

长春市放心消费示范单位公开承诺

致广大消费者：

放心消费是时代发展之所需，事关经济繁荣、社会稳定、人民福祉。为营造安全放心的消费环境，切实保护消费者的合法权益，长春欧亚集团股份有限公司欧亚商都积极参加“放心消费在长春”创建活动，向广大消费者郑重承诺：

1. 积极主动开展创建工作，持续浓厚创建活动氛围，自觉强化放心消费理念。
2. 严格履行经营和服务法定责任与义务，自觉执行企业信息公示和年报制度。
3. 建立健全线下购买商品无理由退货、赔偿先付等制度，主动公示，严格执行。
4. 严格落实散装直接入口、冷藏冷冻等食品的销售管理规定，保证食品安全质量。
5. 建立并执行化妆品进货查验和记录、索证索票、从业人员培训等制度，自觉规范化妆品经营行为。
6. 积极配合有关行政部门处理消费者投诉，切实履行消费维权第一责任人的责任。
7. 虚心接受消费者的意见，认真处理消费者提出的问题，热情接待消费者的咨询、投诉，努力提高消费者满意度。

长春欧亚集团股份有限公司欧亚商都

2020年9月

欧亚商都无理由退货执行办法

第一条

消费者因生活需要购买服装类、鞋类、包类商品适用于无理由退货。(内睡衣、文胸、泳装、定制商品、裘皮、礼服、处理品、特例品牌除外)

第二条

夏季商品 15 日内可以退换；春、秋、冬季商品 30 日内可以退换。

第三条

退换货时商品应保持原质、原样、吊牌完好齐全，不脏、不残、不损、不影响再次销售。

第四条

退换货时应持有效购物凭证。

第五条

退货时钱款以原付款方式返还，15 个工作日内到账。

第六条

消费者退、换时应将商品本身、配件、赠品、发票、外包装等随同商品一并退回。本公司有权收回促销礼品、礼券、积分等或收取等值现金。

第七条

因质量问题发生的退、换、修理商品，按照国家“三包”规定执行。

第八条

不予无理由退换货的情况：无有效购物凭证或超过退货时限的商品；因消费者使用、洗涤、保养不当而导致损坏的商品；销售时已标明“处理”字样的商品；特殊约定的商品。

第九条

经营者发现消费者购买商品并非出于自身生活需要，或有违诚实信用原则，或存在恶意情形的，经营者有权拒绝退货。

第十条

1.当无理由退换货出现争议时，由双方协商解决为主，
可以请求行政机关介入，以司法诉讼和行政机关调解为辅。

2.欧亚商都可根据消费者权益保护工作需要和本店经营
品种变化及其他实际情况，对本制度内容进行优化和修改。



长春市放心消费示范单位公开承诺

致广大消费者：

放心消费是时代发展之所需，事关经济繁荣、社会稳定、人民福祉。为营造安全放心的消费环境，切实保护消费者的合法权益，长春欧亚卖场有限责任公司积极参加“放心消费在长春”创建活动，向广大消费者郑重承诺：

1. 积极主动开展创建工作，持续浓厚创建活动氛围，自觉强化放心消费理念。
2. 严格履行经营和服务法定责任与义务，自觉执行企业信息公示和年报制度。
3. 建立健全线下购买商品无理由退货、赔偿先付等制度，主动公示，严格执行。
4. 严格落实散装直接入口、冷藏冷冻等食品的销售管理规定，保证食品安全质量。
5. 主动提高经营场所内餐饮服务单位“明厨亮灶”覆盖率，提升餐饮服务水平。
6. 建立并执行化妆品进货查验和记录、索证索票、从业人员培训等制度，自觉规范化经营行为。
7. 积极配合有关行政部门处理消费者投诉，切实履行消费维权第一责任人的责任。
8. 虚心接受消费者的意见，认真处理消费者提出的问题，热情接待消费者的咨询、投诉，努力提高消费者满意度。



