

# 途运平台投诉举报制度

## 第一章 总则

### 一、【目的】

为提升途运平台的服务质量，快速、准确、规范地处理托运人和实际承运人用户的投诉，规范平台管理秩序，营造安全良好的交易环境，特制订本制度。

### 二、【适用范围】

本制度适用于在途运平台开展活动的所有托运人及实际承运人用户。

### 三、【定义】

- 途运平台：指网络货运经营者所经营的道路货物运输服务平台，包括网站域名为 <https://yanchengtuyun.com/> 的途运平台或途运 APP 等。
- 托运人用户：指在途运平台注册、接受平台规则，委托承运人运输货物并支付运费的平台用户。
- 实际承运人用户：指在途运平台注册、接受平台规则，并接受网络货运经营者委托，使用符合条件的载货汽车和驾驶员，实际从事道路货物运输的平台用户。
- 途运：指途运平台的经营者，通过途运平台整合配置运输资源以从事网络平台道路货物运输并承担承运人责任的网络货运人。
- 平台用户：托运人用户与实际承运人用户合称为平台用户。

## 第二章 主要内容

### 四、【投诉途径】

- 平台用户可通过途运平台投诉热线：17621868455 进行电话投诉。
- 托运人用户可通过网站域名为 <https://yanchengtuyun.com/> 的途运平台或途运 APP 进入在线客服进行投诉。
- 实际承运人用户可通过途运 APP 进入在线客服进行投诉。
- 17621868455 投诉热线电话及在线客服的服务时间为 7x24 小时。

### 五、【处理期限】

- 17621868455 电话客服和在线客服接到平台用户投诉后将第一时间响应并记录、反馈投诉情况。

- 客诉部门接到客服提交的投诉问题后，将在 24 小时内做问题的调研并查明原因以及与平台用户协商确定的期限内给予明确的答复。
- 针对客诉部门无法解决的严重投诉，则根据相关协议约定的在法律框架内按照争议解决方式处理。

## 六、【处理结果】

- 平台用户针对途运平台提出的投诉、修改建议以及反馈的业务需求等，途运将结合实际情况及时改进。

## 七、【违规处理】

- 如果经途运核实平台用户存在被投诉的违规行为的情况，途运将依据平台相关管理规定对平台用户进行相应的处理和处罚，具体措施包括：警告、整改、限制接单或发单、停止服务等。
- 对于平台用户可能存在严重违法犯罪行为的情况，途运将配合司法机关并有权交由司法机关追究其法律责任。

## 八、【申诉流程】

- 针对被投诉的平台用户，如用户认为投诉不合理的，有权按照本制度第五条列明的途径在收到投诉处理结果之日起 2 日内进行申诉。
- 为了保证申诉的有效性，提高申诉成功率，平台用户申诉时须按照途运平台的要求提供完整、真实、有效的证明材料，包括但不限于聊天记录、截图、链接、照片、录音等。如平台用户提供虚假证明材料的，即视为申诉不成功。
- 途运平台在收到平台用户提起的申诉后，将及时审核核实用户提交的申诉材料，同时针对提交的材料做相应的处理并反馈相应处理结果。若申诉成功，则告知对应的投诉处理结果不成立、处理措施不执行；若申诉不成功，则告知对应的投诉处理结果成立、处理措施将直接执行。

## 第三章 附则

### 九、【投诉情况公示】

途运有权在 <https://hy.huaiantuyun.com/> 网站对平台投诉受理情况进行公示。

### 十、【制度变更】

途运有权根据法律法规规定对本制度内容进行修改、补充或更新，并在该制度生效前通过途运平台弹窗、公告等形式予以公告，上述公告发布满 7 日即视为已经单独通知到每一个使用

途运平台的平台用户；若平台用户在本制度内容修改、补充或更新公告满 7 天后继续使用途运平台的，即视为平台用户同意遵守修改、补充或更新的制度内容。

### **十一、【溯及力】**

本制度生效前发生的行为，适用当时的制度进行处理；本制度生效后发生的行为，适用本制度。

### **十二、【生效】**

本制度于 2024 年 3 月 1 日发布/修改，自 2024 年 3 月 1 日生效。