELALUI MEDIA MASSA	02	01	26/05/2017 *(G)

KATEGORI DOKUMEN :BORANG					
BIL.	KOD DOKUMEN	TAJUK DOKUMEN	NO. ISU	NO. SEMAKAN	TARIKH KUATKUASA
1.	SOK/PEL/BR07/ SIASATAN	BORANG SIASATAN ADUAN AWAM MELALUI MEDIA MASSA	02	01	19/06/2020 *(G)