

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN OKTOBER 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.	2	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 <i>Publishing Proposal</i> bermula pada pertengahan Mac 2020.
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	71	100%	
4	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	4	100%	
5	Memastikan sesuatu artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel jurnal yang lengkap daripada pengarang.	13 daripada 22	59%	Pengukuran selepas 180 hari daripada penerimaan artikel jurnal

RUMUSAN

BIL PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	TIDAK BOLEH DIUKUR
5	3	0	2