



業務輔銷品質保證標準

內容標準

全球業務輔銷品質內容標準

本文件目的是為安麗直銷商及講者於介紹安麗事業時提供一套標準，同時也協助直銷商及其培訓組織業務輔銷的準備。

業務輔銷 (BSM/ Business Support Materials) 指以下所有產品和服務，包含但不限於書籍、雜誌、海報和其他印製文宣；線上文宣；網際網路網站；音訊、視訊或數位媒體；大會、會議和研討會：

1. 目的在於針對安麗產品、服務招攬及教育潛在對象、顧客或潛在顧客，或支援、培訓、激勵及教育直銷商，或
2. 包含使用一個或多個安麗名稱、商標、服務標章、著作物或其他屬於或授權安麗的智慧財產，或
3. 其他情形提供時，明示或暗示與安麗的附屬關係、聯繫或關聯。使用「業務輔銷」一詞時，如未註明「安麗製作」，則僅指非安麗製作之業務輔銷。

這些標準涵蓋了廣泛的主題，無法對於每一種可能的情況都進行說明並提供建議。決定是否符合標準的因素很多，包含視覺效果、背景、目標受眾、法規限制以及潛在對象或直銷商留下的整體印象。

任何形式的業務輔銷（如印刷品、音訊、視訊、APP應用程式、電子郵件、語音郵件、網站和直播）都不得包含虛假、誤導、不正確或欺騙性的陳述。所有業務輔銷及其推廣都必須遵守各市場為直銷商、直銷商培訓組織及講者所制定的相關安麗規則及政策。

安麗相信，業務輔銷的運用及參與會議是建立直銷商事業的有效工具，而使用成功組織及其領導人所發展出的工具和教材，能對安麗事業產生有意義的影響。

全球內容標準

定位安麗事業機會

如何向潛在對象介紹安麗事業機會，對於介紹直銷商、培訓提供者及整體事業的聲譽及信譽有關鍵性的影響。因此，潛在對象及直銷商必須對安麗及直銷商、培訓組織的角色有清楚和正確的了解。

對於潛在對象的陳述必須真實、正確、不誤導。

說明安麗事業機會

必須說明安麗事業是一個可透過銷售產品，及幫助所推薦的人以相同方式賺取收入的機會。這是一項為直銷商提供產品、產品教育、配送、銷售、顧客服務以及「安麗業務計畫」的事業。

必須清楚表示，安麗事業不可被視為安麗事業機會以外的其他任何事物，培訓提供者並未提供事業機會，而是提供可選擇的教育及培訓資料，以及社群支援。

全球內容標準

將安麗事業陳述為一項自我提升計畫（如自我成長、婚姻挽救、改善與家人或他人關係），而非以營利為目的的事業，則是對安麗事業的不實陳述，這意味著該事業的主要活動不是創造利潤。

