

BIL	PENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	SASARAN 2025	STATUS PENCAPAIAN 2025	JUSTIFIKASI SEKIRANYA TIDAK TERCAPAI	TINDAKAN PEMBETULAN SEKIRANYA TIDAK TERCAPAI	CATATAN
			APRIL			
1	Penyenaraian dan pendaftaran program diterima oleh MQA selewat-lewatnya enam (6) bulan selepas penerimaan Petikan Minit Mesyuarat Senat.	100% dilaksanakan dalam tempoh 6 bulan	Tidak berkenaan			Tiada permohonan diterima dari fakulti/sekolah untuk pendaftaran bulan April.
	Peratusan					
2	Keputusan audit program oleh Jawatankuasa Swaakreditasi Pengajian Program diterima oleh pemilik program dalam tempoh empat (4) bulan setelah dokumen program pengajian lengkap diterima.	100% dilaksanakan dalam tempoh 4 bulan	Audit Pengkalan Master Bahasa Melayu Tarikh terima dokumen COPPA: 4 September 2024 Tempoh Proses Audit: 78 hari bekerja Master Kejuruteraan Lebuhraya dan Pengangkutan Tarikh terima dokumen COPPA: 4 Oktober 2024 Tempoh Proses Audit: 81 hari bekerja Master Pembangunan Sumber Manusia Tarikh terima dokumen COPPA: 1 Mac 2024 Tempoh Proses Audit: 23 hari bekerja Master Perakaunan Lestari Tarikh terima dokumen COPPA: 2 Nov 2024 Tempoh Proses Audit: 69 hari bekerja	Berdasarkan prosedur semasa, proses lantikan Panel Penilai akan bermula setelah dokumen COPPA diterima daripada PTJ. Seterusnya, pihak CQA mengambil masa secara purata hampir 2 bulan untuk mendapatkan Panel Penilai yang bersesuaian mengikut kriteria yang ditetapkan. Selain itu, terdapat juga Panel Penilai yang mengemukakan laporan akhir audit melebihi tempoh yang diberikan seperti Master Pembangunan Sumber Manusia. Pengerusi Panel Penilai jatuh sakit yang agak lama menyebabkan penyediaan laporan akhir mengambil masa yang panjang.	Bermula 20 Jun 2024, MQA telah menetapkan supaya penilaian Akreditasi Sementara, Akreditasi Penuh dan Audit Penilaian menggunakan Ahli Panel Penilai Luar. Dalam tempoh peralihan tersebut, pihak CQA telah mengenalpasti beberapa ruang penambahbaikan seperti berikut: 1. Pihak CQA sedang membuat pindaan proses audit program di mana pihak PTJ perlu menyerahkan notis permohonan akreditasi sebagai tindakan awal CQA bagi memulakan pencarian dan lantikan APP. 2. Pegawai yang menguruskan Audit Program diberi latihan mengenai pengurusan akreditasi bagi membolehkan pegawai tersebut memahami dokumen COPPA dan menguruskan audit program dengan lebih teratur.	JKSPB Bil 3/2025 dijalankan pada 10 April 2025
	Peratusan					
3	Laporan dapatan audit pihak badan pensijilan diterima oleh PTJ dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas penerimaan laporan lengkap daripada badan pensijilan.	Audit SIRIM: September 2025	N/A			
	Peratusan					
4	Hebahan perubahan dokumentasi ISO diterima oleh PTJ selewat-lewatnya tiga (3) hari bekerja sebelum tarikh kuat kuasa dokumen.	asa:28 Feb.31 J	N/A			
	Peratusan					
5	Surat pelantikan Jawatankuasa Kualiti (ISO) PTJ UPM diterima oleh PTJ dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas penamaan daripada PTJ.	Dicapai 100%	100% (8 pelantikan - TPAD:2 / PRJ:4/TPKD PP:1/TPKP:1)			
	Peratusan					