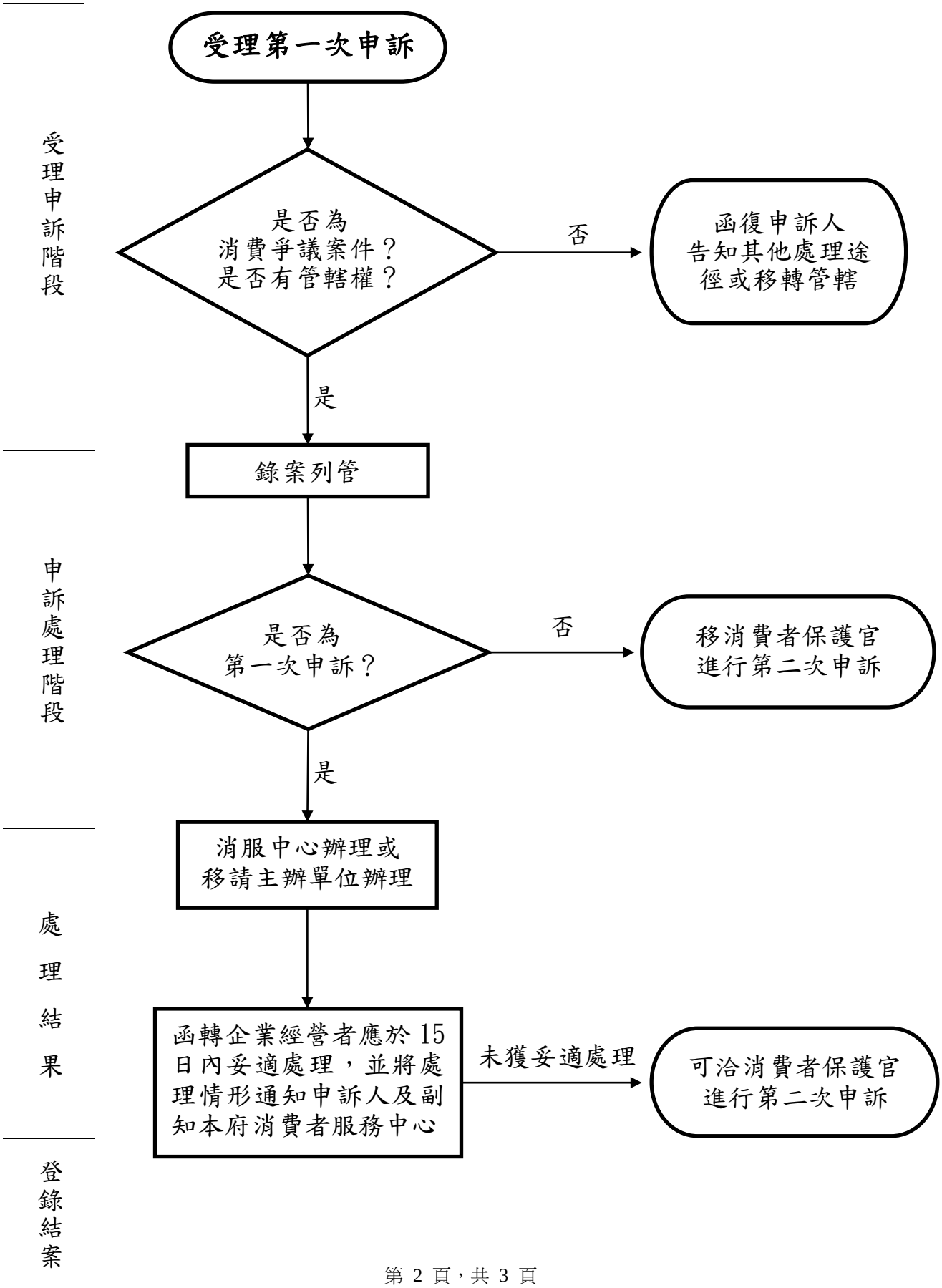
金門縣政府建設處作業流程說明表

項目編號	
項目名稱	金門縣政府消費者服務中心消費爭議處理
承辦單位	工商發展科
作業流程說明	一、 受理申請階段 1. 申訴案件之受理,可利用行政院消費申訴及調解案件管理系統進行線上申訴，亦可親自來訪或以郵遞、傳真、電子郵件等方式提出書面資料表。 2. 如資料有不完整者，則通知補件，1 週內未補件為應時效則予以退件。 3. 若顯非屬消費爭議之申訴案件則告知消費者可向鄉鎮調解委員會申請調解。 二、 申訴處理階段 1. 若屬消費爭議案件，則錄案列管，視案情內容或由消費者服務中心辦理或移請業務主辦單位分辦。 2. 主辦單位應於 7 日內，函請企業經營者於 15 日內妥適處理，並將處理情形函復申訴人並副知本府消費者服務中心。 3. 若非為第一次申訴，則移請消費者保護官進行第二次申訴程序。 三、 處理結果登錄結案 1. 非線上申訴案件,應將申訴資料及處理流程登錄於行政院消費申訴及調解案件管理系統並結案。 2. 線上申訴案件，則應登錄處理流程並結案。
控制重點	一、 申請人是否依實填妥申訴資料表。 二、 控制重點包括： （一）是否屬消費爭議事件。 （二）是否屬本縣政府主管業務範圍。 （三）申訴對象資料是否完整。
法令依據	一、 消費者保護法 二、 消費者保護法施行細則 三、 消費爭議申訴案件處理要點
使用表單	第一次消費爭議申訴資料表

金門縣政府消費者服務中心消費爭議處理標準作業程序流程圖



(金門縣政府)內部控制制度自行評估表

_____年度

自行評估單位：工商發展科

作業類別(項目)：金門縣政府消費者服務中心消費爭議處理　評估日期：__年__月__日

評估重點	自行評估情形			評估情形說明
	符合	未符合	不適用	
一、作業流程設計有效性 (一)作業程序說明表及作業流程圖之製作是否與規定相符。 (二)內部控制制度是否有效設計。				
二、申訴人是否依實填妥申訴資料表單 (一)是否屬消費爭議事件。 (二)是否屬本縣政府主管業務範圍。 (三)申訴對象資料是否完整。				
三、申訴人之申訴資料表是否完備，如有缺漏則通知限期補正。				
結論/需採行之改善措施：				
填表人：　　單位主管：　　機關首長：				