



PIAGAM PELANGGAN

PERPUSTAKAAN TUN ABDUL RAZAK
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA

1

Memastikan maklumbalas perkhidmatan Chat with Librarian (Response Waiting Time Lib Chat) tidak melebihi 7 minit.

2

Memastikan Bahan Pinjaman Antara Perpustakaan (yang berjaya) dibekal dalam tempoh dua (2) minggu dari tarikh permohonan.

3

Memastikan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan diberi maklumbalas dalam tempoh satu (1) hari bekerja.

4

Memastikan permohonan rujukan bahan Arkib Universiti tersedia dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.

5

Memastikan Portal Perpustakaan Digital dapat diakses 24/7 oleh pelanggan.

6

Memastikan status kelulusan cadangan perolehan bahan baharu (buku bercetak/Jurnal bercetak/eBook/PDAT/eJournal) dimaklumkan kepada pencadang dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.