

衣物送洗問題多 如何自保有撇步！

每逢季節交替時節，洗衣店的生意總是特別好，然而看似尋常的衣物送洗，卻是紛爭不斷。行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）統計去（101）年各地方政府受理洗衣申訴案共有 98 件，包括衣物送洗毀損 75 件，衣物或配件遺失 14 件，其他個案還包括店家倒閉、不當加收附加費用，以及延遲交付等爭議。行政院消保處表示，洗衣糾紛中，送洗衣物毀損或遺失比例偏高的主因，是消費者在事件發生前，不懂得如何確保權益，事後又無法主張權益，因此該處特別提出 4 個常見的申訴類型案例，供民眾參考：

（一）衣物遺失 理賠碰壁

案例：許小姐將在日本購買價值 1 萬 5 千元的滑雪褲拿到洗衣店送洗，沒想到幾天後要取件時，店家竟推說找不到褲子，甚至還態度惡劣的說，大不了賠償洗衣價(50 元)的 20 倍即新台幣 1000 元。

消保處提醒：依「洗衣定型化契約應記載事項」第 6 條第 1 項及第 3 項規定，送洗衣物不能返還時，顧客能以發票或其他單據證明送洗衣物價值者，賠償金額依該送洗衣物折舊或其他因素計算之；無發票或其他單據者，最高以洗衣價之 20 倍賠償。另送洗衣物之價值特別昂貴或具特殊意義者，顧客得事先與洗衣業者約定該衣物之洗衣價及不能返還或毀損之賠償數額。

行政院消保處表示，以許小姐的申訴案為例，若許小姐能提出當初購買滑雪褲之發票或相關憑證，即可要求業者按該件褲子的現有價值賠償；另許小姐在明知衣物價值昂貴，則在送洗前，事先與業者約定褲子的送洗價格，以及褲子無法返還或毀損的賠償數額，即可保護自身權益。

（二）衣物毀損 業者推卸責任

案例：邱小姐將 CHANNEL 的麂皮外套送洗，因擔心業者不善處理，送洗前再三詢問業者有無清洗麂皮外套經驗，甚至約定以高額洗衣費 \$ 1,000 元清洗衣服，沒想到取件時，外套不但起毛球，還有磨損痕跡。事後業者即以「衣服原本材質就不好」為藉口推卸責任，甚至避不見面。

消保處提醒：依「洗衣定型化契約應記載事項」第 6 條第 2 項及第 3 項規定，送洗衣物因洗滌不正確而毀損者，最高應依洗衣價之 15 倍賠償之；另有約定洗衣價或毀損賠償者，不限前述所定之賠償數額。

行政院消保處表示，邱小姐和業者有約定洗衣價，自然可主張業者應以約定洗衣價的 15 倍，即 \$ 15,000 元賠償衣物毀損的過失。

（三）店家倒閉 無法取回預付款

案例：沈先生因洗衣業者大打廣告「預繳款 3000 元以上，每件衣服洗衣價只要 39 元」，乃預繳 4000 元，並送洗 10 件衣服。未料欲取件時，業者竟深門大鎖，電話、手機無人接聽，沈先生不但損失預繳款，連送洗衣服都無法取回。

消保處提醒：洗衣業者大都有推出預繳服務，只要消費者先付款，即可享有折扣優惠。行政院消保處表示，消費者在享受即時優惠的同時，也應該注意未來可能發生的風險，當業者異常推出「超低價」、「超低金額」的促銷優惠時，不妨提高警覺、小心謹慎，不要一次繳交過多的預付款，以免像沈先生一樣，錢沒了、衣服也拿不回來。

（四）不當收取附加費用

案例：林先生利用 7-11 代收洗衣之便，分次將衣服送洗，第一次取件時發現衣物未清洗乾淨，於是要求取回第二批甫送洗的衣服，但洗衣業者卻要求加收 \$125 元的運費，讓林先生相當不滿。

消保處提醒：依據消費者保護法第 12 條規定，定型化契約條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者無效。由林先生的案例可以發現，業者擅用契約條款，對消費者課以不合理的義務，倘消費者認為契約條款內容顯失公平，可以主張契約無效，並進行申訴。

行政院消保處提醒消費者，時至換季時節，衣物送洗前應切記下列各項注意事項：

- （一）慎選信譽較佳的洗衣業者，也應了解店家對於衣物洗滌損毀後的賠償約定。
- （二）留意衣物上的洗滌標示，對於部分特殊款式衣物、衣物沾有污漬等需要特別處理，或有配飾的衣服，均應提醒店家留意，另較具價值或有特殊意義的衣物等，均應在單據事先註記清楚，及註明遺失或毀損的處理方式。
- （三）提取衣物時應即現場檢查，以免事後與店家發生爭議。另行政院消保處再呼籲消費者對於預付型的交易，也應該提高警覺，千萬不要貪便宜，讓自己「賠了夫人又折兵」！

查核國際電話預付卡帳務系統準確性，關心多元消費族群權益！

在全球化趨勢影響下，各國人民於國際間之往來及聯繫日益緊密，預付式國際電話卡則成為此一跨國溝通的重要工具之一。行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)為保護消費者跨國通訊之權益，於去(101)年6月29日召開會議，請國家通訊傳播委員會(下稱通傳會)辦理預付式國際電話卡查核，驗證國內相關業者所提供商品(服務)之計時(價)正確性。案經通傳會擬具查核計畫後，於去年10月至本(102)年3月間進行查核，發現2家業者定型化契約應記載事項有缺失之情形，另有4家業者之通話明細與帳務系統之準確度有較高的誤差率。通傳會已依據消費者保護法(下稱消保法)要求業者完成改善。

