

# PERKHIDMATAN POS DAN KURIER

## BUKU MAKLUMAT STATISTIK

*POSTAL AND COURIER SERVICES  
Pocket Book of Statistics*

# 2020

**© MALAYSIAN COMMUNICATIONS AND MULTIMEDIA COMMISSION, 2020**

The information or material in this publication is protected under copyright and save where otherwise stated, may be reproduced for non-commercial use provided it is reproduced accurately and not used in a misleading context. Where any material is reproduced, Malaysian Communications and Multimedia Commission (MCMC), as the source of the material must be identified and copyright status acknowledged.

The permission to reproduce does not extend to any information or material the copyright of which belongs to any other person, organisation or third party. Authorisation or permission to reproduce such information or material must be obtained from the copyright holders concerned.

This work is based on sources believed to be reliable, but MCMC does not warrant the accuracy or completeness of any information for any purpose and cannot accept responsibility for any error or omission.

Published by:

**Malaysian Communications and Multimedia Commission**

**MCMC HQ Tower 1**

**Jalan Impact, Cyber 6**

**63000 Cyberjaya**

**Selangor Darul Ehsan**

**Malaysia**

**Tel: +603 8688 8000**

**Fax: +603 8688 1000**

**<https://www.mcmc.gov.my>**



## OBJEKTIF POLISI KEBANGSAAN

### NATIONAL POLICY OBJECTIVES

Suruhanjaya telah dipertanggungjawabkan untuk melaksanakan objektif polisi yang berikut bagi industri perkhidmatan pos:

- a. Untuk menjamin penyediaan perkhidmatan sejangat yang murah dan berkualiti;
- b. Untuk menggalakkan perkembangan industri perkhidmatan pos yang berdaya saing dan inovatif;
- c. Memperkenalkan Malaysia sebagai pusat global dan hab bagi perkhidmatan pos;
- d. Mengawal selia bagi kepentingan para pengguna dalam jangka masa panjang;
- e. Menggalakkan keyakinan pengguna yang tinggi terhadap perkhidmatan yang diberikan dalam industri pos;
- f. Memastikan keselamatan para pekerja industri perkhidmatan pos, artikel-artikel pos dan jaringan pos;
- g. Maklum akan suasana teknikal, ekonomi dan sosial dan keperluan pengguna; dan
- h. Memastikan persaingan yang adil di kalangan pihak yang terlibat dalam industri perkhidmatan pos di Malaysia.

*The Commission has been entrusted to promote the following policy objectives for the postal services industry:*

- a. To safeguard the provision of affordable and quality universal service;*
- b. To promote the growth of a competitive and innovative postal services industry;*
- c. To establish Malaysia as a major global centre and hub for postal services;*
- d. To regulate for the long-term benefit of the user;*
- e. To promote a high level of consumer confidence in service delivery by the postal services industry;*
- f. To ensure the security of postal service industry workers and the security of postal articles and the postal network;*
- g. To respond to the technical, economic and social environment and needs of consumers; and*
- h. To ensure fair competition amongst the parties involved in the postal services industry in Malaysia.*

## NOTA

### NOTES

- 1** Bermula tahun 2018, statistik perkhidmatan kurier dikumpulkan daripada semua pemegang lesen kurier yang aktif menjalankan aktiviti kurier. Sebelum 2018, statistik dikumpulkan daripada 10 pemegang lesen kurier teratas daripada segi trafik dan pendapatan.

*Commencing 2018, statistics from courier services were collected from all active courier licensees who conducted courier activity. Prior 2018, data was collected from top 10 courier licensees in terms of traffic and revenue.*

- 2** Sekiranya sesuatu jadual tidak diikuti dengan nota tentang sumber data, maka seluruh data yang terkandung di dalamnya berpunca semata-mata daripada MCMC.

*Where a table is not accompanied by a source acknowledgement, that table carries data that emanated solely from MCMC*

- 3** Angka-angka awalan dicondongkan. Angka-angka yang dipinda digariskan

*Preliminary figures are italicised. Revised figures are underlined*

- 4** Jumlah campuran mungkin berbeza kerana pembundaran

*The added total may differ due to rounding*

- 5** Wilayah Persekutuan merangkumi Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur, Wilayah Persekutuan Labuan dan Wilayah Persekutuan Putrajaya

*Wilayah Persekutuan includes Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur, Wilayah Persekutuan Labuan and Wilayah Persekutuan Putrajaya*

## SIMBOL DAN SINGKATAN

### SYMBOLS AND ABBREVIATIONS

**MCMC**

Suruhanjaya Komunikasi  
dan Multimedia Malaysia  
*Malaysian Communications  
and Multimedia Commission*

**DOSM**

Jabatan Perangkaan  
Malaysia  
*Department of Statistics  
Malaysia*

**W.P.**

Wilayah Persekutuan  
*Wilayah Persekutuan*

**UPU**

Kesatuan Pos Sedunia  
*Universal Postal Union*

..

Data tidak tersedia  
*Data not available*



**ISI  
KANDUNGAN**

*CONTENTS*

Objektif polisi kebangsaan  
*National policy objectives*

/ II

Nota  
*Notes*

/ III

Simbol dan singkatan  
*Symbols and abbreviations*

/ IV

Isi kandungan  
*Contents*

/ V

## PETUNJUK-PETUNJUK ASAS

*BASIC INDICATORS*

**1** Petunjuk-petunjuk asas Malaysia  
*Malaysia basic indicators*

/ 3

## PERKHIDMATAN POS

*POSTAL SERVICE*

- |          |  |      |
|----------|--|------|
| <b>2</b> | Infrastruktur pos<br><i>Postal infrastructure</i>          | / 7  |
| <b>3</b> | Pejabat pos mengikut negeri<br><i>Post office by state</i> | / 11 |
| <b>4</b> | Tenaga kerja pos<br><i>Postal employment</i>               | / 13 |
| <b>5</b> | Penghantaran pos<br><i>Postal delivery</i>                 | / 15 |

<b>6</b>	Liputan dan perkhidmatan pejabat pos <i>Postal coverage and service</i>	/ 17
<b>7</b>	Kenderaan pos <i>Postal vehicle</i>	/ 18
<b>8</b>	Mesin pos <i>Postal machine</i>	/ 20
<b>9</b>	Trafik pos <i>Postal traffic</i>	/ 21
<b>10</b>	Trafik pos - layanan khas <i>Postal traffic - special treatment</i>	/ 22
<b>11</b>	Perkhidmatan bungkusan pos <i>Postal parcel service</i>	/ 23
<b>12</b>	Perkhidmatan kewangan <i>Financial service</i>	/ 25
<b>13</b>	Filateli <i>Philately</i>	/ 26
<b>14</b>	Kedudukan Malaysia dalam indeks berkaitan pos <i>Malaysia ranking for postal related index</i>	/ 28

