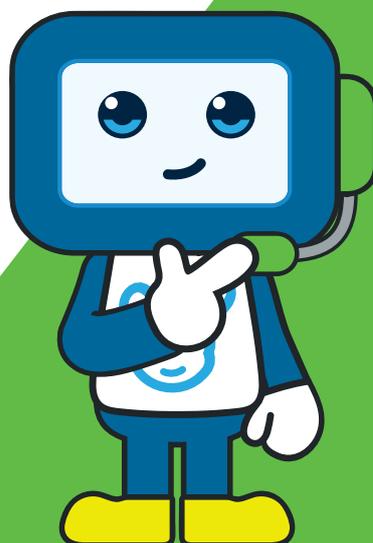


本會推出“消保易” 綜合服務電子平台(I)

為了讓消費者更容易使用本會的電子服務，同時配合電子政務工作的推進，於今年11月20日推出了“消保易”綜合服務電子平台，此平台整合了本會的投訴、查詢、反映意見及活動等服務，且為了方便消費者能緊貼本會發佈的消費資訊，本會於平台上提供了產品檢測及服務調查報告等資訊讓消費者查閱。



消費者可透過手機掃描二維碼登入平台，平台操作簡單，可選擇中文繁體、中文簡體、葡文或英文界面，方便市民及旅客使用本會服務。



如消費者遇到消費問題，可透過平台作出諮詢或投訴，消費者需先登記聯絡資料，並陳述遇到的消費問題及上傳證明文件，完成驗證後個案將獲本會跟進，而消費者亦可隨時登入平台查詢投訴個案進度。

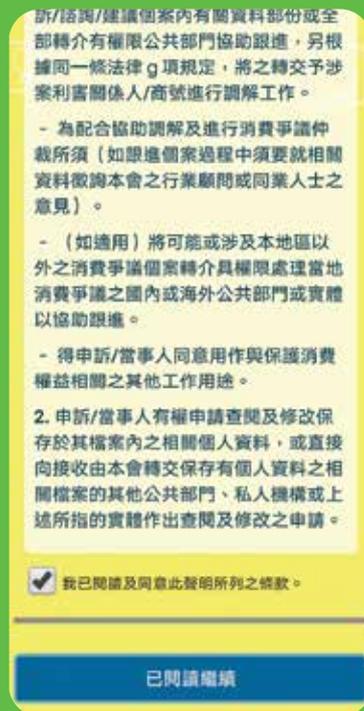
消費者可依以下步驟完成消費投訴：



1. 消費者進入“消保易”平台首頁，並點選“消費投訴”一欄；



2. 消費者點選“消費投訴”一欄



3. 消費者需先閱讀收集個人資料聲明，點選“我已閱讀及同意此聲明所列之條款”，再點選“已閱讀繼續”；

1. 被投訴商號資料

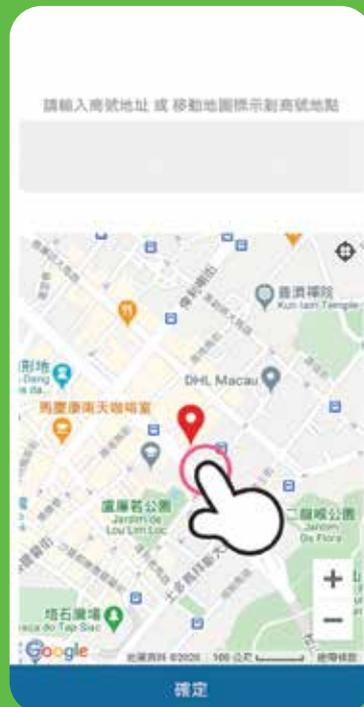
* 名稱

* 地址

或加入商號電話

注: 不確定為本澳商號, 本會沒有權用閣下處理

繼續



2. 個案具體內容

選擇貨品及服務類別

選擇投訴性質

請求或要求

加入文字描述

上傳相關文件

為跟進個案之所需, 網上這個案資料不足, 有可

繼續

4. 消費者需填寫投訴商號的名稱及地址, 亦可填寫商號電話以便本會跟進;

5. 消費者需在個案具體內容中, 分別依次點選“選擇貨品及服務類別”、“選擇投訴性質”、“請求或要求”來選擇投訴的具體內容, 並可陳述投訴內容及上載證明文件, 然後點選“繼續”;

* 名字 是否遊客?

聯絡方式

* 區碼 * 手機號碼

加入電郵

選擇加入地址

為跟進個案之所需, 有可能需要 閣下補充電子郵箱。

資料保密

提交

6. 最後, 消費者需填寫個人資料以便本會聯絡及處理個案;

消保易
Consumidor Online

完成

網上投訴編號
CC26221

網上投訴編號已透過SMS發送到閣下手機號碼。

主頁

個案查詢

7. 當本會接受個案投訴後, 會給予投訴者個案編號, 方便投訴者隨時登入“消保易”查詢個案進度。

消費者可依以下步驟進行個案進度查詢：



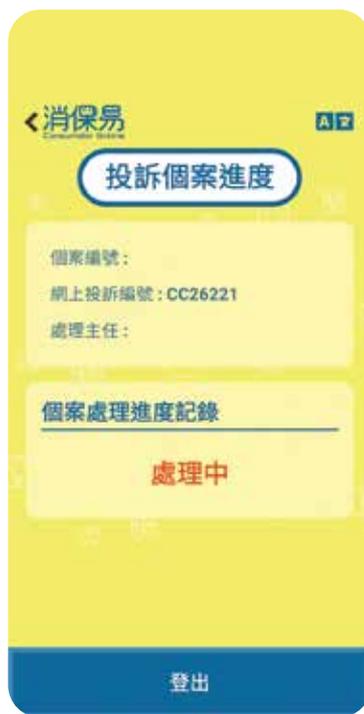
1. 消費者進入“消保易”平台首頁，並點選“消費投訴”一欄；



2. 消費者點選“個案查詢”一欄，可進入填寫資料界面；



3. 消費者填寫網上投訴的個案編號及投訴時登記的手機號碼，並填寫驗證碼後點選“登入”；



4. 消費者立即能透過“消保易”平台得知個案處理進度。

下一期將繼續介紹如何使用“消保易”的“反映意見”、“消費諮詢”及“消委會活動”。