**消 費 者 委 員 會 消 息**

**新聞稿**

**10-05-2019**

**消委會推手機短訊電子服務**

**消費者可及時知悉個案進度**

為配合特區政府推動電子政務的發展，消費者委員會於4月起新增向消費者發出手機短訊提示服務，該短訊提示相關個案的投訴人士注意與及時查閱消委會發出的各項通知，藉此提高處理個案流程的效率，優化消費者服務的質量。

消委會按服務承諾處理消費者的投訴個案，過程中根據實況透過信函或電子郵件通知消費者相關投訴個案的處理進度，商號對消費者投訴的回應等訊息，新推出的電子服務通過手機短訊提示消費者留意消委會上述通知，消費者可在知悉投訴個案狀況後作出適時的回覆，或在有需要時聯絡消委會。消費者在收到消委會的手機短訊後，亦可登入消委會網頁（www.consumer.gov.mo）的“投訴個案進度網上查詢”專區瞭解所提出的個案進度及狀況。

**設多項電子服務提升服務質量**

消委會自2016年起持續推出各項電子服務，包括“投訴個案進度網上查詢”、“仲裁個案進度網上查詢”，以及月前新推出的手機短訊提示服務，消委會期望透過不斷完善電子服務的質量，更方便消費者使用消委會的服務，並可協助消費者儘快解決與商號的爭議，提升消費者服務的績效。

以上各電子服務均設中、葡或英語言服務消費者。

消費者如有任何查詢，可致電消委會熱線8988 9315。