

臺中市政府「廉能透明獎」精進發展類申請表	
提案機關	臺中市政府法制局
單位主管職稱及姓名	消費者服務中心主任 何怡萱
主要辦理人員及負責工作	消費者服務中心編審 陳信達 消保案件管理系統承辦人、廉能透明獎申請撰擬
協助辦理人員及負責工作	消費者保護官室科員 何書儀 消費爭議申訴案件統計與分析
透明化措施名稱	優化消保案件管理系統 營造安全安心消費環境
曾獲獎項	(敘述曾獲第幾屆廉能透明獎之何種獎項) 109年廉能透明獎一般發展類 優選 即時掌握消費環境 積極解決民眾問題 (運用大數據精進消保政策)
措施簡介	近幾年消費申訴案件逐年增加，自105年6千多件至111年已近萬件，為有效管理消費申訴案件之辦理進度，本局率各地方政府之先，建置消保案件管理系統，確實控管消費申訴案件每一階段的作業程序，除可便利申訴人查詢進度，俾達施政透明；亦可讓機關透過大數據分析整理消費爭議態樣，作為施政參考。
有無針對業務面向持續檢討改善、導入新技術及增加新的加值服務措施 (25%)	(請說明原參賽獲獎之提案內容) 建置消保案件管理系統，消保業務管理數位化： 為利民眾於線上提出消費申訴，行政院建有「行政院消費申訴及調解案件管理系統」，惟該系統僅作為案件分派各縣市及結案紀錄使用，至於卷宗資料之數位化、辦案進度之管考、及主管督導之審查等功能多有欠缺。為提升消保服務品質，本局爰建置本府消保案件管理系統，將中央申訴資料定期匯入本府系統，接續控管所有案件於各階段(第一次申訴、第二次申訴、調解)之辦理程序，除提升行政效能外，亦確保每一個案均依法辦理，以達施政公平。 (請說明本次參賽提案之新增內容) 1. 開發線上分案審核功能，消保業務全面線上化： 受本市人口數及商業發展影響，消費基數的提升，讓消費申訴件數增加(附件1)，在人力有限又須兼顧消保服務品質之前提下，為加速辦案程序及因應疫情居家辦公可能，考量過往案件分派須以紙本送主管審核後，再行將申訴相關資料以紙本送承辦人辦理，消保系統爰於111年

	<p>開發線上分案審核功能，實現申訴案件之處理，從受理、分派、辦案、及管考等流程，均以線上方式進行，除能提高消費申訴案件處理效率外，也確保每一申訴案件不漏接，均能納入系統控管，避免申訴人誤疑有怠於處理申訴案件之情形。(附件2)</p> <p>2. 開發群組案件功能，加速大型糾紛事件處理： 近年來陸續發生大型消費爭議事件，如近期的好市多股份有限公司 (Costco) 的 A 肝莓果、威晶國際企業有限公司 (江小漁酸菜魚鍋) 等事件，為便於處理大型消費爭議，消保系統規劃新增群組案件功能，預定於113年上線使用，讓大型消費爭議可統一作業，如江小漁酸菜魚鍋爭議，本局受理近200件申訴案，現須反覆於系統進行200次操作，未來功能增修完成後，承辦人僅須操作1次即可於完成所有案件之作業，加速辦案效率，以因應此類重要消費糾紛發生時，機關能即時回覆及迅速處理，積極回應眾多消費者的需求，避免因繁瑣的處理作業導致消費者等候費時而引發民怨。</p> <p>3. 消保系統自動介接行政院，提高消保工作效率： 行政院為確認個案結案情形，承辦人須逐案將處理結果登錄行政院系統。為提高消保工作之效率，將積極與行政院消保處溝通，期能共同開發中央與地方系統之介接機制，以利本府消保系統可自動將案件資料寫入行政院消費管理系統，在減輕同仁作業負擔之外，更可讓申訴人隨時上線查詢案件辦理進度，落實資訊公開透明。</p>
<p>執行績效有無顯著提升 (25 %)</p>	<p>(請說明原參賽獲獎之提案內容)</p> <p>智慧管理案件進度，積極維護消費者權益： 消費申訴案件之處理，依消費者保護法等規定分三階段進行，即第一次消費申訴、第二次消費申訴 (消保官協商)、及消費爭議調解，各程序均有不同之作業方式及時限；復因本市人口及商業發展，每年所受理之各階段爭議件數合計近萬件；而消費爭議為民事糾紛，請求權有法定時效，如逾期請求有失權問題。在複雜的處理流程、大量的申訴案件、及有限的處理時間下，透過消保系統控管案件進度，於各階段設定處理時限警示，積極維護消費者權益，避免消費者誤認有拖延辦理之疑慮 (附件3)。</p>