## PERKHIDMATAN KURIER

### COURIER SERVICE

<b>15</b>	Bilangan lesen kurier <i>Number of courier licensee</i>	/ 31
<b>16</b>	Infrastruktur kurier <i>Courier infrastructure</i>	/ 32
<b>17</b>	Infrastruktur kurier mengikut negeri <i>Courier infrastructure by state</i>	/ 36
<b>18</b>	Tenaga kerja kurier <i>Courier employment</i>	/ 38
<b>19</b>	Kenderaan kurier <i>Courier vehicle</i>	/ 41
<b>20</b>	Trafik kurier <i>Courier traffic</i>	/ 43





# PETUNJUK-PETUNJUK ASAS

*BASIC INDICATORS*



1 Petunjuk-petunjuk asas Malaysia  
*Malaysia basic indicators*

# 1 PETUNJUK-PETUNJUK ASAS MALAYSIA

## MALAYSIA BASIC INDICATORS

Tahun Year	Penduduk Population (juta/ million)	Isi rumah Household (‘000)	Keluaran Dalam Negara Kasar (KDNK) Gross Domestic Product (GDP)		Indeks Harga Pengguna (IHP) Consumer Price Index (CPI)
			Harga semasa Current prices (RM bilion/ billion)	Harga malar Constant prices (RM bilion/ billion)	
Nota/ Note	a	b	c		d
2018	32.6	8,085.1	<u>379.1</u>	<u>357.4</u>	<u>121.1</u>
2019	<u>32.7</u>	<u>8,170.7</u>	<u>395.8</u>	<u>370.1</u>	<u>122.3</u>
2020	32.7	8,235.5	378.2	357.4	120.6

Sumber/ Source: DOSM, MCMC

## Nota penjelasan:

### Explanatory notes:

a. Unjuran penduduk seperti pada penghujung tempoh berdasarkan Banci 2010

b. Bilangan isi rumah diperolehi dengan membahagikan penduduk dengan purata saiz isi rumah

Isi rumah ditakrifkan sebagai seorang atau sekumpulan orang yang bersaudara atau orang tidak bersaudara yang biasanya tinggal bersama dan membuat peruntukan yang sama untuk makanan dan keperluan hidup yang lain

c. Tahun asas adalah 2015

d. Tahun asas adalah 2010

IHP bagi sesuatu suku tahun merujuk kepada indeks purata dari 1 Januari hingga hujung suku tahun tersebut

*a. Population projections as at end of period, based on Census 2010*

*b. Number of households derived by dividing populations by average household size*

*A household consists of related and/or unrelated persons who usually live together and make common provisions for food and other essentials of living*

*c. Base year is 2015*

*d. Base year is 2010*

*The CPI reported against a quarter refers to the average index for the period spanning 1 January to the end of that quarter*



# PERKHIDMATAN POS

*POSTAL SERVICE*

**2** Infrastruktur pos  
*Postal infrastructure*

**3** Pejabat pos mengikut negeri  
*Post office by state*

**4** Tenaga kerja pos  
*Postal employment*

**5** Penghantaran pos  
*Postal delivery*

**6** Liputan dan perkhidmatan pejabat pos  
*Postal coverage and service*

**7** Kenderaan pos  
*Postal vehicle*

**8** Mesin pos  
*Postal machine*

**9** Trafik pos  
*Postal traffic*

**10** Trafik pos - layanan khas  
*Postal traffic - special treatment*

**11** Perkhidmatan bungkusan pos  
*Postal parcel service*

**12** Perkhidmatan kewangan  
*Financial service*

**13** Filateli  
*Philately*

**14** Kedudukan Malaysia dalam indeks berkaitan pos  
*Malaysia ranking for postal related index*



## 2 INFRASTRUKTUR POS

### POSTAL INFRASTRUCTURE

Tahun Year	Pejabat pos Post office	Pejabat pos mini Mini post office	Ejen pos Postal agent	Wakil setem Stamp vendor	Pos bergerak Mobile post office
Nota/ Note	a	b	c	d	e
2017	694	227	107	1,112	32
2018	687	227	<u>237</u>	1,114	32
2019	681	215	<u>235</u>	1,058	32
2020	674	136	232	381	21

Sumber/ Source: Pos Malaysia Berhad

## 2 INFRASTRUKTUR POS (samb)

POSTAL INFRASTRUCTURE (cont'd)

Tahun <i>Year</i>	Pejabat pos yang menerima transaksi keuangan <i>Post office accepting financial transaction</i>	Pejabat pengasingan <i>Sorting office</i>	Pejabat pertukaran antarabangsa <i>International office of exchange</i>
<b>Nota/ Note</b>	<b>f</b>	<b>g</b>	<b>h</b>
2017	694	29	1
2018	687	22	1
2019	681	21	1
2020	674	20	1

Sumber/ *Source*: Pos Malaysia Berhad

## Nota penjelasan:

### Explanatory notes:

- a. Pejabat pos merujuk kepada pejabat pos dengan sistem dalam talian
  - b. Pejabat pos mini merujuk kepada pejabat pos yang dikendalikan secara persendirian oleh pihak ketiga sama ada individu atau perniagaan (contohnya, kedai serbaneka) untuk menyediakan perkhidmatan pos yang sama seperti pejabat pos. Namun begitu, pejabat pos mini tidak menyediakan perkhidmatan daripada Amanah Saham Nasional Berhad (ASNB) dan Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ)
  - c. Ejen pos merupakan wakil komuniti yang dilantik oleh Pos Malaysia Berhad untuk menghantar surat bagi pihak komuniti. Kemudian, ahli-ahli komuniti akan pergi ke premis ejen pos untuk mengambil surat mereka
  - d. Wakil setem adalah pihak ketiga (individu/perniagaan) yang diberi kuasa oleh Pos Malaysia Berhad untuk menjual setem bagi pihak Pos Malaysia Berhad
  - e. Pejabat pos bergerak merujuk kepada pejabat pos yang terdapat di dalam kereta api, kenderaan pengangkutan jalan atau bot yang memberi perkhidmatan di kawasan yang tidak mempunyai pejabat pos tetap. Mereka menghantar surat dan menyediakan perkhidmatan kaunter pejabat pos. Ini termasuk pekerja penghantaran luar bandar yang menyediakan perkhidmatan kaunter pejabat pos di dalam perjalanan mereka. Pengguna boleh menandatangani bungkusan, surat atau item ekspres dengan mereka atau membuat pembayaran kepada mereka
  - f. Pejabat pos yang menerima transaksi kewangan termasuk pejabat pos tetap dan pejabat pos bergerak (termasuk pekerja penghantaran luar bandar) yang menyediakan perkhidmatan kewangan (pesanan wang, bayar waktu terima (COD), pembayaran dan lain-lain.)
  - g. Pejabat pengasingan merujuk kepada infrastruktur yang aktiviti utamanya adalah pengasingan. Ini tidak termasuk bahagian pengasingan pejabat pos yang dibuka kepada orang awam dan pejabat penghantaran
  - h. Pusat pemrosesan serahan masuk dan keluar antarabangsa bagi barang pos dan kurier
- a. *Post office refers to post office with online system*
  - b. *Mini post office is privately run by third party individual or business (eg. sundry shops) to provide retail postal services similar to a post office. However, a mini post office does not provide services by Amanah Saham Nasional Berhad (ASNB) and Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ)*
  - c. *A postal agent is typically a representative appointed within a community to whom Pos Malaysia Berhad delivers mails on behalf of his/ her community. The community will then come to the agent's premise to collect their mails*
  - d. *A stamp vendor is a third party (individual/ businesses) who is authorised by Pos Malaysia Berhad to sell postage stamps on its behalf*
  - e. *Mobile post office refers to post offices installed in a train, a road transport vehicle or a boat which serve regions without permanent post offices. They deliver mail and offer post office counter services. This category also includes rural delivery staff providing post office counter services on their rounds. Users can deposit parcels, letters or express items with them or make payments to them*
  - f. *Post offices accepting financial transactions include permanent offices and mobile offices (including rural delivery personnel) providing financial services (money orders, Cash on Delivery (COD), payments, etc.)*
  - g. *Sorting centres are infrastructure whose main activity is sorting. Sorting sections of post offices open to the public and delivery offices are not included in this category*
  - h. *A processing hub for international inbound and outbound postal and courier items*

