

# 臺中市政府法制局115年度施政計畫

## 壹、前言

依循本府「友善宜居・幸福城市」之施政願景，本局積極打造「公開透明、公平正義、智慧便民的法制環境」，秉持「法制為民、專業服務」的理念，持續從建構完善的法規體系、公正的訴願審議、健全的採購申訴審議制度、優質的調解服務、專業的法律諮詢、行政罰鍰多元繳納機制、以及完善的消費者權益保障法規等面向，積極推動各項業務，與市民共同努力，營造安穩宜居、幸福和諧的生活環境。

本局依據本府「市民就是家人」之施政主軸，並以112至115年中程施政計畫為基礎，編訂115年度施政計畫，共計規劃11項重要推動計畫，持續強化法制治理能量，提升公共服務品質，實現以民為本的施政目標。

## 貳、年度施政目標及策略

### 一、強化法制支援體系，提升依法行政效率

- (一)為強化本府整體法制作業品質，積極支援本府所屬各機關辦理本市自治法規及行政規則之制(訂)定與修正事宜，從程序面協助審查，並檢討有無與上位法規牴觸或適用上之疑義。另透過遴選具專業背景之學者專家、實務人士，組成本府法規委員會，精進審議程序之專業性與嚴謹性，並利用法案管理系統有效掌握制(訂)定與修正法案之進度及其內容之更新情況。
- (二)針對機關實務上所面臨之法令或契約條文適用問題，提供多元溝通與協助機制，包括參與跨機關之研商會議、提供會簽意見，或以電話、通訊軟體等方式與相關承辦人員保持聯繫，迅速提供法律分析與建議，以利本府所屬各機關能即時判斷政策推動與市政建設是否涉及法律爭議，確保施政符合依法行政原則。

### 二、健全法制人力配置，深化專業培育與職能發展

- (一)為提升本府法制體系之專業能量，持續推動「臺中市政府法制人員管理輔導規範」，主動訪視並輔導本府所屬各機關新進法制人員，瞭解其實務工作現況與需求，提供即時協助與指導，精進其實務操作能力。
- (二)辦理本府所屬各機關法制人員專業職能訓練課程及雙向業務聯繫會議，提升整體法制人員的專業素質與應變能力。
- (三)針對本府法制人員的任用情形、服務績效表現以及職務調動等相關事項，積極辦理評核作業，旨在協助本府所屬各機關合理配置法制人力，進而提升法案品質與依法行政效能。

### 三、持續提升辦理訴願及國家賠償業務行政效能與品質，保障人民權益

- (一)為預防國家賠償事件發生，提升辦理國家賠償業務之品質，除逐案列管本府各機關學校受理之國家賠償案件，透過國家賠償業務考核改善缺失，並依規給予獎懲外，另定期舉辦國家賠償業務講習，深化辦理相關業務同仁對於國家賠償制度及程序之瞭解，俾能合法妥當處理國家賠償案件，以保障人民權益。
- (二)為提升訴願審議質量及效率，除遴聘各領域專家學者擔任訴願審議委員外，

持續推動訴願「預審」制度，集中爭點速審速結，使人民權益得以即時獲得救濟。另為落實依法行政，定期舉辦相關訴願法規講習，強化辦理訴願業務同仁之專業知能，以作成適法妥當之行政處分。在便民服務部分，持續更新訴願e化系統，提供民眾各項訴願業務服務，除可線上聲明訴願、申請陳述意見、言詞辯論外，並可查詢訴願案件進度及決定書全文，以節省時間勞費，便利行使訴願權利。

- (三)持續宣導行政救濟業務，於本局網站設置訴願審議、國家賠償業務專區，提供民眾下載各式書表文件、說明懶人包及須知，並透過網路社交平台訊息、發布新聞稿、或於其他適當活動場合發送宣導摺頁等方式，讓民眾瞭解如何提起訴願救濟或利用國家賠償制度，以保障自身權益。

