

「台北市浙江同鄉會
附設 私立「台北花園公墓

申訴管道及申訴流程

壹、目的：

為保護鄉親與使用者之權益，保障商品與服務品質，特依相關法規制定申訴管道及申訴流程，以有效解決消費爭議，確保鄉親與使用者之權益。

貳、說明：

台北市浙江同鄉會為保護鄉親與使用者之權益，除接受一般意見反映外，並受理消費爭議之申訴，提供多重管道，以周到保障鄉親與使用者之權益。

參、一般意見反映：

一、 客服專線：(02)2363-5607

二、 傳真專線：(02)2362-8440

三、 電子信箱：tpzhejiang@gmail.com

四、一般意見反映流程：

會務人員

總幹事 ——> 墓園管理委員會 ——> 理監事聯席會議

管理人員

五、一般意見反映處理時限：同鄉會對於鄉親與使用者之一般意見反映，應於反映之日起十五日內為妥適之處理。

肆、消費爭議之處理—申訴

一、申訴事項：鄉親與使用者就台北花園公墓所提供之商品或服務發生爭議時，得向同鄉會申訴。

二、申訴專線：(02)2363-5607

三、申訴流程：

申訴專線 ——> 墓園管理委員會 ——> 理監事聯席會議

※：依權限區分，權限內事務由墓園管理委員會全權處理，權限外事務移請理監事聯席會議

處理

四、處理時限：同鄉會對於鄉親與使用者之申訴，應於申訴之日起十五日內為妥適之處理。

伍、消費爭議處理之其他程序

一、申訴：鄉親與使用者向同鄉會所提之申訴，未獲妥適處理時，得向**新北市政府消費者服務中心**申訴【電話：2960-3456 分機 5140、地址：新北市政府行政大樓 1 樓聯合服務中心，**新北市板橋區中山路 1 段 161 號 1 樓西側北二門旁**】。

二、調解：鄉親與使用者向同鄉會、新北市政府之申訴，未能獲得妥適處理時，得向**新北市政府消費爭議調解委員會**申請調解。

三、訴訟：消費訴訟得由消費關係發生地之法院管轄。