## INFRASTRUKTUR POS 2020

### POSTAL INFRASTRUCTURE 2020



### 3 PEJABAT POS MENGIKUT NEGERI

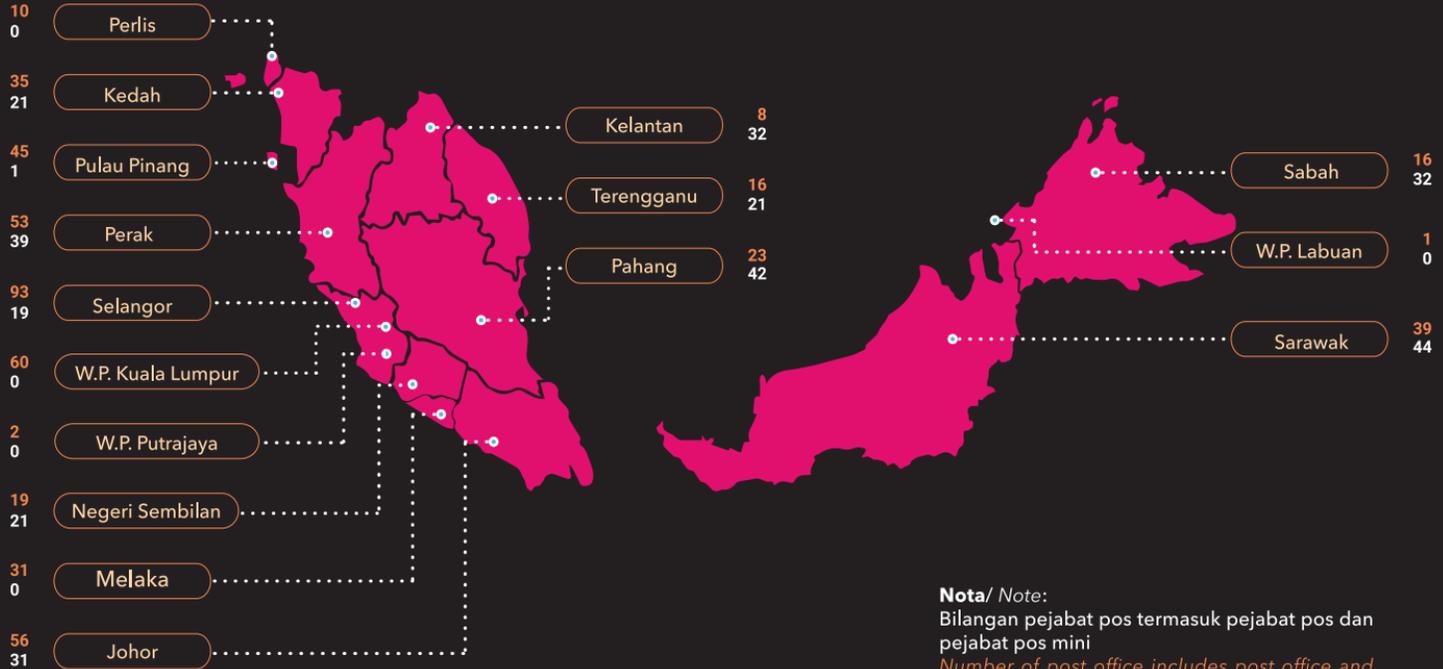
#### POST OFFICE BY STATE

Tahun Year	Negeri State	Pejabat pos Post office			Pejabat pos mini Mini post office		
		Bandar Urban	Luar bandar Rural	Jumlah Total	Bandar Urban	Luar bandar Rural	Jumlah Total
2020	Johor	53	25	78	3	6	9
	Kedah	29	17	46	6	4	10
	Kelantan	7	21	28	1	11	12
	Melaka	28	0	28	3	0	3
	Negeri Sembilan	19	20	39	0	1	1
	Pahang	14	27	41	9	15	24
	Perak	50	33	83	3	6	9
	Perlis	9	0	9	1	0	1
	Pulau Pinang	38	1	39	7	0	7
	Sabah	14	28	42	2	4	6
	Sarawak	21	39	60	18	5	23
	Selangor	77	15	92	16	4	20
	Terengganu	13	15	28	3	6	9
	Wilayah Persekutuan	61	0	61	2	0	2
	<b>Jumlah/ Total</b>		<b>433</b>	<b>241</b>	<b>674</b>	<b>74</b>	<b>62</b>

Sumber/ Source: Pos Malaysia Berhad

**PEJABAT POS MENGIKUT NEGERI 2020**  
*POST OFFICE BY STATE 2020*

■ Bandar/ Urban    ■ Luar Bandar/ Rural



**Nota/ Note:**  
 Bilangan pejabat pos termasuk pejabat pos dan pejabat pos mini  
*Number of post office includes post office and mini post office*

## 4 TENAGA KERJA POS

### POSTAL EMPLOYMENT

Tahun Year	Pentadbiran Administrative	Pusat panggilan Call centre	Pengambilan & penghantaran Pick up & despatch	Kru pengasingan Sorting crew	Lain-lain Others	Jumlah Total
<b>Nota/ Note</b>					<b>a</b>	<b>b</b>
2017	..	..	..	..	..	19,366
2018	7,140	1,499	9,717	2,213	1,151	21,720
2019	7,836	899	9,787	2,266	760	21,548
2020	8,327	255	10,625	3,105	550	22,862

Sumber/ Source: Pos Malaysia Berhad

## Nota penjelasan:

Explanatory notes:

- a. Lain-lain merangkumi penyelia posmen dan wakil posmen
- b. Bermula 2018, pengiraan bagi bilangan tenaga kerja pos termasuk pekerja sepenuh masa dan pekerja separuh masa yang telah disahkan perkhidmatannya atau masih mempunyai kontrak bersama majikan, TERMASUK orang yang diambil bekerja oleh kontraktor, atau pekerja sementara yang diambil semasa tempoh bercuti atau acara-acara tertentu. Ini TIDAK TERMASUK pekerja yang telah bersara diambil bekerja oleh kontraktor, atau pekerja sementara yang diambil semasa tempoh bercuti atau acara-acara tertentu. Ini TIDAK TERMASUK pekerja yang telah bersara dan pekerja subsidiari di luar negara (jika berkenaan)

Pekerja sepenuh masa bermaksud semua pekerja bekerja mengikut waktu bekerja biasa, iaitu bilangan jam bekerja seminggu telah ditentukan oleh majikan untuk pekerjaan sepenuh masa

Pekerja separuh masa bermaksud semua pekerja yang bekerja kurang daripada waktu bekerja biasa.

