

行政院國軍退除役官兵輔導委員會 98-99 年度消費者保護方案（核定版）

序號	計畫實施策略、措施項目	具體措施	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
甲	一、 維護商品或服務之品質 與安全衛生						
重點項目	(一) 檢討及研修(訂)相關法令、應施檢驗品目及國家標準。 (二) 強化國產及進口各項商品及服務之品質及安全衛生查核機制 (三) 建立及推動室內空氣品質管理機制(如訂定室內空氣品質建議值及檢測方法、推動公共場所室內空氣品質標章制度...等)	本會已檢討研修不合時宜法規，以提昇各類型機構服務品質。 本會所屬機構(含農林及醫療等)辦理委外招商(含工程等)案，均要求各機構貫徹履約規定，並定期實施督導。 一、本會及所屬機構均依會頒「節能減碳計畫」，全面推動環保工作。 二、本會大樓及房舍空調系統定期保養及配件更新，改善室內空氣品質。 三、各行政辦公室，事務機具如影印機、印表機等，集中小房間置放，並裝置空氣淨化機，改善室內空氣品質。	第四處 第六處 第四處 第六處 第一至九處	各相關部會行 處局署 各相關部會行 處局署 各相關部會行 處局署	農林及醫療機 構 農林及醫療機 構 服務、安養、 農林、事業及 醫療機構	經常辦理。 經常辦理。 每年辦理。	

<p>二、防止商品或服務損害消費者之生命、身體、健康、財產或其他權益</p> <p>(一) 建立及推動商品退換貨或報廢、回收機制</p> <p>(二) 落實各類營業場所及其設備之公共安全及衛生查核</p> <p>(三) 建構安全網路交易環境，強化消費者對電子商務之信</p> <p>(四) 加強消費詐騙之預防、因應與救濟。</p>	<p>一、本會及所屬機構推動申辦 ISO 國際品質認證證書，建立各項作業標準流程，防杜影響商品或服務品質事件。</p> <p>二、成立消費合作社機構，監督廠商所販售物品依規定辦理。</p> <p>本會所屬農林、醫療機構等，均依公共設施安全、消防及衛生相關法規，定期實施（或配合地方政府業管單位）設施環境、消防及飲水等安全檢查。</p> <p>本會所屬農林及醫療機構均依相關規定加強網路控管機制，並視需求架設 SSL 加密機制；另病人病歷依醫療法規定辦理。</p> <p>一、確保榮民身家財物安全，訂頒「服務機構加強訪問宣導榮民防騙實施要點」，以有效防止榮民被騙情事發生。</p>	<p>第四處 第六處</p> <p>第四處 第六處</p> <p>第四處 第六處</p> <p>第四處 第六處</p> <p>第一處 第二處 第三處 第四處</p>	<p>各相關部會行處局署</p> <p>各相關部會行處局署</p> <p>各相關部會行處局署</p> <p>各相關部會行處局署</p> <p>各相關部會行處局署</p>	<p>農林、生產及醫療機構</p> <p>農林及醫療機構</p> <p>農林(遊憩區)及醫療機構</p> <p>農林(遊憩區)及醫療機構</p> <p>服務、安養、訓練、農林(遊憩區)及醫療機構</p>	<p>經常辦理。</p> <p>經常辦理。</p> <p>經常辦理。</p> <p>經常辦理。</p> <p>經常辦理。</p>	
---	---	--	--	---	--	--

		<p>二、動員服務機構服務人員全面訪問，向榮民宣導防騙措施及案例。</p> <p>三、製作防騙海報及警語，張貼於所屬機構公共場所或榮民集居處，提醒榮民注意。</p> <p>四、全面於單身榮民存簿上加蓋「榮民」標示及服務機構服務人員緊急連絡電話，供金融機構對非本人或有5萬元以上異常提款時查證之用。</p> <p>五、運用本會榮光雙周刊及平面媒體提醒榮民對本人印章及存摺，妥慎保管，勿輕易交予他人。遇任何可疑人、事、物，立即向「榮民服務處」或「社區服務人員」求助；熟記「165」防騙專線、「110」警電話及服務機構服務電話，以確保身家財物安全。</p> <p>六、依據會頒「突發狀況處理要點」規定，各機構與地方警、消、衛政、金融機構，建立通連（報）機制，協處並預防重大事故及持續加強「防騙、防盜、防詐欺、防火」宣導。</p>	<p>第六處 第九處</p>				
--	--	---	--------------------	--	--	--	--