长春欧亚卖场有限责任公司

2020年9月21日

欧亚卖场无理由退换货制度

为更好的维护消费者合法权益，进一步提升欧亚卖场诚信经营良好形象。欧亚卖场部分商品实行线下购买商品无理由退换货制度，具体内容如下：

一、无理由退换货品种范围

此制度只适用于消费者为生活所需购买商品，包括鞋类、服饰类、箱包类、羊绒类、床品家纺类、文化用品类。

二、无理由退换货时限

自消费者购买商品之日起计算时效（以信誉卡日期为准），15日以内（含15日）有效。

三、申请退换货的基本条件

1. 本人持欧亚卖场购物信誉卡及电脑缴款凭证。
2. 退换商品应保持商品完好。商品外观保持原貌，商品配件、吊牌及商标标识、赠品（包括赠送的实物、积分、代金券、优惠券等形式）、发票、外包装（如有）等齐全，视为商品完好。
3. 退换商品不影响二次销售。

四、以下情况不符合无理由退换货条件

1. 无欧亚卖场购物信誉卡及电脑缴款凭证。
2. 商品未保持完好、吊牌水洗标已拆卸等。
3. 商品有使用过、穿着过、洗涤过的痕迹，鞋类商品底/面已有磨损、有污渍等。
4. 商品的配件、吊牌、外包装等损坏或丢失。
5. 因商品质量问题要求退换货，遵照国家相关“三包”制度执行。
6. 有违诚实信用原则，或存在恶意情形的，经营者有权拒绝退货。

五、不支持无理由退换货的品类

1. 内衣类、文胸类、定制类、奢饰品类、金银珠宝贵重商品类、裘皮礼服类、改制类、家电类、电子产品类、预包装食品类、烟酒类及其他不属于本制度（第一条）无理由退换货范围规定的商品。

2. 同一商品反复购买并无理由退换货两次以上。

六、商品退款方式

1. 按消费者购买时原支付方式返还商品价款。（消费者支付方式为现金的，当日向消费者退还现金；消费者通过银行卡支付货款的，3-7个工作日通过原支付的银行卡进行退款；消费者通过微信、支付宝支付货款的，3-7日个工作日起退款。）

2. 如不能将赠品（包括赠送的实物、积分、代金券、优惠券等形式）、发票一并退回，消费者应按照实际赠品价格、发票税额等，支付相应金额。

七、制度的执行规定

欧亚卖场员工应熟知本制度内容，积极热情的接待要求无理由退换货的消费者，公正公平的处理消费者退换货诉求，尽最大努力使消费者满意。出现不具备无理由退换条件的情况，要耐心细致的向消费者讲解此制度内容，争取广大消费者的支特和理解，携手营造欧亚卖场和谐的消费环境。

长春欧亚卖场有限责任公司

2020年9月21日

长春市放心消费示范单位公开承诺

致广大消费者：

放心消费是时代发展之所需，事关经济繁荣、社会稳定、人民福祉。为营造安全放心的消费环境，切实保护消费者的合法权益，长春长百集团有限公司积极参加“放心消费在长春”创建活动，向广大消费者郑重承诺：

1. 积极主动开展创建工作，持续浓厚创建活动氛围，自觉强化放心消费理念。
2. 严格履行经营和服务法定责任与义务，自觉执行企业信息公示和年报制度。
3. 建立健全线下购买商品无理由退货、赔偿先付等制度，主动公示，严格执行。
4. 主动提高经营场所内餐饮服务单位“明厨亮灶”覆盖率，提升餐饮服务水平。
5. 建立并执行化妆品进货查验和记录、索证索票、从业人员培训等制度，自觉规范化妆品经营行为。
6. 积极配合有关行政部门处理消费者投诉，切实履行消费维权第一责任人的责任。
7. 虚心接受消费者的意见，认真处理消费者提出的问题，热情接待消费者的咨询、投诉，努力提高消费者满意度。



