

本會提供多樣式電子政務 為市民及外地消費者服務

為配合特區政府推動電子政務的發展，本會自2016年起持續推出各項電子服務，優化本會為市民及外地消費者服務的質量。本會現有的電子服務包括面對消費者的“投訴個案進度網上查詢”、“仲裁個案進度網上查詢”，以及早前新推出的手機短訊提示服務，而面對商號方面，有“加盟商號自助更新資料”及“網上查閱誠信店評級報告”網上平台。



投訴個案進度網上查詢系統及 手機短訊提示服務

投訴個案進度網上查詢系統於2016年推出，居民及旅客只需登入本會網站的投訴系統，就可自行查閱及掌握到個人相關投訴個案進度的狀況，有助消費者掌握個案的處理狀況。從本年四月起，本會更新增了手機短訊提示服務，該短訊提示相關個案的投訴人注意與及時查閱本會發出的各項通知，藉此提高處理個案流程的效率，優化消費者服務的質量。

網址：https://www.consumer.gov.mo/case/Front/Front_CaseCheck.aspx?Lang=ZH

仲裁個案進度網上查詢

“消費爭議仲裁中心”自1998運作以來，本會不斷完善“仲裁中心”的軟硬件設備，以提升其服務質素與效率。2016年下旬推出仲裁個案進度查詢服務，方便消費爭議雙方可以在網上查閱仲裁個案進度。該服務方便爭議雙方(消費者與商號)自行在本會網頁內查閱仲裁個案進度，讓仲裁雙方有更充份的時間準備仲裁過程所需的資料等。



網址：<https://www.consumer.gov.mo/arbitration/Login.aspx?lang=zh>



加盟商號自助更新資料

為優化本會面向“加盟商號”及“誠信店”所提供之服務，本會於2016年推出“加盟商號”或/及“誠信店”網上更新資料服務，透過該項服務，商號可自行於網上系統更新有關商號之資料，省卻時間及紙張。

網址：<https://www.consumer.gov.mo/eform/shopapply.aspx?lang=zh>

網上查閱誠信店評級報告

本會一直致力開發電子服務，以減省使用地球資源及便利商號，在加盟商號網上更新資料服務平台的基礎上，本年第二季新增了服務對象同為加盟商號的網上查閱平台，加盟商號可使用該平台瀏覽本會舉辦之活動及進行網上報名、查閱年度“誠信店”評核報告等事宜。



網址：<https://www.consumer.gov.mo/eform/shopapply.aspx?lang=zh>

除上述各個網上服務平台外，本會更推出了“澳門超市物價情報站”、“澳門燃料價格情報站”及“誠信店”手機應用程式，從多角度為本澳消費者、商號及旅客提供多元化的物價及購物資訊。



以上各電子服務部份設有中、葡或英語，能服務更多的消費者及商號，如有任何查詢，可直接與本會聯絡。 C