目　　錄

▶▶ 認識篇
– 推行目的 P.2
– 基本原則 P.2
– 推廣與輔導 P.2
– GSP 小檔案 P.2
– GSP 認證組織 P.3
– GSP 認證效益 P.4

▶▶ 申請篇
– 基本資格 P.5
– 準備資料 P.6

▶▶ 程序篇
– 認證流程 P.7
– 現場評核 P.8
– 追蹤管理 P.10
– 標章使用 P.11
– Q & A P.11

▶▶ 規範篇
– 單店業者【通專則】 P.12
– 連鎖體系【通專則】 P.61

▶▶ 表單篇
– 單店業者【申請書】 P.110
– 連鎖體系【申請書】 P.114
– 申請書【自我檢核表】 P.120

▶▶ 附　件
– 認證合約書（範本） P.121
– 推行方案 P.122
– 實施規章 P.123

認 識 篇

輔導業者實施「優良服務作業規範(Good Service Practice)」（簡稱 GSP），提升整體商業服務品質，強化商店自我提升能力，促進整體商業的健全發展，加速我國商業現代化與國際競爭力。

🕮 認證原則

1. 優良服務 GSP 之推行，採輔導性質認證方式，由商業服務業者自願參加，經濟部商業司給予適當協助。
2. 優良服務 GSP 之訂定分連鎖體系及單店業者之商業服務業者通則專則兩種，**通則**適用於所有商業服務業者，**專則**依業種業態之性質不同及實際需要予以訂定之。
3. 優良服務 GSP 商業服務業者因服務需要而提供之商品、服務、環境、衛生等品質得參照政府有關單位、學術研究機構或法人團體認同之要求。

🕮 推廣與輔導

1. 由政府結合相關團體從事廣宣活動，建立大眾對 GSP 認證業者的信賴，及提升業者對認證的參與度。
2. 通過 GSP 認證業者得獲頒證書並授權使用證明標章。
3. 提供優良服務作業規範(GSP)認證諮詢服務等輔導措施及優先通知參加相關之講習與訓練。

☺GSP 小檔案

民國 86 年，經濟部商業司為提升商業服務品質，塑造顧客滿意的服務環境，開始推動「優良商店認證計畫（Good Store Practice），就是由政府制訂一個標準經營規範，供業者遵行，並對符合標準者，由政府給予認證，以為鼓勵。進而促使商店提供消費者一個安心、信賴、滿意的消費環境。

但隨著產業結構改變，服務業佔 GDP 比重與就業人口均急速增加，造成社會價值觀的蛻變，顧客對服務品質的需求越來越高。為使國內服務業加速適應國際競爭，配合 WTO、APEC 等國際經貿活動，經濟部商業司於是引進先進國家在服務業的經營理念、管理手法，並參酌國情轉化為專業指引，協助我國服務業者，提高國際競爭力，進而建立良好的服務品質管理制度。

93 年起「優良商店作業規範(Good Store Practice)」轉型為「優良服務作業規範(Good Service Practice)」，轉型後的「優良服務 GSP」強調服務品質系統的建立與經營體質的提昇，促使業者日後在提升服務品質及經營管理方面，不僅僅是階段性的改善強化，更重視改善過程的有效性及確實性，並藉由服務的落實，進一步獲得顧客滿意與企業的口碑形象，以提升服務產業總體之服務品質，提供消費者「高品質、高價值、高滿意」的服務品質。

🕮 GSP 認證組織

推行會報

- ❖ 本會報置主任委員、副主任委員各一人，分別由經濟部商業司司長及副司長兼任之；另置委員十一至十五人，由下列人員兼任：主管及有關業務之機關或單位首長、具學術經驗之專家、商業團體代表、消費者團體代表。
- ❖ 本會報職掌為推行優良服務作業規範之審議事項，其審議內容如下：
  1. 優良服務作業規範(GSP)認證之通則及專則之審議及修正事項。
  2. 優良服務作業規範(GSP)認證實施規章之審議及修正事項。
  3. 核定優良服務作業規範（GSP）認證及撤銷名單。
  4. 其他有關法令之檢討建議。
  5. 審議優良服務作業認證追蹤管理之結果。

秘書組

1. 研議 GSP 認證之各項管理及技術性問題。
2. 辦理本會報委員會議有關事宜。
3. 連絡有關機關辦理 GSP 認證現場評核事宜。
4. 提供 GSP 認證現場評核人員訓練所需之技術及師資。

技術諮詢執行小組

1. 協助本會報及秘書組處理技術諮詢等有關業務。
2. 研提優良服務作業規範(GSP)認證年度工作計畫。
3. 研修及執行下列有關事項：優良服務作業規範(GSP)認證相關規範，及認證年度工作輔導、訓練、評核、簽約、追蹤管理等工作項目。
4. 研修及擬訂優良服務作業規範通則與專則及其評核表。

評核執行小組

針對申請 GSP 認證之業者進行現場評核、針對已取得認證之業者進行追蹤管理。

🕮 GSP 認證效益

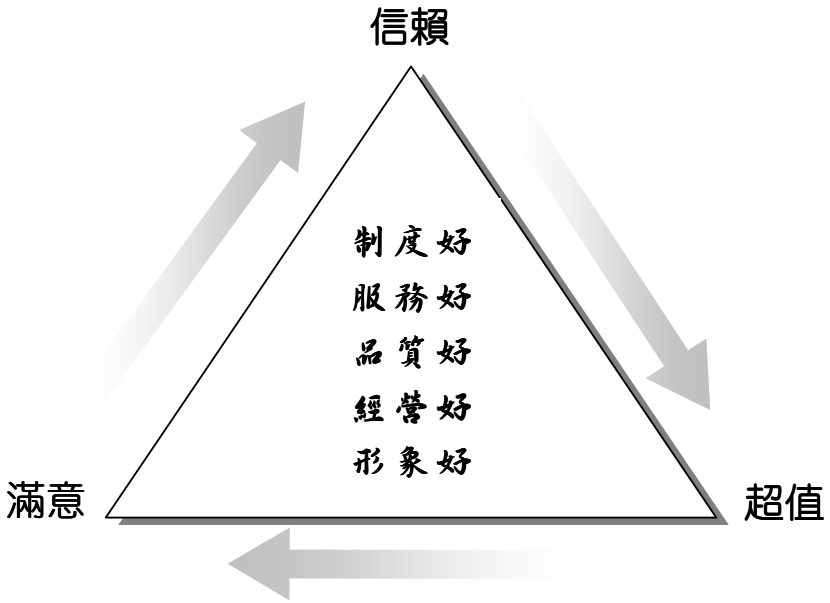
強化經營管理能力
- 免費認證輔導諮詢
- 經營管理制度標準化
- 落實工作項目與管理規範

提昇企業品牌價值
- 獲得顧客信賴與肯定
- 顧客優先選擇，增加來客數
- 提昇公司或店家形象與口碑

擴大聯合行銷機會
- 結合主辦單位之廣告宣傳效益
- GSP 認證業者共同行銷
- 增加行銷廣宣管道、方法

增加業績實質績效
- 獲得媒體報導曝光機會，提昇企業知名度，間接促進業績成長。

優先獲得政府資源
- 獲得政府相關資源之資訊，進而善用政府資源。



申請篇

基本資格

中華民國境內合法登記之公司行號，含連鎖體系（指總店數達 7 家以上）經營之分公司、分店或門市，且其行業別符合商業司已開放認證之 45 項業種業態。

業別	45 項　已開放業種業態	
綜合零售	便利商店業(專則 15.7)	
	＊超級市場業(專則 15.8)	
	＊百貨公司業(專則 15.22)	
	＊量販店業(專則 15.23)	
	百貨用品零售業(專則 15.29)	
食品餐飲	＊餐飲業(專則 15.6)	酒零售業(專則 15.27)
	糕餅零售業(專則 15.9)	飲料店業(專則 15.45)
	茶零售業(專則 15.10)	
	食品零售業(專則 15.21)	
居家生活	＊護膚美容業(專則 15.1)	化妝品零售業(專則 15.31)
	＊理髮美髮業(專則 15.2)	嬰婦用品零售業(專則 15.32)
	婚紗攝影業(專則 15.3)	醫療用品零售業(專則 15.33)
	鞋零售業(專則 15.11)	＊藥妝零售業(專則 15.34)
	服飾零售業(專則 15.12)	居家修繕建材零售業(專則 15.35)
	通訊/資訊及家電零售業(專則 15.13)	眼鏡零售業(專則 15.36)
	家/廚/衛/寢/燈具/室內裝設品業(專則 15.14)	＊不動產仲介經紀業(專則 15.37)
	首飾/貴重金屬零售業(專則 15.16)	加油(氣)站業(專則 15.38)
	洗衣業(專則 15.17)	汽車美容業(專則 15.40)
	鐘錶零售業(專則 15.20)	汽車營業性租賃業(專則 15.41)
	汽機車百貨零售業(專則 15.25)	電子產品維修服務業(專則 15.43)
	寵物用品零售業(專則 15.26)	＊機車零售及維修業(專則 15.44)
	汽車銷售業(專則 15.28)	
娛樂文化	快速沖印業(專則 15.4)	文教康樂用品業(專則 15.24)
	書籍/文具/教育用品零售業(專則 15.5)	書刊影音出租業(專則 15.30)
	雕刻/手工藝品零售業(專則 15.15)	＊技藝與語文補習班業(專則 15.39)
	花卉園藝零售業(專則 15.18)	＊健身中心業(專則 15.42)
	運動用品/器材零售業(專則 15.19)	

【注意事項】註明「＊」者須檢附「專門技術人員學、經歷表」及「職業證照影本」，請見各業專則。

📖 準備資料

無論是單店業者或連鎖體系，皆必須隨**申請書**，附上【**自我檢核表**】P.120

單店業者	連鎖體系 【總店數 7 家以上】
❶ 合法登記文件影本	❶ 合法登記文件影本【總部】
❷ 曾獲獎（證）影本	❷ 曾獲獎（證）影本
❸ 🗐 **申請書**【詳請參閱 P.110】 A.公司/行號基本資料 B.公司/行號行政組織圖與職掌表 C.專門技術人員學、經歷表【視業種業態】 D.店舖正面全景照片、地理位置簡圖	❸ 🗐 **申請書**【詳請參閱 P.114】 A.總部基本資料 B.行政組織圖與職掌表【含總部、分公司或門市】 C.專門技術人員學、經歷表【視業種業態，含總部】 D.店舖正面全景照片、總部地理位置簡圖 E.連鎖體系申請店名單及基本資料一覽表
❹ 專門技術人員「職業證照」影本【視業種業態】	❹ 專門技術人員「職業證照」影本【視業種業態】
❺ 符合通則及專則規定之「服務手冊」	❺ 符合通則及專則規定之「服務手冊」

【注意事項】

(1) 申請資料與文件，請務必按上表所編序號排列裝訂之。

(2) 下列業種業態必須檢附專門技術人員「職業證照」影本，並填寫申請書之「專門技術人員學、經歷表」。

① 量販店、百貨公司、超級市場：「丙級以上之電工操作」相關證照，或專業廠商負責維護之合約。

② 餐飲業：「餐飲」相關證照。

③ 理髮美髮業、護膚美容業：「美容師」相關證照。

④ 藥妝零售業：「藥劑師」或「藥劑生」相關證照。

⑤ 不動產仲介經紀業：「不動產經紀人」或「不動產經紀營業員」相關證照。

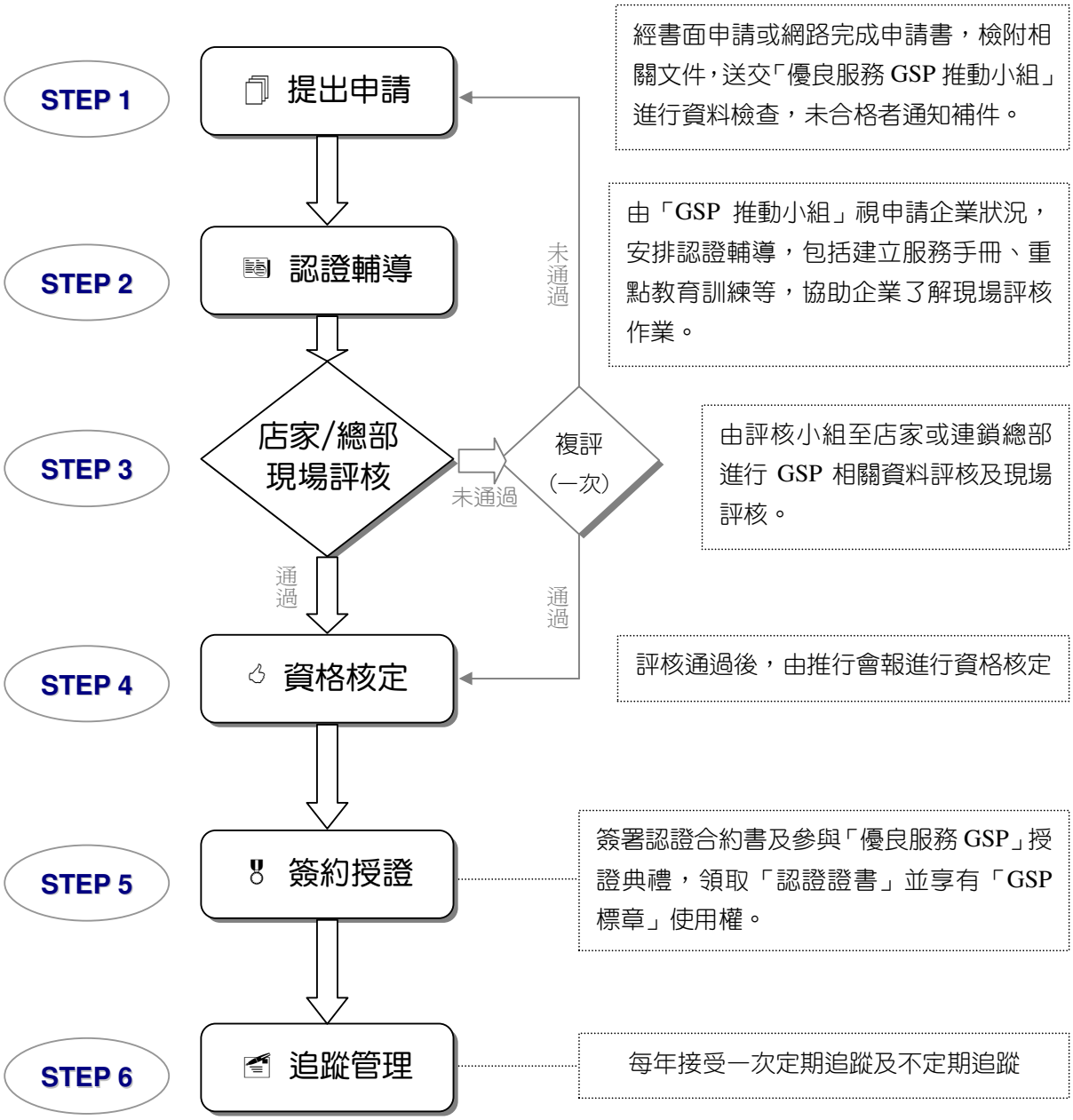
⑥ 技藝與語文補習班業：各類科技能相關資格證明文件。

⑦ 機車零售及維修業：全國技術士機器腳踏車修護〈丙級〉技能檢定證照。

⑧ 健身中心業：相關專業訓練之合格證照。

程序篇

認證流程


STEP 1
提出申請
經書面申請或網路完成申請書，檢附相關文件，送交「優良服務 GSP 推動小組」進行資料檢查，未合格者通知補件。
STEP 2
認證輔導
由「GSP 推動小組」視申請企業狀況，安排認證輔導，包括建立服務手冊、重點教育訓練等，協助企業了解現場評核作業。
未通過
STEP 3
店家/總部現場評核
未通過
複評（一次）
由評核小組至店家或連鎖總部進行 GSP 相關資料評核及現場評核。
通過
通過
STEP 4
資格核定
評核通過後，由推行會報進行資格核定
STEP 5
簽約授證
簽署認證合約書及參與「優良服務 GSP」授證典禮，領取「認證證書」並享有「GSP 標章」使用權。
STEP 6
追蹤管理
每年接受一次定期追蹤及不定期追蹤

現場評核

參與「優良服務 GSP」認證之單店業者及連鎖體系均須經過「現場評核」階段，作業流程如下：

單店與分店

由「評核執行小組」進行 2 小時現場評核

業者簡報	30 分鐘	說明店舖營運管理狀況、「優良服務 GSP」措施執行狀況
資料評核	25 分鐘	店方與「優良服務 GSP」相關書面作業程序標準、報表、記錄
現場評核	30 分鐘	評核員進行店長與員工訪問，評核落實狀況
評核總結	30 分鐘	評核小組進行討論後，口頭報告評核結果及建議
結果確認	5 分鐘	由店長或管理負責人確認「現場評核彙總表」並簽章

連鎖體系總部

連鎖體系業者必須先通過由「技術諮詢執行小組」進行 8 小時之「總部評核」後，才得進行分店或門市抽樣之「現場評核」，抽樣評核之店數則依照優良服務作業要點規定。

業者簡報	40 分鐘	說明公司營運管理狀況、「優良服務 GSP」措施執行狀況
資料評核	320 分鐘	評核「優良服務 GSP」相關書面作業程序標準、報表、記錄 A. 總部如何將其營運品質所抱持之政策、目標與承諾，推展到其所屬之分店、門市或分公司。 B. 總部對其所屬分店、門市或分公司的管理能力及績效評估的作法。 C. 總部如何執行「內部品質稽核」作業。 D. 在 GSP 相關品質記錄保存方面，總部如何與其所屬之分店、門市或分公司做明確之區分。 E. 在顧客抱怨與顧客滿意及社會責任上所做的努力措施是什麼。 F. 其他與 GSP 品質保證系統有關之文件、記錄、報告等之查閱。
評核總結	50 分鐘	評核小組進行討論，由評核小組組長口頭報告評核結果
結果確認	10 分鐘	總部負責人閱讀「現場評核彙總表」，並簽章確認

【注意事項】評核範圍以業者申請之合法範圍，進行評核作業。

連鎖體系現場評核之抽樣作業

總店數	現評店數	專則適用業種業態
7～15	3	• 快速沖印業(專則 15.4) • 書籍文具教育用品業(專則 15.5) • 便利商店業(專則 15.7) • 超級市場業(專則 15.8) • 糕餅零售業(專則 15.9) • 茶零售業(專則 15.10) • 鞋零售業(專則 15.11) • 服飾零售業(專則 15.12) • 通訊、資訊及家電零售業(專則 15.13) • 家具/廚具/衛具/寢具/燈具及室內裝設品零售業(專則 15.14) • 雕刻、手工藝品零售業(專則 15.15) • 首飾及貴重金屬零售業(專則 15.16) • 洗衣業(專則 15.17) • 花卉園藝零業(專則 15.18) • 運動用品、器材零售業(專則 15.19) • 鐘錶零售業(專則 15.20) • 食品零售業(專則 15.21) • 文教康樂用品業(專則 15.24) • 汽機車用品零售業 (專則 15.25) • 寵物用品零售業(專則 15.26) • 酒零售業(專則 15.27) • 汽車銷售業(專則 15.28) • 百貨零售業(專則 15.29) • 書刊影音出租業(專則 15.30) • 化妝品零售業(專則 15.31) • 嬰婦用品零售業(專則 15.32) • 醫療用品零售業(專則 15.33) • 居家修繕建材零售業(專則 15.35) • 汽車美容業(專則 15.40) • 汽車營業性租賃業(專則 15.41) • 健身中心業(專則 15.42) • 電子產品維修服務業(專則 15.43) • 機車零售及維修業(專則 15.44) • 飲料店業(專則 15.45)
16～25	5	
26～50	8	
51～90	13	
91～150	20	
151～280	32	
281～500	50	
501～1200	80	
1201～3200	125	
3201 以上	200	

總店數	現評店數	專則適用業種業態
7～15	5	• 護膚美容業(專則 15.1) • 理髮美髮業(專則 15.2) • 婚紗攝影業(專則 15.3) • 餐飲業(專則 15.6) • 百貨公司業（專則 15.22） • 量販店業（專則 15.23） • 藥妝零售業（專則 15.34） • 眼鏡零售業（專則 15.36） • 不動產仲介經紀業（專則 15.37） • 加油(氣)站業（專則 15.38） • 技藝與語文補習班業（專則 15.39）
16～25	8	
26～50	13	
51～90	20	
91～150	32	
151～280	50	
281～500	80	
501～1200	125	
1201～3200	200	
3201 以上	315	

【注意事項】

(1) 評核總分雖達合格分數，但重點項目未達合格者，申請者可於改善後，再申請 1 次複評。

(2) 評核總分未達合格分數，但重點項目達合格者，申請者可於改善後，再申請 1 次複評。

(3) 現場評核總分未達最低標準分以上者（連鎖或單店均同），三個月內不得申請複評。

(4) 複評未合格者於 3 個月後始得再重新提出認證申請。

(5) 單店及連鎖體系之總部負責人變更時，應重新執行總部評核。

(6) 連鎖體系若分店 1/3(含)以上未合格者，視同全連鎖體系未合格。

(7) 連鎖體系如有新增店數時，每年可於規定時間內提出新增店數認證申請。

📖 追蹤管理

通過認證業者須接受每年 1 次「定期追蹤」及「不定期追蹤」，和至少每 6 個月 1 次之自行「內部品質稽核」，並將「稽核人員名冊」、「品質稽核紀錄」逐次核備存查。

一、定期追蹤

單店與分店：由「評核執行小組」進行 1 小時

業者簡報	10 分鐘	說明「優良服務 GSP」措施執行狀況
資料評核	15 分鐘	評核店方與「優良服務 GSP」相關書面作業程序標準、報表、記錄
現場評核	20 分鐘	評核員進行店長與員工訪問，評核 GSP 落實狀況
評核總結	10 分鐘	評核員口頭報告評核結果建議
結果確認	5 分鐘	由店長或管理負責人確認『追蹤管理評核記錄表』並簽章

連鎖體系總部：由「技術諮詢執行小組」進行 4 小時

業者簡報	80 分鐘	說明店舖營運管理狀況、「優良服務 GSP」措施執行狀況
資料評核	120 分鐘	抽樣評核店方與「優良服務 GSP」相關書面作業程序標準、報表、記錄
評核總結	30 分鐘	評核員口頭報告評核結果
結果確認	10 分鐘	由總部管理負責人確認「追蹤管理記錄表」並簽章

【連鎖體系追蹤管理注意】

(1) 第一年追蹤管理之評核抽樣數與現場評核抽樣規定相同（見前頁）。

(2) 每年追加申請認證店之現場評核抽樣數與現場評核抽樣規定相同（見前頁）。

(3) 若第一年追蹤管理無不合格店（不包括複評），次年追蹤管理抽樣店數可改使用下表：

總店數	追蹤店數	總店數	追蹤店數
7～15	2	151～280	13
16～25	2	281～500	20
26～50	3	501～1200	32
51～90	5	1201～3200	50
91～150	8	3201 以上	80

二、不定期追蹤

(1) 單店業者及連鎖體系均由「評核執行小組」進行 1 小時。

(2) 不定期追蹤採無預警訪查法，不事先約定去店明確日期及時間，僅通知訪查期間。

(3) 連鎖體系若分店 1/5(含)以上追蹤管理不合格，將報請推行會報取消連鎖體系之認證資格。

標章使用

認證業者有下列情事之一者，將取消並終止「優良服務 GSP」之【標章使用權】與【認證合約效力】，並須於通知文到 7 日內，向經濟部商業司繳回「GSP 認證證書」，並塗銷原址商店內外一切有「GSP 識別標章」之圖形文字。逾期逕由經濟部商業司追繳，並公告之。

(1) 連鎖體系業者總部負責人變更後，經「總部評核」未通過者。
(2) 單店負責人變更後，經「現場評核」未通過者。
(3) 單店遷移新址後，未另案提出認證申請或重新認證過程中，經「現場評核」未通過者。
(4) 解散、歇業或公告撤銷者。
(5) 有不符 GSP 規章之各項規定，經書面通知限期改善，逾期仍未改善者。
(6) 接獲申訴或媒體揭示消費者抱怨後，未妥適處理者且情節重大，經查證屬實者。
(7) 有違反「優良服務作業規範(GSP)認證合約書」內容之行為時。
(8) 有違反政府相關法令規定情節重大者。

Q&A

Q：現行的「優良服務 GSP」與過去的「優良商店 GSP」有何不同？
A：過去的優良商店著重實體環境品質，現行的「優良服務 GSP」升級為無形服務及實體環境並重的整體服務品質。藉由「優良服務 GSP」制度推展，朝向提高顧客滿意度，包括系統過程的持續改進及符合顧客想法需求，以實際行動強化業者經營管理體質。

Q：參與「優良服務 GSP」認證須具備什麼資格？
A：合法登記之公司行號，含連鎖體系經營之分公司或門市，且符合經濟部商業司公告開放認證之 45 項業種業態及資格，並不限制企業規模大小，亦不須繳交任何費用。

Q：參與認證需要多久時間才能取得「優良服務 GSP」資格？
A：視企業配合狀況而定，如診斷輔導、現場評核等程序，約三至六個月。

Q：「優良服務 GSP」認證過程有何資源可運用？申請與否之差異為何？
A：申請業者可享有輔導、諮詢、訓練等服務。同時，取得認證業者之經營層面與管理制度將更加標準化；且可獲得顧客信任，成為大眾消費的首選。

Q：「優良服務 GSP」認證過程是否需任何費用？
A：業者參與認證過程均為免費。

通、專則篇－「單店業者」

📖 單店業者通則

1.目的

本通專則為規範商業服務業者在顧客服務過程及硬體設施及設備均符合良好條件之專業指引，並藉由系統之有效應用，朝向提高顧客滿意度，包括系統過程之持續改進及符合顧客與適用法規之要求，以提供消費者安心、信賴、滿意的消費環境，促進整體商業之健全發展。

2.適用範圍

本通專則適用於領有合法公司或商業登記證明文件之商業服務業者。

3.名詞定義

3.1 營業場所：指營業所在建築物本體內部及外部營業區域；如騎樓、賣場、後場、倉庫、辦公室、廁所、停車場及其他與營業活動有關之區域等。

3.2 賣場：指提供顧客消費之營業區域。

3.3 後場：指支援賣場營運所需之作業區域，如前置處理、原料及加工處理及包裝等場所。

3.4 倉庫：指儲存販售商品及其相關材料與設施之場所。

4.組織領導

4.1 經營理念政策目標

4.1.1 經營領導者應視公司規模與作業型態，確實掌握目標顧客群的需求，提出合宜的經營理念。

4.1.2 依據經營理念的最高指導原則，提出適切的政策作法，且該政策能符合顧客為重，持續改進的承諾。

4.1.3 經營領導者應依照所提出的政策，督促各部門建立營運目標，且目標應可量測，並與政策一致。

4.2 組織與職掌

4.2.1 依所需達成之營運目標與職務需求，建立合宜的組織架構，指派人員辦理，並設置職務代理人，以利業務推展。

5.策略管理

5.1 經營計畫

5.1.1 公司經營者或相關部門應衡量市場競爭態勢，提出適切的公司長、中、短程的發展策略及經營計畫。

5.2 行動目標

5.2.1 公司應依據發展策略及經營計畫，提出各部門的行動目標。

5.3 管理審查

5.3.1 公司相關部門應每三個月舉行一次管理審查會議，由經營者或高階主管主持，審查公司服務品質管理系統運作，以確保其持續的適用、適切及有效性。

5.3.2 管理審查內容應包括顧客回饋、政策目標變更需求、服務與績效符合性、預防矯正措施之狀況、跟催措施及改進建議與時機的評估，及內部稽核結果等，且審查記錄應加以維持。

6.顧客滿意

6.1 內部溝通

6.1.1 公司經營者應將顧客需求，適時傳達員工了解，讓員工有以顧客滿意為導向的服務精神。

6.2 顧客服務

6.2.1 公司得視需要建立顧客服務體系，以有效掌握目標顧客群，並藉以提供服務之參考依據。

6.2.2 公司應設置消費者服務中心或 0800 免費顧客服務專線，提供諮詢服務。

6.2.3 政府訂有定型化契約範本的業種，相關業者宜參考使用該範本。

6.2.4 主管機關如有規範商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項時，業者應遵守其內容之規定履約，以維護買賣雙方之合法權益。

6.3 客訴處理

6.3.1 公司對所販售之商品及所提供的服務，若有顧客提出書面或口頭建議，應作成記錄，並註明事由、原因、處理日期及最終處理方式；該記錄宜定期統計檢討，並作為日後改進之依據。

6.4 異常處理

6.4.1 公司內部對於所提供商品（服務）發現有異常狀況時，應註明、事由、原因、時間、地點，並找出矯正及預防措施，作成記錄。

7.資訊分析

7.1 商業自動化

7.1.1 公司為能快速蒐集並反應商情，提升管理效率及滿足消費者多樣化需求，應積極運用資訊科技(E 化)的觀念，選擇適用的工具來管理。

8.人力資源

8.1 人員與資格

8.1.1 管理負責人及各部門幹部，應有相關經營管理經驗，不定期視工作需要參加專業訓練並持有結業證明。

8.1.2 中央主管機關有規定從事某項工作，必須有政府核發之合格證照者，應依規定辦理。

8.2 教育與訓練

8.2.1 公司應視業務需求，決定必要的訓練課程，特別是 GSP、消防保安、食品衛生、專業技能等課程。

8.2.2 公司對於必要的訓練課程應確實執行，且評估訓練結果對於員工營運目標達成之貢獻度及有效性。

8.2.3 公司對於所有的教育、訓練、貢獻度及有效性均應維持適當記錄。

8.3 員工管理

8.3.1 公司得視需要建立合宜的員工管理辦法，規範員工之出勤、獎懲、升遷、任免等考核辦法。

8.4 員工健康與保險

8.4.1 公司應依主管機關之規定參加勞工保險，全民健保或參與各類職業保險。

8.4.2 新進人員應做健康檢查，合格後始得任用，其後並應每年辦理健康檢查一次。

9.設備與機具管理

9.1 設計與材質

9.1.1 營業場所使用之設備與機具，其設計及構築材料應考量安全、防火及易清理等原則。

9.2 設備與機具之裝置

9.2.1 營業場所應依營運需要裝置設備、機具及檢驗設施，以有效維持販售商品及提供服務之品質。

9.3 設備與機具之操作、維護、校正及安全

9.3.1 凡會影響服務品質及安全衛生之設備機具及檢驗量測儀器，應制定相關之操作、維護及校正等作業標準；相關設備機具及檢驗量測儀器的維護及校正，均應維持適當記錄。

