

簡便流程 服務市民----- 處理投訴的**二三事**

本會主要工作包括處理消費投訴、回覆消費查詢等，肩負起保護消費者權益的最前線。本會於2019年接獲各類型的個案數字接近4,500宗，包括投訴及諮詢。然而投訴、諮詢的處理流程又是如何呢？



流程簡便，一網“攞掂”

本會提供簡便及快捷的諮詢及投訴途徑，市民若遇到任何涉及消費權益的爭議，尤其在現時的抗疫期間，可以足不出戶，透過本會網頁上的在線投訴及電郵作出投訴或諮詢。同時，本會亦提供多個辦理投訴的途徑，包括電話、傳真、郵寄，甚至在有需要的情況下，消費者可攜帶相關單據/發票等資料親臨本會在高士德或黑沙環政府綜合服務大樓的辦事處，直接與工作人員面談。

本會持續完善電子政務，亦推出了投訴個案進度的網上查詢服務，方便投訴人可以隨時隨地在網上查閱其投訴、諮詢個案的進度。

服務承諾

當本會接獲消費者的投訴後，在資料完備的情況下，將會立案跟進。為了提供更優質的服務，方便各社群的市民，本會設有服務承諾，對於消費投訴服務方面，會在收到市民提供足夠資料後三個工作天內作出初步處理，以書面聯絡被投訴方，或轉介相關部門。而本會收到被投訴方之回應後，亦會在三個工作天內向申訴人作出轉達。



事事關心

本會一直抱持“依法、民本、無私、服務、效率、質素”的工作信念服務市民，體諒及理解投訴人的訴求。雖然工作壓力相對較大，但每當市民透過本會解決了消費糾紛，市民的正面回應以至一句簡單的“多謝”已是對本會工作的一種肯定，更是一種鼓勵，一個微笑勝過千言萬語。處理投訴的工作一點也不輕鬆，除了面對前線工作的壓力外，亦需隨時作好裝備，緊貼現時社會的消費議題，由各項涉及民生的大小事，或到圍繞本澳保護消費者的相關法律、維權訊息等事件都需要有基本的瞭解，成為消費者的保護傘。本會日後將持續完善各項措施，虛心聆聽社會各界的意見，積極推動消費者權益保護的各項工作。 **D**

