

# 文化部 102-103 年度消費者保護方案

## 目 錄

實施要項及具體措施	頁碼
<b>1.安全衛生之維護與危險之防止</b>	<b>3</b>
(1)針對商品與服務之安全疑慮及環境影響程度，檢討及研修（訂）相關法令之管制機制、應施檢驗品目及國家標準	3
(2)加強校園、商圈及觀光遊憩地區商品與服務之查核	<b>4</b>
(8)針對營業設備有致危險之虞者，加強其管理機制與查核	5
<b>2.正確標示與廣告真實</b>	<b>6</b>
(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	6
(4)觀光遊憩及溫泉場館之設施標示及危險警告標示規範與查核	7
<b>4.合理價格之維持</b>	<b>7</b>
(1)防制獨占、聯合、垂直限制形成之價格問題	7
<b>5.合理包裝之促進</b>	<b>8</b>
(2)從消費者保護及環境保護觀點從事產品開發、設計及包裝	8
<b>6.公平交易之促進</b>	<b>8</b>

(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，並適時辦理使用查核	8
<b>7.扶植、獎助消費者保護團體</b>	<b>9</b>
(2)加強消費者保護團體或組織之聯繫、意見諮詢、業務合作	9
<b>8.協調處理消費爭議</b>	<b>9</b>
(1)加強對多數消費者受害消費爭議案件之即時處理機制	9
(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	10
(7)建立訴訟外消費爭議處理機制	10
<b>9.推行消費者教育及宣導</b>	<b>10</b>
(2)結合終身學習與企業經營者組織實施消費者教育	10
(3)加強對特定消費族群（如：老人、婦女、兒童、學生、原住民、新住民．．．等）之消費者保護教育及宣導	11
(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	11
(6)充實消費資（警）訊，並檢討於主管網頁設置專區	12
(7)推動消費者及業者之風險教育	13

文化部 102-103 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 (1) 針對商品與服務之 安全疑慮及環境影響 程度, 檢討及研修(訂) 相關法令之管制機 制、應施檢驗品目及國 家標準	針對「Live House 音樂展演空 間業」之服務安全及產業環境 影響程度, 檢討及研修(訂) 相關法令之管制機制、應施檢 驗品目及國家標準。就經濟部 核准「J603010 音樂展演空間 業」商業登記下之營業項目、 土地分區使用規定、建管、消 防隔音及賦稅等, 協調地方政 府主管機關研議有關 Live House 之法規鬆綁及配套措施。	影視及流行 音樂發展司	經濟部、內政 部、財政部	直轄市、縣 (市) 政府	103 年 12 月 31 日	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
2	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"> <li>1. 訂定展示館、戲劇館、圖書館等室內場館空間空氣品質建議值及檢測機制。</li> <li>2. 辦理部分設施委外經營管理，定期查核履約服務能力及品質。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>5. 定期保養及檢測飲水機、電梯、消防、機電、緊急發電設施等，確保使用安全，以提高服務品質，保障民眾生命安全。</li> </ol>	各附屬機關暨籌備處			<p>定期查核</p> <p>每月辦理各項設備檢查。</p> <p>每年定期舉辦員工防災教育訓練，定期會同消防等安全相關單位勘查。</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
3	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"> <li>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。</li> <li>2. 為遊客投保公共意外責任險，於保險範圍內發生意外事故時，依法申辦賠償。</li> <li>3. 辦理各項館舍設施檢查、修繕及更新，以提高設備穩定性。</li> <li>4. 展場設計選用安全之設備與材料，例如：低甲醛認證建材與塗料、強化玻璃等。</li> <li>5. 制訂展覽委託服務作業管理SOP及相關文件、展館開閉館SOP標準作業流程、展場安全消防通報作業等標準流程，以提升服務及行政效率。</li> </ol>	各附屬機關暨籌備處			配合個展辦理，定期查核。	

