

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN JANUARI 2023**  
**PTJ: PUSAT 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.	2	100%	
2	Memastikan pencapaian 80% skala 4 dan 5 kepuasan pelanggan bagi keberkesanan pengurusan penerbitan	1	100%	
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	59	100%	
4	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	7	100%	
5	Memastikan emel penerimaan penerbitan manuskrip dihantar dalam tempoh 2 hari bekerja daripada tarikh penerimaan bukti bayaran dan hak cipta.	16	100%	

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN FEBRUARI 2023**  
**PTJ: PUSAT 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	Memastikan pencapaian 80% skala 4 dan 5 kepuasan pelanggan bagi keberkesanan pengurusan penerbitan	1	100%	
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	30	100%	
4	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	3	100%	
5	Memastikan emel penerimaan penerbitan manuskrip dihantar dalam tempoh 2 hari bekerja daripada tarikh penerimaan bukti bayaran dan hak cipta.	15	100%	

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN MAC 2023**  
**PTJ: PUSAT 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	Memastikan pencapaian 80% skala 4 dan 5 kepuasan pelanggan bagi keberkesanan pengurusan penerbitan	0	0%	Tiada buku yang diterbitkan bagi bulan yang dimaksudkan
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	116	100%	
4	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.		100%	
5	Memastikan emel penerimaan penerbitan manuskrip dihantar dalam tempoh 2 hari bekerja daripada tarikh penerimaan bukti bayaran dan hak cipta.	25	100%	