- a. *Others include supervisor of postmen and representative of postmen*
- b. *Commencing 2018, the calculation for number of postal employment consist of full time and part time employees established or unestablished employees under contract to the designated operator, INCLUDING persons employed by contractors, or temporary employees taken on during holiday periods or for occasional events. However, retired employees as well as workers in subsidiaries abroad (if applicable) should be excluded. Prior 2018, the calculation for number of postal employment EXCLUDES persons employed by contractors, or temporary employees taken on during holiday periods or for occasional events. However, retired employees as well as workers in subsidiaries abroad (if applicable) should be EXCLUDED*

*Full time employees means all employees performing their functions during normal working hours. Normal working hours means the number of working hours per week set by the designated operator for full time employment*

*Part time employees include employees working for less than the normal working hours each week*

## 5 PENGHANTARAN POS

### POSTAL DELIVERY

Tahun Year	Purata bilangan Average number		Peratus Percentage	
	Penghantaran dalam SEHARI di kawasan bandar Deliveries PER WORKING DAY in urban areas	Penghantaran dalam SEMINGGU di kawasan luar bandar Deliveries PER WEEK in rural areas	Penduduk yang MENERIMA mel di rumah Population having mail DELIVERED at home	Penduduk yang MENERIMA mel di pejabat pos Population having to COLLECT mail from a postal establishment
2017	1	5	94	6
2018	1	5	94	6
2019	1	5	94	6
2020	1	5	94	6

Tahun Year	Bilangan Number			
	Peti surat Letter box	Peti pejabat pos Post office box	Pejabat pos yang mempunyai peti pos persendirian Postal establishments having post office box	Peti bungkusan berkunci automatik Automated parcel locker
2017	2,919	95,481	254	73
2018	2,664	94,981	254	111
2019	2,679	95,047	254	169
2020	2,486	95,047	254	170

Sumber/ Source: Pos Malaysia Berhad

## PENGHANTARAN POS 2020

POSTAL DELIVERY 2020

**2,486**

Peti surat  
Letter box

**254**

Pejabat pos yang mempunyai  
peti pos persendirian  
*Postal establishments having  
post office box*

**170**

Peti bungkusan  
berkunci automatik  
*Automated parcel locker*

**95,047**

Peti pejabat pos  
*Post office box*



## 6 LIPUTAN DAN PERKHIDMATAN PEJABAT POS

### POSTAL COVERAGE AND SERVICE

Tahun Year	Purata kawasan yang diliputi oleh pejabat pos tetap (km <sup>2</sup> ) Average area covered by a permanent post office (km <sup>2</sup> )	Purata bilangan penduduk yang diberi perkhidmatan oleh pejabat pos tetap Average number of inhabitant served by a permanent post office
2017	347	33,631
2018	351	34,850
2019	356	35,413
2020	356	35,413

Sumber/ Source: Pos Malaysia Berhad

## 7 KENDERAAN POS

### POSTAL VEHICLE

Tahun Year	Motosikal Motorcycle	Van Van	Lori/ Trak Lorry/ Truck	Treler Trailer	Kapal terbang Aircraft
Nota/ Note	a	a, b	c		
2017	7,384	2,910	376	..	2
2018	7,088	3,084	352	6	3
2019	7,064	3,155	358	6	0
2020	7,198	4,288	354	6	0

Sumber/ Source: Pos Malaysia Berhad

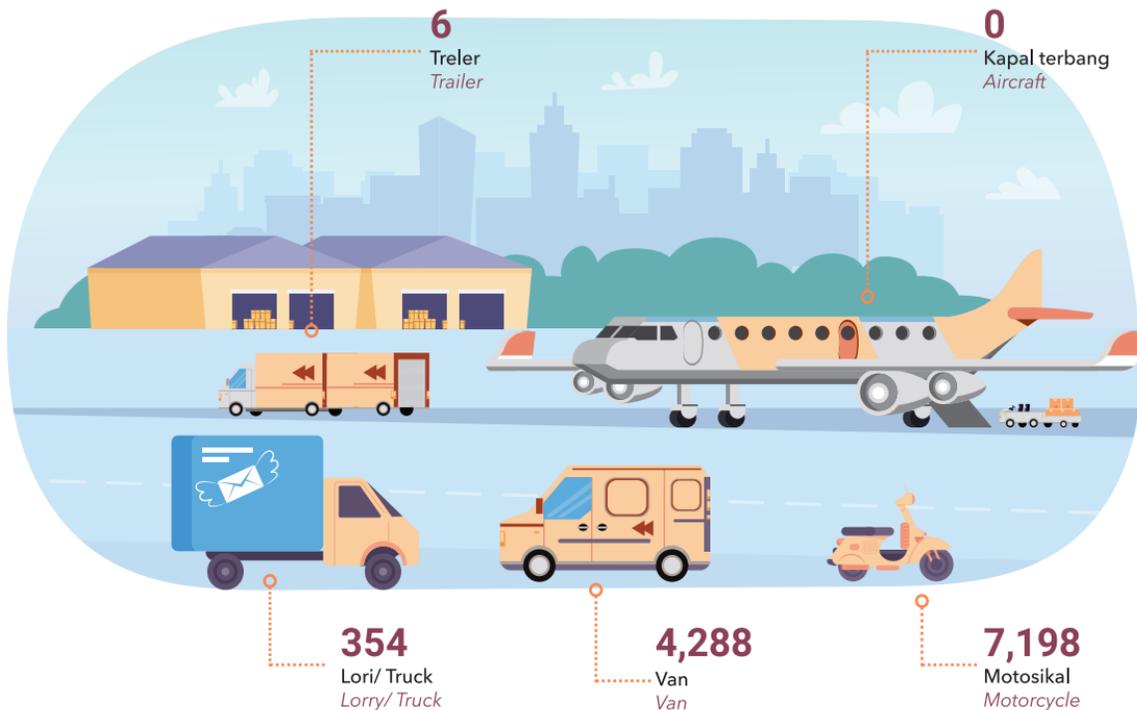
#### Nota penjelasan:

Explanatory notes:

