

PTJ	: PUSAT JAMINAN KUALITI					
	LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN SEPTEMBER 2025					
BIL	PENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	SASARAN 2025	STATUS PENCAPAIAN 2025	JUSTIFIKASI SEKIRANYA TIDAK TERCAPAI	TINDAKAN PEMBETULAN SEKIRANYA TIDAK TERCAPAI	CATATAN
			SEPTEMBER			
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 September.
	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	Akreditasi Sementara Bachelor Sains Perikanan dengan Kepujian (Lulus Bersyarat) Tarikh terima dokumen COPPA = 24 Mac 2025 Tempoh Proses Audit = 134 hari Akreditasi Sementara bersekali Akreditasi Penuh Bachelor Sains Kimia Perindustrian dengan Kepujian Tarikh terima dokumen COPPA = 29 Mei 2025 Tempoh Proses Audit = 86 hari Akreditasi Penuh Master Pentadbiran Perniagaan (Lulus Bersyarat) Tarikh terima dokumen COPPA = 12 Feb 2025 Tempoh Proses Audit = 162 Master Politik dan Kerajaan Tarikh terima dokumen COPPA = 31 Julai 2025 Tempoh Proses Audit = 41 hari Master Pembangunan Komuniti Tarikh terima dokumen COPPA = 18 Julai 2025 Tempoh Proses Audit = 50 hari Master Sains Tanah Tropika Tarikh terima dokumen COPPA = 6 Mac 2025 Tempoh Proses Audit = 146 hari Master Pengurusan Teknologi Pembinaan Tarikh terima dokumen COPPA = 4 Ogos 2025 Tempoh Proses Audit = 39 hari Audit Penyelesaian			
	Peratusan	45%	6 program = dalam tempoh 5 program = melebihi tempoh			
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	100%	-	-	Mesyuarat Penutupan: 26 September 2025 (Jumaat) Edaran laporan (emel ke TWP dan TPAD PTJ): 30 September 2025 (Selasa)
	Peratusan					
4	Hebahan perubahan dokumentasi ISO diterima oleh PTJ selewat-lewatnya tiga (3) hari bekerja sebelum tarikh kuat kuasa dokumen.	3 kali kuat kuasa: 28 Feb. 14 Mei (Khas) 31 Jul. 12 Sept.	100%			
	Peratusan					
5	Surat pelantikan Jawatankuasa Kualiti (ISO) PTJ UPM diterima oleh PTJ dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas penamaan daripada PTJ.	100%	100 % (TPAD -1, TPKP - 4)			
	Peratusan					