#### 四、精進政府採購爭議處理機制，以專業妥善解決紛爭

- (一)本府為妥善處理廠商申訴及履約爭議調解事件，設置採購申訴審議委員會（下稱申訴會），並遴選具有法律、建築、工程（含土木及結構）、交通及政府採購等專業之公正人士擔任外聘委員，以協助審議涉及不同專業領域之採購紛爭。希冀透過合法、公平、公正且專業之審議程序，使申訴及履約爭議調解事件之結果更受廠商及機關信賴，有效解決政府採購糾紛。
- (二)本局作為本府申訴會的法律專業幕僚，不僅負責協助個案審查、預審及調解會議等行政作業，更主動彙整廠商與機關的意見陳述，釐清事實與爭點，並提供法律意見供委員參考。透過雙方充分表達與意見交換，協助快速、精準地處理採購爭議，減少對公共建設效率與品質的影響，兼顧公共利益與爭議雙方權益，實現政府、廠商與民眾三方共贏的目標。

#### 五、強化調解專業能量與行政效能，推動智慧化便民服務

##### (一)深化調解人力專業訓練

- 1、為提升調解委員的專業能力，本局規劃辦理外縣市觀摩與一系列教育訓練課程，並攜手法務部與臺中地檢署舉辦實務研習；同時兼顧地方特性，持續於和平區辦理原住民專屬調解講習，並導入性別平等相關課程，以增進處理多元議題之應對能力。
- 2、為強化調解行政人員對業務流程與突發狀況的應變能力，設計安排實務操作與文書系統相關訓練，藉此提升行政作業效能與整體服務品質。

- (二)為提升調解制度的社會辨識度與參與度，本局透過辦理「調解宣導週」、發行宣傳品及舉辦徵文活動等多元宣導方式，讓民眾更加了解調解機制，建立信任感，鼓勵使用免費調解服務解決私權紛爭，同時塑造專業、值得信賴的調解委員形象。

- (三)推動智慧調解，優化便民措施：持續強化「調解行政管理系統」功能，提供線上申請、案件進度查詢與滿意度回饋等服務，提升使用便利性；同時強化後台資料分析及行政管理模組，每年檢討更新系統功能，確保系統運作效能與實務需求相符。

- (四)加強各區間的橫向溝通與資源支援：透過定期舉辦訪視座談會、年終檢討及志工聯繫會議，深入掌握各區委員會在預算執行、設備資源及業務推動

上的實際需求與挑戰，作為未來政策調整與資源配置的重要參考，以提升整體行政效率與合作成效。

#### 六、優化法律諮詢服務，打造便民溫暖法治環境

- (一)在法律諮詢方面，市府除於臺灣大道市政大樓提供白天現場及夜間電話法律諮詢外，也於各區公所設立法律服務窗口，提供民眾就近便利的協助。同時與法律扶助基金會台中分會合作設置專業法律諮詢室，涵蓋家事、卡債、勞資爭議等常見問題，並持續推動性別平等友善諮詢服務，協助處理性騷擾、性侵害及性霸凌等事件。此外，亦於東勢區與新社區公所開設客語法律諮詢服務，協助客家長者克服語言障礙，使法律服務更貼近民眾實際需求。
- (二)為提升法律服務的品質與行政效能，市府持續優化法律諮詢系統。透過電子化流程標準化作業，並導入預約制與QR code報到機制，推動無紙化與便利化服務，使民眾、律師及志工均能更順暢參與與操作，進一步提升整體服務效率與體驗。
- (三)市府亦積極與臺中律師公會、法律扶助基金會及犯罪被害人保護協會等法律專業團體密切合作，推動成立「重大社會案件被害人關懷聯繫平台」，一旦發生社會重大事件，能立即提供犯罪被害人所需之法律援助與心理支持。並整合多元資源，關注人權與法治議題，擴展服務觸角，致力於深化全民法治意識，營造公平、正義與和諧的法治環境。