行政院消保處表示，該處於去年蒐集國際消費者保護資訊時，獲悉美國聯邦交易委員會(Federal Trade Commission, FTC)針對預付式電話卡進行測試，發現有廣告宣稱之使用時間與實際使用時間不一致等不公平情形。為瞭解國內預付式國際電話卡有無類此現象及主管機關之管理機制，特邀請通傳會開會並請其研議檢測預付式國際電話卡費率之真實性，以及查核業者是否落實定型化契約應記載及不得記載事項之規定及資訊揭露等相關事宜。通傳會經擬具查核計畫後進行查核，並將查核結果提報行政院消費者保護會第14次會議報告。全案查核範圍，包含預付式國際電話卡定型化契約應記載及不得記載事項及帳務查核二大部分：

一、定型化契約應記載及不得記載事項查核：

- (一)查核對象：22家有發行預付式電話卡之第二類電信事業。
- (二)查核項目：包括發行人名稱、地址等6項應記載事項，及不得記載使用期限等8項不得記載事項。
- (三)查核結果：2家業者有缺失，分別為未印製商品禮券發售編號及未印製應記載事項。

二、帳務查核：

- (一)查核對象：18家電信業者發售之國際電話卡(以外僑人數前4大之印尼、越南、菲律賓及泰國等國之電話卡為主)。
- (二)查核項目：通話明細(簡稱CDR)，及帳務系統出帳正確性。
- (三)查核結果：
 - 1、CDR：6家業者CDR測試記錄誤差超過5%以上。
 - 2、帳務系統：4家業者通話金額計算誤差超過5%以上。

三、後續辦理：

- (一)定型化契約應記載及不得記載事項缺失者：已函請2家不合格業者限期改善；業者已配合辦理完成。

(二)帳務查核誤差值超過 5 % 以上者：依消保法第 33 條規定進行調查後，就其中認有損害消費者財產之虞的 4 家業者，依同法第 36 條命其限期改善；4 家業者均於期限內完成改善。

行政院消保處表示，行政院消費者保護會議甚為重視本案之查處結果，經決議請通傳會除持續不定時辦理隨機抽測，確認相關業者均已確實改善及維護其帳務系統正確性外，並研議增加對不同國家及地區(如中國大陸、港澳等)之國際電話卡進行實際撥打檢測，俾更落實保護多元消費族群之通信權益！

旅遊糾紛停看聽 快樂出遊 FUN 暑假

每年七、八月份的暑假總是國人出國旅遊的旺季，依據交通部觀光局的統計資料，去(101)年國人出國總人次已突破 1,000 萬人大關，顯示出國旅遊觀光已經成為國民最喜愛的消費型態之一，但相關旅遊糾紛案例也層出不窮。行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）為提醒民眾出國旅遊可能遇到的問題及相關注意事項，特別統計去年各地方政府受理國外旅遊之消費申訴案例共 254 件，發現申訴案件中以旅遊品質不佳或實際行程與廣告宣稱不同者佔最大宗，達 79 件(佔 31.1%)；其次為旅行社因故取消出團或機票票務及簽證等問題耽誤行程計 65 件(佔 25.6%)；其他消費糾紛類型則包括消費者解約卻遭收過高違約金、行程無預警加價以及消費者旅遊行程中途受傷賠償等爭議。

針對上述之糾紛類型，行政院消保處特別從中整理出 3 個實際發生的案例，並提供自保之道，供民眾參考：

（一）行程縮水 旅遊品質不佳

案例：民眾某甲參加 00 旅行社的日本東京及京都賞櫻 5 日遊行程，不料抵達當地時，櫻花開花期已過，現場只見寥寥可數的數株櫻花樹，與廣告所呈現的茂盛花況差異甚大，另外原訂東京晴空塔觀光行程，也因時間因素只有以遊覽車繞行一圈便結束。

自保之道：依「國外旅遊定型化契約範本」第 3 條及「國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」第 4 點之規定，旅遊契約中應載明詳細行程(包括交通工具、住宿旅館、餐飲、遊覽及其所附隨之服務說明)，如未記載者，則以所刊登廣告、宣傳文件、行程表或說明會之說明為準。以本案為例，若申訴人確能舉證櫻花花況與業者刊登之廣告或說明有極大出入，且行程有縮水情形者，即可依民法關於債務不履行之規定請求損害賠償。

另一方面，消費者若發現有團費明顯偏低情形，應特別審慎考慮；中華民國旅行業品質保障協會（以下稱品保協會）每季公布旅行團參考售價，民眾可至該協會網站（網址：<http://www.travel.org.tw>）查詢。

（二）出團人數不足 業者逕行取消出團

案例：民眾某甲於 101 年 9 月 7 日向 00 旅行社訂定大陸九寨溝 8 天之旅並預定同年 10 月 15 日出團，但於同年 10 月 9 日接獲旅行社通知因出團人數不足，故取消出團，致使某甲出國假期泡湯。

自保之道：依「國外旅遊定型化契約範本」第 12 條之規定，如契約載明旅遊團最低出團人數者，若未達預定出團人數者，旅行社應於預訂出發之七日前通知消費者解除契約，怠於通知致消費者受損害者，應負賠償責任。以本案為例，縱使旅遊契約訂有最低出團人數，但旅行社未於出團前 7 日向消費者告知解除契約，致使消費者權益受損時，依法仍應負損害賠償責任。

（三）消費者因故無法出團 遭沒收全額訂金

案例：民眾某甲向 00 旅行社訂購峇里島時尚玩家美食版 2 人行並同時繳交訂金新台幣 15,000 元，預訂 101 年 11 月 25 日出發，但於同年 11 月 10 日因甲之親友生病住院，故通知旅行社解約，但旅行社以機票及飯店均已訂妥為由拒不退還訂金。