- Bermula 2018, bilangan kenderaan merujuk kepada kenderaan yang dimiliki oleh Pos Malaysia Berhad dan kenderaan yang dimiliki oleh kontraktor yang terlibat dengan aktiviti pos dan kurier. Sebelum 2018, bilangan kenderaan hanya merujuk kepada kenderaan yang dimiliki oleh Pos Malaysia Berhad sahaja
  - Bermula 2019, jumlah van termasuk 14 "Pos On Wheels" (POW) di Semenanjung Malaysia
  - Bermula 2019, jumlah lori/ trak termasuk 6 Go2U (Perkhidmatan Pos Laju Bergerak) dan 18 "POW" di Sabah & Sarawak
- Commencing 2018, number of vehicles refer to vehicles owned by Pos Malaysia Berhad and vehicles owned by outsource contractors related to postal and courier activities. Prior to 2018, number of vehicles refers to vehicles owned by Pos Malaysia Berhad only
  - Commencing 2019, number of vans includes 14 Pos On Wheels (POW) vans in Peninsular Malaysia
  - Commencing 2019, number of lorries/ trucks includes 6 Go2U (Pos Laju mobile units) and 18 POW lorries in Sabah & Sarawak

## KENDERAAN POS 2020

POSTAL VEHICLE 2020



## 8 MESIN POS

### POSTAL MACHINE

Tahun Year	Bilangan Number				
	Mesin pos automatik Post automated machine	Mesin franki Franking machine	Mesin pembatalan Cancelling machine	Mesin penyusunan dan pembatalan Facing cum cancelling machine	Mesin pengasingan dengan pembaca automatik Sorting machine with automatic address reading
2017	88	8,419	30	4	7
2018	93	8,001	30	4	7
2019	93	3,139	30	3	7
2020	94	3,330	30	3	7

Sumber/ Source: Pos Malaysia Berhad

## 9 TRAFIK POS

### POSTAL TRAFFIC

Tahun Year	Bilangan surat ('000) Number of letter post item ('000)			Bilangan item ekspres ('000) Number of express item ('000)			Lain- Lain ('000) Others ('000)	
	Perkhidmatan domestik Domestic service	Perkhidmatan antarabangsa - dihantar International service - issued	Perkhidmatan antarabangsa - diterima International service - received	Perkhidmatan domestik Domestic service	Perkhidmatan antarabangsa - dihantar International service - issued	Perkhidmatan antarabangsa - diterima International service - received	Item pengiklanan - perkhidmatan domestik Advertising item - domestic service	Pengguna peti surat digital Users of digital mailbox item
2017	738,135.2	29,646.3	11,168.6	3,629.8	19.6	260.0	19,218.5	<u>18.5</u>
2018	672,340.0	27,430.0	9,416.2	1,623.7	731.3	633.7	17,675.9	<u>25.1</u>
2019	596,529.7	36,513.1	6,710.6	1,053.2	996.9	952.2	7,491.0	<u>27.6</u>
2020	456,868.0	23,682.6	7,216.9	462.8	2,899.9	593.0	5,955.8	27.6

Sumber/ Source: Pos Malaysia Berhad

## 10 TRAFIK POS - LAYANAN KHAS

POSTAL TRAFFIC - SPECIAL TREATMENT

Tahun <i>Year</i>	Bilangan item pos percuma, perkhidmatan domestik ('000) <i>Number of post free item, domestic service ('000)</i>	Bilangan item berdaftar ('000) <i>Number of registered item ('000)</i>		
		Perkhidmatan domestik <i>Domestic service</i>	Perkhidmatan antarabangsa - dihantar <i>International service - issued</i>	Perkhidmatan antarabangsa - diterima <i>International service - received</i>
2017	2,756.8	21,715.0	8,283.2	994.3
2018	2,101.6	19,404.2	5,596.1	868.7
2019	1,191.6	16,730.9	3,323.7	578.0
2020	2,321.9	19,262.0	1,289.0	523.4

Sumber/ *Source*: Pos Malaysia Berhad

## 11 PERKHIDMATAN BUNGKUSAN POS

### POSTAL PARCEL SERVICE

Tahun Year	Bungkusan biasa ('000) <i>Ordinary parcel ('000)</i>			Bungkusan berinsuran <i>Insured parcel</i>	
	Perkhidmatan domestik <i>Domestic service</i>	Perkhidmatan antarabangsa - dihantar <i>International service - issued</i>	Perkhidmatan antarabangsa - diterima <i>International service - received</i>	Perkhidmatan domestik <i>Domestic service</i>	Perkhidmatan antarabangsa - dihantar <i>International service - issued</i>
2017	1,040.3	169.8	170.2	61	15
2018	910.2	166.1	176.7	81	6
2019	945.6	170.4	160.2	292	0
2020	793.6	83.8	150.5	183	0

Sumber/ Source: Pos Malaysia Berhad

## ITEM POS TRAFIK 2020

### POSTAL TRAFFIC ITEMS 2020



Bilangan surat ('000)  
Number of letter post  
item ('000)

■ 456,868.0  
■ 23,682.6  
■ 7,216.9



Bilangan item  
ekspres ('000)  
Number of express  
item ('000)

■ 462.8  
■ 2,899.9  
■ 593.0



Bilangan item  
berdaftar ('000)  
Number of registered  
item ('000)

■ 19,262.0  
■ 1,289.0  
■ 523.4



Bungkusan biasa  
( '000)  
Ordinary parcel ('000)

■ 793.6  
■ 83.8  
■ 150.5



Bungkusan berinsuran  
Insured parcel

■ 183  
■ 0



Bilangan item  
pos percuma,  
perkhidmatan  
domestik ('000)  
Number of post free  
item, domestic service  
( '000)

■ 2,321.9



Lain-lain ('000)  
Others ('000)

■ 5,955.8

- Perkhidmatan domestik  
Domestic service
- Perkhidmatan antarabangsa - dihantar  
International service - issued
- Perkhidmatan antarabangsa - diterima  
International service - received
- Item pengiklanan - perkhidmatan domestik  
Advertising item - domestic service

## 12 PERKHIDMATAN KEWANGAN

### FINANCIAL SERVICE

Tahun Year	Kiriman wang ('000) Money order ('000)					
	Perkhidmatan domestik Domestic service		Perkhidmatan antarabangsa International service			
	Bilangan Number	Jumlah nilai - dikeluarkan (RM) Value - issued (RM)	Bilangan - dikeluarkan Number - issued	Jumlah nilai - dikeluarkan (RM) Value - issued (RM)	Bilangan - diterima Number - received	Jumlah nilai - diterima (RM) Value - received (RM)
2017	285.0	136,502.7	0.8	580.1	0.009	15.8
2018	305.1	135,072.6	0.1	47.3	0.003	16.0
2019	219.3	93,481.0	0.04	1.7	0.000	0.0
2020	129.4	33,329.3	0.02	0.3	0.000	0.0

Sumber/ Source: Pos Malaysia Berhad

## 13 FILATELI PHILATELY

Tahun Year	Kejuaran setem Stamp issue			SODA ('000) SODA ('000)	
	Khas Special	Kenang-kenangan Commemorative	Definitif Definitive	Ahli baru New member	Jumlah ahli Total member
Nota/ Note	a	b	c	d	
2017	15	9	1	5.6	99.5
2018	18	2	2	5.6	105.1
2019	13	1	0	2.9	108.0
2020	5	1	1	2.6	111.3