9.3.2 使用之設備與機具，如具有危害安全之顧慮者，應備有安全使用作業之有關規定。

9.3.3 對於各項設備機具保養、維修之協力廠商，宜建立管理制度，以有效掌握保養維修之品質與效率。

9.4 環保回收設施

9.4.1 公司應主動配合政府主管機關所規定之環保措施，對於一般廢容器（液）之回收應依規定辦理，並留存記錄。

10.環境、設施、衛生、安全管理

10.1 營業場所環境及設施

10.1.1 營業場所之建築物，工作場所及相關之公共設施應堅固耐用，易於維修及維持乾淨，如設置在公寓大廈，應符合公寓大廈管理條例之相關規定。

10.1.2 賣場應依業種及業態特性，裝設適當之照明或採光，必要時宜於燈具外加裝安全防護，以確保販售商品之安全。

10.1.3 依業種業態之特性及需求，賣場宜維持安寧及適宜的溫溼度，以確保購物環境之舒適，使用擴音設備時不得對外廣播，避免所發出之聲音超過噪音管制標準。

10.1.4 商品之儲藏或前置處理場所等應通風良好，必要時宜裝設有效之換氣及溫度調節裝置，以保持室內空氣之新鮮及穩定商品之品質。

10.1.5 營業場所對外通風或排氣口宜裝設防止外物侵入之裝置，並避免外界之異味引入賣場。

10.1.6 營業場所如有騎樓，應維護整潔、通暢、以方便消費者通行，不得陳列商品或作為倉儲等用途，且如有機車停放、標示牌、盆景、坐椅等設置，應予以規劃，不得妨礙公共便利。

10.1.7 營業場所如附設有停車場，宜予以規劃、劃線定位，並設置殘障車位指引車輛遵行方向，且不得以任何物品或設施佔用公設之停車空間。

10.1.8 營業場所內部有關資訊公告、商品介紹等文件資料，宜整體考量佈置美觀。如設有雜誌、刊物、報紙，宜另設置物架，使顧客易於閱讀，且擺設整齊，避免雜亂。

10.2 營業場所衛生

10.2.1 營業場所及其固定物與相關設施，應確實整理、整頓、清掃、清潔，以避免商品遭受污染，讓消費者有衛生清爽的消費環境。

10.2.2 商品之貯放應依特性、類別，置放整齊且應離牆、離地，並按先進先出原則提領貨品。

10.2.3 營業場所內之供水設施，應定期維護並保留相關記錄，且應依業種、業態提供適當之水質、水量，必要時得裝設儲水設備，濾水設備或供應適當溫度之溫、熱水；與食品相關行業之用水，應符合飲用水水質標準。

10.2.4 營業場所禁止飼養禽畜。

10.3 消防及保安應變處理

10.3.1 營業場所之消防安全設施應配合內政部頒布的「各類場所消防安全設備設置標準」及「建築技術規則」等相關規定，並依防火管理規定，訂定消防防護作業緊急應變處理標準作業程序；且進行年度演練，拍照記錄備查。

10.3.2 營業場所應依實際狀況，針對預防搶劫、竊盜、擾亂、恐嚇、詐騙、停電、火災、颱風、地震、協助殘障者避難等保安業務，明列應變處理標準作業程序；且進行年度演練，拍照記錄備查。

10.3.3 營業場所應設置緊急逃生出口及緊急照明系統，並在疏散平面圖上，清楚標示，且張貼明顯處；出口保持暢通不得堆積物品。

10.3.4 營業場所應備有急救箱，並有足夠有效期限內之藥品，以供緊急醫療之用。

10.3.5 營業場所之各項供電、電器設施，均應依電力主管機關之規定設置，將各供配電系統加以適當之標示。

11.服務流程管理

11.1 服務標準作業

11.1.1 公司應依工作特性制定各階層從事人員服務標準作業程序，並落實執行。

11.1.2 對於商品折扣或其他促銷活動期間，有關服務提供或商品特性之內涵，應明文告知從業人員及顧客。

11.1.3 對於從業人員之服裝儀容、服務態度、專業技能與商品知識等，公司得視需要規定及提供必要的訓練。

11.2 商品進貨作業

11.2.1 公司對於採購及訂貨作業方式，應有權責規定，且留存記錄。

11.2.2 公司宜建立有效之管理資訊系統，以掌握流通商品之動態，並能適時反應滯銷之陳列商品，及監控新商品之銷售情況，及時採取有效應變措施。

11.2.3 公司宜依據顧客需求及市場競爭需要，制定市場資訊反應系統及新產品研發程序。

11.2.4 公司對於供應商品之協力廠商，應有管理表單，以有效掌握供應商所供應商品之品目、品質、交期、交易價格、配送效率、退換貨處理效率等。

11.2.5 公司應有合宜的商品驗收規定，以有效管制進貨商品數量、規格、衛生、品質等，並確實執行驗收，留存記錄備查。

11.3 商品銷售作業

11.3.1 販賣之商品宜依其特性及使用關聯性分類，並予以編碼使之系統化，可採國際條碼或店內碼方式，以方便商品之管理。

11.3.2 對於所販售商品之品質、衛生、安全、保存及使用特性，應分別制定及執行必要的作業程序。

11.3.3 販賣商品包裝上之表徵、內容物之標示應符合公平交易法、商品標示法、消費者保護法及食品衛生管理法等相關法令，並應依其主管機關規定。

11.3.4 公司所製作之宣傳、廣告、海報及其他廣宣活動對於服務或商品特性之陳述亦應符合 11.3.3 之規定，並秉持誠信原則，以維顧客權益。

11.3.5 公司所販賣之商品或服務的定價，除應符合 11.3.3 之規定外；倘因特殊狀況需執行折扣減價或加價時，應將其幅度及範圍標示公告。

11.3.6 商品陳列應依商品之特性、關聯性，考慮貨架的適當高度、寬度、整齊、清爽及安全，有系統地配置陳列並標示，以方便顧客取得商品；且商品之陳列位置應以陳列配置表來管理。

11.3.7 賣場如有銷售管制性商品，應規劃專區陳列標示之。

11.3.8 對於污染品、破損品、變質品及過期品應明文訂出處理方式，並記錄備查且不得陳列販售。

11.3.9 公司應有商品回收規定，於經政府主管機關公告必須回收或經供應商告知回收之商品，應及時予以公告回收並自陳列之貨架上撤走。

11.4 商品貯存作業

11.4.1 商品之倉儲場所應依商品之特性及貯藏條件需求，確實控制貯藏場所之溫度溼度。

11.4.2 商品倉儲過程，應依商品特性加以適當標示區隔，且離牆離地放置。

11.4.3 倉儲過程中應定期檢視商品狀況，如有異狀應立即處理，且有記錄備查。

11.4.4 倉儲作業應遵行先進先出原則，並確實記錄。

11.5 收銀管理作業

11.5.1 公司應有收銀管理作業規定，並有每日收支狀況記錄。

11.5.2 依法應使用統一發票者，應依照「統一發票使用辦法」規定開立發票；免用統一發票者，應張貼免用統一發票之標示。

11.5.3 公司得視業務需要申請加入信用卡特約商店，接受顧客使用信用卡簽帳交易。交易發生時，應嚴格遵守「簽帳交易作業程序」與「特約商店義務」，以維護交易雙方合法權益。

11.6 財務管理作業

11.6.1 公司應有財務管理作業規定，以有效執行及控制出納、會計等業務，並留存記錄。

12.社會責任

12.1 社會經營

12.1.1 公司經營者得積極扮演分擔社區責任的角色，並投入資源於社區活動，提供適切的服務來造福鄰里。

12.2 行動計畫

12.2.1 公司相關部門應秉持上述 12.1.1 之理念，積極配合社區相關活動，並留存參與活動之記錄。

13.內部稽核

13.1 文件及記錄管理

13.1.1 公司應依業務需要建立適切之文件及記錄管理辦法，以展現管理狀況。

13.1.2 負責文件及記錄之製作、審查、核准等人員，應確實按規定以簽名或蓋章方式對文件或記錄負責。

13.1.3 各項作業文件應依實際狀況，且將新版文件分發有關人員使用，將新版文件分發有關人員使用，並將原來之作業之文件收回。

13.1.4 各項作業文件的異動過程，均應留下記錄，以確保所使用之文件為最新規定。

13.1.5 各項作業文件的保存期限，應視相關法令規定及公司需要訂定保存期限。

13.2 內部稽核作業

13.2.1 公司應依組織狀況實施內部稽核作業，以確保服務作業品質與規劃之水準相符合，確保 GSP 規範被有效執行。

13.2.2 內部稽核之結果應作成書面記錄，並送請受檢單位負責人簽章確認；以便使受檢單位了解缺點，並採行矯正預防措施。

13.2.3 受檢單位所提出之矯正預防措施，應由管理負責人進行改善跟催及確認作業。

13.2.4 內部稽核之查核結果應作成記錄及分析報告，並送請管理負責人簽章確認，以促進服務作業品質之提升及落實 GSP 規範之要求。

14.營運績效

14.1 績效衡量

14.1.1 公司應視業種、業態及業務需要進行營運績效評估作業，以能有效展現營運成果及顧客滿意狀況。

14.1.2 營運成果的展現可由顧客滿意度、產品及服務品質績效、財務績效、人力資源、供應商的合作程度、及自認對公司有利成果等相關資料、記錄來證明。

14.2 改善措施

14.2.1 公司對於依上述 14.1.2 所展現之營運成果如未達成預期目標時，應透過前述 5.3 管理審查之機制，確實檢討找出矯正及預防措施。

14.2.2 公司應藉由經營理念、經營政策、經營計畫、行動目標、顧客滿意度、矯正預防措施、以及管理審查之運用，持續改進優良服務作業規範（GSP）之有效性。

🕮 單店業者專則

優良零售服務業者除應符合本通則規定外，個別行業依其專業需要，訂定專則如下：

15.1 護膚美容業

15.1.1 適用範圍

從事護膚、美容之服務為主要業務；但不得從事涉及換膚更皮術、健胸、豐乳、全身漂白、減肥、脫毛、割雙眼皮、紋眉、拉皮、小針美容、隆鼻等舉凡會影響身體、身體健康結構及生理機能之醫療行為及其廣告業務。

15.1.2 人員與資格

護膚美容從業人員應依中央主管機關規定，取得政府核發之合格證照。

15.1.3 員工健康檢查

護膚美容從業人員應每年辦理健康檢查一次，且檢查項目應包括 A 型肝炎、肺結核及性病。

15.1.4 設備與機具之裝置

15.1.4.1 美容椅

宜考量人體工學設計。

15.1.4.2 美容推車

美容用推車可擺置服務消費者所需設備及美容商品。

15.1.4.3 真空高溫殺菌箱

毛巾消毒用，溫度應超過 120℃；開啟前應注意溫度歸零，並設置必要防護具。

15.1.4.4 紫外線殺菌箱

作為毛巾儲存，應保持清潔。

15.1.5 營業場所環境及設施

15.1.5.1 美容護膚區，宜以營造場內氣氛，凸顯專業美容特色為原則。

15.1.5.2 美容護膚區，應維持整齊、清潔，使用之美容護膚器具應保持乾淨無污損，並於顧客離店後立即清理，以維護營業場所形象。

15.1.6 營業場所衛生

15.1.6.1 賣場所使用於直、間接接觸顧客皮膚、器官之器具，如梳子、毛巾、剪刀等，應符合相關衛生法令清洗、消毒、使用及保養，以維護顧客之安全、衛生。

15.1.7 商品銷售作業

15.1.7.1 如有販賣健康保養食品，應符合健康食品管理法之有關規定。

15.1.7.2 販賣商品包裝上之表徵、內容物之標示應符合化妝品衛生管理條例及其相關法令規定暨 11.3.3 之規範。

15.2 理髮美髮業

15.2.1 適用範圍

從事與洗髮、剪髮、燙髮、染髮及護髮有關之商品買賣或服務為主要業務。

15.2.2 人員與資格

理髮美髮從業人員應依中央主管機關規定，取得政府核發之合格證照。

15.2.3 員工健康檢查

理髮美髮從業人員應每年辦理健康檢查一次，且檢查項目應包括 A 型肝炎、肺結核及性病。

15.2.4 設備與機具之裝置

15.2.4.1 理髮、美髮用座椅

宜考量人體工學設計。

15.2.4.2 推車

可擺置服務消費者所需理髮、燙髮、剪髮及美髮器具之可移動式設備。

15.2.4.3 蒸氣消毒箱

作為毛巾消毒用，箱內中心點溫度應超過 80℃；開啟前應注意溫度歸零，並設置必要防護具。

15.2.4.4 紫外線殺菌箱

作為修飾髮膚或修飾容貌的器具殺菌儲存使用，應保持清潔。

15.2.4.5 梳子、刮鬍刀等相關整理儀容器具應依適當的物理或化學消毒法，確實執行消毒工作。

15.2.5 營業場所環境及設施

15.2.5.1 賣場之照明或採光，得在曲線照度二百米燭光以上。

15.2.5.2 理髮、美髮區，宜以營造場內氣氛，凸顯專業特色為原則。

15.2.5.3 理髮、美髮區，應維持整齊、清潔，使用之理髮、美髮器具應保持乾淨無污損，並於顧客離店後立即清理，以維護賣場形象。

15.2.6 營業場所衛生

15.2.6.1 賣場所使用於直、間接接觸顧客皮膚之器具如梳子、毛巾、剪刀等，應符合相關衛生法令清洗、消毒、使用及保養，以維護顧客之衛生、安全。

15.2.6.2 燙、染髮劑應考慮顧客之體質妥善選擇，不得有害健康。

15.3 婚紗攝影業

15.3.1 適用範圍

從事與婚紗攝影相關商品買賣或服務為主要業務。

15.3.2 設備與機具之裝置

15.3.2.1 攝影設備

攝影設備（例：攝影棚、燈光及攝影用之相關器材）基於營運之需要而設置者，得固定保養維修，並紀錄備查。

15.3.2.2 外景車

外景車為營運之需要，得固定保養維修，並紀錄備查，以確保使用安全為目的。

15.3.3 營業場所環境及設施

15.3.3.1 商店應依攝影作品及禮服造型設計之種類特性，裝設適當之照明或採光，但需注意與禮服及造型物品之距離，以防受損。

15.3.3.2 更衣室應有二至三間以提供顧客更衣之需要，且需內設試衣鏡，而採光通風良好。

15.3.4 營業場所衛生

對於新娘化妝所用相關器具及所租借禮服等，應符合相關衛生法令清洗、消毒、使用及保養，以維護顧客之衛生、安全。

15.3.5 服務標準作業

商店應提供服務契約，以供顧客購買服務或委任攝影公司時，能確保雙方之交易關係；其契約內容宜參考政府公告之「婚紗攝影（禮服租售及拍照）定型化契約範本」。

15.3.6 商品銷售作業

15.3.6.1 禮服應依特性、色系、類別之關連性，適當的分開吊掛整齊於貨架上；攝影作品之樣本，應依各

式規格，分掛在四周牆面；各式相片應排列整齊，以方便顧客參觀，並隨時更換。

15.3.6.2 定期更換模特兒禮服樣品及攝影作品樣品，以保持商店新鮮感，以便吸引顧客來店參觀及消費。

15.3.7 商品貯存作業

15.3.7.1 如有攝影作品所需各式包裝器材，如相本、相框、卡紙等應分類儲存及保持一定之安全存量，並紀錄備查。

15.3.7.2 倉庫宜依營運而設立進貨、出貨、盤點作業流程並紀錄備查，以便保持貨物順暢流通及避免堆積過多之貨品。

15.4 快速沖印業

15.4.1 適用範圍

從事有關沖洗軟片、沖印相片、數位影像處理、現場銷售軟片及照相、攝影、光學相關器材之買賣、修理或服務為主要業務。

15.4.2 設備與機具之裝置

賣場得視營業型態，裝置如下設備與機具

15.4.2.1 射印機

泛指設備能處理彩色照片之曝光呈像、化學沖洗，而最終獲得彩色不同尺寸之照片。

15.4.2.2 沖片機

泛指設備能處理客戶已拍照過之軟片，經化學沖洗而得到具有影像的底片，以便於在射印機上製作相片。

15.4.2.3 攝影棚

配備有專屬相機、閃光燈、布幕做室內人像或靜物近攝等活動之場所。

15.4.2.4 各專業設備、機具放置場所，應通風良好、附空調設備、光線充足，但不應有灰塵、雨水侵入之虞。

15.4.3 營業場所環境與設施

15.4.3.1 賣場之照明或採光，得在曲線照度七百米燭光以上；營業時間內全面照明、陳列重點加設投射燈光。

15.4.4 服務標準作業

15.4.4.1 如設有影印、相機修理之服務時，均應維護服務品質，以保持商店信譽，並應明文揭示服務項目及收費標準。

15.4.4.2 如係連鎖體系商店，應使用統一之收件袋及相本，並標明服務實際狀況；必要時，顧客要求加蓋店章對商品及服務負責時，應予以同意。

15.5 書籍文具教育用品業

15.5.1 適用範圍

從事有關書籍、教育用品、文具零售或服務為主要業務。

15.5.2 營業場所環境及設施

15.5.2.1 賣場之照明或採光，得在曲線照度七百米燭光以上。

15.5.2.2 賣場樓板的使用，其承載重量應在每平方公尺四百公斤以上，不得超載堆放，以免影響賣場的安全。

15.5.3 服務標準作業

商店應致力於提升服務品質，並明文訂定其作業程序，例如：代客查詢、代客訂購、代客郵寄或設

置兒童讀物專區等，以提供顧客消費之方便。

15.6 餐飲業

15.6.1 適用範圍

從事有關各式餐飲型態以供應餐食及服務為主要業務。

15.6.2 人員資格

15.6.2.1 應設置食品衛生負責人，負責衛生管理工作，且應確實執行自主檢查工作，並留存記錄。

15.6.2.2 餐飲從業人員應依中央主管機關規定，取得政府核發之合格證照。

15.6.3 員工健康檢查

餐飲從業人員應每年辦理健康檢查一次，且檢查項目應包括 A 型肝炎、肺結核及傷寒。

15.6.4 設備與機具之裝置

15.6.4.1 工作檯

食品之製作、調理等程序均須於在工作檯上作業，工作檯得使用不鏽鋼材質。

15.6.4.2 冷凍及冷藏設備 : 食品及原料之貯存設備應設置冰箱及冷凍櫃，必要時視需要設置冷凍庫及冷藏庫，且冷凍食品應保持在－18℃以下，冷藏食品為 7℃以下至凍結點以上。

15.6.4.3 設備規劃與設置

各式食品料理烹調設備、排油煙機、電器、給水及排水等設備均應依作業流程作合理之規劃、設置（宜設置空調設備），且各式食品料理烹調設備宜加以標示。

15.6.4.4 洗滌設備

餐具及器具洗滌場所須有充足之流動自來水，並具有洗滌、沖洗及殺菌之三槽式餐具洗滌殺菌設備，宜設置洗碗機。

15.6.4.5 洗手設備

食品料理調理場所應設置洗手設備，並備置清潔劑及乾手等設備。

15.6.4.6 污水排放

餐廳排放之廢水於 50 CMD（每天五十立方公尺）以上者，應符合放流水標準，或納入公共污水下水道系統。

15.6.5 營業場所環境及設施

15.6.5.1 一般作業場所光度在一百米燭光以上，工作檯面或調理檯光度在二百米燭光以上，櫃檯平面光度在七百米燭光以上。

15.6.5.2 餐廳應設有「禁菸區」，以維護消費者之健康。

15.6.5.3 調理場所內排水系統應暢通完整，出口設置防止病媒侵入設施。

15.6.5.4 調理場所應有足夠數量洗手設備，水龍頭應使用避免清洗後再度遭受污染者。

15.6.5.5 切、剁之刀及砧板應具備二組以上，並加以標示，分別使用於生、熟食品的處理。

15.6.5.6 冷凍、冷藏櫃裝置時，應選擇通風良好的地方，不得靠近熱源的位置及避免日光直射，並應定期清潔維護保養及紀錄備查。

15.6.5.7 營業場所內之桌椅得採用易於維護、清理之材料，並隨時保持乾淨清潔。

15.6.5.8 營業場所之廚房及設施，應符合「食品良好衛生規範」之相關規定。

15.6.6 營業場所衛生

15.6.6.1 營業場所應定期實施噴藥消毒，以防蚊蟲病媒滋生。

15.6.6.2 垃圾殘渣和製造過程中的廢物，在搬運、集中處理（垃圾區）時，必須防止病媒及微生物造成食品之污染，並防範污染及惡臭之產生。另餐廳廚餘應予以回收，並妥善處理。

15.6.6.3 油炸器具每日結束後，應將油汲出，再使用符合國家標準之食品級清潔劑徹底清潔洗淨。

15.6.6.4 瓦斯爐與快速爐冷卻後，如有重油質，應使用符合國家標準之食品級清潔劑擦淨；若火焰度參差不齊，可將爐嘴卸下，用鐵刷刷除鐵鏽或用細針穿通焰孔，以維護烹調作業之穩定。

15.6.6.5 烤箱與微波爐於烹調完畢後，若需使用清潔劑進行清洗作業時，應使用沾有符合國家標準之食品級清潔劑的泡棉或抹布去除污漬，且烤箱及微波爐外部亦應保持清潔狀態。

15.6.6.6 餐飲食品之製作調理過程應注意衛生，並避免遭受污染。

15.6.6.7 餐廳之從業人員若以雙手直接調理不經加熱即可食用之食品時，應穿戴消毒清潔之不透水手套或手部徹底洗淨及消毒，在必要場所並需戴帽、戴口罩，以維護衛生。接觸生食之後，應洗淨雙手或穿戴消毒清潔手套始得接觸熟食。

15.6.6.8 每一餐飲食品應有其標準製作流程與烹調步驟，以維護食品品質之穩定。

15.6.6.9 調理過程中如有需解凍處理者，應明訂其解凍條件及衛生管理措施。

15.6.6.10 餐飲製作用之器材及用具必須隨時保持乾淨，並定期消毒，避免細菌之污染。

15.6.6.11 倉庫必須適度規劃與管理，以方便清理與檢視。

15.6.6.12 損壞品應儘速與其他物品分開，並儘速處理。

15.6.6.13 餐飲食品之處理及搬運設備應隨時保持清潔，並定期維護。

15.6.6.14 當從袋子、桶子倒出配料時，必須防止污染。

15.6.6.15 不可食用之原料（化學品或營運之物料）應分開儲存，以避免污染。

15.6.6.16 凡與食品直接接觸的工作人員不得蓄留指甲、塗抹指甲油及配帶飾物等。並不得使用塗抹於肌膚上之化妝品及藥品等污染食品、食品接觸面。

15.6.6.17 工作中不得有吸煙、嚼檳榔或口香糖、飲料等可能污染食品之行為。

15.6.6.18 員工之衣著應隨時保持清潔衛生，並定期清洗。

15.6.6.19 從業人員在 A 型肝炎、手部皮膚病出疹、膿瘡、外傷、結核病、性病、眼疾或傷寒等疾病之傳染或帶菌期間，或有其他可能造成食品污染之疾病者，不得從事與食品接觸之工作。

15.6.7 消防及保安應變處理

15.6.7.1 營業場所之各項供電設施、消防設施、緊急用電及瓦斯管線應設專人每日檢查、維護，並注意使用之安全性，營業結束時應予關閉，並實施安全檢查。

15.6.7.2 排油煙機宜加裝高溫自動切斷電源及風管之裝置，以防止火苗蔓延。

15.6.7.3 若使用升降梯協助餐飲食品之搬運時，應有安全防護措施。

15.6.8 服務標準作業

15.6.8.1 餐前服務準備

15.6.8.1.1 餐廳餐桌佈置及環境整理。

15.6.8.1.2 餐桌佈置及餐具擺設並應注意餐具或檯布不得有缺角或污損。

15.6.8.1.3 人員勤務分配、服裝儀容檢查及實施勤前教育。

15.6.8.2 餐中服務程序

商店應明文訂定符合其經營型態所需的，迎接顧客及提供服務之作業程序，一般服務作業程序如下（參考用）：領檯員迎接賓客入座→呈上菜單及飲料單→茶水服務→接受點菜→複誦菜單→調整餐桌擺設→飲料服務→餐食服務→清理桌面→甜點服務→茶或咖啡服務→呈上帳單→送客→重新餐桌擺設。

15.6.8.3 餐後整理

15.6.8.3.1 清理餐具、布巾、整理餐桌及場地。

15.6.8.3.2 關閉機具電源及環境安全檢查，熄燈及門窗關鎖。

15.6.9 商品銷售作業

15.6.9.1 商品之品質規格

各式餐飲食品之製作應明文訂定其用料明細、數量及調理過程，並得以照片或圖樣表現餐飲之內容及特色。

15.6.9.2 商品之標示

各式餐飲食品之提供得以菜單型式與顧客進行溝通，惟菜單若附有照片或圖樣者，其供應予顧客食用之餐飲內容應與其一致。

15.6.10 商品貯存作業

15.6.10.1 商品之倉貯與保管

商品貯放場所應依商品之特性及儲藏需求，確實控制儲存場所之衛生、溫度、溼度（冷凍食品中心溫度應保持－18℃以下，冷藏食品中心溫度應保持 7℃以下至凍結點以上），並依商品特性、類別加以區隔整齊置放，且應離牆、離地至少五公分，並加以適當的標示及按先進先出原則出貨。

15.6.10.2 冷凍冷藏食品包裝

冷凍冷藏食品不得使用金屬材料釘封或以橡皮圈等物來固定包裝封袋口，以維護衛生安全。

15.7 便利商店業

15.7.1 適用範圍

從事有關食品、一般日常用品零售或服務為主要業務，且其營運特色如下：

15.7.1.1 賣場坪數介於二十坪至一百坪之間。

15.7.1.2 商品結構中食品占全店銷售品項的百分之五十以上且一定要賣速食食品，非食品則須是一般日常用品及服務性商品。

15.7.1.3 銷售方式則採顧客自助取用。

15.7.1.4 營業時間須長時間營業，或是二十四小時營業且全年無休（或幾乎無休）。

15.7.2 名詞定義

15.7.2.1 服務性商品

指服務顧客，非以營利為主要目的之商品，例如電話卡、郵票、代售入場券等。

15.7.3 人員與資格

如為連鎖體系商店型態，其總部應建立及執行有關店長（或店管理負責人）養成之教育訓練計畫，並紀錄備查；對通過訓練者應給予資格證明。

15.7.4 設備與機具之裝置

15.7.4.1 一般生財設備例如：微波爐、保溫箱、烤箱、茶葉蛋鍋、關東煮機、熱狗機、保溫調理機、熱罐機、影印機、傳真機、爆米花機、咖啡機、雪泥機、霜淇淋機、碳酸飲料機、製冰機及冷凍冷藏櫃等，若為賣場營運所需而設置時，均應日常清潔維護保養。

15.7.4.2 輔助設備例如：收銀機、保險櫃或保險庫、自動門、空氣簾、除濕機、冷氣機、抽排風機、加壓泵、濾水器、發電機、緊急照明設備、電腦終端機設備及監視錄影設備等，若為店內營運所需而設置時，均應定期維護保養，以確保其運作功能。

15.7.4.3 店內宜設立兩台收銀機以備不時之需，以維護發票開立品質。

15.7.4.4 冷凍、冷藏展示櫃係為供應販售各種罐裝、瓶裝、鋁箔、塑膠包裝等容器供食用之商品，該設備之選擇應採用合格冷凍設備製造商生產之產品，裝置時應選擇通風良好的地方，不得靠近熱源的