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. 正確標示與廣告真實(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。	<p>1. 臺灣工藝之家認證與場地安檢：</p> <p>(1) 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) 為確保預約參訪民眾安全，請臺灣工藝之家依展場規模、用途之不同，備妥相關消防設備及防震措施，並不定期辦理現地複查。</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. 要求營業廠商導入具有完整規格標示、認證標章之寄售商品。</p> <p>4. 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。</p> <p>5. 各館所展演場地與活動之導覽介紹、解說或引導，屬於重要之消費資訊，持續督促提昇相關服務品質。</p>	<p>國立臺灣工藝研究發展中心</p> <p>國立臺灣工藝研究發展中心</p> <p>各附屬機關暨籌備處</p>		縣市文化局	<p>辦理臺灣工藝之家自主性安全檢查並不定期現地複查。</p> <p>每年辦理良品美器徵選—臺灣優良工藝品評鑑。(每年於12月31日前完成)</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
5	2.(4)觀光遊憩及溫泉場館之設施標示及危險警告標示規範與查核	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定期巡檢、維修各項館舍設施及消防設備，保持各安全門通道暢通。</li> <li>2. 劃分防火責任區，並由各區域負責人每月定期實施消防安全設備及防火避難設施檢修，每年實施 2 次自衛消防編組訓練。</li> <li>3. 於展廳室內及室外兒童遊戲區、水舞區均放置使用標示、另針對易滑區以貼設防滑條、放置告示牌方式做危險警告。</li> <li>4. 強化參觀活動之動線指標及設施收費、使用方法及限制等標示。</li> </ol>	各附屬機關暨籌備處			定期查核 (每年於 12 月 31 日前完成)	
6	4. 合理價格之維持 (1)防制獨占、聯合、垂直限制形成之價格問題。	透過訪價機制以及引進原產地、原創等商品，以提供文化商品部顧客優質且合理的消費經驗。	國立中正紀念堂管理處、國立國父紀念館			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
7	5. 合理包裝之促進 (2) 從消費者保護及環境保護觀點從事產品開發、設計及包裝	提供文化商品部顧客完善且環保的紙質包裝提袋。	國立中正紀念堂管理處、國立國父紀念館			持續加強辦理	
8	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，並適時辦理使用查核	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. 訂定及執行「藝文表演票券定型化契約暨應記載及不得記載事項」、「藝文展覽票券定型化契約暨應記載及不得記載事項」，作為企業經營者與消費者雙方訂立契約之依據。 3. 訂定及執行「電影片禮券定型化契約應記載及不得記載事項」、「電影片映演業禁止攜帶外食定型化契約不得記載事項」與「錄影節目帶出租業者與會員間定型化契約範本」。	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 (每年於 12 月 31 日前完成)  辦理戲院查察時，全面進行查核，適時檢討或修正該契約範本內容。 (每年於 12 月 31 日前完成)	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
9	7. 扶植、獎助消費者保護團體 (2) 加強消費者保護團體或組織之聯繫、意見諮詢、業務合作	廣續與公益團體合作，規劃辦理消費者保護專題講座活動。	國立中正紀念堂管理處			持續加強辦理	
10	8. 協調處理消費爭議 (1) 加強對多數消費者受害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及定期消費者申訴案件統計，並行檢討改善。 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，反應意見並於 3 日內回覆。 3. 建立值日簿、展場確認單、藝文研習班及教室日誌，由專人批閱，對民眾及學員反應意見立即處理。	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
11	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. 每年度辦理服務滿意度暨消費者調查調查，透過服務滿意度調查供業務單位檢討改進。 2. 定期消費者申訴案件統計，於協調會議討論改善並公開改善策略資訊。 3. 每日蒐集相關消保策略訊息，以網路或書面方式傳達同仁檢討改進。	各附屬機關暨籌備處			持續加強辦理	
12	8. 協調處理消費爭議 (7) 建立訴訟外消費爭議處理機制	1. 建立消費申訴及陳情案件管控機制，定期於彙報申訴案件處理情形。 2. 設置消費者投訴事件處理小組，以因應突發性重大消費事件。	各附屬機關暨籌備處				
13	9.(2) 結合終身學習與企業經營者組織實施消費者教育	結合策展團隊、藝術經紀公司、文化組織，共同合作辦理策展人培訓，透過一系列策展課程養成訓練，以利深化策展的深度、廣度與整體效益。	國立臺灣工藝研究發展中心			結合終身學習與企業經營者組織，策辦導覽培訓及策展人培訓 20 場次以上，參與人數 600 人次以上。	

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
14	9.(3)加強對特定消費族群(如:老人、婦女、兒童、學生、原住民、新住民...等)之消費者保護教育及宣導	辦理各類研習班時規劃依特定消費族群相關消費者設計消費保護議題,引發消費者有感互動,提升消費意識。	各附屬機關 暨籌備處			持續加強辦理	
15	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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	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
16	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"> <li>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。</li> <li>2. 建置電子民意信箱專區。</li> <li>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。</li> <li>4. 加強與各種大眾傳播媒體合作，推廣消費訊息。</li> </ol>	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
17	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、接待大陸旅客應注意事項、接待大陸旅客抱怨處理技巧、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			持續加強辦理	

彙整單位：綜合規劃司

聯絡人：李乃悅

電話：23434086

傳真：23948408

E-mail：naiyueh@moc.gov.tw