Sumber/ Source: Pos Malaysia Berhad

## Nota penjelasan:

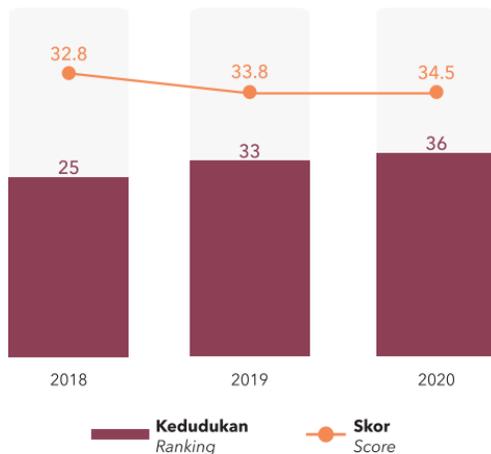
### Explanatory notes:

- a. Memaparkan keindahan, keunikan, kebangsaan, warisan, kesenian, budaya, personaliti, perkembangan sains dan teknologi, tamadun, sejarah dan berbagai keunikan flora dan fauna yang terdapat di Malaysia
  - b. Memperingati peristiwa-peristiwa penting yang berlaku di peringkat kebangsaan atau antarabangsa yang merangkumi penubuhan, pelancaran perayaan ulang tahun dan lain-lain
  - c. Bercirikan aspek-aspek kebangsaan seperti pertanian, tanam-tanaman dan sebagainya. Kebiasaannya, ia akan bertukar sekali setiap 5 tahun
  - d. Akaun Pesanan Tetap (SODA) untuk pesanan produk-produk filateli termasuk sampul surat hari pertama secara langganan di mana pelanggan boleh mendaftar sebagai ahli dan pesanan akan dihantar ke alamat pelanggan setiap kali keluaran setem tema baru
- a. *Shows the beauty, uniqueness, pride, heritage, art, culture, personality, development of science and technology, civilisation, history as well as the uniqueness of flora and fauna of Malaysia*
  - b. *Commemorates important events in history which took place locally or internationally or events that are significant such as inaugural ceremony, anniversary and etc.*
  - c. *Featuring national aspects such as agriculture, crops and so on. Normally, it will change once every 5 years*
  - d. *Standing Order Deposit Account (SODA). For purchase of philatelic items including first day covers via order whereby customer can register as a member and the order will be sent to the customer's address each time new themed stamps are launched*

## 14 KEDUDUKAN MALAYSIA DALAM INDEKS BERKAITAN POS

### MALAYSIA RANKING FOR POSTAL RELATED INDEX

Indeks Integrasi UPU untuk Pembangunan Pos (2IPD)  
*The UPU's Integrated Index for Postal Development (2IPD)*



#### Nota penjelasan:

*Explanatory notes:*

#### Indeks Integrasi UPU untuk Pembangunan Pos (2IPD):

Indeks komposit yang memberi gambaran pembangunan industri pos di seluruh dunia. Bagi tahun 2020, 2IPD meliputi 170 buah negara. Indeks ini diterbitkan oleh Kesatuan Pos Sedunia (UPU). Untuk maklumat lanjut sila layari: [https://www.upu.int/en/Universal-Postal-Union/Activities/Research-Publications/Integrated-Index-for-Postal-Development-\(2IPD\)](https://www.upu.int/en/Universal-Postal-Union/Activities/Research-Publications/Integrated-Index-for-Postal-Development-(2IPD))

#### *The UPU's Integrated Index for Postal Development (2IPD):*

*A composite index providing an overview of postal development around the world. For 2020, 2IPD covering 170 countries. This index is produced by the Universal Postal Union (UPU). Further reference kindly refer to: [https://www.upu.int/en/Universal-Postal-Union/Activities/Research-Publications/Integrated-Index-for-Postal-Development-\(2IPD\)](https://www.upu.int/en/Universal-Postal-Union/Activities/Research-Publications/Integrated-Index-for-Postal-Development-(2IPD))*



# PERKHIDMATAN KURIER

*COURIER SERVICE*





15 Bilangan lesen kurier  
*Number of courier licensee*

16 Infrastruktur kurier  
*Courier infrastructure*

17 Infrastruktur kurier mengikut negeri  
*Courier infrastructure by state*

18 Tenaga kerja kurier  
*Courier employment*

19 Kenderaan kurier  
*Courier vehicle*

20 Trafik kurier  
*Courier traffic*

## 15 BILANGAN LESEN KURIER

*NUMBER OF COURIER LICENSEE*

<b>Tahun</b> <i>Year</i>	<b>Bilangan lesen kurier</b> <i>Number of courier licensee</i>
2017	128
2018	119
2019	116
2020	106

## 16 INFRASTRUKTUR KURIER

### COURIER INFRASTRUCTURE

Tahun Year	Pusat pengumpulan Hub	Cawangan Branch	"Gateway" Gateway	Francais Franchise	Bersekutu Affiliate	Ejen Agent	"Drop-in-centre" Drop-in-centre	Lain-lain Others
Nota/ Note	a	b	c	d	e	f	g	h
2017	18	323	10	39	47	322	454	129
2018	<u>217</u>	<u>1,105</u>	<u>27</u>	<u>52</u>	<u>48</u>	<u>1,567</u>	<u>1,178</u>	<u>273</u>
2019	<u>332</u>	<u>1,184</u>	<u>35</u>	<u>112</u>	<u>73</u>	<u>1,899</u>	<u>2,814</u>	<u>343</u>
2020	380	1,220	35	203	17	4,161	5,881	381

### Nota penjelasan:

*Explanatory notes:*

- a. Pusat pengumpulan merujuk kepada lokasi untuk mengumpulkan penghantaran berskala besar di terminal-terminal utama dan untuk mengagihkan semula penghantaran berskala kecil ke destinasi masing-masing. Dalam industri logistik dan rantaian bekalan, pusat pengumpulan juga dikenali sebagai pusat logistik, zon logistik, terminal pengangkutan, pusat pengedaran dan gudang
- b. Cawangan merujuk kepada pejabat selain daripada pejabat sesebuah syarikat yang terletak di suatu tempat selain dari lokasi pejabat utama syarikat. Cawangan berada di lokasi lain dan masih terlibat dalam aktiviti perniagaan syarikat
- c. "Gateway" merujuk kepada lokasi pertukaran laluan (lapangan terbang) bagi perjalanan pengangkutan dari satu kawasan ke kawasan lain
- d. Francais merujuk kepada hubungan sah dan komersil antara pemilik tanda dagangan, tanda perkhidmatan, nama dagangan, atau simbol iklan dan individu atau kumpulan yang ingin menggunakan identifikasi itu dalam perniagaan
- e. Dalam industri logistik, istilah afiliasi dan syarikat bersekutu digunakan secara sinonim untuk menggambarkan syarikat yang induknya hanya memiliki kepentingan minoriti dalam pemilikan syarikat
- f. Ejen yang dilantik selain di pejabat utama yang bertanggungjawab terhadap semua aspek logistik untuk membawa bahan atau bungkusan termasuk penjadualan, pembungkusan, penghalaan, dokumentasi, pengesanan, pelepasan kastam, pematuhan, komunikasi pelanggan, dan menjalankan rundingan untuk menetapkan terma dan harga terbaik bagi pihak pejabat utama
- g. "Drop-in-centre" merujuk kepada pengiriman penghantaran ke pengangkut, tanpa melalui gudang atau melalui rantai bekalan logistik biasa. Sesetengah syarikat logistik atau kurier menggunakan perkataan "Drop-off-centre"
- h. Lain-lain termasuk pusat perkhidmatan, kiosk dan lain-lain

