深圳市国有免税商品（集团）有限公司

关于改善售后服务、提升消费体验的公开承诺

为规范市场管理，持续优化营商环境，创建良好的市场竞争环境，保障广大消费者、平台经济各方主体合法权益，维护良好消费环境和公平竞争秩序，深圳免税郑重作出如下承诺：

1. 依法依规，遵守国家法律法规，恪守社会公德和商业道德，坚持诚实守信原则，开展公平竞争，切实履行法定责任和义务，维护网络市场良好秩序。

二、秉持诚信经营理念，不断完善消费者权益保障机制，规范自身经营行为，保护消费者的知情权、公平交易权、自由选择权等各项合法权益，不非法收集和滥用消费者个人信息。

三、落实信息公示义务，全面真实准确及时披露商品信息，不欺骗误导消费者。

四、完善平台规则协议，明确进入和退出平台、商品质量保障、消费者权益保护等方面的权利和义务。

五、切实保障消费者权益，建立便携、有效的投诉举报线上处理机制，及时处理消费者投诉举报。

六、严格履行网购七日无理由退货义务，不擅自扩大不适用无理由退货的商品范围，对法定不适用无理由退货的商品采取显著标识和供消费者确认。

七、全面履行质量担保责任。除法律另有规定外，商品有质量问题的，消费者可在七日内主张退货，七日后主张换货、修理等，不设置额外门槛和条件。

八、完善商品信息披露。对免税品和非免税品区分不同销售页面、明确标识商品类别、公开价格构成，不打着“免税”旗号误导消费者购买非免税品。

我们将践行以上承诺，自觉接受社会公众监督，积极配合市场监管部门维护消费者合法权益，共同营造更加安全放心、公平有序的网络市场环境。

深圳市国有免税商品（集团）有限公司

2023年1月5日