位置及避免日光直射，並應定期清潔維護保養及紀錄備查。

15.7.4.5 冷凍、冷藏展示櫃之儲存溫度得控制如下：冷藏櫃：7℃以下至凍結點以上。冷凍櫃：－18℃以下。並應設置溫度計管理及定期紀錄備查。

15.7.5 營業場所環境及設施

15.7.5.1 賣場之櫃台其平面照度應在七百米燭光以上。

15.7.5.2 冷凍、冷藏展示櫃櫃門之橡皮應保持清潔及無破損；且櫃內不得留有積水，以避免細菌滋生及產生異味。

15.7.5.3 貨架要經常擦拭保持亮麗，以襯托所陳列商品價值，而貨架上不可陳列外包裝有髒、破損或過期之商品。

15.7.5.4 若販賣熟食商品，其溫度控制不得低於 60℃。

15.8 超級市場業

15.8.1 適用範圍

從事有關生鮮農、畜、水產品及冷凍、冷藏調理食品、一般食品等食品相關商品暨家庭雜貨與居住相關商品之販賣或服務為主要業務，且其賣場坪數介於一百坪至一千二百坪之間。

15.8.2 名詞定義

15.8.2.1 生鮮農、畜、水產品

新鮮之蔬菜、水果、家禽、魚介、貝類、奶品等經過簡單的處理、包裝標價在冷藏冷凍櫃販賣之商品。

15.8.2.2 冷凍食品

以農、畜、水產原料，經加工調理、急速冷凍及嚴密包裝在－18℃以下儲存及販賣之食品。

15.8.2.3 冷藏調理食品

以農、畜、水產原料，經加工調理、急速冷卻及完整包裝後，在 7℃以下凍結點以上儲存販賣之食品。

15.8.3 員工健康檢查

超級市場在內場從事食品調理、包裝等會接觸到食品本身的從業人員，應每年辦理健康檢查一次，且檢查項目包括 A 型肝炎、肺結核及傷寒。

15.8.4 設備與機具之裝置

15.8.4.1 處理生鮮食品用之刀具、機器或工作檯等與生鮮食品之接觸面均需使用不鏽鋼材質製造。

15.8.4.2 後場之生鮮處理場所之地板，應使用易清潔、不透水之材質。

15.8.4.3 冷藏（凍）展示櫃與冷藏（凍）庫應設有溫度自動控制暨顯示系統，以維護正常之溫度。

15.8.4.4 應有自場檢驗儀器，並有檢驗紀錄備查；且應使用經檢驗合格之磅秤，並應每日校正誤差。

15.8.4.5 應備有冷凍、冷藏車及冷凍、冷藏展示櫃（庫）來運送、陳列及儲存冷凍、冷藏食品。

15.8.4.6 若有熱櫃販賣熟食品，其溫度控制不得低於 60℃。

15.8.4.7 得視需要設置有中央控制之擴音設備。

15.8.5 營業場所環境及設施

15.8.5.1 賣場商品之陳列面亮度應維持在七百米燭光以上。

15.8.5.2 賣場通道之設計宜有主動線與輔助動線之區分，主動線寬度宜維持在一.五公尺以上，輔助動線宜維持在０.九公尺以上，收銀台通道宜維持在０.五公尺以上。

15.8.5.3 賣場間樓梯之層階設計，其寬度宜維持在三.二公尺以上，其階梯應加設扶手及防滑裝置，以維護顧客之安全。

15.8.5.4 營業場所之門口處應設置「禁止寵物入內」之標誌，以免寵物身上之病媒污染商品，影響衛生。

15.8.5.5 營業場所之門口處應設置「禁止抽菸」之標誌，以維護員工及消費者之身體健康。

15.8.6 商品進貨作業

15.8.6.1 超級市場應確實查驗廠商退貨商品之數量與規格，並查驗送貨人員攜帶之物品。

15.8.6.2 超級市場商品驗收人員於每日進貨時，應將廠商名稱、商品名稱、進貨數量、交易金額等列表紀錄備查。

15.8.7 商品銷售作業

15.8.7.1 賣場陳列之商品，宜以縱向做有系統之陳列，以便消費者選購。

15.8.7.2 賣場同一系列之商品宜在一起陳列，以免消費者遺忘，而增加購買機會。

15.8.7.3 貨架或展示櫃之邊緣為防止商品滑落，應以前檔網護住以維護消費者安全。

15.8.7.4 商品為方便顧客取貨應依大且重之商品陳列於底層，輕與小的商品陳列於上層，以維護消費者之安全。

15.8.7.5 賣場之陳列架上方，應懸掛商品分類之垂吊板，以便顧客選購。

15.8.7.6 賣場陳列之各項商品，應製作貨架卡或手繪海報（POP）分別標明商品名稱、規格及售價。

15.8.7.7 賣場之商品應依商標面向消費者之原則陳列，讓顧客容易了解商品之內容。

15.8.7.8 賣場商品標價其標籤位置要一致，以標在商品正上方為原則，但不得標在商品有效期限標示上。

15.8.7.9 賣場販賣商品標價不得有遮蓋瑕疵之行為。

15.8.7.10 平面冷藏、冷凍展售櫃之貨品，推置不得超過裝載線。

15.8.7.11 貨架或展示櫃上之商品，宜以隔板或隔網定位，以便掌握商品缺貨狀況。

15.8.8 商品貯存作業

15.8.8.1 超級市場進貨之商品，倘在賣場無法陳列完畢者，應依其特性貯存於倉貯場所。

15.8.8.2 存放於倉貯場所之商品應有系統的整齊排列及品名標示，並避免重且大之商品放於上層，以免損害商品品質，且應依先進先出法出貨。

15.8.8.3 冷凍、冷藏庫每天應巡視溫度二次以上，並有紀錄備查。

15.8.8.4 倉貯場所為防止病媒侵入應定期消毒，並有紀錄備查。

15.8.8.5 營業場所之不良品與過期品，於處理或銷毀前應選擇適當地點貯存，並明顯標示之。

15.8.8.6 營業場所應視實際需要設置發電機，以因應緊急停電時能維持冷凍(藏)設備之正常運轉；發電機之功率，並能有足夠之能量供給賣場三分之一以上照明電力。

15.8.8.7 應配有丙級以上之電工操作人員，或由專業廠商負責維護之合約，以維護設備之安全。

15.9 糕餅零售業

15.9.1 適用範圍

從事有關麵包、蛋糕、中點、西點、餅乾、糖果之零售或服務為主要業務。

15.9.2 人員與資格

應設置食品衛生負責人，負責衛生管理工作，且應確實執行自主檢查工作，並留存記錄。

15.9.3 員工健康檢查

糕餅零售從業人員（包含後場從事糕餅製作包裝等人員），應每年辦理健康檢查一次，且檢查項目包括 A 型肝炎、肺結核及傷寒。

15.9.4 設備與機具之裝置

15.9.4.1 磅秤應使用經濟部標準檢驗局許可製造合格廠商之產品，其校正應符合 9.3.1 之規範。

15.9.4.2 包裝設備因商品特性、保鮮、美觀或攜帶方便之要求所裝置者應符合 9.1 之規範。

15.9.4.3 飲料販賣機或熟食類設備為增加商品種類、滿足客戶需求而設置者，在材質、維護及安全方面應符合 9.1 及 9.3.1 之規範。

15.9.5 營業場所環境及設施

15.9.5.1 出入口應設置紗門或自動門（空氣簾）等防止病媒侵入設施，並隨時保持密閉。

15.9.5.2 工作檯及烘焙器具應隨時保持清潔，且得使用不鏽鋼之材質。

15.9.5.3 所有原物料、半成品、成品等應放置棧板上，離地面及牆壁五公分以上，以利清掃並保持通風。

15.9.5.4 如有冷凍、冷藏庫應設有溫度指示器且按規定溫度執行保存。

15.9.5.5 服務台或收銀台放置包裝或裝飾材料宜分類放置，可能接觸食品者，應注意清潔及貯存條件避免污染。

15.9.5.6 洽談區為接待客戶訂購節慶或喜餅禮盒而設置之區域，對於專屬商品宜佈置高雅、品項價格標示明顯、潔淨美觀、並凸顯商品特色及商店形象。

15.9.5.7 賣場之商品托盤及商品展示用之貨架、櫃檯等應清潔、乾淨。

15.9.5.8 賣場通道為方便顧客選購，其寬度規劃宜在一公尺以上，使兩人交肩可通行為原則。

15.9.6 商品貯存作業

15.9.6.1 易腐性商品之儲存

易腐性商品應依其特性，妥當控制商品儲存條件且每日至少點檢一次，若超過保存期限應予報廢處理。

15.9.6.2 商品儲存條件

為確保商品品質，商品倉儲保存條件可參考下表：

商品類別	常溫保存	冷藏保存	冷凍保存	備註
	22～28℃	3～8℃	－18℃±2℃	
巧克力類	16～20℃			無包裝者應注意溼度在 50% 內
蛋糕類	22～28℃			對冷藏保存溼度 70% ～85%
漢/西餅類	22～28℃	3～8℃	－18℃±2℃	應有包裝，不宜裸露
糖果	22～28℃			

15.10 茶零售業

15.10.1 適用範圍

從事有關茶葉、茶食、茶具、其他茶藝文物及其相關商品買賣或服務為主要業務。

15.10.2 名詞定義

15.10.2.1 茶葉

指利用茶葉芽葉（茶菁）加工，供人飲用或供作食品加工原料者。

15.10.2.2 茶食

泛指品茗、喝茶時配佐之食品，係以增加品茗、喝茶情趣，且不破壞茶湯特色為原則。

15.10.2.3 茶具（器）

泛指用於品茗、喝茶之器具，如茶壺、茶荷、茶盅、茶船、茶杯、杯托、電茶壺、泡茶檯等均屬茶具（器）。

15.10.2.4 茶藝

是泛指茶葉產、製、銷的技藝與飲茶生活藝術中泡茶動作、茶器、品茗環境、茶葉本身色香味和外形欣賞的融合等。因此，茶藝是農業、藝術、文學的結合。

15.10.2.5 其他茶藝文物

泛指除茶具（器）以外，與泡茶實務和品茗環境有關的器具文物，如茶書、字畫、燈具、香道器具及香料等茶掛，均屬茶藝文物。

15.10.3 設備與機具之裝置

15.10.3.1 磅秤應使用度量衡主管機關檢驗合格之機具，並宜使用感度至少達一公克、能自動計價、台制公制換算，且具有蓄電池之電子秤，並應符合 9.3.1 之規定及紀錄備查。

15.10.3.2 冰茶機係為供應販賣商店自製各種茶類飲料之設備，其使用材質應符合 9.1 之規範。

15.10.3.3 冷藏展示櫃係為供應販售各種罐裝、瓶裝等容器供飲之食品飲料，該設備之選擇應採用合格電器廠商生產之產品，裝置時應選擇通風良好的地方，不得靠近熱源的位置及避免日光直射，及應注意水平與散熱問題，以維護設備的能源效率與壓縮機的生命；並應定期清潔維護保養及紀錄備查。

15.10.4 營業場所環境及設施

15.10.4.1 品茗區佈置應以營造賣場氣氛，凸顯茶藝文化特色為原則。

15.10.4.2 品茗區應維持整齊、清潔，使用之茶具應保持乾淨無破損，並於顧客離店後立即處理，以維護商店形象。

15.10.4.3 茶具洗滌區應以不銹鋼或瓷材等不透水材質構築，其設計和構造應不易藏污納垢易於清洗，設置深度應以使用時不濺出水花，影響賣場整潔與服務人員儀容為原則。

15.10.4.4 茶具洗滌區應有妥善處理茶渣之器具，以免阻塞或污染排水系統。

15.10.4.5 茶具洗滌區使用之器具應陳放整齊，已清潔或消毒過之茶具和用具，應放在能防止其再受污染之適當場所，並保持適用狀態。

15.10.5 營業場所衛生

15.10.5.1 凡用於茶葉沖泡之用水，應符合飲用水水質標準。

15.10.5.2 散裝茶葉

15.10.5.2.1 散裝茶葉儲存應隨時保持密封狀態，以防止受潮及香味散失，含水分應符合國家標準，烏龍茶、包種茶及混合茶不得超過百分之五.五；薰香茶、紅茶、綠茶不得超過百分之六。

15.10.5.2.2 散裝茶葉儲存不得直接放置地面，並且不得與其他食品或原料一同儲存，以確保衛生、防止受潮，及防止異味、雜味侵入，影響茶葉品質。

15.10.5.2.3 散裝茶葉儲存時應有明顯等級標示，於倒入散裝桶時，應核對等級。

15.10.5.2.4 冰茶機所販售商品之製造應有嚴格配方管理與製程管理，使用之水、冰塊應符合飲用水水質標準。使用之原料如係外購時，應選擇優良合格之製造廠商。

15.10.5.2.5 冰茶機所販售商品製造之器具，不得供作其他用途，並應於使用後立即以清水清洗。

15.10.5.2.6 冰茶機應每日清潔容器、管路與噴嘴，清洗時以飲用水為原則，如需使用清潔、消毒劑，以雙氧水為原則，並於乾燥後始能再充填供售商品，防止異味、有害微生物侵入、孳生，影響衛生與品質。

15.10.5.2.7 製造冰茶機所販售商品之區域應特別加強防火設施，並防止有害動物與灰塵進入危害商品之衛生與安全。

15.10.5.2.8 冰茶機所販售商品應符合茶葉商店經營業態，不得販售屬於行政院衛生署規定應列為藥品管理之商品，或使用與飲料無關，或涉及藥品管理範疇之標示與宣傳來吸引顧客。

15.10.6 服務標準作業

茶具等易碎商品售出，於包裝入袋前應請顧客親自檢查無破損後，再當顧客面前進行包裝，以減少或消除與商品完整有關之客訴事件。

15.11 鞋零售業

15.11.1 適用範圍

從事有關皮革、橡膠、塑膠或其他材料製成之鞋類及其他配件零售或服務為主要業務。

15.11.2 設備與機具之裝置

賣場須配置適量的試穿座椅及空間。

15.11.3 服務標準作業

店內從業人員接待顧客及顧客應對過程，應尊重顧客選購及試穿商品之權利。

15.11.4 商品銷售作業

15.11.4.1 賣場得依營運需要，增加鞋品保養或足部保健用品之商品陳列，以提高服務層面。

15.11.4.2 為提供顧客選購之方便及店內商品管理之便利；得於鞋盒包裝上或鞋店明顯處顯示鞋類國際尺碼對照表。

15.12 服飾零售業

15.12.1 適用範圍

從事有關布料、衣服及其配件與裝飾品之買賣或服務為主要業務。

15.12.2 營業場所環境與設施

15.12.2.1 賣場應依服飾商品種類及特性，裝設適當之照明或採光，但需注意與商品之距離，以防止商品受損。

15.12.2.2 賣場應視需要於適當地點設置試穿間或試穿區，且需內設試衣鏡，而採光及通風應良好。

15.12.3 服務標準作業

15.12.3.1 為尊重顧客選購及試穿之過程與權利，宜在顯眼處張貼或告知「歡迎試穿、顧客至上」及「試穿不滿意、無須購買」等標語。

15.12.4 商品銷售作業

15.12.4.1 為提供顧客選購之方便及店內商品管理之便利，得提供衣服尺寸對照表以供顧客參考。

15.12.4.2 若有提供尺寸修改之售後服務時，應明確標示及主動告知顧客；該項服務若要收取費用時，應明文訂定收費標準。

15.13 通訊、資訊及家電零售業

15.13.1 適用範圍

從事有關通訊、資訊及家電商品買賣或服務為主要業務，且賣場坪數在一二ＯＯ坪以下者。

15.13.2 名詞定義

15.13.2.1 通訊（Communication）商品泛指可以互通音訊的商品，例：電話機、傳真機、呼叫器及行動電話（大哥大）等。

15.13.2.2 資訊（Computer）商品泛指可以處理資料的商品，例：翻譯機（電腦辭典）、桌上型電腦、筆記型電腦、數據機、掃瞄器、印表機、滑鼠、電腦軟體及其耗材等。

15.13.2.3 家電（Consumer Electronics）商品泛指個人及家庭日常生活用之電器商品，例：影視商品（電視、錄放影機、攝影機、光碟機、照相機）、影音商品（音響組合、隨身聽、CD 隨身聽、CD 手提音響、電鋼琴）、小家電（電磁爐、電子鍋、吸塵器、電暖器、電風扇、熱水瓶）、重家電（微波爐、冰箱、冷氣機、除濕機、洗衣機、乾衣機）等。

15.13.3 服務標準作業

15.13.3.1 商店對所販賣的商品，應建立維修服務制度。

15.13.3.2 商店應提供商品功能測試服務，以保證商品品質。

15.13.4 商品銷售作業

15.13.4.1 商店對商品之運送、安裝等額外服務要收費時，應訂定收費標準，並主動告知顧客。

15.13.4.2 對消費者保證商品或服務之品質時，應主動出具書面保證書。

15.13.4.3 商店宜提供買賣契約，以確保與顧客之交易關係；其契約內容宜參考政府公告之「電器買賣定型化契約範本」。

15.14 家具、廚具、衛具、寢具、燈具及室內裝設品零售業

15.14.1 適用範圍

從事家具、廚具、衛具、寢具、燈具及相關辦公室桌椅等，不論其製程或材料之相關商品買賣或服務提供為主要業務。

15.14.2 設備與機具之裝置

15.14.2.1 測試插座

15.14.2.1.1 燈具販賣應設置測試插座，便於協助顧客測試。

15.14.2.1.2 測試插座應有防止觸電之安全措施。

15.14.3 營業場所衛生

15.14.3.1 有舖設地毯之賣場，應定期消毒，並留存記錄。

15.14.4 服務標準作業

15.14.4.1 商店應致力於提昇服務品質，並明文訂定其作業程序，例如：代客搬運、代客安裝、售後服務及提供專業用電常識教育等，以保證商品品質的完整性。

15.14.4.2 商店對商品之搬運、安裝及售後服務等要收取費用時，應明訂收費標準，並主動告知顧客。

15.14.5 商品銷售作業

商品應依使用功能作群組式排列整齊，以方便顧客參觀選購。

15.14.6 商品貯存作業

如有設置倉庫，宜依營運之需要，維持適當之庫存量，以便保持貨物之順暢流通及避免堆積過多之貨品。

15.15 雕刻、手工藝品零售業

15.15.1 適用範圍

從事雕刻、手工藝品相關商品買賣或服務提供為主要業務。

15.15.2 名詞定義

15.15.2.1 雕刻、手工藝品

係指以木材、石材、玻璃、竹材、壓克力、陶瓷、金屬、皮革等材料所雕製、塑形、編織之人物、花卉、動物或其他象形圖騰之成品。

15.15.3 設備與機具之裝置

15.15.3.1 手工工具

指在使材料形成粗胚，再製造成品之工具。

15.15.3.2 電動工具

指在使粗胚表面精細化之工具。

15.15.3.3 油漆工具

屬表面修飾用之工具。

15.15.4 營業場所環境及設施

15.15.4.1 商店應依商品特性，裝設適當之照明或採光，以凸顯藝（商）品之特性。

15.15.5 營業場所衛生

15.15.5.1 有鋪放地毯之賣場，應定期消毒。

15.15.6 服務標準作業

15.15.6.1 商店應致力於提昇服務品質，明文訂定包裝、裝箱、搬運作業流程以保障商品之完整。

15.15.6.2 商店對商品之搬運、安裝及售後服務等要收取費用（含訂金）時，應明訂收費標準，並主動告知顧客。

15.15.7 商品銷售作業

商品應明確標示售價、材質、以便消費者選購。

15.16 首飾及貴重金屬零售業

15.16.1 適用範圍

從事有關首飾珠寶、黃金條塊等相關商品買賣或回收服務提供為主要業務；且其營運特色如下：

15.16.1.1 商店以經營金銀珠寶、鑽石首飾等珍貴商品之銷售、回收、鑲製及翻造為主要業務。

15.16.1.2 商店陳列之商品具天然、珍貴、稀有及可回收等特性，可滿足人類追求真善美及永恆之需求。

15.16.2 名詞定義

15.16.2.1 首飾及貴重金屬

泛指黃金、鉑金、K 金、鑽石、天然寶石、珍珠翠玉等珍貴首飾商品而言。

15.16.3 設備與機具之裝置

15.16.3.1 磅秤

黃金、鉑金、寶石等商品重量判定工具；應使用經檢驗合格之磅秤，並隨時校正誤差。

15.16.3.2 維修器具組

服務客戶需求之器具，例如：燒熔工具、超音波清洗機、點焊機等。

15.16.3.3 檢驗儀器

應備有自場檢驗之檢驗儀器。

15.16.3.4 監視設備

防搶、防偷、防盜、警民連線之自保自衛監視錄影設備。

15.16.4 營業場所環境及設施

賣場應依商品特性裝設適當之照明或採光，以凸顯商品之特性。

15.16.5 服務標準作業

15.16.5.1 店內除陳列相關商品外，應定期或不定期提供國內外最新流行資訊，以增加服務層面。

15.16.5.2 店內人員應有良好的服務態度，且誠實提供商品的價格、產地、特性、重量、成份等相關資訊之服務。

15.16.6 商品銷售作業

15.16.6.1 對店內所販售的商品，應主動出具書面保證書。

15.16.6.2 對所販售的商品，店內應建立維修、保新及回收服務制度。

15.17 洗衣業

15.17.1 適用範圍

從事衣服、床罩、被單、窗簾等服飾織品之洗滌服務為主要業務。

15.17.2 設備與機具之裝置

15.17.2.1 吊掛衣架宜採用不銹鋼材料為原則，並每日保持清潔亮麗。

15.17.2.2 收受可能有傳染病源、污染源等特殊行業來源（如：醫療院所、旅舍、飯店、個人貼身內衣、褲、襪等）之衣物時，應具備有隔離處理、殺菌或去除污染源之專業設備，並單獨包裝處理，以維護其他消費者不被污染的權益。

15.17.3 營業場所環境及設施

15.17.3.1 賣場營業時間內應全面照明。

15.17.3.2 洗滌、整燙後衣物應加保護套以防塵染，或其他防止遭受塵染之措施。

15.17.3.3 業者進行洗衣作業時應遵循環保署所頒佈之『乾洗業空氣污染管制排放標準』實施。

15.17.3.4 商店宜宣導鼓勵顧客將衣架等可再利用之完整耗材送回商店回收，以利資源再利用。

15.17.4 服務標準作業

15.17.4.1 商店應提供服務契約，以供顧客送洗衣物時，能確保雙方之交易關係；其契約內容應遵照政府公告之「洗衣業定型化契約」。

15.17.4.2 商店應定期教育門市人員對於事故衣物處理態度及衣物保養的專業知識並制定作業流程，使消費者權益獲得保障。

15.17.5 商品銷售作業

商店從事促銷時，應強調『環保洗衣』、『洗衣意外理賠承諾』、『衣物保養要領』的訴求，方能取得消費者的信賴。

15.18 花卉園藝零售業

15.18.1 適用範圍

從事花卉、盆栽、人造花、花籃、花圈及園藝相關商品買賣或服務提供為主要業務。

15.18.2 設備與機具之裝置

15.18.2.1 運送工具

因應營業需要而設置之運送工具，得定期保養維修，並紀錄備查，以確保使用安全為目的。

15.18.2.2 冷藏設備

以鮮花為主的花店，為延長花卉瓶插壽命，應設置保鮮櫃或冷藏櫃，以作為貯存花卉之用。

15.18.2.3 陳列架（檯）

用以陳列花卉、盆景之陳列架（檯），應考慮造型及整齊大方。

15.18.3 營業場所環境及設施

15.18.3.1 花藝造型之工作場所要寬敞，須能配合設計工作流程方便，且要有足夠空間擺設完成之作品。

15.18.3.2 苗圃應妥善規劃育苗生產區及生產輔助區，使能合理利用土地，發揮生產資源提高生產效率。

15.18.4 營業場所衛生

15.18.4.1 營業場所採用可盛水之花器裝置花卉時，花器內之水，應定期更換，以避免產生不良異味及污染環境。

15.18.4.2 營業場所之各式盆景，應每天清理，以杜絕滋生蚊蟲。

15.18.4.3 若有使用肥料以營養植物生長時，應能防止蚊蟲及臭味之產生，以確保營業場所之衛生。

15.18.5 商品銷售作業

15.18.5.1 花藝作品的交易過程，應事先瞭解顧客的需求並充分溝通設計上的考慮要素，例如：對象、理由、時機、場合、花材、配飾及表達方式等，以能提供正確之服務。

15.18.5.2 應主動教導顧客如何維護花卉之保鮮度與持久性。

15.18.5.3 賣場商品的陳列，得讓顧客入店後一目瞭然，清楚的看到鮮花區、盆景區、包裝區、緞帶花區，且花材要齊全。

15.18.5.4 陳列架（檯）擺設花卉、盆景時，應力求簡單明亮。

15.18.5.5 盆景若生長發育不良時，應予以淘汰或重新照顧，禁止陳列。

15.18.6 商品貯存作業

若有使用保鮮劑調節花卉的生理作用（即遲緩花卉的新陳代謝）時，店內應備有保鮮劑的正確使用方法及稀釋倍數規定。

15.19 運動用品、器材零售業

15.19.1 適用範圍

從事與運動商品有關之買賣或服務提供為主要業務。

15.19.2 營業場所環境及設施

15.19.2.1 賣場應依運動商品種類及特性裝設適當之照明或採光，但需注意與商品距離以防止商品受損。

15.19.2.2 賣場須適當規劃足夠的商品試用區或試穿室。

15.19.3 服務標準作業

15.19.3.1 店內人員應有良好的服務態度協助顧客試用或試穿商品，且可透過張貼標語，鼓勵顧客試用或試穿商品。

15.19.3.2 店內除陳列相關運動商品外，應定期或不定期提供國內外最新流行資訊，以增加服務層面。

15.19.4 商品銷售作業

15.19.4.1 應於店內明顯處張貼商品相關尺碼（寸）」對照表，方便顧客選購。

15.19.4.2 商店對所販售之商品，應提供維修之售後服務。

15.20 鐘錶零售業

15.20.1 適用範圍

從事有關鐘錶商品買賣或服務提供為主要業務。

15.20.2 人員與資格

從事維修服務人員宜參加相關技術訓練並持有結業證明。

15.20.3 設備與機具之裝置

15.20.3.1 清洗機具：清洗鐘錶所使用之工具，例：清洗機心的洗錶機、清洗外觀的超音波機等。

15.20.3.2 砂輪機：鐘錶拋光所使用之工具。

15.20.3.3 測錶機具：測定鐘錶準確之校正機具，分為電子式與機械式等。

15.20.3.4 防水測試機：測試鐘錶防水性能之機具。

15.20.3.5 底蓋開錶器：打開鐘錶底蓋所使用之工具。

15.20.3.6 維修檯：主要功能為鐘錶維修之用。

15.20.4 營業場所環境及設施

賣場應依商品特性裝設適當之照明或採光，且於營業時間內全面照明。

15.20.5 商品銷售作業

15.20.5.1 店內應建立維修服務制度，提供維修檢測服務。

15.20.5.2 店內所販售的所有鐘錶，均應主動出具保證書。

15.21 食品零售業

15.21.1 適用範圍

從事冷凍食品、醃漬食品、乾燥食品、肉品加工食品及水產加工食品等一般食品零售為主要業務。

15.21.2 名詞定義

15.21.2.1 冷凍食品

把品質良好又新鮮的食品經過加工處理，放在極低的溫度下，很快的讓它凍結，以抑制或減緩食物中的酵素作用，化學變化和微生物的繁殖，使它保持在凍結狀態的一種食品。

15.21.2.2 醃漬食品

指以各種農、畜、水產動植物為主要原料，利用各種加工技術，加入食鹽、調味料或香辛料等，經過醃漬、發酵、熟成等加工過程後，所製成的一種具有特殊風味的食品。

15.21.2.3 乾燥食品

指以各種農、畜、水產動植物為主要原料，利用各種加工技術，如自然風乾、熱風乾燥、真空乾燥、冷凍乾燥等除掉水份，以防止由微生物及酵素所引起的腐敗及變質，賦予食品較佳之輸送性及貯藏性。

15.21.2.4 肉品加工食品

指以畜產動物肉為主要原料，利用各種加工技術，加入必要合法的食品添加物，使它保存在冷藏或常溫的加工肉品。

15.21.2.5 水產加工食品

指以水產動植物肉為主要原料，利用各種加工技術，加入必要合法的食品添加物，使它保存在冷凍（藏）或常溫的水產品加工食品。

15.21.3 人員與資格

如設有調理場，應設置食品衛生負責人，接受衛生講習訓練並負責店內衛生管理工作，且應確實執行自主檢查工作，並有紀錄備查。

15.21.4 員工健康與保險

如設有調理場，其內部工作人員應每年辦理健康檢查一次，且檢查項目應包括 A 型肝炎、肺結核及傷寒。

15.21.5 設備與機具之裝置

15.21.5.1 包裝設備

包裝設備若因商品特性、保鮮、美觀或攜帶方便之需要而有所裝置者，應符合 9.1 及 9.2 之規範。

15.21.5.2 冷凍及冷藏設備

店內所販售食品應視儲存特性，設置冷凍櫃及冷藏櫃，且冷凍櫃應保持在－18℃以下，冷藏櫃為 7℃以下至凍結點以上，並應設置有溫度自動控制暨顯示系統。

15.21.5.3 冷凍、冷藏櫃裝置時，應選擇通風良好的地方，不得靠近熱源的位置及避免日光直射，並應定期清潔維護保養且有紀錄備查。

15.21.5.4 店內相關冷、熱及煮食設備，其使用材質應符合 9.1 之規範。

15.21.6 營業場所環境及設施

15.21.6.1 賣場櫃檯其平面照度應在七百米燭光以上。

15.21.6.2 賣場不得堆放未經包裝商品或雜物，待售商品亦不得堆置地面。

15.21.6.3 洽談區為接待客戶而設置，宜佈置高雅、品項價格標示明顯、潔淨美觀、並凸顯商品特色及商店形象。

15.21.6.4 冷凍、冷藏櫃櫃門之橡皮墊圈應保持清潔無破損，且櫃內不得有積冰（水），以免孳生細菌及

產生異味。

15.21.6.5 冷飲機應每日清潔容器、管路與噴嘴，以防止異味、有害微生物侵入、孳生，影響衛生與品質；清洗時以飲用水為原則，如需使用清潔、消毒劑，以雙氧水為原則，並於乾燥後始能再充填供售商品。

15.21.6.6 營業場所相關食品調理設施應符合「食品良好衛生規範」之相關規定。

15.21.7 商品進貨作業

商品進貨時，宜採用品質規格或成份標示清楚之商品。

15.21.8 商品銷售作業

15.21.8.1 商店必要時，宜主動提供試飲、試吃或試食用等服務。

15.21.8.2 商店必要時，宜主動提供食品之正確食用方法。

15.21.8.3 冷凍、冷藏食品不得使用金屬材料釘封或橡皮圈等物來固定包裝封袋口，以維護衛生安全。

15.21.9 商品貯存作業

15.21.9.1 商品應依其特性，妥當控制各類食品儲存條件且應每日至少檢查兩次，若超過保存期限應予報廢處理。

15.21.9.2 為保持商品品質穩定，以維護消費者權益，各類食品儲存條件如下：

儲存方式 / 食品類別		常溫保存	冷藏保存	冷凍保存	備註
蜂蜜食品	蜂蜜	22～28℃			應避免陽光直射
	蜂花粉		3～8℃		
	蜂王乳			－18℃↓	
冷凍食品				－18℃↓	
醃漬食品		22℃↓	10℃↓		
乾燥食品		22℃			應避免陽光直射
肉品加工食品			5℃↓	－18℃↓	
水產加工食品			5℃↓	－18℃↓	

