中国港中旅资产经营有限公司哈尔滨中侨免税外汇商场分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。

中国港中旅资产经营有限公司哈尔滨中侨免税外汇商场分公司

2023年1月5日