**附件3**

**优质服务承诺书**

为了响应学校开展校园商业网点“优质服务示范店”创建活动，更好地为广大师生提供优质服务，本店作出以下承诺：

1.遵守法律法规和学校有关部门规定，服从学校管理，严格落实各项标准化措施；

2.确保商品渠道合法合规，杜绝假冒伪劣商品和“三无”商品；

3.诚信经营，遵守商业道德，不虚假宣传，不诱导消费；

4.实行平价销售，不哄抬物价，所有价格在店内进行公示；

5.加强员工培训，服务过程有礼有节；

6.主动为师生着想，提供周到满意服务；

7.严格执行《产品质量法》、《消费者权益保护法》、《食品安全法》等法律法规，对不影响二次销售的商品实行无理由退换货（特殊商品除外）；

8.加强与师生沟通，认真倾听顾客的意见建议，积极改进服务质量；

9.自觉接受学校“优质服务示范店”创建活动工作小组办公室和各部门、各团体、政府部门的监督、指导；

10.本店投诉电话 ，接到投诉24小时内予以回复。

承诺人（签字）：

承诺单位（盖章）：

年 月 日