

卡 1 稽查來了

衛生局、消防、勞動檢查、建管公安各依不同法律來查，一次過關不代表其他也過。稽查當下不能拒絕，但可以確認身分、在場陪同、記下查了什麼。

稽查日期 _____

來查的機關 _____

通知上的改善期限 _____

☐ 1 確認是哪個機關、依什麼法

衛生局（食品）依食品安全衛生管理法第 41 條；營業衛生依各縣市自治條例；消防依消防法第 6、9 條；勞動檢查依勞動檢查法第 14、15 條；建管依建築法第 77 條。勞動檢查員應主動出示勞動檢查證，對未持證者得拒絕檢查。

依據：勞動檢查法第 22 條第 1 項

☐ 2 不要規避、妨礙或拒絕

拒絕食品查核處 NT\$3 萬-300 萬；拒絕消防檢查處 NT\$6,000-10 萬並強制執行；無故拒絕勞動檢查處 NT\$3 萬-15 萬；拒絕建管公安檢查處 NT\$6 萬-30 萬。

依據：食安法第 47 條；消防法第 37 條第 3 項；勞動檢查法第 35 條；建築法第 91 條

☐ 3 在場陪同，記下查了什麼

勞動檢查員拍照、錄影，事業單位認有必要，得申請檢視或複製；勞檢結束後應作成紀錄、告知違反事項。

依據：勞動檢查法第 15 條第 3、4 項、第 22 條第 2 項

☐ 4 平常就把紀錄放好

食品良好衛生規範準則要求的紀錄至少保存 5 年；勞工名卡保管至離職後 5 年，工資清冊、出勤紀錄保存 5 年，出勤逐日記載至分鐘。

依據：食品良好衛生規範準則第 11 條；勞基法第 7、23、30 條

☐ 5 收到通知，先看是哪一種

多數是「通知限期改善，屆期末改善才處罰」；營業場所消防設備不合規、違反勞基法、建築法第 91 條，則是處罰緩並限期改善。

依據：食安法第 44、48 條；消防法第 37、38 條；勞基法第 79、80-1 條

☐ 6 期限內改好，留下證明

建管公安不合格：送達之日起 30 日內改正完竣並送請復核，得延長，最長 90 日；其他機關的期限寫在通知上。勞檢有違反的，要在違規場所明顯處公告 7 日以上。

依據：公安申報辦法第 13 條；勞動檢查法第 25 條

☐ 7 覺得不對：陳述意見、訴願

裁處前陳述意見；收到處分書，自達到次日起 30 日內經由原處分機關提起訴願。接著看卡 2。

依據：行政罰法第 42 條；訴願法第 14、58 條

完整條文、表格與官方原文：aabore.com/blog/articles/business-inspection-guide.php

卡 2 收到罰單

先分清楚手上是哪一種文件：寫「陳述意見」「舉發」、還沒確定金額的是裁處前的通知；寫了罰鍰金額、繳款期限和「不服者得於.....提起訴願」的是裁處書。

收到日期 _____ 陳述意見期限（看通知書） _____ 訴願截止（收到次日起 30 日） _____

☐ 1 裁處前：寫陳述書

在通知書寫的期限內提出陳述書，做事實上及法律上陳述；不於期間內提出，視為放棄陳述的機會。寫清楚哪一天發生什麼事、為什麼不是那樣、之後改了什麼，附照片、紀錄表、改善前後的證明。

