



## 網上處理會員爭議指南

[AMERICANEXPRESS.COM.HK/MERCHANT/CH](http://AMERICANEXPRESS.COM.HK/MERCHANT/CH)



## 如何於網上處理會員爭議

本指南將介紹如何在網上處理有關美國運通卡會員的爭議，包括於網站上找出您所需要的資料及處理會員爭議的方法。



本指南說明：

會員爭議背景及解決程序 3

登入賬戶及登記會員爭議 4

您的摘要 5

會員爭議摘要資料表 6

篩選會員爭議摘要資料表 7

以地點及日期進行篩選 8

自訂會員爭議摘要資料表 9

查閱個案資料詳情 10

搜索、下載及列印報告 11

處理會員爭議 12 - 13

同時回覆多項會員爭議 14

檢閱您的電郵通知 15

## 於網上處理會員爭議的好處

於商戶網站上使用處理會員爭議的工具，助您處理及回覆美國運通卡的會員爭議。網上處理爭議讓您可隨時隨地查閱所有未解決及緊急的爭議、上載文件及於網上作出回應。

### 為何要在網上處理會員爭議？

網上處理會員爭議不但快捷方便，更可避免「沒有回應」的扣款。網上處理會員爭議的好處包括：

- 有新爭議、更新或緊急會員爭議時，您將收到電郵通知
- 讓您於同一個地方查閱所有會員爭議（而非多封郵件）
- 於網上回應會員爭議而毋須使用實體郵件
- 讓您追蹤會員爭議的狀況及整個過程

### 甚麼是會員爭議及扣款？

會員爭議指有美國運通卡會員就某項簽賬提出疑問。在美國運通就該會員爭議個案進行審查及分配相關的爭議事項編號後，該號碼將出現在您處理爭議的工具中。最常見的會員爭議包括：

- 美國運通卡會員無法記起該項交易
- 賬單出錯
- 取消或未有收到產品 / 服務
- 退貨

出現會員爭議時，您需要根據爭議的種類，在指定時間內作出回應。您可於網站上「回應不遲於」處找出指定日期。

如果您無法在指定時間內為會員爭議提供有效文件，扣款將於您的賬戶中扣除。您可於網上查閱扣款及所有其他爭議。

### 會員就收費進行查詢

美國運通在嘗試內部解決個案後，需要向商戶索取更多資料。

### 會員爭議

美國運通將透過電郵通知您有關新或緊急的會員爭議。您可於網上查閱個案資料。

### 商戶回應

您可選擇提供證明或發放退款以回應爭議。

### 足夠的證明文件

個案解決。  
毋須作出任何行動。

### 沒有回應或證明文件不足夠

退款予會員。發出扣款通知。

### 扣款

從您的商戶賬戶中扣款。

## 登入賬戶及登記會員爭議

**登入賬戶** - 前往 [americanexpress.com.hk/merchant/ch](http://americanexpress.com.hk/merchant/ch)。如果您已持有用戶名稱及密碼以管理您的商戶賬戶，請輸入賬戶資料，然後按「登入」。如果您仍未持有網上商戶賬戶，請按「立即登記」，並按照簡單的步驟，建立新的商戶檔案及登入您的網上商戶賬戶。

### 登記會員爭議

您必須先登記會員爭議，才能於網上處理爭議。登記會員爭議有兩個方法。第一個方法是在登記程序時進行，第二是透過您的賬戶摘要頁面。請參閱以下兩個方法的步驟：

1. **登記** - 在完成第一及第二步後，您可進行最後一個步驟 - 財務管理。勾選「解決爭議」旁邊的空格以登記並於網上處理會員爭議。登記後，您將不會再收到有關會員爭議的實體郵件，有關資料只會顯示在您的網上賬戶中，因此請定期查閱您的賬戶。
2. **賬戶摘要頁面** - (透過步驟一) 登入賬戶後，您將被轉載至賬戶摘要頁面。如果您尚未登記處理會員爭議，您將會收到有關的登記提示。按「啟動」及按照步驟登記。



