



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

AGENDA 5.3 (C)

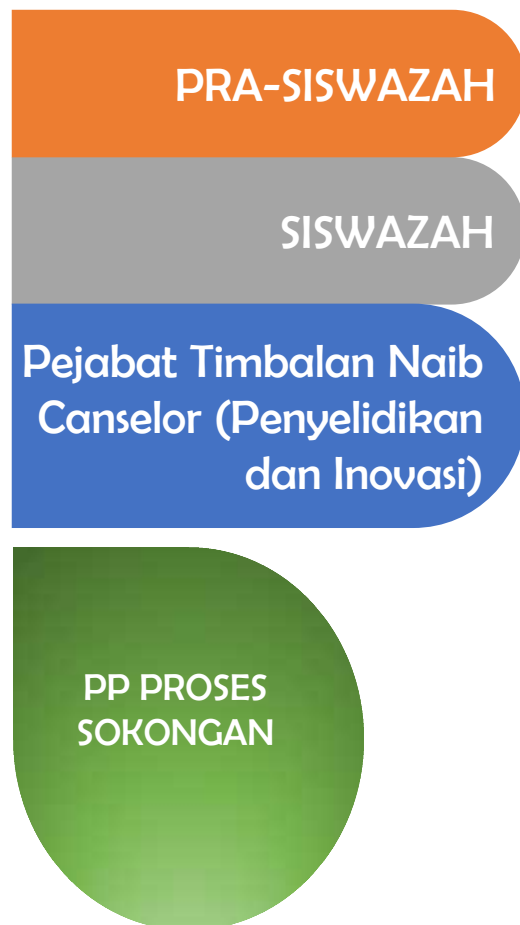
**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
2017**

3

1. PIAGAM PELANGGAN

PIAGAM
PELANGGAN
PROSES UTAMA

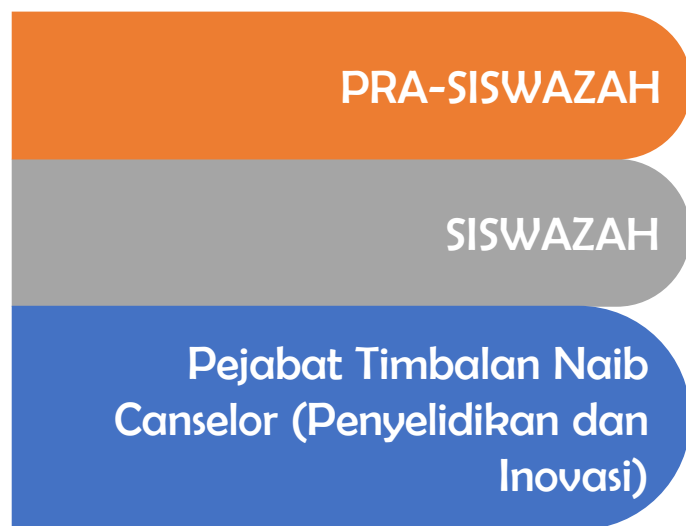
PIAGAM
PELANGGAN
PROSES SOKONGAN



SKOP	PIAGAM PELANGGAN	PTJ
UTAMA	PRA-SISWAZAH http://www.upm.edu.my/upload/dokumen/20170803103648PIAGAM_PELANGGAN_PRASISWAZAH.pdf	FAKULTI
	SISWAZAH http://www.upm.edu.my/upload/dokumen/20170803103736PIAGAM_PELANGGAN_PASCASISWAZAH.pdf	FAKULTI INSTITUT
	PENYELIDIKAN DAN INOVASI http://www.upm.edu.my/upload/dokumen/20170803103819PIAGAM_PELANGGAN_PENYELIDIKAN_DAN_INOVASI.pdf	FAKULTI INSTITUT
SOKONGAN	ENTITI MASING-MASING	PERKHIDMATAN PUSAT ASASI SAINS PERTANIAN

2. LAPORAN PIAGAM PELANGGAN PROSES UTAMA

PIAGAM
PELANGGAN
PROSES UTAMA



3. LAPORAN PIAGAM PELANGGAN PROSES SOKONGAN



DIKEMASKINI 16 APRIL 2018

4. HASIL SEMAKAN PIAGAM PELANGGAN 2017

01

PTJ tidak menghantar laporan lengkap kerana masih menunggu pengesahan mesyuarat PTJ.

02

Piagam Pelanggan yang masih menggunakan bahasa yang tidak mempunyai pengukuran yang jelas seperti “memberi perkhidmatan yang cepat, cekap dan memenuhi kepuasan pelanggan”.

03

Piagam Pelanggan dan kaedah pengukuran yang tidak jelas.

Mesyuarat diminta mengambil perhatian:

Rujukan Piagam Pelanggan bagi entiti masing-masing

Tindakan kepada Piagam Pelanggan yang tidak dicapai

Tindakan pembetulan kepada Piagam Pelanggan yang perlu ditambahbaik



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Terima Kasih | *Thank You*

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

www.upm.edu.my