消费者权益保障措施说明

保障方（平台运营主体）：湖北省纳皓网络科技有限公司

统一社会信用代码：91420102MAK0HUCA69

注册地址：湖北省武汉市江岸区后湖大道 158 号同鑫花园 12 栋 1 单元 202 室

为保障在“大 MALL”服务平台（以下简称“本平台”）进行交易的所有消费者的合法权益，本平台依据《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国电子商务法》等法律法规，制定并执行以下消费者权益保障措施：

一、资金安全保障

1. 合规清算：本平台已接入微信支付·收付通服务，所有交易资金由持牌支付机构（财付通）合规清算与存管，资金全程隔离，平台不触碰、不挪用用户交易资金。

2. 担保交易：用户支付款项由支付机构托管，用户确认收货或系统自动确认完成交易后，资金方可结算至本平台自营账户，未完成交易原路退回。

二、售后与退换货保障

1. 七日无理由退货：除定制类、鲜活易腐、在线下载或拆封的音像制品等特殊商品外，本平台自营商品统一提供七日无理由退货服务。

2. 质量承诺：本平台销售的所有商品均符合国家质量标准，无假冒伪劣、三无产品，由本公司承担全部商品质量与售后责任。

三、纠纷处理与售后保障

1. 快速响应：平台设立专属客服通道，用户发起投诉或售后申请后，24 小时内响应，48 小时内处理完毕。

2. 自营售后承诺：所有交易纠纷、退换货、退款申请均由本公司直接处理、直接赔付，无需第三方商户参与，确保消费者权益快速得到保障。

四、隐私与信息安全保障

1. 数据保护：平台严格遵守《个人信息保护法》，采用 SSL 加密传输、数据脱敏、权限控制等技术手段，防止用户信息泄露、丢失。

2. 合规使用：未经用户明确授权，不将个人信息用于交易以外的商业用途，不向第三方提供。

五、平台运营说明

本平台为纯自营电商平台，所有商品由本公司直接销售、直接发货、直接提供售后，无第三方商家入驻、无撮合交易、无平台分账行为。

湖北省纳皓网络科技有限公司（盖章）

日期：2026 年 04 月 16 日