

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN NOVEMBER 2019**  
**PTJ: PENERBIT**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN  | STATUS PENCAPAIAN |         | JUSTIFIKASI |
|-----|---|-------------------|---------|-------------|
|     |   | BILANGAN          | PERATUS |             |
| 1   | Memastikan pertanyaan tentang penerbitan dan proses yang berkaitan melalui faks dan e-mel dilayan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.            | 3                 | 100%    |             |
| 2   | Memberi maklum balas keputusan penerbitan kepada penulis dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas laporan penilaian diterima daripada penilai. | 2                 | 100%    |             |
| 3   | Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.                                       | 245               | 100%    |             |
| 4   | Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.   | 13                | 100%    |             |

**RUMUSAN**

| BIL PIAGAM PELANGGAN | TERCAPAI | TIDAK TERCAPAI | MASIH BELUM BOLEH DIUKUR |
|----------------------|----------|----------------|--------------------------|
| 4                    | 4        |                |                          |