

# PIAGAM PELANGGAN

## PUSAT PENERBIT UPM

1. Memastikan pencapaian 80% skala 4 dan 5 kepuasan pelanggan bagi keberkesanan pengurusan penerbitan.
2. Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.
3. Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.
4. Memastikan 50% artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel tersebut bagi tujuan penerbitan jurnal yang lengkap daripada pengarang.