PTJ : PUSAT JAMINAN KUALITI

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN NOVEMBER 2025

BIL	PENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	SASARAN 2025	STATUS PENCAPAIAN 2025 NOVEMBER	JUSTIFIKASI SEKIRANYA TIDAK TERCAPAI	TINDAKAN PEMBETULAN SEKIRANYA TIDAK TERCAPAI	CATATAN
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 November.
	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 Pengekalan** Master Sains dan Phd Bagi NEC 0511 Tarikh terima dokumen COPPA = 16 Dis 2024 Tempoh Proses Audit = 249 hari Bacelor Sains Haiwan dengan Kepujian Tarikh terima dokumen COPPA = 16 Jun 2025 Tempoh Proses Audit =119 hari **Akreditasi Sementara** Master Pengurusan Perniagaantani Tarikh terima dokumen COPPA = 14 Ogos 2025 Tempoh Proses Audit = 76 hari **Audit Pematuhan** Bacelor Sains Perikanan dengan Kepujian Tarikh terima dokumen COPPA = 24 Mac 2025 Tempoh Proses Audit =134 hari Master Pentadbiran Perniagaan Tarikh terima dokumen COPPA = 12 Feb 2025 Tempoh Proses Audit = 162 hari			
	Peratusan	40%	program =dalam tempoh3 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	N/A	-	-	
	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. 22 Oct. (Khas)	N/A			
	Peratusan					
5	Surat pelantikan Jawatankuasa Kualiti (ISO) PTJ UPM diterima oleh PTJ dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas penamaan daripada PTJ.	100%	100% (TWP PP/PTJ-2, TPKD PP-1, TPKP -1 & TPLS - 1			
	Peratusan					