



## **PIAGAM PELANGGAN**

### **PENERBIT**

1. Memastikan pertanyaan tentang penerbitan dan proses yang berkaitan melalui faksimile dan e-mel dilayan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja
2. Memberi maklum balas terhadap pertanyaan bertulis tentang khidmat penerbitan dan proses yang berkaitan melalui surat dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh penerimaan
3. Memaklumkan penerimaan manuskrip kepada penulis dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh manuskrip diterima
4. Memberi maklum balas keputusan penerbitan kepada penulis dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas laporan penilaian diterima daripada penilai
5. Mengurus pesanan buku yang diterima daripada pelanggan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas pesanan dipersetujui