



KENYATAAN AKHBAR

UNTUK SIARAN SEGERA

CFM Mengalu-alukan Kepimpinan Baharu pada Mesyuarat Agung Tahunan ke-24

KUALA LUMPUR, 13 Ogos 2025 – Forum Pengguna Komunikasi dan Multimedia Malaysia (CFM) telah mengadakan Mesyuarat Agung Tahunan ke-24 di Courtyard Kuala Lumpur South pada 13 Ogos 2025. Mesyuarat ini menghimpunkan ahli-ahli yang terdiri daripada wakil penyedia perkhidmatan dalam industri komunikasi dan multimedia, persatuan pengguna, organisasi masyarakat sivil, kumpulan berkepentingan awam serta golongan akademik dan individu.

Sebagai sebuah forum industri yang ditubuhkan di bawah Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (MCMC), CFM terus berperanan sebagai platform neutral dalam mendidik hak-hak pengguna, menyelesaikan pertikaian bukan berkaitan rangkaian antara pengguna dan penyedia perkhidmatan, serta memastikan amalan industri yang bertanggungjawab sejajar dengan Kod Amalan Am Pengguna (GCC) bagi Industri Komunikasi dan Multimedia Malaysia.

Pada tahun 2024, MCMC *Consumer Redress Portal* mencatatkan peningkatan sebanyak 6% bagi aduan bukan berkaitan rangkaian, dengan jumlah sebanyak 16,704 aduan berbanding 15,663 aduan pada tahun 2023, terutamanya dalam kategori Bil dan Caj. Walaupun begitu, CFM berjaya mencapai kadar penyelesaian aduan dalam tempoh 15 hari bekerja sebanyak 94% menjelang akhir tahun, dengan menyelesaikan 2,734 daripada 3,201 kes rayuan. Pencapaian ini menunjukkan peningkatan sebanyak 9% berbanding tahun sebelumnya yang mencatatkan 85% kadar penyelesaian aduan dalam tempoh 15 hari bekerja, sekali gus mencerminkan kecekapan, keberkesanan dan keprihatinan forum dalam menangani isu pengguna.

Selain menguruskan aduan dalam bidang kuasanya, CFM turut mengendalikan MCMC *Consumer Care Centre* (MCMC3C) yang menerima panggilan berkaitan isu kandungan, pos, rangkaian serta pelbagai isu pengguna lain. Sepanjang tahun 2024, sebanyak 27,709 panggilan telah direkodkan, dengan purata 2,309 panggilan sebulan. MCMC3C mencapai tahap perkhidmatan yang cemerlang apabila berjaya menjawab 97.2% panggilan dalam tempoh 20 saat dan 99.7% dalam tempoh 40 saat, sekali gus membuktikan kebergantungan berterusan orang awam terhadap saluran sokongan pengguna yang mudah diakses dan pantas.

Majlis Kepimpinan Baharu bagi tempoh 2025–2027

Selaras dengan perlembagaan CFM, jawatan Pengerusi CFM digilirkan setiap dua (2) tahun antara wakil penyedia perkhidmatan dan wakil persatuan pengguna. Ahli Majlis



turut dipilih daripada kedua-dua pihak bagi menjamin pendekatan yang adil, seimbang, dan neutral dalam menyelesaikan aduan serta memastikan hak pengguna terus terpelihara.

Ahli Majlis yang terpilih bagi tempoh 2025–2027 adalah seperti berikut:

Pengerusi adalah daripada Malaysia Mobile Technology Association (MMTA) yang diwakili oleh Cik Yap Yoke Har, disokong oleh Timbalan Pengerusi daripada TM Technology Services Sdn Bhd (TM Technology) yang diwakili oleh En. Azizan Afandi, manakala Ahli Majlis terdiri daripada:

- Advertising Standards Malaysia Sdn Bhd (ASA)
- International Islamic University Malaysia (IIUM)
- Gabungan Persatuan-persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA)
- Universiti Telekom Sdn Bhd (MMU)
- Consumers Association of Miri (CAM)
- Measat Broadcast Network Systems Sdn Bhd (ASTRO)
- Maxis Broadband Sdn Bhd (MAXIS)
- CelcomDigi Telecommunications Sdn Bhd (CELCOMDIGI)
- U Mobile Sdn Bhd (U MOBILE)
- TT dotcom Sdn Bhd (TIME)
- Persatuan Kebajikan Pengguna Melaka (PKPM)

Dalam ucapan pertamanya, Pengerusi baharu CFM, Cik. Yap Yoke Har menyatakan:

“Saya berasa amat berbesar hati diberi amanah untuk memimpin CFM selaku suara pengguna. Keutamaan kami adalah melindungi dan memperkasa pengguna, memastikan setiap rakyat Malaysia memahami hak mereka, mendapat perhatian sewajarnya daripada industri, dan dilayan dengan penuh keadilan. Bersama, kita akan memperkukuh kerjasama dengan pihak berkepentingan, meningkatkan kesedaran mengenai hak pengguna, serta memperjuangkan amalan yang adil dan beretika dalam industri Komunikasi dan Multimedia di Malaysia.”

Sementara itu, Video Korporat CFM turut dilancarkan pada Mesyuarat Agung Tahunan kali ini. Video Korporat CFM boleh ditonton melalui pautan berikut: <https://www.youtube.com/watch?v=gYLubpBL-tI>.



Laporan Tahunan CFM 2024 bertemakan “*Trusted Mediation, Empowering Consumers*” pula boleh dimuat turun melalui laman web rasmi CFM di pautan berikut: <https://cfm.my/wp-content/uploads/2025/07/2024-cfm-annual-report.pdf>

-Tamat-

Mengenai CFM

Forum Pengguna Komunikasi dan Multimedia Malaysia ataupun CFM telah ditubuhkan pada 13 Februari 2001, selaras dengan Akta Komunikasi dan Multimedia 1998 (AKM 98) sebagai sebuah forum industri yang memudahkan kawal selia sendiri menerusi advokasi dan melindungi hak pengguna dalam sektor tersebut. CFM diwakili pihak “bekalan dan permintaan” dalam sektor komunikasi dan multimedia yang mana pihak pembekal terdiri daripada syarikat penyedia perkhidmatan, manakala pihak permintaan pula terdirdaripada persatuan pengguna, institusi pendidikan, individu-individu yang memperjuangkan hak pengguna.

CFM juga membantu menyelesaikan aduan mengenai perkhidmatan Komunikasi dan Multimedia. Jika terdapat sebarang aduan yang tidak diselesaikan mengenai perkhidmatan Komunikasi dan Multimedia, pengguna dialu-alukan untuk mengemukakan aduan melalui:

PORTAL ADUAN	https://aduan.mcmc.gov.my (integrated system with MCMC)
TALIAN MCMC CONSUMER CARE CENTRE (MCMC 3C)	1800 188 030
EMEL	aduan@cfm.my
HADIR BERSEMUKA	MCMC Tower 2, Jalan Impact, Cyber 6, 63000 Cyberjaya, Selangor.