

# 投诉受理办法

公司实行快件寄递全程信息化管理，公布联系方式，保证与用户的联络畅通，向用户提供业务咨询、快件查询等服务。用户对快递服务质量不满意的，可以向本企业投诉，本企业自接到投诉之日起 7 日内予以处理并告知用户。

## 一、投诉渠道

快递投诉渠道主要包括网络、电话、信函等形式。

官方网站：<https://www.sinstonesupply.com/>;

官方电话：13385923791

公司地址：中国（福建）自由贸易试验区厦门片区长虹路 33 号厦门跨境电商产业园 1 号楼 B703-3 单元

## 二、投诉有效期和处理时限

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

## 三、投诉受理

1. 在接通电话后客服人员应报工号，耐心听取用户陈述并做好记录，记录主要内容：（1）投诉人的姓名、地址和联系方式；（2）投诉的理由、目的、要求；（3）其他投诉细节。在记录的过程中，应与投诉人核对信息，以保证信息的准确性。

2. 对于传真、网络、信件方式得到的投诉信息，客服人员必须及时电话回访用户，核对投诉事由并详细记录相关信息。

3. 受理投诉后，应建立投诉名称关键字，并统一编号，以便后期管理和投诉人便捷沟通。

4. 受理用户投诉后，应告知用户下列内容：（1）一般在 24 小时内回复调查处理投诉的基本情况，（2）除与投诉人有特殊约定外，国际快递的投诉处理时限为 7 个日历天。

#### 四、投诉处理

1. 投诉处理人员收到投诉记录单后，应对投诉事宜进行调查，如需要投诉人补充材料的，应及时与投诉人联系获取。对只有投诉人能够提供的关键材料，投诉人拒绝或不能补充的，应告知投诉人可能产生的不利影响。

2. 投诉事宜明确，相关材料完善的，应根据《中华人民共和国邮政法》《快递服务》标准等法规政策拟定相应的处理意见，报主管人员同意后，及时与投诉人沟通，解释处理意见的理由和依据。

3. 投诉事宜较为复杂，涉及方面较多，超出投诉处理人员的能力或权限时，应及时向主管人员报告。根据主管人员请示，做好移交等后续工作。

4. 处理进度必须按承诺时间向投诉人反馈，以增进与投诉人的沟通协调能力。对处理时间较长的投诉，应定期主动与投诉人保持联系，告知处理进度。

5. 与投诉人就投诉结果达成一致后，应告知后续理赔等相关事项的办理流程 and 注意事项。

6. 投诉人对处理结果不满意的，需告知投诉人向邮政管理局提出申诉，或依法通过其他合法途径主张权益。（邮政行业用户通过“12305”申诉电话向邮政管理局申诉）

7. 投诉事宜处理完毕，需及时将相关材料收集归档，妥善保存。

8. 跟进回访投诉人，听取并记录投诉人对投诉处理结果的满意度和意见，定期根据投诉信息统计分析结果，以建立和健全相关制度，不断地提高服务质量。