

| | | | | | | |
|---|------------------|-------------------|--|--|---|-----------------------------------|
| 2 | 5. 重視特定消費族群權益 | 加強藝文場館友善服務(含資訊揭露) | <p>(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</p> <p>(2)持續加強場館提供身心障礙者及高齡者友善服務措施</p> <p>(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</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 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資訊公告完成率 ● 申訴或違規案件下降數(率) | <p>改善 22 件</p> <p>100 場課程</p> <p>公告率 100%</p> <p>-</p> | 延續性 |
| 3 | 6. 消費者教育之推行 | 加強文化從業人員之消保教育訓練事宜 | 各場館加強辦理文化從業人員之消費者保護教育訓練 | <ul style="list-style-type: none"> ● 辦理文化從業人員消保教育訓練 ● 申訴或違規案件下降數(率) | <p>25 場次</p> <p>-</p> | 延續性 |
| 4 | 7. 強化消費者諮詢及爭議之處理 | 強化消費者諮詢及爭議處理 | <p>(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</p> <p>(2)辦理消費者滿意度調查</p> <p>(2) 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</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 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爭議廠商 | <p>完成申訴原因之統計分析與改進策略</p> <p>各場館至少辦理 1 場次</p> <p>督請縣市政府追蹤改善申訴案件，申訴改善比率達 80%</p> | <p>延續性</p> <p>新增指標</p> <p>延續性</p> |

| | | | | | | |
|----------------------|---------------------------|-------------------|--|--|---|--------------------------------|
| | | | | ● 申訴或違規案件下降數(率) | - | |
| 三、地方政府重視之消保事項 | | | | | | |
| 5 | 3. 促進交易自由與公平 A. 促進公平交易 | 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) 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 ● 圖書出版業查核件數 ● 申訴或違規案件下降數(率) | 查核 65 件 查核 20 件 查核 22 件 藝文表演票券違規比率於 10%以下 藝文展覽票券違規比率於 10%以下 圖書出版業禮券違規比率於 10%以下 | 延續性 延續性 新增指標 |

彙整單位：綜合規劃司

聯絡人：汪孟哲

電話：02-8512-6774

傳真：02-8995-6412

E-mail: judy4084@moc.gov.tw