

BIL	PENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	SASARAN 2025	STATUS PENCAPAIAN 2025	JUSTIFIKASI SEKIRANYA TIDAK TERCAPAI	TINDAKAN PEMBETULAN SEKIRANYA TIDAK TERCAPAI	CATATAN
			JULAI			
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	Pendaftaran Akreditasi Sementara <u>Master Perakaunan Lestari</u> Petikan Senat diterima pada 8 Mei 2025 Hantar ke MQA 9 Julai 2025	Tiada	Tiada	Tiada
	Peratusan	100%				
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 6 bulan	<u>Akreditasi Sementara</u> Master Sistem Cerdas Tarikh terima dokumen COPPA = 21 Mar 2025 Tempoh Proses Audit = 90 hari <u>Audit Semakan Semula</u> Bacelor Sastera Bahasa Arab dengan Kepujian Tarikh terima dokumen COPPA = 26 Mar 2025 Tempoh Proses Audit = 42 hari Bacelor Sastera Bahasa dan Linguistik Melayu dengan Kepujian Tarikh terima dokumen COPPA = 28 Apr 2025 Tempoh Proses Audit = 47 hari <u>Audit Pengekalan</u> Master Sains dan Doktor Falsafah (PhD) NEC 0910 (Health not further defined) Tarikh terima dokumen COPPA = 16 Dis 2024 Tempoh Proses Audit = 77 hari Master Sains dan Doktor Falsafah (PhD) NEC 0521 (Environmental Sciences) Tarikh terima dokumen COPPA = 16 Dis 2024 Tempoh Proses Audit = 77 hari	Bachelor Pendidikan Pengajaran Bahasa Inggeris Sebagai Bahasa Kedua dengan Kepujian (Lulus Bersyarat) Tarikh terima dokumen COPPA = 5 Apr 2024 Tempoh Proses Audit = 222 hari (Tidak Mengikut Tempoh melebihi 120 hari) Alasan : 1. Kesukaran mendapatkan Ahli Panel Penilai (APP) yang dilantik oleh MQA ataupun institusi lain telah mengambil sedikit masa. 2. Program ini juga perlu mematuhi syarat yang diusulkan oleh APP semasa audit lokasi dijalankan dan seterusnya keperluan untuk mengemas kini dokumen COPPA (bidang 1 dan bidang 2) berdasarkan kurikulum terkini.	1. CPD ke atas prosedur audit program yang dijangka akan berkuatkuasa pada 12 September 2025 hanya akan membenarkan dokumen program dimajukan selepas APP berjaya dilantik. 2. CQA akan melaksanakan Jerayawara ke Fakulti Pengajian Pendidikan bagi memberi kefahaman kepada program tentang keperluan pematuhan standard program yang dikeluarkan oleh MQA.	
	Peratusan	8/9 x 100 = 88.89%		(Alasan:		
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.	28 Feb.31 Jul.12 Sept.1	100%			
	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% (TWP PP/PTJ - 3, TPKD-1, TPAD-2, TPKP - 5, TPLS -3 & PRJ -4)			
	Peratusan					