#### 七、提升行政罰鍰移送績效，整合優化管理系統

- (一)為提升行政罰鍰執行效率，落實政府施政作為，本局於100年10月18日設立行政執行科，作為專責單位，統籌受理本府各局處移送之行政罰鍰案件。迄今已陸續辦理來自民政局、財政局、教育局、經濟發展局、建設局、交通局、都市發展局、水利局、農業局、觀光旅遊局、社會局、勞工局、文化局、地政局、新聞局、原住民族事務委員會、消防局、衛生局、秘書處、運動局及警察局（限性侵害犯罪防治法案件）之案件。另如交通違規裁決、稅捐、環保及一般警察裁處案件，因具高度專業性，則由各該主管機關自行辦理。
- (二)優化行政罰鍰資訊平台，提升整體作業效能
  - 1、為有效辦理行政罰鍰及非罰鍰案件（如怠金、代履行費用及其他公法上應給付金錢）之管理作業，並因應各機關使用需求與趨勢發展，推動自動化介接與便民服務措施，賡續系統維護增修功能。
    - (1)與「台中繳費通」平台介接合作，擴展多元支付管道，並持續關注其他多元支付平台應用可能性。
    - (2)強化訴願管理系統介接應用，增加系統案件撤銷預警通知。
    - (3)友善提醒通知繳費，強化111「簡訊平台」介接應用。
  - 2、配合政府無紙化與節能減碳政策，導入Web版影像管理系統辦理數位文件作業，擴大應用範圍至各機關使用者，提升影像管理與調閱效能，強化行政罰鍰業務之整體作業效率。

### (三)行政罰鍰多元繳納管道

1、推動數位金融服務，擴大便民繳費管道：整合行政罰鍰系統與「台中支付繳費通」，除既有超商、郵局、銀行等繳費方式外，增加信用卡與行動支付工具（如台灣Pay、嗶嗶繳、Pi錢包、街口支付等），提供民眾更便利多元的繳費選擇。

2、配合政策推動行動支付使用：115年度持續與數位發展局合作，強化行動支付推廣與使用率，朝向低碳便捷的繳費環境邁進。

### 八、建構友善透明的消費環境，跨域合作與資訊揭露並進

(一)納入性別平等觀點，強化商品檢驗機制：配合本局針對老年人、幼童、女性等需特別關注族群所規劃的商品檢驗計畫，定期抽查市售涉及「食、衣、住、行、育、樂」等面向之商品。檢驗同時結合性別分析及性別影響評估，以確認商品是否符合法規及性別平權的核心理念，從而營造更友善與平等的消費環境。

(二)跨機關合作與即時資訊揭露，強化消費者保護：一方面，透過本府消保園地網站及本局臉書平台，配合節日時點及因應消費申訴案件，即時發布新聞稿及相關訊息，提醒民眾關注最新法令、消費警訊及重大事件應對資訊，協助民眾保障自身權益、遠離消費陷阱。另一方面，針對本府受理消費爭議案件中所浮現的共通性議題（如資融業者管理等），即時提出修法建議，反映至金融監督管理委員會等相關主管機關，藉由政策或法規的完善，防止類似消費糾紛重複發生。本局亦積極與其他機關橫向合作，整合資源，藉由本府各目的事業主管機關辦理消費爭議第一次申訴程序，使各主管機關能即時察知權管事業是否涉及違反業管法規情事，於事件初期即有效處理，進一步改善本市整體消費環境。為強化跨機關協作效能，並落實市政推動方向，透過本府消費者保護委員會定期召開消保會議，研擬、審議及推動本市消費者保護方案之實施，督促並協調各執行機關落實消保職責。委員會亦滾動修正年度查核項目，並依據消費申訴案件趨勢適時調整稽查重點，進一步作為稽查成效之評估依據，藉此提升政策敏捷性與消保效益，全面促進本市消費環境的友善與安全。

### 九、提升消保人員專業能力與申訴系統效能，優化消費者服務品質

(一)多元宣導管道推動消費者保護意識：為提升民眾消費意識與自我保護能力，推動消費者保護觀念向下扎根，持續辦理多元化宣導作為。針對重大消保議題，透過發布新聞稿等方式，提升社會關注，並運用社群媒體平台，結合時事議題與圖文設計，以淺白易懂的語言傳遞消保知識，擴大觸及不同年齡層族群。此外，亦視需要，以平面或影音等方式於媒體刊登宣導內容，提升宣導效果。藉由多管齊下的傳播策略，建立民眾正確認識消費權益與申訴管道，進而達到預防與減少消費爭議之目標。

(二)整合教育訓練與系統優化，全面提升消保服務品質：因應網路科技快速發展與多元化消費模式所帶來的新型態爭議，消保承辦人及志工需與市場趨勢同步，以提供民眾妥適協助與建議。為此，辦理並鼓勵消保人員參與教育訓練，以強化專業知能。同時，持續優化消保系統功能，提升整體申訴

