



**UPM**  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA  
BERILMU BERBAKTI

# PIAGAM PELANGGAN

Hospital Veterinar Universiti  
Fakulti Perubatan Veterinar  
Universiti Putra Malaysia

*Kami, staf Hospital Veterinar Universiti, dengan penuh iltizam berikrar untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti, efisien, efektif dan profesional bagi memenuhi keperluan dan kepuasan pelanggan :*

1. Memastikan masa menunggu untuk pendaftaran ialah dalam masa 10 minit.
2. Memastikan masa menunggu untuk mendapatkan rawatan bagi kes temu janji ialah dalam masa 30 minit.
3. Memastikan perkhidmatan bagi kes kecemasan akan diperiksa dengan segera dalam tempoh masa 15 minit.
4. Memastikan perkhidmatan klinik bergerak haiwan besar diberi segera dalam tempoh 24 jam bagi kes kecemasan
5. Memastikan perkhidmatan klinik bergerak haiwan besar diberi dengan secepat mungkin dalam tempoh 3 hari bekerja bagi kes bukan kecemasan bekerja.
6. Masa menunggu bagi mendapatkan rawatan bagi kes "walk-in" ialah dalam masa lima (5) jam.

**PROFESOR DR. ABD WAHID HARON**

Timbalan Dekan Hospital  
Hospital Veterinar Universiti  
Fakulti Perubatan Veterinar  
Universiti Putra Malaysia

1 Oktober 2018