

國軍退除役官兵輔導委員會 111 年度消費者保護方案(核心業務)

序號	計畫目標 與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
一、媒體關切						
1	確保食品、商品與服務安全及品質。	維護醫療機構室內公共安全，落實管理及查核作業。	(1)醫療機構每年定期實施災害防救及特殊事故緊急通報等跨單位演練，如緊急救護、消防、地震演練等。 (2)醫療機構每半年實施消防安全檢查。	醫療機構辦理消防演練場次。	15場次	就醫處 (新增 指標)

2	消費資訊充分、正確及透明。	推動農林機構產品履歷驗證制度，並積極取得產銷履歷認證。	(1)輔導農林機構推動有機農產品 驗證制度 ，確保農產品健康與安全。 (2)輔導農林機構落實農產品 履歷制度 。 (3)委託農產品農藥殘留檢測中心進行檢測，取得農林機構產銷履歷認證。	農林機構辦理有機農產品驗證或產銷履歷認證項數。	7項	事業處 (延續性指標)
3		充實農林機構消費訊息。	(4)農林機構 旅遊住宿等優惠專案 資訊於官網中公開 揭露 ，確實維護消費者「知」的權利。	農林機構官網公開揭露旅遊住宿等優惠專案資訊則數。	10則	事業處 (延續性指標)
二、民怨較多						
4	重視特定消費族群權益。	強化 高齡 族群消保意識及推廣教育，營造醫療機構友善照護環境。	(1)利用訪視及各項活動時機，向高齡榮民 宣導消費詐騙 等資訊。 (2)推廣高齡榮民 財產信託 制度，強化宣傳作為。	配合各項集會或活動時機 宣導消費詐騙 及推廣高齡榮民財產信託制度場次。	76場次	服照處 (新增指標)

			(3) 各榮家辦理 用藥安全 講座，提升住民正確用藥意識，避免購買來路不明藥品，損及健康。	辦理用藥安全講座，強化住民正確用藥意識。	44場	就養處 (延續性 指標)
			(4) 醫療機構取得 高齡友善健康照護 機構認證。	醫療機構取得高齡友善健康照護醫療認證機構數。	15所	就醫處 (新增 指標)
			(5) 各級榮院 提供出院準備無縫接軌長照服務 ，確保出院後及時獲得持續性照護服務，維護消費者權益。 (6) 建置榮民 輔具服務 網絡，簡化申辦流程，推動出院輔具無縫銜接服務，提升服務滿意度，維護高齡及身障者權益。	各級榮院辦理出院準備銜接長照服務人數。	3,000 人	就醫處 (延續性 指標)

5	消費教育之推行。 強化消費者諮詢及爭議之處理。	推行所屬機構消保與金融教育，並強化消費者諮詢及爭議處理管道。	(1) 結合金融監督管理委員會資源，辦理 金融教育講座 或宣導。	安養機構辦理金融教育講座場次。	16場次	就養處 (新增指標)
			(2) 提供退除役官兵(眷屬)及住民 法律諮詢 服務管道，協助維護渠等權益。	服務機構辦理金融教育講座場次。	38場次	服照處 (新增指標)
			(3) 服務機構及安養機構 官網 均設置消費者 服務專區 。	安養機構官網設置消費者服務專區，並轉貼宣導或活動資訊於臉書等社群媒體則數。	176則	就養處 (新增指標)
			(4) 不定期 宣導 消保活動，並將消保資訊轉貼於臉書等 社群媒體 ，加強宣導成效。	服務機構官網設置消費者服務專區，並轉貼宣傳或活動資訊於臉書等社群媒體則數。	228則	服照處 (新增指標)
			(5) 農林機構發生 消費爭議 時，請員工立即通報相關主管，並 協助處理 爭議。	針對農林機構服務、商品或設施等爭議及投訴之平均處理(回復)天數。	3天	事業處 (新增指標)

6	擘劃因應新興議題及行政監督。	加強農林機構產品網路直播行銷之消費者權益 保護措施 。	(1)農林機構於 線上直播 時，皆提供官網購物專區訂購產品，並揭露 退换货 資訊。 (2)農林機構線上刷卡皆設網路 SSL加密機制 ，防止交易資料外洩。	農林機構線上直播相關產品時，以官網為預購或購買管道揭露資訊則數。	5則	事業處 (新增指標)
---	----------------	------------------------------------	--	----------------------------------	----	---------------

彙整單位：國軍退除役官兵輔導委員會 聯絡人：吳廷敬 電話：(02)27571319 傳真：(02)27586775
E-mail：vac027754@mail.vac.gov.tw