

臺中市政府廉能透明獎  
申請表

提 案 機 關	臺中市政府法制局
透 明 化 措 施 名 稱	樂活臺中食安篇 APP
機 關 首 長	局長 陳朝建
單 位 主 管 職 稱 及 姓 名	主任消費者保護官 康小姐
主 要 辦 理 人 員 及 負 責 工 作	李先生-建置及管理 APP、張小姐-稽查人員及彙整稽查資料
協 助 辦 理 人 員 及 負 責 工 作	劉先生-製作臺中市餐飲業宣導手冊、安排稽查行程
措 施 簡 介	<p>消費者至大型餐廳舉辦婚宴、謝師宴、年節家族聚餐情形日漸普遍，這些場所服務的消費者人數動輒百人，消費時間亦達數小時之久。所提供的食材及場所是否符合衛生及公共安全，攸關消費者生命、身體健康等權益重大。</p> <p>如何讓政府有限的稽查能量發揮最大的影響力，將本市300平方公尺以上之餐廳，結合消防、建管及衛生機關進行聯合稽查，並將結果即時、公開在樂活臺中食安 APP。另外與中華民國產物保險商業同業公會連繫，將 APP 資訊作為餐廳公共意外責任險保費調漲(降)的依據之一(附件 1)，除使業者自主提昇安全品質外，讓民眾隨時了解稽查情形，亦可使用 APP 通報歇業及線上消費申訴，達到全民監督效果。</p>

興利防弊、外部  
監督價值  
(28%)

#### 一、興利防弊

- (一)促使業者快速改善違規情形：APP 上架後，經查獲違規業者，改善天數由上架前的 46 天，大幅縮短為 13 天，改善天數縮減 71%，顯見樂活臺中食安篇 APP 的確有助業者違規行為的快速改善(附件 2)。
- (二)業者主動要求市府稽查：尚未稽查之優良餐飲業者，為曝光於政府認定安全餐飲業之 APP，紛紛主動要求稽查。
- (三)突破局處隔閡，有效改善稽查人力不足：結合消防、建管及衛生機關進行聯合稽查，跨局處的合作，分別將業管項目進行查核，避免各局處分別對業者查核造成業者營業上困擾，也利於餐廳資料的彙整及共享(例如就餐廳面積部分，消防局及都發局可現場協助衛生局認定，俾利公共意外責任險保額之查核)。APP 是將食品、建築、消防稽查結果揭露，結合資訊傳播效力，促使業者自主提昇，減輕稽

	<p>查人員工作壓力，讓行政更有效率。</p> <p>(四)結合科技力量，建立以目的事業為主的網路平臺，讓目的事業之行政更為快速且有效：本計畫除如上述，以結合衛生、消防、建管等機關進行跨局處之聯合稽查，但亦考量聯合稽查如無整合平臺，對於各機關後續各自復查之結果恐易零散於各處，不利目的事業主管關對目的事業之有效管理，故本計畫結合科技，以 APP 等電子系統，將各機關查核(含復查)結果均註記其上，目的事業主管機關(在本案為衛生局)可以清楚了解其目的事業之消防及建管安全情形，並可視業者缺失狀況及對消費者可能造成之權益受損風險，全面掌握業者之資訊，作為系爭營業場所應否停止營業之決定，即可更有效的管理目的事業。</p> <p>二、外部監督</p> <p>政府機關進行行業稽查，或曾以新聞稿方式對外界公開，但鮮少將每次稽查結果公開，甚至提供消費者隨時可查之資訊。業者對政府的稽查常認為是「找麻煩」而欠缺自己營業管理違失之意識，故常容易循求民意代表的協助，對政府機關執法形成不必要之困擾。但倘業者意識到查核的資訊會快速的呈現在消費者面前，消費者會透過這些資訊了解業者的營業狀況者，其自主改善的意願會提昇。亦即本計畫改變傳統的餐廳查核方式，改採建置食安 app 方式，由公部門主動公開稽查日期、結果及違規事項，此舉將促使業者由「他律變為自律」主動積極改善相關缺失，且消費者能及時獲取相關食安訊息，此由公部門、業者及消費者共同守護食安之方式，不僅範圍大、參與廣且成效更持久。</p>
<p>流程標準化及公開化程度 (28%)</p>	<p>一、流程標準化</p> <p>(一)針對本市 300 平方公尺以上之餐廳，結合消防、建管及衛生機關進行聯合稽查，跨局處的合作，分別將業管項目進行查核，惟因聯合稽查時，查核人員眾多，且未預警式之查核，受查資料的準備往往耗費時日，為加速查核速度，本計畫執行時即提供受查核業者應檢具之文書資料檢核表 1 份(附件 3)，以利業者於受查核當場知悉稽查事項，亦有利其後續準備相關之受查核資料。</p> <p>(二)查核結束後，由各機關將稽查資料於 5 個工作日內送法制局彙整，再統一由 APP 後台人員上傳，相關複查結果亦然(附件 21)。另外若民眾使用 APP 通報歇業，經主管機關查證後，即時更新資料。(附件 4)</p>