自保之道：依「國外旅遊定型化契約範本」第 27 條之規定，消費者於旅遊活動開始前得通知業者解除契約，但應視解除契約日迄出發日長短決定應負之違約金，以本案為例，A 係於出發前 15 日通知業者解除契約，依該條第 1 項第 3 款之規定，應賠償旅遊費用 30%，但依同條第 3 項之規定，如業者能證明其所受之損害超過第 1 項之標準者，得舉證證明其實際損害請求賠償。本案消費者若認為業者所扣之違約金超過本條之標準者，應由業者舉證證明其實際所受之損害，倘業者無法證明者，於扣除消費者應負之違約金後，如有剩餘應予退還。

行政院消保處提醒消費者選擇觀光行程前，應切記下列事項：

- (一) 選擇領有交通部旅行業執照之合法旅行社辦理旅遊活動。
- (二) 確認承辦旅行社已投保履約保證保險及責任保險。
- (三) 出發前向旅行社查詢代辦之護照、前往國家之簽證、機位及旅館是否辦妥，並建議參加行前說明會及確認旅行社派遣合格領隊隨團服務。萬一發生旅遊糾紛，請務必保留契約書、代收轉付收據、行程表等資料，向中華民國旅行業品質保障協會(電話:0800-558185) 交通部觀光局(免付費電話 0800-211734) 申訴或撥打 1950 消費者服務專線，向各地方政府消費者服務中心申訴或至行政院消費者保護會網站(www.cpc.ey.gov.tw)進行線上申訴，以保障自身權益。

公布「國際觀光旅館公共安全、衛生安全及訂席服務定型化契約」查核結果！

行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）為維護消費者向國際觀光旅館訂席之消費權益，會同相關主管機關針對國際觀光旅館之建築安全管理、消防安全管理、投保公共意外責任保險、宴會廳廚房衛生安全及訂席服務定型化契約等事項辦理聯合查核。總計查核 21 家業者，查核結果有 3 家全部查核項目均符合規定。案經提報行政院消費者保護會第 15 次會議，主席裁示請相關主管機關針對觀光旅館之公共安全及衛生安全進行全面普查。

行政院消保處依據「國際觀光旅館公共安全、衛生安全及訂席服務定型化契約」查核計畫，發動相關直轄市、縣（市）政府消費者保護官會同轄區觀光旅遊機關（單位）、建築管理機關（單位）、消防機關及衛生機關人員於 102 年 5 月 8 日至 24 日，至臺北市、臺中市、臺南市、高雄市、桃園縣及宜蘭縣等 6 個轄區之 21 家國際觀光旅館進行聯合查核。本次查核結果，發現下列不符合規定情形（詳如附表）：

一、建築安全管理：

有 7 家國際觀光旅館不符合規定，主要係走廊（室內通路）、直通樓梯、安全梯或特別安全梯不符合規定。

二、消防安全管理：

有 5 家國際觀光旅館不符合規定，主要係室內消防栓設備、自動撒水設備、警報設備不符合規定。

三、衛生安全：

有 13 家國際觀光旅館不符合規定，主要係乾貨食材區或廚房放置過期食材、食材未包覆蓋堆疊等缺失。

四、訂席服務定型化契約：

有 16 家國際觀光旅館不符合規定，主要係「未依消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項規定，提供審閱期間（至少 5 日）供消費者審閱全部條款內容」、「約定消費者任意解除契約得請求退還已繳定金之數額，不符合『訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約範本』第 6 條所定之標準」。

本次查核結果經提報行政院消費者保護會第 15 次會議，主席裁示請相關主管機關儘速要求業者就本次查核發現之不符合規定情形完成改善，對於違反規定之業者，如相關法規訂有罰則，應確實依法處分。另請相關主管機關針對觀光旅館之公共安全及衛生安全進行全面普查。

最後，行政院消保處提醒消費者，如發生訂席服務等消費糾紛時，可撥打 1950 消費者服務專線，向各地方政府消費者服務中心申訴或至行政院消費者保護會網站（<http://www.cpc.ey.gov.tw>）進行線上申訴，以保障自身權益。

附表

「國際觀光旅館公共安全、衛生安全及訂席服務定型化契約」查核結果彙整表

轄 區	業者名稱、地址	查核結果不符合規定或範本之情形
臺北市	<p>國賓大飯店股份有限公司（國賓大飯店） 臺北市中山區中山北路2段63號 102.05.08</p>	<p>一、建築安全管理：符合規定。</p> <p>二、消防安全管理：符合規定。</p> <p>三、投保公共意外責任保險：符合規定。</p> <p>四、宴會廳廚房衛生安全： 粵菜廳 1. 三花調製奶水逾期（有效日期 2013 年 4 月 18 日）。</p> <p>2. 多項食材堆置。</p> <p>3. 豬肉浸泡水內水管入內。</p> <p>五、訂席服務定型化契約： 1. 未依消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項規定，提供審閱期間（至少 5 日）供消費者審閱全部條款內容。</p> <p>2. 約定消費者任意解除契約得請求退還已繳定金之數額，不符合「訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約範本」第 6 條所定之標準。</p> <p>※業者事後已修正定型化契約內容符合範本。</p>
	<p>老爺大酒店股份有限公司（老爺大酒店） 臺北市中山區中山北路2段37-1號 102.05.08</p>	<p>一、建築安全管理：符合規定。</p> <p>二、消防安全管理： 自動撒水設備不符合規定：流水檢知裝置制水閥卡死。</p> <p>三、投保公共意外責任保險：符合規定。</p> <p>四、宴會廳廚房衛生安全： 明宮廳 羅望子（酸枳）2 瓶過期（有效日期 2012 年 12 月</p>