	<p>(請說明本次參賽提案之新增內容)</p> <p>開發簡訊通知功能，消保服務更便民：</p> <p>消保系統110年優化新增簡訊通知及出席意願線上回復功能，消費者申請協商或調解，經承辦人排定開會時間地點後，可透過系統發送簡訊（電子郵件）通知當事人，當事人可隨時線上回復出席意願，如回復因故無法出席，系統即以電子郵件提醒承辦人，112年截至5月31日止，所發送約1,100封簡訊中，即有約150筆紀錄，當事人於回復網站反映因故無法出席，以利承辦人即時變更會議時間，提升作業效率。此外，針對上班時間無法電話聯繫的消費者，承辦人得以簡訊方式通知，減少溝通障礙。各項處理紀錄及簡訊寄件備份均留存於系統，供主管及其他同仁查詢，俾利案件承辦人差假時，落實代理人制度。(附件4)</p>
<p>包含原系統（或措施）便捷性、完整性及安全性問題剖析、提案改良處理及精進方案之完整程度（20%）</p>	<p>(請說明原參賽獲獎之提案內容)</p> <p>申訴資料大數據分析，精進消保政策：</p> <p>消費方式的便利性及市場商品的流通性，使民眾消費的頻率大幅增加，因此所衍生的消費爭議案件數也跟著提高。透過消保案件管理系統，將民眾申訴所留存之資料，進一步統計運用，如分析爭議之類型、數量、被申訴業者之名稱、爭議事由等，作為精進法制局消保政策之參考。</p>
	<p>(請說明本次參賽提案之新增內容)</p> <p>加強系統資安管理，保護民眾個資：</p> <p>民眾提出消費申訴之各項資料，如姓名、生日、電話、地址及申訴事由等各項個人資料，均留存於消保系統。為妥善管理民眾個人資料，消保系統除參酌各項資通安全規定，規範使用者密碼之複雜度、更新頻率及錯誤鎖定等機制外，考量系統資料保存於本府數位發展局主機及系統維護廠商測試機，故針對廠商端所留存之資料進行去識別化，縱維護廠商主機遭攻擊而個資外洩時，對申訴人亦不致發生損害。</p>
<p>外部監督及滿意度成效是否提升（20%）</p>	<p>(請說明原參賽獲獎之提案內容)</p> <p>消保宣導多元化，深耕消保觀念：</p> <p>法制局藉由消保案件系統的大數據分析，發布相關消保資訊，如新冠肺炎期間，因旅遊衍生的消費申訴案件大量增加，法制局爰製作懶人包，並發布新聞稿，提醒消費者應如何處理是類消費爭議，獲得多家媒體轉載。另法制局亦結合臺中市政府文化局於假日在各文化中心辦理教育訓練，並即時於線上進行直播，以使消保教育可深入民眾生活，提高消保資訊的普及率。</p>

