

服务时限公示管理制度

本公司通过官网以及在营业场所张贴公示文件向社会公布服务时限：除出现海关清关障碍等因素外，从中国大陆寄达目的地快递服务时限不超过6个工作日；

快件支持全程跟踪的即时查询服务，快递查询有效期为1年；

快递电话人工查询受理时间为周一至周六，每天08:30至18:30，快递互联网查询受理时间为一周7天，每天24小时；

对于通过互联网不能查找的快件，用户通过电话查询时，在30分钟内告知用户；

快递的投诉有效期为6个月，除与投诉人有特殊约定外，快递的投诉处理时限为7个日历天；

在收到寄件人的索赔申告单24小时内答复寄件人，并告知寄件人索赔处理时限。除了与寄行人有特殊约定外，快件的索赔处理时限为15个日历天；

营业时间：08:30至18:30 假日不休。

注：以上服务时限如果有变更，本公司将根据《快递市场管理办法》第二十二条规定提前10日通过官网向社会发布服务提示公告，并且在营业场所张贴公示文件。