		<p>31 日)。</p> <p>五、訂席服務定型化契約：</p> <p>1. 未依消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項規定，提供審閱期間(至少 5 日)供消費者審閱全部條款內容。</p> <p>2. 約定消費者任意解除契約得請求退還已繳定金之數額，不符合「訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約範本」第 6 條所定之標準。</p>
	<p>晶華國際酒店股份有限公司(晶華酒店) 臺北市中山區中山北路 2 段 39 巷 3 號 102.05.08</p>	<p>一、建築安全管理：符合規定。</p> <p>二、消防安全管理： 警報設備不符合規定：探測器動作表示燈故障。</p> <p>三、投保公共意外責任保險：符合規定。</p> <p>四、宴會廳廚房衛生安全：符合規定。</p> <p>五、訂席服務定型化契約：</p> <p>1. 未依消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項規定，提供審閱期間(至少 5 日)供消費者審閱全部條款內容。</p> <p>2. 約定消費者任意解除契約得請求退還已繳定金之數額，不符合「訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約範本」第 6 條所定之標準。</p>
	<p>寒舍餐旅管理顧問股份有限公司(台北寒舍喜來登大飯店) 臺北市中正區忠孝東路 1 段 12 號 102.05.10</p>	<p>一、建築安全管理：符合規定。</p> <p>二、消防安全管理：符合規定。</p> <p>三、投保公共意外責任保險：符合規定。</p> <p>四、宴會廳廚房衛生安全：符合規定。</p> <p>五、訂席服務定型化契約：符合範本。</p>

	<p>國裕開發股份有限公司 (台北凱撒大飯店) 臺北市中正區忠孝西路1 段38號 102.05.10</p>	<p>一、建築安全管理：符合規定。</p> <p>二、消防安全管理： 1. 室內消防栓設備不符合規定：泵浦組件故障，系統無法測試。 2. 其他滅火設備不符合規定： 室內排煙設備：探測器無法連動防火鐵捲門，區劃未完成。(B1) 3. 警報設備不符合規定：探測器損壞。 4. 避難逃生設備不符合規定：緩降機開口無法開啟(6樓)。</p> <p>三、投保公共意外責任保險：符合規定。</p> <p>四、宴會廳廚房衛生安全：符合規定。</p> <p>五、訂席服務定型化契約： 1. 未依消費者保護法第11條之1第1項規定，提供審閱期間(至少5日)供消費者審閱全部條款內容。 2. 約定消費者任意解除契約得請求退還已繳定金之數額，不符合「訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約範本」第6條所定之標準(未將定型化契約範本內容提示予消費者知悉)。</p>
	<p>豪景大酒店股份有限公司(豪景大酒店) 臺北市萬華區環河南路1 段77號 102.05.10</p>	<p>一、建築安全管理：符合規定。</p> <p>二、消防安全管理：符合規定。</p> <p>三、投保公共意外責任保險：符合規定。</p> <p>四、宴會廳廚房衛生安全：符合規定。</p> <p>五、訂席服務定型化契約：符合範本。</p>
<p>臺中市</p>	<p>全國大飯店股份有限公</p>	<p>一、建築安全管理：</p>

<p>司（全國大飯店） 臺中市西區台中港路1段 257號 102.05.14</p>	<p>直通樓梯、安全梯或特別安全梯不符合規定： 1. 安全梯防火區劃不合法規：擅自增設1座門。 2. 安全梯垂直防火區劃不符合。</p> <p>二、消防安全管理：符合規定。</p> <p>三、投保公共意外責任保險：符合規定。</p> <p>四、宴會廳廚房衛生安全： 輔導業者：冰箱食材請加以覆蓋，加強環境清潔衛生。</p> <p>五、訂席服務定型化契約： 1. 未依消費者保護法第11條之1第1項規定，提供審閱期間(至少5日)供消費者審閱全部條款內容。 2. 約定消費者任意解除契約得請求退還已繳定金之數額，不符合「訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約範本」第6條所定之標準。</p>
<p>日華金典國際酒店股份有限公司（台中金典酒店） 臺中市西區健行路1049號 102.05.14</p>	<p>一、建築安全管理： 直通樓梯、安全梯或特別安全梯不符合規定： 1. 特別安全梯設門栓，業者立即拆除完竣。 2. 安全梯、安全門不符合規定，無法密合關閉。</p> <p>二、消防安全管理：符合規定。</p> <p>三、投保公共意外責任保險：符合規定。</p> <p>四、宴會廳廚房衛生安全：符合規定。</p> <p>五、訂席服務定型化契約： 1. 未依消費者保護法第11條之1第1項規定，提供審閱期間(至少5日)供消費者審閱全部條款內容。 2. 約定消費者任意解除契約得請求退還已繳定金之數額，不符合「訂席、外燴(辦桌)服務定型化</p>

