

LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN APRIL 2026

Laporan Prestasi Piagam Pelanggan Bahagian Kepenggunaan dan Persaingan April 2026									
Piagam Pelanggan	Objektif Kualiti (Bil. Hari)	Jumlah Permohonan / Aduan / Tuntutan Yang Lengkap Diterima	Bilangan Yang Mencapai Objektif Kualiti	Peratus Bilangan Yang Mencapai Objektif Kualiti (%)	Bilangan Yang Tidak Mencapai Objektif Kualiti	Peratus Bilangan Yang Tidak Mencapai Objektif Kualiti (%)	Bilangan Yang Sedang Diproses Atau Belum Mencapai Tempoh Yang Ditetapkan Dalam Piagam Pelanggan	Peratus Bilangan Yang Sedang Diproses Atau Belum Mencapai Tempoh Yang Ditetapkan Dalam Piagam Pelanggan (%)	Catatan
Mengemukakan aduan penerimaan aduan dalam masa 1 hari bekerja	1 Hari	5,573	5,573	100%	-	-	-	-	
Mengemukakan maklum balas aduan dalam tempoh 14 hari bekerja	14 Hari	5,573	3,853	69.14%	175	3.14%	1,545	27.72%	

**Laporan Prestasi Piagam Pelanggan
Bahagian Penguat Kuasa
April 2026**

Piagam Pelanggan	Objektif Kualiti (Bil. Hari)	Jumlah Permohonan / Aduan / Tuntutan Yang Lengkap Diterima	Bilangan Yang Mencapai Objektif Kualiti	Peratus Bilangan Yang Mencapai Objektif Kualiti (%)	Bilangan Yang Tidak Mencapai Objektif Kualiti	Peratus Bilangan Yang Tidak Mencapai Objektif Kualiti (%)	Bilangan Yang Sedang Diproses Atau Belum Mencapai Tempoh Yang Ditetapkan Dalam Piagam Pelanggan	Peratus Bilangan Yang Sedang Diproses Atau Belum Mencapai Tempoh Yang Ditetapkan Dalam Piagam Pelanggan (%)	Pemegang Saham/Pelanggan Utama
Permohonan notis untuk mengadakan Jualan Murah oleh pemilik perniagaan	1 hari	2	2	100 %	0	0 %	0	0%	Orang Awam
Menguruskan dan Mengeluarkan Lesen Cakera Optik kepada pemilik kandungan atau orang yang dibenarkan oleh pemilik kandungan cakera optik	3 hari	4	4	100 %	0	0 %	0	0%	Orang Awam
Mengeluarkan surat jawapan kepada pengadu mengenai perkembangan aduan	3 hari	BAHAGIAN GERAKAN KEPENGGUNAAN							

**Laporan Prestasi Piagam Pelanggan
Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia
April 2026**

Piagam Pelanggan	Objektif Kualiti (Bil. Hari)	Permohonan Tuntutan Yang Lengkap Diterima (Jumlah)	Mencapai Objektif Kualiti (Bilangan)	Mencapai Objektif Kualiti (%)	Tidak Mencapai Objektif Kualiti (Bilangan)	Tidak Mencapai Objektif Kualiti (%)	Sedang Diproses Atau Belum Mencapai Tempoh Yang Ditetapkan Dalam Piagam Pelanggan (Bilangan)	Sedang Diproses Atau Belum Mencapai Tempoh Yang Ditetapkan Dalam Piagam Pelanggan (%)	Nota
Membuka fail tuntutan dalam tempoh satu (1) hari selepas maklumat lengkap dan bayaran diterima.	1 hari	1465	1465	100%	0	0%	-	-	
Pendengaran kes selesai (tanpa kompleksiti) dalam tempoh 60 hari bekerja dari tarikh pendengaran pertama.	60 hari bekerja	462	462	100%	0	0%	-	-	
Menyediakan Award pada hari yang sama dengan hari pendengaran.	Hari yang sama	214	214	100%	0	0%	-	-	

Laporan Prestasi Piagam Pelanggan
Bahagian Pembangunan Perniagaan Syarikat dan Jualan Langsung
April 2026

Piagam Pelanggan	Objektif Kualiti (Bil. Hari)	Jumlah Permohonan / Aduan / Tuntutan Yang Lengkap Diterima	Bilangan Yang Mencapai Objektif Kualiti	Peratus Bilangan Yang Mencapai Objektif Kualiti (%)	Bilangan Yang Tidak Mencapai Objektif Kualiti	Peratus Bilangan Yang Tidak Mencapai Objektif Kualiti (%)	Bilangan Yang Sedang Diproses Atau Belum Mencapai Tempoh Yang Ditetapkan Dalam Piagam Pelanggan	Peratus Bilangan Yang Sedang Diproses Atau Belum Mencapai Tempoh Yang Ditetapkan Dalam Piagam Pelanggan (%)	Catatan
Memaklumkan keputusan permohonan Lesen Jualan Langsung selepas tarikh kelulusan oleh Pengawal Jualan Langsung	7 Hari	9	9	100	0	0	0	0	
Mengeluarkan surat pengesahan pendaftaran Perusahaan Mikro Kecil Sederhana (PMKS) untuk dipertimbangkan supaya disenarai tetapkan di pasar raya asing dan tempatan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan diterima.	3 Hari Bekerja	3	3	100	0	0	0	0	
Memaklumkan keputusan bagi permohonan Penandaan Logo Barangan Malaysia dalam tempoh 30 hari bekerja daripada tarikh permohonan lengkap diterima.	30 Hari Bekerja	52	52	100	0	0	0	0	
Mengeluarkan kelulusan permohonan baharu dan pembaharuan Lesen Timbang dan Sukat dalam tempoh tujuh (7) hari selepas permohonan lengkap diterima	7 Hari	1	1	100	0	0	0	0	
Mengeluarkan kelulusan permohonan baharu dan pembaharuan Lesen Mengilang Cakera Optik dalam tempoh 14 hari selepas permohonan lengkap	14 Hari	0	0	100	0	0	0	0	

diterima									
Mengeluarkan kelulusan permohonan baharu dan pembaharuan Permit Ejen Pemilikan Semula dalam tempoh lima (5) hari selepas permohonan lengkap diterima	5 Hari	467	467	100	0	0	0	0	
Mengeluarkan kelulusan permohonan baharu dan pembaharuan Lesen Syarikat Asing untuk menjalankan perniagaan Perdagangan Pengedaran di Malaysia dalam tempoh 14 hari daripada tarikh keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Perdagangan Pengedaran (JKPP) Induk/ Mingguan selepas semua dokumen dan kuiri dilengkapkan	14 Hari	43	43	100	0	0	0	0	