歡迎加入美國運通 | 我的賬戶 | 美國運通卡 | 旅行服務 | 保險服務 | 積分計劃 | 商務

歡迎加入美國運通 | 支援及服務 | 市場推廣及資源 | 分析及趨勢 | 節省開支

商戶登入  
尚未成為美國運通商戶？  
我的賬戶  
用戶名稱  
私人密碼  
商戶帳戶  
登入 | 登記

透過精彩優惠，招徠世界各地的美國運通卡會員。  
全額美國運通帳單推遲，讓您逍遙世界各地的美國運通卡會員。  
了解更多

選擇「查閱付款資料」、「解決爭議」或更新商戶賬戶，以繼續進行

**查閱付款資料**  
當選擇此方格，我明白我將以電子方式收取月結單，停止收取紙本月結單。 [進一步了解](#)

**1**  **解決爭議**  
當選擇此方格，我明白我將於網上管理爭議，停止收取紙本爭議通知書。 [進一步了解](#)

**更新商戶賬戶**  
更改賬戶資料，例如地址及電話號碼。 [進一步了解](#)

vaytfcyt cytyt  
用於 0 個地點

最近收款  
平款日期 \_\_\_\_\_ 0.00  
本月總收款 \_\_\_\_\_ 0.00

管理查詢  
啟用

2  
更新電子郵件地址  
查看電子月結單  
回應查詢  
查看全部  
GLOBAL CORPORATE PAYMENTS  
迎新禮遇  
高達45,000 「亞洲萬里通」里數  
按此了解更多

## 您的摘要

您的摘要是在登入商戶網站的會員爭議部分時，第一頁顯示的頁面。此頁提供了所有查詢<sup>1</sup>及扣款<sup>2</sup>的綜合概述。

1. 篩選功能助您尋找及查閱所需資料。您可以透過多項篩選功能，以組合適用的會員爭議摘要資料表，自訂您所需要顯示的資料。  
[請參閱第七頁。](#)
2. 行動鍵設於摘要資料表上方，助您更快捷、方便地處理及回應所有美國運通卡會員的爭議。[請參閱第十二頁。](#)
3. 摘要資料表顯示所有美國運通卡會員的爭議個案，一目了然，更可讓您自訂您所需要顯示的資料。[請參閱第六頁。](#)
4. 工具欄讓您隨時下載資料、建立報告、列印預覽、搜索及返回您的賬戶摘要或「主頁」。[請參閱第十一頁。](#)

The screenshot displays the American Express Member Dispute Summary page. At the top, there are navigation links for Hong Kong (other regions), English, Contact Us, and Log Out. Below the header, there are several tabs: '已成为美国运通商户' (Become an American Express Merchant), '为何接受美国运通卡签账?' (Why accept American Express Card Billing?), '与我们合作' (Work with us), '联络我们及常见问题' (Contact us and Common Questions), and '申请接受美国运通卡签账' (Apply to accept American Express Card Billing). A red box labeled '1.' highlights the first section of the page, which contains a message about dispute handling and filtering options. Another red box labeled '2.' highlights the filtering section, showing options for location (地点) and date (日期), and a list of dispute items (所有处理中的争议事项) with counts for '最近更新' (248), '请回应' (245), and '最近完结的争议事项' (31). A red box labeled '3.' highlights the main list of disputes, showing 6 entries. A red box labeled '4.' highlights the top right corner of the page, containing icons for Home, Print, Preview, and Search.

序號	爭議事項編號	狀況	回應不遲於	理由	收費參考號	金額
1	D-849396	請回應	2015年 03月 03日	恢復退款	002917114215273	HKD \$1396.90
2	D-894763	請回應	2015年 03月 05日	詐騙	002773741981575	HKD \$116.00
3	D-842054	請回應	2015年 03月 04日	恢復退款	002643201420085	HKD \$350.00
4	D-837740	請回應	2015年 03月 04日	會員爭議	002723074942371	HKD \$228.00
5	D-832113	請回應	2015年 03月 04日	恢復退款	002673963754082	HKD \$270.00
6	D-840061	請回應	2015年 03月 04日	恢復退款	002527296850506	HKD \$139.95
	D-899347	請回應	2015年 03月 04日	詐騙	000062074116716	HKD \$139.95

<sup>1</sup> 查詢：會員爭議查詢指有美國運通卡會員就賬單上的某項簽賬向美國運通提出疑問，他們可能無法記起該項交易、需要更多資料或對交易有所質疑。

<sup>2</sup> 扣款：扣款是在經過調查後，我們在商戶的賬戶中扣除該項爭議交易的金額，並向美國運通卡會員的賬戶退回此款項。如果會員爭議涉及詐騙交易，您的賬戶可能會在未能選擇作出回應的情況下即時被扣款。

## 會員爭議摘要資料表闡釋

資料表顯示了所有美國運通卡會員的爭議。

**摘要資料表**預設了一系列的資料欄。當中顯示了每項會員爭議或扣款的主要資料，包括爭議事項編號<sup>1</sup>、狀況<sup>2</sup>、收到日期<sup>3</sup>、回應不遲於<sup>4</sup>、剩餘天數<sup>5</sup>及金額<sup>6</sup>。用戶可根據需要自訂所顯示的資料欄、其排序及顯示資料的級別。

1. 橙色感嘆號表示有緊急個案需要在七天內作出回應。
2. 原因及代碼助您分辨交易出現會員爭議的原因。只要在任何項目按藍色的理由及代碼，便會顯示爭議原因的詳細資料。
3. 使用水平捲軸及箭咀查閱個案的詳情。

The screenshot shows a table with 20 rows of dispute data. Each row contains columns for dispute ID, status, response deadline, reason, reference number, and amount. Annotations are present: a red box highlights the '請回應' (Response required) status of the first row; another red box highlights the '詐騙' (Fraud) reason of the 10th row; and a third red box highlights the bottom navigation bar which includes page numbers and arrows.