15.22 綜合零售業－百貨公司

15.22.1 適用範圍

涵蓋具有不同的業種別，如服飾、家庭用品、生鮮食品、餐飲、文具圖書、家具電腦等的大規模經營(不含購物中心)，而每一業種別均為獨立營運之部門採用專櫃出租或抽成、直營方式經營。

15.22.2 人員與資格

應配有丙級以上之電工操作人員或由專業廠商負責維護之合約，以維護設備之安全。

15.22.3 營業場所環境及設施

15.22.3.1 賣場商品之照明亮度應維持在八百至一千米燭光以上。

15.22.3.2 賣場通道之設計宜有主動線與輔助動線之區分，主動線寬度宜維持在二公尺以上，輔助動線宜維持在一公尺以上，收銀台通道宜維持在0.九公尺以上。

15.22.3.3 賣場間樓梯之層階設計，於不同之賣場，不同的面積區劃，依建築技術規則設置，其階梯應加設扶手及防滑裝置，以維護顧客之安全。

15.22.3.4 營業場所之門口處應設置「禁止寵物入內」之標誌（導盲犬除外），以免寵物上之病媒污染商品，影響衛生。

15.22.3.5 營業場所之門口應有「本場所全面禁菸」之標誌，以維護員工及消費者之身體健康，宜另設置抽煙處所，及獨立之空調系統。

15.22.3.6 營業場所應視實際之需要設置發電機，以因應緊急停電時，能維持冷凍、冷藏設備及消防系

統之正常運轉；發電機之功率並能再有足夠之能量供給賣場三分之一以上之照明的電力。

15.22.4 營業場所衛生

15.22.4.1 營業場所應設置足夠之清潔人員，以隨時維持營業場所之清潔。

15.22.4.2 販售生鮮、調理相關食品，所使用處理設備及機具的管理應符合食品良好衛生作業規範（Good Hygienic Practices）簡稱 GHP 規定。

15.22.5 消防及保安應變處理

15.22.5.1 營業場所應設置足夠之保全人員，以隨時維持營業場所之安全；並保存保全紀錄，包括監視錄影帶，至少 2 週以上。

15.22.5.2 舉辦促銷或大型活動時應事先做好來客數預估、周圍交通之維持，必要時宜做適當的入店人數流量管制，以利緊急狀況發生時，得以做良好的人員疏散。

15.22.6 商品進貨作業

15.22.6.1 應確實查驗廠商退貨商品之數量與規格，並查驗送貨人員攜帶之物品。

15.22.6.2 商品驗收人員於每日進貨時應將廠商名稱、商品名稱、進貨數量、交易金額等列表紀錄備查。

15.22.7 商品銷售作業

15.22.7.1 營業場所之商品應分類、分樓層陳列。

15.22.7.2 賣場同一系列之商品宜在一起陳列，以便消費者選購，而增加購買機會。

15.22.7.3 貨架或展示櫃之商品擺放高度不宜超過二.二公尺，以防止滑落以維護消費者安全。

15.22.7.4 商品為方便顧客取貨應依大且重之商品陳列於低層，輕與小的商品陳列於上層，以維護消費者之安全。

15.22.7.5 賣場之各樓層，應在明顯處告示專櫃位置圖，以指引顧客選購。

15.22.7.6 賣場之陳列架上方，應懸掛品牌名稱，以便顧客選購。

15.22.7.7 賣場陳列之各項商品，宜製作貨架卡或手繪海報（ＰＯＰ）分別標明商品名稱、規格及售價。

15.22.7.8 賣場之商品應依商標面向消費者之原則陳列，讓顧客容易了解商品之內容。

15.22.7.9 賣場商品之標價其標籤之位置要一致，以標在商品正上方為原則，但不得標在商品之有效期限標示上。

15.22.7.10 賣場販賣商品標價不得有遮蓋瑕疵之行為。

15.22.7.11 易腐性之食品應以適當之冷凍、冷藏櫃陳列以維持商品之鮮度。

15.22.7.12 平面冷藏、冷凍展售櫃之貨品，堆置不得超過裝載線。

15.22.7.13 貨架或展示櫃上之商品，宜以隔板或隔網定位，以便掌握商品缺貨狀況。

15.22.8 商品貯存作業

15.22.8.1 進貨之商品，倘在賣場無法陳列完畢者，應依其特性儲存於倉貯場所。

15.22.8.2 存放於倉儲場所之商品應有系統的整齊排列及品名標示，並避免重且大之商品放於上層，以免損害商品品質，且應依先進先出法出貨。

15.22.8.3 從業人員補貨時，以不佔用通道、非營業時間為原則，如有廢容器，應即去除以免阻塞通道。

15.22.8.4 推車補貨時，應以曳引方式為之，以免撞擊到消費者。

15.22.8.5 冷凍、冷藏庫每天應巡視溫度二次以上，並有紀錄備查。

15.22.8.6 倉儲場所為防止病媒侵入應定期消毒，並有紀錄備查。

15.22.8.7 營業場所之不良品與過期品，於處理或銷毀前應選擇適當地點儲存，並明顯標示之。

15.22.9 其他

15.22.9.1 各專櫃或場所販售之商品，於其他專則有所規範時，則適用該專則的條款。

15.23 綜合零售業－量販店

15.23.1 適用範圍

泛指大型賣場內所販售商品種類眾多，從事一般食品、冷凍(藏)食品、生鮮食品等相關食品及(或)家居用品、雜貨與居住相關商品之販賣或服務為主要業務，消費者可多樣性選購。

15.23.2 人員與資格

15.23.2.1 應配有丙級以上之電工操作人員或由專業廠商負責維護之合約，以維護設備之安全。

15.23.3 營業場所環境及設施

15.23.3.1 賣場通道之設計宜有主動線與輔助動線之區分(不含特殊展示區)，主動線寬度宜維持在二公尺以上，輔助動線宜維持在一公尺以上，收銀台通道宜維持在0.九公尺以上。

15.23.3.2 營業場所之門口處應設置「禁止寵物入內」之標誌(導盲犬除外)，以免寵物上之病媒污染商品，影響衛生。

15.23.3.3 營業場所之門口處應有「本場所全面禁菸」之標誌，以維護員工及消費者之身體健康，宜另設置抽菸處所，及獨立之空調系統(菸害防治法)。

15.23.4 營業場所衛生

15.23.4.1 營業場所應設置足夠之清潔人員，以隨時維持營業場所之清潔。

15.23.4.2 販售生鮮、調理相關食品，其後場所使用處理設備及機具的管理應符合食品良好衛生作業規範(Good Hygienic Practices，簡稱 GHP)之規定。

15.23.5 消防及保安應變處理

15.23.5.1 賣場所使用之堆高機等相關運搬設備，應由合格証照人員或訓練有素人員操作，且應明訂操作保養步驟及安全注意事項。

15.23.5.2 營業場所應設置足夠之保全或服務人員，以隨時維持營業場所之安全；並保存保全紀錄，包括監視錄影帶，至少二週以上。

15.23.6 服務標準作業

15.23.6.1 如有販售 DIY 之相關商品，應提供顧客簡單明瞭之組裝方式說明書，顧客如有疑問應善盡諮詢協助之責。

15.23.6.2 應明文訂定代客搬運、代客組裝、售後服務之作業程序，並明訂收費方式，主動告知顧客。

15.23.7 商品進貨作業

15.23.7.1 商品驗收人員於每日進貨時應將廠商名稱、商品名稱、進貨數量、交易金額等列表紀錄備查。

15.23.8 商品銷售作業

15.23.8.1 賣場同一系列之商品宜在一起陳列。

15.23.8.2 商品為方便顧客取貨宜依大且重之商品陳列於低層，輕與小的商品陳列於上層，以維護消費者之安全。

15.23.8.3 賣場陳列之各項商品，應製作標價卡或海報(POP)分別標明商品名稱、規格及售價。

15.23.8.4 賣場之商品宜依商標面向消費者之原則陳列，讓顧客容易了解商品之內容。

15.23.8.5 易腐性之食品應以適當之冷凍、冷藏櫃陳列以維持商品之鮮度。

15.23.8.6 平面冷藏、冷凍展售櫃之貨品，推置不得超過裝載線。

15.23.8.7 貨架或展示櫃上之商品，宜以隔板或隔網定位，以便掌握商品缺貨狀況。

15.23.9 商品貯存作業

15.23.9.1 進貨之商品，倘在賣場無法陳列完畢者，應依其特性貯存於倉貯場所。

15.23.9.2 存放於倉貯場所之商品應有系統的整齊排列及品名標示，且應依先進先出法出貨。

15.23.9.3 營業場所之不良品與過期品，於處理或銷毀前應選擇適當地點貯存，並明顯標示之。

15.23.9.4 從業人員補貨時，以不佔用通道為原則，如有廢容器，應即去除以免阻塞通道。

15.23.9.5 冷凍、冷藏設備每天應巡視溫度二次以上，並有紀錄備查。

15.23.9.6 倉貯場所為防止病媒侵入應定期消毒，並有紀錄備查。

15.23.10 其他

15.23.10.1 各專櫃或場所所販售的商品，於其他專則有所規範時，則適用於該專則的條款。

15.24 文教康樂用品業

15.24.1 適用範圍

從事娛樂用品或樂器用品相關商品買賣或服務為主要業務。

15.24.2 名詞定義

15.24.2.1 娛樂文化用品

泛指個人或家庭正當娛樂之用品，例：CD、VCD、DVD、玩具、錄音帶、錄影帶、棋類用品、電子遊樂器、娛樂用光碟…等。

15.24.2.2 樂器用品

泛指可演奏之樂器等相關用品。

15.24.3 設備與機具之裝置

賣場視需要得設置試音室、試聽區、試視區、練習室。

15.24.4 營業場所環境及設施

樂器用品賣場應視業務需要，設置良好通風設備，賣場內溫濕度控制在相對濕度 75RH%以下。

15.24.5 服務標準作業

15.24.5.1 應尊重顧客選購及試聽、試音、試視、試奏之過程。

15.24.5.2 售後服務要收費時應主動告知顧客，且應明文訂定收費標準。

15.25 汽機車百貨零售業

15.25.1 適用範圍

從事汽車、機車之零件、配備等用品之零售為主要業物，包括：輪胎、音響、百貨、精品、機輪等。

15.25.2 營業場所環境及設施

15.25.2.1 賣場應依商品特性裝設適當之照明或採光，及注意與商品之距離，防止商品受損。

15.25.2.2 賣場應有商品類別名稱及陳設之標示，以便於消費者選購。

15.25.2.3 如附設有汽機車保養、安裝或維修服務，應維持工作區域之整潔。

15.25.2.4 如附設有汽機車保養、安裝或維修服務，工作區內應加強機具設備之警語標示，如頂高器、平衡儀、定位儀、輪胎裝拆機等，以維護員工及顧客安全。

15.25.2.5 如附設有汽機車保養、維修服務，應設有顧客休息區。

15.25.2.6 如附設有汽機車保養、維修服務，應至少有一具以上之頂高機器以利維修保養。

15.25.2.7 如附設有汽機車保養、安裝或維修服務，各項機工具及手工具應有固定位置且使用方便，地面應鋪設地床漆或防滑漆。

15.25.2.8 如附設有汽機車保養、維修服務，應提供土地分區使用證明及提供服務檢驗證明或服務保固證明。

15.25.3 服務標準作業

15.25.3.1 賣場及保修廠內應有專業諮詢服務人員隨時接受諮詢，以提供顧客專業知識與技術。

15.25.3.2 如設有汽機車保修服務，應明文訂定服務收費標準。

15.25.3.3 賣場內宜提供相關車輛保養資訊，以增添體貼顧客的服務內容。

15.25.3.4 應明訂代客組裝、售後服務之作業程序，並明訂收費方式，主動告知顧客。

15.25.4 商品銷售作業

15.25.4.1 賣場陳列之商品，宜有系統陳列，以便消費者選購。

15.25.4.2 賣場同一系列之商品宜在一起陳列，以免消費者遺忘，而增加購買機會。

15.25.4.3 貨架或展示櫃之邊緣為防止商品滑落，應以前檔網護住以維護消費者安全。

15.25.4.4 為方便顧客取貨，宜依粗大厚重之商品陳列於低層，輕與小的商品陳列於上層，以維護消費者之安全。

15.25.4.5 賣場陳列之各項商品，應製作貨架卡或手繪海報（POP）分別標明商品名稱、規格及售價。

15.25.4.6 賣場之商品應依商標面向消費者之原則陳列，讓顧客容易了解商品之內容。

15.25.4.7 賣場商品之標價其標籤之位置要一致，以標在商品正上方為原則，但不得標在商品之有效期限標示上。

15.25.4.8 賣場販賣商品標價不得有遮蓋瑕疵之行為。

15.25.4.9 如附設有汽機車保養、維修服務，應將處理後之廢油、廢輪胎、廢電瓶等回收，並由合法廠商回收處理。

15.26 寵物用品零售業

15.26.1 適用範圍

從事有關寵物用品，如狗、貓、水族、兔、鼠、鳥等寵物飼料、照料等用品之零售或服務為主要業務。

15.26.2 營業場所環境及設施

15.26.2.1 賣場應依商品特性裝設適當之照明或採光，及注意與商品之距離，防止商品受損。

15.26.2.2 賣場應有明確的貨架陳設位置或展示方式，標示或懸掛商品類別名稱，以便於消費者選購。

15.26.2.3 貨架應經常擦拭保持清潔，以襯托所陳列之商品，且貨架上不可陳列外包裝有髒污、破損之商品。

15.26.2.4 如有提供寵物美容及照料服務，應維持美容區及照料區整齊、清潔、衛生，並避免噪音，於顧客離店後立即清理。

15.26.2.5 如有提供寵物美容服務，所使用於直、間接接觸寵物皮膚之器具，如梳子、毛巾、剪刀等，應定期或不定期清洗、消毒、使用及保養。

15.26.2.6 如有提供寵物美容服務，燙、染毛劑應妥善選擇，不得有害寵物健康。

15.26.2.7 如有提供寵物美容服務，美容區應與賣場分開，避免互相影響。

15.26.2.8 如有依法提供寵物繁殖與醫療服務，應與用品賣場加以區隔。

15.26.2.9 應定期或不定期於賣場進行環境消毒。

15.26.3 服務標準作業

15.26.3.1 店內人員應有良好的服務態度且誠實提供商品的用途、價格、特性等相關資訊。

15.26.3.2 店內除陳列相關商品外，應定期或不定期提供寵物照護資訊，以增加服務層面。

15.26.4 商品銷售作業

15.26.4.1 賣場陳列之商品，宜有標示使用方式、注意事項、製造商等，以便消費者選購。

15.26.4.2 販售之飼料應經過嚴格挑選，且須經相關單位許可之飼料。

15.26.4.3 飼料、飼料添加物應放置於貨架或墊板上，並與牆壁保持適當距離。

15.26.4.4 飼料應注意其保存期限，若超過保存期限應立即下架。

15.26.4.5 飼料、飼料添加物放置場所，應維持清潔、通風、乾燥，並避免直接日曬。

15.26.4.6 需冷藏（冷凍）之飼料、飼料添加物應置於冷藏（冷凍）設備內，溫度 5℃以下。

15.26.4.7 飼料、飼料添加物應與有害健康之商品分別陳列或儲存。

15.26.4.8 飼料或飼料添加物，其包裝須有明確完整之中文標示，如製造或輸入業者之名稱、地址、類別、品名、成分、主要原料名稱、用途、保存方法、使用方法及使用時應注意事項等。

15.27 酒零售業

15.27.1 適用範圍

從事有關酒類及其相關商品零售買賣為主要業務。

15.27.2 名詞定義

15.27.2.1 酒

指含酒精成分以容量計算超過百分之零點五之飲料、其他可供製造或調製上項飲料之未變性酒精及其他製品。但經中央衛生主管機關依相關法律或法規命令，認屬藥品之酒類製劑，不在此範圍內。

15.27.3 營業場所環境及設施

15.27.3.1 貨架要經常擦拭保持亮麗，以襯托陳列商品之價值，且貨架上不可陳列外包裝有髒、破損或過期之商品。

15.27.3.2 賣場應依商品特性裝設適當之照明或採光，且於營業時間內全面照明。

15.27.4 服務標準作業

15.27.4.1 店內除陳列相關商品外，應定期或不定期提供國內外最新商品資訊，以增加服務層面。

15.27.4.2 店內服務人員應有良好的服務態度，且誠實提供商品價格、產地、特性、成分等相關資訊之服務。

15.27.4.3 酒瓶、酒杯等易碎商品售出，於包裝入袋前，應請顧客親自檢查無破損後，再當顧客面前進行包裝，以減少或消除與商品完整有關之客訴事件。

15.27.4.4 宜向顧客主動提供品酒之正確（最佳）飲用方法。

15.27.5 商品進貨作業

15.27.5.1 進貨時應向合法廠商進貨，並檢附進貨來源憑證、合格單據、發票等，以確保商品品質。

15.27.5.2 商品進貨時，應確實查驗廠商進貨商品之品名、數量、規格、包裝標示與交易金額等，並列表紀錄備查。

15.27.6 商品銷售作業

15.27.6.1 如有販賣菸品，應符合「菸酒管理法」、「菸害防治法」之有關規定。

15.27.6.2 販賣商品包裝上之表徵、內容物之標示應符合「酒類標示管理辦法」及其相關法令規定。

15.27.6.3 賣場陳列之商品，宜做有系統之陳列，以便顧客選購；待售商品不得堆置地面。

15.27.6.4 貨架或展示櫃之邊緣，為防止商品滑落，應加保護裝置，以維護顧客安全。

15.27.6.5 商品為方便顧客取貨，應依大且重之商品陳列於底層，輕與小之商品陳列於上層，以維護消費者之安全。

15.27.6.6 店內之陳列架上方，應懸掛商品類別，以便顧客選購。

15.27.6.7 店內陳列之各項商品，應製作貨架卡或手繪海報（POP）等，分別標明商品名稱、規格及售價。

15.27.6.8 店內之商品應依商標面向消費者之原則陳列，讓顧客容易瞭解商品之內容。

15.27.6.9 貨架或展示櫃上之商品，宜以格板或格網定位，以便掌握商品缺貨狀況。

15.27.6.10 不販賣酒類商品給未滿十八歲之顧客。

15.27.6.11 店內不得販賣未經許可產製或輸入之私酒，及不符衛生標準及有關規定之劣酒。

15.27.6.12 店內進行促銷活動時，其海報及 DM 等宣傳物應符合政府相關規定辦理。

15.27.7.商品儲存作業

15.27.7.1 商品儲存場所應依商品之特性及儲藏需求，確實控制儲存場所之衛生、溫度，並依商品特性、類別加以區隔整齊置放，且應離牆、離地至少五公分，並加以適當的標示及按先進先出原則出貨。

15.27.7.2 營業場所之不良品與過期品，於處理或銷毀前應選擇適當地點儲存，並明顯標示之。

15.28 汽車銷售業

15.28.1 適用範圍

以從事汽車銷售之行業，但未包括中古車之買賣及保修廠。

15.28.2 人員與資格

15.28.2.1 汽車銷售人員應接受汽車銷售相關專業訓練。

15.28.3 營業場所環境及設施

15.28.3.1 展示中心應有適當照明或採光，營業時間內全面照明、陳列重點加設投射燈光。

15.28.3.2 商品陳列應以營造產品特性與氣氛為宜，突顯品牌特色為原則。

15.28.4 營業場所衛生

15.28.4.1 凡用於待客之用水，應符合飲用水水質及衛生標準。

15.28.4.2 展示商品及展示環境要經常擦拭保持亮麗、清潔，以襯托所陳列商品價值。

15.28.5 服務標準作業

15.28.5.1 對於銷售資訊（如：DM）應予以管理，以確保商品銷售方案與銷售資訊一致。

15.28.5.2 應於展示中心現場提供國內外最新商品資訊，以增加服務層面。

15.28.5.3 應明文訂定服務項目其作業程序及各項收費標準，例如：代客領牌、繳稅（牌照稅、汽車燃料稅）、代辦汽車保險（顧客應有自由選擇保險公司之權利）、付款方式、貸款業者及其方式條件等，或提供相關資料給顧客參考，且詳細介紹及說明。

15.28.5.4 選購配備應列明其規格及價格，且詳細介紹及說明。

15.28.5.5 其它因購買車輛所衍生相關之附加費用須明白列出，並主動告訴顧客。

15.28.5.6 交易期間應指定特定服務人員服務，除顧客要求之外，不隨意變更服務人員。

15.28.5.7 簽約時，應主動提供買賣契約，以確保與顧客之交易關係；契約內容不得違反政府公告之「汽車買賣定型化契約」應記載及不得記載之事項。

15.28.5.8 契約簽訂前，顧客應有至少三日之合約審閱期間，給予顧客足夠的考慮時間。

15.28.5.9 契約訂立後，若有任何增刪修改，須經雙方當事人書面同意，以尊重顧客需求。

15.28.5.10 應建立車輛售後保固（非耗材）服務制度，並向顧客說明保固範圍。

15.28.6 商品銷售作業

15.28.6.1 展示中心陳列之各項商品，應製作規格表或 POP，分別標明商品名稱、規格、售價等。

15.28.6.2 為提供顧客選購之方便，得提供車體外漆之色彩對照表，以供顧客參考。

15.28.6.3 應主動介紹車輛之功能及優點，並提供後續保養期程與專屬保養廠相關資訊。

15.28.6.4 賣場得依營運需要，可增加選購配件之商品陳列，以提高服務層面。

15.28.6.5 應提供顧客試乘、試駕之權利，充分尊重顧客選購意願。

15.28.7 交車作業

15.28.7.1 車輛交付前，應完成交車檢查，並確保交付車輛之內裝、外裝乾淨無污損。

15.28.7.2 車輛應如期準時交付，並應提供車主手冊，含中文保證書、操作說明、使用須知、保固項目及原始領牌證照，須說明如何使用手冊，並與顧客依交車確認表共同檢視車輛。

15.29 百貨零售業

15.29.1 適用範圍

從事日常生活用品、飾品、美妝用品、服飾等之零售買賣為主要業務。

15.29.2 營業場所環境及設施

15.29.2.1 賣場若有設置樓梯，其階梯應加設扶手及防滑裝置，以維護顧客之安全。

15.29.2.2 營業場所應隨時維持營業場所之清潔。

15.29.2.3 營業場所視需要設置足夠之保全監視器，以隨時維持營業場所之安全；並保存保全紀錄，至少二週以上。

15.29.3 服務標準作業

15.29.3.1 應明文訂定代客運送、售後服務作業程序，如另收費，應明訂收費方式及服務內容，主動告知顧客。

15.29.4 商品進貨作業

15.29.4.1 應確實查驗廠商進貨商品之數量與規格。

15.29.4.2 商品驗收人員於進貨時，應將廠商名稱、商品名稱、進貨數量、交易金額等列表紀錄備查。

15.29.5 商品銷售作業

15.29.5.1 賣場陳列之商品，宜做有系統之陳列，同一系列之商品宜陳列在一起，以便顧客選購。

15.29.5.2 貨架或展示櫃之邊緣為防止商品滑落，應設置保護裝置以維護顧客安全。

15.29.5.3 商品為方便顧客取貨應依大且重之商品陳列於底層，輕與小的商品陳列於上層，以維護消費者之安全。

15.29.5.4 賣場之陳列架上方，應懸掛或張貼商品分類之標示，以便顧客選購。

15.29.5.5 賣場陳列之各項商品，應製作品名卡或 POP，分別標明商品名稱、規格及售價。

15.29.5.6 賣場之商品應依商品正面向顧客之原則陳列，讓顧客容易了解商品之內容。

15.29.5.7 賣場商品之店內標籤黏貼位置要一致，不得標在商品之有效期限及其它辨別商品之資訊上，且不得有遮蓋商品瑕疵之欺騙行為。

15.29.6 商品儲存作業

15.29.6.1 進貨之商品，倘在賣場無法陳列完畢者，應依其特性儲存於倉儲場所。

15.29.6.2 存放於倉儲場所之商品應有系統的整齊排列及品名標示，並避免重且大之商品放於上層，以免損害商品品質。

15.29.6.3 從業人員補貨時，以不影響通道、顧客購物為原則，如有廢棄物，應即去除以免阻塞通道。

15.29.6.4 營業場所之不良品與過期品，於處理或銷毀前應畫定專區儲存，並明顯標示之。

15.30 書刊影音出租業

15.30.1 適用範圍

從事雜誌、小說、漫畫、DVD、VCD 等出租服務為主要業務。

15.30.2 營業場所環境及設施

15.30.2.1 營業場所應具備充足之照明或採光。

15.30.2.2 出租之刊物或影音商品，宜隨時保持整潔，避免灰塵沾染商品。

15.30.2.3 營業場所宜提供顧客試閱、試聽之空間及設備。

15.30.2.4 若有出租限制級刊物或影音商品，其陳列區域應加以區隔，並不得出租給十八歲以下之顧客。

15.30.3 服務標準作業

15.30.3.1 應明文訂定服務項目及其作業程序，例如：代客查詢、還書或還片方式、租期延展、收費方式等。

15.30.3.2 應明文訂定各項收費標準，例如：各類商品之租金、押金、逾期費、毀損費、遺失賠償費等。

15.30.3.3 宜有適當的資訊管理系統輔助，以提供顧客便利及快速的顧客服務。

15.30.3.4 如有提供會員制度，應明訂會員所享有之相關權利或服務項目及入會標準、會費等，並使顧客清楚了解。

15.30.3.5 應定期或不定期提供國內外最新影片或書刊之資訊，以增加服務層面。

15.30.4 商品進貨作業

15.30.4.1 商品進貨時應確實查驗廠商進貨商品之名稱、數量、規格及交易金額，並列表紀錄備查。

15.30.5 商品出租作業

15.30.5.1 出租之刊物或影音商品，宜分類或做有系統之陳列，且陳列架上方，應懸掛商品分類之標示，以便顧客選擇。

15.30.5.2 營業場所陳列之各項商品，應製作陳列卡或 POP 分別標明出租商品名稱、期限、規格及租金。

15.30.5.3 顧客於結帳或取走出租物前，應與顧客核對出租物是否有空缺、毀損、缺頁之情形。

15.31 化妝品零售業

15.31.1 適用範圍

從事化妝品、保養品、香水、美容器具等商品之零售為主要業務。

15.31.2 名詞定義

15.31.2.1 化妝品

塗敷於人體外部，以潤澤髮膚，刺激嗅覺，掩飾體臭或修飾容貌等商品。

15.31.3 營業場所環境及設施

15.31.3.1 陳列架應經常擦拭保持潔淨，且不得陳列外包裝及標籤有髒、破損或過期之商品及試用品。

15.31.3.2 賣場內若附設有美容護膚區，應符合護膚美容業專則之相關規定。

15.31.4 營業場所衛生

15.31.4.1 賣場所使用於直、間接接觸顧客皮膚之器具，每日應確實進行清洗、消毒保養或更新之工作並加以記錄，以維護顧客之安全、衛生。

15.31.4.2 賣場內所提供之試用產品，應保持清潔並定期更換新品，以維護顧客之試用安全及衛生。

15.31.4.3 賣場內應於顧客使用試用品後，提供顧客適當之清潔設備或用品。

15.31.5 服務標準作業

15.31.5.1 賣場內應至少有一位領有丙級以上技術士證照之專業諮詢服務人員隨時接受諮詢，以提供顧客專業知識。

15.31.5.2 營業場所內如設有保養、美容等服務，應明文訂定服務收費標準。

15.31.5.3 賣場內之服務人員宜主動提供商品之正確使用方式。

15.31.5.4 應明文訂定已售出商品之換、退貨相關規定，並主動告知顧客。

15.31.6 商品銷售作業

15.31.6.1 賣場所販售商品包裝上之表徵、內容物之標示應符合衛生署公告之化妝品衛生管理條例及其相關法令規定。

15.31.6.2 賣場陳列之商品（包含樣品、試用品及贈品），應有標示清楚且完整之中文標示及使用方式、注意事項、容量、批號、製造商、製造地點、出廠日期、保存期限等，以便顧客選購。

15.31.6.3 賣場內不得銷售容器及外包裝上載明「樣品」及「試用品」字樣之商品。

15.32 嬰婦用品零售業

15.32.1 適用範圍

從事與產孕婦及嬰幼兒相關商品之零售或服務為主要業務。

15.32.2 人員與資格

15.32.2.1 服務人員應接受產孕婦保健、育嬰知識及商品使用等專業訓練課程，並保留訓練課程記錄。

15.32.3 營業場所環境及設施

15.32.3.1 賣場應有明確的貨架陳列位置或展示方式、標示或懸掛商品類別名稱，以便於消費者選購。

15.32.3.2 賣場內之陳列架及展示櫃應設置適當之安全防護設施，並防止物品滑落，以維護顧客選購產品時之安全。

15.32.3.3 為方便顧客取貨，應依大且重之商品陳列於低層，小與輕之商品陳列於上層之上架方式，以維護顧客之安全。

15.32.3.4 賣場應視產品需要，於適當地點設置試穿區，並且應注意採光、通風良好及顧客隱私權之保護。

15.32.3.5 營業場所之門口處應設置「禁止寵物入內」之標誌（導盲犬除外），以免寵物身上之病媒污染商品，影響嬰幼兒及孕婦之健康。

15.32.3.6 為維護賣場安全，應注意地板防滑設施處理及貨架間通道之暢通。

15.32.4 服務標準作業

15.32.4.1 應明文訂定商品之代客搬運、退換貨標準、售後服務等作業程序，並明訂收費方式，主動告知顧客。

15.32.4.2 如有必要時，服務人員宜主動提供商品之正確使用或食用方式及試用服務。

15.32.4.3 店內除陳列相關商品外，宜定期或不定期提供嬰幼兒養育及產孕婦保健之相關國內外資訊，以提昇服務層面。

15.32.5 商品銷售作業

15.32.5.1 賣場陳列之商品，應標示清楚其中文名稱、主要成分、適用年齡、使用方式、注意事項、製造商、製造地點、保存期限等，並依相關法令標示，以提供顧客選購之參考。

