

文化部 104-105 年度消費者保護方案

目 錄

實施要項及具體措施	頁碼
1. 安全衛生之維護與危險之防止	3
(3)加強校園、商圈及觀光休閒地區商品與服務之管理及查核	3
(8)針對封閉型、短期間聚集大量人潮或消費者避難能力欠缺之營業場所等，加強建築、消防安全之查核與室內空氣品質之管理	5
2. 正確標示與廣告真實	6
(1)加強各類商品與服務之標示(章)、警告標示、認證之管理、檢討修訂與查核	6
(2)加強觀光遊憩區及溫泉場館之設施標示、危險警告標示之規範與查核	7
(3)針對商品或服務之不實廣告，加強管理與查核(處)	7
5. 安全環保包裝之促進	8
(2)加強食品器具及容器包裝、材質之環保與安全管理	8
6. 公平交易之促進	9
(1)持續檢討研訂與消費生活密切相關行業項目之定型化契約範本及依消費者保護法規定辦理公告應記載及不得記載事項，並適時辦理查核	9
(2)對已實施相當時間之定型化契約範本，檢討研訂其應記載及不得記載事項	9

(3)對預付型交易、遞延性商品（服務）及會員制之交易型態，加強交易風險控管機制	9
7.扶植、獎助消費者保護團體	9
(2)加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作	9
8.協調處理消費爭議	10
(1)落實重大消費爭議案件之即時處理機制	10
(5)建立消費爭議申訴與調解之統計分析，研議改進策略並資訊揭露	10
9.推行消費者教育及宣導	11
(2)結合終身學習或企業經營者組織實施消費者教育	11
(5)開發並妥善運用各種宣導資源，強化各種消費爭議議題與措施之宣導	11
(6)充實消費資（警）訊，設置及妥善維護主管網頁消費者服務專區，以及研發相關入口網或行動軟體	12
(7)推動消費者及業者之風險教育	13
10.其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略	13
(4)其他	13

文化部 104-105 年度消費者保護方案

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
1	1. 安全衛生之維護與危險之防止(3)加強校園、商圈及觀光休閒地區商品與服務之管理及查核	<p>1. 各場館及轄管之賣店、餐廳，規範所販賣商品應符合國家標準檢驗程序，建立產品履歷制度與產品責任保險。</p> <p>2. 於委外賣店經營租賃契約或其他管理須知內，規範承租商應對其員工實施消費者服務知能訓練。</p> <p>3. 園區設置遊客服務中心，免費提供物品保管、輪椅、娃娃車、哺乳室、醫療服務、AED自動心臟除顫器等服務。</p> <p>4. 場館裝設數位式網路化監視系統及自動錄影設備，透過遠端監控，以確保工作人員及觀眾之安全。</p> <p>5. 訂定場地租借收費項目及申請流程標準作業程序。由專人負責管理，並設置民眾意見調查表及租借單位意見表，持續追蹤檢討，提出改善方案。</p>	各附屬機關暨籌備處、文創發展司、藝術發展司			<p>持續加強辦理</p> <p>持續加強辦理</p> <p>每年持續辦理設備檢修、更新。</p> <p>定期檢查</p> <p>持續加強辦理</p>	精進措施

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>6. 為確保委外營運商店之專業性及永續性，服務品質要求如下：</p> <p>(1) 販售之商品標示應依據商品標示法之相關辦理。</p> <p>(2) 所僱用工作人員必須具備商品解說之專業能力。</p> <p>(3) 設置免費申訴電話、信箱或網址供消費者反映意見使用。</p> <p>(4) 推動平價之文化消費活動或產品。</p> <p>(5) 檢討販售商品品質保障機制。</p>				持續加強辦理	

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
2	1. (8)針對封閉型、短期間聚集大量人潮或消費者避難能力欠缺之營業場所等，加強建築、消防安全之查核與室內空氣品質之管理	<p>1. 強化各場館(包含館所及轄管之小型劇場、表演場館、文創園區…等)消防、建管等公共安全查核。於活動開始前，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。</p> <p>2. 訂定演藝廳、展示館、曲藝館等各展演場所、室內空間空氣品質建議值及檢測機制。</p> <p>3. 依各類場所性質定期保養及檢測電梯、消防、機電、緊急發電等設施，確保使用安全，以提高服務品質，保障民眾生命安全。舉辦消防演練，強化公共安全及同仁防災變能力。</p> <p>4. 督導各地方政府定期至轄下電影片映演業(電影院)執行聯合稽查，加強公安查核。</p> <p>5. 不定期派員至全國各電影片映演業(電影院)執行臨場查驗，加強公安查核，若發現有違法之情事，即移請主管機關依法處理。</p>	<p>各附屬機關暨籌備處、文創發展司、藝術發展司</p> <p>影視及流行音樂產業局</p>	內政部	建設、工務、消防局	<p>每年定期查核、於活動辦理期間加強執行。</p> <p>每年定期查核</p> <p>每半年實施機電保養，每半年檢查消防器材使用年限，其他項目依其性質每月或每週定期實施巡檢與保養；每年各辦理2場消防演練。</p> <p>104年度：預定執行臨場查驗數為60家次 105年度：預定執行臨場查驗數為60家次</p>	精進措施