		爭議事項編號	狀況	回應不遲於	理由	收費參考號	金額	+
1.		D-849396	● 請回應	2015年 03月 03日	恢復退款	002917114215273	HKD \$1396.90	
		D-894763	● 請回應	2015年 03月 05日	詐騙	002773741981575	HKD \$116.00	
		D-842054	● 請回應	2015年 03月 04日	恢復退款	002643201420085	HKD \$350.00	
		D-837740	● 請回應	2015年 03月 04日	會員爭議	002723074942371	HKD \$228.00	
		D-832113	● 請回應	2015年 03月 04日	恢復退款	002673963754082	HKD \$270.00	
		D-840061	● 請回應	2015年 03月 04日	恢復退款	002527296850506	HKD \$139.95	
		D-899347	● 請回應	2015年 03月 04日	詐騙	2. 000062074116716	HKD \$139.95	
		D-843364	● 請回應	2015年 03月 04日	會員爭議	002730233317080	HKD \$343.00	
		D-899349	● 請回應	2015年 03月 04日	詐騙	000075268564715	HKD \$139.95	
		D-842591	● 請回應	2015年 03月 04日	恢復退款	002714521356372	HKD \$160.00	
		D-899348	● 請回應	2015年 03月 04日	詐騙	002306902454502	HKD \$139.95	
		D-894768	● 請回應	2015年 03月 05日	詐騙	002800777127573	HKD \$148.00	
		D-894763	● 請回應	2015年 03月 05日	詐騙	002773741981575	HKD \$116.00	
		D-859010	● 請回應	2015年 03月 05日	恢復退款	002530145972505	SGD \$60.00	
		D-896002	● 請回應	2015年 03月 08日	會員爭議	002832407641376	HKD \$115.00	
		D-866798	● 請回應	2015年 03月 09日	恢復退款	002408050863508	SGD \$72.70	
		D-908649	● 請回應	2015年 03月 10日	處理錯誤	002539301168501	SGD \$53.50	
		D-869112	● 請回應	2015年 03月 15日	會員爭議	002703293817372	HKD \$280.00	
		D-914102	● 請回應	2015年 03月 15日	詐騙	002834917747370	HKD \$231.00	
		D-907486	● 請回應	2015年 03月 16日	詐騙	002828411637574	HKD \$298.00	
3.								

<sup>1</sup> 爭議事項編號：美國運通會為每個查詢或扣款分配一個獨特的號碼，助您在整個過程當中更容易追蹤及識別個案。

<sup>2</sup> 狀況：美國運通及商戶在處理爭議交易中，會經過各個不同的階段，因此我們有不同的狀況標題，助您了解進度及接下來的步驟。

<sup>3</sup> 收到日期：收到日期為美國運通卡會員就某項簽賬提出疑問後，美國運通將個案分配到您帳戶的當日。

<sup>4</sup> 回應不遲於：回覆期限為您需要回應美國運通的期限。回覆期限通常為十四日，但亦會根據不同的會員爭議原因而異。

<sup>5</sup> 剩餘天數：為需要回應會員爭議期限到期前的剩餘天數。

<sup>6</sup> 金額：為會員爭議所涉及的金額，可以是交易的全部或部分金額。

## 篩選會員爭議摘要資料表

你可按地點、日期、狀況或種類篩選摘要資料表。資料表會根據篩選設定顯示所有相關的會員爭議。

### 1. 按地點進行篩選

根據商戶不同的營運地點，於頁面中按地點以進行篩選。  
[請參閱第八頁。](#)

### 2. 按日期進行篩選

按個案日期進行篩選以檢視某段日期範圍內的資料。[請參閱第八頁。](#)

### 3. 按狀況進行篩選

按會員爭議狀況篩選摘要資料表。您可按四個主要選擇進行篩選：所有未解決的個案<sup>1</sup>、最近更新<sup>2</sup>、請即回應<sup>3</sup>及最近解決個案<sup>4</sup>。