15.32.5.2 如有販賣嬰兒配方食品、四個月以上嬰兒食用之副食品或嬰兒奶嘴，其容器或外包裝標示應符合行政院衛生署所公告之食品衛生管理法相關規定。

15.32.5.3 如有販售兒童玩具商品，其標示應符合經濟部所公告之玩具商品標示基準法。

15.32.5.4 賣場之商品應依使用功能作群組式排列整齊，以方便顧客參觀選購。

15.32.5.5 如有販售服飾類商品，其標示應依照經濟部所公告之服飾標示基準法之規定。

15.33 醫療用品零售業

15.33.1 適用範圍

從事各類醫療、保健、護理、復健等用品及醫療耗材之零售或服務提供為主要業務，如銷售列屬醫療器材之商品，並應依法領有衛生主管機關核發之藥商許可執照。

15.33.2 人員與資格

15.33.2.1 賣場內應有受過專業訓練之諮詢服務人員隨時接受顧客諮詢，提供專業知識。

15.33.2.2 如有販售非處方藥品(OTC)時，應有取得主管機關核發執業執照之專任藥師或藥劑生駐店服務，若藥師或藥劑生於遷移或變更時應依規定向主管機關報備。

15.33.3 營業場所環境及設施

15.33.3.1 宜設置斜坡或殘障輔助工具，以便於行動不便者進出。

15.33.4 營業場所衛生

15.33.4.1 賣場所使用於直、間接接觸顧客皮膚之試用產品，應定期或不定期進行清洗、消毒保養及更換新品，以維護顧客試用之安全、衛生。

15.33.5 服務標準作業

15.33.5.1 應明文訂定商品之代客送貨、售後服務、租賃服務、維修服務等作業程序及收費方式，並主動告知顧客。

15.33.5.2 醫療、保健、復健等器材應主動出具中文保證書，提供適當保固服務。

15.33.5.3 賣場應主動提供商品之正確使用、食用方式及其他相關注意事項。

15.33.5.4 賣場宜提供顧客商品查詢及代客訂貨等服務。

15.33.6 商品銷售作業

15.33.6.1 賣場所販售之商品（包含不得轉售之樣品、試用品及贈品），其包裝上之表徵、內容物之標示應符合商品標示法及其他相關法令之規定。販售藥物者，其藥物之標示並應符合藥事法之規定，以利顧客選購。

15.33.6.2 商品出售時，不得將商品原始之名稱、標籤、說明書、包裝、商標、圖形或容器等改變後出售。

15.33.7 其他

15.33.7.1 賣場所販售之各類商品於其他專則有所規範時，則適用於該專則之條款。

15.34 藥妝零售業

15.34.1 適用範圍

從事各類藥品、化妝品、健康食品、食品及一般生活用品之零售或服務提供為主要業務，如銷售列屬藥物之產品，並應依法領有衛生主管機關核發之藥商許可執照，且不含處方藥品調劑業務。

15.34.2 名詞定義

15.34.2.1 非處方藥

係指藥品製劑中，除醫師處方藥品外之醫師、藥師、藥劑生指示藥品、成藥及固有成方製劑，其分類依據中央衛生主管機關核准之藥品許可證所載並標示於藥品包裝中。

15.34.2.2 健康食品

係指提供特殊營養素或具有特定之保健功效，特別加以標示或廣告，而非以治療、矯正人類疾病為目的之食品，並符合行政院衛生署公告之健康食品管理法之規定。

15.34.3 人員與資格

15.34.3.1 應有取得主管機關核發執業執照之專任藥師或藥劑生駐店服務，且藥師或藥劑生於遷移或變更時應依規定向主管機關報備。

15.34.4 營業場所環境及設施

15.34.4.1 依規定應將藥商許可執照及執業藥師執照懸掛於賣場之明顯位置。藥師及藥劑生胸前並應佩帶專業證照。

15.34.4.2 賣場依規定應將「執業中」或「暫停執行業務」之標示視實際執業情形置於藥師諮詢處所明顯位置，便於顧客辨識。

15.34.5 營業場所衛生

15.34.5.1 賣場所使用於直、間接接觸顧客皮膚之器具、試用產品及設施，應定期或不定期進行清洗、消毒保養及更換新品，以維護顧客試用之安全、衛生。

15.34.6 服務標準作業

15.34.6.1 應主動提供商品之正確使用或食用方式。如有必要時，宜主動提供試用服務。

15.34.6.2 除陳列相關商品外，宜定期或不定期提供相關國內外資訊，以提昇服務層面。

15.34.7 商品銷售作業

15.34.7.1 賣場所販售之商品（包含不得轉售之樣品、試用品及贈品），其包裝上之表徵、內容物之標示應符合商品標示法及藥事法、化妝品管理條例、食品衛生管理法、健康食品管理法等相關法令之規定，以利顧客選購。

15.34.7.2 賣場所張貼之廣告應符合藥事法、化妝品管理條例、食品衛生管理法、健康食品管理法等相關法令之規定，不得有虛偽不實、誇張及超過許可範圍之內容，且非為藥物不得廣告有療效功能。

15.34.7.3 商品出售時，不得將商品原始之名稱、標籤、說明書、包裝、商標、圖形或容器等改變後出售。

15.34.7.4 賣場內不得銷售容器及外包裝上載明「樣品」及「試用品」字樣之商品。

15.34.8 商品貯存作業

15.34.8.1 商品貯存應依相關貯存條件存放，避免受到日光直接照射。

15.34.8.2 不良品與過期品，應依相關法令規定立即下架停止銷售，畫定專區貯存，並明顯標示之。

15.34.9 其他

15.34.9.1 賣場所販售之各類商品於其他專則有所規範時，則適用於該專則之條款。

15.35 居家修繕建材零售業

15.35.1 適用範圍

從事居家修繕建材用品零售為主要業務，如漆料、塗料、金屬手工具、水電材料、家庭五金、居家修繕用品等，但未包括修繕服務。

15.35.2 人員與資格

大型賣場依其用電等級，應配有符合相關法令規定之丙級以上電工操作人員或由專業廠商負責維護之合約，以維護用電設備之安全。

15.35.3 設備與機具之裝置

15.35.3.1 電器販賣應設置測試插座，便於顧客測試，且測試插座應有防止觸電之安全措施。

15.35.3.2 如設有木工裁切服務者，應由專人輔導操作並裝設安全護具。

15.35.3.3 賣場所使用之堆高機等相關運搬設備，應由合格證照人員或訓練有素人員操作，且應明訂操作保養步驟及安全注意事項。

15.35.3.4 各類機具設備應有緊急停止運轉或斷電方法之文字及圖示，並標示於明顯位置。

15.35.4 營業場所環境及設施

15.35.4.1 如為六百坪以上之大型賣場，其通道之設計宜有主動線與輔助動線之區分(不含特殊展示區)，主動線寬度宜維持在二公尺以上，輔助動線宜維持在一公尺以上，收銀台通道宜維持在０.九公尺以上。

15.35.4.2 營業場所之門口處應有「本場所全面禁菸」之標誌。

15.35.4.3 如有商品以懸吊方式展示者，應妥善固定，以免影響顧客安全。

15.35.5 服務標準作業

15.35.5.1 宜設有專人服務區，以提供一般消費者之購物、安裝、使用、技術、室內設計等專業諮詢。

15.35.5.2 如有販售 DIY 之相關商品，應提供顧客簡單明瞭之組裝方式中文說明書，顧客如有疑問應善盡諮詢協助之責。

15.35.5.3 應明文訂定代客搬運、代客組裝、售後服務、退換貨之作業程序，並明訂收費方式，主動告知顧客。

15.35.5.4 有關商品之使用及操作，服務人員應主動說明注意事項。

15.35.6 商品銷售作業

15.35.6.1 商品應依使用功能作群組式排列整齊，以方便顧客參觀選購。

15.35.6.2 賣場所販售之電器、電動工具、瓦斯器具等經經濟部標準檢驗局公告為應施檢驗品目之商品，應清楚標示合格檢驗字號。

15.35.7 商品貯存作業

15.35.7.1 如有設置倉庫，宜依營運之需要，維持適當之庫存量，以便保持貨物之順暢流通及避免堆積過多之貨品。

15.35.7.2 不良品或退換貨於處理或銷毀前應選擇適當地點貯存，並明顯標示之。

15.35.7.3 進貨、補貨時，以不佔用通道為原則，如有佔用通道，應設有警告標誌或拉警示帶。如有廢容器或包裝，應即去除以免阻塞通道。

15.36 眼鏡零售業

15.36.1 適用範圍

從事有關眼鏡及其用品、零件等零售或維修服務提供，與近遠視、散光、老花等驗光配鏡服務為主要業務，如銷售列屬醫療器材之產品，並應依法領有藥商許可執照。

15.36.2 人員與資格

從業人員宜參加相關技術訓練並持有結業證明。

15.36.3 設備與機具之裝置

15.36.3.1 驗光配鏡及其他作業設備（例：驗光、鏡片加工及清洗等相關器材）基於營運之需要而設置者，應制定相關之操作、維護等作業標準，並紀錄備查。

15.36.4 營業場所環境及設施

15.36.4.1 配鏡驗光區應維持整齊、清潔，使用之儀器應保持乾淨無污損，並於顧客使用後，立即清理及消毒，以維護營業場所之衛生清潔及安全。

15.36.5 服務標準作業

15.36.5.1 顧客取件時應詳細說明使用方法、注意事項及協助顧客清點相關配件。

15.36.6 商品銷售作業

15.36.6.1 銷售商品之標示應符合商品標示法及其他相關法令之規定。如有銷售列屬醫療器材之去蛋白片、清潔保養液等，其標示並應符合藥事法之規定，以利顧客選購。

15.36.6.2 如有銷售去蛋白片、清潔保養液等列屬醫療器材之商品，其海報、宣傳單、手冊、立牌、錄影帶等廣告內容應依規定向衛生主管機關申請核准，並標示核准字號。

15.36.6.3 店內應建立顧客維修服務制度，提供維修檢測服務。

15.36.6.4 配鏡應主動出具中文保證書，提供適當保固服務。

15.36.6.5 商品出售時，不得將商品原始之名稱、標籤、說明書、包裝、商標、圖形或容器等改變後出售。

15.36.6.6 賣場內不得銷售容器及外包裝上載明「樣品」及「試用品」字樣之商品。

15.37 不動產仲介經紀業

15.37.1 適用範圍

指從事不動產買賣、互易、租賃之居間或代理業務之行業。

15.37.2 人員與資格

15.37.2.1 經營仲介業應具備下列要件：

1. 經主管機關許可並完成備查。
2. 繳存營業保證金。
3. 僱用具備經紀人員資格者執行業務。
4. 加入登記所在地之公會。

15.37.2.2 不動產仲介業從業人員應依中央主管機關規定，取得政府或其指定單位核發之「不動產經紀人」或「不動產經紀營業員」相關合格證照，方得從事仲介業務。

15.37.2.3 經紀人員指經紀人或經紀營業員。營業處所至少應置經紀人一人；經紀營業員每逾二十人，應增設經紀人一人。

15.37.3 名詞定義

15.37.3.1 不動產說明書

房仲業者在承接委託物件時，會製作「不動產說明書」，充分揭露房屋資訊，供買方參考。其製作內容含房屋所有權狀影本（如土地、建物登記簿謄本）、房屋現況說明書、地籍圖、建物平面圖、分區使用證明及使用執照等資料。

15.37.3.2 斡旋金

是不動產賣方要價和買方出價尚有差距時，買方欲委託仲介業代其向賣方議價，仲介業欲檢驗買方出價之誠意，並避免買方後悔，由買方交付房屋仲介業者一定數額的金錢或其他代替物。一般不動產仲介業者所用的單據，俗稱為「斡旋保證金」、「要約保證金」、「要約承諾書」、「出價保證金」、「出價購屋協調書」、「協調金」、「買賣預約書」等不一而足。

15.37.3.3 要約書

是登載買受人購買房屋意思表示之文書，行政院公平交易委員會規定消費者得不給付斡旋金給仲介業者，而以簽訂要約書 交由仲介業者向屋主進行斡旋之方式替代之，一旦屋主同意買方之要約內容時，該交易即屬完成，消費者即負有進一步與屋主簽訂書面契約之義務。

15.37.3.4 海砂屋

指建築房屋時混凝土所用的砂，用的是來自海邊的海砂而非正常所用的河砂。海砂若沒有經過去氯離子處理，短期會使牆面滲出白色的痕漬，長期則會加速腐蝕鋼筋，鋼筋因銹蝕膨脹造成混凝土塊剝落，嚴重損害房屋的結構體。海砂屋真正的名字是「高氯離子含量的混凝土建築物」，氯離子標準值為 O.三kg/m3 以下。

15.37.3.5 輻射屋

指建築房屋時所使用的鋼筋或其它材質受到輻射污染，其輻射量超過 O.五侖目者。這種受到輻射污染的鋼筋會產生放射性物質對人體造成傷害。

15.37.4 營業場所環境及設施

15.37.4.1 以下證件應揭示於營業處所明顯之處：

1. 業者持有之仲介相關證照及許可文件。
2. 同業公會會員證書。
3. 經紀人證書。

4. 報酬標準及收取方式。

15.37.4.2 營業場所之裡、外佈置，應依產業特性規劃人性化、親切、舒適等尊重顧客的環境，並具有良好照明及清潔、明亮的空間。

15.37.4.3 倘若是加盟經營的門店，應於廣告、市招及名片等明顯處，標明加盟店或加盟經營字樣。

15.37.5 服務標準作業

15.37.5.1 經紀人員應依據消費者提出之預算及需求，提出專業的建議，並接受諮詢。

15.37.5.2 經紀業與委託人簽訂委託契約書後，方得刊登廣告及銷售。其廣告及銷售內容，必須與事實相符，並應註明經紀業名稱。

15.37.5.3 經紀業提供之各式不動產資訊、DM、圖表數據、實景照片等，應與事實相符；不動產說明書含蓋之項目應與不動產說明書內容一致。

15.37.5.4 為確保消費者購屋權益，經紀業簽立物件委託後需進行不動產說明書製作，並經賣方簽章確認。而銷售時經紀人員應主動出示不動產說明書，並向消費者詳細說明該土地及建物產權狀況。如該房屋週邊有特殊建物，例如體育館、焚化場、垃圾掩埋場、變電所等，也應主動告知消費者。

15.37.5.5 對於不動產說明書，仲介業者應善盡調查之義務。

15.37.5.6 經紀業所製作之不動產說明書及委託銷售契約書，其內容不得少於主管機關所公告應記載及不得記載事項之內容。

15.37.5.7 經紀人員應主動依不動產說明書，向消費者解說交易標的物現況、權利狀態、公共設施、車位所佔空間面積及住戶使用規約、注意事項、稅費項目及負擔。

15.37.5.8 經紀人員於引導消費者登門看屋、詢價時，應保持入口處開門之狀態，以避免造成糾紛。如有人居住，徵得同意後，仍應儘可能保持入口處開門之狀態。

15.37.5.9 經紀人員應主動每週向買賣雙方報告銷售進度，並留下回報記錄供查核。

15.37.5.10 依電腦處理個人資料保護法向各縣市政府地政單位申請登記及取得執照後，始可蒐集或電腦處理個人資料。

15.37.5.11 不動產仲介經紀業應依主管機關核准之個人資料檔案安全維護計畫，指定專人確實辦理個人資料安全維護事項。

15.37.5.12 不得無故洩漏因業務知悉或持有之他人秘密。

15.37.6 商品服務作業

15.37.6.1 不動產之銷售，應符合「誠信」原則，並依不動產標的現況說明書，主動揭露標的物房屋之重大瑕疵，如淹水、非自然身故房屋、海沙屋、輻射屋等。

15.37.6.2 不動產仲介業者應提供近三個月內至少三個類似區域及物件之成交個案成交價格，以供買賣雙方做為參考；近三個月內成交個案數不足三個者，則全數提供。

15.37.6.3 不動產委託銷售定型化契約書，應提供消費者至少三日之期間以審閱契約條款。

15.37.6.4 不動產仲介業者不得利用交易資訊不對稱之特性，隱匿斡旋金契約與內政部版「要約書」之區別及其替代關係；在向購屋人收取斡旋金之同時，亦應同時書面告知購屋人亦得選擇採用內政部版「要約書」及斡旋金契約與內政部版「要約書」之區別及其替代關係，並經購買者簽名確認。

15.37.6.5 房屋銷售應於成交契約中明確訂定交屋日期或期限及交屋條件，並應明訂違約條款以保障消費者權益。

15.37.6.6 為保障買賣雙方之交易安全，應建立完善的履約保證機制為宜。

15.37.6.7 經紀業或經紀人員不得收取差價或其他報酬;經營仲介業務者，並應依政府規定之報酬標準計

收。

15.37.6.8 下列文件應由仲介業指派經紀人簽章：

1. 不動產出租、出售委託契約書。
2. 不動產承租、承購要約書。
3. 定金收據。
4. 不動產廣告稿。
5. 不動產說明書。
6. 不動產租賃、買賣契約書。

15.37.6.9 雙方當事人簽訂租賃或買賣契約書時，經紀人應將不動產說明書交付買方，並由買方在該說明書上簽章。

15.37.6.10 建立透明且合理的顧客抱怨或糾紛處理的標準程序。

15.37.6.11 在與賣方消費者簽訂「不動產專任委託銷售契約書」時，應說明「不動產專任委託銷售契約書」與「不動產一般委託銷售契約書」之間權利與義務之差異。

15.38 加油(氣)站業

15.38.1 適用範圍

備有儲油(氣)設施及流量式加油(氣)機，從事液化石油氣、汽油、柴油、煤油及小包裝石油產品供售為主，並提供汽車及機車使用之零售行業。

15.38.2 名詞定義

15.38.2.1 加油站

指備有儲油設施及流量式加油機，為機動車輛或動力機械加注汽油、柴油或供給其他汽油、柴油消費者之場所。

15.38.2.2 加氣站

係指備有儲氣設施及流量式加氣機，為汽車固定容器加注液化石油氣之場所。

15.38.2.3 油氣回收設施

指卸油油氣回收設備、油槽真空壓力調節閥及加油槍油氣回收設備。

15.38.3 人員與資格

15.38.3.1 加油站服務人員，應接受勞工安全衛生法令規定必要之安全衛生教育及訓練。

15.38.3.2 經營加氣站業務者，對從事加氣站操作人員應施以勞工安全衛生法令規定必要之安全衛生教育、訓練。

15.38.4 設備與機具之裝置

15.38.4.1 站內明顯處應標示營業主體、加油(氣)站站名、營業時間、油品種類與價格、及供油(氣)廠商標誌或名稱。

15.38.4.2 加油(氣)機應檢附製造國家安全檢驗合格之證明文件，計量表亦應定期檢驗。

15.38.4.3 加油(氣)站之消防安全設備及其他設備應符合消防法令。環境保護法令、建築公安法令及其他有關法令之規定。加氣站設施及其他營運配置另需符合勞工安全衛生法令、勞動檢查法令之規定。

15.38.4.4 其他服務設施

15.38.4.4.1 加油(氣)站之經營，其附屬設施得設置汽機車簡易保養設施、洗車設施、簡易排污檢測服務設施、銷售汽機車用品設施及自動販賣機。如符合土地使用管制規定及其他法令規定時，得兼營加氣(油)站、便利商店及停車場。

15.38.4.4.2 加油站之經營，除以上兼營項目外，如符合土地使用管制規定及其他法令規定時，得兼

營代辦汽車定期檢驗、經銷公益彩券、廣告服務及其他經中央主管機關核准之兼營項目。

15.38.4.4.3 以上兼營項目，如於其他專則有所規範時，適用各該專則條款。

15.38.4.5 加油站應維持加油槍及油氣回收設施有效操作，其氣油比檢測及氣漏檢測應符合下列規定，且視規定之調整，得以調整：

檢驗測定項目	合格標準範圍	容許誤差	備註
氣油比檢測 (抽氣量＼加油量)	1.35～2.40	1/100	具備以燃燒或冷凝等方式，處理回填至油槽後多餘油氣之設備者。
	0.88～1.20	1/100	無前述設備者
氣漏檢測	4.83～5.33 公分水柱 (1.90～2.10 英吋水柱)	1/100	使管路受壓至 5.08 公分水柱(2 英吋水柱)，測試時間五分鐘。

15.38.4.6 加油站應自行或委託專業檢驗測定人員，每二年進行一次氣漏檢測，每支加油槍每六個月應進行一次氣油比檢測，其連續兩次檢測間隔期間應為三個月以上。

15.38.4.7 應設置加油站營運設備自行安全檢查表自行實施加油站設施每日、每月及每半年安全檢查，並製作檢查記錄。加氣站開始營業後，應依自動檢查表實施下列自動檢查：每日、每月、每三個月及每年之安全檢查。

15.38.4.8 加油站販售之汽油顏色應符合國家標準(CNS)之規定。

15.38.5 營業場所環境及設施

15.38.5.1 下列場所應設置適宜之警戒標誌及標線：

15.38.5.1.1 加油站除符合 15.38.4.1 之標示外，並應於下列場所設置警戒標誌及標線：

15.38.5.1.1.1 儲油槽區設置「嚴禁煙火」及加油區設置「熄火加油」、「嚴禁煙火」之警戒標誌，並以紅底白字標示金屬板製作。

15.38.5.1.1.2 加油站出入口設方向標誌，並於地面劃白色箭頭標線；卸油區應於地面以黃線標示。

15.38.5.1.1.3 雨棚應設置高度標誌。

15.38.5.1.2 加氣站應於明顯處所標示營業主體、加氣站站名、營業時間及售氣價格，並應於下列場所設置警戒標誌、安全作業指導標誌及標線：

15.38.5.1.2.1 儲氣槽區設「嚴禁煙火」、加氣區每座泵島設「嚴禁煙火」、「熄火加氣」及儲氣槽區操作門旁設「儲氣槽區非安全作業人員禁止進入」之警戒標誌，並以紅底白字標示金屬板製作。

15.38.5.1.2.2 緊急遮斷操作開關旁設「緊急遮斷閥操作位置」、氣槽車卸收區設「卸收作業程序」、明顯位置設「安全工作守則」及「緊急應變措施」、各開關閥門應懸掛「開」及「關」及加氣區每座加氣泵島設「加氣前請將汽車引擎鑰匙交給加氣人員保管」之安全作業指導標誌，並以白底紅字標示金屬板製作。

15.38.5.1.2.3 加氣站出入口設方向標誌，並於地面劃白色箭頭、氣槽車卸收區劃黃色方框及汽車加氣位置劃白色方框之標線。

15.38.5.2 如設有包裝油品儲藏室，不應設置地窗，且需有良好通風。

15.38.5.3 如為兼營加油及加氣站業務者，其加氣站之營業站屋得與加油站營業站屋合併使用；但其建築物應與加氣雨棚分開建造並標示清楚。

15.38.6 營業場所衛生

15.38.6.1 應維護加油（氣）站內環境衛生（含公廁及垃圾分類筒）並進行綠美化擺設。

15.38.6.2 應維護加油（氣）站周圍環境衛生情形（排水水路內有無油漬、洗車設施廢水排放是否符合標準及法規規定）。

15.38.7 服務標準作業

15.38.7.1 應於站內入口明顯處公告油(氣)品牌價，其大小及位置均需符合清晰、明顯之原則。臨時性更動牌價時，服務人員應於加油(氣)前主動告知顧客。

15.38.7.2 油品種類及加油動線指標應明確標示。

15.38.7.3 指引車輛進入等候車道，主動詢問顧客欲補充的油氣之品項規格。

15.38.7.4 當站內堵塞時，需有專人導引出入站動線。

15.38.7.5 如有滴油在車體上，應擦拭乾淨。

15.38.7.6 應對正式員工或兼職人員施予必要之教育訓練，以確保其熟悉加油作業、服務流程及禮儀。

15.38.7.7 如有提供以下之免費服務，如洗車、擦車窗及打氣等免費服務，亦應維持服務禮儀及服務品質。如需計費之服務，亦應明訂收費方式及服務內容。

15.38.7.8 機車加油時，應提醒等候加油者，熄火等候加油。

15.38.7.9 對於加油(氣)使用信用卡付費者，應有防止側錄之措施及「本站已有防止信用卡側錄之預防措施」之提醒及標示。

15.38.8 商品銷售作業

15.38.8.1 商品優惠訊息應明確揭露優惠對象之限制，並主動提醒顧客，以維護消費者之權益。

15.38.8.2 促銷優惠條件變更時，除應事先明確告知消費者外，並應提前公告及提供適當緩衝實施時間，避免消費糾紛。

15.38.8.3 經營加氣站業務者，限以流量式加氣機販售車用液化石油氣；其販售車用液化石油氣之營業行為限在加氣站內完成，不得於核准基地範圍以外營業。販售之車用液化石油氣，不得灌裝於其他容器，但經中央主管機關專案核准者，不在此限。

15.38.8.4 消費者使用信用卡付費，不得限制刷卡金額。

15.38.9 商品貯存作業

15.38.9.1 如有設置倉庫，宜依營運之需要，維持適當之庫存量，以便保持貨物之順暢流通及避免堆積過多之貨品。

15.38.9.2 營業場所之不良品於處理或銷毀前應選擇適當地點貯存，並明顯標示之。

15.38.9.3 從業人員補貨時，以不佔用通道為原則，如有廢容器，應即去除以免阻塞通道。

15.38.10 其他

15.38.10.1 加油站設施與設置達中央主管機關所定規模之自用加儲油（氣）設施者，應投保公共意外責任保險及意外污染責任險。

15.38.10.2 加油站如兼營加氣站者，需符合「加氣站設置管理規則」。

15.38.10.3 各加油站附屬設施於其他專則有所規範時，則適用該專則的條款。

15.38.10.4 加油站內使用之石油製品(含石油氣)，應符合國家標準，始得銷售。

15.38.10.5 加油站銷售之石油產品，限向依法經營石油或石油產品生產業務者或輸入業者取得。加氣站販售之車用液化石油氣限向依法取得經營石油或石油產品生產業務者批購，並不得摻雜或作偽。

15.38.10.6 加油站汽油儲槽，應設置油氣回收設施。

15.39 技藝與語文補習班業

15.39.1 適用範圍

凡從事提供除文理升學以外教育服務之行業，如美術、戲劇、音樂、舞蹈、攝影、手工藝等藝術類及語文類之教育服務均屬之。本類提供之教育服務屬短期補習教育，不含安親班，且除資訊類可由

業者授予專業證照外，其餘並不授予教育程度畢業證書或專業證照。

15.39.2 人員與資格

15.39.2.1 補習班班主任應年滿二十歲，並具備下列資格：

15.39.2.1.1 專科以上學校畢業或具同等學歷者。

15.39.2.1.2 高級中等以上學校畢業或具同等學歷，並具有各該科技能且持有證明文件者。但理燙髮、美容、縫紉、編織、插花、烹飪或其他技藝補習班之班主任得僅為國民中學或初級中學以上畢業或具同等學歷，並具有所設各類科技能之一且持有證明文件者。

15.39.2.2 補習班應聘請具其開設科目專業資格之教師。前項專業資格以國、內外公、私立學校、機構、單位核發之畢（結）業證書或其他具體事實認定之。法令另有規定者，則依法聘任之。

15.39.2.3 補習班不得聘請現任公、私立學校專任教師及軍公人員兼課。

15.39.2.4 外籍教師之聘任應符合行政院勞工委員會及相關主管機關之規定。

15.39.3 設備與機具之裝置

15.39.3.1 補習班應購置相關教學器材；其設置標準並應參酌各級學校相關類科設備標準設置，且規格及數量須符合教學需要。

15.39.3.2 補習班所設技藝科目應有實習或訓練之器材及場所，並注意安全措施。

15.39.4 營業場所環境及設施

15.39.4.1 補習班經核准立案後，由主管機關發給立案證書。前項立案證書，應懸掛於補習班招生場所顯明之處。

15.39.4.2 補習班之班舍總面積、教室總面積及每一學生平均使用教室面積應依各立案所在直轄市或縣市政府規定辦理。

15.39.4.3 班舍建築物之使用、公共安全及消防安全設備，應符合有關法令規定。

15.39.5 服務標準作業

15.39.5.1 補習班招生廣告內容，以名稱、班址、科別、師資及課程內容、班數、招生人數、開課日期、上課時數及時間、修業期限、入學資格及收費標準為限，不得誇大不實、引人錯誤或違反其他相關法令之規定。前項招生廣告應載明核准立案之機關及文號。

15.39.5.2 補習班與學生或其法定代理人簽訂補習服務契約書時，其內容不應違反「短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項」之規定。參加補習課程之學生如係未成年者，所訂契約並應取得其法定代理人之同意。