		七、安養機構設置消費者服務專線，指定專人專責辦理消保業務，處理消費爭議及諮詢案件。					
(五) 個人資料運用及隱私權保護之規範與管理	<p>一、本會及所屬機構依「電腦處理個人資料保護法」及本會函頒「國軍退除役官兵資料管理作業規定」等相關規定，嚴密管理個人資料。</p> <p>二、本會暨各附屬機構申請使用榮民系統作業 WEB 系統代碼管制作業，確依規定管制辦理。</p>	<p>第一處</p> <p>第二處</p> <p>第三處</p> <p>第四處</p> <p>第六處</p> <p>統計處</p>	各相關部會行處局署	安養、服務、農林(遊憩區)、生產及醫療機構	經常辦理。		
(六) 加強辦理各類技能檢定，並規範及鼓勵企業經營者雇用經檢定通過之員工，以提高企業經營者提供產品或服務之品質。	<p>一、本會訓練中心申請符合認證資格之技能檢定考場，並接受委託辦理技能檢定。</p> <p>二、依中央主管機關-行政院勞委會之授權(委託)，辦理各項技能檢定試務工作。</p>	<p>第三處</p> <p>第二處</p> <p>第四處</p> <p>第六處</p>	各相關部會行處局署	安養、醫療、農林及訓練機構	經常辦理。		

	<p>三、本會輔導訓練中心學員通過技能檢定取得證照，年度以結訓學員考照及格率 85% 為目標，並協助通過技能檢定者進入就業市場。</p> <p>四、本會所屬機構事務勞力委外案，均依合約規定，要求廠商進用具備相關專業證照之員工或服務人員。</p>					
<p>(七) 輔導企業經營者就其提供之消費商品或服務投保產品責任險或其他責任險</p>	<p>一、本會及所屬機構針對委外或合作廠商，要求提供通過認證文件證明外，亦需提供相關服務責任保險，如訓練中心等，以避免學員受訓或就業時權益遭受損害。</p> <p>二、遊憩區於門票收入內，均納入旅遊平安保險。</p>	<p>第二處</p> <p>第三處</p> <p>第四處</p> <p>第六處</p>	<p>相關部會行處局署</p>	<p>訓練、農林(遊憩區)、生產及醫療機構</p>	<p>經常辦理。</p>	
<p>(八) 加強預付型交易及遞延性商品(服務)管理機制</p>	<p>本會所屬各遊憩區發售住宿券，專人負責管理及查核作業。</p>	<p>第四處</p>	<p>各相關部會行處局署</p>	<p>農林(遊憩區)機構</p>	<p>經常辦理。</p>	
<p>(九) 加強醫療、事業及農業等廢棄物之監控管理機制</p>	<p>一、配合衛生署取締不法藥物之政策，要求各醫療機構加強宣導及監控不法藥物。</p>	<p>第四處</p> <p>第五處</p> <p>第六處</p>	<p>各相關部會行處局署</p>	<p>農林(遊憩區)、生產及醫療機構</p>	<p>每年辦理。</p>	

	<p>(十) 加強含有毒性化學物質商品之安全管理及流向管控機制</p> <p>三、 確保商品或服務之標示，符合法令規定</p> <p>(一) 加強各類商品、服務規格、標示、認證及標章之管理、檢討修訂及相關標示之整合</p>	<p>二、農林機構律定專責人員負責農業及觀光廢棄物分類處理及查核。</p> <p>三、本會及所屬機構均依環保署或衛生署所訂相關規定，配合地方政府監控廢棄務處理。</p> <p>本會及所屬機構（醫療）均依衛生署所訂醫療廢棄共同清除處理機構管理辦法及環保署相關規定，配合地方政府衛政、環保等單位監控獨性物資之處理。</p> <p>一、本會及所屬機構均設置全功能單一窗口、意見投訴信箱、電話，並均有服務人員姓名、服務項目、ISO 認證規章等標示；惟規格上因地制宜方式實施。</p> <p>二、所屬 41 個機構均已取得 ISO 品質認證證書，定期（每年）實施稽核，維護及保持各項服務品質。</p> <p>三、農林機構輔導委營廠商申辦產品生產履歷認證、吉園圃安全標章及標示。</p>	<p>第五處 第六處</p> <p>第一處 第二處 第三處 第四處 第五處 第六處</p>	<p>各相關部會行處局署</p> <p>各相關部會行處局署</p>	<p>生產及醫療機構</p> <p>服務、安養、農林（含休憩區）、事業、生產及醫療機構</p>	<p>每年辦理。</p> <p>經常辦理。</p>	
--	---	---	---	-----------------------------------	---	---------------------------	--