### Nota penjelasan:

#### Explanatory notes:

- a. *Hub refers to location to consolidate shipments on the large scale at major terminals and to redistribute the smaller scale of shipments to their respective destinations. In the field of logistics and supply chains, however, the hub concept has been often introduced in various terms in accordance with functionality: for example, logistics centre, logistics zone, freight terminal, distribution centre and warehouse*
- b. *Branch refers to other than an office of a company which is located somewhere other than the company's main office location. A branch office is simply another location, and is still involved in the business activities of the company*
- c. *"Gateway" refers to a point at which freight moving from one area to another is interchanged between transportation lines (airport)*
- d. *Franchise refers to a legal and commercial relationship between the owner of a trademark, service mark, trade name, or advertising symbol and an individual or group wishing to use that identification in a business*
- e. *In logistic industry cases, the terms affiliate and associate are used synonymously to describe a company whose parent only possesses a minority stake in the ownership of the company*
- f. *An appointed agent other than at the principal office who is responsible for all of the logistical aspects of transporting materials or parcels, including scheduling, packing, routing, documentation, tracking, customs clearance, compliance, client communications, and negotiating on behalf of principal office the best terms and pricing*
- g. *"Drop-in-centre" refers to delivery of shipment to a transporter, without passing through the warehouse or through the normal logistic supply chain. Some logistics companies or couriers use the word "Drop-off-center"*
- h. *Others includes service centre, kiosk, etc.*

## INFRASTRUKTUR KURIER 2020

COURIER INFRASTRUCTURE 2020



## 17 INFRASTRUKTUR KURIER MENGIKUT NEGERI

### COURIER INFRASTRUCTURE BY STATE

Tahun Year	Negeri State	Pusat pengumpulan Hub	Cawangan Branch	"Gateway" Gateway	Francais Franchise	Bersekutu Affiliate	Ejen Agent	"Drop-in-centre" Drop-in-centre	Lain-lain Others
<b>Nota/ Note</b>		<b>a</b>	<b>b</b>	<b>c</b>	<b>d</b>	<b>e</b>	<b>f</b>	<b>g</b>	<b>h</b>
2019	Johor	33	132	2	27	6	151	252	34
	Kedah	12	67	0	7	3	90	39	5
	Kelantan	9	75	0	5	0	80	33	3
	Melaka	8	32	0	3	5	41	22	10
	Negeri Sembilan	8	62	0	5	2	58	57	7
	Pahang	16	71	0	5	4	84	22	5
	Perak	16	101	0	16	17	97	81	17
	Perlis	1	21	0	1	1	57	2	1
	Pulau Pinang	21	70	3	0	4	65	222	11
	Sabah	20	100	5	5	0	163	37	4
	Sarawak	30	84	7	11	4	201	52	4
	Selangor	121	210	15	15	17	448	1,313	130
	Terengganu	11	51	0	2	1	67	2	7
	Wilayah Persekutuan	26	108	3	3	2	297	673	105
	<b>Jumlah/ Total</b>	<b>332</b>	<b>1,184</b>	<b>35</b>	<b>112</b>	<b>73</b>	<b>1,899</b>	<b>2,814</b>	<b>343</b>

## 17 INFRASTRUKTUR KURIER MENGIKUT NEGERI (samb)

COURIER INFRASTRUCTURE BY STATE (cont'd)

Tahun Year	Negeri State	Pusat pengumpulan Hub	Cawangan Branch	"Gateway" Gateway	Francais Franchise	Bersekutu Affiliate	Ejen Agent	"Drop-in-centre" Drop-in-centre	Lain-lain Others
<b>Nota/ Note</b>		<b>a</b>	<b>b</b>	<b>c</b>	<b>d</b>	<b>e</b>	<b>f</b>	<b>g</b>	<b>h</b>
2020	Johor	44	154	1	42	0	370	875	40
	Kedah	16	70	1	10	1	169	155	8
	Kelantan	12	76	0	8	0	189	81	6
	Melaka	12	40	0	5	0	114	274	10
	Negeri Sembilan	13	66	0	4	0	153	298	9
	Pahang	18	93	0	10	1	130	197	7
	Perak	20	138	0	24	10	236	353	20
	Perlis	2	16	0	0	0	63	32	2
	Pulau Pinang	28	83	3	14	3	224	490	14
	Sabah	21	83	6	12	1	247	76	7
	Sarawak	20	83	7	15	0	356	82	6
	Selangor	137	154	16	40	1	1,222	2,031	135
	Terengganu	9	60	0	6	0	97	43	9
Wilayah Persekutuan	28	104	1	13	0	591	894	108	
<b>Jumlah/ Total</b>		<b>380</b>	<b>1,220</b>	<b>35</b>	<b>203</b>	<b>17</b>	<b>4,161</b>	<b>5,881</b>	<b>381</b>

### Nota penjelasan:

Explanatory notes:

Sila rujuk nota bagi jadual 16

Please see note table 16

## 18 TENAGA KERJA KURIER COURIER EMPLOYMENT

Tahun Year	Pentadbiran Administrative	Pusat panggilan Call centre	Pengambilan & penghantaran Pick up & despatch	Kru pengasingan Sorting crew	Lain-lain Others	Jumlah pekerja Total employees
<b>Nota/ Note</b>					<b>a</b>	<b>b</b>
2017	1,450	2,199	7,945	992	1,674	14,260
2018	10,844	3,696	25,732	5,737	6,863	<u>52,872</u>
2019	12,227	3,317	37,486	6,969	7,413	<u>67,412</u>
2020	13,167	2,757	94,565	10,926	7,883	129,298

## Nota penjelasan:

*Explanatory notes:*

a. Lain-lain dalam tenaga kerja kurier termasuklah pekerja dalam bidang penjualan, pemasaran, kewangan, latihan industri dan bukan operasi dan lain-lain

Bermula 2018, pengiraan bagi bilangan tenaga kerja kurier termasuk pekerja sepenuh masa dan pekerja separuh masa yang telah disahkan perkhidmatannya atau masih mempunyai kontrak bersama majikan, TERMASUK orang yang diambil bekerja oleh kontraktor, atau pekerja sementara yang diambil semasa tempoh bercuti atau acara-acara tertentu. Ini TIDAK TERMASUK pekerja yang telah bersara dan pekerja subsidiari di luar negara (jika berkenaan). Sebelum 2018, pengiraan bilangan tenaga kerja kurier TIDAK TERMASUK orang yang diambil bekerja oleh kontraktor, atau pekerja sementara yang diambil semasa tempoh bercuti atau acara-acara tertentu. Ini TIDAK TERMASUK pekerja yang telah bersara dan pekerja subsidiari di luar negara (jika berkenaan)

