珠海市免税企业集团有限公司

关于改善售后服务、提升消费体验的公开承诺

2023年1月，市场监管总局执法稽查局会同网监司召开免税企业行政指导会，会上珠海市免税企业集团（下称我司）就公司免税品消费纠纷处理情况、售后服务自查情况以及下一步改进措施做详细报告，介绍公司涉及免税商品、保税商品经营业态的基本情况，汇报公司出入境口岸免税商店以及跨境电商线上平台近期客诉处理情况。结合行政指导会提出的要求，我司将做好以下工作，提升公司销售服务水平。

一是严格遵循监管要求，依法保护消费者权益，依法履行消费维权第一责任人责任。我司承诺根据《消费者权益保护法》及相关规章，建立健全消费者权益保护相关制度，畅通消费维权渠道，及时受理和依法处理消费者投诉。并定期开展售前、售中、售后服务技能培训，落实消费环节首问责任制，为消费者提供准确、清晰的信息服务，避免对消费者产生误导，高度重视免税品销售服务水平。

二是进一步加强和完善网购平台管理，做到经营有章可循，依照相关规定履行主体责任。我司承诺开展线上销售严格遵守《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》等有关规定，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，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；加强完善平台规则协议，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；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显著标识和供消费者确认。切实保障消费者权益，建立便捷、有效的投诉举报线上处理机制。

三是建立健全质量管理与售后服务制度，牢固树立质量意识和全局意识，提高服务水平。我司承诺遵守《消费者权益保护法》各项规定，“免税不免责”。依法履行“三包”等产品售后服务主体责任，畅通消费维权渠道，及时受理和依法处理消费者投诉，快速处置，主动和解消费纠纷，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，展现企业诚信经营的良好形象，以“顾客至上，服务为本”的原则，实现消费者与经营者双赢。

珠海市免税企业集团有限公司

2023年1月5日