多層次傳銷事業與傳銷商間之

紛爭處理機制評鑑

○○○○公司自我評鑑報告

　　統一編號：

　　聯 絡 人：

　　聯絡電話：

　　電子郵件：

　　公司主管：　　　　　　　　(簽章)

　　（指貴事業負責紛爭處理機制業務的最高主管）

**壹、摘要**

（請說明貴事業紛爭處理機制的建立原則、建立目的）

**貳、導論**

（請概述貴事業有哪些案件類型、紛爭處理機制的執行情況）

**參、○○○○公司之歷史沿革與自我定位**

（請說明貴事業的發展歷程、組織規劃、傳銷商聘階、獎金制度、產品或服務等）

答題參考：

**肆、公司自我評鑑過程**

（1.請貴事業說明如何完成本份自我評鑑報告，如：自我評鑑如何進行、內部如何分工等。2.請貴事業提供紛爭處理機制的流程圖，流程圖中請包含：(1)貴事業告知傳銷商營業規章或紛爭處理機制等相關資訊的時間點。(2)貴事業在紛爭發生後的處理流程，如事實調查、傾聽被調查者主張、作出結論、通知調查結果等。(3)傳銷商再申訴制度等。）

**伍、公司自我評鑑之結果（請針對每一項目說明公司現行規定、規定於何處、執行方式與執行佐證資料，若能點出規定與執行的原因、困難及調整方向更佳）**

一、項目一：紛爭處理之一般性制度設置

1. 設置紛爭處理專責人員或組織
2. 設置申訴專線或專用電郵或紙本申訴管道，供傳銷商申訴時使用
3. 設置違規案例制度或違規案件裁罰基準
4. 告知多層次傳銷相關法令之規定

二、項目二：具體降低紛爭發生之設置事項

1. 退出退貨及一般退換貨之規定
2. 告知傳銷商不得提供明顯誤導、欺騙、誇大不實或違法性商品或服務之資訊

1. 禁止偽造(加入)文書或代下訂單之規定
2. 禁止傳銷商隱瞞身份或以招募員工或假借其他名義為傳銷行為

1. 禁止以另設假帳號、複數帳號或排線手段，操縱獎勵制度以獲利
2. 禁止業者或傳銷商另行要求繳納不當費用之規定
3. 禁止為吸引或拉攏客戶而在公開場合以不受歡迎行為騷擾客戶
4. 提供合規方式轉換組織與公告禁止惡意挖角攻擊之規定
5. 公告禁止對其他傳銷事業的傳銷商有惡意挖角攻擊
6. 告知傳銷商個人資料保護之相關規定及去識別化處理

三、項目三：具體個案當事人之權利保護

1. 處理程序提供紛爭當事人對案情說明的機會及具有合理的回覆期間
2. 違規通知書類中，有無附具違規事實與違規條文
3. 對於違規案件成立與否之判斷有無證據要求
4. 案件檔案保存期限相關規範

四、項目四：不服決定結果之再申訴與裁罰基準相關

1. 再申訴機制
2. 告知傳銷商其他紛爭解決機制之資訊

**陸、其他**

（上述幾點若無法完整說明貴事業的紛爭處理機制，或是有其他需要補充的內容，都可以在此處說明。若貴事業沒有其他要補充的內容，本項可以略過。）

**柒、總結**

（請針對本份自我評鑑報告進行收尾）

＊補充說明：

一、請貴事業盡可能檢附在本份自我評鑑報告中提到的文件，並請標示上該文件的附件編號，如此可利於傳保會確認該份文件的用途，更能釐清貴事業紛爭處理機制的樣貌。

二、依財團法人多層次傳銷保護基金會多層次傳銷事業與傳銷商間紛爭處理機制評鑑作業要點第七點第一項規定：「請傳銷事業提交自我評鑑報告及最近三年之相關佐證資料予本會，做為本會實地訪評之依據。」故貴事業從事多層次傳銷若未滿三年，僅需提供成立至今之資料即可。