长春长百集团有限公司无理由退换货制度

为深入推进放心消费创建活动，优化市场消费环境，提升企业诚信经营水平，长百集团在政府大力支持和倡导下，部分商品实行线下购买商品无理由退换货制度。具体内容如下：

一、申请无理由退换货的商品范围及时限

- 1.消费者因生活需要购买的服饰类、鞋类、箱包类、羊绒类、家居床品类商品，支持 15 日（含）无理由退换货。
- 2.内衣（裤）类、泳衣类、文胸类、定制类、奢饰品类、金银珠宝贵重商品类、裘皮礼服类、改制类、家电类、电子产品类、烟酒类不支持无理由退换货。

二、申请无理由退换货的条件

- 1.所退换商品的所有票据及随附配品齐全，且真实有效。
- 2.所退换商品从购买当日计算，未超出商品对应的无理由退换货时限。
- 3.所退换商品必须保持原样，未经使用，商品包装、吊牌完好，不脏、不残，无污损，确保不影响二次销售。
- 4.退货须将赠品及实物、积分、代金券、优惠券等一并带回，如不能退回的，消费者按赠品实际价格或积分、礼券折现的方式支付价款。
- 5.申请无理由退换货，产生的相关费用需买方承担并先行支付，如另有约定的按约定执行。
- 6.退款按付款方式原路返回，自申请受理之日起，即按流程填报、跟进、沟通、落实，退款或转款最长到账时间为 5 个工作日（非商场行为，请遵循银行规定）。
- 7.同类或同一（件/个）商品实施无理由退货后，重购时

将不再享有无理由退换货的权利，并在所购商品上注明“不支持无理由退货”的标注。

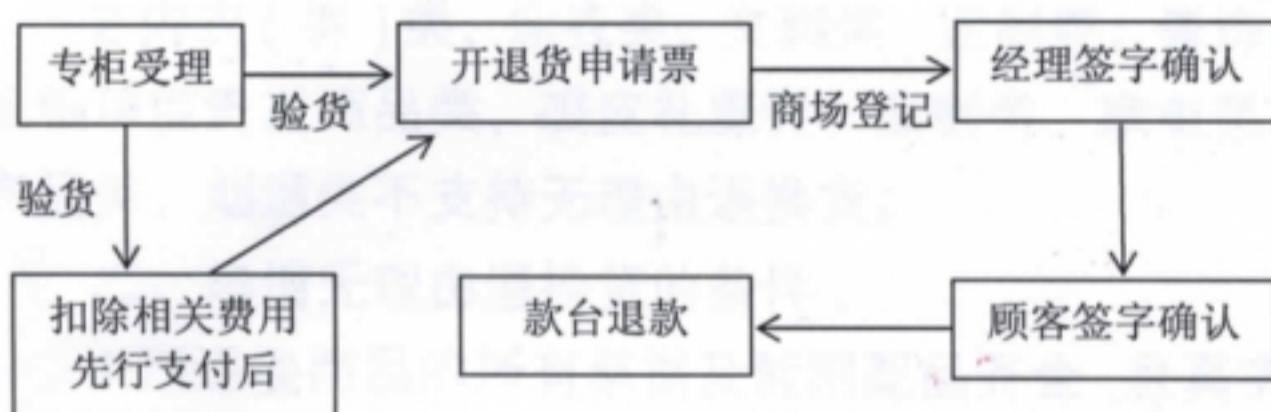
8.如发现消费者购买商品出于非自身生活需要，有违诚实信用原则，或存在恶意情形的，经营者有权拒绝受理，不予退货。

三、无理由退换货流程图

1.专柜申请，商场签字，填写退货台账。

2.先行给付消费者相关退货费用。

3.顾客签字、款台退款。



四、其他事项

1.当无理由退换货出现争议时，由双方协商解决为主，可以请求行政机关介入，以司法诉讼和行政机关调解为辅。

2.本制度可根据消费者权益保护工作需要和本店经营品种变化及其他实际情况，对本制度内容进行优化和修改。

3.本制度未尽事宜，依据相关法律法规执行。

4.本制度于正式公布之日起实施、生效。



长春市放心消费示范单位公开承诺

致广大消费者：

放心消费是时代发展之所需，事关经济繁荣、社会稳定、人民福祉。为营造安全放心的消费环境，切实保护消费者的合法权益，麦德龙商业集团有限公司长春宽城商场积极参加“放心消费在长春”创建活动，向广大消费者郑重承诺：

