

Piagam Pelanggan

Penerbit UPM

Kami akan menyediakan perkhidmatan profesional dan berkualiti dalam pengurusan penerbitan, pemasaran buku, reka bentuk dan pelaksanaan program penerbitan. Perkhidmatan kami akan berdasarkan amalan terbaik penerbitan menepati konvensyen antarabangsa yang ditetapkan dengan mengambil kira kehendak ahli akademik, pelajar dan masyarakat umumnya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi berikut, kami berikrar akan:

- 1) Memastikan pertanyaan tentang penerbitan dan proses yang berkaitan melalui faks dan e-mel dilayan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.
- 2) Memberi maklum balas keputusan penerbitan kepada penulis dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas laporan penilaian diterima daripada penilai.
- 3) Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.
- 4) Memastikan tempoh penerbitan setiap artikel jurnal tidak melebihi tiga (3) bulan selepas proses penilaian.
- 5) Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.