		契約範本」第 6 條所定之標準。
	<p>長榮國際股份有限公司 臺中分公司(台中長榮桂冠酒店) 臺中市西屯區臺中港路 2 段 6 號 102.05.14</p>	<p>一、建築安全管理：符合規定。</p> <p>二、消防安全管理：符合規定。</p> <p>三、投保公共意外責任保險：符合規定。</p> <p>四、宴會廳廚房衛生安全：符合規定。</p> <p>五、訂席服務定型化契約：符合範本。</p>
臺南市	<p>台南大飯店股份有限公司(台南大飯店) 臺南中西區成功路 1 號 102.05.17</p>	<p>一、建築安全管理：符合規定。</p> <p>二、消防安全管理：符合規定。</p> <p>三、投保公共意外責任保險：符合規定。</p> <p>四、宴會廳廚房衛生安全：符合規定。</p> <p>五、訂席服務定型化契約：</p> <p>1. 未依消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項規定，提供審閱期間(至少 5 日)供消費者審閱全部條款內容。</p> <p>2. 約定消費者任意解除契約得請求退還已繳定金之數額，不符合「訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約範本」第 6 條所定之標準。</p>
	<p>大億國際酒店股份有限公司(大億麗緻酒店) 臺南中西區西門路 1 段 660 號 102.05.17</p>	<p>一、建築安全管理：符合規定。</p> <p>二、消防安全管理：符合規定。</p> <p>三、投保公共意外責任保險：符合規定。</p> <p>四、宴會廳廚房衛生安全：符合規定。</p> <p>五、訂席服務定型化契約：</p>

		<p>1. 未依消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項規定，提供審閱期間(至少 5 日)供消費者審閱全部條款內容。</p> <p>2. 約定消費者任意解除契約得請求退還已繳定金之數額，不符合「訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約範本」第 6 條所定之標準。</p>
	<p>遠鼎股份有限公司台南分公司(香格里拉台南遠東國際大飯店) 臺南市東區大學路西段 89 號 102.05.17</p>	<p>一、建築安全管理：符合規定。</p> <p>二、消防安全管理：符合規定。</p> <p>三、投保公共意外責任保險：符合規定。</p> <p>四、宴會廳廚房衛生安全： 生熟食刀具未分開。</p> <p>五、訂席服務定型化契約： 約定消費者任意解除契約得請求退還已繳定金之數額，不符合「訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約範本」第 6 條所定之標準。</p>
<p>高雄市</p>	<p>國賓大飯店股份有限公司高雄分公司(高雄國賓大飯店) 高雄市前金區民生二路 202 號 102.05.16</p>	<p>一、建築安全管理： 1. 走廊(室內通路)不符合規定：經抽查 2、10、17、20 樓通往安全梯走廊堆積雜物。 2. 直通樓梯、安全梯或特別安全梯不符合規定：經抽查 2、10、17、20 樓安全梯、特別安全梯間堆積大量雜物。</p> <p>二、消防安全管理：符合規定。</p> <p>三、投保公共意外責任保險：符合規定。</p> <p>四、宴會廳廚房衛生安全： 中餐廳部分食材(半成品)未包覆蓋堆疊，輔導立即改善。</p> <p>五、訂席服務定型化契約：</p>

		<p>1. 未依消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項規定，提供審閱期間(至少 5 日)供消費者審閱全部條款內容。</p> <p>2. 約定消費者任意解除契約得請求退還已繳定金之數額，不符合「訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約範本」第 6 條所定之標準。</p>
	<p>漢來國際飯店股份有限公司(漢來大飯店) 高雄市前金區成功一路 266 號 102.05.16</p>	<p>一、建築安全管理：符合規定。</p> <p>二、消防安全管理：符合規定。</p> <p>三、投保公共意外責任保險：符合規定。</p> <p>四、宴會廳廚房衛生安全：</p> <p>1. 海港自助餐廳：污染區、清潔區、準清潔區之區分應確實落實。部分食材(半成品)、成品未覆蓋包覆堆疊。</p> <p>2. 9 樓中餐廳庫房乾貨、食材應與清潔用品分開置放，並注意保存期限先進先出。</p> <p>3. 不同清潔度之半成品(食材)應區隔置放，避免交叉污染。</p> <p>五、訂席服務定型化契約：</p> <p>1. 未依消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項規定，提供審閱期間(至少 5 日)供消費者審閱全部條款內容。</p> <p>2. 約定消費者任意解除契約得請求退還已繳定金之數額，不符合「訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約範本」第 6 條所定之標準。</p>
	<p>福華大飯店股份有限公司高雄分公司(高雄福華大飯店) 高雄市新興區七賢一路 311 號 102.05.16</p>	<p>一、建築安全管理：</p> <p>直通樓梯、安全梯或特別安全梯不符合規定：4 樓宴會廳廚房樓梯間堆積雜物；29 樓二側樓梯間、排煙室堆積雜物。</p> <p>二、消防安全管理：符合規定。</p>