15.39.5.3 補習班之收、退費規定應載明於其招生廣告、簡章、報名表及收據。

15.39.5.3.1 前項報名表除學生報名資料及簽章等內容外，並應載明參與補習之學生已知悉並瞭解收、退費規定之條款。

15.39.5.3.2 補習班收、退費之規定及前項學生或其法定代理人已知悉並瞭解收、退費之條款，應由學生詳閱後簽章。

15.39.5.4 補習班收取費用，應開立正式收據，除辦理退費外，不得以任何理由要求學生繳回收據收執聯。

15.39.5.4.1 前項收據應載明補習班名稱、班址、立案證號、參加班別及上課期間、收費總額、項目金額及退費規定。

15.39.5.5 補習班學生繳納費用後離班者，補習班應依各立案所在直轄市或縣市政府之規定辦理退費，並於七日內主動辦理退費，且不得以遺失收據為由拒絕辦理退費。

15.39.5.6 補習班因故未能開班上課時，除應於原定開課十日前儘速通知學生，並於班址顯明處及預定

上課地點公告，並應依各立案所在直轄市或縣市政府之規定期間內，全額退還學生已繳納之費用。

15.39.5.7 前二條之退費，其對象為未成年學生者，補習班應主動通知家長或法定代理人申領之，並僅得由家長或法定代理人受領之。

15.39.5.8 補習班應設專人提供學生相關之諮詢。

15.40 汽車美容業

15.40.1 適用範圍

凡從事汽車清洗、打腊、內部清潔及其他美容之行業均屬之。汽車美容(Car Beauty)的定義乃是就汽車進行外觀與內裝澈底的清潔與保護，舉凡汽車漆面處理、打蠟、修飾、美化、保護、內裝保養等都屬於汽車美容的領域。

15.40.2 人員與資格

15.40.2.1 服務人員應接受勞工安全衛生法令規定必要之安全衛生教育及訓練。

15.40.2.2 應對正式員工或兼職人員施予必要之教育訓練，以確保其熟悉洗車作業、服務流程及禮儀。

15.40.3 設備與機具之裝置

15.40.3.1 各項營業用之機器設備，如清洗、保養等各項設備及附屬設備，應明訂定期保養計畫，並保留保養紀錄至少一年；如有異常，應訂有矯正及預防措施。

15.40.4 營業場所環境及設施

15.40.4.1 營業所使用之各式清洗劑、保養品等化工製品，應有國家安全檢驗合格之證明。

15.40.4.2 營業場所環境衛生應符合污水處理相關法規之規定。

15.40.4.3 營業場所應設置安全無慮之出、入口，且設有方向標誌，並於地面劃白色箭頭標線。

15.40.5 服務標準作業

15.40.5.1 應於營業場所內明顯處公告牌價；牌價有臨時性更動時，服務人員應主動告知顧客。

15.40.5.2 指引車輛進入等候車道時，應主動告知顧客所提供之汽車美容服務之品項規格等。

15.40.5.3 車輛進出除地面應有明顯標示外，也應有專人指引及指揮，以免影響交通安全及流暢。

15.40.5.4 每日作業前，需測試漏電斷路器動作，動作不正常時即應停止作業並請維修人員處理。

15.40.5.5 若使用高壓噴水槍時，不得對人或電氣設施噴射，不得於兩車間從事清洗車輛作業，隨時注意車輛動線，防止意外。

15.40.5.6 進行內部清潔前，服務人員應主動檢查顧客是否遺留物品，並列入標準作業程序中。

15.40.5.7 服務人員應主動說明內部清潔所包括之項目，如椅套及椅墊清潔、皮革保養等。

15.40.5.8 擦拭水漬人員須注意車子動線，以防意外。

15.40.6 商品/服務銷售作業

15.40.6.1 預付型消費(即消費者長期需要某種服務項目，先行預繳一定金額後，延後取得服務或商品之消費模式。)

15.40.6.1.1 除於合約中清楚載明相關權利義務外，簽約前銷售人員並應口頭說明，以使消費者正確明瞭其相關權利與義務；並應將審閱權及審閱期間明訂於合約中，審閱期間且不得少於五日。

15.40.6.1.2 服務不可規定使用或接受服務期限。

15.40.6.1.3 對於業者及消費者雙方中途中止合約及退費計算處理方式，應明確記載於合約中，銷售人員並應於簽約前口頭說明。

15.40.6.1.4 應主動揭露顧客已接受之服務紀錄。

15.40.6.1.5 正式評核或追蹤評核時，應出示銀行之「無退票證明」。

15.40.6.2 商品或服務優惠訊息應公開揭露優惠條件及對象是否限定刷卡或會員，並主動提醒顧客，以維護消費者之權益。

15.40.6.3 採取會員制之業者，應基於雙方平等的權利義務建立對會員之規範。

15.40.6.4 針對顧客資料應建冊並妥善管理。

15.40.6.5 對於商品或服務，應與保險業者訂定人員傷害險、車體損失險及公共意外險之保險理賠條款，避免商品或服務所引起之糾紛，並確保消費者權益。

15.40.7 商品貯存作業

15.40.7.1 如有設置倉庫，宜依營運之需要，維持適當之庫存量，以便保持貨物之順暢流通及避免堆積過多之貨品。

15.40.7.2 營業場所之不良品於處理或銷毀前應選擇適當地點貯存，並明顯標示。

15.40.7.3 從業人員補貨時，以不佔用通道為原則，如有廢容器，應即去除以免阻塞通道。

15.41 汽車營業性租賃業

15.41.1 適用範圍

凡從事以汽車租予他人，僅收取租金而不參與營運之行業均屬之。

15.41.2 人員與資格

15.41.2.1 應對員工施予必要之教育訓練並保留訓練紀錄三年，以確保其熟悉商品或服務知識、服務流程及禮儀。

15.41.2.2 附駕駛之客車或貨車租賃，其駕駛人員應取得政府主管機關所規定應取得之駕駛執照。並應接受勞工安全衛生法令規定必要之安全衛生及道路交通安全教育及訓練。

15.41.3 設備與機具之裝置

15.41.3.1 各項營業用之車輛及附屬設備等，應明訂定期保養計畫，並保留保養紀錄；如有異常，應訂有矯正及預防措施。

15.41.4 營業場所環境及設施

15.41.4.1 營業所、站之設備應符合營業需要。營業場所之使用應符合相關建築法規土地或建物面積使用之規定。

15.41.4.2 停車場地應符合公路主管機關規定標準。

15.41.4.3 業者應在其營業處所標明其公司行號名稱，懸掛汽車運輸業營業執照及租賃費率表、汽車出租單樣本，並須有足夠之停放車輛場所，以供顧客選擇。

15.41.5 服務標準作業

15.41.5.1 與承租人訂定租賃契約，其內容不得違反中央政府主管機關所訂定之「小客車租賃定型化契約範本」及「小客車租賃定型化契約應記載及不得記載事項」相關規定與精神。

15.41.5.1.1 除於合約中清楚載明相關權利義務外，簽約前銷售人員應口頭說明並提供三日以上之合約審閱期，以使消費者正確明瞭其相關權利與義務。

15.41.5.1.2 對於中途中止合約及退費計算處理方式，應明確記載於合約中，銷售人員並應於簽約前口頭說明。

15.41.5.2 商品或服務優惠訊息應明列優惠對象及條件是否限定刷卡或會員，並主動提醒顧客，以維護消費者之權益。

15.41.5.3 出租之車輛之安全設備，應依政府主管機關之規定辦理。

15.41.5.4 出租車輛時，應主動提供檢修紀錄予消費者。

15.41.5.5 出租車輛如屬於非人為之機械性故障且非歸屬於租車人之責任而無法行駛或使用時，業者應提供替代用車之服務。

15.41.5.6 出租車輛應為出廠三年以內之車輛，以提供顧客足夠新車種及安全無慮之服務。

15.41.6.商品/服務銷售作業

15.41.6.1 經營小客車租賃業及小貨車租賃業應遵守下列規定：

15.41.6.1.1 租車人自行駕駛者，應領有有效之本國駕駛執照或國際駕駛執照。

15.41.6.1.2 應明示承租人隨身攜帶汽車出租單及行車執照以備查驗。

15.41.6.1.3 經營小客車租賃業租車人如須僱用駕駛人者，應由出租人負責代僱持有小型車職業駕駛執照者駕駛。出租於外籍旅客者，並由熟諳外國語言且無不良紀錄之駕駛人代為駕駛。租賃小貨車應由租車人自行駕駛使用，不得由出租人代僱駕駛人。

15.41.6.1.4 驗明租車人駕駛執照內所載駕駛人姓名、住址、駕駛執照號碼及准駕車車類相符後，始得填製汽車出租單連同行車執照、保險卡及出租車輛交付租車人。小客車租賃業應承租人之請求代僱駕駛人時，並須驗明承租人之身分證件連同代僱駕駛人駕駛執照加以登記。

15.41.6.1.5 前款(即 15.40.6.1.3)之租車人為法人、非法人之團體或機關時，應驗明租車人登記名稱、營業所或事務所地址及代表人姓名後，始得填製汽車出租單連同行車執照、保險卡及出租車輛交付租車人。

15.41.6.1.6 供租賃之小客車、小貨車於出租前應實施檢修並留存檢修紀錄，確保良好狀態。供租賃之小客車、小貨車應投保強制汽車責任險並得投保車體損失保險、汽車竊盜損失保險或旅客責任保險，未投保時，出租人應告知租車人，並載明於出租單。

15.41.6.1.7 交付出租汽車時，應主動揭露檢修紀錄，並與承租汽車駕駛員一併檢驗該車輛，並簽證確認車輛安全配備齊全及車況良好。

15.41.6.1.8 應備置汽車出租紀錄簿或電子檔案以詳細記載租賃情況，至少保存二年，並妥善管理，防止洩露顧客之私人資料外露。

15.41.6.1.9 不得將供租賃車輛外駛個別攬載旅客、貨物違規營業。

15.41.6.2 汽車出租單應交租車人隨車攜帶，以備查驗。汽車出租單應載明下列事項：

15.41.6.2.1 租車自行駕駛之駕駛人或小客車租賃業應承租人之請求代僱之駕駛人及承租人之姓名、住址、駕駛執照及身分證件號碼。

15.41.6.2.2 租車起訖日期、時間、車牌號碼及租車費用。

15.41.6.2.3 車輛之附屬設備及起租時碼表里程、燃油供應狀況。

15.41.6.2.4 租賃期間所駕駛車輛違反法令規定或車輛發生失竊、毀損或肇事事故之通告及責任承擔。

15.41.6.2.5 租賃期間車輛中途發生故障，其檢修費用之計算及處理。

15.41.6.2.6 租車人不得利用所租車輛攬載客貨營業。

15.42 健身中心業

15.42.1 適用範圍：提供運動場所，設置健身運動器材，從事健身服務，提供顧客使用，並設有專業指導人員教學、指導、諮詢、服務為主要業務。

15.42.2 人員與資格

15.42.2.1 健身指導人員應取得相關專業訓練之合格證照。

15.42.2.2 大型營業場所依其營業需求（用電等級、鍋爐使用、游泳池），應配有符合相關法令規定之丙

級以上技術士、救生員或由專業廠商負責維護之合約，以維護設備之安全。

15.42.3 設備與機具之裝置

15.42.3.1 營業場所使用之健身器材及設備，應明訂保養步驟及安全注意事項，並制定相關之維護及檢修等作業標準。

15.42.3.2 各類機具設備應有緊急停止運轉、斷電方法及使用方法之文字及圖示，並標示於明顯位置，以維護使用人員之安全。

15.42.4 營業場所環境及設施

15.42.4.1 營業場所如設有游泳池、淋浴間、三溫暖等設施，需依照主管機關訂定之管理條例及檢測標準規定，定期進行檢測、清洗、保養及維修及依實際狀況不定期進行檢測、清洗、保養及維修，並記錄備查。

15.42.4.2 運動健身器材應依其特性、關聯性及系統性配置，並考量每一器材之適當寬度、高度、整齊、清爽及安全使用範圍，以方便顧客操作使用，且器材之陳列應設有配置表管理及定期維修管理記錄。

15.42.4.3 營業場所樓梯之層階設計，應依建築技術規則設置，其階梯應加設扶手及防滑裝置，以維護顧客及員工之安全。

15.42.4.4 營業場所之門口應設置「本場所全面禁菸」之標誌，以維護顧客及員工之身體健康。

15.42.4.5 營業場所得視實際之需要設置發電機，以因應緊急停電時，能維持消防及逃生系統之正常運轉；發電機之功率並能再有足夠之能量供給營業場所三分之一以上之照明的電力。

15.42.5 營業場所衛生

15.42.5.1 營業場所使用於直、間接接觸顧客皮膚、器官之器具，如毛巾、梳子等，應符合相關衛生法令進行定期及不定期清洗、消毒保養或更換，以維護顧客之安全、衛生。

15.42.5.2 健身運動器材應經常擦拭保持潔淨，以方便顧客操作使用。

15.42.5.3 營業場所應設置足夠之清潔人員，以隨時維持營業場所之清潔。

15.42.6 消防及安全應變處理

15.42.6.1 營業場所應設置足夠可供上鎖之置物櫃，以提供顧客存放個人物品。

15.42.6.2 營業場所應視需要設置保全人員或監視錄影設備與紀錄，以隨時維持營業場所之安全，且保存保全紀錄至少 14 天以上。

15.42.6.3 營業場所應設置適當之偵測儀器或定期及不定期巡視，避免顧客更衣或如廁時遭受偷拍。

15.42.6.4 健身中心都應投保公共意外責任險，以確保消費者權益。

15.42.7 服務標準作業

15.42.7.1 營業場所使用之健身器材及設備，應由合格證照人員或經訓練之專業人員指導顧客操作使用。

15.42.7.2 營業場所內應有專業服務人員隨時接受諮詢，以提供顧客諮詢建議。

15.42.7.3 業者應依設備數及健身使用面積，對進場及使用人數進行容流管制，以確保客戶權益。

15.42.7.4 業者因顧客簽訂服務契約或參加課程、各項活動而知悉或持有顧客之資料，應予保密並妥善管理。

15.42.8 商品銷售作業

15.42.8.1 業者應提供之「健身中心定型化契約」提供服務契約，以確保顧客與業者雙方之交易關係；並不得違反「健身中心定型化契約」之應記載及不得記載事項之規定。

15.42.8.2 顧客簽訂服務契約前，銷售人員應主動告知顧客契約中有關之權利義務事項，並應將審閱權及審閱期間明定於合約中，且審閱期間不得少於 3 日。

15.42.8.3 健身中心之服務契約（報名表）應載明其收費、退費之規定，且須載明會員已知悉及瞭解收費、退費規定之條款。

15.42.8.4 健身中心之服務契約（報名表）應載明業者及消費者雙方中途中止合約及退費計算處理方式，銷售人員並應於簽約前口頭說明；顧客繳納費用後提出退會申請時，健身中心應依契約內容之規定辦理退費，且不得以遺失收據或發票為由拒絕辦理退費。

15.42.8.5 商品或服務優惠訊息應公開揭露優惠條件及對象是否限定刷卡或會員，並主動提醒顧客，以維護消費者之權益。

15.43 電子產品維修服務業

15.43.1 適用範圍：凡從事電腦及其週邊設備、通訊傳播設備、視聽電子產品及家用電器維護及修理之行業均屬之。

15.43.2 人員與資格

15.43.2.1 維修人員應施予相關專業訓練及內部技能確認機制，或相關技術檢驗認證，或製造商或代理商授權之專業訓練，新進人員應有完善的訓練制度。

15.43.3 設備與機具之裝置

15.43.3.1 使用之維修器材及設備，應明訂校驗步驟及基本功能檢查，並制定相關之維護及檢驗等作業標準。

15.43.3.2 維修器材應依其特性、關聯性及系統性陳列，並考量每一器材之安全使用範圍及操作注意事項，以方便操作使用，且器材之陳列應設有完善的配置表管理。

15.43.4 營業場所環境及設施

15.43.4.1 客戶接待區應保持整潔、明亮的環境氣氛。

15.43.4.2 營業場所應清楚公告各項服務收費標準。

15.43.4.3 維修區之設置應以安全及效率為主要考量。

15.43.5 維修服務作業

15.43.5.1 所有的維修應取得原製造商或原代理商之授權，且相關技術資料或維修手冊應有完善之管理。

15.43.5.2 營業場所內應有專業服務人員隨時接受諮詢，以提供顧客諮詢建議。

15.43.5.3 業者因顧客服務而持有之顧客資料，應予保密並妥善管理。

15.43.5.4 受理維修各項產品時，應先行就整體及外觀檢測，並將檢查結果載明於維修單。

15.43.5.5 維修之流程及明細項目，費用、維修時限及物流時限等，應詳細記載於報價單或工作報告單中；並於進行維修前先行報價，取得顧客之同意；於維修完成經由顧客測試確認後，再取得顧客於報價單或工作報告單中之簽名，以確認完修。

15.43.5.6 顧客有關之權利義務事項（如：主動告知維修後資料可能流失，並提供資料備份之服務）應清楚載明於報價單或工作報告單中。

15.43.5.7 應提多元之送修進度查詢機制，如電話、傳真、網路等。

15.43.5.8 服務契約應載明其收費、退費之規定，且須載明顧客已知悉及瞭解收費、退費規定之條款，並明訂維修後保固期間及「二修」(即同樣毛病、同樣零件)不收費。

15.43.5.9 到府維修前，應事先告知：若有拆裝後不維修之情形之基本收費標準；取得顧客同意後，才到府維修。

15.43.5.10 更換零件時，若更換非新品應該註明並讓消費者知道。

15.43.5.11 於相關廣告刊登之優惠措施時，應確保其宣傳之真實性。

15.44 機車零售及維修業

15.44.1 適用範圍：凡從事全新機車及其零件、配備、用品之專賣零售店及從事機車保養及修理之行業均屬之。電動機車維修及機車輪胎之修理、安裝及更換亦歸入本類。

15.44.2 人員與資格

15.44.2.1 維修人員應施予相關專業訓練以取得全國技術士機器腳踏車修護〈丙級〉技能檢定合格；新進人員應有完善的訓練制度。

15.44.3 營業場所環境及設施

15.44.3.1 展示區及維修區應有明確之區隔及標示。

15.44.3.2 展示區環境應維持整潔、明亮。

15.44.3.3 維修區於不進行維修時，應做適當整理，以保持整潔及安全的環境。

15.44.3.4 維修器材應依其特性、關聯性及系統性陳列，並考量每一器材之適當寬度、高度、整齊、清爽及安全使用範圍，以方便操作使用，且器材之陳列應設有配置表管理。

15.44.3.5 機車停放騎樓應依各縣市政府相關法規辦理。

15.44.4 商品銷售作業

15.44.4.1 應明文訂定服務項目其作業程序及各項收費標準，例如：代客領牌、繳稅（牌照稅、機車燃料稅）、代辦機車保險（顧客應有自由選擇保險公司之權利、不得銷售未經主管機關核准之保險）及其方式條件等，或提供相關資料給顧客參考，且詳細介紹及說明。

15.44.4.2 如有銷售乘坐機車用之安全帽時，應符合國家標準 CNS 2396「騎乘機車用安全帽」及 CNS 3902「騎乘機車用安全帽檢驗法」之規範辦理。

15.44.4.3 機車交付時，應會同顧客為交車前檢查，並隨車交付保證書、使用說明書及相關文件。

15.44.4.4 營業場所內應有專業服務人員隨時接受諮詢，以提供顧客諮詢建議。

15.44.4.5 商品或服務優惠訊息應公開揭露優惠條件及對象，並主動提醒顧客，以維護消費者之權益。

15.44.4.6 業者提供顧客以分期付款方式購買機車時，應符合消費者保護法有關分期付款買賣相關規定。

15.44.5 維修服務作業

15.44.5.1 相關技術資料或維修手冊應有具體之管理措施。

15.44.5.2 對於顧客維修之車輛，在進行維修前，應詳細向顧客說明需維修或更換之情形，並告知確實之維修費用及完成維修之時間，取得顧客同意維修後方得進行維修，以確保顧客與業者雙方能維持良好之交易關係。

15.44.5.3 維修完成交還機車予顧客前，應就維修車輛做簡易之車身擦拭及簡易之檢查，如車燈、輪胎之檢查、煞車之調整、踏板之整理，保持車身清潔及基本功能之完善，以增進與顧客之良好關係。

15.44.5.4 列出一般維修服務價格標準，並呈現維修表單，以對顧客負責。

15.44.5.5 若有拆裝後不維修情形之基本收費，應於進行維修前告知顧客，取得顧客同意後，才進行維修。

15.44.5.6 如有提供救援服務(即離開所經營店面之維修)時，應事先說明是否與到店服務之收費標準有差異，取得顧客同意後，方提供救援服務。

15.44.5.7 業者應建立顧客資料管理，事先提醒顧客固定保養時間，以提供更好之服務。

15.44.5.8 廢機油及廢棄零件(如廢輪胎、廢塑膠品等)應先適當集中保管、紀錄，再依環保署及各縣市環保法規進行環保回收。

15.45 飲料店業

15.45.1 適用範圍 : 從事咖啡、茶、果汁等冷熱飲或各式非酒精飲料之供應顧客點叫後飲用服務為主要業務。

15.45.2 人員與資格

15.45.2.1 應設置食品衛生管理或專責人員，負責衛生管理工作，且應確實執行自主檢查工作，並留存記錄。

15.45.3 員工健康檢查

15.45.3.1 從業人員應每年辦理健康檢查一次，且檢查項目應包括 A 型肝炎、肺結核及傷寒，並建檔管理。

15.45.3.2 從業人員在 A 型肝炎、手部皮膚病出疹、膿瘡、外傷、結核病、性病、眼疾或傷寒等疾病之傳染或帶菌期間，或有其他可能造成食品污染之疾病者，不得從事與飲品或食品接觸之工作。

15.45.4 設備與機具之裝置

15.45.4.1 工作檯

飲品或食品之製作、調理等程序均須於工作檯上作業，工作檯宜得使用不鏽鋼材質。

15.45.4.2 冷凍及冷藏設備

飲品、食品及原料之貯存設備應設置冷藏櫃及冷凍櫃，必要時視需要設置冷凍庫及冷藏庫，且冷凍櫃應保持在－18℃以下，冷藏櫃為 7℃以下至凍結點以上。

15.45.4.3 設備規劃與設置

各式飲品或食品之設備、電器、給水及排水等設備均應依作業流程作合理之規劃、設置。

15.45.4.4 洗滌設備

餐具及器具洗滌場所須有充足之流動自來水，並視實際營業狀況設置具有洗滌、沖洗及殺菌之三槽式餐具洗滌殺菌設備，宜設置洗碗機。

15.45.4.5 洗手設備

飲品或食品料理調理場所應設置足夠洗手設備，並備置正確洗手流程圖、清潔劑及乾手等設備。

15.45.4.6 污水排放

排放之廢水超過 50CMD（每天 50 立方公尺）以上者，應符合放流水標準，或納入公共污水下水道系統。

15.45.4.7 冷藏展示櫃

應採用合格電器廠商生產之產品，裝置時應選擇通風良好的地方，不得靠近熱源的位置及避免日光直射，注意水平與散熱問題，以維護設備的能源效率與壓縮機的生命；其溫度計應正常並定期校正，同時應定期清潔維護保養及紀錄備查。

15.45.5 營業場所環境及設施

15.45.5.1 營業場所之廚房及設施，應符合「食品良好衛生規範」之相關規定。

15.45.5.2 一般作業場所光度在 100 米燭光以上，工作檯面或調理檯光度在 200 米燭光以上，櫃檯平面光度在 700 米燭光以上。

15.45.5.3 調理場所應有足夠數量洗手設備，水龍頭應使用避免清洗後再度遭受污染者。

15.45.5.4 調理場所內排水系統應暢通完整，出口設置防止病媒侵入設施。

15.45.5.5 切、剁之刀及砧板應具備二組以上，並加以標示，分別使用於生、熟食品的處理。

15.45.5.6 冷凍、冷藏櫃裝置時，應選擇通風良好的地方，不得靠近熱源的位置及避免日光直射，並應定期清潔維護保養及紀錄備查。

15.45.5.7 食器洗滌區應以不銹鋼或瓷材等不透水材質構築，其設計和構造應不易藏污納垢易於清洗，設置深度應以使用時不濺出水花，影響賣場整潔與服務人員儀容為原則。

15.45.5.8 食器洗滌區使用之器具應陳放整齊，已清潔或消毒過之食器應放在能防止其再受污染之適當

場所，並保持適用狀態。

15.45.5.9 內用區應維持整齊、清潔，使用之食器應保持乾淨無破損，並於顧客離店後立即處理，以維護商店形象。

15.45.6 營業場所衛生

15.45.6.1 員工之衣著應隨時保持清潔衛生，並定期清洗。

15.45.6.2 凡與食品直接接觸之工作人員不得蓄留指甲、塗抹指甲油及配帶飾物等，並不得使用塗抹於肌膚上之化妝品及藥品等污染食品、食品接觸面。工作中不得有吸煙、嚼檳榔或口香糖、飲料等可能污染食品之行為。

15.45.6.3 從業人員若以雙手直接調理不經加熱即可食用之食品時，應穿戴消毒清潔之不透水手套或手部徹底洗淨及消毒，在必要場所並需戴帽、戴口罩，以維護衛生。

15.45.6.4 餐飲製作用之器材、用具及搬運設備必須隨時保持乾淨，並定期消毒，避免污染。

15.45.6.5 調製飲品之器具不得供作其他用途，並應於使用後立即清洗。

15.45.6.6 烤箱與微波爐於烹調完畢後，以清潔劑進行清洗作業時，應使用沾有符合國家標準（CNS）之食品級清潔劑的泡棉或抹布去除污漬，且烤箱及微波爐外部亦應保持清潔狀態。

15.45.6.7 營業場所每年應定期實施噴藥消毒，以防蚊蟲病媒滋生。

15.45.6.8 廚餘及茶渣或咖啡渣等垃圾殘渣應妥善回收或處理，避免阻塞或污染排水系統，且在搬運、集中處理（垃圾區）時，必須防止病媒及微生物造成食品之污染，並防範污染及惡臭之產生。

15.45.6.9 食材之放置至少須離地離牆 5 公分，不得直接放置地面，以確保衛生、防止受潮，及防止異味、雜味侵入，影響食材品質。

15.45.6.10 食材原物料取出及製作調理過程均應注意衛生，且不可食用之原料（化學品或營運之物料）應與食材原料分開儲存，以避免食材遭受污染。

15.45.6.11 調理過程中如有需解凍處理者，應明訂其解凍條件及衛生管理措施。

15.45.6.12 如以機具（咖啡機、冰茶機、果汁機等）調製販售之飲品，其調製應有嚴格配方管理與調製流程管理，使用之水、冰塊應符合飲用水水質標準，以維護商品品質之穩定，所使用之原料應向優良合格之製造廠商採購。且需每日清潔飲品機具之容器、管路與噴嘴，清洗時以飲用水為原則，如需使用清潔、消毒劑，以食品級雙氧水為原則，並於乾燥後始能再充填供售商品，並防止異味、有害微生物侵入、孳生及有害動物與灰塵進入，影響衛生、安全與品質。

15.45.7 消防及保安應變處理

15.45.7.1 營業場所之各項供電設施、消防設施、緊急用電及瓦斯管線應設專人每日檢查、維護，並注意使用之安全性，營業結束時應予關閉，並實施安全檢查。

15.45.7.2 若使用升降梯協助餐飲食品之搬運時，工作人員應有安全防護措施。

15.45.8 服務標準作業

15.45.8.1 應制定提供顧客點用服務之完整標準作業程序，並落實執行。

15.45.8.2 提供外帶服務時應妥善包裝避免飲品傾倒，使顧客方便攜帶，且需符合環保相關規定。

15.45.8.3 如有茶具、咖啡杯等易碎商品售出，於包裝入袋前應檢查無破損後，再當顧客面前進行包裝，以減少或消除與商品完整有關之客訴事件。

15.45.9 商品銷售作業

15.45.9.1 各式餐飲食品之製作應明文訂定其用料明細、數量及調理過程，並得以照片或圖樣表現餐飲之內容及特色。

15.45.9.2 各式飲品及餐點之提供得以菜單型式與顧客進行溝通，惟菜單若附有照片或圖樣者，其供應

予顧客食用之餐飲內容應與其一致。

15.45.10 商品貯存作業

15.45.10.1 倉庫必須適度規劃與管理，以方便清理與檢視。

15.45.10.2 商品貯放場所應依商品之特性及儲藏需求，確實控制貯存場所之衛生、溫度、溼度（冷凍櫃溫度應保持-18℃以下，冷藏櫃應保持 7℃以下至凍結點以上），並依商品特性、類別加以區隔整齊置放，且應離牆、離地至少 5 公分，並加以適當的標示及按先進先出原則出貨。

15.45.10.3 冷凍冷藏食品不得使用金屬材料釘封或以橡皮圈等物來固定包裝封袋口，以維護衛生安全。

15.45.10.4 損壞品應儘速與其他物品分開及標示，且需儘速處理。

15.45.10.5 散裝食材儲存應隨時保持密封狀態並適當標示，以防止污染、受潮及香味散失。

通、專則篇－『連鎖體系』

連鎖體系通則

1.目的

本通專則為規範商業服務業者在顧客服務過程及硬體設施及設備均符合良好條件之專業指引，並藉由系統之有效應用，朝向提高顧客滿意度，包括系統過程之持續改進及符合顧客與適用法規之要求，以提供消費者安心、信賴、滿意的消費環境，促進整體商業之健全發展。

2.適用範圍

2.1 本通專則適用於領有合法公司或商業登記證明文件之連鎖體系經營之總公司，及其所屬門市的商業服務業者。

2.2 以連鎖體系總部及所屬門市至少 7 家以上，同時提出 GSP 認證申請者。

3.名詞定義

3.1 營業場所：指營業所在建築物本體內部及外部營業區域；如騎樓、賣場、後場、倉庫、辦公室、廁所、停車場及其他與營業活動有關之區域等。

3.2 賣場：指提供顧客消費之營業區域。

3.3 後場：指支援賣場營運所需之作業區域，如前置處理、原料及加工處理及包裝等場所。

3.4 倉庫：指儲存販售商品及其相關材料與設施之場所。

4.組織領導

4.1 經營理念政策目標

4.1.1 經營領導者應確實掌握目標顧客群的需求，明文訂出合宜的經營理念。

4.1.2 依據經營理念的最高指導原則明文訂出適切的政策作法，該政策且能符合顧客為重，持續改進的承諾。

4.1.3 經營領導者應依照所擬訂政策，督促各部門建立營運目標，且目標應可量測，並與政策一致。

4.2 組織與職掌

4.2.1 依所需達成之營運目標與職務需求，建立合宜的組織架構，訂定工作職掌、權責範圍，指派人員辦理，並設置職務代理人，以利業務推展。

5.策略管理

5.1 經營計畫

5.1.1 公司經營者或相關部門應衡量市場競爭態勢明文訂出適切的公司長、中、短程的發展策略及經營計畫。

5.2 行動目標

5.2.1 公司應依據發展策略及經營計畫，明文訂出各部門的行動目標。

5.3 管理審查

5.3.1 公司相關部門應每三個月舉行一次管理審查會議，由經營者或高階主管主持，審查公司服務品質管理系統運作，以確保其持續的適用、適切及有效性。

5.3.2 管理審查內容應包括顧客回饋、政策目標變更需求、服務與績效符合性、預防矯正措施之狀況、跟催措施及改進建議與時機的評估等，及內部稽核結果等，且審查記錄應加以維持。