不得聲稱或暗示「安麗業務計畫」或安麗事業是一種減稅或免稅方法。

不可使用具有誤導性的同義詞來指稱安麗。

以下為不當定位安麗事業的範例：

- 就業機會
- 社交活動
- 市場調查
- 稅務研討會
- 財務研討會
- 投資研討會

潛在對象必須清楚了解，安麗提供以下實體及簽約內容：

- 「安麗直銷商獎勵計畫」包含：
 - 獎金獎勵（及其管理）
 - 獎銜獎勵（及其管理）
 - 表揚（及其管理）
- 產品
- 產品教育、產品支援
- 銷售

在使用培訓組織、直銷商品牌或組織的名稱、標誌或商標時，必須同時出現或提及安麗的名稱或商標。

不得使用聲稱或暗示保證成功或保證收入的說詞。

全球內容標準

定位安麗事業機會

建議用語

公司主要生產健康、家用和美容三個領域的優質產品，所有產品均享有滿意保證。

安麗能提供實現額外收入、銷售技能、彈性和自由的事業機會。

你可自行決定每天的工作內容，但每項安麗事業都包含三項活動：

- 一、向新顧客介紹產品。
- 二、服務既有顧客。
- 三、若選擇經營安麗事業，需指導並幫助您所推薦的下線建立自己的安麗事業。

您可以自行決定如何安排一天的時間，或根據自身需求，決定投入的時間。

全球內容標準

說明業務計畫及建立安麗事業

直接或間接收入的陳述必須真實、正確、不具誤導性，並且僅能反映經由「安麗業務計畫」及其他獎勵計畫所獲得或賺取的收入，其他非安麗收入來源應排除在外。

陳述「安麗業務計畫」時，須正確解釋為一個均衡事業的角色（直銷商產品銷售、個人使用及推薦），並遵循所有安麗規範、指示、程序及政策。

全球內容標準

說明業務計畫及建立安麗事業

- **直銷商產品銷售**：是透過銷售產品給顧客，來獲取獎金收入方式。
- **個人使用**：為了解產品並獲得個人使用經驗的方式，這些經驗可幫助銷售產品。然而，透過個人使用所節省的金額並非收入，也不應視為收入。此外，不得暗示安麗事業為批發採購平台，或暗示可憑個人消費就能建立成功的安麗事業，這是違反「營業守則」，因為擁有顧客是「安麗業務計畫」的核心要素。
- **推薦**：推薦能讓直銷商最大化使用「安麗業務計劃」中的機會，但收入並非來自推薦行為，聲稱或暗示直銷商僅透過推薦他人就能成功或賺取獎金是錯誤的，且不被允許。在介紹推薦的過程，應強調推薦人與新加入安麗直銷商間有先前或存在個人聯繫。

建議用語

當我開始更換產品為安麗產品時，讓我有個人故事及經驗可以分享。

定位安麗事業機會

以下所列並不包含所有項目

允許內容	不允許內容
<ul style="list-style-type: none">• 直銷機會• 安麗事業• 安麗業務計畫• 安麗事業機會	<ul style="list-style-type: none">• 私人加盟 / 加盟• 實習計畫• 批發採購平台• 金融或投資研討會• 導師計畫• 達成鑽石只需推薦六個人• 將其他事業機會或產品與安麗事業機會結合

不允許內容的理由

批發採購平台及加盟可能需遵循與直銷公司不同的監管標準。

將「安麗業務計畫」介紹為其他事業的說明，是一種誤導。

描述可快速和輕鬆達到成功和成就，會誤導建立成功事業所需的時間和努力。

全球內容標準

時間及努力

不允許做出保證成功的陳述。

每位安麗直銷商可自由決定工作時數及安排工作時間。不得強制規定會議、電話等次數。

資料與數據

公司資訊

公司統計資料、排名及歷史資訊應與安麗台灣「遇見安麗」(Amway Taiwan Fact Sheet) 內容或安麗台灣官網所發布的資訊一致，不得有任何出入，也不得以任何形式或媒介使用安麗或Alticor Inc.專屬的機密資訊。

用於推廣安麗事業或產品的任何內容，包含聲明、統計資料、直接引述其他資訊，必須真實、正確，不誤導。此外，除演講和錄音外，使用所有含有統計資料的業務輔銷品必須註明統計資料的來源和日期。

全球內容標準

創辦人家族

提及狄維士及溫安洛家族時，可一併提及安麗及Alticor家族公司的所有權。
提及溫安洛及狄維士家族的任何私人專案計劃、業務及慈善事業時，必須正確無誤，並將其與安麗及Alticor家族公司明確區分。

統計資訊

圖表、視覺資料、引述及參考的統計數據必須來自公認、可信的來源，且最新的資料來源不超過3年（歷史性資料除外）。資料必須適用於目標市場。

使用範例

自1959年以來，安麗向全球直銷商發放的獎金及現金獎勵多於歷史上其他直銷公司。*

*資料來源：www.euromonitor.com/amway-claims

全球內容標準

智慧財產

使用著作物

在未獲得所有者許可、授權或允許且無相關證明的情況下，不得使用任何受著作物或其他智慧財產權之著作物，包含但不限於音樂、文字資料、圖形、照片、人物或模型圖像、標章或商標，無論是來自第三方還是安麗公司或 Alticor Inc. 所製作。

與開發或使用業務輔銷有關的音樂播放、表演、錄製或廣播必須獲得適當授權，並保留所有必要的許可及授權證明，應於要求時提交給安麗公司。

著作物包含但不限於音樂、書籍、雜誌、文章及其他著作，包括摘錄及翻譯、演講、照片、美術品，包括網際網路上的剪貼畫、網站、部落格及其他社群媒體貼文、視訊、電影、戲劇、雕塑、建築及立體造型，以及電腦軟體。

音樂使用的特別說明：與業務輔銷相關時，未經音樂所有者或專屬被授權人適當書面轉讓、授權或其他許可，或經由允許使用音樂的適用法律，不得經由網際網路重製、更改、播放、演奏、錄製、廣播或串流音樂。使用錄製的音樂時，**通常需要一個以上的授權**，直銷商或培訓提供者應保留所獲得的任何書面許可，並於要求時出示給安麗公司。

