

第一章 服务宗旨

- 1.1 我们的服务宗旨是以客户为中心，提供优质、高效的服务体验。
- 1.2 致力于快速响应客户需求，解决客户问题。

第二章 服务时间

- 2.1 在线客服时间：工作日 9:00-18:00
- 2.2 紧急情况24小时响应机制
- 2.3 节假日期间提供值班服务

第三章 服务标准

- 3.1 响应时间：在线客服3分钟内响应
- 3.2 处理时效：一般问题24小时内解决
- 3.3 服务态度：专业、友好、耐心

第四章 客户权益

- 4.1 客户有权获得及时、准确的信息回复
- 4.2 客户有权要求服务记录和跟进
- 4.3 客户有权对服务质量进行评价

第五章 投诉处理

- 5.1 投诉渠道：在线客服、电话、邮箱
- 5.2 投诉处理时限：3个工作日内给出回复
- 5.3 投诉处理标准：公平、公正、透明

第六章 隐私保护

- 6.1 严格保护客户个人信息
- 6.2 未经授权不泄露客户信息
- 6.3 定期进行隐私安全培训

本政策自2026年1月1日起执行，最终解释权归公司所有。