	<p>二、公開化程度</p> <p>(一)有別於傳統稽查方式，稽查資料只會主管機關各自留存，作為日後裁罰之事證，本計畫將每筆餐廳稽查結果、稽查日期及違規事項皆於 30 日內更新於 APP，供民眾審視。</p> <p>(二)有關大型餐飲業需注意之安全事宜，亦即政府會進行稽查之事項，本局已彙整衛生局、消防局及都發局所提供之資料，加以圖文併茂方式，製作宣導手冊，除置於本局網頁外，亦提供各餐飲公會、商業登記窗口等，供業者索取，另於查核時亦會一併提供予被查核之業者，以利其日後營業安全之執行。</p>
<p>系統(或措施)便捷性、完整性及安全性 (18%)</p>	<p>一、便捷性</p> <p>任何手機下載樂活臺中食安篇 APP，可即時看見稽查餐廳詳細資料，且為更人性化設計，有查詢餐廳地圖之功能、關鍵字搜尋功能及實境功能可將所在地距離 5 公里內大型餐廳，資訊一網打盡。(附件 5)</p> <p>二、安整性</p> <p>(一)操作介面簡單：主畫面有食在安心、退費資訊、食安小學堂、活動訊息及線上申訴，並以使用者角度發想，一指神功及圖文並茂方式顯現資料。(附件 6)</p> <p>(二)查詢功能完整：食在安心—提供 3 大搜尋功能，分別為地圖搜尋、關鍵字搜尋及實境搜尋，其中實境搜尋，更是顯示所在地距離 5 公里內大型餐廳。退費資訊—放置近期消費爭議，有關業者退費說明、退費商品圖片及以地圖定位之退貨地點等詳細資訊，其中，為利民眾快速查詢退費資訊，除有搜尋關鍵字外，更設計掃描商品條碼功能，來查詢自己購買商品是否可退貨。(附件 7)</p> <p>(三)活潑學習資訊：食安小學堂—用圖文並茂及問答方式，讓使用者了解食品、建築及消防安全生澀的法規規定。(附件 8)</p> <p>三、安全性</p> <p>由本府各主管機關提供稽查結果予 APP 後台管理人員上傳，帳號密碼登錄後，皆有歷程紀錄修改軌跡，且透過建置虛擬主機伺服器、府級防火牆，提供 24 小時備援系統不斷電，提供網路交易安全性。</p>

<p>民眾使用情形 (18%)</p>	<p>一、高下載率 為讓民眾能輕鬆使用樂活台中食安 APP，手機屬 Android 系統及 IOS 系統皆可下載，於 105 年 1 月 26 日正式上線，截止至 8 月 25 日，短短 7 個月，獲得高達 4,689 次總下載率。(附件 9)</p> <p>二、高評價 目前樂活台中食安 APP 評價共獲 4.5 顆星，8 成以上民眾給 5 顆星。(附件 10)</p>
<p>創新創意作為 (8%)</p>	<p>一、全國首創，率六都之先 傳統稽查結果資料各主管機關只會各自留存，作為日後是否需依主管法規裁罰之事證，而 APP 是一個資訊公開平臺，將重要資訊傳播，讓消費者取得消費的自主權，又能達到促業者加速改善的行政目的，這種作法為全國之首創。(附件 11)</p> <p>二、消費者回饋資訊即時更新 「樂活台中食安篇 APP」，提供歇業通報之設計，如消費者發現 APP 中之餐廳已歇業，可即時通報，主管機關經查證後就可即時更新資料，擴大民眾的參與。</p> <p>三、提高業者改善誘因，與產險業合作 與中華民國產物保險商業同業公會連繫，將 APP 資訊作為餐廳公共意外責任險保費調漲(降)的依據之一。(附件 12)</p> <p>四、衛福部評比第一名，獲千萬獎金 以新台幣 63 萬元經費建置的「樂活台中食安篇 APP」，榮獲衛生福利部食安試辦計畫競賽消費者保護業務類組第一名，獲得 1000 萬元獎金。(附件 13)</p> <p>五、多元化宣導</p> <p>1. 教育業者</p> <p>(1)編印本市餐飲業宣導手冊：分送本市各大餐飲業者及放置聯合服務中心商業登記櫃台。(附件 14)</p> <p>(2)舉辦業者講習會：共計約 1,080 人次參加。(附件 15)</p> <p>(3)印製海報，分送工會及學校。(附件 16)</p> <p>2. 向民眾宣導</p> <p>(1)成立 Facebook 粉絲專業(附件 17)</p> <p>(2)全國最大的 BBS 站-台大 PTT 宣導(附件 17)</p> <p>(3)候車亭燈箱廣告(附件 18)</p> <p>(4)獲行政院食安辦公室邀請宣導(附件 19)</p>

	(5)行政院首頁、市府首頁、消保園地、學校官網宣導 (附件 20)
相 關 附 件	<p>附件 1 函文保險同業公會針對優良業者減價保費</p> <p>附件 2 業者違規改善資料</p> <p>附件 3 餐飲業聯合稽查查核表</p> <p>附件 4 APP 民眾歇業通報</p> <p>附件 5 APP 實境搜尋功能</p> <p>附件 6 APP 主畫面功能</p> <p>附件 7 APP 退費資訊畫面</p> <p>附件 8 APP 食安小學堂畫面</p> <p>附件 9 APP 下載次數</p> <p>附件 10 APP 評價</p> <p>附件 11 全國首創，率六都之先新聞稿</p> <p>附件 12 與產險業者合作，APP 資訊作保費調整依據新聞稿</p> <p>附件 13 衛福部評比第 1 名，獲千萬獎金新聞稿</p> <p>附件 14 宣導手冊</p> <p>附件 15 向業者、民眾、師生宣導</p> <p>附件 16 向業者及工會宣導公文</p> <p>附件 17 FB 及 PTT 宣導</p> <p>附件 18 候車亭燈箱宣導</p> <p>附件 19 獲行政院食安辦公室邀請宣導</p> <p>附件 20 各大網站宣導 APP</p>