

格利数字平台食品安全问题投诉处理制度

第一条 **【目的】**为保障消费者合法权益、提升消费者的满意度，对格利数字平台（即“格利平台”）上所有入驻商家的食品质量进行持续管理和改进，特制定本规范。

第二条 **【范围】**本规范适用于消费者对入驻格利平台商家的食品安全质量问题的投诉处理。若格利平台商家同时是线下门店商家，且消费者与商家发生于线下门店内的交易订单亦展现于格利平台的，则本规范同样适用。

如在格利线下门店内发生的消费但未展现在格利平台上的订单参照适用本规范。

第三条 **【受理范围】**投诉受理范围如下：

平台所有出现食品安全问题的商品

第四条 **【投诉流程】**消费者对于涉及食品安全的投诉，需在两个工作日内向商家发起售后申请，对商家处理结果不认可的，可在商家给出处理结果后 72 小时内联系平台处理。

第五条【凭证】消费者投诉食品安全时，需根据情况提供相关凭证，格利平台客服将根据凭证判断并协助与商家沟通。如消费者不能提供相应凭证，投诉将不予受理。

第六条【生效】本规范自平台公示之日起生效。