1. 积极主动开展创建工作，持续浓厚创建活动氛围，自觉强化放心消费理念。
2. 严格履行经营和服务法定责任与义务，自觉执行企业信息公示和年报制度。
3. 建立健全线下购买商品无理由退货等制度，主动公示，严格执行。
4. 严格落实散装直接入口、冷藏冷冻等食品的销售管理规定，保证食品质量安全。
5. 积极配合有关行政部门处理消费者投诉，切实履行消费维权第一责任人的责任。
6. 虚心接受消费者的意见，认真处理消费者提出的问题，热情接待消费者的咨询、投诉，努力提高消费者满意度。



线下购买商品无理由退换须知

为更好的维护消费者合法权益，进一步提升本商场诚信经营良好形象，本商场部分商品实行线下购买商品无理由退换货制度，具体内容如下：

一、无理由退换货商品范围

此制度只适用于消费者为生活所需购买商品，包括鞋类、服饰类、箱包类、床品家纺类、文化用品类、非即食食品类、预包装食品类。

二、无理由退换货时限

在商品仍处于原包装状态并仍可销售的状态下（除不符合无理由退换货商品外），顾客可以享受自购买之日起 90 天内无理由退换货。

三、申请退换货的基本条件

1、顾客必须出示麦德龙增值税专用/普通发票、销货清单或金税系统打印的销货清单，原始发票、销货清单以及商品的状态必须由售后服务部员工或当班经理检查清楚。

2、退换商品应保持商品原貌，包括外观、配件、吊牌及商标标识、赠品（包括赠送的实物、积分、代金券、优惠券等形式）、发票、外包装（如有）等齐全，视为商品完好。

3、退货商品不影响二次销售。

四、不支持无理由退换货的品类

1、酒类商品、手机、电脑、数码产品、家用电器、内衣，根据顾客要求定制或加工过的商品及大宗商品（团购）。

2、作为瑕疵商品或样品降价销售、发票上已盖有“本

商场所售折扣商品为样品或清仓商品，麦德龙已告知顾客所售商品瑕疵状态并被顾客接受，商品无其他质量问题，不接受退货或换货”章的商品，无理由退货请求应在购货发票出具商场受理，且退货金额应根据发票上的金额不能大于事先顾客实际支付的金额。

五、商品退款方式

按消费者购买时原支付方式返还商品价款，消费者支付方式为现金的，当日内向消费者退还现金，消费者通过银行卡支付货款，当日内通过原支付方式进行退款，消费者通过微信、支付宝支付货款的，当日内发起退款。银行卡、微信及支付宝退款时银行处理依据银行实际到账为准。

六、制度的执行规定

本商场员工应熟知本制度内容，积极热情的接待要求无理由退换货的消费者，公正公平的处理消费者退换货诉求，尽最大努力使消费者满意，出现不具备无理由退换条件的情况，要耐心细致的向消费者讲解此制度内容，争取广大消费者的支特和理解，携手营造宽城区放心满意的消费环境。



放心消费示范单位公开承诺

致广大消费者：

放心消费是时代发展之所需，事关经济繁荣、社会稳定、人民福祉。为营造安全放心的消费环境，切实保护消费者的合法权益，长春红星美凯龙世博家居生活广场有限公司 积极参加“放心消费在长春”创建活动，向广大消费者郑重承诺：

- 1.积极主动开展创建工作，持续浓厚创建活动氛围，自觉强化放心消费理念。
- 2.严格履行经营和服务法定责任与义务，自觉执行企业信息公示和年报制度。
- 3.严格执行建立健全线下符合规定的购买商品 30 天内无理由退货、先行赔偿先付等制度，主动公示，严格执行。
- 4.积极配合有关行政部门处理消费者投诉，切实履行消费维权第一责任人的责任。
- 5.虚心接受消费者的合理意见，认真处理消费者提出的问题，热情接待消费者的咨询、投诉，努力提高消费者满意度。