案件處理效率及管理決策支援能力。

### 參、年度重要計畫

| 工作計畫名稱    | 重要計畫項目                             | 實施內容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 法制行政與法規審議 | 強化法制支援體系，提升依法行政效率                  | <p>一、為強化本府整體法制作業品質，積極支援本府所屬各機關辦理本市自治法規及行政規則之制(訂)定與修正事宜，從程序面協助審查，並檢討有無與上位法規牴觸或適用上之疑義。另透過遴選具專業背景之學者專家、實務人士，組成本府法規委員會，精進審議程序之專業性與嚴謹性，並利用法案管理系統有效掌握制(訂)定與修正法案之進度及其內容之更新情況。</p> <p>二、針對機關實務上所面臨之法令或契約條文適用問題，提供多元溝通與協助機制，包括參與跨機關之研商會議、提供會簽意見，或以電話、通訊軟體等方式與相關承辦人員保持聯繫，迅速提供法律分析與建議，以利本府所屬各機關能即時判斷政策推動與市政建設是否涉及法律爭議，確保施政符合依法行政原則。</p> |
|           | 健全法制人力配置，深化專業培育與職能發展               | <p>一、為提升本府法制體系之專業能量，持續推動「臺中市政府法制人員管理輔導規範」，主動訪視並輔導本府所屬各機關新進法制人員，瞭解其實務工作現況與需求，提供即時協助與指導，精進其實務操作能力。</p> <p>二、辦理本府所屬各機關法制人員專業職能訓練課程及雙向業務聯繫會議，提升整體法制人員的專業素質與應變能力。</p> <p>三、針對本府法制人員的任用情形、服務績效表現以及職務調動等相關事項，積極辦理評核作業，旨在協助本府所屬各機關合理配置法制人力，進而提升法案品質與依法行政效能。</p>                                                                      |
| 行政救濟      | 持續提升辦理訴願及國家賠償業務效能，保障人民權益           | <p>一、列管本府各機關、學校受理之國家賠償案件，並辦理國家賠償業務考核，以有效掌握國賠案件處理時效及品質。</p> <p>二、持續推動訴願「預審」制度，集中爭點速審速結。優化訴願管理系統，就案件類型、決定結果、結案時限及後續訴訟等項進行分析，以掌握訴願時效及品質。對於法院撤銷訴願決定案件，提供原處分機關分析意見，落實依法行政。</p> <p>三、定期舉辦訴願法規、國家賠償業務講習，加強辦理行政救濟業務同仁之法律專業能力，另於本局建置相關業務專區，提供各項書表文件、懶人包及須知，供民眾下載使用，並透過網路平台、新聞稿或其他適當活動場合等多元宣導管道，讓民眾瞭解如何提起訴願救濟或利用國家賠償制度，以保障自身權益。</p>    |
| 採購申訴審議    | 提升本府承辦人員處理採購爭議案件之專業素養，強化其在實務上之處理能力 | 為提升本府各機關及學校承辦人員處理政府採購案件之專業知能，並降低爭議發生及後續救濟所需成本，本局規劃辦理「採購爭議處理之法制與實務研習」等相關教育訓練課程，透過實務導向的法制專業課程，強化採購承辦人員之應變與判斷能力，使其能妥善運用於實際採購作業之中，達到預防爭議、強化制度運作的目標。                                                                                                                                                                              |

