中国免税品(集团)有限责任公司

关于改善售后服务、提升消费体验的公开承诺

为保障消费者合法权益，履行电子商务经营者社会责任，根据有关法律法规，本公司郑重承诺如下：

一、严格遵守《消费者权益保护法》《电子商务法》《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》《网络交易监督管理办法》等有关法律法规规定，遵纪守法，诚信经营。

二、依法依规制定完善平台各项规则协议，以显著、便捷的方式公开售后服务条款，切实保障消费者各项合法权益。

三、完善商品信息披露，做到商品分类科学、信息披露充分、价格公平透明。通过不同页面入口区分免税品和非免税品，不混同销售，不误导消费者。

四、严格遵守《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》的规定，对适用无理由退货的商品提供明晰的办理流程和指引，对法律规定可以不适用无理由退货的商品显著标识并供消费者确认，不擅自扩大不适用无理由退货的范围。

五、全面保证商品质量，对有质量问题的商品及时向消费者提供退换货服务，不设置额外门槛和条件，为消费者提供便利。

六、扩大售后服务队伍，加强售后服务培训，缩短售后服务响应时间，提升消费者售后服务体验。积极配合各级市场监管部门的管理和监督，树立良好的企业社会形象。

本公司自愿履行以上承诺，自愿接受政府和社会监督。

中国免税品(集团)有限责任公司

2023年1月5日