



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI



**Universiti
Putra
Malaysia**



**ANUGERAH PENARAFAN BINTANG
PENGURUSAN PENTADBIRAN :
SUB-KOMPONEN PENGURUSAN PELANGGAN**

**PENERAJU : PUSAT STRATEGI DAN PERHUBUNGAN KORPORAT
25 MEI 2022**



 UniPutraMalaysia

 @uputramalaysia

 uniputramalaysia

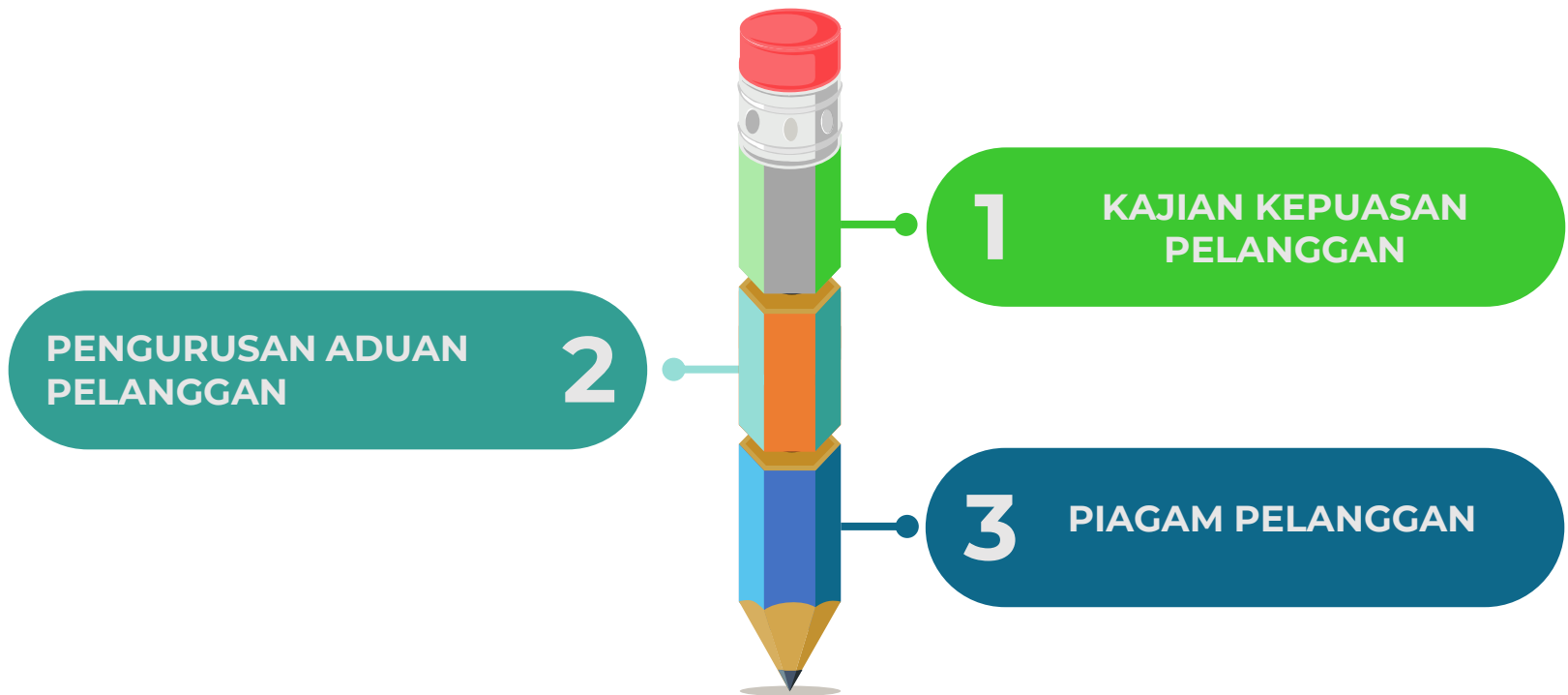
 Putra TV

 uniputramalaysia

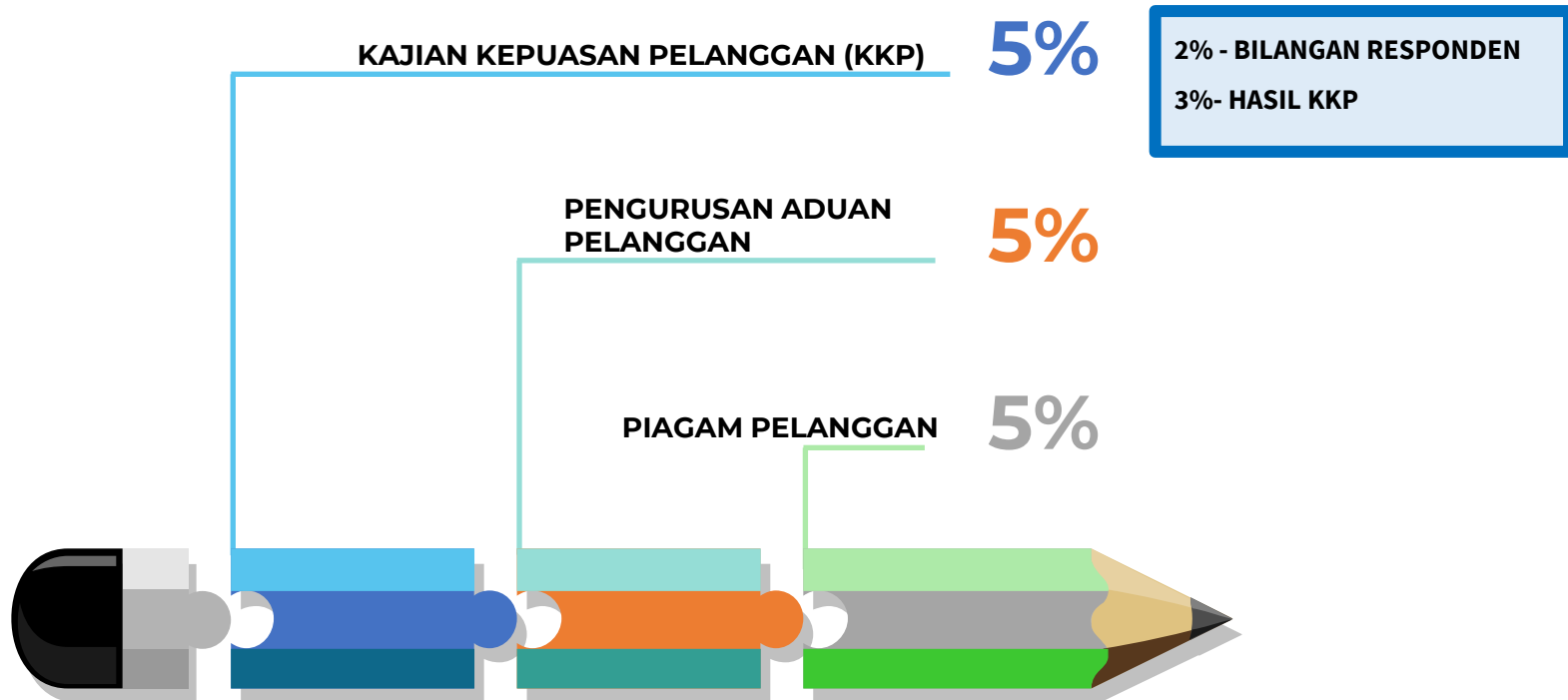
PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