<p>(二) 國家公園、各類風景特定區、休閒農場、觀光果園、觀光、休閒、遊樂園(場、區)、森林遊樂區等設施標示及危險警告標示規範與查核</p> <p>六、 促進商品或服務維持合理價格</p> <p>(一) 尊重市場機能，促進國產及進口商品或服務價格合理化</p> <p>九、 扶植、獎助消費者保護團體</p> <p>(一) 加強對消費者保護團體之獎、補助</p>	<p>本會農林及遊憩區各項設施均依規定標示名稱與危險警告標語；每日派員巡查，每月定期實施安全查察；並紀錄備查。</p> <p>一、本會安養機構自費安(養)護之收費價格均依照政府規費法之規定執行。</p> <p>二、農林機構商品(含餐飲、住宿等)價格，均參考生產成本、同業同級品之市場售價研訂。</p> <p>本會及所屬機構均踴躍訂閱消費基會發行之「消費者雜誌」與民間團體出版有關「消費者報導」之刊物。</p>	<p>第四處</p> <p>第二處 第四處 第六處</p> <p>第一至六處 秘書室</p>	<p>退輔會 各相關部會行 處局署</p> <p>各相關部會行 處局署</p> <p>各相關部會行 處局署</p>	<p>農林(含休憩區)機構</p> <p>安養、農林(含休憩區)、事業及醫療機構</p> <p>服務、安養、農林(含休憩區)、事業、生產及醫療機構</p>	<p>經常辦理。</p> <p>經常辦理。</p> <p>經常辦理。</p>	
---	--	--	---	---	--	--

<p>十、 協調處理消費爭議</p> <p>(一) 檢討修訂各項相關消費事故損害賠償規範</p> <p>(二) 提昇處理消費爭議之能力</p>	<p>一、本會及所屬機構於「糾紛調處與權益維護」櫃檯增設「消保維護與損害救濟」業務，專責維護榮民(眷)消保權益。</p> <p>二、榮民(眷)若有消保案件，需循法律途徑解決者，由各機構協助尋求法律顧問之免費諮詢服務。</p> <p>三、榮民(眷)因職員工服務照顧不周，發生權益爭議，分別依相關之任用法規之權責機關提出損害賠償。</p> <p>四、榮民(眷)因「消費合作社」(或委外)商品而產生損害，可經由負責人協調廠商處理賠償事宜。</p> <p>一、本會及所屬機構「糾紛調處與權益維護」承辦人兼辦「消保維護與損害救濟」業務，專責維護榮民(眷)消保權益，並處理消費爭議及諮詢案件。</p>	<p>第一至六處 秘書室</p> <p>第一至六處 秘書室</p>	<p>各相關部會行 處局署</p> <p>各相關部會行 處局署</p>	<p>服務、安養、 農林(含休憩 區)、事業、生 產及醫療機構</p> <p>服務、安養、 農林(含休憩 區)、事業、生 產及醫療機構</p>	<p>經常辦理。</p> <p>每年辦理。</p>	
---	--	---	---	---	---------------------------	--

