

商品售后服务体系深圳商品售后服务体系广州商品售后服务体系东莞商品售后服务体系

产品名称	商品售后服务体系深圳商品售后服务体系广州商品售后服务体系东莞商品售后服务体系
公司名称	深圳中测通科技有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	宝安区西乡街道宝安大道4336号洪盛科技园五栋三楼
联系电话	159****5556 159****5556

产品详情

基本原则

[编辑](#)

1. 树立顾客第一的原则
2. 以法律、法规及有关规定为准则，以事实为依据
3. 坚决维护商场的整体形象

服务规范

[编辑](#)

售后服务由售后服务中心处理，顾客投诉的由投诉处处理，商品所在的楼层予以协助。

退换货规定

[编辑](#)

消费者凡在商场购买的商品（包含购买商品时的赠品），一律实行“三包” [1]

新三包制

编辑

凡顾客购买鞋类、服装类商品，必须提供“三包卡”，实行“三包”。

鞋类商品

皮革为三个月；旅游鞋、运动鞋、合成革鞋为二个月；布鞋、童鞋为一个月。在“三包”期限内售出的鞋出现下列质量问题之一者，分别按包修、更换、退货由专柜先行解决[1]。

(1) 单只鞋掉跟、开线、掉漆褪色、开胶在5厘米以内(含5厘米)、拉锁坏、掉扣眼。修理期限不能超过一周，并作好修理纪录。

(2) 更换、退货的范围：

A断底；B断帮；C开胶长度在5厘米以上(指单只鞋且非人为扩大开胶)；D第二次反修同一质量问题；E鞋的售出价在210元以上，售出后三天内出现质量问题的；F两只鞋号码大小不一致；G两只鞋为一顺顺的；H隐匿厂名、厂址、无合格证；I假冒鞋。属F、G、H、I项之一的，一律不收折旧费。

(3) 换鞋按每日0.3%折旧率收取折旧费；退鞋按每日0.5%折旧率收取折旧费，时间从售出之日起计算。

(4) 假冒鞋先给消费者退款二倍，再由有关部门按有关法规予以以查处。

服装类商品

西服、裘皮、羊皮为三个月；合成革、茄克衫、中山服为二个月。在“三包”期限内，因服装的原在质量问题，有下列情况的销售者分别负责“三包”。

(1) 西服、中山服、茄克衫如有开线、起光、拉锁坏免费包修。修理后仍出现同类问题的应予以更换或退换。

(2) 裘皮、皮革服开线、拉锁坏，免费包修，如属皮板槽明显掉毛，褪色等严重质量问题，应更换，按每日0.3%折旧率收取折旧费。消费者不愿换货的，要求退货应按每日0.5%折旧率收取折旧费，时间从售出之日起计算。

(3) 消费者购买的服装在三日内(外阜十日内)，如对花色、规格、品种不满意的，只要未穿用，保持原状的，可免费调换，如无同类型的，消费者要求退货的应免费退货。

(二) 凡在商场购买的商品无质量问题顾客要求退换货的，由顾客与销售者协商解决。

(三) 所有退、换(修)商品，须有商场开具发票或销货凭证，或双方认可。

(四) 有下列情况之一的，不实行“三包”；

1. 无“三包卡”或售货凭证；

2. 超过“三包”期限的；

3. 已标明为“处理品”的；

4. 人为损坏或自行拆卸的；
5. 实物与发票或销货凭证不符的；实物与“三包卡”不相符的；
6. 感光材料除确属质量问题外，不予退换；
7. 服装已弄脏弄残的，洗涤过已变形的。
8. 内衣、内裤、文胸、妇女用品及其它类似商品，除确属质量问题以外，不予退换；
9. 化妆、洗涤用品原则不予退换，发现变质须鉴定后退换；
10. 烟酒、副食品除发现过期或发生霉变外一律不予退换；
11. 本规定未尽事宜，参照《[消费者权益保护法](#)》及《甘肃省消费者权益保护条例》，双方协商解决。