Chinese

Bill de Blasio
Mayor

Consumer Affairs

Lorelei Salas
Commissioner

10件事每個企業都應該知道

本指南包括每個銷售產品和服務的企業應該知道的重要提示，以避免違規行為。

#1 查看您是否需要營業執照

如果您想知道您是否需要 DCA 簽發的55項執照中的其中一項，請造訪**nyc.gov**網站，搜索「商務工具箱」或致電**311**。您還可以造訪**nyc.gov/business**網站，了解在紐約市創立及經營企業的程序。DCA 鼓勵 企業業主閱讀公告在nyc.gov/bizrights網站上的《企業業主權利法案》（Business Owner's Bill of Rights）。

#2 張貼價格和付款方式

- 如果您出售商品，每個商品的價格必須標示在商品的標籤上，或在擺放商品的架上標示價格。
- 如果您每年的企業營收超過兩百萬美元，您必須將個別價格標籤附在大部分的商品上。
- 如果您的企業是服務業－例如，髮型或指甲美容院、乾洗店、洗衣店、裁縫、修理工、鎖匠、報稅服務－您必須在顧客下訂單的櫃檯附近和收銀台處張貼價格表。
- 提供相同的服務卻公告不同的男性／女性顧客價格是非法的行為。
- 如果您限制使用信用卡，您必須在收銀台附近和入口處清楚公告這項政策。

#3 張貼您的退款政策

您可以設定自己的退款政策，但是法律規定必須將政策張貼在收銀台附近，方便顧客閱讀。您的標示必須說明退款或更換商品的所有條件或限制，如您是否收取補貨費用、需要收據、退貨有時間限制、或退款形式為現金、信用卡或僅商店計帳。如果您沒有張貼退款政策，顧客可以在30天內退回任何商品。

#4 確保收據完整正確

如果顧客要求$5 至 $20之間的購買收據，您必須提供；如果購物金額為 $20或以上，法律規定您必須提供收據。

根據法律規定，您的收據必須註明：

- 您的企業名稱和地址及，如果您是執照持有人，您必須加印 "Department of Consumer Affairs"（消費者事務局），然後列出您的 DCA 執照號碼
- 每個項目已支付的金額
- 顧客支付的總金額，包括稅金單項行
- 購買日期
- 購買的電子商品超過$100則需列印產品品牌和型號

收據不可以 顯示信用卡的到期日或超過最後五位數。

#5 確保您的銷售廣告不虛假或具誤導性

- 廣告實際上您沒有的低價格商品招引顧客上門（「誘導轉向法」－"bait and switch"）是違法的。
- 任何您標示「降價出售」的商品，必須清楚標示原價，而在廣告降價出售之前，您也必須有合理的存貨數量。如果您廣告降價出售是因為火災、煙熏、或水災損壞了商品，或由於停止營業、清倉、不再續租約、或正在裝修，您必須有一個DCA特別銷售許可證並且在即將關閉的地點進行降價出售。
- 您必須在所有的報紙廣告、名片、和商業車輛上註明您的公司名稱、地址、和DCA執照號碼（如適用）。

#6 了解不可以販賣哪些商品

- 出售假冒或仿製的槍是非法的，除非槍的整個外觀為白色、亮紅色、亮橙色、亮黃色、亮綠色、亮藍色、亮粉紅色、亮紫色、或透明或半透明（可看到內部）。出售任何不是這些顏色（例如黑色、綠色）其中之一的假冒或玩具槍是非法的，即使槍的尖端是橙色的。
- 您不能出售激光指示器給未滿19歲的顧客。
  您不能出售以下商品給任何未滿21歲的顧客： 美工刀、蝕刻酸、噴漆。
- 您不能向任何人銷售以下產品： 過期的非處方藥、電動滑板車、瀕危或受威脅物種製成的產品。

#7　了解煙草銷售和標示牌規則

- 您不能出售香煙給未滿21歲的顧客。
  對任何看起來未滿30歲的顧客，您都必須要求他們出示適當的身分證明。
- 您必須有DCA執照並張貼城市和州規定的警告標誌才能在紐約市出售香煙，您可以在DCA商務工具箱下找到這些標誌。
- 出售「加味」的煙草是違法的，除非您經營煙草酒吧或煙草的味道或氣味是薄荷腦、薄荷、或冬青。
- 您不可以出售單支香煙（「散裝」－“loosies”）。

#8　確保磅秤是準確的

DCA檢查所有商店和機場磅秤的準確性。磅秤必須放在適當的地方，使顧客能夠查看重量和每磅價格。如果您出售包裝物品，則必須從物品的價格中減去包裝重量（「皮重」－“tare” weight）。企業可以在網站上利用DCA的商務工具箱或致電**311**要求磅秤檢查。

#9　解決顧客投訴

如果DCA收到投訴後，我們會通過電話或郵件與您聯繫，了解您的敘述之後，才進行調解。 所有持照人必須在20天內作出回應。DCA調解員會與您和客戶商討，如果我們無法解決投訴，可能會由法官在市府的審判法庭或州法院聽證會審理。DCA永久保留公眾投訴記錄和解決方式。

#10 處理違規和繳納罰款

如果DCA檢查員在檢查過程中簽發違規單，您會收到一份聽證會通知，註明您需要與和解官員會面的日期和時間，或在市府的審判法庭向行政法官針對違規提出異議。您可以由律師陪同出席，並有免費翻譯服務提供給您。殘障人士在聽證會之前可以要求特殊順應安排。根據不同的違規或違反歷史，您可能能夠通過網站或郵件解決。不回應聽證會通知將導致額外的違規和罰款。

NYC™ Consumer Affairs

Bill de Blasio
Mayor

Lorelei Salas
Commissioner

42 Broadway
New York, NY
10004

Visit nyc.gov and search “Business Toolbox”

Contact 311
(212) NEW-YORK
(Outside NYC)

YouTube　Instagram
@NYCDCA

06/2016