

中国电子商务协会物流专业委员会 中国电商物流产业联盟

中电商物流联盟函[2018] 10 号

关于切实做好“全国电商物流投诉中心”投诉处理工作的通知

各相关单位：

为了更好地保障和维护电商物流关联企业及消费者的权益，畅通电商物流行业投诉渠道，建立健全行业评价及投诉机制，优化服务环境，加强与企业投诉受理部门的联系、联动和协调，对待消费者申诉做到有诉必应、有诉必处、有诉必回，帮助企业进一步提升用户感知。中国电商物流产业联盟联合深圳市快金数据技术服务有限公司建立了“全国电商物流投诉中心”（以下简称“投诉中心”）。

“投诉中心”自今年3月中旬正式上线以来，现已产生大量的评价及投诉数据，为保障完善的投诉管理服务，及时处理消费者投诉，涉及到各单位的投诉信息，请安排相关部门积极配合、及时妥善处理好相关投诉信息，并以此建立长期稳定的互动机制。

查看投诉中心运行情况可登陆 www.56ec.org.cn。事件处理、投诉系统

接入、疑问咨询可联系联盟秘书处：010-59442283，18515456466。

特此通知！

