



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) Memastikan pencapaian 80% skala 4 dan 5 kepuasan pelanggan bagi keberkesanan pengurusan
- 3) Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.
- 4) Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.
- 5) Memastikan sesuatu artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel jurnal yang lengkap daripada pengarang.