

多層次傳銷事業紛爭處理機制查核項目自評表

形式查核項目

貴公司員工人數：_____。

● 一般申訴程序

1. 貴公司是否有設置申訴專線或專用電郵，供傳銷商申訴時使用？

1).有_____無_____ (打勾)

2).所在位置：文件名稱_____頁碼_____項次_____。

3).其他說明：_____。

2. 貴公司處理紛爭的過程中，是否有通知並提供紛爭的當事人說明的機會，使紛爭當事人能自由表達陳述意見？

1).有_____無_____ (打勾)

2).所在位置：文件名稱_____頁碼_____項次_____。

3).其他說明：_____。

3. 貴公司通知紛爭當事人提出說明時，是否有給予紛爭當事人提出說明的時間？

1).有_____無_____ (打勾)

2).所在位置：文件名稱_____頁碼_____項次_____。

3).其他說明：_____。

4. 貴公司處理紛爭案件，是否有設定全案件處理期限？

1).有_____無_____ (打勾)

2).所在位置：文件名稱_____頁碼_____項次_____。

3).其他說明：_____。

5. 貴公司處理紛爭案件並作出最後決定後（包括傳銷商對紛爭案件決定不服再提出的申訴），相關的資料是否有保存至少三年？（傳保會輔導審查要點規定）

1).有_____無_____ (打勾)

2).所在位置：文件名稱_____頁碼_____項次_____。

3).其他說明：_____。

6. 貴公司有無於經營手冊、營業守則或參加契約中，告知傳銷商各項違規事由與禁

止事項？

1).有_____無_____(打勾)

2).所在位置：文件名稱_____頁碼_____項次_____。

3).其他說明：_____。

7. 貴公司針對紛爭案件所作成之違規通知書類中，有無附具違規事實與違規條文？

1).有_____無_____(打勾)

2).所在位置：文件名稱_____頁碼_____項次_____。

3).其他說明：_____。

8. 貴公司於處理紛爭案件/傳銷商對紛爭案件決定不服再提出的申訴，最後作成的決定有無以正式文書方式告知紛爭案件的當事人？

1).有_____無_____(打勾)

2).所在位置：文件名稱_____頁碼_____項次_____。

3).其他說明：_____。

9. 貴公司有無於經營手冊、營業守則或參加契約中，清楚明確告知傳銷商獎金制度之宣告及說明？

1).有_____無_____(打勾)

2).所在位置：文件名稱_____頁碼_____項次_____。

3).其他說明：_____。

10. 貴公司有無於經營手冊、營業守則或參加契約中，告知傳銷商個資保護之相關規定？

1).有_____無_____(打勾)

2).所在位置：文件名稱_____頁碼_____項次_____。

3).其他說明：_____。

11. 貴公司作成之違規處分，有無保護當事人個人隱私資料（若有揭露必要時，僅揭露與違規事實有直接關聯的部分，並做去識別化處理）？

1).有_____無_____(打勾)

2).所在位置：文件名稱_____頁碼_____項次_____。

3).其他說明：_____。

12. 貴公司有無於經營手冊、營業守則或參加契約中，告知傳銷商退出退貨之規定？

1).有_____無_____(打勾)

2).所在位置：文件名稱_____頁碼_____項次_____。

3).其他說明：_____。

13. 貴公司有無於經營手冊、營業守則或參加契約中，告知傳銷商一般退貨（非退出退貨）之規定？

1).有_____無_____(打勾)

2).所在位置：文件名稱_____頁碼_____項次_____。

3).其他說明：_____。

14. 貴公司有無於經營手冊、營業守則或參加契約中，告知傳銷商以合規方式轉換到其他組織體系之條件？

1).有_____無_____(打勾)

2).所在位置：文件名稱_____頁碼_____項次_____。

3).其他說明：_____。

15. 貴公司有無於經營手冊、營業守則或參加契約中，告知傳銷商禁止在組織體系之間有惡意挖角攻擊的行為？

1).有_____無_____(打勾)

2).所在位置：文件名稱_____頁碼_____項次_____。

3).其他說明：_____。

16. 貴公司有無於經營手冊、營業守則或參加契約中，告知傳銷商禁止對其他傳銷事業的傳銷商有惡意挖角攻擊的行為？

1).有_____無_____(打勾)

2).所在位置：文件名稱_____頁碼_____項次_____。

3).其他說明：_____。

17. 貴公司有無於經營手冊、營業守則或參加契約中，告知傳銷商不得提供明顯誤導、欺騙、誇大不實或違法性資訊？

1).有_____無_____(打勾)

2).所在位置：文件名稱_____頁碼_____項次_____。

3).其他說明：_____。

18. 貴公司有無告知傳銷商其他紛爭解決機制之資訊，包括但不限於傳保會、消保會或直銷協會商德約法委員會等其他紛爭解決機制。

1).有_____無_____(打勾)

2).所在位置：文件名稱_____頁碼_____項次_____。

3).其他說明：_____。

實質查核項目

● 一般申訴程序

1. 貴公司是否有文件、公告或組織表可得知有專責（亦包含由其他部門人員兼任，不一定需專職）人員或部門處理紛爭或消費爭議？

1).有_____無_____(打勾)

2).所在位置：文件名稱_____頁碼_____項次_____。

3).其他說明：_____。

2. 貴公司對於違規案件成立與否之判斷有無一定證據要求？（包括對人證、物證及其數量之要求等）

1).有_____無_____(打勾)

2).所在位置：文件名稱_____頁碼_____項次_____。

3).其他說明：_____。

3. 貴公司給予紛爭當事人提出說明的時間是否合理（必要時可延長）？

1).有_____無_____(打勾)

2).所在位置：文件名稱_____頁碼_____項次_____。

3).其他說明：_____。

4. 貴公司設定的全案件處理期限是否合理（從立案到結束之期間，必要時可延長）？

1).有_____無_____(打勾)

2).所在位置：文件名稱_____頁碼_____項次_____。

3).其他說明：_____。

5. 貴公司建立之案例制度或違規案件裁罰基準是否公正、合乎法令？

1).有_____無_____(打勾)

2).所在位置：文件名稱_____頁碼_____項次_____。

3).其他說明：_____。

6. 如果貴公司傳銷商對於貴公司針對紛爭案件所作出的決定不服，而想再提出申訴，則其再提出申訴的門檻是否合理？

1).有_____無_____ (打勾)

2).所在位置：文件名稱_____頁碼_____項次_____。

3).其他說明：_____。

7. 貴公司所允許傳銷商轉換到其他體系組織之條件是否合理？

1).有_____無_____ (打勾)

2).所在位置：文件名稱_____頁碼_____項次_____。

3).其他說明：_____。

8. 貴公司禁止傳銷商在組織體系之間有惡意挖角攻擊行為的規定，是否合理？

1).有_____無_____ (打勾)

2).所在位置：文件名稱_____頁碼_____項次_____。

3).其他說明：_____。

9. 貴公司禁止傳銷商對其他傳銷事業的傳銷商惡意挖角攻擊行為的規定，是否合理？

1).有_____無_____ (打勾)

2).所在位置：文件名稱_____頁碼_____項次_____。

3).其他說明：_____。