KOMPONEN PENGURUSAN PELANGGAN



PECAHAN PEMARKAHAN



(1) KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN – 5%

(1a) Bilangan Responden – 2%



(1) KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN – 5%

(1b) Hasil KKP – 3%

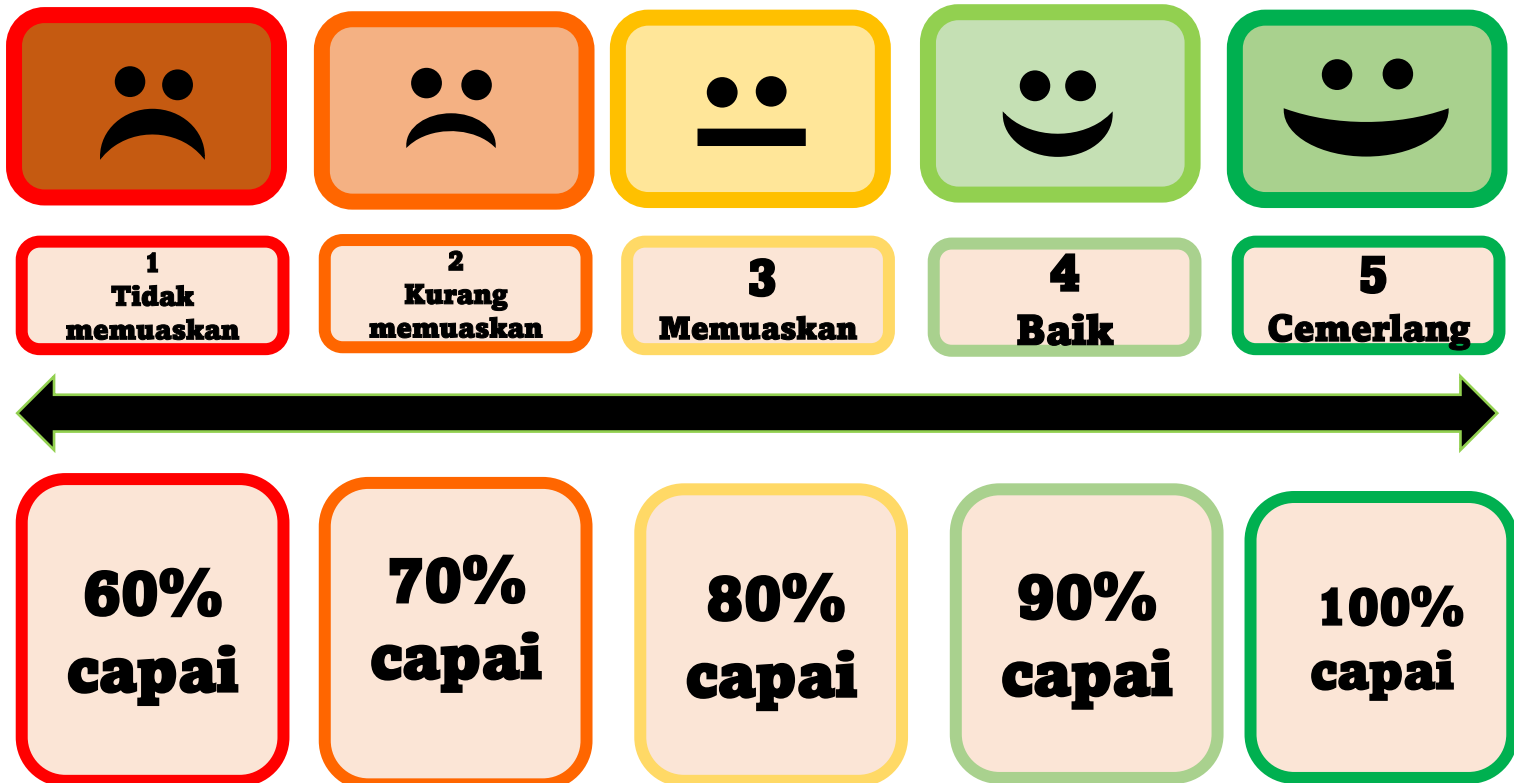


(2) PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN – 5%



(3) PIAGAM PELANGGAN – 5%

(3a) Peratus Pencapaian – 3%



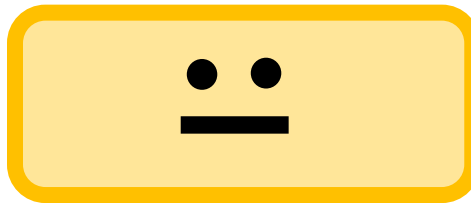
(3) PIAGAM PELANGGAN – 5%

(3b) Pelaporan – 2%



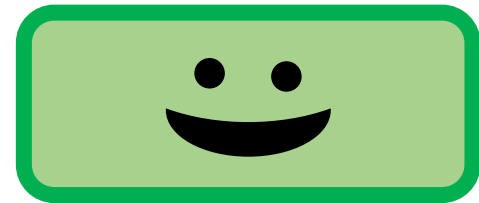
1
Tidak memuaskan

3 pelaporan (Jan-Mac) yang lengkap serta telah disahkan oleh Ketua PTJ



3
Memuaskan

6 pelaporan (Jan-Jun) yang lengkap serta telah disahkan oleh Ketua PTJ



5
Cemerlang

9 pelaporan (Jan-Sept) yang lengkap serta telah disahkan oleh Ketua PTJ



KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

Kajian Kepuasan Pelanggan (KKP) dibuka sepanjang tahun untuk dinilai oleh pelanggan

Bagi tujuan Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran 2022 data akan diambil bermula dari 1 Januari 2022 sehingga 30 September 2022

Empat (4) skop dalam Kajian Kepuasan Pelanggan (KKP) tersebut seperti berikut:

- 1) Prasiswazah
- 2) Siswazah
- 3) Penyelidikan dan Inovasi
- 4) Perkhidmatan Sokongan



PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN

Pengurusan aduan akan dinilai berdasarkan data aduan yang diterima melalui sistem U-Respons (u-responds.upm.edu.my)

Merujuk kepada pengurusan aduan yang dikendalikan oleh entiti/PTJ



