

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN OGOS 2021

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.	1	100%	
2	Memastikan pencapaian 80% skala 4 dan 5 kepuasan pelanggan bagi keberkesanan pengurusan.	2	100%	
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	1		
4	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	2	100%	
5	Memastikan sesuatu artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel jurnal yang lengkap daripada pengarang.	13 daripada 22	59%	

RUMUSAN

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