Pekerja sepenuh masa bermaksud semua pekerja bekerja mengikut waktu bekerja biasa, iaitu bilangan jam bekerja seminggu yang ditentukan oleh majikan untuk pekerjaan sepenuh masa

Pekerja separuh masa bermaksud semua pekerja yang bekerja kurang daripada waktu bekerja biasa

a. *Others in courier employment include employees in sales, marketing, finance, internship and non-operational, etc.*

*Commencing 2018, the calculation for number of courier employment consist of full time and part time employees established or unestablished employees under contract to the designated operator, INCLUDING persons employed by contractors, or temporary employee taken on during holiday periods or for occasional events. However, retired employees as well as workers in subsidiaries abroad (if applicable) should be EXCLUDED. Prior 2018, the calculation for number of courier employment EXCLUDES persons employed by contractors, or temporary employees taken on during holiday periods or for occasional events. However, retired employees as well as workers in subsidiaries abroad (if applicable) should be excluded*

*Full time employees means all employees performing their functions during normal working hours. Normal working hours means the number of working hours per week set by the designated operator for full time employment*

*Part time employees include employees working for less than the normal working hours each week*

## TENAGA KERJA KURIER 2020

COURIER EMPLOYMENT 2020

**Pentadbiran**

*Administrative*

**13,167**

**Pusat panggilan**

*Call centre*

**2,757**

**Kru pengasingan**

*Sorting crew*

**10,926**

**Pengambilan & penghantaran**

*Pick up & despatch*

**94,565**

**Lain-lain**

*Others*

**7,883**



## 19 KENDERAAN KURIER

### COURIER VEHICLE

Tahun Year	Motosikal Motorcycle	Van Van	Kereta Car	Lori/ Trak Lorry/ Truck	Treler Trailer	Kapal pengangkut pukul Bulk carrier vessel	Kapal terbang Aircraft
2017	9,601	3,712	..	2,372	..	..	2
2018	13,354	5,536	540	4,857	140	45	162
2019	21,169	6,916	787	5,770	173	44	162
2020	34,490	9,842	37,505	7,249	138	2	166

#### Nota penjelasan:

*Explanatory notes:*

Bermula 2018, bilangan kenderaan merujuk kepada kenderaan yang dimiliki oleh syarikat kurier, kenderaan kontraktor dan kenderaan peribadi pekerja yang digunakan bagi aktiviti kurier. Sebelum 2018, bilangan kenderaan merujuk kepada kenderaan yang dimiliki oleh syarikat kurier sahaja

*Commencing 2018, number of vehicles refers to vehicles owned by courier companies, outsource contractors and employees' personal vehicles used for courier activities. Prior 2018, number of vehicles refers to vehicles owned by courier companies only*

## KENDERAAN KURIER 2020

COURIER VEHICLE 2020



## 20 TRAFIK KURIER

### COURIER TRAFFIC

Tahun Year	Dokumen ('000) Document ('000)		Bungkusan ('000) Parcel ('000)		Lain-lain ('000) Others ('000)	
	Domestik Domestic	Antarabangsa International	Domestik Domestic	Antarabangsa International	Domestik Domestic	Antarabangsa International
<b>Nota/ Note</b>						
	<b>a</b>					
2017	52,763.4	2,611.6	34,260.5	4,915.6	22,119.2	303.3
2018	87,311.7	2,711.4	85,674.8	11,610.2	31,213.8	476.6
2019	91,633.2	2,221.5	120,297.4	9,316.7	23,445.3	724.7
2020	107,301.1	2,525.7	303,160.7	19,658.0	28,498.8	888.0

#### Nota penjelasan: Explanatory notes:

- a. Termasuk "non-priority mail", "walk-in courier", prabayar, pos ekspres dan lain-lain  
Includes non-priority mail, walk-in courier, prepaid, post express, etc.

## TRAFIK KURIER 2020

COURIER TRAFFIC 2020

### Dokumen ('000)

Document ('000)

■ 107,301.1

■ 2,525.7

### Bungkusan ('000)

Parcel ('000)

■ 303,160.7

■ 19,658.0

### Lain-lain ('000)

Others ('000)

■ 28,498.8

■ 888.0

■ Domestik  
Domestic

■ Antarabangsa  
International



## UNTUK STATISTIK-STATISTIK LAIN

FOR OTHER STATISTICS



### LAMAN SESAWANG

WEBSITE

Laman sesawang MCMC mengandungi ekstrak statistik-statistik yang berkaitan industri komunikasi & multimedia dan pos & kurier. Statistik-statistik ini dikemaskini pada setiap suku/setengah tahun  
*The MCMC website contains extracts of statistics pertaining to the communications & multimedia and postal & courier industries, updated quarterly/ half yearly*

Layari <https://www.mcmc.gov.my/en/resources/statistics/>  
Visit <https://www.mcmc.gov.my/en/resources/statistics/>



### PENERBITAN STATISTIK YANG LAIN

OTHER STATISTICAL PUBLICATIONS

1. Komunikasi dan Multimedia: Buku Maklumat Statistik (ISSN: 2180-4656)  
*Communication and Multimedia: Pocket Book of Statistics (ISSN: 2180-4656)*
2. Kajian Pengguna Telefon Bimbit Tahunan (ISSN: 1823-2523)  
*Yearly Hand Phone User Survey (ISSN: 1823-2523)*
3. Kajian Pengguna Internet Tahunan (ISSN: 1823-2523)  
*Yearly Internet User Survey (ISSN: 1823-2523)*
4. Kajian Pengguna Radio 2017 (e-Penerbitan)  
*Radio User Survey 2017 (e-Publication)*
5. Kajian Pengguna e-Dagang 2018 (e-Penerbitan)  
*e-Commerce Consumers Survey 2018 (e-Publication)*

## JABATAN STATISTIK DAN RISIKAN DATA

STATISTICS & DATA INTELLIGENCE DEPARTMENT



### HUBUNGI

#### CONTACTS

Sila hubungi Jabatan Statistik dan Risikan Data MCMC sekiranya anda mempunyai pertanyaan berkaitan statistik-statistik yang diterbitkan oleh MCMC di alamat e-mel berikut: *Please contact the Statistics and Data Intelligence Department MCMC if you have any queries regarding the statistics published by MCMC at the following email address:*

**[statistics@mcmc.gov.my](mailto:statistics@mcmc.gov.my)**





**Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia**  
*Malaysian Communications and Multimedia Commission*

MCMC HQ Tower 1  
Jalan Impact, Cyber 6  
63000 Cyberjaya  
Selangor Darul Ehsan  
Malaysia  
Tel: +603 8688 8000  
Fax: +603 8688 1000

[www.mcmc.gov.my](http://www.mcmc.gov.my)