



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

**ANUGERAH PENARAFAN BINTANG
PENGURUSAN PENTADBIRAN
SUB-KOMPONEN PENGURUSAN PELANGGAN
(15%)**

PENERAJU: Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi

KOMPONEN PENGURUSAN PELANGGAN

BIL.	ELEMEN	SUB ELEMEN	TIDAK MEMUASKAN	KURANG MEMUASKAN	MEMUASKAN	BAIK	CEMERLANG
			1	2	3	4	5
1	Kajian Kepuasan Pelanggan (10%)	Demografik Kajian Kepuasan Pelanggan (bilangan responden)	Bilangan responden minima 19 orang	Bilangan responden 20 - 29 orang	Bilangan responden 30 - 39 orang	Bilangan responden 40 - 49 orang	Bilangan responden 50 orang ke atas
		Hasil Kajian Kepuasan Pelanggan (pencapaian mendapat min 4.0 dan ke atas)	Mencapai sekurang-kurangnya 1 item dari mana-mana skop mendapat min 4.0 dan ke atas	Mencapai sekurang-kurangnya 2 item dari mana-mana skop mendapat min 4.0 dan ke atas	Mencapai sekurang-kurangnya 3 item dari mana-mana skop mendapat min 4.0 dan ke atas	Mencapai sekurang-kurangnya 4 item dari mana-mana skop mendapat min 4.0 dan ke atas	Mencapai sekurang-kurangnya 5 item dari mana-mana skop mendapat min 4.0 dan ke atas
		<i>Mystery Shopper</i>	Mencapai jumlah markah 5 ke bawah	Mencapai jumlah markah 6 - 10	Mencapai jumlah markah 11 - 15	Mencapai jumlah markah 16 - 20	Mencapai jumlah markah 21 ke atas

KOMPONEN PENGURUSAN PELANGGAN

BIL.	ELEMEN	SUB ELEMEN	TIDAK MEMUASKAN		MEMUASKAN	CEMERLANG	
			1		3	5	
2	Piagam Pelanggan (5%)	Laporan Piagam Pelanggan	3 pelaporan yang lengkap serta telah disahkan oleh Ketua PTJ		6 pelaporan yang lengkap serta telah disahkan oleh Ketua PTJ	9 pelaporan yang lengkap serta telah disahkan oleh Ketua PTJ	
			TIDAK MEMUASKAN	KURANG MEMUASKAN	MEMUASKAN	BAIK	CEMERLANG
			1	2	3	4	5
		Peratus pencapaian piagam pelanggan PTJ yang diukur pada suku ke-3 (September)	60% dan ke bawah mencapai piagam pelanggan	70% mencapai piagam pelanggan	80% mencapai piagam pelanggan	90% mencapai piagam pelanggan	100% mencapai piagam pelanggan

KRITERIA KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN:

BORANG KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

	PRA-SISWAZAH	SISWAZAH	PENYELIDIKAN DAN INOVASI	SOKONGAN
PEJABAT				/
PUSAT	/		/	/
BAHAGIAN				/
PERKHIDMATAN				/
SEKOLAH		/		/
AKADEMI				/
KOLEJ				/
FAKULTI	/	/	/	/
INSTITUT		/	/	/

KRITERIA KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN:

BORANG KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

1. Kajian Kepuasan Pelanggan 2019 telah mula dibuka pada 01 Jan 2019.
2. Kajian Kepuasan Pelanggan dibuka sepanjang thn.
3. Bagi tujuan Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran 2019 data yang akan diambil adalah bermula 1 Jan 2019 sehingga 30 Sept 2019.
4. Empat Kajian Kepuasan Pelanggan tersebut boleh dicapai menerusi pautan berikut:

PRASISWAZAH di UPM di <https://goo.gl/forms/OZUIkW8fVqWf9CWn1>

SISWAZAH di UPM di <https://goo.gl/forms/hKZPzGwZVqRabF522>

PENYELIDIKAN DAN INOVASI di UPM di <https://goo.gl/forms/t2yU5oX9JfHGIRqu1>

PERKHIDMATAN SOKONGAN di UPM di <https://goo.gl/forms/2BqSyKp7uNTf9>

KRITERIA KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN: PENGENDALIAN TELEFON *MYSTERY SHOPPER*

- ❑ Nombor yang akan dihubungi adalah nombor yang dipaparkan dalam laman web PTJ
- ❑ 2 nombor akan dipilih untuk dihubungi oleh *mystery shopper* yang dilantik.
- ❑ *Mystery shopper* yang dilantik adalah terdiri daripada orang luar dan juga pelajar.
- ❑ Elemen yang diukur adalah terdiri daripada:-
 1. Sambutan Panggilan
 2. Pengendalian Panggilan
 3. Menamatkan Panggilan

HUBUNGI KAMI

PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI
Pejabat Strategi Korporat & Komunikasi
Pejabat Naib Canselor
Tingkat 3, Bangunan Canselor, Putra
Universiti Putra Malaysia
43400 UPM, Serdang
Selangor Darul Ehsan

Tel: 03 8946.6003 / 5009 / 6

 03 8946.6003

 03 8943 1296

 coscomm@upm.edu.my

KRITERIA PIAGAM PELANGGAN

- ❑ Elemen yang diukur adalah terdiri daripada:-
 1. Pelaporan yang dihantar setiap bulan
 2. Peratus Pencapaian Piagam Pelanggan PTJ
- ❑ Laporan piagam pelanggan akan diukur mulai Januari 2019 sehingga September 2019 yang **dikumpul setiap bulan bermula 2019**
- ❑ Laporan yang dihantar kepada urusetia (PKPU) perlulah mempunyai pengesahan daripada Ketua PTJ/Mesyuarat Pengurusan PTJ setelah CoSComm menghantar untuk semakan kepada PTJ secara sukuan.
- ❑ Peratus pencapaian yang diambil pada suku ketiga [3] (September) adalah merujuk kepada peratus pencapaian keseluruhan piagam pelanggan

KRITERIA PIAGAM PELANGGAN

PIAGAM
PELANGGAN
PROSES UTAMA

PIAGAM
PELANGGAN
PROSES
SOKONGAN

PRA-SISWAZAH

SISWAZAH

Pejabat Timbalan Naib
Canselor (Penyelidikan
dan Inovasi)

PP 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 (AKADEMI SUKAN) (RMC) (PSP)
SOKONGAN	ENTITI MASING-MASING	PERKHIDMATAN
		PUSAT ASASI SAINS PERTANIAN (CIRNET)



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
A G R I C U L T U R E • I N N O V A T I O N • L I F E

Terima Kasih | *Thank You*

B E R I L M U B E R B A K T I
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

www.upm.edu.my