北京王府井免税品经营有限责任公司

关于改善售后服务、提升消费体验的公开承诺

为更好提升消费者体验，共同提振消费信心，推动行业发展，王府井免税将完全服从国家法律法规的相关要求，同时特作以下客户服务承诺：

1. 全面履行质量担保责任。在商品退换货上，与品牌方通力合作，实行“先行退货”原则。当消费者提出退换货要求时，且商品存在质量问题，第一时间对客户进行先行退货，大大缩短消费者提出退换货后的时间，增强其便利性。
2. 所有线上销售，落实消费者权益保护法，严格遵守无理由退货的商品范围，并严格按照适用七日无理由退货的商品范围履行网购七日无理由退货义务，对法定不适用无理由退货的商品在商品详情页面加强标识和供消费者通知。

3、完善商品信息披露。对免税品和非免税品区分销售页面、明确标识商品类别、公开价格构成。

4、建立健全400客户服务体系，畅通拓宽售后渠道，提升服务质量，提高解决效率，积极配合市场监管部门处理投诉举报，促使更多消费纠纷化解在源头。同时在售前、售中、售后为客户提供详细咨询和客户服务。当客户存在免税商品购买的任何问题，可拨打400客户服务电话进行咨询，售中、售后发生相关问题时，也可第一时间拨打400客户电话进行问题解决。

5、打造免税行业服务艺术家。店内进行标准化流程咨询服务，让消费者体验宾至如归的购物感觉。

本公司将严格履行以上承诺，自觉接受相关部门指导和社会公众监督，共同提升行业服务水平和消费者体验。

北京王府井免税品经营有限责任公司

2023年1月5日