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
3	2. 正確標示與廣告真實(1)加強各類商品與服務之標示(章)、警告標示、認證之管理、檢討修訂與查核	<p>1. 臺灣工藝之家認證：提供經授證之「臺灣工藝之家」LOGO商標予成員間共同使用，運用於工作坊及宣傳品上，以供民眾辨識。</p> <p>2. 良品美器徵選－臺灣優良工藝品評鑑：通過評鑑並經簽約後，業者可獲證書及「C-Mark」標章使用權，運用於通過評鑑之產品，擁有國家級品質保證。</p> <p>3. 開發文創商品時，將要求廠商加強標示產品之材質、使用方式、以及製造商等資訊，以協助消費者充分了解產品內容並正確使用產品等，以確保消費者權益。</p>	<p>國立臺灣工藝研究發展中心</p> <p>國立中正紀念堂管理處</p>		縣市文化局	<p>辦理「會訊」季刊(200份)，各成員可運用既有LOGO製成推廣品，辦理自評體檢及改善追蹤。</p> <p>每年徵選20家以上廠商、25組件產品。</p> <p>持續加強辦理</p>	精進措施

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
4	2.(2)加強觀光遊憩區及溫泉場館之設施標示、危險警告標示之規範與查核	<ol style="list-style-type: none"> 各場館(包含各館所及轄管之小型劇場、表演場館、文創園區...等)中易發生危險之處,明確放置警告標示,並加強查核。 強化參觀活動之動線指標、中英文雙語標示、符碼化及限制標示。 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。 	各附屬機關暨籌備處、文創發展司、藝術發展司			<p>持續加強辦理</p> <p>持續加強辦理</p> <p>每半年檢查消防器材使用年限</p>	
5	2.(3)針對商品或服務之不實廣告,加強管理與查核(處)	<ol style="list-style-type: none"> 依法執行電影片預告片、廣告及宣傳品之分級審查,督促業者恪遵映演時間、觀影條件之規定,並於顯著處揭示級數。 不定期派員至全國各電影片映演業(電影院)執行臨場查驗,加強查核。 	影視及流行音樂產業局	衛福部	新聞、衛福主管機關	<p>104年度:預定查核60家次</p> <p>105年度:預定查核60家次</p>	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
6	5. 安全環保包裝之促進(2)加強食品器具及容器包裝、材質之環保與安全管理	1. 加強文創開發之食品器具類產品及容器包裝、材質之環保與安全管理。 2. 透過主題性商品導入徵件及主動訪價機制引進原產地、原創等綠色環保商品，以提供博物館商店顧客優質且合理的消費經驗。	國立臺灣美術館 國立中正紀念堂管理處			預計每年完成 2 款文創品開發，均採環保材質。 105 年 7 月底前完成	
7	6. 公平交易之促進(1)持續檢討研訂與消費生活密切相關行業項目之定型化契約範本及依消費者保護法規定辦理公告應記載及不得記載事項，並適時辦理查核	1. 定期對市售圖書禮券是否符合「圖書禮券定型化契約應記載及不得記載事項」之規定進行查核。 2. 辦理「藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項」、「藝文展覽票券定型化契約應記載及不得記載事項」諮詢及意見調查，適時辦理查核。 3. 依「電影片禮券定型化契約應記載及不得記載事項」，及「電影片映演業禁止攜帶外食定型化契約不得記載事項」派員至全國各電影片映演業（電影院）進行查核。	人文及出版 司 藝術發展司 影視及流行 音樂產業局		直轄市、縣 (市)政府	每年辦理 2 次查核 (每年於 12 月 31 日前完成) 每年辦理 1 次查核 104 年度：預定查核 60 家次 105 年度：預定查核 60 家次	精進措施