	<p>(請說明本次參賽提案之新增內容)</p> <p>開發滿意度調查功能，廣納消費者心聲： 系統新增滿意度調查功能，民眾於收到開會通知之簡訊後，可同時填寫對消保服務之滿意度，系統並可匯出統計表，以分析了解當事人意見。功能自112年1月1日起正式啟用，截至112年5月31日，當事人回復滿意度調查計761人次，其中非常滿意:412人次、滿意:256人次、普通:76人次、不滿意:9人次、非常不滿意:8人次，高達87%以上均滿意消保服務。(附件5)</p>
系統（或措施） 具體參考價值 （10 %）	<p>(請說明原參賽獲獎之提案內容)</p> <p>效能 E 政府，強化服務品質： 在大數據的時代，透過系統有效管理及分析申訴案件已成為趨勢，而法制局亦將持續優化消保案件管理系統，以因應電子化的需求，提供市民更加透明便利的服務。</p>
	<p>(請說明本次參賽提案之新增內容)</p> <p>因應時代變動，適時調整系統功能： 科技發展及民眾消費習慣的改變，消費型態亦持續演進，如近年社群網站的普及，讓境外一頁式購物詐騙於臉書、IG 流竄；又受疫情影響，民眾減少內用，美食外送平臺隨之興起。針對新興消費問題，應了解市場狀況，以研擬有效之處理方案，故消保系統持續因應消費型態增加統計項目，以增加系統資料庫，完善系統功能。(附件6)</p>
相關附件	<p>(請依序將相關附件按「附件1、附件2、…」方式標明，並接續於本表之後成一電子檔)</p> <p>為保護民眾個資，附件系統畫面，均以測試機系統呈現</p> <p>附件1：消費申訴受理第一次申訴件數 附件2：案件分派審核功能 附件3：案件進度管考功能 附件4：簡訊通知及線上回復功能 附件5：滿意度調查統計 附件6：系統消費類型統計項目</p>
聯絡窗口	<p>姓名：陳信達 電話：04-22289111分機23812 e-mail：ps90207@taichung.gov.tw</p>

- 請參考「附錄、評審標準」具體敘明：興利行政、外部監控、防弊性、資訊公開、透明化程度等評核要項，並請敘明原參賽獲獎提案內容與本次參賽提案新增內容之差異性。

- 主要辦理人員及協助辦理人員請填寫姓名及負責之工作。

- 格式限制：

一、透明化措施參獎申請表：

(1) 內文格式：標楷體字型，字體大小為14點，行距為固定行高18pt。

(2) 頁數：A4紙不超過3頁。

二、相關附件：

(1) 內文格式：不限。

(2) 頁數：A4紙不超過20頁。

附件1：消費申訴受理第一次申訴件數

年度	總件數	月平均件數	總件數增減率
108	6,315	526	-
109	7,588	632	120%
110	8,465	705	112%
111	7,729	644	91%
112(7/31)	5,002	715	111%

備註：

總件數增減率 = 當年度總件數 / 前年度總件數 × 100%

112年總件數增加率，以112年月平均 / 111年月平均件數 × 100%

消費申訴办理流程



25

臺中市政府消保案件管理系統

功能選單
☰

[回首頁](#) | [操作說明](#) | [登出系統](#) | 康o王您好, (帳號: magkang)

- ▶ 案件管理
 - 待辦案件管理
 - 會議室預約
- ▶ 案件查詢
- ▶ 統計報表(已收案)
 - 1.商品或服務類型件數排名報表
 - 2.案件增減率報表
 - 3.消費爭議事件處理情形報表
 - 4.業者排名報表
 - 5.處理天數報表
 - 6.業務概況報表
 - 7.企業經營者統計表
- ▶ 統計報表(已辦結)
 - 8.無故缺席業者報表
 - 9.案件處理結果統計表
 - 10.人員業務概況
 - 11.契約關係統計表
 - 12.出席意願回覆統計表
- ▶ 系統管理
 - 代理人設定
 - 帳號權限管理
 - 職務組合設定

待審核案件

辦結審核 (9)		一申案件分派審核 (8)						
案件編號	申訴人	企業經營者	消費關係	主管機關	主政機關	備註	承辦人	動作
0001688468	江OO	機車行	通訊及周邊產品	01秘書處	01秘書處		陳o達	<input type="button" value="檢視"/>
0001589468	江OO	機車行	電腦及周邊產品	02民政局	02民政局		陳o達	<input type="button" value="檢視"/>
0001598468	江OO	機車行	攝影機及周邊產品	01秘書處	01秘書處		陳o達	<input type="button" value="檢視"/>
0001589467	江OO	機車行	不動產經紀	本府各局處	02民政局		陳o達	<input type="button" value="檢視"/>
0001588473	江OO	機車行		01秘書處	01秘書處		陳o達	<input type="button" value="檢視"/>
0001588472	江OO	機車行	菸酒	02民政局	03財政局		陳o達	<input type="button" value="檢視"/>
0001588474	江OO	機車行	其他	02民政局	02民政局		陳o達	<input type="button" value="檢視"/>
0001588470	江OO	機車行	健身	金融監督管理委員會	02民政局		陳o達	<input type="button" value="檢視"/>

