

## LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN MAC 2026

| Laporan Prestasi Piagam Pelanggan<br>Bahagian Kepenggunaan dan Persaingan<br>Mac 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 akuan penerimaan aduan dalam masa 1 hari bekerja                         | 1 Hari                       | 4,795                                                      | 4,795                                   | 100%                                                | -                                             | -                                                         | -                                                                                               | -                                                                                                           |         |
| Mengemukakan maklum balas aduan dalam tempoh 14 hari bekerja                          | 14 Hari                      | 4,795                                                      | 3,258                                   | 67.95%                                              | 188                                           | 3.92%                                                     | 1,349                                                                                           | 28.13%                                                                                                      |         |

**Laporan Prestasi Piagam Pelanggan**  
**Bahagian Penguat Kuasa**  
**Mac 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                       | 5                                                          | 5                                       | 100 %                                               | 0                                             | 0 %                                                       | 0                                                                                               | 0%                                                                                                          | Orang Awam                     |
| Mengeluarkan surat jawapan kepada pengadu mengenai perkembangan aduan                                                                   | 3 hari                       | <b>BAHAGIAN GERAKAN KEPENGGUNAAN</b>                       |                                         |                                                     |                                               |                                                           |                                                                                                 |                                                                                                             |                                |

**Laporan Prestasi Piagam Pelanggan  
Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia  
Mac 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 <b>(1) hari</b> selepas maklumat lengkap dan bayaran diterima.           | 1 hari                       | 1075                                               | 1075                                 | 100%                          | 0                                          | 0%                                  | -                                                                                            | -                                                                                     |      |
| Pendengaran kes selesai (tanpa kompleksiti) dalam tempoh <b>60 hari bekerja</b> dari tarikh pendengaran pertama. | 60 hari bekerja              | 404                                                | 404                                  | 100%                          | 0                                          | 0%                                  | -                                                                                            | -                                                                                     |      |
| Menyediakan Award pada <b>hari yang sama</b> dengan hari pendengaran.                                            | Hari yang sama               | 33                                                 | 33                                   | 100%                          | 0                                          | 0%                                  | -                                                                                            | -                                                                                     |      |

**Laporan Prestasi Piagam Pelanggan**  
**Bahagian Pembangunan Perniagaan Syarikat dan Jualan Langsung**  
**Mac 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 <b>Lesen Jualan Langsung</b> selepas tarikh kelulusan oleh Pengawal Jualan Langsung                                                                                                                      | 7 Hari                       | 18                                                         | 18                                      | 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 <b>tiga (3) hari bekerja</b> selepas permohonan diterima. | 3 Hari Bekerja               | 0                                                          | 0                                       | 0                                                   | 0                                             | 0                                                         | 0                                                                                               | 0                                                                                                           |         |
| Memaklumkan keputusan bagi permohonan Penandaan Logo Barangan Malaysia dalam tempoh <b>30 hari bekerja</b> daripada tarikh permohonan lengkap diterima.                                                                                   | 30 Hari Bekerja              | 30                                                         | 30                                      | 100%                                                | 0                                             | 0                                                         | 0                                                                                               | 0                                                                                                           |         |
| Mengeluarkan kelulusan permohonan baharu dan pembaharuan Lesen Timbang dan Sukat dalam tempoh <b>tujuh (7) hari</b> selepas permohonan lengkap diterima                                                                                   | 7 Hari                       | 0                                                          | 0                                       | 100%                                                | 0                                             | 0                                                         | 0                                                                                               | 0                                                                                                           |         |
| Mengeluarkan kelulusan permohonan baharu dan pembaharuan Lesen Mengilang Cakera Optik dalam tempoh <b>14 hari</b> selepas permohonan lengkap                                                                                              | 14 Hari                      | 0                                                          | 0                                       | 0                                                   | 0                                             | 0                                                         | 0                                                                                               | 0                                                                                                           |         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |     |     |      |   |   |   |   |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----|-----|------|---|---|---|---|--|
| diterima                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |         |     |     |      |   |   |   |   |  |
| Mengeluarkan kelulusan permohonan baharu dan pembaharuan Permit Ejen Pemilikan Semula dalam tempoh <b>lima (5) hari</b> selepas permohonan lengkap diterima                                                                                                                                                           | 5 Hari  | 461 | 461 | 100% | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| Mengeluarkan kelulusan permohonan baharu dan pembaharuan Lesen Syarikat Asing untuk menjalankan perniagaan Perdagangan Pengedaran di Malaysia dalam tempoh <b>14 hari</b> daripada tarikh keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Perdagangan Pengedaran (JKPP) Induk/ Mingguan selepas semua dokumen dan kuiri dilengkapkan | 14 Hari | 0   | 0   | 0    | 0 | 0 | 0 | 0 |  |