### 4. 如要使用其他篩選選項，包括已於網上回應<sup>5</sup>、已解決 - 毋須扣款<sup>6</sup>、或已解決 - 已扣款<sup>7</sup>，只需按「更多篩選選項」按鍵，選單中便會顯示篩選選項。

### 5. 按種類進行篩選

眾多篩選方式中，其中一種最有用的是按種類進行篩選。您可以篩選「已查閱」或「未查閱」的個案，以分辨已開啟檢閱或仍未檢閱的個案。於摘要資料表中，未查閱的個案會以粗體顯示，已查閱的個案則以正常格式顯示，助您分辨需要特別留意的個案。另外，您亦可按「查詢」或「扣款」進行篩選。

<sup>1</sup> 所有未解決的個案：所有仍未解決或結案的會員爭議。

<sup>2</sup> 最近更新：包括由美國運通或商戶進行更新（如商戶遞交證明文件或新增回應）的個案。

<sup>3</sup> 請即回應：所有您仍未回應的會員爭議。以此狀況進行的篩選可助您尋找需要回應的個案。

<sup>4</sup> 最近解決個案：所有現已結案的會員爭議。方便您查閱最近處理過的爭議及其最終解決方案。

<sup>5</sup> 已於網上回應：「已於網上回應」表示您已就個案向會員作出回應，美國運通將審查個案及作出決定。

<sup>6</sup> 已結案 - 毋須扣款：當您已提供了相關的資料，證明該會員提出的爭議並不成立。這代表會員的賬戶並未收到退款（在進行查詢的情況下），或相關款項已轉回商戶的賬戶（如果您的賬戶已被扣款）。

<sup>7</sup> 已結案 - 已扣款：所有您同意作出全額退款的個案（您已將款項退回會員的賬戶，或您同意美國運通向會員的賬戶作出退款，然後向您的賬戶收取該筆款項）或會員提出的爭議被認為成立的個案。

The screenshot shows the American Express Member Resolution Summary Report interface. At the top, there's a navigation bar with links for '我的賬戶' (My Account), '美國運通卡' (American Express Card), '旅行服務' (Travel Services), '保險服務' (Insurance Services), '積分計劃' (Rewards Program), and '商務' (Business). The top right corner includes links for 'Hong Kong (其他地區網站 | English) | 與我們聯絡' (Hong Kong (Other Region Website | English) | Contact Us) and a '登出' (Logout) button.

The main content area has several filter sections:

- 1. 地點 (1/1)** and **2. 日期** (both highlighted with red boxes).
- 3. 筛選選項** (highlighted with a red box):
 

所有處理中的爭議事項	最近更新	請回應	最近完結的爭議事項
248	31	245	31
- 5. 更多篩選選項** (highlighted with a red box):
  - ◎全部 (radio button selected)
  - 未查閱
  - 已查閱
  - ◎全部 (radio button selected)
  - 退款
  - 會員爭議
  - 更新事項

The search results table shows 248 entries, with columns for '爭議事項編號' (Case Reference Number), '狀況' (Status), '回應不遲於' (Response by), '理由' (Reason), '收費參考號' (Charge Reference Number), and '金額' (Amount). Some rows are expanded to show details like '恢復退款' (Refund Recovery) or '會員爭議' (Member Dispute). A dropdown menu on the right lists filtering options: '已收到回應 - 正在審查中' (Response received - Under review), '已完結 - 商戶無需退款' (Resolved - Merchant does not need a refund), and '已完結 - 已向會員退款' (Resolved - Refund issued to member).