案件管理

- 待辦案件管理
- 會議室預約

案件查詢

統計報表(已收案)

- 1.商品或服務類型件數排名報表
- 2.案件增減率報表
- 3.消費爭議事件處理情形報表
- 4.業者排名報表
- 5.處理天數報表
- 6.業務概況報表
- 7.企業經營者統計表

統計報表(已辦結)

- 8.無故缺席業者報表
- 9.案件處理結果統計表
- 10.人員業務概況
- 11.契約關係統計表
- 12.出席意願回覆統計表

系統管理

- 代理人設定
- 帳號權限管理
- 職務組合設定
- 常用片語管理
- 選單類別管理
- 公告資訊管理

案件管理>分派案件管理>檢視案件

友善列印

審核通過

審核不通過

返回

建構時間: 2023/5/18 下午 05:18:21

案件基本資料	案件編號: 0001688468	第一次申訴申請日期: 112/5/18
	爭議程序: 第一次申訴	主管機關: 本府各局處 01秘書處
	狀態: 未分派(分派審核中)	主政機關: 01秘書處
	公文文號:	申訴方式: 電話
申訴要旨: 本人 變更記錄: 🔍 分派審核記錄: 🔍		
申訴人	姓名: 江OO 性別: 女 年齡: 行動電話: 0999999999 出生日: 99-09-10 身分別: 本國人 室內電話: 電子信箱: 1000@abc.com 住所地址: 臺中市北屯區台灣大道9段100號 申訴人(代理人) 願意提供企業經營者之聯絡方式: 聯絡電話、電子郵件、通訊地址	
代理人	姓名: 林OO 性別: 女 行動電話: 0999999999 電子信箱: 室內電話: 住所地址: 臺中市北屯區台灣大道9段100號	
委任代理人		
企業經營者	業者1 企業名稱: 機車行 分店: 行動電話: 負責人: 室內電話: 電子信箱: 正名: 賣家帳號:	

案件管理

- 待辦案件管理
- 會議室預約

案件查詢

統計報表(已收案)

- 1.商品或服務類型件數排名報表
- 2.案件增減率報表
- 3.消費爭議事件處理情形報表
- 4.業者排名報表
- 5.處理天數報表
- 6.業務概況報表
- 7.企業經營者統計表

統計報表(已辦結)

- 8.無故缺席業者報表
- 9.案件處理結果統計表
- 10.人員業務概況
- 11.契約關係統計表
- 12.出席意願回覆統計表

系統管理

- 代理人設定
- 帳號權限管理
- 職務組合設定
- 常用片語管理
- 選單類別管理
- 公告資訊管理

案件管理>分派案件管理>檢視案件

友善列印

審核通過

審核不通過

返回

建構時間: 2023/5/18 下午 05:18:21

案件基本資料	案件編號: 0001688468	第一次申訴申請日期: 112/5/18
	爭議程序: 第一次申訴	主管機關: 本府各局處 01秘書處
	狀態: 未分派(分派審核中)	主政機關: 01秘書處
	公文文號:	申訴方式: 電話
申訴要旨: 本人 變更記錄: 🔍 分派審核記錄: 🔍		
申訴人	姓名: 江OO 性別: 女 年齡: 行動電話: 0999999999 出生日: 99-09-10 身分別: 本國人 室內電話: 電子信箱: 1000@abc.com 住所地址: 臺中市北屯區台灣大道9段100號 申訴人(代理人) 願意提供企業經營者之聯絡方式: 聯絡電話、電子郵件、通訊地址	
代理人	姓名: 林OO 性別: 女 行動電話: 0999999999 電子信箱: 室內電話: 住所地址: 臺中市北屯區台灣大道9段100號	
委任代理人		
企業經營者	業者1 企業名稱: 機車行 分店: 行動電話: 負責人: 室內電話: 電子信箱: 正名: 賣家帳號:	

審核不通過確認

(審核意見)

