

## 文化部113年度消費者保護方案

## 文化部 113 年度消費者保護方案（核心業務）

序號	計畫目標與 實施策略	核心業務	重點工作	關鍵績效 指標(KPI)	113 年目標 值	備註
1	1. 確保食品、商品與服務安全及品質(7)針對短期間對聚集大量人潮之消費場所或活動，加強室內空氣品質及公共安全之監督、管理與查核(含公共意外責任險投保情形)。	相關藝文場所(含電影院)之監督、管理與查核	(1) 督導各地方政府定期至轄下電影片映演業(電影院)查核  (2) 督導各縣市藝文場館之無障礙設施或服務之檢核及改善	● 查核家次數  ● 辦理自我檢核之次數  ● 申訴或違規案件下降數(率)	查核 80 家次  總計各縣市自我檢核至少 55 次  電影片映演業查核違規比率 10% 以下	1. 影視局(延續性)  2. 工管組(延續性)

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	關鍵績效指標(KPI)	113年目標值	備註
2	3. 促進交易自由與公平 A. 促進公平交易(1)持續檢討研(修)訂、公告與消費生活密切相關行業項目之定型化契約應記載及不得記載事項，並落實宣導、查核及處罰。	文化藝術相關定型化契約之檢討與查核	(1)「藝文表演定型化契約應記載與不得記載事項」及「藝文展覽定型化契約應記載及不得記載事項」之檢討與查核  (2)督導各地方政府定期至轄下電影片映演業(電影院)查核「禁止攜帶外食定型化契約不得記載事項」  (3)書店所販售之「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」之查核	●藝文表演定型化契約查核件數 ●藝文展覽定型化契約查核件數 ●電影業查核件數 ●圖書出版業查核件數 ●查核案件合格件數比例	查核 70 件  查核 30 件  查核 80 件  查核 22 件  查核案件合格比率 95%以上	1. 影視司、藝發司(延續性)  2. 影視局  3. 人文司(延續性)
3	3. 促進交易自由與公平 A. 促進公平交易(5)防範顯失公平定型化契約條款之濫用，及導正不當或不公平競爭行為。	針對藝文活動票券之販售，使民眾有平等參與藝文活動之機會	督請縣市政府加強辦理文創法第10條之1相關宣導事宜	●督導縣市政府加強辦理事宜	每年辦理 1 次黃牛防制宣導	影視司(新增項目)

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	關鍵績效指標(KPI)	113年目標值	備註
4	6. 強化消費者諮詢及爭議之處理解(4)建立重大消費事故(含罷工或無預警停業)之預防、處理計畫、善後處理標準作業程序及研修(訂)重大消費事故損害賠償機制。	減少藝文表演票券消費爭議	督請縣市政府加強抽查藝文表演場次落實票券退、換票機制	●加強查核藝文表演票券退、換票場次	督請縣市政府落實抽查票券退、換票60場次	影視司、藝發司(新增項目)
5	6. 強化消費者諮詢及爭議之處理解(6)建立消費爭議諮詢、申訴及調解案件之原因究明及統計分析(包括對特定消費族群)，並研議改進策略及揭露資訊。	強化消費者諮詢及爭議處理	(1)強化消費爭議諮詢、申訴及調解案件之原因究明及統計分析  (2)辦理消費者滿意度調查  (3)督請縣市政府加強輔導與查核發生藝文活動退票退費重大消費爭議之廠商	●申訴原因之統計分析與改進策略  ●滿意度調查場次  ●加強控管針對發生退票退款重大消費廠商	完成申訴原因之統計分析與改進策略  各場館至少辦理1場次  督請縣市政府追蹤改善申訴案件，申訴改善比率達80%	1. 本部各附屬機關、文創司(所轄文創園區)、藝發司(國表藝)、文資局(臺中文創園區)(延續性)  2. 藝發司、影視司(延續性)

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	關鍵績效指標(KPI)	113年目標值	備註
6	7. 重視特定消費族群權益(2)鼓勵企業經營者及政府機關提供特定消費族群友善之商品、服務、消費措施、標示(章)、消費環境與適切消費諮詢等相關服務。	加強藝文場館友善服務(含資訊揭露)	(1)持續改善場館之無障礙設施,包含無障礙廁所、坡道、扶手及輪椅觀眾席位等 (2)持續加強場館提供身心障礙者及高齡者友善服務措施 (3)各場館明確訂定票券價格、場地租用等各項服務項目之收退費規範,並於官網及現場公告週知。	●無障礙設施改善件數 ●辦理友善服務培訓課程 ●票券價格、場地租用之收退費規範公告完成率	改善14件 86場課程 公告率100%	本部各附屬機關、文創司(所轄文創園區)、藝發司(國表藝)、文資局(臺中文創園區) (延續性)
6	8. 消費者教育之推行(3)充實消費資訊(警)訊,並於機關網站設置消費者服務專區網頁,及加強機關內部人員消費者教育訓練。	於機關網站設置消費者服務專區網頁	於文化部及各附屬機關(構)官網建置消費者服務專區,提供消費者教育宣導等相關資訊。	●建置消費者服務專區完成率	專區建置率100%	本部各附屬機關 (新增項目)

彙整單位：文化部綜合規劃司 聯絡人：吳曉鈞 電話：02-8512-6772 E-mail：winguen@moc.gov.tw

## 文化部 113 年度消費者保護方案（非核心業務）

序號	計畫目標與實施策略及其具體措施	執行項目	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
1. 確保食品、商品與服務安全及品質				
1	(1) 加強對食品(含食品添加物等)、藥品、保健食品、商品、服務及營業場所之安全管理與查核，並檢討及研修(訂)相關法令、標準。	藝文場館，每年至少督導管理及查核 1 次委外營運場所所提供各類商品與服務品質。	113 年 12 月 31 日 (持續辦理)	本部各附屬機關、文創司(所轄文創園區)、藝發司(國表藝)、文資局(臺中文創園區)
2	(6) 加強賣場、觀光遊憩區、溫泉場館等消費場所設施(備)之標示(章)、警告標示、避難逃生標示、認證之管理及查核，並檢討修訂相關規範。	1. 園區各場所消防設備、標示及避難逃生標示，每月進行檢核，失效或過期設備及時更換。 2. 針對工作人員辦理消防及災害防治講習及演練，有效實施人潮管制策略，以加強引導消費者緊急避難能力。 3. 依據消防安全規範設置滅火器、逃生方向指示燈與緊急照明燈，並置有緊急疏散配置圖；每年並依規定執行年度消防檢修申報。	113 年 12 月 31 日 (持續辦理)	本部各附屬機關、文創司(所轄文創園區)、藝發司(國表藝)、文資局(臺中文創園區)