## 按地點進行篩選

按「地點」按鍵後會顯示篩選更多地點的選項，並會顯示所有您已向美國運通註冊的營運地點。

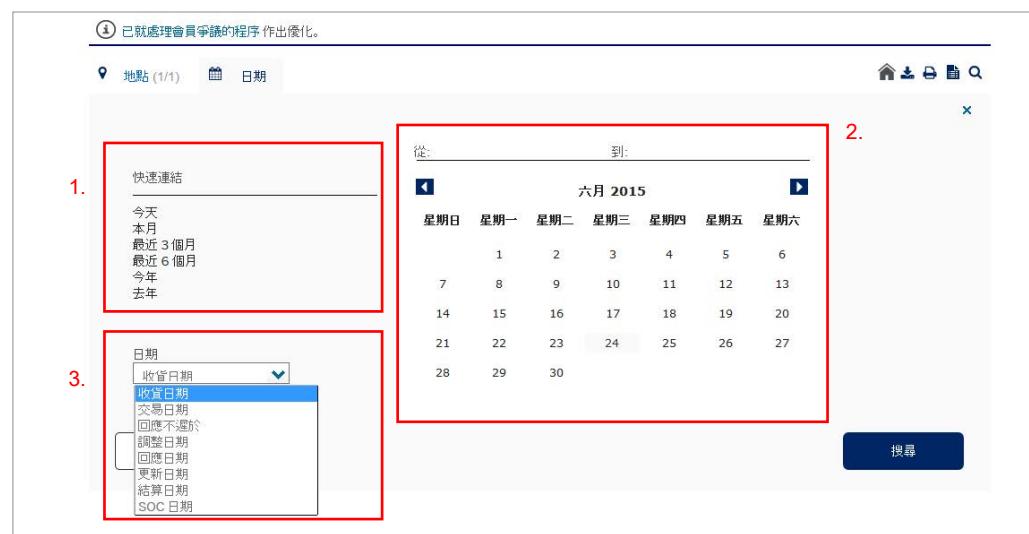
地點分級顯示。勾選或取消勾選地點旁的方格，然後按「查閱」更新摘要資料表。



## 按日期進行篩選

按「日期」按鍵後會顯示篩選更多日期的選項。

1. 快速排序預設的時間範圍，如「本月」、「過去三個月」、「過去六個月」、「今年」或「去年」。
2. 另外，您亦可於日曆中使用「由...至...」功能選擇自訂的日期範圍。
3. 按不同狀況的日期（包括「收到日期」及「交易日期」等）進行篩選。  
請參閱註解以查看所有日期選項及其釋義：



收到日期：在某項簽賬疑問被提出後，該個案被分配到您帳戶的當日。

交易日期：於商戶內發生該項有會員爭議交易的日期。

回應不遲於：回應不遲於為您需要回應美國運通的期限，以確認您的回應能被檢視及納入考慮範圍內，從而避免扣款。

調整日期：因會員爭議或扣款而導致您的帳戶被扣除某調整金額的日期。

回應日期：您回應某件會員爭議的日期。

個案更新日期：由美國運通更新個案的日期。

支付日期：美國運通向您支付有會員爭議交易相關金額的日期。一切金額支付都以交易呈遞方式為基礎，所以作為整體交易呈遞的一部分，您亦會收到有會員爭議交易的金額。

SOC日期：有會員爭議交易被提交至美國運通收取付款的日期。

## 自訂會員爭議摘要資料表

每項個案尚有其他資料並未自動顯示於摘要資料表上。 使用水平捲軸捲動至資料表右邊，可查閱其他資料欄的個案詳情。 您亦可按照自己的喜好自訂資料表的排序。

### 1. 增加或刪除資料欄

於資料表頂端按 [+] 按鍵以查閱所有可用的資料欄。只要勾選或取消勾選相關的方格，便能增加或刪除資料欄。您亦可拖放資料欄標題以重新排序資料表。資料表的最頂端會順序顯示第一欄、第二欄等。如果您滿意所選擇的顯示排序，請按「應用」。

### 2. 於資料欄中進行排序

您可使用白色三角型的圖示按資料進行排序。例如，您可看到此處的個案以「請回應」狀況進行排序，方便建立「待辦事項」。

### 3. 標示爭議

您可按標幟圖示標示會員爭議個案，方便您尋找及查閱個別個案。每位用戶的標幟清單並不相同，如果您的賬戶有五位不同的用戶，每位用戶可使用自己的標幟清單，而它們亦不會出現在其他用戶的資料表上。

	同意全額退款	回應	離線回應		
0/248	狀況	回應不遲於	理由	收費參考號	金額
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> D-849396	請回應	2015年 03月 03日	恢復退款	002917114015072	SCD \$1300.00
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> D-845642	請回應	2015年 03月 04日	恢復退款	0026	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> D-842054	請回應	2015年 03月 04日	恢復退款	0026	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> D-837740	請回應	2015年 03月 04日	會員爭議	0027	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> D-832113	請回應	2015年 03月 04日	恢復退款	0026	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> D-840061	請回應	2015年 03月 04日	恢復退款	0026	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> D-899347	請回應	2015年 03月 04日	詐騙	0000	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> D-843364	請回應	2015年 03月 04日	會員爭議	0027	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> D-899349	請回應	2015年 03月 04日	詐騙	0000	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> D-842591	請回應	2015年 03月 04日	恢復退款	0026	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> D-899348	請回應	2015年 03月 04日	詐騙	0028	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> D-894768	請回應	2015年 03月 05日	詐騙	0028	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> D-894763	請回應	2015年 03月 05日	詐騙	0027	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> D-859010	請回應	2015年 03月 05日	恢復退款	0026	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> D-896002	請回應	2015年 03月 08日	會員爭議	0028	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> D-866798	請回應	2015年 03月 09日	恢復退款	0024	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> D-908649	請回應	2015年 03月 10日	處理錯誤	0025	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> D-869112	請回應	2015年 03月 15日	會員爭議	0027	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> D-914102	請回應	2015年 03月 15日	詐騙	0028	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> D-907486	請回應	2015年 03月 16日	詐騙	0028	