片語

插入

確認

關閉

附件3：案件進度管考功能

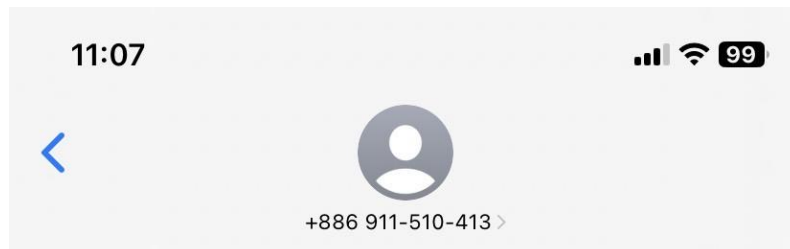
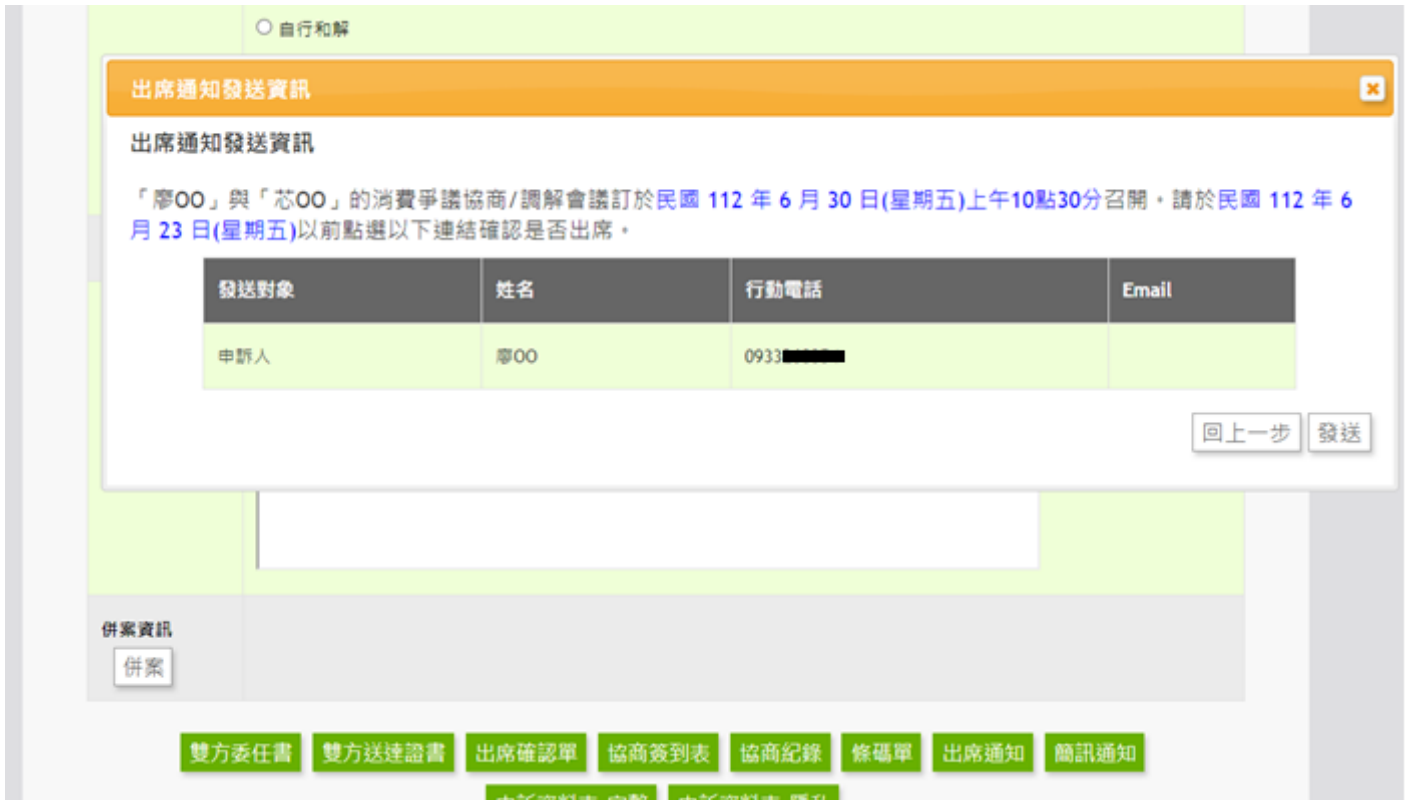
系統管理 > 管考逾期設定