| 工作計畫名稱 | 重要計畫項目                  | 實施內容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 調解行政   | 強化調解專業能量與行政效能，推動智慧化便民服務 | <p>一、深化調解人力專業訓練</p> <p>(一)提升調解委員專業素養</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、辦理外縣市調解觀摩活動，吸收異地創新實務與制度經驗。</li> <li>2、115年度上半年辦理4場次調解委員教育訓練，下半年與法務部及臺中地檢署合辦4場調解業務研習課程，聚焦實務判斷與法規應用。</li> <li>3、因應地方族群需求，於和平區辦理1場原住民調解專題講習，協助在地委員處理特殊類型案件。</li> <li>4、配合市府性平政策，規劃辦理性別平等教育課程，強化對多元議題之敏感度與調處能力。</li> </ol> <p>(二)增進調解行政人員實務處理能力</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、為協助新進調解秘書與行政人員快速掌握基礎業務知能，辦理基礎訓練課程乙場，並邀請法院法官專題講授調解書核定實務與常見問題，強化文書製作技巧、核定標準認知與案件處理效能。</li> <li>2、配合調解行政管理系統功能更新，分別於上、下半年辦理各一場文書系統操作訓練，提升行政人員使用熟練度與系統應用效益。</li> </ol> <p>二、擴大宣導觸及率，提升制度能見度</p> <p>(一)持續依據年度推動計畫舉辦「調解宣導週」，結合區域性活動設置宣導攤位，擴大市民參與，並由各區公所運用電子看板、社群平台、跑馬燈及文宣品等多元渠道，加強民眾對調解制度功能與申請流程之認識。</p> <p>(二)製作「杜絕調解黃牛」宣導海報，廣發至區公所、醫療機構等公共場所張貼，提醒民眾注意詐騙手法，建立正確使用管道之觀念。</p> <p>(三)搭配新住民日、電影節等市府大型活動設攤辦理現場宣導，促進與民眾互動交流，增進對調解制度的理解與信任。</p> <p>(四)繼續舉辦調解徵文比賽，精選優秀作品刊登於法制局網站與社群平台，並集結成冊發行，以展現制度專業形象與委員付出的社會價值。</p> <p>三、推展智慧調解，提升便民服務</p> <p>(一)持續擴充與完善「調解行政管理系統」的前台功能，讓民眾可透過網頁或行動裝置辦理調解申請、查詢案件進度、下載不成立證明，並參與滿意度調查。另同步建置後台操作手冊，辦理系統操作說明與教育訓練課程，以協助行政人員順利處理公文、彙整統計資料及整合各類表單，進而提升作業效率與流程一致性。</p> <p>(二)定期檢討系統運作狀況與使用者回饋意見，每年至少進行一次系統功能的優化與模組調整，確保平台穩定性及使用便利性。此外，亦重視資訊安全管理，定期執行資安風險檢測，以防止個資外洩，確保資料在處理過程中的安全與完整。</p> |

| 工作計畫名稱 | 重要計畫項目                          | 實施內容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                                 | <p>四、加強各區橫向聯繫與業務支援機制</p> <p>(一)定期實地走訪全市29區公所，了解各區調解委員會在預算執行、設備資源及業務推展方面的現況與困難，並即時提供協助與專業建議。</p> <p>(二)每年辦理一場「調解業務年終檢討會」，彙整各區年度辦理成果、執行過程中遇到的問題及改進建議，作為後續精進業務推動的依據與方向。</p> <p>(三)分區辦理5場「調解秘書及志工聯繫會報」，即時處理實務問題，統整政策執行標準，並強化橫向溝通，建立穩定的協作與支援體系。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 法律扶助   | 強化法律諮詢系統與在地服務，提升市民法治保障與權益關懷網絡建構 | <p>一、擴大法律諮詢據點，提供多元便民服務：市府除於臺灣大道市政大樓提供白天現場法律諮詢及晚間電話法律諮詢外，亦在各區公所設立法律諮詢窗口，便利民眾就近尋求協助。並與法律扶助基金會台中分會合作設立專科法律諮詢室，涵蓋家事、卡債、勞資爭議等領域，另持續推動性別友善法律諮詢，協助處理性騷擾、性侵害及性霸凌等案件。此外，更於東勢區與新社區公所開設客語法律諮詢服務，協助客家長者克服語言障礙，使法律協助更貼近地方實際需求。</p> <p>二、強化法律諮詢電子化系統功能，提升法律服務品質與效率為精進法律服務品質並提高行政效率，市府積極優化法律諮詢作業系統，標準化處理流程，並導入預約機制及QR code報到功能，達成無紙化及操作簡便的目標，使市民、律師及志工皆能輕鬆上手，整體服務效能顯著提升。</p> <p>三、整合資源合作，建構法治關懷支持網絡：市府積極與臺中律師公會、法律扶助基金會及犯罪被害人保護協會等法律團體攜手合作，推動「重大社會案件被害人關懷聯繫平台」，以即時支援重大案件中的犯罪被害人之法律與心理需求。同時整合人權與法治議題之相關資源，擴大服務範圍，深化市民法治觀念，共同營造健全和諧的法治社會環境。</p> |
| 行政執行   | 優化行政罰鍰資訊平台，提升整體作業效能             | <p>一、整合優化行政罰鍰系統</p> <p>(一)強化跨系統資料介接，簡化流程、提升效能</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、串接中華郵政公司郵件查詢系統，取得送達日期資訊。</li> <li>2、整合「台中繳費通」平台，拓展數位繳費選項。</li> <li>3、串接訴願管理系統並導入預警功能。</li> <li>4、標準化介接規格，促進府內各系統資料整合與應用。</li> <li>5、應用111「簡訊平台」，以友善方式提醒民眾繳費。</li> </ol> <p>(二)建置Web版影像管理系統，以數位方式處理與管理行政罰鍰相關文件，並擴展服務範圍至各機關使用者，方便調閱與管理，提升整體業務處理效率。</p> <p>(三)除罰鍰案件外，系統新增處理非罰鍰類之行政法上金錢債權移送作業功能，並協助市府一級機關完成委託公告與法規修正，統一移送流程與作業規範。</p>                                                                                                   |