A screenshot of the U-Respons system login page. At the top, there is a header with the UPM logo and the text "U-Respons" and "SELAMAT DATANG KE SISTEM U-RESPONS". The main content area features a large white box with a green checkmark and the text "UPM UPMID READY" and "UPMID Sign in with UPM-ID". Below the screenshot, there is a small text block: "Sistem u-Respons disediakan bagi mengurus pengendalian maklumbalas (aduan/penghargaan/cadangan/pelantikan) pelanggan Universiti Putra Malaysia (UPM), selaras dengan keperluan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) UPM." At the bottom, there is a footer with the text: "OPERATOR 03 9769 2012 | PENYELARAS KEMPUASAN PELANGGAN UNIVERSITI 03 9769 6003" and "Paparannya terbaik menggunakan IE 9, Safari, Firefox, Google Chrome dengan resolusi 800 x 600 dan 1024 x 768 (Copyright©2016, UPM)".

PIAGAM PELANGGAN

Elemen yang diukur adalah terdiri daripada :

1. Pelaporan yang dihantar setiap bulan
2. Peratus Pencapaian Piagam Pelanggan



Laporan Piagam Pelanggan akan diukur mulai Januari 2022 sehingga September 2022 yang dikumpul setiap bulan

Laporan yang dihantar kepada urusetia (PKPU) perlulah mempunyai pengesahan daripada Ketua PTJ

Peratus pencapaian diambil pada sukuan ketiga (3) September adalah merujuk kepada peratus pencapaian keseluruhan Piagam Pelanggan

PIAGAM PELANGGAN MENGIKUT SKOP DAN ENTITI

PIAGAM PELANGGAN	SKOP	ENTITI/PTJ
SKOP UTAMA <i>*pencapaian merujuk kepada Pencapaian PP Peneraju Proses Utama</i>	PRA SISWAZAH	FAKULTI*
	SISWAZAH	FAKULTI*
	PENYELIDIKAN DAN INOVASI	FAKULTI* INSTITUT* AKADEMI SUKAN RMC PSP

PIAGAM PELANGGAN	SKOP	ENTITI/PTJ
SKOP SOKONGAN	SEMUA ENTITI	PERKHIDMATAN PUSAT ASASI PERTANIAN



Terima Kasih