		<p>三、投保公共意外責任保險：符合規定。</p> <p>四、宴會廳廚房衛生安全： 4樓（珍珠廚）廚房之冷藏庫仍有少數食材（半成品）未覆蓋堆疊情形，輔導立即改善。</p> <p>五、訂席服務定型化契約： 1. 未依消費者保護法第11條之1第1項規定，提供審閱期間（至少5日）供消費者審閱全部條款內容。 2. 約定消費者任意解除契約得請求退還已繳定金之數額，不符合「訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約範本」第6條所定之標準。</p>
<p>桃園縣</p>	<p>樹籽股份有限公司桃園分公司（南方莊園） 桃園縣中壢市樹籽路8號 102.05.21</p>	<p>一、建築安全管理： 1. 走廊（室內通路）不符合規定：亞維農宴會廳後方走廊堆置雜物；逃生出口門上鎖；廚房走廊（安全門旁）堆置雜物。 2. 直通樓梯、安全梯或特別安全梯不符合規定：客房安全梯堆置雜物；餐廳旁電梯間堆置雜物。</p> <p>二、消防安全管理： 1. 室內消防栓設備不符合規定：部分消防栓箱操作障礙；幫浦啟動表示燈故障。 2. 自動撒水設備不符合規定：部分撒水頭淨空間不足。 3. 警報設備不符合規定：部分探測器型式不符；部分探測器防護面積不符；部分探測器故障；部分火警發信機故障。 4. 避難逃生設備不符合規定：緩降機開口封閉；部分避難器具燈故障；部分居室未設警急照明；部分居室、安全門未設出口標示燈。 5. 桌球室窗簾未設防焰標示。</p> <p>三、投保公共意外責任保險：符合規定。</p> <p>四、宴會廳廚房衛生安全：</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. 烹調作業場所出入門窗未設紗窗。 2. 清潔餐具處垃圾桶未採用密蓋式垃圾桶。 3. 乾貨區內之食材建議去除紙箱儲放。 4. 部分冰箱溫度紀錄未落實填寫，請業者加強督導管理。 <p>五、訂席服務定型化契約：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 未依消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項規定，提供審閱期間(至少 5 日)供消費者審閱全部條款內容。 2. 約定消費者任意解除契約得請求退還已繳定金之數額，不符合「訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約範本」第 6 條所定之標準。
	<p>昇捷國際開發股份有限公司(尊爵天際大飯店) 桃園縣蘆竹鄉南崁路 1 段 108 號 102.05.21</p>	<p>一、建築安全管理： 直通樓梯、安全梯或特別安全梯不符合規定：2 樓廚房後方安全梯逃生出口堆置雜物。</p> <p>二、消防安全管理：符合規定。</p> <p>三、投保公共意外責任保險：符合規定。</p> <p>四、宴會廳廚房衛生安全： 冷藏冰箱內冷盤(沙拉)與生食(青菜、生肉)未區隔。</p> <p>五、訂席服務定型化契約：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 未依消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項規定，提供審閱期間(至少 5 日)供消費者審閱全部條款內容。 2. 約定消費者任意解除契約得請求退還已繳定金之數額，不符合「訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約範本」第 6 條所定之標準。
	<p>桃園大飯店股份有限公司(桃園大飯店) 桃園縣桃園市大興路 269</p>	<p>一、建築安全管理：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 內部裝修材料不符合規定：部分隔間及裝修使用木板易燃材料。

<p>號 102.05.21</p>	<p>2. 走廊（室內通路）不符合規定：1 樓廚房往大廳走廊堆置雜物、逃生出口堆置雜物、2 樓廚房往宴會廳走廊堆置雜物。</p> <p>3. 直通樓梯、安全梯或特別安全梯不符合規定：2 樓、8 樓安全梯堆置雜物。</p> <p>4. 未完成 101 年建築物公共安全檢查簽證申報。</p> <p>二、消防安全管理：</p> <p>1. 滅火器不符合規定：部分滅火器未實施性能檢查、部分失壓。</p> <p>2. 室內消防栓設備不符合規定：RF 防護不足、部分栓箱操作障礙。</p> <p>3. 自動撒水設備不符合規定：2 樓廚房防護不足、撒水頭設置錯誤。</p> <p>4. 警報設備不符合規定：部分探測器故障、設置錯誤。</p> <p>三、投保公共意外責任保險：符合規定。</p> <p>四、宴會廳廚房衛生安全：</p> <p>1. 儲放乾貨食材區多種品項食材過期，請業者加強管理。</p> <p>2. 蒸煮區上方樓板破損、管線裸露。</p> <p>3. 廚房區風扇污垢堆積。</p> <p>4. 近廚房之機房窗戶紗窗破損。</p> <p>5. 冷凍庫於未作業期間溫度為-16°C，未見監測相關紀錄。</p> <p>6. 冰箱內食材生熟食未區隔存放。</p> <p>7. 冷藏冷凍庫內食材多數未覆蓋且部分食材未離地存放。</p> <p>五、訂席服務定型化契約：</p> <p>1. 未依消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項規定，提供審閱期間(至少 5 日)供消費者審閱全部條款內容。</p> <p>2. 約定消費者任意解除契約得請求退還已繳定金之數額，不符合「訂席、外燴（辦桌）服務定型化</p>
------------------------	--

		契約範本」第 6 條所定之標準。
宜蘭縣	鳳凰酒店股份有限公司 (礁溪長榮鳳凰酒店) 宜蘭線礁溪鄉健康路 77 號 102.05.24	一、建築安全管理：符合規定。 二、消防安全管理：符合規定。 三、投保公共意外責任保險：符合規定。 四、宴會廳廚房衛生安全： 1. 冷藏內食材未覆蓋。 2. 廢棄物與可用食材疊放交叉污染。 五、訂席服務定型化契約：符合範本。
	五鳳旗實業股份有限公司 (礁溪老爺大酒店) 宜蘭縣礁溪鄉大忠村五峰路 69 號、69-1 號 102.05.24	一、建築安全管理：符合規定。 二、消防安全管理：符合規定。 三、投保公共意外責任保險：符合規定。 四、宴會廳廚房衛生安全： 1. 倉儲(材料)進口紅甜菜過期(6 瓶)。 2. 冷藏內食材未覆蓋。 五、訂席服務定型化契約： 1. 未依消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項規定，提供審閱期間(至少 5 日)供消費者審閱全部條款內容。 2. 約定消費者任意解除契約得請求退還已繳定金之數額，不符合「訂席、外燴(辦桌)服務定型契約範本」第 6 條所定之標準。
	田江股份有限公司蘭城晶英酒店分公司 (蘭城晶英酒店) 宜蘭縣宜蘭市民權路 2 段 36 號	一、建築安全管理：符合規定。 二、消防安全管理：符合規定。 三、投保公共意外責任保險：符合規定。

	102.05.24	<p>四、宴會廳廚房衛生安全： 阿萬之家蔗燻鴨賞食材12包過期(有效日期102年5月15日)。</p> <p>五、訂席服務定型化契約：符合範本。</p>
--	-----------	--