长春红星美凯龙世博家居生活广场有限公司



线下购买商品无理由退货制度

为深入推进“放心消费在长春”创建活动，进一步提升诚信经营水平，为消费者提供优良的消费环境，红星美凯龙于2020年7月1日面向全国发布2020版“星承诺心服务”：

一、无理由退换货品种范围

此制度只适用于消费者为生活所需购买家具、建材类商品或服务。

二、无理由退换货时限

顾客在红星美凯龙家居商场购买商品后，自开具商场统一定销货单之日起至收货后30天内，如购买意愿发生变更，在不影响商品二次销售的情况下，可持有效凭证至购买商场退货，无需给出退货理由（定制、进口、影响二次销售的商品除外）。

三、申请退换货的基本条件

1、购买建材类商品或服务，红星美凯龙统一收银，持商场统一定销货单原件、商场统一收银单据原件等有效购物凭证的消费者。

2、商品无任何损坏、包装完好、不影响二次销售的情况下，可以无理由换货退货，由于退换货产生的相应费用由消费者承担。

3、在活动期间购买的商品符合退货规定的，退货时，商场有权收回促销活动中赠送的礼券、奖品等，如消费者已使用，等价返还现金。

四、商品退款方式

按消费者购买时原支付方式返还商品价款（现金付款除外）。

- 1、消费者支付方式为现金的，消费者需提供本人银行卡号，7-15个工作日退至消费者该银行卡内；
- 2、消费者通过银行卡支付货款的，7-15个工作日通过原支付的银行卡进行退款；
- 3、消费者通过微信、支付宝等支付货款的，7-15个工作日发起退款。

本店员工将积极热情的接待消费者无理由退换货，公正公平的处理消费者退换货诉求，尽最大努力使消费者满意。希望广大消费者与我们一起携手共同营造二道家居放心消费环境。



长春市放心消费示范单位公开承诺

致广大消费者：

放心消费是时代发展之所需，事关经济繁荣、社会稳定、人民福祉。为营造安全放心的消费环境，切实保护消费者的合法权益，长春富士华实业有限公司富士华眼视光中心积极参加“放心消费在长春”创建活动，向广大消费者郑重承诺：

1. 积极主动开展创建工作，持续浓厚创建活动氛围，自觉强化放心消费理念。
2. 严格履行经营和服务法定责任与义务，自觉执行企业信息公示和年报制度。
3. 建立健全线下购买商品无理由退货制度，主动公示，严格执行。
4. 积极配合有关行政部门处理消费者投诉，切实履行消费维权第一责任人的责任。
5. 虚心接受消费者的意见，认真处理消费者提出的问题，热情接待消费者的咨询、投诉，努力提高消费者满意度。



长春富士华实业有限公司富士华眼视光中心 线下购买商品无理由退货制度

为进一步营造安全放心的消费环境，持续激发市场消费潜力活力，提升经营者诚信经营水平，增强消费者满意度和安全感，让“诚信经营、放心消费”成为社会共识，本店承诺对部分商品销售实行线下无理由退换货制度，具体内容如下：

一、无理由退换货适用范围

本店承诺线下无理由退换货商品范围：消费者为生活所需购买的太阳镜、隐形眼镜(不含定制)。本店销售的商品除以上两种外，其他不属于本制度无理由退换货范围规定的商品不参照本制度。

二、无理由退换货时限

自消费者购买商品之日起计算时效（以购物凭证日期为准），30日以内（含30日）有效。

三、无理由退换货基本条件

1. 退换商品应保持商品完好。商品外观保持原貌，商品配件、吊牌及商标标识、赠品（包括赠送的实物、积分、代金券、优惠券等形式）、发票、外包装（如有）等齐全，视为商品完好；
2. 退货时应提供有效购物凭证；
3. 退换商品不影响商品二次销售。

四、不符合无理由退换货的情况

1. 无本店购物凭证及电脑缴款凭证；
2. 商品使用过、未保持完好、吊牌水洗标已拆卸等情况；
3. 销售时已标明“处理”字样的商品；

4. 商品的配件、吊牌、外包装等损坏或丢失；
5. 因商品质量问题要求退换货，遵照国家相关“三包”制度执行，不适用本制度；
6. 有违诚实信用原则，或存在恶意情形的，经营者有权拒绝退货；
7. 同一商品反复购买并无理由退换货两次以上；
8. 特殊约定的商品。