著作權人或專屬被授權人僅能授予使用著作物的有限權利，這些權利可能受到多種方式的限制，包含時間、使用方式、地區或媒體。因此，在某一情況下授權使用的著作物，可能不允許在另一種情況下使用相同的資料，直銷商或培訓提供者有責任確認其使用著作物已獲得著作權人或專屬被授權人的許可。

全球內容標準

避免錯誤的技巧

1. 網際網路發布的資料內容可能適用著作權，不可在未經許可的情況下進行重製，這包括重複使用訪客於直銷商或培訓提供者網站上所提交的資料。如果想在您的網站上重新發布或重複使用發布的資料，例如在宣傳資料中重新發布顧客的引述時，應尋求許可。
2. 倘若允許在您的網站上進行發布，他人發布的內容條件應符合業務輔銷的限制，包含禁止在未經安麗公司核准的情況下發布業務輔銷。
3. 從iTunes商店或其他音樂供應商購買音樂，並不代表購買者可將所購買的音樂用於任何目的，可能需要獲得額外的授權，才能於與相關業務輔銷，如視訊影片或網際網路上使用該音樂。
4. 引用著作物一小部分的内容也可能侵犯作者的著作權。當使用他人的著作或演講前，請先獲得書面許可，同時還需要提及作者姓名。
5. 即使安麗公司已獲得使用著作物的授權，也並不代表直銷商或培訓提供者也適用於該資料授權。

全球內容標準

肖像權

直銷商或培訓組織應避免在未獲得個人書面許可的情況下，在業務輔銷中使用對方肖像，包含姓名、照片、影像或聲音，這適用於名人、安麗員工及其他直銷商和培訓提供者。直銷商及培訓提供者應保留個人書面許可，並於要求時提供給安麗公司。

使用個人肖像的許可可能受到多種限制，包含時間、使用方式、地區或媒體。因此，在某種情況下許可使用個人肖像，在另一種情況下可能不被允許使用相同影像，應確認您的使用是在授權範圍內。

以下是常見可能出現肖像權的情況：

1. 照片包含多人的影像，攝影師向直銷商或培訓組織提供使用照片的書面許可。然而，在以任何方式使用照片中的個人影像前，應先取得此人的書面許可，例如，模特兒同意書。
2. 名人出現在直銷商或培訓提供者的會議中，激勵演講並允許直銷商及培訓提供者錄製演講。這種許可並不自動包含在宣傳安麗事業或其他目的時，可使用該名人姓名的權利。

全球內容標準

適當使用商標

未經商標所有人或專屬被授權人適當書面轉讓、授權或其他許可，直銷商及培訓提供者不得重製、散布或以任何方式使用第三方、安麗或Alticor Inc.的商標。直銷商及培訓組織應保留書面許可，並在要求時，出示給安麗公司。

安麗或Alticor公司擁有的商標和標誌圖案、產品照片以及與公司相關的圖像，只能從安麗公司指定的核准來源取得。

商標是專有形容詞 - 商標是專有形容詞，不是名詞，其後必須是產品的通用名稱或普通描述性名稱。標準的企業風格是在文中，以首字母大寫顯示商標，或以風格化、粗體、獨特的字體顯示商標，後面跟著TM符號。如果商標本身使用全部大寫或小寫字母，則首字母大寫規則可能有例外。

例如：L.O.C.TM、NutriliteTM、XSTM、CookTM

通用的產品說明必須只使用小寫字母。

例如：ArtistryTM waterproof mascara (雅芝時尚纖俏睫毛膏)

每次使用商標後，都必須出現商標聲明符號 (TM或®)。

在文本或副本中，商標後一定要使用產品描述或名詞。

全球內容標準

適當使用商標

安麗修訂的標準企業風格適用於複製先前已獲授權的業務輔銷，以及本內容標準公布日期前，已建立及已獲授權的新業務輔銷。對於所有在本品質保證標準發布日之前已獲授權並已存在的業務輔銷，可接受保留先前的安麗標準企業風格（全大寫字母或採用風格化、粗體或獨特的字型）。

商標不得採用複數 - 由於商標不是名詞，因此不能以複數形式使用，應將其描述的普通名詞複數化。舉例說明：

正確：Artistry Signature Color

不正確：Artistry Signature Colors

商標不可使用所有格 - 商標不能使用所有格，除非商標本身就是所有格。

正確：我們喜歡使用Nutrilite™產品。(We enjoy using Nutrilite™ products.)

錯誤：我們喜歡使用Nutrilite的產品。(We enjoy using Nutrilite's products.)

