

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN
1.	Memberi maklumbalas pertanyaan rujukan pantas dalam tempoh 5 minit	Tiada sebarang aduan/komen kelewatan dalam rujukan pantas. 107 soalan di meja Rujukan di Gambang 65 soalan di meja Rujukan di Pekan
2.	Memastikan perkhidmatan pinjaman di mesin pinjaman sendiri dan pemulangan di kaunter dalam tempoh 3 minit	Tiada sebarang aduan/komen mengenai kelewatan proses dimesin layan diri dan juga di kaunter. Setiap urusan dilakukan dalam tempoh 3 minit.
3.	Memastikan buku yang dikembalikan disusun semula di rak dalam tempoh 1 hari bekerja	Buku disusun 2 kali sehari oleh petugas Unit Sirkulasi dan juga Pembantu Pustakawan.
4.	Memberi maklumbalas terhadap aduan pelanggan dalam tempoh 3 hari bekerja (sirkulasi)	Sebarang aduan/cadangan melalui fb, portal dan borang aduan telah dijawab dalam tempoh 3 hari bekerja.
5.	Memenuhi 80% cadangan dan permohonan buku baharu oleh pelanggan	Cadangan dan permohonan : 7,119 Pembelian dan pesanan: 6,756 (94.9%)
6.	Memberi maklumbalas permohonan pinjaman antara Perpustakaan dalam masa 3 hari bekerja	Maklumbalas dalam 1 hari =26 (buku); 69(jurnal) Maklumbalas dalam 2 hari = 1 (buku); 3 (jurnal) Maklumbalas dalam 3 hari = - (buku); - (jurnal)
7.	Memastikan 80% Projek Sarjana Muda dimasukkan ke UMP Institutional Repository	Bahan dikatalog: 147 (hardcopy), 527 (softcopy) Muatnaik UMPIR: 617 (91.09%)