	<p>二、本會及所屬機構邀請專家作相關議題之演講，或參加會外（縣市政府等）之短期研習，以提昇承辦人處理消費爭議之能力。</p> <p>三、運用員工在職教育、新進人員訓練及集會等時機，邀請學者專家講演有關消保法規與政策至少1次以上，以強化員工消保知識及專業智能。</p>						
<p>（三）我國人在外國境內，及外國人在我國境內遭遇消費爭議之標準化服務(如語言協助等)及處理機制</p>	<p>一、透過海外榮光會社團組織，並配合外館，給與榮民必要協助。</p> <p>二、外國人在會屬機構發生消費爭議，提供必要語言協助。</p>	<p>第一處</p> <p>第二處</p> <p>第四處</p> <p>第六處</p> <p>第七處</p>		<p>各相關部會行處局署</p>	<p>服務、安養、農林（含休憩區）及醫療機構</p>	<p>經常辦理。</p>	
<p>（四）建立推動兩岸跨境糾紛協調處理機制及統計分析</p>	<p>本會配合陸委會、海基會、觀光局等相關部會之兩岸跨境糾紛協調處理規定協處。</p>	<p>第一處</p> <p>第二處</p> <p>第四處</p> <p>第六處</p>		<p>各相關部會行處局署</p>	<p>服務、安養、農林（含休憩區）及醫療機構</p>	<p>經常辦理。</p>	

	<p>(五)建立訴訟外消費爭議處理機制</p>	<p>一、本會及所屬機構均設有「消保業務」專責承辦人，負責處理一般及突發性重大消費事件。 二、本會及所屬機構設置消費者服務專線，並律定專人專責辦理消保業務，處理消費爭議及諮詢案件，解決消費者各種問題。</p>	<p>第一至六處秘書室</p>	<p>各相關部會行處局署</p>	<p>服務、安養、農林（含休憩區）、生產、事業及醫療機構</p>	<p>經常辦理。</p>	
	<p>(六)推動事故原因究明檢驗（測）機制</p>	<p>一、本會及所屬機構「消保維護與損害救濟」業務承辦人，專責維護榮民（眷）消保權益，並協處向有關事故檢驗（測）單位究明原因。 二、各安養、醫療及農林機構等承辦消保業務負責人，循行政體系辦理，解決消費者爭議，並個案追蹤管制，分析原因，減少糾紛。</p>	<p>第一至六處秘書室</p>	<p>各相關部會行處局署</p>	<p>服務、安養、農林（含休憩區）、生產、事業及醫療機構</p>	<p>經常辦理。</p>	

<p>十一、 推行消費者教育及宣導 (一) 即時提供正確之 消費資訊及警訊</p> <p>(二) 辦理政府各級行 政人員(含新進人員)及 志工等服務人員、消保 團體、企業經營者等之 消費者保護教育及宣導</p>	<p>一、運用「榮光雙周刊」、「榮光電 子報」及漢聲電臺「長青樹」節目 ，宣導消保相關法令、案例(含消 保、防詐騙、醫療保健、疫情防治 等)，並邀請專家學者實施專題講 座，以強化消保常識與知能。 二、善用各機構公佈欄及集會時 機，適時發佈各類消費資訊及警訊 (含 1950 專線等)。</p> <p>本會及各附屬機構每年運用員工 在職教育、新進人員訓練及集會等 時機，邀請學者專家講演有關消保 法規與政策，以強化員工消保知識 及專業知能。</p>	<p>第一至六處 第九處 秘書室</p> <p>第一至六處 秘書室 人事處</p>	<p>各相關部會行 處局署</p> <p>各相關部會行 處局署</p>	<p>服務、安養、 農林(含休憩 區)、生產、事 業及醫療機構</p> <p>服務、安養、 農林(含休憩 區)、生產、事 業及醫療機構</p>	<p>每年辦理。</p> <p>每年辦理。</p>	
---	---	---	---	---	---------------------------	--

	<p>(三) 加強辦理特定消費族群如婦女、老人、身心障礙者、原住民、新住民、學生．．．等之消費者保護教育及宣導</p> <p>(五) 辦理相關教育及宣導活動(如「消費新生活系列宣導活動」、「315世界消費日」活動...)</p> <p>十二、 辦理消費者諮詢服務</p> <p>(一) 提昇處理諮詢案件之能力</p>	<p>一、本會及所屬相關機構運用「與民有約」、「榮民分區懇談會」等各種集會與訪視榮民眷時機，加強辦理弱勢消費族群如婦女、老人、身心障礙者、原住民、新住民．．．等之消費者保護教育宣傳。</p> <p>二、運用本會「榮光雙週刊」、漢聲電台「長青樹」節目及各種集會，宣導辦理。</p> <p>三、運用平時訪視榮民(眷)時機，配合各類宣導資料(如安養、農林、醫療機構服務摺頁等)，灌輸相關消保措施，建立正確認知。</p> <p>本會每年均配合消保會舉辦之年度「消費新生活」系列宣導嘉年華會活動，設置攤位，並鼓勵所屬員工參與。</p> <p>一、本會及所屬各機構「糾紛調處與權益維護」承辦人兼辦「消保維護與損害救濟」業務，專責維護榮民(眷)消保權益。</p>	<p>第一處 第二處 第六處</p> <p>第四處</p> <p>第一至六處</p>	<p>各相關部會行 處局署</p> <p>各相關部會行 處局署</p> <p>各相關部會行 處局署</p>	<p>服務、安養及 醫療機構</p> <p>農林機構</p> <p>服務、安養及 醫療機構</p>	<p>每年辦理。</p> <p>每年辦理。</p> <p>每年辦理。</p>	
--	--	--	--	---	---	--	--