| 工作計畫名稱 | 重要計畫項目                 | 實施內容                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                        | <p>二、行政罰鍰多元繳納管道</p> <p>(一)為促進環保與行動支付使用，持續優化繳費機制，透過「台中繳費通」平台，讓民眾可線上查詢與繳納罰鍰。除傳統四大超商、郵局、銀行、農會臨櫃繳費方式外，新增多種數位支付工具，例如：信用卡、行動支付(台灣Pay、嗶嗶繳、Pi錢包、永豐銀行、元大銀行、街口支付等，擴大大便民服務透過這些工具提供更即時與便利的繳費方式，強化便民服務。</p> <p>(二)115年度仍配合數位發展部推動行動支付政策，持續推廣多元支付工具，擴大民眾使用率，實現數位治理目標。</p> |
| 消費者保護  | 納入性別平等觀點，強化商品檢驗機制      | 配合本局針對老年人、幼童、女性等族群之商品檢驗計畫，定期抽查與民生相關的市售商品，並結合性別分析與影響評估，確認商品符合法規與性別平權原則，強化預警與處置機制，營造友善平等的消費環境。                                                                                                                                                                |
|        | 跨機關合作與即時資訊揭露，強化消費者保護   | 透過本府消保園地網站及本局臉書平台，配合節日時點及因應消費申訴案件，即時發布新聞稿與重要訊息，提醒民眾關注法令變動與消費警訊，協助保障權益。針對共通性消費爭議（如資融業者管理），即時提出修法建議，反映至相關主管機關，防止類似事件再發生。本局亦結合目的事業主管機關辦理消費爭議第一次申訴，及早發現違規情事並迅速處理，改善整體消費環境。另藉由本府消費者保護委員會定期召開會議，統籌消保方案推動與跨機關協調，並滾動修正年度查核與稽查重點，依申訴趨勢調整作為評估依據，提升政策彈性與執行效能，促進市民消費安全。 |
| 消費者服務  | 多元宣導管道推動消費者保護意識        | 為提升民眾消費意識與自我保護能力，持續推動多元化宣導作為。針對重大議題，透過新聞稿發布與社群媒體操作，結合時事與圖文設計，以淺白語言傳遞消保知識，擴大各年齡層觸及面。並視需要於媒體刊登平面或影音廣告，提升宣導效果。透過多元傳播策略，協助民眾正確認識消費權益與申訴管道，降低消費爭議發生。                                                                                                             |
|        | 整合教育訓練與系統優化，全面提升消保服務品質 | 因應網路科技快速發展與多元化消費模式所帶來的新型態爭議，消保承辦人及志工需與市場趨勢同步，以提供民眾妥適協助與建議。為此，辦理並鼓勵消保人員參與教育訓練，以強化專業知能。同時，持續優化消保系統功能，提升整體申訴案件處理效率及管理決策支援能力。                                                                                                                                   |