依據：行政程序法第 104、105 條

☐ 2 不服裁處書：30 日內訴願

自處分書達到或公告期滿之次日起 30 日內，以原處分機關或受理訴願機關收受訴願書之日為準；訴願書經由原處分機關提出，附原處分書影本。

依據：訴願法第 14、56、58 條

☐ 3 來不及寫完：先表示不服

在 30 日內向訴願管轄機關或原處分機關表示不服，視為已在期間內提起，但應於 30 日內補送訴願書。

依據：訴願法第 57 條

☐ 4 罰鍰照期限繳

原處分的執行不因提起訴願或行政訴訟而停止；合法性顯有疑義或將發生難以回復的損害且急迫，可另外申請停止執行。

依據：訴願法第 93 條；行政訴訟法第 116 條

☐ 5 一次繳不起：申請分期

在繳費期限內向開罰機關申請，期數由各機關自訂。逾期移送行政執行分署後，經移送機關同意，分署得核准分 2 至 72 期。

依據：行政執行事件核准分期繳納執行金額實施要點

☐ 6 訴願之後

訴願決定自收受訴願書次日起 3 個月內作成，延長一次最長 2 個月；不服決定，於決定書送達後 2 個月內起訴。NT\$50 萬以下罰鍰走簡易程序，裁判費 NT\$2,000。

依據：訴願法第 85 條；行政訴訟法第 98、106、229 條

☐ 7 停業、歇業、廢止許可

這類處分裁處前得依申請舉行聽證；訴願不停止執行，要停得另外申請。

依據：行政罰法第 2、43 條；訴願法第 93 條

另外注意：稅捐的核定處要先向稽徵機關申請復查；交通違規裁決不走訴願。這兩種不適用本卡。

完整條文、表格與官方原文：aabore.com/blog/articles/administrative-fine-appeal.php

卡 3 被客人申訴

客人直接向店家申訴，本身就是消保法第 43 條列的第一個管道，不一定是公文。15 日從你接獲申訴那天起算。

接獲申訴日 _____ 15 日期限 _____ 客人的請求內容 _____

☐ 1 記下接獲申訴的日期

「本法第四十三條第二項規定十五日之期間，以企業經營者接獲申訴之日起算。」

依據：消保法施行細則第 36 條

☐ 2 15 日內回覆客人

聯絡客人、提出處理方式並讓他知道結果。接獲申訴之日起逾 15 日，申訴人未接獲處理情形之通知，視為未獲妥適處理，客人可以二次申訴、申請調解或提告。

依據：消保法第 43 條；消費爭議申訴案件處理要點第十一點

☐ 3 縣市政府轉來公文

15 日內直接回覆申訴人，並依公文要求副知主辦單位；需要補資料就照公文提供。

依據：處理要點第九點

☐ 4 客人的個資只用在這件事

蒐集、處理及利用申訴人個人資料要遵守個人資料保護法。回覆網路評論時，不寫客人的姓名、電話、消費細節或申訴案號。

依據：處理要點第六點

☐ 5 談成了就寫下來

雙方自行達成的協議，性質上是民法的和解契約；請雙方確認內容。

依據：臺北市政府法務局消保網說明

☐ 6 收到調解開會通知：不要缺席

調解要先經申訴，受理後 30 日內開會；除勘驗費、鑑定費外不收取其他費用；可偕同輔佐人 1 至 3 人列席。

依據：消費爭議調解辦法第 2、7、13、24 條

☐ 7 NT\$10 萬以下小額爭議

一方無正當理由不到場，調解委員得提出解決方案；方案送達後 10 日內未異議，視為依方案成立。調解經法院核定，與民事確定判決有同一效力。

依據：消保法第 45 條之 4、之 5、第 46 條

另外注意：網購的七日解除與退款期限（取回商品或收到退回商品次日起 15 日內退款，消保法第 19 條之 2）是另一個期限，和申訴的 15 日不同。客人說吃了身體不適，衛生局的通報與調查要同時處理。

完整條文、表格與官方原文：aabore.com/blog/articles/consumer-complaint-handling.php

客訴變成 Google 負評？

加 LINE (lin.ee/HA5K0KG)，傳商家連結與評論網址，我們確認公開評論的監控與回覆範圍；回覆草稿經你核准後以店名發布。我們不提供法律意見，也不代辦申訴、訴願或調解。