五、退款方式

1. 经营者应当自收到退回商品之日起七日内返还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担；经营者和消费者另有约定的，按照约定。

2. 按消费者购买时原支付方式返还商品价款。（消费者支付方式为现金的，当日内向消费者退还现金；消费者通过银行卡支付货款的，7-15 日内通过原支付的银行卡进行退款；消费者通过微信、支付宝支付货款的，24 小时内发起退款。）

3. 如不能将赠品（包括赠送的实物、积分、代金券、优惠券等形式）、发票一并退回，消费者应按照实际赠品价格、发票税额等，支付相应金额。

六、争议解决方式

1. 当无理由退换货出现争议时，由双方协商解决为主，可以请求行政机关介入，以司法诉讼和行政机关调解为辅。

2. 本中心可根据消费者权益保护工作需要和本店经营品种变化及其他实际情况，对本制度内容进行优化和修改。

长春富士华实业有限公司富士华眼视光中心

2020年9月
2201021153693

放心消费示范单位公开承诺

致广大消费者：

放心消费是时代发展之所需，事关经济繁荣、社会稳定、人民福祉。为营造安全放心的消费环境，切实保护消费者的合法权益，农安县九鼎速递有限公司积极参加“放心消费在长春”创建活动，向广大消费者郑重承诺：

1. 积极主动开展创建工作，持续浓厚创建活动氛围，自觉强化放心消费理念。
2. 严格履行经营和服务法定责任与义务，自觉执行企业信息公示和年报制度。
3. 建立环保理念，在快递封装用品、运输车辆、服务场所、工作环境的等方面达到环保要求。
4. 营业场所悬挂名称牌和营业时间牌，标牌保持干净、整洁在营业场所显著的位置公布服务种类、服务时限、服务价格、赔偿、投诉处理等服务承诺；
5. 建立并严格执行快件收寄验视制度，遵守《中华人民共和国邮政法》、《禁寄物品指导目录及处理办法》的有关规定，确保收寄快件的安全；
6. 快递服务投诉处理时限不超过 30 个日历天（与投诉人有特殊约定除外）。
7. 积极配合有关行政部门处理消费者投诉，切实履行消费维权第一责任人的责任。
8. 虚心接受消费者的意见，认真处理消费者提出的问题，热情接待消费者的咨询、投诉，努力提高消费者满意度。



农安县九鼎速递有限公司

2020年9月

放心消费示范单位公开承诺

致广大消费者：

放心消费是时代发展之所需，事关经济繁荣、社会稳定、人民福祉。为营造安全放心的消费环境，切实保护消费者的合法权益，吉林省顺丰速递有限公司长春分公司荣光路营业部积极参加“放心消费在长春”创建活动，向广大消费者郑重承诺：

1. 积极主动开展创建工作，持续浓厚创建活动氛围，自觉强化放心消费理念。
2. 严格履行经营和服务法定责任与义务，自觉执行企业信息公示和年报制度。
3. 建立环保理念，在快递封装用品、运输车辆、服务场所、工作环境的等方面达到环保要求。
4. 营业场所悬挂名称牌和营业时间牌，标牌保持干净、整洁在营业场所显著的位置公布服务种类、服务时限、服务价格、赔偿、投诉处理等服务承诺；
5. 建立并严格执行快件收寄验视制度，遵守《中华人民共和国邮政法》、《禁寄物品指导目录及处理办法》的有关规定，确保收寄快件的安全；
6. 快递服务投诉处理时限不超过 30 个日历天（与投诉人有特殊约定除外）。
7. 积极配合有关行政部门处理消费者投诉，切实履行消费维权第一责任人的责任。
8. 虚心接受消费者的意见，认真处理消费者提出的问题，热情接待消费者的咨询、投诉，努力提高消费者满意度。

吉林省顺丰速递有限公司长春分公司荣光路营业部

2020年8月