## 查閱個案資料詳情

要查閱個案資料詳情，只需於資料表上按該宗會員爭議個案，個案資料詳情便會顯示出來 - 包括詳情及過程。

1. 返回賬戶摘要-隨時按 [X] 便可關閉個案詳情返回摘要頁面。
2. 爭議個案詳情包括爭議金額、會員姓名、會員賬戶號碼、追蹤號碼及理由代碼，方便您隨時查詢重要資料。按「更多」顯示包括記賬日期及地點的更多詳情。
3. 可作出的行動助您快捷地解決會員爭議個案。
4. 下一步讓您知道下一個程序及如何解決會員爭議及結案。
5. 爭議過程按時間順序顯示會員爭議個案的事件。
6. 查閱全部讓您檢視個案的所有資料，包括意見及證明文件等。

The screenshot shows a detailed view of a dispute case. At the top, there's a header with tabs: 同意全額退款 (Agree to full refund), 回應 (Response), and 離線回應 (Offline response). Below this is a table with columns: 爭議事項編號 (Dispute Item Number), 狀況 (Status), 回應不遲於 (Response by), 理由 (Reason), 收費參考號 (Fee Reference Number), and 金額 (Amount). A row shows D-845642, 請回應 (Please respond), 2015年 03月 04日 (by 2015-03-04), 恢復退款 (Refund recovery), 002647285985376, and HKD \$70.00.

Section 2 highlights the "退款詳情" (Refund details) area, which includes "證明材料不全/不合格" (Incomplete or不合格 proof materials) and "其他資料" (Other information). It also shows the amount: **0.00** (HKD \$70.00) and "HKD \$70.00".

Section 3 highlights the "下一步" (Next step) section, which says "請回應此會員爭議，並附上輔助證明您回應的任何文件。" (Please respond to this member dispute and attach any auxiliary proof of your response.)

Section 4 highlights the "請回覆" (Please respond) section, which says "我們將會審閱您提交的資料，如需進一步詳情，我們將會再次與您聯絡。" (We will review the materials you submitted. If further details are needed, we will contact you again.)

Section 5 highlights a timeline entry: 日期 (Date) 2015年 06月 18日 (2015-06-18), 狀況更新 (Status update) 請回應 (Please respond), 會員爭議類型 (Member dispute type) 退款 (Refund), and 詳情 (Details) 請在之前回應此退款 2015年 03月 04日 (Please respond to this refund by 2015-03-04). It also includes links: 查閱全部 (View all) and 查閱調整內容 (View adjustment details).

## 搜索、下載及列印報告

頂端的工具欄讓您隨時由任何頁面搜索資料、建立列印預覽、下載資料或製作報告。

1. **下載** – 當您按「下載」按鈕時，可建立最多能顯示 10,000 宗個案的 .CSV 檔或 .XLS 檔。每個資料欄都會顯示全部 30 項不同的資料，方便您於 Excel 中進行排序及篩選。資料欄標題與網上系統的名稱一致，方便您於檔案及整個網上體驗之間進行相互對照。
2. **列印預覽** – 讓您輕鬆檢視包括最多 20 宗個案的全部資料。您可選擇列印或離線查閱檔案。
3. **報告** – 報告功能讓您可根據資料、地點及日期篩選功能，下載自訂的 .XLS 檔或 .CSV 檔。
4. **搜索** – 您可根據會員的賬戶號碼、爭議金額及 / 或爭議事項編號，於所有或已篩選的日期及地點搜索個別個案，助您快捷、方便地尋找相關個案及資料。

如果您想搜索個別的日期範圍，您應在進行搜索前，先使用日期功能篩選個案。

The screenshot shows the dispute management system's search and reporting interface. At the top right, there are four numbered icons: 1. Home, 2. Print Preview, 3. Download, and 4. Search. Below these are search filters for location (地點), date (日期), and dispute status (爭議事項). The main area displays a list of disputes (248 total) with columns for dispute number (爭議事項編號), status (狀況), and response date (回應不遲於). A red box highlights the search filters on the right.

爭議事項編號	狀況	回應不遲於
D-849396	請回應	2015年 03月 03日
D-845642	請回應	2015年 03月 04日
D-842054	請回應	2015年 03月 04日
D-837740	請回應	2015年 03月 04日
D-832113	請回應	2015年 03月 04日
D-840061	請回應	2015年 03月 04日

The screenshot shows a detailed view of a single dispute case. It lists various fields with their corresponding values, such as dispute number (D-849396), status (請回應), and response date (2015年 03月 03日). A red box highlights the detailed information table.