6.顧客滿意

6.1 內部溝通

6.1.1 公司經營者應將顧客需求，書面傳達員工了解，讓員工有以顧客滿意為導向的服務精神。

6.2 顧客服務

6.2.1 公司得應建立顧客服務體系，以有效掌握目標顧客群，並藉以提供服務之參考依據。

6.2.2 公司應設置消費者服務中心或 080 免費顧客服務專線，提供諮詢服務。

6.2.3 政府訂有定型化契約範本的業種，相關業者宜參考使用該範本。

6.2.4 主管機關如有規範商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項時，業者應遵守其內容之規定履約，以維護買賣雙方之合法權益。

6.3 客訴處理

6.3.1 公司對所販售之商品及所提供的服務，應建立「客訴處理制度」，對顧客所提出書面或口頭建議，均應作成記錄，並註明事由、原因、處理日期及最終處理方式；該記錄應定期統計檢討，並作為日後改進之依據。

6.4 異常處理

6.4.1 公司內部對於所提供商品（服務）發現有異常狀況時，應建立「異常處理制度」，找出矯正及預防措施，並作成記錄。

7.資訊分析

7.1 商業自動化

7.1.1 公司得視業務需要，有計畫積極導入資訊科技（e 化），如內部網路（Intranet），銷售點管理（POS）等，以能快速蒐集並反應商情，提升管理效率及滿足消費者多樣化需求。

8.人力資源

8.1 人員與資格

8.1.1 管理負責人及各部門幹部應有相關經營管理經驗，且不定期視工作需要參加專業訓練並持有結業證明。

8.1.2 中央主管機關有規定從事某項工作，必須有政府核發之合格證照者，應依規定辦理。

8.2 教育與訓練

8.2.1 公司應視業務需求，決定必要的訓練課程，特別是 GSP、消防保安、食品衛生、專業技能等課程。

8.2.2 公司對於必要的訓練課程，應訂定年度教育訓練計畫表，確實執行且評估訓練結果對於員工營運目標達成之貢獻度及有效性。

8.2.3 公司對於所有的教育、訓練、貢獻度及有效性均應維持適當記錄。

8.3 員工管理

8.3.1 公司應建立合宜的員工管理辦法，規範員工之出勤、獎懲、升遷、任免等考核辦法。

8.4 員工健康與保險

8.4.1 公司應依主管機關之規定參加勞工保險，全民健保或參與各類職業保險。

8.4.2 新進人員應做健康檢查，合格後始得任用，其後並應每年辦理健康檢查一次。

9.設備與機具管理

9.1 設計與材質

9.1.1 營業場所使用之設備與機具，其設計及構築材料應考量安全、防火及易清理等原則。

9.2 設備與機具之裝置

9.2.1 營業場所應依營運需要裝置設備、機具及檢驗設施，以有效維持販售商品及提供服務之品質。

9.3 設備與機具之操作、維護、校正及安全

9.3.1 凡會影響服務品質及安全衛生之設備機具及檢驗量測儀器，應制定相關之操作、維護及校正等作業標

準；相關設備機具及檢驗量測儀器的維護及校正，均應維持適當記錄。

9.3.2 使用之設備與機具，如具有危害安全之顧慮者，應備有安全使用作業之有關規定。

9.3.3 對於各項設備機具保養、維修之協力廠商，應建立管理制度，以有效掌握保養維修之品質與效率。

9.4 環保回收設施

9.4.1 公司應主動配合政府主管機關所規定之環保措施，對於一般廢容器（液）之回收應依規定辦理，並留存記錄。

10.環境、設施、衛生、安全管理

10.1 營業場所環境及設施

10.1.1 營業場所之建築物，工作場所及相關之公共設施應堅固耐用，易於維修及維持乾淨，如設置在公寓大廈，應符合公寓大廈管理條例之相關規定。

10.1.2 賣場應依業種及業態特性，裝設適當之照明或採光，必要時宜於燈具外加裝安全防護，以確保販售商品之安全。

10.1.3 依業種業態之特性及需求，賣場宜維持安寧及適宜的溫溼度，以確保購物環境之舒適，使用擴音設備時不得對外廣播，避免所發出之聲音超過噪音管制標準。

10.1.4 商品之儲藏或前置處理場所等應通風良好，必要時宜裝設有效之換氣及溫度調節裝置，以保持室內空氣之新鮮及穩定商品之品質。

10.1.5 營業場所對外通風或排氣口宜裝設防止外物侵入之裝置，並避免外界之異味引入賣場。

10.1.6 營業場所如有騎樓，應維護整潔、通暢、以方便消費者通行，不得陳列商品或作為倉儲等用途，且如有機車停放、標示牌、盆景、坐椅等設置，應予以規劃，不得妨礙公共便利。

10.1.7 營業場所如附設有停車場，宜予以規劃、劃線定位，並設置殘障車位指引車輛遵行方向，且不得以任何物品或設施佔用公設之停車空間。

10.1.8 營業場所內部有關資訊公告、商品介紹等文件資料，宜整體考量佈置美觀。如設有雜誌、刊物、報紙，宜另設置物架，使顧客易於閱讀，且擺設整齊，避免雜亂。

10.2 營業場所衛生

10.2.1 營業場所及其固定物與相關設施，應確實整理、整頓、清掃、清潔，以避免商品遭受污染，讓消費者有衛生清爽的消費環境。

10.2.2 商品之貯放應依特性、類別，置放整齊且應離牆、離地，並按先進先出原則提領貨品。

10.2.3 營業場所內之供水設施，應定期維護並保留相關記錄，且應依業種、業態提供適當之水質、水量，必要時得裝設儲水設備，濾水設備或供應適當溫度之溫、熱水；與食品相關行業之用水，應符合飲用水水質標準。

10.2.4 營業場所禁止飼養禽畜。

10.3 消防及保安應變處理

10.3.1 營業場所之消防安全設施應配合內政部頒布的「各類場所消防安全設備設置標準」及「建築技術規則」等相關規定，並依防火管理規定，訂定消防防護作業緊急應變處理標準作業程序；且進行年度演練，拍照記錄備查。

10.3.2 營業場所應依實際狀況，編製合宜的保安應變處理小組，以預防搶劫、竊盜、擾亂、恐嚇、詐騙、停電、火災、颱風、地震、協助殘障者避難等保安業務，並明列應變處理標準作業程序；且進行年度演練，拍照記錄備查。

10.3.3 營業場所應設置緊急逃生出口及緊急照明系統，並在疏散平面圖上，清楚標示，且張貼明顯處；出口保持暢通不得堆積物品。

10.3.4 營業場所應備有急救箱，並有足夠有效期限內之藥品，以供緊急醫療之用。

10.3.5 營業場所之各項供電、電器設施，均應依電力主管機關之規定設置，並將各供配電系統加以適當標示。

11.服務流程管理

11.1 服務標準作業

11.1.1 公司應依工作特性制定各階層從事人員服務標準作業程序，並落實執行。

11.1.2 對於商品折扣或其他促銷活動期間，有關服務提供或商品特性之內涵，應明文告知從業人員及顧客。

11.1.3 對於從業人員之服裝儀容、服務態度、專業技能與商品知識等，公司應明文訂定合宜的規定及提供必要的訓練。

11.2 商品進貨作業

11.2.1 公司應制定合宜的採購或訂貨流程及相關管理規定。

11.2.2 公司應建立有效之管理資訊系統，以掌握流通商品之動態，並能適時反應滯銷之陳列商品，及監控新商品之銷售情況，及時採取有效應變措施。

11.2.3 公司應依據顧客需求及市場競爭需要，制定市場資訊反應系統及新產品研發程序。

11.2.4 公司對於供應商品之協力廠商，應建立管理程序，以有效掌握供應商所供應商品之品目、品質、交期、交易價格、配送效率、退換貨處理效率等。

11.2.5 公司應建立合宜的商品驗收制度，以有效管制進貨商品數量、規格、衛生、品質等，並確實執行驗收，留存記錄備查。

11.3 商品銷售作業

11.3.1 販賣之商品應依其特性及使用關聯性分類，並予以編碼使之系統化，可採國際條碼或店內碼方式，以方便商品之管理。

11.3.2 對於所販售商品之品質、衛生、安全、保存及使用特性，應分別制定及執行必要的作業程序。

11.3.3 販賣商品包裝上之表徵、內容物之標示應符合公平交易法、商品標示法、消費者保護法及食品衛生管理法等相關法令，並應依其主管機關規定。

11.3.4 公司所製作之宣傳、廣告、海報及其他廣宣活動對於服務或商品特性之陳述亦應符合 11.3.3 之規定，並秉持誠信原則，以維顧客權益。

11.3.5 公司所販賣之商品或服務的定價，除應符合 11.3.3 之規定外；倘因特殊狀況需執行折扣減價或加價時，應將其幅度及範圍標示公告。

11.3.6 商品陳列應依商品之特性、關聯性，考慮貨架的適當高度、寬度、整齊、清爽及安全，有系統地配置陳列並標示，以方便顧客取得商品；且商品之陳列位置應以陳列配置表來管理。

11.3.7 賣場如有銷售管制性商品，應規劃專區陳列標示之。

11.3.8 對於污染品、破損品、變質品及過期品應明文訂出處理方式，並記錄備查且不得陳列販售。

11.3.9 公司應建立商品回收制度，於經政府主管機關公告必須回收或經供應商告知回收之商品，應及時予以公告回收並自陳列之貨架上撤走。

11.4 商品貯存作業

11.4.1 商品之倉儲場所應依商品之特性及貯藏條件需求，確實控制貯藏場所之溫度溼度。

11.4.2 商品倉儲過程，應依商品特性加以適當標示區隔，且離牆離地放置。

11.4.3 倉儲過程中應定期檢視商品狀況，如有異狀應立即處理，且有記錄備查。

11.4.4 倉儲作業應遵行先進先出原則，並確實記錄。

11.5 收銀管理作業

11.5.1 應訂定收銀管理作業標準明列收銀工作流程、金錢管理、禮儀服務、錯誤作業處理及收銀稽核等作業。

11.5.2 依法應使用統一發票者，應依照「統一發票使用辦法」規定開立發票；免用統一發票者，應張貼免用統一發票之標示。

11.5.3 公司得視業務需要申請加入信用卡特約商店，接受顧客使用信用卡簽帳交易。交易發生時，應嚴格遵守「簽帳交易作業程序」與「特約商店義務」，以維護交易雙方合法權益。

11.6 財務管理作業

11.6.1 公司應建立合宜的財務管理制度，以有效執行及控制出納、會計等業務。

12.社會責任

12.1 社會經營

12.1.1 公司經營者得積極扮演分擔社區責任的角色，並投入資源於社區活動，提供適切的服務來造福鄰里。

12.2 行動計畫

12.2.1 公司相關部門應秉持上述 12.1.1 之理念，規劃年度相關活動計畫，並留存參與活動之記錄。

13.內部稽核

13.1 文件及記錄管理

13.1.1 公司應建立適切之文件及記錄管理辦法，以有效管制本規範中各項文件或記錄之編製、審核、分發、使用、修改、分類、索引、歸檔、保存、維護等作業。

13.1.2 負責文件及記錄之製作、審查、核准等人員，應確實按規定以簽名或蓋章方式對文件或記錄負責。

13.1.3 各項作業文件應依實際狀況，且將新版文件分發有關人員使用，並將原來之作業之文件收回。

13.1.4 各項作業文件的異動過程，均應留下記錄，以確保所使用之文件為最新規定。

13.1.5 各項作業文件的保存期限，應視相關法令規定及公司需要訂定保存期限。

13.2 內部稽核作業

13.2.1 應建立適切之內部稽核作業辦法，以確保服務作業品質與規劃水準相符合，確保 GSP 規範有效執行。

13.2.2 內部稽核之結果應作成書面記錄，並送請受檢單位負責人簽章確認；以便使受檢單位了解缺點，並採行矯正預防措施。

13.2.3 受檢單位所提出之矯正預防措施，應依據內政部稽核作業辦法之規定，進行改善跟催及確認作業。

13.2.4 內部稽核之查核結果應作成記錄及分析報告，並送請管理負責人簽章確認，以促進服務作業品質之提升及落實 GSP 規範之要求。

14.營運績效

14.1 績效衡量

14.1.1 公司應訂定合宜的營運績效評估作業辦法，以能有效展現營運成果及顧客滿意狀況。

14.1.2 營運成果的展現可由顧客滿意度、產品及服務品質績效、財務績效、人力資源、供應商的合作程度、及自認對公司有利成果等相關資料、記錄來證明。

14.2 改善措施

14.2.1 公司對於依上述 14.1.2 所展現之營運成果如未達成預期目標時，應透過前述 5.3 管理審查之機制，確實檢討找出矯正及預防措施。

14.2.2 公司應藉由經營理念、經營政策、經營計畫、行動目標、顧客滿意度、矯正預防措施、以及管理審查之運用，持續改進優良服務作業規範（GSP）之有效性。

連鎖體系專則

優良零售服務業者除應符合本通則上述之規定外，個別行業依其專業需要訂定專則如下:

15.1 護膚美容業

15.1.1 適用範圍

從事護膚、美容之服務為主要業務；但不得從事涉及換膚更皮術、健胸、豐乳、全身漂白、減肥、脫毛、割雙眼皮、紋眉、拉皮、小針美容、隆鼻等舉凡會影響身體、身體健康結構及生理機能之醫療行為及其廣告業務。

15.1.2 人員與資格

護膚美容從業人員應依中央主管機關規定，取得政府核發之合格證照。

15.1.3 員工健康檢查

護膚美容從業人員應每年辦理健康檢查一次，且檢查項目應包括 A 型肝炎、肺結核及性病。

15.1.4 設備與機具之裝置

15.1.4.1 美容椅

宜考量人體工學設計。

15.1.4.2 美容推車

美容用推車可擺置服務消費者所需設備及美容商品。

15.1.4.3 真空高溫殺菌箱

毛巾消毒用，溫度應超過 120℃；開啟前應注意溫度歸零，並設置必要防護具。

15.1.4.4 紫外線殺菌箱

作為毛巾儲存，應保持清潔。

15.1.5 營業場所環境及設施

15.1.5.1 美容護膚區，宜以營造場內氣氛，凸顯專業美容特色為原則。

15.1.5.2 美容護膚區，應維持整齊、清潔，使用之美容護膚器具應保持乾淨無污損，並於顧客離店後立即清理，以維護營業場所形象。

15.1.6 營業場所衛生

15.1.6.1 賣場所使用於直、間接接觸顧客皮膚、器官之器具，如梳子、毛巾、剪刀等，應符合相關衛生法令清洗、消毒、使用及保養，以維護顧客之安全、衛生。

15.1.7 商品銷售作業

15.1.7.1 如有販賣健康保養食品，應符合健康食品管理法之有關規定。

15.1.7.2 販賣商品包裝上之表徵、內容物之標示應符合化妝品衛生管理條例及其相關法令規定暨 11.3.3 之規範。

15.2 理髮美髮業

15.2.1 適用範圍

從事與洗髮、剪髮、燙髮、染髮及護髮有關之商品買賣或服務為主要業務。

15.2.2 人員與資格

理髮美髮從業人員應依中央主管機關規定，取得政府核發之合格證照。

15.2.3 員工健康檢查

理髮美髮從業人員應每年辦理健康檢查一次，且檢查項目應包括 A 型肝炎、肺結核及性病。

15.2.4 設備與機具之裝置

15.2.4.1 理髮、美髮用座椅

宜考量人體工學設計。

15.2.4.2 推車

可擺置服務消費者所需理髮、燙髮、剪髮及美髮器具之可移動式設備。

15.2.4.3 蒸氣消毒箱

作為毛巾消毒用，箱內中心點溫度應超過 80℃；開啟前應注意溫度歸零，並設置必要防護具。

15.2.4.4 紫外線殺菌箱

作為修飾髮膚或修飾容貌的器具殺菌儲存使用，應保持清潔。

15.2.4.5 梳子、刮鬍刀等相關整理儀容器具應依適當的物理或化學消毒法，確實執行消毒工作。

15.2.5 營業場所環境及設施

15.2.5.1 賣場之照明或採光，得在曲線照度二百米燭光以上。

15.2.5.2 理髮、美髮區，宜以營造場內氣氛，凸顯專業特色為原則。

15.2.5.3 理髮、美髮區，應維持整齊、清潔，使用之理髮、美髮器具應保持乾淨無污損，並於顧客離店後立即清理，以維護賣場形象。

15.2.6 營業場所衛生

15.2.6.1 賣場所使用於直、間接接觸顧客皮膚之器具如梳子、毛巾、剪刀等，應符合相關衛生法令清洗、消毒、使用及保養，以維護顧客之衛生、安全。

15.2.6.2 燙、染髮劑應考慮顧客之體質妥善選擇，不得有害健康。

15.3 婚紗攝影業

15.3.1 適用範圍

從事與婚紗攝影相關商品買賣或服務為主要業務。

15.3.2 設備與機具之裝置

15.3.2.1 攝影設備

攝影設備（例：攝影棚、燈光及攝影用之相關器材）基於營運之需要而設置者，得固定保養維修，並紀錄備查。

15.3.2.2 外景車

外景車為營運之需要，得固定保養維修，並紀錄備查，以確保使用安全為目的。

15.3.3 營業場所環境及設施

15.3.3.1 商店應依攝影作品及禮服造型設計之種類特性，裝設適當之照明或採光，但需注意與禮服及造型物品之距離，以防受損。

15.3.3.2 更衣室應有二至三間以提供顧客更衣之需要，且需內設試衣鏡，而採光通風良好。

15.3.4 營業場所衛生

對於新娘化妝所用相關器具及所租借禮服等，應符合相關衛生法令清洗、消毒、使用及保養，以維護顧客之衛生、安全。

15.3.5 服務標準作業

商店應提供服務契約，以供顧客購買服務或委任攝影公司時，能確保雙方之交易關係；其契約內容宜參考政府公告之「婚紗攝影（禮服租售及拍照）定型化契約範本」。

15.3.6 商品銷售作業

15.3.6.1 禮服應依特性、色系、類別之關連性，適當的分開吊掛整齊於貨架上；攝影作品之樣本，應依各式規格，分掛在四周牆面；各式相片應排列整齊，以方便顧客參觀，並隨時更換。

15.3.6.2 定期更換模特兒禮服樣品及攝影作品樣品，以保持商店新鮮感，以便吸引顧客來店參觀及消費。

15.3.7 商品貯存作業

15.3.7.1 如有攝影作品所需各式包裝器材，如相本、相框、卡紙等應分類儲存及保持一定之安全存量，並紀錄備查。

15.3.7.2 倉庫宜依營運而設立進貨、出貨、盤點作業流程並紀錄備查，以便保持貨物順暢流通及避免堆積過多之貨品。

15.4 快速沖印業

15.4.1 適用範圍

從事有關沖洗軟片、沖印相片、數位影像處理、現場銷售軟片及照相、攝影、光學相關器材之買賣、修理或服務為主要業務。

15.4.2 設備與機具之裝置

賣場得視營業型態，裝置如下設備與機具

15.4.2.1 射印機

泛指設備能處理彩色照片之曝光呈像、化學沖洗，而最終獲得彩色不同尺寸之照片。

15.4.2.2 沖片機

泛指設備能處理客戶已拍照過之軟片，經化學沖洗而得到具有影像的底片，以便於在射印機上製作相片。

15.4.2.3 攝影棚

配備有專屬相機、閃光燈、布幕做室內人像或靜物近攝等活動之場所。

15.4.2.4 各專業設備、機具放置場所，應通風良好、附空調設備、光線充足，但不應有灰塵、雨水侵入之虞。

15.4.3 營業場所環境與設施

15.4.3.1 賣場之照明或採光，得在曲線照度七百米燭光以上；營業時間內全面照明、陳列重點加設投射燈光。

15.4.4 服務標準作業

15.4.4.1 如設有影印、相機修理之服務時，均應維護服務品質，以保持商店信譽，並應明文揭示服務項目及收費標準。

15.4.4.2 如係連鎖體系商店，應使用統一之收件袋及相本，並標明服務實際狀況；必要時，顧客要求加蓋店章對商品及服務負責時，應予以同意。

15.5 書籍文具教育用品業

15.5.1 適用範圍

從事有關書籍、教育用品、文具零售或服務為主要業務。

15.5.2 營業場所環境及設施

15.5.2.1 賣場之照明或採光，得在曲線照度七百米燭光以上。

15.5.2.2 賣場樓板的使用，其承載重量應在每平方公尺四百公斤以上，不得超載堆放，以免影響賣場的安全。

15.5.3 服務標準作業

商店應致力於提升服務品質，並明文訂定其作業程序，例如：代客查詢、代客訂購、代客郵寄或設置兒童讀物專區等，以提供顧客消費之方便。

15.6 餐飲業

15.6.1 適用範圍

從事有關各式餐飲型態以供應餐食及服務為主要業務。

15.6.2 人員資格

15.6.2.1 應設置食品衛生負責人，負責衛生管理工作，且應確實執行自主檢查工作，並留存記錄。

15.6.2.2 餐飲從業人員應依中央主管機關規定，取得政府核發之合格證照。

15.6.3 員工健康檢查

餐飲從業人員應每年辦理健康檢查一次，且檢查項目應包括 A 型肝炎、肺結核及傷寒。

15.6.4 設備與機具之裝置

15.6.4.1 工作檯

食品之製作、調理等程序均須於在工作檯上作業，工作檯得使用不鏽鋼材質。

15.6.4.2 冷凍及冷藏設備 : 食品及原料之貯存設備應設置冰箱及冷凍櫃，必要時視需要設置冷凍庫及冷藏庫，且冷凍食品應保持在－18℃以下，冷藏食品為 7℃以下至凍結點以上。

15.6.4.3 設備規劃與設置

各式食品料理烹調設備、排油煙機、電器、給水及排水等設備均應依作業流程作合理之規劃、設置（宜設置空調設備），且各式食品料理烹調設備宜加以標示。

15.6.4.4 洗滌設備

餐具及器具洗滌場所須有充足之流動自來水，並具有洗滌、沖洗及殺菌之三槽式餐具洗滌殺菌設備，宜設置洗碗機。

15.6.4.5 洗手設備

食品料理調理場所應設置洗手設備，並備置清潔劑及乾手等設備。

15.6.4.6 污水排放

餐廳排放之廢水於 50 CMD（每天五十立方公尺）以上者，應符合放流水標準，或納入公共污水下水道系統。

15.6.5 營業場所環境及設施

15.6.5.1 一般作業場所光度在一百米燭光以上，工作檯面或調理檯光度在二百米燭光以上，櫃檯平面光度在七百米燭光以上。

15.6.5.2 餐廳應設有「禁菸區」，以維護消費者之健康。

15.6.5.3 調理場所內排水系統應暢通完整，出口設置防止病媒侵入設施。

15.6.5.4 調理場所應有足夠數量洗手設備，水龍頭應使用避免清洗後再度遭受污染者。

15.6.5.5 切、剁之刀及砧板應具備二組以上，並加以標示，分別使用於生、熟食品的處理。

15.6.5.6 冷凍、冷藏櫃裝置時，應選擇通風良好的地方，不得靠近熱源的位置及避免日光直射，並應定期清潔維護保養及紀錄備查。

15.6.5.7 營業場所內之桌椅得採用易於維護、清理之材料，並隨時保持乾淨清潔。

15.6.5.8 營業場所之廚房及設施，應符合「食品良好衛生規範」之相關規定。

15.6.6 營業場所衛生

15.6.6.1 營業場所應定期實施噴藥消毒，以防蚊蟲病媒滋生。

15.6.6.2 垃圾殘渣和製造過程中的廢物，在搬運、集中處理（垃圾區）時，必須防止病媒及微生物造成食

品之污染，並防範污染及惡臭之產生。另餐廳廚餘應予以回收，並妥善處理。

15.6.6.3 油炸器具每日結束後，應將油汲出，再使用符合國家標準之食品級清潔劑徹底清潔洗淨。

15.6.6.4 瓦斯爐與快速爐冷卻後，如有重油質，應使用符合國家標準之食品級清潔劑擦淨；若火焰度參差不齊，可將爐嘴卸下，用鐵刷刷除鐵鏽或用細針穿通焰孔，以維護烹調作業之穩定。

15.6.6.5 烤箱與微波爐於烹調完畢後，若需使用清潔劑進行清洗作業時，應使用沾有符合國家標準之食品級清潔劑的泡棉或抹布去除污漬，且烤箱及微波爐外部亦應保持清潔狀態。

15.6.6.6 餐飲食品之製作調理過程應注意衛生，並避免遭受污染。

15.6.6.7 餐廳之從業人員若以雙手直接調理不經加熱即可食用之食品時，應穿戴消毒清潔之不透水手套或手部徹底洗淨及消毒，在必要場所並需戴帽、戴口罩，以維護衛生。接觸生食之後，應洗淨雙手或穿戴消毒清潔手套始得接觸熟食。

15.6.6.8 每一餐飲食品應有其標準製作流程與烹調步驟，以維護食品品質之穩定。

15.6.6.9 調理過程中如有需解凍處理者，應明訂其解凍條件及衛生管理措施。

15.6.6.10 餐飲製作用之器材及用具必須隨時保持乾淨，並定期消毒，避免細菌之污染。

15.6.6.11 倉庫必須適度規劃與管理，以方便清理與檢視。

15.6.6.12 損壞品應儘速與其他物品分開，並儘速處理。

15.6.6.13 餐飲食品之處理及搬運設備應隨時保持清潔，並定期維護。

15.6.6.14 當從袋子、桶子倒出配料時，必須防止污染。

15.6.6.15 不可食用之原料（化學品或營運之物料）應分開儲存，以避免污染。

15.6.6.16 凡與食品直接接觸的工作人員不得蓄留指甲、塗抹指甲油及配帶飾物等。並不得使用塗抹於肌膚上之化妝品及藥品等污染食品、食品接觸面。

15.6.6.17 工作中不得有吸煙、嚼檳榔或口香糖、飲料等可能污染食品之行為。

15.6.6.18 員工之衣著應隨時保持清潔衛生，並定期清洗。

15.6.6.19 從業人員在 A 型肝炎、手部皮膚病出疹、膿瘡、外傷、結核病、性病、眼疾或傷寒等疾病之傳染或帶菌期間，或有其他可能造成食品污染之疾病者，不得從事與食品接觸之工作。

15.6.7 消防及保安應變處理

15.6.7.1 營業場所之各項供電設施、消防設施、緊急用電及瓦斯管線應設專人每日檢查、維護，並注意使用之安全性，營業結束時應予關閉，並實施安全檢查。

15.6.7.2 排油煙機宜加裝高溫自動切斷電源及風管之裝置，以防止火苗蔓延。

15.6.7.3 若使用升降梯協助餐飲食品之搬運時，應有安全防護措施。

15.6.8 服務標準作業

15.6.8.1 餐前服務準備

15.6.8.1.1 餐廳餐桌佈置及環境整理。

15.6.8.1.2 餐桌佈置及餐具擺設並應注意餐具或檯布不得有缺角或污損。

15.6.8.1.3 人員勤務分配、服裝儀容檢查及實施勤前教育。

15.6.8.2 餐中服務程序

商店應明文訂定符合其經營型態所需的，迎接顧客及提供服務之作業程序，一般服務作業程序如下（參考用）：領檯員迎接賓客入座→呈上菜單及飲料單→茶水服務→接受點菜→複誦菜單→調整餐桌擺設→飲料服務→餐食服務→清理桌面→甜點服務→茶或咖啡服務→呈上帳單→送客→重新餐桌擺設。

15.6.8.3 餐後整理

15.6.8.3.1 清理餐具、布巾、整理餐桌及場地。

15.6.8.3.2 關閉機具電源及環境安全檢查，熄燈及門窗關鎖。

15.6.9 商品銷售作業

15.6.9.1 商品之品質規格

各式餐飲食品之製作應明文訂定其用料明細、數量及調理過程，並得以照片或圖樣表現餐飲之內容及特色。

15.6.9.2 商品之標示

各式餐飲食品之提供得以菜單型式與顧客進行溝通，惟菜單若附有照片或圖樣者，其供應予顧客食用之餐飲內容應與其一致。

15.6.10 商品貯存作業

15.6.10.1 商品之倉貯與保管

商品貯放場所應依商品之特性及儲藏需求，確實控制儲存場所之衛生、溫度、溼度（冷凍食品中心溫度應保持－18℃以下，冷藏食品中心溫度應保持 7℃以下至凍結點以上），並依商品特性、類別加以區隔整齊置放，且應離牆、離地至少五公分，並加以適當的標示及按先進先出原則出貨。

