



Siaran Akhbar

MCMC MAHU INDUSTRI POS DAN KURIER TERUS MENAWARKAN PENINGKATAN PENGALAMAN PENGGUNA YANG MEMUASKAN

CYBERJAYA, 13 Ogos 2020 --- Penilaian Kurier Tahunan (Annual Courier Assessment) berasaskan Indeks Pelanggan Perkhidmatan Industri Kurier mendapati bahawa **kualiti perkhidmatan industri kurier negara telah mencapai tahap 70% pada tahun 2019** iaitu peningkatan sebanyak 4% berbanding 66% pada 2018.

Indeks Pelanggan Perkhidmatan Industri Kurier dinilai menggunakan Indeks TRIM (Mengukur, Mengurus & Memantau). Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (MCMC) sentiasa komited dalam memastikan pemain-pemain industri pos dan kurier mempertingkatkan kualiti perkhidmatan untuk memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan. Pengukuran telah dilakukan sejak 2010.

Hasil penilaian ini menjadi kriteria utama bagi MCMC dalam menentukan pemenang Anugerah Penghantaran E-Dagang Tahunan.

Sebagai perincian, prestasi syarikat kurier dalam aspek penghantaran bungkusan memperlihatkan perkembangan positif apabila secara purata sebanyak 87% bungkusan telah diterima dalam tempoh tiga (3) hari di Semenanjung Malaysia, Sabah dan Sarawak.

Dari segi aspek perkhidmatan pelanggan pula, purata masa menunggu untuk mendapatkan perkhidmatan di kaunter adalah selama tiga (3) minit dan purata tempoh perkhidmatan untuk setiap pelanggan adalah antara lima (5) hingga 10 minit. Manakala dari aspek pelanggan, didapati mereka mengutamakan aspek harga sebagai faktor penentu kepada kepuasan mereka, diikuti dengan ketepatan masa dalam penghantaran.

Pengumuman pemenang Anugerah Penghantaran E-Dagang 2019 anjuran MCMC dijangka akan dibuat pada suku keempat tahun ini.

JABATAN KOMUNIKASI KORPORAT MCMC

Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia | Malaysian Communications and Multimedia Commission
MCMC Tower 1, Jalan Impact, Cyber 6, 63000 Cyberjaya, Selangor MALAYSIA
T: + 60 3 86 88 80 00 | F: + 60 3 86 88 10 00 | E: scd@mcmc.gov.my | W: www.mcmc.gov.my