爭議程序	管考點	管考天數	動作
第一次申訴	[案件未分派] 至 [案件分派] (狀態="已分派")	1	編輯
	[案件分派] 至 [發文或辦結] (填寫[第一次申訴發文日期])	12	編輯
第二次申訴	[案件未分派] 至 [案件分派] (狀態="已分派")	1	編輯
	[案件分派] 至 [協商日期] (填寫[第一次協商會議日期])	5	編輯
	[協商日期] 至 [案件辦結審核通過]	3	編輯
調解	[案件未分派] 至 [案件分派] (狀態="已分派")	1	編輯
	[案件分派] 至 [調解日期] (填寫[第一次調解會議日期])	5	編輯
	[調解日期] 至 [案件辦結審核通過]	3	編輯
	[調解成立(結案)日] 至 [送法院核定] (填寫[送法院核定日期])	5	編輯
	[法院核定日期] 至 [送當事人] (填寫[函送當事人法院核定文書日期]) 且 填寫 [送法院核定結果]	8	編輯

管考逾期資訊

消服中心		消保官室				
案件編號	爭議程序	申訴人	承辦人	管考點	管考天數	實際天數
0001524318	調解	蔡OO	吳o慧	[調解日期] 至 [案件辦結審核通過]	1	84
0001524318	調解	蔡OO	吳o慧	[法院核定日期] 至 [送當事人] (填寫[函送當事人法院核定文書日期]) 且 填寫 [送法院核定結果]	1	79
0001513913	第一次申訴	黃O三	許o瑾	[案件分派] 至 [發文或辦結] (填寫[第一次申訴發文日期])	1	238
0001513918	第一次申訴	黃O二	許o瑾	[案件分派] 至 [發文或辦結] (填寫[第一次申訴發文日期])	1	238
0001513921	第一次申訴	黃O一	許o瑾	[案件分派] 至 [發文或辦結] (填寫[第一次申訴發文日期])	1	238

附件4：簡訊通知及線上回復功能



訊息
今天 11:07

您好，臺中市政府法制局通知廖OO與芯OO的消費爭議協商/調解會議訂於民國 112 年 6 月 30 日(星期五)上午10點30分召開，紙本開會通知單已請郵局寄送，請於民國 112 年 6 月 23 日(星期五)以前點選以下連結確認是否出席。
<https://serviceweb078.iscom.com.tw/Attend/Survey/UsMjk>
此簡訊為系統自動發送，請勿直接回撥，如無法使用網路服務回覆出席意願，請於上班時間撥打 [04-22289111](tel:04-22289111)轉 23800 告知是否出席。

臺中市政府法制局
消費爭議協商及調解會議
出席意願回覆

- 案件編號 ▶ 0001522376
- 案件字號 ▶ 112年申字第45678號
- 案件開會事由 ▶ 廖OO與芯OO的消費爭議
- 開會時間 ▶ 民國 112 年 6 月 30 日(星期五)上午10點30分
- 開會地點 ▶ 臺灣大道市政大樓文心樓10樓消費者服務中心

