

PIAGAM PELANGGAN PERPUSTAKAAN SULTANAH ZANARIAH

Menyedari pelanggan PSZ memerlukan perkhidmatan yang cekap dan berkualiti untuk mendapatkan maklumat yang dikehendaki, staf PSZ adalah komited kepada usaha dan pembaikan berterusan yang dapat memenuhi kehendak pelanggan. Kami berjanji memberi perkhidmatan yang cemerlang serta bersedia melaksanakan tanggungjawab yang diamanahkan seperti berikut:

- ***Memberikan perkhidmatan yang berkualiti dan peka kepada keperluan dan kepuasan pelanggan dengan:***
 - *Memastikan semua permohonan untuk pembelian bahan dapat dipertanggungjawabkan sebelum pertengahan bulan September bagi peralatan kecuali bahan bacaan setiap tahun,*
 - *Memastikan semua bahan diproses dengan segera supaya tunggakan sifar,*
 - *Membekalkan perkhidmatan maklumat terkini dengan terang, lengkap dan mengikut jangkamasa yang ditetapkan,*
 - *Menentukan setiap pangkalan data yang disediakan dapat diakses oleh pelanggan,*
 - *Memastikan pelanggan diberi layanan di Kaunter Sirkulasi dalam proses pemulangan bahan dalam masa 2.5 minit pada keadaan biasa.*
- ***Mengamalkan sikap positif dan nilai-nilai murni dalam perkhidmatan.***
- ***Melaksanakan langkah pembaharuan yang berterusan bagi mempertingkatkan perkhidmatan.***
- ***Meningkatkan kemahiran dan kewibawaan staf melalui latihan.***
- ***Memastikan persekitaran PSZ selamat dan kondusif.***