爭議事項編號	D-849396	狀況	請回應
收貨日期	2015年 06月 18日	回應不遲於	2015年 03月 03日
剩餘天數	N/A	回應不遲於 - 剩餘天數	03/03/2015-N/A
回應日期	N/A	爭議事項類型	非詐騙
理由	恢復退款	理由代碼	4516
會員卡號	N/A	交易所用的卡號	N/A
收費日期	2015年 01月 12日	簽賬金額	SGD \$1396.90
會員爭議金額	0.00	解決議案	N/A
其他資料	N/A	提交商戶編號	9814718490
提交地點編號	N/A	收款商戶的編號	9802700633
收款人地點編號	SNGMAILCUV	收費參考號	002917114215273
機票號	61858679525871	會員姓名	N/A
ROC 稽票號	N/A	調整號	002917114215273
調整日期	2015年 02月 11日	退款金額	SGD \$1396.90
結算日期	2015年 02月 10日	結算金額	SGD \$4025643.41
回應代碼	N/A	理由和代碼	恢復退款-4516

## 處理會員爭議

於摘要頁面或查閱詳情頁面，均可看到回應爭議的三種方法。您可選擇「同意全額退款」、「回應」或「離線回應」。

### 1. 同意全額退款

選擇同意就會員爭議向會員作出全額退款。您可選擇將款項退回會員的賬戶，或同意美國運通向會員的賬戶作出退款。如果美國運通代您向會員的賬戶作出退款，及後會向您的賬戶收取該筆款項（扣款）。

### 2. 回應

如果您不同意有關的會員爭議查詢，或只同意退回爭議個案的部分金額。請選擇作出回應。此選項只適用於網上回應。

### 3. 離線回應

如果您不同意有關的會員爭議查詢，並希望離線作出回應，請按「離線回應」以下載及列印透過傳真或郵件作出回應的文件。如果您選擇了「離線回應」，您將不能再於網上系統查閱此個案。此外，您亦可透過「離線回應」頁面上提供的電郵地址，傳送相關的證明文件予美國運通。

1. 同意全額退款    2. 回應    3. 離線回應

**回應**

選擇回應表示您對會員爭議有異議。請提交核實費用的文件。您也可選擇向以下會員退回部份款項。

4. 選擇註釋

5. 附加註釋  
0/1500

6. 添加標籤 加入追蹤和參考號

7. 附加文件

8. 輸入姓名首字母以核實此資訊 提交

## 處理會員爭議

4. 您可就會員爭議個案的金額輸入願意退回的款項（如果您不希望退回任何款項或部分款項，請選擇 \$0 或 0%）。完成輸入願意退回的款項後，請於下拉選項中，選擇預設的理由。您必須選擇理由代碼才能遞交回應。
5. 您可使用此方塊填寫註解（可結合之前的註解）。您必須為每個回應選擇填寫註解或使用以前儲存的註解。
6. 為每個回應增加標籤（如追蹤號碼）方便您追蹤個案及搜索回覆。
7. 證明文件指引可助您決定個案的最合適證明，以支持您的理據。
8. 請按「附加文件」連結上載可支持您的個案之其他文件（例如獲授權的收據）。該連結會帶您前往回應頁面。請注意，您必須留意系統可接受的檔案格式及大小，否則該附件將不能上載，令您無法就個案作出正確的回應。
9. 請以您的姓名縮寫作為電子簽署，以核實您所提供的資料。當您完成回應後，請按「提交」。
10. 未能成功上載附件的個案會以橙色感歎號通知，顯示在您的摘要資料表上，方便您查閱需要上載附件的個案。未能成功上載的附件會列於該個案事件部分內。

請留意，系統可能需時最多七天以正確上載附件。我們建議您定期檢查您的網上會員爭議系統，以獲取所有爭議更新的最新資訊，特別是檢查您上載的證明文件已發送成功。

The image displays a user interface for handling member disputes, divided into three main sections:

- Top Section:** Three red-bordered boxes labeled 1. 同意全部退款, 2. 回應, and 3. 離線回應.
- Middle Section:**
  - Step 4:** A dropdown menu labeled "選擇註釋" with a red border.
  - Step 5:** A text area for "附加註釋" with a red border, showing a placeholder "0/1500".
  - Step 6:** A button labeled "添加標籤 加入追蹤和參考號" with a red border.
  - Step 7:** A box for "添加附件" containing instructions and file type requirements (JPEG, TIFF, DOC/DOCX or PDF, 100, 200 or 300 DPI, black and white). It also specifies limits for individual cases and multiple cases.
  - Step 8:** A "附加文件" button with a red border.
  - Step 9:** A "輸入姓名首字母以核實此資訊" input field and a "提交" button.
- Bottom Section:** A success message for image uploads: "View unsuccessful image uploads" and "Take a tour of your new merchant experience". It includes navigation icons for Locations (18/18), Date, Home, Back, Forward, and Search.

