**消 費 者 委 員 會**

**新聞稿**

**20-11-2020**

**消委會推出“消保易”電子服務**

**集投訴諮詢資訊多功能便捷平台**

為配合電子政務發展，消費者委員會今（20）日起推出“消保易”綜合服務電子平台，平台整合消委會多項對外服務，為消費者提供更優質與高效的服務。

“消保易”具便民與高效等優點，操作簡易，消費者只需利用手機等移動裝置掃描“消保易”的二維碼（QR Code）或透過網頁連結（https://app.consumer.gov.mo/wapp）就可隨時隨地登入“消保易”使用平台內的“消費投訴”、“反映意見”、“消費諮詢”及“消委會活動”各專區的服務。

**投訴程序簡捷，自主查閱個案進度**

消費者只需利用手機等移動裝置直接登入“消保易”，以文字或圖片提供資料，點選平台預設的投訴性質及要求等選項，配合支援手機定位等電子化程序，方便消費者更簡易與快捷完成整個投訴程序，消委會接到個案會儘快跟進及處理，投訴人亦可按需要自行在平台內查看個案進度、跟進狀況以至結果，平台提高了消委會工作的透明度。

**廣納意見完善消保工作**

消費者的意見可提升消保工作質量，“消保易”設立“反映意見”專區，歡迎消費者就消委會人員、程序手續及電子服務等方面反映問題，“消費諮詢”專區集中處理各種消費事務的查詢，消委會會儘快向消費者給予回覆，該專區同時載有產品及服務調查與檢測的報告以及消費提示，為消費者提供充份的維權資訊。

“消保易”多元服務具便民功能，“消委會活動”專區設網上預約消費維權講座服務，並載有消委會舉辦活動等動態資訊，方便消費者查閱或參與消委會各項維權推廣活動。

平台服務對象包括市民及旅客，提供中、葡及英三種文字，為保證平台內的投訴與查詢個案資料的保密性，使用者須輸入個案編號及登記的手提電話號碼才可查詢投訴個案。

消委會將繼續從廣度與深度提升電子化服務，以更優質的服務推動與吸引消費者更多使用電子政務。

消費者亦可繼續使用消委會的服務熱線電話：8988 9315及在線投訴（網址：[www.consumer.gov.mo](http://www.consumer.gov.mo)）等其他途徑進行消費投訴或諮詢。