行政院消保處抽查市售便當食材（肉品及配菜）結果出爐！

行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）日前針對市售便當食材（肉品及配菜）隨機抽樣 36 件進行動物用藥殘留、農藥殘留、二氧化硫及防腐劑之檢驗，結果發現 19 件肉品及肉製品全數合格，僅有 2 件蛋品檢驗出依法不得檢出之氟滅菌、氟甲磺氯黴素及甲磺氯黴素動物用藥殘留；1 件蔬菜檢驗出農藥殘留過量；1 件筍絲檢出二氧化硫過量（名單如附表）。行政院消保處已立即採行必要措施，請地方衛生主管機關對檢驗不合格之食材依食品衛生管理法相關規定儘速處理，並追查不合格食材來源，以確保消費者食之安全。

工商社會外食已成趨勢，尤其上班族及學生族午餐多以外購便當為主，行政院消保處為維護消費者食之健康，並了解便當食材是否符合法令規定，前於本（102）年 4 月間指派消保官會同相關地方政府衛生局稽查人員至國內北、中、南等地，針對連鎖超商便當之供應廠商、一般連鎖便當店及知名便當店等隨機抽樣便當食材，其中肉品（含肉製品）19 件、蛋 4 件、蔬菜 9 件、醃製蔬菜 1 件及豆製品 3 件，共 36 件檢體，每次抽樣結束後隨即冷凍宅配至台灣檢驗科技股份有限公司（該公司對於本件下列檢驗項目均獲財團法人全國認證基金會【即 TAF】或行政院衛生署食品藥物管理局【下稱 TFDA】認證通過），對於動物用藥、農藥殘留、二氧化硫及防腐劑，以 TFDA 公告之檢驗方法進行檢驗。

行政院消保處表示於檢驗結果出爐後，隨即召開會議請行政院衛生署確認檢驗公司之檢驗過程及檢驗之結果無誤，因本次檢出不符規定食材之便當為供應連鎖超商，或高中職學校、公司行號、機關團體，或一般消費者之餐盒業者及便當店，行政院消保處旋即請行政院衛生署通知相關縣（市）衛生局除令業者下架不得販售，並追查不合格食材來源，除對不合格廠商依法查處外，亦請農委會對生產檢驗不合格蛋品及蔬菜之養畜戶、農戶積極進行使用動物用藥及農藥之宣導教育事宜，以進行源頭管理。另請行政院衛生署加強並落實對蛋液食材之抽檢稽查。

最後，行政院消保處提醒消費者，如發生消費糾紛時，可撥打 1950 消費者服務專線，向各地方政府消費者服務中心申訴或至行政院網站(www.cpc.ey.gov.tw) 進行線上申訴，以保障自身權益。

102 年市售便當食材抽驗結果一覽表

編號	品名	採樣廠商	採樣日期	供應商	檢測項目	檢測結果	法規	結果
1	截切油菜段	統一武藏野 「供應統一超商」	102.04.10	中原食品工業開發股份有限公司	252 農藥	達滅芬 0.0102ppm、 亞滅培 0.0145ppm、 歐殺滅 0.0698ppm、 佈飛松 0.0314ppm	達滅芬 2.5ppm、 亞滅培 2.0ppm、 歐殺滅 0.5ppm、 佈飛松 1.0ppm	合格
2	統一蒜味香腸	統一武藏野 「供應統一超商」	102.04.10	統一企業股份有限公司	48 項、乙型受體素、 氯黴素	氟甲磺氯黴素 0.438ppb	氟甲磺氯黴素 300ppb	合格
3	殺菌全蛋液	統一武藏野 「供應統一超商」	102.04.10	上品王食品股份有限公司	48 項、氯黴素、 四環素類	未檢出		合格
4	高麗菜(截切未清洗)	泰伸食品 「供應 OK 超商」	102.04.10	上葦有限公司	252 農藥	未檢出		合格
5	小四角油豆腐	泰伸食品 「供應 OK 超商」	102.04.10	超悅食品有限公司	二氧化硫、防腐劑	未檢出		合格
6	瘦肉培根	泰伸食品 「供應 OK 超商」	102.04.10	富統食品	48 項、乙型受體素、 氯黴素	未檢出		合格
7	滷小油雞腿	泰伸食品 「供應 OK 超商」	102.04.10	卜蜂企業股份有限公司	48 項、氯黴素、 四環素類	未檢出		合格
8	芥蘭菜	統皓食品股份有限公司 「供應萊爾富超商」	102.04.10	台北農產運銷股份有限公司	252 農藥	百克敏 0.0179ppm、 白克松 0.0777ppm、 佈飛松 0.082ppm、 賽滅寧 0.667ppm	百克敏 2.0ppm、 白克松 0.5ppm、 佈飛松 1.0ppm、 賽滅寧 2.0ppm	合格

編號	品名	採樣廠商	採樣日期	供應商	檢測項目	檢測結果	法規	結果
9	豐足滷排	統皓食品股份有限公司 「供應萊爾富超商」	102.04.10	常饌食品股份有限公司	48項、乙型受體素、氯黴素	未檢出		合格
10	帶骨香酥雞	統皓食品股份有限公司 「供應萊爾富超商」	102.04.10	福鑫食品	48項、氯黴素、四環素類	未檢出		合格
11	泰安排骨	屏榮食品股份有限公司 「供應全家便利超商」	102.04.11	泰安食品企業公司	48項、乙型受體素、氯黴素	未檢出		合格
12	中青玉米粒	屏榮食品股份有限公司 「供應全家便利超商」	102.04.11	生展生鮮蔬果股份有限公司	252農藥	未檢出		合格
13	津鼎全蛋液	屏榮食品股份有限公司 「供應全家便利超商」	102.04.11	津鼎食品股份有限公司	48項、氯黴素、四環素類	氟滅菌 1.03ppm	不得檢出	不合格
14	排骨	交通部臺灣鐵路管理局餐旅服務總所	102.04.15	茂榮	48項、乙型受體素、氯黴素	未檢出		合格