商標不是動詞 - 您可以「用XEROX影印機影印六份」或「影印一份」，但說「XEROX報告」是不恰當的商標使用。要判斷商標使用是否正確，如果可以在商標後插入「品牌」一詞，且句子仍然合理，那麼商標的用法就是正確的。舉例說明：

正確：使用 DITTO™排程訂購程式

不正確：DITTO您的訂單

全球內容標準

適當使用商標

商標聲明 - 除非安麗審查過程中另有指示，否則使用TM聲明符號，不加註腳註明所有權聲明。標準的企業風格是在文字中以首字母大寫，或以風格化、粗體、獨特的字體顯示商標（例如：Nutrilite™ Supplements）。當商標以風格化的方式出現時，可以接受使用小寫字母。

標誌格式：通用的產品說明應僅使用小寫字母，例如：Artistry™ waterproof mascara雅芝時尚纖俏睫毛膏，TM符號應出現在每次使用商標之後。

商號與商標不同 - 商標不能與商號混淆。商號是專有名詞，是公司或企業名稱，可以使用所有格，不需要通用術語。商號後使用商標聲明符號（™ 或 ®）既無必要，也不恰當。

範例：「安麗的產品很棒」或「我喜歡安麗最新的NUTRILITE益生菌營養品」

全球內容標準

資料品質

所有業務輔銷都應為使用者提供專業且舒服的視覺、觸覺及聽覺體驗。

安麗製作的資料

所有安麗製作的資料均受著作權法保護，未經安麗公司書面授權，不得全部或部分使用或重製。若業務輔銷中包含安麗公司所製作的資料，則必須在業務輔銷的部分保留或添加「© (填入首次向預定受眾出版的年份) 安麗台灣」的標註。

安麗員工

未經安麗事先書面授權，不得以全部或部分形式進行錄製、重製、使用、發布或銷售安麗員工或代表的簡報。

其他來源

大眾媒體上受人信賴的出版物所進行的測試結果，僅能在獲得出版商書面許可後引用，不能將其描述為對安麗或安麗產品的背書。在業務輔銷中，不得將健康、醫療協會或類似機構作為與安麗產品有關的資料來源加以引用。在獲得出版商許可的情況下，仍須遵守以下「描述產品」章節的要求。

全球內容標準

描述產品

安麗™產品宣稱必須逐字引用安麗™官方來源原文，不得以任何方式修改。有關安麗™產品的說明，僅能引用經批准且適用於相應市場的安麗™官方文宣及安麗™官方網站內容。

代言及見證

- 代言及見證的內容必須誠實，不得誤導。
- 代言或見證必須反映提供者的真實意見。
- 代言或見證不得涉及安麗依法無法作出的宣稱。
- 安麗與安麗直銷商之間的關係必須清楚明確。

產品比較

除非由安麗提供，否則禁止進行價格及產品比較，以避免潛在的法律問題。此外，「直銷協會商德約法」禁止不公平地詆毀其他公司的產品、銷售及行銷計畫或其他任何特點。直銷商或培訓組織還需遵守當地直銷及產品描述的相關法律、規則、法規及準則。

舉例一些不允許的內容：

- 關於疾病的聲稱
- 醫療宣稱
- 分析、診斷
- 直接或暗示治癒、治療或預防的聲稱
- 使用草本、有機或天然等詞彙
- 使用前後的聲稱、影片或圖像（彩妝及烹飪類產品除外）

建議用語

我們銷售的是人們使用的日用品。安麗與許多其他直銷公司不同之處在於整個產品的品質，以及擁有多樣化的產品，不只是提供一兩種產品來滿足您的需求，而且還提供滿意保證！

全球內容標準

討論收益

收入

直接或間接的收入陳述必須真實、正確、不誤導，並且只能說明透過「安麗業務計畫」及其他獎勵計畫所獲得或賺取的收入。因此，禁止做出與其他收入來源相關或合併收入的陳述，並暗示這些收入是建立安麗事業的結果。

不得將收入描述為無須持續努力，或無須符合資格要求的持續性收入（或任何同義詞）。

所有收入陳述必須真實，不得誇大。收入及「安麗業務計畫」資料可能需依據市場特定規範進行適當的揭露。

不允許任何收入保證或擔保的陳述。安麗提供的是事業機會，而非收入或成功的保證，暗示保證收入或成功的用語會誤導對方，並禁止使用「無風險」或其他暗示保證結果的用語。

生活方式

生活方式陳述可用於下列情況：

- 提供真實而不誇大的潛在收入；
- 陳述符合直銷商在安麗事業中的獎銜層級；
- 陳述安麗直銷商的真實生活，以及實現這種生活方式所需的時間和努力。

全球內容標準

討論收入

退休

安麗事業機會並不保證終身收入，安麗直銷商需明確指出，透過「安麗業務計畫」創造收入需要時間及努力，並可以自行決定當事業發展到一定程度時，離開傳統職業，全職經營安麗事業。