	<p>二、各機構邀請專家作相關議題之演講，或參加會外之短期研習，以提昇承辦人處理諮詢案件之能力。</p> <p>三、運用員工在職教育、新進人員訓練及集會等時機，邀請學者專家講演有關消保法規與政策，以強化員工消保知識及專業知能。</p> <p>(二) 促請企業經營者設置消費者服務、諮詢或申訴部門與專線，並強化其功能</p> <p>十三、 其他依消費生活之發展所必要之消費者保護措施</p> <p>(一) 增設消費者保護專責單位及人力</p>	<p>本會與企業經營有關之機構，設置消費者服務專線，由專責(或兼辦)人員處理消保案件，並參與中央或地方相關之消保課程訓練。</p> <p>一、本會及所屬機構「糾紛調處與權益維護」承辦人兼辦「消保維護與損害救濟」業務，專責維護榮民(眷)消保權益。</p> <p>二、各機構邀請專家作相關議題之演講，或參加會外之短期研習，以提昇承辦人處理諮詢案件之能力。</p>	<p>第四處 第五處 第六處</p> <p>第一至六處 秘書室</p>	<p>各相關部會行 處局署</p> <p>各相關部會行 處局署</p>	<p>農林(含休憩區)、事業及醫療機構</p> <p>安養、服務、農林(含休憩區)、事業及醫療機構</p>	<p>每年辦理。</p> <p>每年辦理。</p>	
--	--	---	---	---	---	---------------------------	--

	<p>(二) 強化主管機關因應突發性重大消費事件之處理機制</p>	<p>三、安養機構內設置「消保業務承辦人」及「服務中心」、「意見投訴箱」、「專線電話(語音系統)」等管道，提供專責人力諮詢。</p> <p>一、本會及所屬機構均有「消保業務」專責承辦人，於主管指揮下，負責處理一般及突發性重大消費事件。</p> <p>二、各機構均依據會頒「突發狀況(或災害)處理要點」，結合相關行政管理規定，建立「個案」對象檔案資料，防範突發事件發生。</p> <p>三、運用機構內榮民自治幹部或村里民眾(社區關懷據點等)，加強榮民(眷)榮譽心、責任感及鄉親關懷心，鼓勵發揮袍澤與同胞相互扶持精神及村里組織互助網反映回報，健全互助、關懷、輔導與管理功能。</p>	<p>第一至六處 秘書室</p>	<p>各相關部會行 處局署</p>	<p>服務、安養、 農林(含休憩 區)、事業及醫 療機構</p>	<p>每年辦理。</p>	
--	-----------------------------------	---	----------------------	-----------------------	--	--------------	--

	<p>(三) 辦理消費者保護業務考核</p>	<p>一、本會每年配合消保會定期視導，辦理各業管處室及所屬機構消費者保護業務考核。</p> <p>二、各業管處室將消保業務相關項目，納入每季及年度之業務督察考核項目。</p>	<p>第一至六處 第九處 秘書室</p>	<p>各相關部會行 處局署</p>	<p>服務、安養、農林(含休憩區)、事業及醫療機構</p>	<p>每年辦理。</p>	
	<p>(四) 促進永續消費</p> <p>1. 鼓勵業者開發具生態效率、低能源及低自然資源的綠色生活必需品及消費品，以及推動清潔生產、不推行過度消費之行為</p> <p>2. 保障弱勢消費族群之基本生活需求</p>	<p>一、本會及所屬機構均依會頒「節能減碳實施計畫」，全面推動環保工作，避免產生過度消費情形。</p> <p>二、各服務機構配合政府照顧弱勢政策，配合社區關懷據點，推動各項服務照顧弱勢民眾及榮民(眷)措施；如急難救助、助學措施、開展服務據點、居家照顧等，上述對象均以低收入戶及中低收入年老榮民(眷)為主。</p> <p>三、依行政院核定之本會安養機構資源共享實施計畫，開放家區，收置社會身心障礙、低收入戶、中低收入老人及榮民(眷)等。</p>	<p>第一至六處 第九處 秘書室</p>	<p>各相關部會行 處局署</p>	<p>服務、安養、農林(含休憩區)、事業及醫療機構</p>	<p>每年辦理。</p>	

