

行政院文化建設委員會 100-101 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.(2)加強校園、商圈及觀光遊憩地區商品與服務之查核	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年辦理「為民服務考核」，責成同仁重視消費者保護措施。 2. 各館舍及公共場所重視硬體、消防等公共安全，加強設施器材安全檢查、強化空間動線指標及危險標示，並定期會同消防等安全相關單位勘查，以保障民眾生命安全。 3. 訂立場地使用辦法、明訂各項服務項目、收退費辦法等項目，並公告於網站。 4. 辦理部分設施委外經營管理，並成立委員會督導，以確保各項服務品質。 5. 辦理展示館專業館人力委外，定期查核履約能力。 6. 建立展演場館總量管制機制，確保服務品質。 	各附屬機關暨籌備處				
2	1.(8)針對營業設備有致危險之虞者，加強其管理機制與查核	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理展品藝術品綜合保險及公共意外保險，保障展品、工作人員及參觀民眾之安全。 2. 場館裝設監控系統，確保工作人員及觀眾之安全無虞。 3. 訂定緊急應變小組作業規定，成立緊急應變小組。 	各附屬機關暨籌備處				

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. 定期消防檢查及舉辦消防演練，強化園區公共安全及同仁防災應變能力。 5. 加強辦理相關設施檢查及修繕更新以提高服務品質。					
3	2.(3)加強各類商品與服務之規格、標示、認證及標章之管理、檢討修訂與整合	1. 商品販售之環境、餐飲衛生及商品標示加強監督管理。 2. 以消費使用者角度設計，建置公共服務設施標示雙語化及符碼化標示，強化空間動線指標及消防逃生標示，並定期會同消防等安全相關單位勘查，以保障民眾生命安全。 3. 設置單一窗口多元化服務台，整合各項服務由專人提供人性化的諮詢服務，並設置各種便利性設施提升民眾滿意度。 4. 改善各項展覽之語音導覽及專人導覽服務，並依展覽主題安排導覽培訓，以提昇服務品質。 5. 訂立場地使用辦法、明訂各項服務項目、收退費辦法等項目，公告於網站，並不定期檢討修訂與整合。	各附屬機關暨籌備處				
4	6.(1)持續檢討研訂與	研議訂定「藝文展演票券定型化	本會第三處				

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
	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，並適時辦理使用查核。	契約範本暨其應記載及不得記載事項」					
5	7.(1)輔導設置各產業之專門消費者保護組織或團體	1. 進行各委外案件之市場調查與消費需求評估，規劃於台中園區招商完成，正式委託營運後，依消費性質，輔導設置各種消費者保護團體。 2. 輔導成立綠島鄉觀光導覽解說協會，改善園區與入園遊客溝通平台，提昇遊客服務品質。	文資總處 台東館				
6	8.(5)就消費爭議之申訴，建立統計分析資料，研議改進策略並作資訊揭露	1. 建立觀眾意見回報機制及標準作業流程及定期消費者申訴案件統計，於每月委外協調會議討論改善並公開改善策略資訊。 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. 每年度辦理服務滿意度問卷調查，透過服務滿意度調查供業務單位檢討改進。 4. 每日蒐集與業務相關之消	各附屬機關暨 籌備處				

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
		費訊息，以網路或書面剪報方式傳達全體同仁。					
7	9.(5)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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 宣導並轉知消費者保護相關公文資訊。 2. 展場提供各項活動簡訊，並設計印製各項文宣品，供民眾索閱，提供消費活動情報及重大消費資訊，公告於網站，增加宣導效益。 3. 訂定業務章則，以為服務之依據。各服務項目、管理要點等明列處理之標準作業規範，並公告於網站。 4. 每年舉辦新進人員及志工服務教育講習訓練，加強對民服務觀念，提升保護消費者觀念，提昇相關人員消保業務之知識及智能。 5. 於各項活動、會議上加強對各級行政人員及志工等服務人員宣導消費者保護教育，敦促重視消費者權益及其安全維護。 	各附屬機關暨籌備處				
8	9.(6)充實消費資(警)訊，並檢討於主管網頁設置專區	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網站隨時發布最新消費訊息，定期更新入口網站節目活動表。 2. 建置首長信箱、園區意見留 	各附屬機關暨籌備處				

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
		言、電子民意信箱專區。 3. 網站設置行政專區，強化消費資訊服務功能，利用政府公開資訊充分公布消費訊息。 4. 強與各種大眾傳播媒體合作，推廣教育訊息。					
9	10.(7)其他	1. 規劃於台中園區招商完成，正式委託營運後，擬定對於消費者保護團體之獎補助辦法，以保障園區內之公平消費行為。 2. 對於弱勢消費者入園優惠措施，設有敬老票及殘障人士免費入園。 3. 採購身心障礙團體生產用品，輔助弱小族群配合特展活動，並邀請徧遠地區及一般學校團體免費預約參觀，派有專業志工負責導覽，協助文化傳遞向下紮根活動。 4. 配合政府各機關及特殊節日辦理免費入館活動，如國際古蹟日、兒童節、祖父母節、無車日等。	文資總處 傳藝總處 台博館				

彙整單位：秘書室

聯絡人：余可莉

電話：02-33436317

傳真：02-23222937

E-mail：cca286@cca.gov.tw