## 同時回覆多項會員爭議

您可為最多二十宗個案，一次過選擇退回全額款項作為回應，以節省逐一回應的時間。當您一次過為多項個案作出回應時，您必須使用相同的理由代碼及註解。

1. 勾選您希望一併作出回應的個案。您可同時為所有個案選擇「同意全額退款」或「回應」。
2. 您可於回應頁面上按「附加文件」以查閱所選擇的個案。每宗個案顯示在資料表上不同的行列中，方便您為不同的個案上載附件。如果有多於一份附件，請繼續上載。所有的附件會附加到同一回應內，並同時遞交予系統。
3. 請以您的姓名縮寫作為電子簽署，以核實您所提供的資料。當您完成回應後，並按「提交」，所選的個案會一併作出回應。

The screenshot shows a web-based application for managing member disputes. At the top, there's a header with a notice about optimizing dispute handling procedures. Below it is a navigation bar with icons for home, back, forward, and search.

The main area displays a summary of dispute counts: 248 total cases, 31 updated recently, 245 pending responses, and 31 completed cases. There are also links for more filters and export options.

Below this is a search bar and a table header for displaying 248 cases. The table columns include dispute ID, status, response date, reason, reference number, and amount. Three specific disputes are highlighted with red boxes and numbered 1, 2, and 3.

Table data (highlighted rows):

	爭議事項編號	狀況	回應不遲於	理由	收費參考號	金額
<input checked="" type="checkbox"/>	D-849396	請回應	2015年 03月 03日	恢復退款	002917114215273	HKD \$1396.90
<input checked="" type="checkbox"/>	D-845642	請回應	2015年 03月 04日	恢復退款	002647285985376	HKD \$70.00
<input checked="" type="checkbox"/>	D-842054	請回應	2015年 03月 04日	恢復退款	002643201420085	HKD \$350.00
<input type="checkbox"/>	D-837740	請回應	2015年 03月 04日	會員爭議	002723074942371	HKD \$228.00

Step 1 highlights the three selected disputes. Step 2 shows the response dialog for these disputes, including a list of reasons and amounts. Step 3 highlights the '提交' (Submit) button.

Response dialog details:

- Reasons listed: D-845642 (恢復退款, \$70.00), D-849396 (恢復退款, \$1,396.90), D-842054 (恢復退款, \$350.00)
- Buttons: 取消 (Cancel), 提交 (Submit)
- Text: 選擇回應表示您對會員爭議有異議。請提交核實費用的文件。您也可選擇向以下會員退回部份款項。

## 檢閱您的電郵通知

除了於網上處理會員爭議外，您亦可自訂系統發送給您的電郵通知。當有會員就交易作出查詢、個案有更新或提醒您個案回應時限將至時，系統會向您發出電郵通知。

1. 您可於帳戶摘要頁面上（登入帳戶後所顯示的第一頁），自訂系統向您發送的電郵通知種類。請於帳戶檔案中選擇 - 通知。您可選擇系統向您發送的電郵通知種類，或關閉通知功能。您亦可更新接收通知的電郵地址。您可啟用的電郵通知有三種：新查詢、個案更新及緊急個案（需要在未來七天內作出回應）。
2. 電郵通知讓您於電郵摘要中，快速識別需要特別注意的個案之具體情況，方便您搜索及就個案作出回應。



**付款通知**

當開啟此服務後，我明白我將會以電子方式收取月結單，並停止收取紙本月結單。  
備註：您將於登記首一個月後開始收取電子月結單。

**新月結單可供查閱**

**爭議通知**

當開啟此服務後，我明白我將於網上管理與爭議相關的事宜，並停止以郵寄方式收取爭議通知書。



**新的退款**

Dear 親愛的 <First Name, Last Name>

You have received at least one new Card Member Dispute. [View these details now](#)  
您已收到最少一項新的會員爭議。 [查閱詳情](#)

Case Number 爭議編號	Merchant Number 商戶號碼	Respond by 回覆日期	Type 類型	Reason 理由	Charge Amount 簽賬金額	Disputed Amount 爭取金額
testmail2	9814718490	18/07/2015	Non-Fraud	(6014)	86.14	86.14
testmail3	9814718490	18/07/2015	Non-Fraud	(6014)	86.14	86.14
TESTmail1	9814718490	18/07/2015	Non-Fraud	(6014)	86.14	86.14

To access and respond to a Card Member Dispute please go to [americanexpress.com.hk/newenquiries](#) and follow these easy steps:  
要存取並回應會員爭議，請前往 [americanexpress.com.hk/newenquiries-ch](#) 並依照以下步驟：

1. Enter your user ID and Password. 輸入您的用戶名稱及密碼。
2. A listing of all new Card Member Disputes will be displayed. 所有的會員爭議將於列表中顯示。
3. Click on the Case Number to view the corresponding details and enter a response. 按一下爭議編號以查閱詳情並提供回應。