安麗直銷商可以討論從安麗事業中退休的議題，但必須是在持續努力的背景下，討論這項事業帶來的持續收入。

繼承

「安麗業務計畫」的特點之一，在於安麗直銷商能建立並發展龐大的事業，然後將其作為遺產的一部分傳給繼承人。

依據「營業守則」，安麗事業可以被繼承。只要接手事業的人持續達成「安麗業務計畫」規定的資格，就可以繼續獲得收入、獎勵及獎銜。

建議用語

安麗是根據成果來給予獎勵，你能賺多少錢，取決於你自己，也取決於你在安麗事業上付出了多少努力，想透過安麗賺錢的唯一途徑就是銷售產品。

討論收入
以下所列並不包含所有項目

允許內容	不允許內容
<ul style="list-style-type: none"> • 必須明確指出所描述的是「安麗業務計畫」所產生的收入 • 業績獎金收入 • 只要說明或暗示持續的努力，提及持續的收入是可以接受的 • 維持收入和獎金是基於產品銷售額，而非保證 • 依據業績表現收入 • 低風險 	<ul style="list-style-type: none"> • 剩餘收益、被動收入、權利金 • 零風險 • 永遠不用再工作 • 定出達成收入及獎銜層級的時間 • 個人產品使用所節省的钱陳述為收入 • 永久收入 • 保證收入

不允許內容的理由

「剩餘的、被動的」等用語意味著在安麗事業中賺取收入不需要持續的努力。

利用時限作為達到直銷商特定獎銜或收入的一般期望，即為一種收入保證。

以直銷商的成本價購買，將節省下來的費用描述成收入或利潤，是一種誤導。

全球內容標準

參與培訓提供者之培訓及購買業務輔銷品

參與及購買均為自由選擇

參加培訓提供者的業務輔銷計畫及購買業務輔銷品必須明確表示為自由選擇，並非建立安麗事業的必要條件。

參加培訓提供者的業務輔銷計畫可能有助於直銷商建立成功的事業，但並非保證。

不得暗示必須購買《安麗事業手冊》或其它書面資料才能成為直銷商。

退費規定

業務輔銷的退費規範在「營業守則」第7章有明確的規定。銷售業務輔銷時，直銷商應提供一份書面回購聲明，允許購買者購買後30天內無條件退還業務輔銷並獲得全額退費；購買者於活動開始前取消參加活動或要求活動門票退費，退費必須在活動結束後30天內完成（可從退費中扣除合理的費用）。

財務責任

分享購買安麗產品、業務輔銷品或其他行為或行動，若依社會標準，被視為會構成購買者在財務上有不負責任的決定及行為，例如造成購買者財務困難和壓力等，是不被允許的，也不得宣稱或暗示花費在產品或業務輔銷的金錢為一種投資機會。

其他事業機會

不得利用業務輔銷推廣安麗事業以外的業務機會。

參與培訓提供者之培訓

允許內容	不允許內容 (部分範例)
<ul style="list-style-type: none">• 必須明確指出，購買資料或參與「核可的培訓提供者」之活動為選擇性• 專業發展計畫、資料• 支援系統• 創業發展計畫• 培訓提供者提供培訓、教育、激勵、發展支援及社群	<ul style="list-style-type: none">• 宣稱或暗示參加培訓提供者的培訓是成功的保證• 宣稱或暗示參與培訓提供者的培訓是經營安麗事業的必要條件• 婚姻、精神或財務諮詢• 將培訓系統等同於高等教育

不允許內容的理由

參與系統組織並不保證一定成功。

培訓提供者的職責是協助安麗直銷商建立其安麗事業，而非提供個人問題的諮詢。

參加該系統組織不會授予與傳統教育相關的學位或證書。

全球內容標準

安麗事業環境

必須呈現安麗事業是平等的事業機會。

精神 / 宗教 / 政治溝通

直銷商不得使用業務輔銷作為討論、宣傳或宣導宗教、政治或個人社會信仰的平台。

道德 / 社會溝通

不得發表詆毀安麗、Alticor Inc.、其附屬機構、員工、直銷商或其他培訓組織的言論。

不允許利用事業平台表達貶損他人信仰的個人觀點。

不可鼓勵直銷商限制與家人及朋友的聯繫，或切斷與家人及朋友的關係。

鼓勵直銷商保持專業形象。

不可強迫規定統一制式的服裝。