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
8	6.(2)對已實施相當時間之定型化契約範本，檢討研訂其應記載及不得記載事項	1. 邀集相關業者及公協會召開會議，檢討「圖書禮券定型化契約應記載及不得記載事項」之修訂。 2. 「藝文表演票券定型化契約範本」及「藝文展覽票券定型化契約範本」於公告實施時，同步公告應記載及不得記載事項，並適時檢討修訂。	人文及出版司 藝術發展司	相關業者及出版公協會		預定104年8月邀集相關單位召開檢討會議，年底前完成修訂。 持續加強辦理	
9	6.(3)對預付型交易、遞延性商品(服務)及會員制之交易型態，加強交易風險控管機制	落實預售票(如藝文表演/展覽票券等)履約保證機制	藝術發展司			規劃加強辦理	
10	7. 扶植、獎助消費者保護團體(2)加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作	1. 加強與消費者保護團體或組織(如消基會等)間的合作，如進行聯合消保業務查核、抽驗等。 2. 與出版公協會建立常態性通報機制，透過政府與民間共同合作，保障消費者權益。	藝術發展司、人文及出版司			持續加強辦理	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
11	8. 協調處理消費爭議 (1) 落實重大消費爭議 案件之即時處理機制	1. 建立觀眾意見回報機制及標準作業流程、並建立重大事件處理程序標準及定期消費者申訴案件統計，進行檢討改善。 2. 提供民意暢通溝通管道，於網站建置民眾服務信箱並於展覽場服務台設置民眾意見信箱。 3. 重要之民眾陳情案件，定期彙整檢討分析，研提改進建議並追蹤或列管。	各附屬機關 暨籌備處			持續加強辦理	
12	8.(5) 建立消費爭議申 訴與調解之統計分 析，研議改進策略並資 訊揭露	1. 重視並列管各館所與文創園區消費者申訴案件，分類統計分析，於會議討論改善並公開改善策略資訊。 2. 每年度辦理服務滿意度調查，透過服務滿意度調查供業務單位檢討改進，並公布於網站周知。 3. 於委外賣店營運督導委員會會議，評核項目包括消費者滿意度或投訴處理情形。	各附屬機關 暨籌備處、文 創發展司、藝 術發展司			持續加強辦理	精進措施

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
13	9. 推行消費者教育及 宣導(2)結合終身學習 或企業經營者組織實 施消費者教育	1. 結合終身學習辦理消費者保 護及教育相關講座。	各附屬機關 暨籌備處			持續加強辦理	
14	9.(5)開發並妥善運用 各種宣導資源，強化各 種消費爭議議題與措 施之宣導	1. 經營社群網站及官方網頁，並 連接行政院消費者保護會網 站，讓消費者瞭解消費措施及 議題資訊，並針對消費爭議提 出解決措施。 2. 於志工訓練或研習時加強對 民服務觀念，提升保護消費者 觀念，提昇消保業務之知能。 3. 於刊物開闢專題或轉載各種 消費爭議議題與措施，聘請 消保專家演講或座談。	各附屬機關 暨籌備處			持續加強辦理	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
15	9.(6)充實消費資(警)訊,設置及妥善維護主管網頁消費者服務專區,以及研發相關入口網或行動軟體	研發相關入口網或臉書,建置消費者保護業務專區,整合消費者保護業務工作,提供以下資訊: 1. 年度消費者保護方案、定型化契約規定、產品認證資訊、最新消費訊息、消費者保護業務查核統計、常見消費問題...等。 2. 提供無障礙網頁,並定期檢測網頁連結之正確性,維持網頁服務順暢。 3. 建置電子民意信箱專區,提供民眾詢問及建議。	資訊處、各業務司、附屬機關暨籌備處			規劃加強辦理	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
16	9.(7)推動消費者及業者之風險教育	舉辦風險教育培訓課程，包括顧客導向之服務、接待服務禮儀、接待境外旅客應注意事項、接待境外旅客抱怨處理技巧、避免衝突的溝通技巧等，以因應突發性之重大事件發生。	各附屬機關暨籌備處			104 年度：辦理 22 場次或訓練 960 人次 105 年度：辦理 22 場次或訓練 960 人次	
17	10.(4)其他	於辦理特展期間，特展廠商依據相關法規對於弱勢消費者、長者及殘障人士規劃優惠或免費措施。	國立中正紀念堂管理處			持續加強辦理	

彙整單位：綜合規劃司

聯絡人：李乃悅

電話：85126756

傳真：89956413

E-mail：naiyueh@moc.gov.tw