LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN JUN 2020
PTJ: PUSAT PENERBIT UPM

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.	1	100%	
2	Memberi maklum balas keputusan penerbitan kepada penulis dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas laporan penilaian diterima daripada penilai.	0	0%	Tiada pengukuran yang boleh dibuat berkenaan maklum balas keputusan penerbitan kepada penulis kerana Penerbit telah melaksanakan *Publishing Proposal* bermula pada pertengahan Mac 2020.
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	87	100%	
4	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugasan.	2	100%	

RUMUSAN

BIL PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	TIDAK BOLEH DIUKUR
4	3	0	1