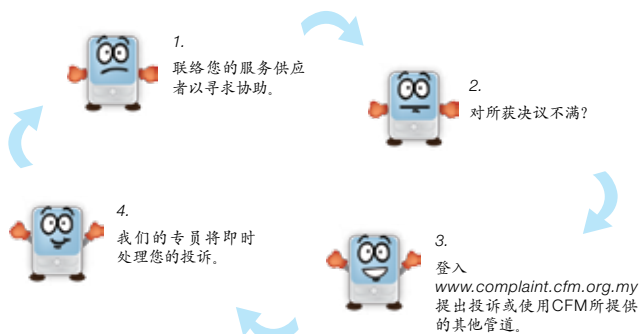


## “ 我应该怎么做？ ”

作为指南，我们建议您首先向服务供应者提出投诉，若您对该决议依然不满，则着手与CFM切磋。您可采用下列说明投诉程序及管道与我们联系：

### 投诉处理程序



From 123rf

## “ 提呈投诉后的情况会是怎么样？ ”

1. CFM将会在收到您的投诉1-3个工作日内，给您发出一个档案参照号码。
2. CFM将会针对您的投诉寻求一个平反方案。
3. CFM负责专员将紧密跟进和监督您的案件进展至到该案获得解决。服务供应者在收到投诉的7个营业日内必须提供可能性的平反方案。
4. 一般消费者守则规定95%的投诉必须在服务供应者根据投诉性质要求的有关支援资料或文件呈交当日起的30天营业日内获得解决。
5. 您可随时登入CoP网站检查您的投诉进展情况。



hi-res from CFM ref

## “ 我应该如何提出投诉？ ”

以下是CFM提供的投诉管道：

### CFM 投诉管道



直接在我们的投诉门户网站提出投诉 (CoP):  
[www.complaint.cfm.org.my](http://www.complaint.cfm.org.my)



电邮至：  
[complaint@cfm.org.my](mailto:complaint@cfm.org.my)



拨电至客户服务热线：  
1800-18-2222



传真至：  
+603-2693 2288



亲自上门或书写：  
Communications and Multimedia Consumer Forum of Malaysia  
6-02, 6th Floor, Wisma Straits Trading  
No. 2, Lebuhr Pasar Besar  
50050 Kuala Lumpur, Malaysia

**CFM** 马来西亚通讯与多媒体消费者论坛

客户热线  
**1800 18 2222**  
网站  
[www.cfm.org.my](http://www.cfm.org.my)



CFM是1998年通讯及多媒体法令下的一个自律组织，并受到马来西亚通讯及多媒体委员会(MCMC)的管制。



如果您对手机、互联网、电视与电台服务表现有任何意见，请联络CFM。

6-02, 6th Floor, Wisma Straits Trading, No. 2, Lebuhr Pasar Besar, 50050 Kuala Lumpur.  
电话: 03-2692 3800 传真: 03-2693 2288 电邮: [enquiries@cfm.my](mailto:enquiries@cfm.my)

**反平您的投诉**  
**@ CFM 投诉门户网站 (CoP)**