<p>3. 將「永續消費」理念落實於各項施政措施中（如管理對環境有害物質的使用、取消有助於不永續消費和生產的補助、辦理與環境破壞相關的消費者行為研究……）</p> <p>（五）加強各類商品或服務事故情報之通報、蒐集與分析</p>	<p>本會於 98 至 101 年中程施政計畫，均將永續經營、消費理念及生態環保等納入，俾能確實保障榮民（眷）應有之權益。</p> <p>一、本會及所屬機構持續與地方警、消、衛政、金融機構，建立通連（報）機制，協處並預防重大事故發生。</p> <p>二、各機構均設置消費者服務專線，並律定專人專責辦理消保業務，處理消費爭議及諮詢案件。</p>	<p>第一至九處 秘書室</p> <p>第一至六處 秘書室</p>	<p>各相關部會行 處局署</p> <p>各相關部會行 處局署</p>	<p>服務、安養、農林（含休憩區）、生產、事業及醫療機構</p> <p>服務、安養、農林（含休憩區）、生產、事業及醫療機構</p>	<p>經常辦理。</p> <p>經常辦理。</p>	
--	---	---	---	---	---------------------------	--

<p>乙、 一般項目</p>	<p>四、 確保商品或服務之廣告，符合法令規定</p> <p>(一) 加強各類商品或服務之消費資訊、廣告規制與管理</p>	<p>一、本會及附屬機構印製各項服務措施及消費者資訊宣導，如「榮民服務手摺」、「問題與說明」、「迎向健康的人生」、「訓練招生」、「自費安養護」、「醫療住院、門診、護理療養」、「觀光旅遊」、「農產品」等宣導資料。</p> <p>二、本會及各安養、醫療機構申請成立之「消費合作社」，均販賣符合國家檢驗標準之商品，並於業務督考時驗證。</p>	<p>第一處 第二處 第三處 第四處 第五處 第六處 第九處</p>	<p>各相關部會行處局署</p>	<p>服務、安養、農林(含休憩區)、事業及醫療機構</p>	<p>經常辦理。</p>	
	<p>七、 促進商品之合理包裝</p> <p>(一) 從消費者保護及環境保護觀點從事產品包裝</p>	<p>本會所屬機構產品，均依環保署相關規定，朝可回收、再利用等材質包裝，減少環境污染與製造垃圾量。</p>	<p>第四處 第六處</p>	<p>各相關部會行處局署</p>	<p>農林(含休憩區)及醫療機構</p>	<p>經常辦理。</p>	

	<p>八、 促進商品或服務之公平交易</p> <p>(一) 持續檢討<u>研訂與消費生活密切相關行業項目之定型化契約範本</u>及依消費者保護法規定辦理<u>公告應記載及不得記載事項</u>，並適時辦理使用查核</p>	<p>一、各安養機構參考內政部所訂之安養護定型化契約，訂定「部分供給制就養榮民」契約範本，並於網頁公布。</p> <p>二、各醫療機構依健保法及本會就醫辦法等各項規定，辦理各類型之醫療護理服務。</p>	<p>第二處 第四處 第六處</p>	<p>各相關部會行 處局署</p>	<p>安養、農林(含 休憩區)及醫 療機構</p>	<p>每年辦理。</p>	
--	--	---	----------------------------	-----------------------	-----------------------------------	--------------	--

彙整單位：秘書室 聯絡人：蘇台齡 電話：02-27571622 傳真：02-27227614 E-mail：dept2017@mail.vac.gov.tw