編號	品名	採樣廠商	採樣日期	供應商	檢測項目	檢測結果	法規	結果
15	豆包	交通部臺灣鐵路管理局餐旅服務總所	102.04.15	紀正	二氧化硫、防腐劑	未檢出		合格
16	滷蛋	交通部臺灣鐵路管理局餐旅服務總所	102.04.15	滿和	48項、四環素類、氯黴素	磺胺一甲氧嘧啶 0.134ppm	總和小於0.1ppm	合格
17	三層肉	阿彰飯担	102.04.23	達日順肉舖	48項、乙型受體素、氯黴素	未檢出		合格
18	筍絲	阿彰飯担	102.04.23	聯益行	252農藥	未檢出		合格
					二氧化硫	0.240g/kg	0.03g/kg	不合格
					防腐劑	未檢出		合格
19	花椰菜	珍珍川味行 (招牌：興大便當)	102.04.23	東源果菜行	252農藥	未檢出		合格
20	雞腿	珍珍川味行 (招牌：興大便當)	102.04.23	嘉茂生鮮有限公司	48項、氯黴素、四環素類、	未檢出		合格
21	豬肉	珍珍川味行 (招牌：興大便當)	102.04.23	旭成豬肉	48項、乙型受體素、氯黴素	未檢出		合格
22	小黃瓜	多客有限公司 (招牌：正忠排骨)	102.04.23	名豆行	252農藥	亞滅培 0.01ppm 四氯異苯晴 0.02ppm	亞滅培 0.5ppm 四氯異苯晴 0.5ppm	合格

編號	品名	採樣廠商	採樣日期	供應商	檢測項目	檢測結果	法規	結果
23	醃肉排	多客有限公司 (招牌：正忠排骨)	102.04.23	保億冷凍食品有限公司	48項、乙型受體素、氯黴素	未檢出		合格
24	雞腿	多客有限公司 (招牌：正忠排骨)	102.04.23	立峰實業有限公司	48項、氯黴素、四環素類、	經四環黴素 27ppb	總和不超過 200ppb	合格
25	調理肉排	芳味香食品企業有限公司 「供應中剛、華新科技、國巨科技、鳳山工商及中山工商等」	102.04.24	永新肉品興業有限公司	48項、乙型受體素、氯黴素	未檢出		合格
26	紅蘿蔔	芳味香食品企業有限公司 「供應中剛、華新科技、國巨科技、鳳山工商及中山工商等」	102.04.24	三益水果行	252 農藥	未檢出		合格
27	雞蛋	芳味香食品企業有限公司 「供應中鋼、華新科技、國巨科技、鳳山工商及中山工商等」	102.04.24	辰己蛋品有限公司	48項、氯黴素、四環素類	甲磺氯黴素 1.0ppb 氟甲磺氯黴素 42.2ppb	甲磺氯黴素 不得檢出 氟甲磺氯黴素 不得檢出	不合格

編號	品名	採樣廠商	採樣日期	供應商	檢測項目	檢測結果	法規	結果
28	墨西哥棒腿	太師傅中式餐館	102.04.21	烤爽實業股份有限公司	48項、氯黴素、四環素類	未檢出		合格
29	五香排骨	太師傅中式餐館	102.04.21	烤爽實業股份有限公司	48項、乙型受體素、氯黴素	未檢出		合格
30	麵腸	太師傅中式餐館	102.04.21	太師傅企業股份有限公司	二氧化硫、防腐劑	未檢出		合格
31	格藍菜	芷葳食坊 (招牌：悟饗南海店)	102.04.25	台北農產運銷公司	252農藥	剋安勃 0.04ppm 陶斯松 0.01ppm 賽滅寧 0.28ppm 福多寧 0.34ppm 馬拉松 0.01ppm 毆殺斯 1.20ppm 佈飛松 1.32ppm 百克敏 1.51ppm 脫芬瑞 0.34ppm	剋安勃 3.0ppm 陶斯松 1.0ppm 賽滅寧 2.0ppm 福多寧 2.0ppm 馬拉松 2.0ppm 毆殺斯 不得檢出 佈飛松 1.0ppm 百克敏 2.0ppm 脫芬瑞 0.5ppm	不合格

編號	品名	採樣廠商	採樣日期	供應商	檢測項目	檢測結果	法規	結果
32	里肌肉	芷葳食坊 (招牌：悟饗南海店)	102.04.25	順杰豬肉舖	48項、乙型受體素、氯黴素	未檢出		合格
33	骨腿	芷葳食坊 (招牌：悟饗南海店)	102.04.25	雞鴨林禽業有限公司	48項、氯黴素、四環素類	未檢出		合格
34	貢丸	鬍鬚張	102.04.29	和佳冷凍食品	48項、乙型受體素、氯黴素	甲磺氯黴素 0.3ppb 氟甲磺氯黴素 6.4ppb	甲磺氯黴素 50ppb 氟甲磺氯黴素 300ppb	合格
35	下肉	鬍鬚張	102.04.29	百傑國際食品有限公司	48項、乙型受體素、氯黴素	未檢出		合格
36	金針	鬍鬚張	102.04.29	合信蔘藥行	252農藥	未檢出		合格
					防腐劑	未檢出		合格
					二氧化硫	未檢出		合格