姓名 ▶ 申訴人 廖OO

- 是否出席* ▶ 出席
 不出席

理由*

上限100字

滿意度調查 ▶ 您認為本服務是否滿意？

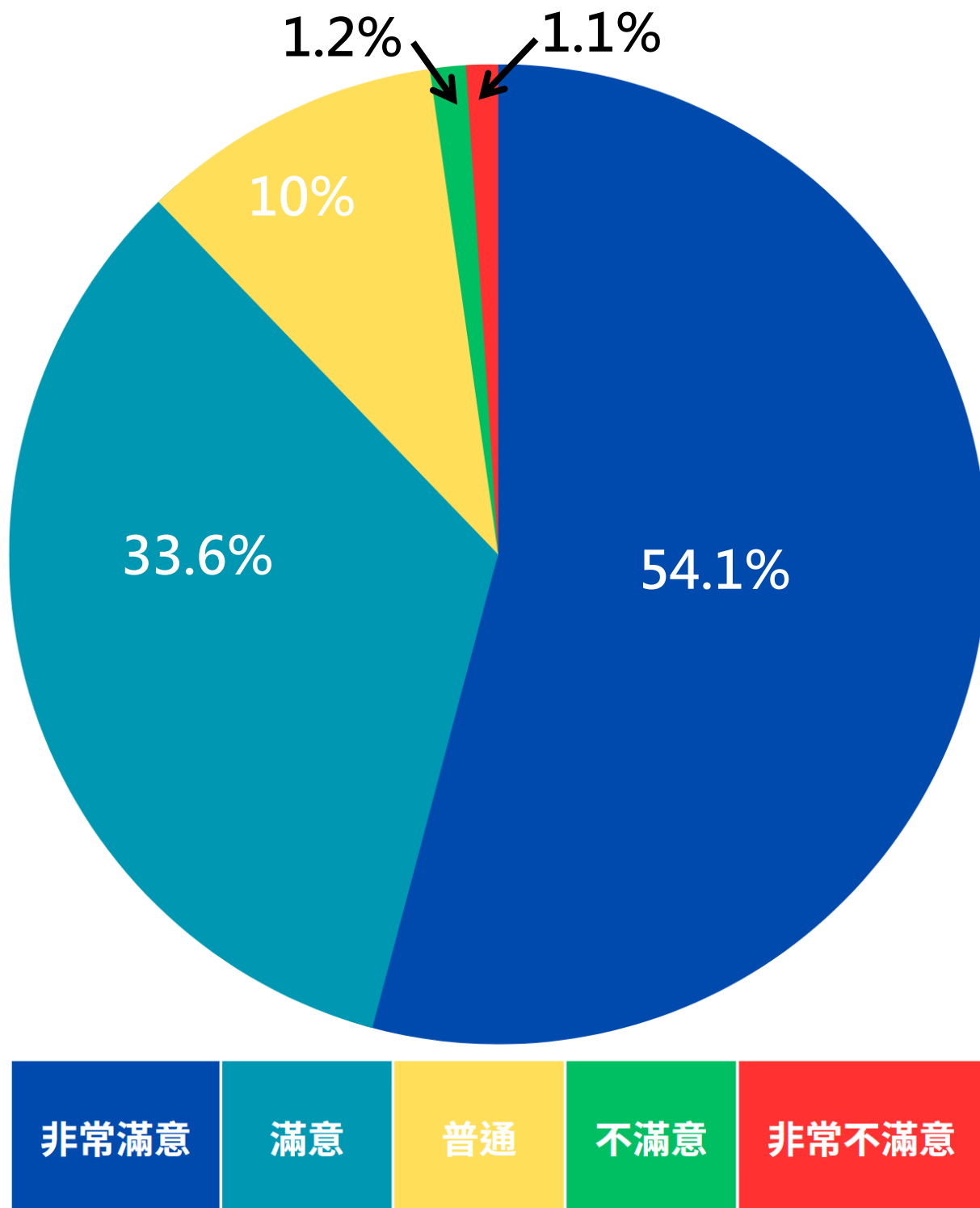
- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意

不滿意事由*

上限100字

📩 確定送出

附件5：滿意度調查統計



附件6：系統消費類型統計項目

大項	細項	大項	細項
商品	食品	服務	線上遊戲
	服飾、皮件及鞋類		住宿
	電器及周邊產品		健身
	車輛-汽車		電信
	房屋		補習
	通訊及周邊產品		瘦身美容
	玩具及遊戲軟體		運輸
	傢俱廚具及家飾用品		婚姻仲介
	電腦及周邊產品		不動產經紀
	化妝品		旅遊
	文教用品		保險
	禮券		醫療
	藝文票券		車輛維修
	出版品		金融
	車輛-機車		美甲、美髮、彩妝
	相機及周邊產品		電器維修
	醫療器材		婚紗攝影
	能源產品		室內設計及裝修
	健康食品		停車場
	藥品		清潔服務
	運動健身器材		有線電視
	殯葬設施		寵物服務
	菸酒		殯葬服務及生前契約
	農產品		坐月子
	攝影機及周邊產品		遊樂園
	飲用水		就業服務及職業訓練
其他	徵信		
	遊學		
	其他		