

业务查询操作规范

一、查询渠道

本公司建立与用户沟通的渠道和制度，向用户提供业务咨询、查询等服务，并及时处理用户投诉。本公司对邮政管理部门转办的用户申诉，应当及时妥善处理，并按照国务院邮政管理部门的规定给予答复。

二、查询方式

查询方式主要包括网络、电话、网点等形式。

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

官方电话：13385923791

其他渠道：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

三、查询受理时间

中国台湾地区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。

四、查询内容

快递服务范围、报价、时效等；快递物流信息的查询，查询内容包括客户投递件当前所处服务环节及所在位置和状态；对于中国台湾地区快递服务，提供全程跟踪的即时查询服务。快件收寄后，用户、邮政管理部门可凭借快递运单对快件进行查询。

五、查询答复时限

1. 对于快递服务范围、报价、时效当场回复。

2. 对于通过互联网不能查找的快件，顾客电话查询时，快递服务组织应在 30 分钟内告知顾客，告知的内容应主要包括：快件所处的服务环节及所在位置；不能提供快件即时信息的，告知顾客彻底延误时限及索赔程序。

六、查询信息的有效期为 1 年

七、查询规范

1. 查询时应使用规范用语：接听电话时：您好，鑫途通快递**号话务员为您服务，.....您的事我会尽快办（处）理，感谢您的来电，再见！拨打电话时：您好，我是鑫途通快递**号话务员，请问您是（贵姓）？.....请您帮我解决（处理）.....感谢您的帮助，再见！

2. 客户查询时，不得让客户自行找业务员或其他站点及中转部门查询的方式推诿、逃避、不配合查询或处理事务；

3. 接听电话事务不属于本职范围内时，及时、准确转接或告知对方有效电话；或及时以电话、书面、口头等方式通知有关职能部门或责任人；

4. 查询时不得向对方提供虚假承诺和错误信息：

5. 任何情况下不得与客户发生争吵，出现粗言秽语、辱骂客户、摔电话等行为。

八、采取有效技术手段，保证用户、邮政管理部门能够通过快递运单号码或者信息系统查知下列内容：

（一）订立、履行快递服务合同所必需的用户个人信息范围以及处理个人信息前应当依法告知的事项；

（二）快递服务承诺事项以及投递方式和完成标准；

（三）快递物品的名称、数量、重量；

（四）该快件的快递服务费金额；

（五）服务纠纷的解决方式。

用户查询前款规定的信息的，按照《中华人民共和国个人信息保护法》的要求采取措施防止未经授权的查询以及个人信息泄露。

九、建立服务质量管理制度和业务操作规范，保障服务质量，并符合下列要求：

（一）提供快递服务时，恪守社会公德，诚信经营，保障用户的合法权益，不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易；

（二）提醒寄件人在提供快递运单信息前，认真阅读快递服务合同条款、遵守禁止寄递和限制寄递物品的有关规定，告知相关保价规则和保险服务项目；

（三）依法对寄件人身份进行查验，登记身份信息，寄件人拒绝提供身份信息或者提供身份信息不实的，不得收寄；

（四）对寄件人交寄的信件以外的物品进行查验，登记内件品名等信息，寄件人拒绝提供内件信息或者提供的内件信息与查验情况不符的，不得收寄；

（五）在快递运单上如实标注快件重量；

（六）寄件人提供的收寄地址与快件实际收寄地址不一致的，在快递运单上一并如实记录；

（七）按照快件的种类和时限分别处理、分区作业、规范操作，并按规定录入、上传处理信息；

（八）保障快件安全，防止快件丢失、损毁、内件短少，不得抛扔、踩踏快件；

（九）除因不可抗力因素外，按照约定在承诺的时限内将快件投递到收件地址、收件人；

（十）向用户提供快件寄递跟踪查询服务，不得将快件进行不合理绕行，不得隐瞒、虚构寄递流程信息，保证用户知悉其使用快递服务的真实情况；

（十一）法律、行政法规规定的其他要求。