

格利数字平台投诉举报处理制度

一、目的

为提升格利数字平台服务平台的服务意识、完善平台服务质量，特制定本制度，对投诉处举报及处理进行规范。

二、范围

指客户对平台商家资质证照、食品安全等方面不满意，通过客服电话等方式向格利数字平台提出的投诉。

三、投诉举报方式：

用户可拨打平台客服电话（400-1338281），通过语音指导或者与客服人员交流完成对平台商户的投诉。处理时长为 3 个工作日。

四、投诉举报处理及报告

1. 根据食品安全投诉情况，对平台相关商户提出改进建议。
2. 投诉举报处理完成后，由投诉处理部门根据相关制度提出投诉处理意见，被处罚商户可走正常流程申诉。
3. 严重事故上报有关部门处理，并独立承担相应的法律责任。

五、附则

平台有权不定期地制定、修改本制度及/或相关处理制度。商户应及时关注平台不时发布的各项制度修改的相关提示，若不同意相关制度修改的，商户应及时停止使用平台提供的服务；如果商户继续使用平台提供的服务，则视为接受相关制度的修改。