15.6.10.2 冷凍冷藏食品包裝

冷凍冷藏食品不得使用金屬材料釘封或以橡皮圈等物來固定包裝封袋口，以維護衛生安全。

15.7 便利商店業

15.7.1 適用範圍

從事有關食品、一般日常用品零售或服務為主要業務，且其營運特色如下：

15.7.1.1 賣場坪數介於二十坪至一百坪之間。

15.7.1.2 商品結構中食品占全店銷售品項的百分之五十以上且一定要賣速食食品,非食品則須是一般日常用品及服務性商品。

15.7.1.3 銷售方式則採顧客自助取用。

15.7.1.4 營業時間須長時間營業，或是二十四小時營業且全年無休（或幾乎無休）。

15.7.2 名詞定義

15.7.2.1 服務性商品

指服務顧客，非以營利為主要目的之商品，例如電話卡、郵票、代售入場券等。

15.7.3 人員與資格

如為連鎖體系商店型態，其總部應建立及執行有關店長（或店管理負責人）養成之教育訓練計畫，並紀錄備查；對通過訓練者應給予資格證明。

15.7.4 設備與機具之裝置

15.7.4.1 一般生財設備例如：微波爐、保溫箱、烤箱、茶葉蛋鍋、關東煮機、熱狗機、保溫調理機、熱罐機、影印機、傳真機、爆米花機、咖啡機、雪泥機、霜淇淋機、碳酸飲料機、製冰機及冷凍冷藏櫃等，若為賣場營運所需而設置時，均應日常清潔維護保養。

15.7.4.2 輔助設備例如：收銀機、保險櫃或保險庫、自動門、空氣簾、除濕機、冷氣機、抽排風機、加壓泵、濾水器、發電機、緊急照明設備、電腦終端機設備及監視錄影設備等，若為店內營運所需而設置時，均應定期維護保養，以確保其運作功能。

15.7.4.3 店內宜設立兩台收銀機以備不時之需，以維護發票開立品質。

15.7.4.4 冷凍、冷藏展示櫃係為供應販售各種罐裝、瓶裝、鋁箔、塑膠包裝等容器供食用之商品，該設備之選擇應採用合格冷凍設備製造商生產之產品，裝置時應選擇通風良好的地方，不得靠近熱源的

位置及避免日光直射，並應定期清潔維護保養及紀錄備查。

15.7.4.5 冷凍、冷藏展示櫃之儲存溫度得控制如下：冷藏櫃：7℃以下至凍結點以上。冷凍櫃：－18℃以下。並應設置溫度計管理及定期紀錄備查。

15.7.5 營業場所環境及設施

15.7.5.1 賣場之櫃台其平面照度應在七百米燭光以上。

15.7.5.2 冷凍、冷藏展示櫃櫃門之橡皮應保持清潔及無破損；且櫃內不得留有積水，以避免細菌滋生及產生異味。

15.7.5.3 貨架要經常擦拭保持亮麗，以襯托所陳列商品價值，而貨架上不可陳列外包裝有髒、破損或過期之商品。

15.7.5.4 若販賣熟食商品，其溫度控制不得低於 60℃。

15.8 超級市場業

15.8.1 適用範圍

從事有關生鮮農、畜、水產品及冷凍、冷藏調理食品、一般食品等食品相關商品暨家庭雜貨與居住相關商品之販賣或服務為主要業務，且其賣場坪數介於一百坪至一千二百坪之間。

15.8.2 名詞定義

15.8.2.1 生鮮農、畜、水產品

新鮮之蔬菜、水果、家禽、魚介、貝類、奶品等經過簡單的處理、包裝標價在冷藏冷凍櫃販賣之商品。

15.8.2.2 冷凍食品

以農、畜、水產原料，經加工調理、急速冷凍及嚴密包裝在－18℃以下儲存及販賣之食品。

15.8.2.3 冷藏調理食品

以農、畜、水產原料，經加工調理、急速冷卻及完整包裝後，在 7℃以下凍結點以上儲存販賣之食品。

15.8.3 員工健康檢查

超級市場在內場從事食品調理、包裝等會接觸到食品本身的從業人員，應每年辦理健康檢查一次，且檢查項目包括 A 型肝炎、肺結核及傷寒。

15.8.4 設備與機具之裝置

15.8.4.1 處理生鮮食品用之刀具、機器或工作檯等與生鮮食品之接觸面均需使用不鏽鋼材質製造。

15.8.4.2 後場之生鮮處理場所之地板，應使用易清潔、不透水之材質。

15.8.4.3 冷藏（凍）展示櫃與冷藏（凍）庫應設有溫度自動控制暨顯示系統，以維護正常之溫度。

15.8.4.4 應有自場檢驗儀器，並有檢驗紀錄備查；且應使用經檢驗合格之磅秤，並應每日校正誤差。

15.8.4.5 應備有冷凍、冷藏車及冷凍、冷藏展示櫃（庫）來運送、陳列及儲存冷凍、冷藏食品。

15.8.4.6 若有熱櫃販賣熟食品，其溫度控制不得低於 60℃。

15.8.4.7 得視需要設置有中央控制之擴音設備。

15.8.5 營業場所環境及設施

15.8.5.1 賣場商品之陳列面亮度應維持在七百米燭光以上。

15.8.5.2 賣場通道之設計宜有主動線與輔助動線之區分，主動線寬度宜維持在一.五公尺以上，輔助動線宜維持在０.九公尺以上，收銀台通道宜維持在０.五公尺以上。

15.8.5.3 賣場間樓梯之層階設計，其寬度宜維持在三.二公尺以上，其階梯應加設扶手及防滑裝置，以維護顧客之安全。

15.8.5.4 營業場所之門口處應設置「禁止寵物入內」之標誌，以免寵物身上之病媒污染商品，影響衛生。

15.8.5.5 營業場所之門口處應設置「禁止抽菸」之標誌，以維護員工及消費者之身體健康。

15.8.6 商品進貨作業

15.8.6.1 超級市場應確實查驗廠商退貨商品之數量與規格，並查驗送貨人員攜帶之物品。

15.8.6.2 超級市場商品驗收人員於每日進貨時，應將廠商名稱、商品名稱、進貨數量、交易金額等列表紀錄備查。

15.8.7 商品銷售作業

15.8.7.1 賣場陳列之商品，宜以縱向做有系統之陳列，以便消費者選購。

15.8.7.2 賣場同一系列之商品宜在一起陳列，以免消費者遺忘，而增加購買機會。

15.8.7.3 貨架或展示櫃之邊緣為防止商品滑落，應以前檔網護住以維護消費者安全。

15.8.7.4 商品為方便顧客取貨應依大且重之商品陳列於底層，輕與小的商品陳列於上層，以維護消費者之安全。

15.8.7.5 賣場之陳列架上方，應懸掛商品分類之垂吊板，以便顧客選購。

15.8.7.6 賣場陳列之各項商品，應製作貨架卡或手繪海報（POP）分別標明商品名稱、規格及售價。

15.8.7.7 賣場之商品應依商標面向消費者之原則陳列，讓顧客容易了解商品之內容。

15.8.7.8 賣場商品標價其標籤位置要一致，以標在商品正上方為原則，但不得標在商品有效期限標示上。

15.8.7.9 賣場販賣商品標價不得有遮蓋瑕疵之行為。

15.8.7.10 平面冷藏、冷凍展售櫃之貨品，推置不得超過裝載線。

15.8.7.11 貨架或展示櫃上之商品，宜以隔板或隔網定位，以便掌握商品缺貨狀況。

15.8.8 商品貯存作業

15.8.8.1 超級市場進貨之商品，倘在賣場無法陳列完畢者，應依其特性貯存於倉貯場所。

15.8.8.2 存放於倉貯場所之商品應有系統的整齊排列及品名標示，並避免重且大之商品放於上層，以免損害商品品質，且應依先進先出法出貨。

15.8.8.3 冷凍、冷藏庫每天應巡視溫度二次以上，並有紀錄備查。

15.8.8.4 倉貯場所為防止病媒侵入應定期消毒，並有紀錄備查。

15.8.8.5 營業場所之不良品與過期品，於處理或銷毀前應選擇適當地點貯存，並明顯標示之。

15.8.8.6 營業場所應視實際需要設置發電機，以因應緊急停電時能維持冷凍(藏)設備之正常運轉；發電機之功率，並能有足夠之能量供給賣場三分之一以上照明電力。

15.8.8.7 應配有丙級以上之電工操作人員，或由專業廠商負責維護之合約，以維護設備之安全。

15.9 糕餅零售業

15.9.1 適用範圍

從事有關麵包、蛋糕、中點、西點、餅乾、糖果之零售或服務為主要業務。

15.9.2 人員與資格

應設置食品衛生負責人，負責衛生管理工作，且應確實執行自主檢查工作，並留存記錄。

15.9.3 員工健康檢查

糕餅零售從業人員（包含後場從事糕餅製作包裝等人員），應每年辦理健康檢查一次，且檢查項目包括 A 型肝炎、肺結核及傷寒。

15.9.4 設備與機具之裝置

15.9.4.1 磅秤應使用經濟部標準檢驗局許可製造合格廠商之產品，其校正應符合 9.3.1 之規範。

15.9.4.2 包裝設備因商品特性、保鮮、美觀或攜帶方便之要求所裝置者應符合 9.1 之規範。

15.9.4.3 飲料販賣機或熟食類設備為增加商品種類、滿足客戶需求而設置者，在材質、維護及安全方面應符合 9.1 及 9.3.1 之規範。

15.9.5 營業場所環境及設施

15.9.5.1 出入口應設置紗門或自動門（空氣簾）等防止病媒侵入設施，並隨時保持密閉。

15.9.5.2 工作檯及烘焙器具應隨時保持清潔，且得使用不鏽鋼之材質。

15.9.5.3 所有原物料、半成品、成品等應放置棧板上，離地面及牆壁五公分以上，以利清掃並保持通風。

15.9.5.4 如有冷凍、冷藏庫應設有溫度指示器且按規定溫度執行保存。

15.9.5.5 服務台或收銀台放置包裝或裝飾材料宜分類放置，可能接觸食品者，應注意清潔及貯存條件避免污染。

15.9.5.6 洽談區為接待客戶訂購節慶或喜餅禮盒而設置之區域，對於專屬商品宜佈置高雅、品項價格標示明顯、潔淨美觀、並凸顯商品特色及商店形象。

15.9.5.7 賣場之商品托盤及商品展示用之貨架、櫃檯等應清潔、乾淨。

15.9.5.8 賣場通道為方便顧客選購，其寬度規劃宜在一公尺以上，使兩人交肩可通行為原則。

15.9.6 商品貯存作業

15.9.6.1 易腐性商品之儲存

易腐性商品應依其特性，妥當控制商品儲存條件且每日至少點檢一次，若超過保存期限應予報廢處理。

15.9.6.2 商品儲存條件

為確保商品品質，商品倉儲保存條件可參考下表：

商品類別	常溫保存	冷藏保存	冷凍保存	備註
	22～28℃	3～8℃	－18℃±2℃	
巧克力類	16～20℃			無包裝者應注意溼度在 50% 內
蛋糕類	22～28℃			對冷藏保存溼度 70% ～85%
漢/西餅類	22～28℃	3～8℃	－18℃±2℃	應有包裝，不宜裸露
糖果	22～28℃			

15.10 茶零售業

15.10.1 適用範圍

從事有關茶葉、茶食、茶具、其他茶藝文物及其相關商品買賣或服務為主要業務。

15.10.2 名詞定義

15.10.2.1 茶葉

指利用茶葉芽葉（茶菁）加工，供人飲用或供作食品加工原料者。

15.10.2.2 茶食

泛指品茗、喝茶時配佐之食品，係以增加品茗、喝茶情趣，且不破壞茶湯特色為原則。

15.10.2.3 茶具（器）

泛指用於品茗、喝茶之器具，如茶壺、茶荷、茶盅、茶船、茶杯、杯托、電茶壺、泡茶檯等均屬茶具（器）。

15.10.2.4 茶藝

是泛指茶葉產、製、銷的技藝與飲茶生活藝術中泡茶動作、茶器、品茗環境、茶葉本身色香味和外形欣賞的融合等。因此，茶藝是農業、藝術、文學的結合。

15.10.2.5 其他茶藝文物

泛指除茶具（器）以外，與泡茶實務和品茗環境有關的器具文物，如茶書、字畫、燈具、香道器具及香料等茶掛，均屬茶藝文物。

15.10.3 設備與機具之裝置

15.10.3.1 磅秤應使用度量衡主管機關檢驗合格之機具，並宜使用感度至少達一公克、能自動計價、台制公制換算，且具有蓄電池之電子秤，並應符合 9.3.1 之規定及紀錄備查。

15.10.3.2 冰茶機係為供應販賣商店自製各種茶類飲料之設備，其使用材質應符合 9.1 之規範。

15.10.3.3 冷藏展示櫃係為供應販售各種罐裝、瓶裝等容器供飲之食品飲料，該設備之選擇應採用合格電器廠商生產之產品，裝置時應選擇通風良好的地方，不得靠近熱源的位置及避免日光直射，及應注意水平與散熱問題，以維護設備的能源效率與壓縮機的生命；並應定期清潔維護保養及紀錄備查。

15.10.4 營業場所環境及設施

15.10.4.1 品茗區佈置應以營造賣場氣氛，凸顯茶藝文化特色為原則。

15.10.4.2 品茗區應維持整齊、清潔，使用之茶具應保持乾淨無破損，並於顧客離店後立即處理，以維護商店形象。

15.10.4.3 茶具洗滌區應以不銹鋼或瓷材等不透水材質構築，其設計和構造應不易藏污納垢易於清洗，設置深度應以使用時不濺出水花，影響賣場整潔與服務人員儀容為原則。

15.10.4.4 茶具洗滌區應有妥善處理茶渣之器具，以免阻塞或污染排水系統。

15.10.4.5 茶具洗滌區使用之器具應陳放整齊，已清潔或消毒過之茶具和用具，應放在能防止其再受污染之適當場所，並保持適用狀態。

15.10.5 營業場所衛生

15.10.5.1 凡用於茶葉沖泡之用水，應符合飲用水水質標準。

15.10.5.2 散裝茶葉

15.10.5.2.1 散裝茶葉儲存應隨時保持密封狀態，以防止受潮及香味散失，含水分應符合國家標準，烏龍茶、包種茶及混合茶不得超過百分之五.五；薰香茶、紅茶、綠茶不得超過百分之六。

15.10.5.2.2 散裝茶葉儲存不得直接放置地面，並且不得與其他食品或原料一同儲存，以確保衛生、防止受潮，及防止異味、雜味侵入，影響茶葉品質。

15.10.5.2.3 散裝茶葉儲存時應有明顯等級標示，於倒入散裝桶時，應核對等級。

15.10.5.2.4 冰茶機所販售商品之製造應有嚴格配方管理與製程管理，使用之水、冰塊應符合飲用水水質標準。使用之原料如係外購時，應選擇優良合格之製造廠商。

15.10.5.2.5 冰茶機所販售商品製造之器具，不得供作其他用途，並應於使用後立即以清水清洗。

15.10.5.2.6 冰茶機應每日清潔容器、管路與噴嘴，清洗時以飲用水為原則，如需使用清潔、消毒劑，以雙氧水為原則，並於乾燥後始能再充填供售商品，防止異味、有害微生物侵入、孳生，影響衛生與品質。

15.10.5.2.7 製造冰茶機所販售商品之區域應特別加強防火設施，並防止有害動物與灰塵進入危害商品之衛生與安全。

15.10.5.2.8 冰茶機所販售商品應符合茶葉商店經營業態，不得販售屬於行政院衛生署規定應列為藥品管理之商品，或使用與飲料無關，或涉及藥品管理範疇之標示與宣傳來吸引顧客。

15.10.6 服務標準作業

茶具等易碎商品售出，於包裝入袋前應請顧客親自檢查無破損後，再當顧客面前進行包裝，以減少或消除與商品完整有關之客訴事件。

15.11 鞋零售業

15.11.1 適用範圍

從事有關皮革、橡膠、塑膠或其他材料製成之鞋類及其他配件零售或服務為主要業務。

15.11.2 設備與機具之裝置

賣場須配置適量的試穿座椅及空間。

15.11.3 服務標準作業

店內從業人員接待顧客及顧客應對過程，應尊重顧客選購及試穿商品之權利。

15.11.4 商品銷售作業

15.11.4.1 賣場得依營運需要，增加鞋品保養或足部保健用品之商品陳列，以提高服務層面。

15.11.4.2 為提供顧客選購之方便及店內商品管理之便利；得於鞋盒包裝上或鞋店明顯處顯示鞋類國際尺碼對照表。

15.12 服飾零售業

15.12.1 適用範圍

從事有關布料、衣服及其配件與裝飾品之買賣或服務為主要業務。

15.12.2 營業場所環境與設施

15.12.2.1 賣場應依服飾商品種類及特性，裝設適當之照明或採光，但需注意與商品之距離，以防止商品受損。

15.12.2.2 賣場應視需要於適當地點設置試穿間或試穿區，且需內設試衣鏡，而採光及通風應良好。

15.12.3 服務標準作業

15.12.3.1 為尊重顧客選購及試穿之過程與權利，宜在顯眼處張貼或告知「歡迎試穿、顧客至上」及「試穿不滿意、無須購買」等標語。

15.12.4 商品銷售作業

15.12.4.1 為提供顧客選購之方便及店內商品管理之便利，得提供衣服尺寸對照表以供顧客參考。

15.12.4.2 若有提供尺寸修改之售後服務時，應明確標示及主動告知顧客；該項服務若要收取費用時，應明文訂定收費標準。

15.13 通訊、資訊及家電零售業

15.13.1 適用範圍

從事有關通訊、資訊及家電商品買賣或服務為主要業務，且賣場坪數在一二〇〇坪以下者。

15.13.2 名詞定義

15.13.2.1 通訊（Communication）商品泛指可以互通音訊的商品，例：電話機、傳真機、呼叫器及行動電話（大哥大）等。

15.13.2.2 資訊（Computer）商品泛指可以處理資料的商品，例：翻譯機（電腦辭典）、桌上型電腦、筆記型電腦、數據機、掃瞄器、印表機、滑鼠、電腦軟體及其耗材等。

15.13.2.3 家電（Consumer Electronics）商品泛指個人及家庭日常生活用之電器商品，例：影視商品（電視、錄放影機、攝影機、光碟機、照相機）、影音商品（音響組合、隨身聽、CD 隨身聽、CD 手提音響、電鋼琴）、小家電（電磁爐、電子鍋、吸塵器、電暖器、電風扇、熱水瓶）、重家電（微波爐、冰箱、冷氣機、除濕機、洗衣機、乾衣機）等。

15.13.3 服務標準作業

15.13.3.1 商店對所販賣的商品，應建立維修服務制度。

15.13.3.2 商店應提供商品功能測試服務，以保證商品品質。

15.13.4 商品銷售作業

15.13.4.1 商店對商品之運送、安裝等額外服務要收費時，應訂定收費標準，並主動告知顧客。

15.13.4.2 對消費者保證商品或服務之品質時，應主動出具書面保證書。

15.13.4.3 商店宜提供買賣契約，以確保與顧客之交易關係；其契約內容宜參考政府公告之「電器買賣定型化契約範本」。

15.14 家具、廚具、衛具、寢具、燈具及室內裝設品零售業

15.14.1 適用範圍

從事家具、廚具、衛具、寢具、燈具及相關辦公室桌椅等，不論其製程或材料之相關商品買賣或服務提供為主要業務。

15.14.2 設備與機具之裝置

15.14.2.1 測試插座

15.14.2.1.1 燈具販賣應設置測試插座，便於協助顧客測試。

15.14.2.1.2 測試插座應有防止觸電之安全措施。

15.14.3 營業場所衛生

15.14.3.1 有鋪設地毯之賣場，應定期消毒，並留存記錄。

15.14.4 服務標準作業

15.14.4.1 商店應致力於提昇服務品質，並明文訂定其作業程序，例如：代客搬運、代客安裝、售後服務及提供專業用電常識教育等，以保證商品品質的完整性。

15.14.4.2 商店對商品之搬運、安裝及售後服務等要收取費用時，應明訂收費標準，並主動告知顧客。

15.14.5 商品銷售作業

商品應依使用功能作群組式排列整齊，以方便顧客參觀選購。

15.14.6 商品貯存作業

如有設置倉庫，宜依營運之需要，維持適當之庫存量，以便保持貨物之順暢流通及避免堆積過多之貨品。

15.15 雕刻、手工藝品零售業

15.15.1 適用範圍

從事雕刻、手工藝品相關商品買賣或服務提供為主要業務。

15.15.2 名詞定義

15.15.2.1 雕刻、手工藝品

係指以木材、石材、玻璃、竹材、壓克力、陶瓷、金屬、皮革等材料所雕製、塑形、編織之人物、花卉、動物或其他象形圖騰之成品。

15.15.3 設備與機具之裝置

15.15.3.1 手工工具

指在使材料形成粗胚，再製造成品之工具。

15.15.3.2 電動工具

指在使粗胚表面精細化之工具。

15.15.3.3 油漆工具

屬表面修飾用之工具。

15.15.4 營業場所環境及設施

15.15.4.1 商店應依商品特性，裝設適當之照明或採光，以凸顯藝（商）品之特性。

15.15.5 營業場所衛生

15.15.5.1 有舖放地毯之賣場，應定期消毒。

15.15.6 服務標準作業

15.15.6.1 商店應致力於提昇服務品質，明文訂定包裝、裝箱、搬運作業流程以保障商品之完整。

15.15.6.2 商店對商品之搬運、安裝及售後服務等要收取費用（含訂金）時，應明訂收費標準，並主動告知顧客。

15.15.7 商品銷售作業

商品應明確標示售價、材質、以便消費者選購。

15.16 首飾及貴重金屬零售業

15.16.1 適用範圍

從事有關首飾珠寶、黃金條塊等相關商品買賣或回收服務提供為主要業務；且其營運特色如下：

15.16.1.1 商店以經營金銀珠寶、鑽石首飾等珍貴商品之銷售、回收、鑲製及翻造為主要業務。

15.16.1.2 商店陳列之商品具天然、珍貴、稀有及可回收等特性，可滿足人類追求真善美及永恆之需求。

15.16.2 名詞定義

15.16.2.1 首飾及貴重金屬

泛指黃金、鉑金、K 金、鑽石、天然寶石、珍珠翠玉等珍貴首飾商品而言。

15.16.3 設備與機具之裝置

15.16.3.1 磅秤

黃金、鉑金、寶石等商品重量判定工具；應使用經檢驗合格之磅秤，並隨時校正誤差。

15.16.3.2 維修器具組

服務客戶需求之器具，例如：燒熔工具、超音波清洗機、點焊機等。

15.16.3.3 檢驗儀器

應備有自場檢驗之檢驗儀器。

15.16.3.4 監視設備

防搶、防偷、防盜、警民連線之自保自衛監視錄影設備。

15.16.4 營業場所環境及設施

賣場應依商品特性裝設適當之照明或採光，以凸顯商品之特性。

15.16.5 服務標準作業

15.16.5.1 店內除陳列相關商品外，應定期或不定期提供國內外最新流行資訊，以增加服務層面。

15.16.5.2 店內人員應有良好的服務態度，且誠實提供商品的價格、產地、特性、重量、成份等相關資訊之服務。

15.16.6 商品銷售作業

15.16.6.1 對店內所販售的商品，應主動出具書面保證書。

15.16.6.2 對所販售的商品，店內應建立維修、保新及回收服務制度。

15.17 洗衣業

15.17.1 適用範圍

從事衣服、床罩、被單、窗簾等服飾織品之洗滌服務為主要業務。

15.17.2 設備與機具之裝置

15.17.2.1 吊掛衣架宜採用不銹鋼材料為原則，並每日保持清潔亮麗。

15.17.2.2 收受可能有傳染病源、污染源等特殊行業來源（如：醫療院所、旅舍、飯店、個人貼身內衣、褲、襪等）之衣物時，應具備有隔離處理、殺菌或去除污染源之專業設備，並單獨包裝處理，以維護其他消費者不被污染的權益。

15.17.3 營業場所環境及設施

15.17.3.1 賣場營業時間內應全面照明。

15.17.3.2 洗滌、整燙後衣物應加保護套以防塵染，或其他防止遭受塵染之措施。

15.17.3.3 業者進行洗衣作業時應遵循環保署所頒佈之『乾洗業空氣污染管制排放標準』實施。

15.17.3.4 商店宜宣導鼓勵顧客將衣架等可再利用之完整耗材送回商店回收，以利資源再利用。

15.17.4 服務標準作業

15.17.4.1 商店應提供服務契約，以供顧客送洗衣物時，能確保雙方之交易關係；其契約內容應遵照政府公告之「洗衣業定型化契約」。

15.17.4.2 商店應定期教育門市人員對於事故衣物處理態度及衣物保養的專業知識並制定作業流程，使消費者權益獲得保障。

15.17.5 商品銷售作業

商店從事促銷時，應強調『環保洗衣』、『洗衣意外理賠承諾』、『衣物保養要領』的訴求，方能取得消費者的信賴。

15.18 花卉園藝零售業

15.18.1 適用範圍

從事花卉、盆栽、人造花、花籃、花圈及園藝相關商品買賣或服務提供為主要業務。

15.18.2 設備與機具之裝置

15.18.2.1 運送工具

因應營業需要而設置之運送工具，得定期保養維修，並紀錄備查，以確保使用安全為目的。

15.18.2.2 冷藏設備

以鮮花為主的花店，為延長花卉瓶插壽命，應設置保鮮櫃或冷藏櫃，以作為貯存花卉之用。

15.18.2.3 陳列架（檯）

用以陳列花卉、盆景之陳列架（檯），應考慮造型及整齊大方。

15.18.3 營業場所環境及設施

15.18.3.1 花藝造型之工作場所要寬敞，須能配合設計工作流程方便，且要有足夠空間擺設完成之作品。

15.18.3.2 苗圃應妥善規劃育苗生產區及生產輔助區，使能合理利用土地，發揮生產資源提高生產效率。

15.18.4 營業場所衛生

15.18.4.1 營業場所採用可盛水之花器裝置花卉時，花器內之水，應定期更換，以避免產生不良異味及污染環境。

15.18.4.2 營業場所之各式盆景，應每天清理，以杜絕滋生蚊蟲。

15.18.4.3 若有使用肥料以營養植物生長時，應能防止蚊蟲及臭味之產生，以確保營業場所之衛生。

15.18.5 商品銷售作業

15.18.5.1 花藝作品的交易過程，應事先瞭解顧客的需求並充分溝通設計上的考慮要素，例如：對象、理由、時機、場合、花材、配飾及表達方式等，以能提供正確之服務。

15.18.5.2 應主動教導顧客如何維護花卉之保鮮度與持久性。

15.18.5.3 賣場商品的陳列，得讓顧客入店後一目瞭然，清楚的看到鮮花區、盆景區、包裝區、緞帶花區，且花材要齊全。

15.18.5.4 陳列架（檯）擺設花卉、盆景時，應力求簡單明亮。

15.18.5.5 盆景若生長發育不良時，應予以淘汰或重新照顧，禁止陳列。

15.18.6 商品貯存作業

若有使用保鮮劑調節花卉的生理作用（即遲緩花卉的新陳代謝）時，店內應備有保鮮劑的正確使用方法及稀釋倍數規定。

15.19 運動用品、器材零售業

15.19.1 適用範圍

從事與運動商品有關之買賣或服務提供為主要業務。

15.19.2 營業場所環境及設施

15.19.2.1 賣場應依運動商品種類及特性裝設適當之照明或採光，但需注意與商品距離以防止商品受損。

15.19.2.2 賣場須適當規劃足夠的商品試用區或試穿室。

15.19.3 服務標準作業

15.19.3.1 店內人員應有良好的服務態度協助顧客試用或試穿商品，且可透過張貼標語，鼓勵顧客試用或試穿商品。

15.19.3.2 店內除陳列相關運動商品外，應定期或不定期提供國內外最新流行資訊，以增加服務層面。

15.19.4 商品銷售作業

15.19.4.1 應於店內明顯處張貼商品相關尺碼（寸）」對照表，方便顧客選購。

15.19.4.2 商店對所販售之商品，應提供維修之售後服務。

15.20 鐘錶零售業

15.20.1 適用範圍

從事有關鐘錶商品買賣或服務提供為主要業務。

15.20.2 人員與資格

從事維修服務人員宜參加相關技術訓練並持有結業證明。

15.20.3 設備與機具之裝置

15.20.3.1 清洗機具：清洗鐘錶所使用之工具，例：清洗機心的洗錶機、清洗外觀的超音波機等。

15.20.3.2 砂輪機：鐘錶拋光所使用之工具。

15.20.3.3 測錶機具：測定鐘錶準確之校正機具，分為電子式與機械式等。

15.20.3.4 防水測試機：測試鐘錶防水性能之機具。

15.20.3.5 底蓋開錶器：打開鐘錶底蓋所使用之工具。

15.20.3.6 維修檯：主要功能為鐘錶維修之用。

15.20.4 營業場所環境及設施

賣場應依商品特性裝設適當之照明或採光，且於營業時間內全面照明。

15.20.5 商品銷售作業

15.20.5.1 店內應建立維修服務制度，提供維修檢測服務。

15.20.5.2 店內所販售的所有鐘錶，均應主動出具保證書。

15.21 食品零售業

15.21.1 適用範圍

從事冷凍食品、醃漬食品、乾燥食品、肉品加工食品及水產加工食品等一般食品零售為主要業務。

15.21.2 名詞定義

15.21.2.1 冷凍食品

把品質良好又新鮮的食品經過加工處理，放在極低的溫度下，很快的讓它凍結，以抑制或減緩食物中的酵素作用，化學變化和微生物的繁殖，使它保持在凍結狀態的一種食品。

15.21.2.2 醃漬食品

指以各種農、畜、水產動植物為主要原料，利用各種加工技術，加入食鹽、調味料或香辛料等，經過醃漬、發酵、熟成等加工過程後，所製成的一種具有特殊風味的食品。

15.21.2.3 乾燥食品

指以各種農、畜、水產動植物為主要原料，利用各種加工技術，如自然風乾、熱風乾燥、真空乾燥、冷凍乾燥等除掉水份，以防止由微生物及酵素所引起的腐敗及變質，賦予食品較佳之輸送性及貯藏性。

15.21.2.4 肉品加工食品

指以畜產動物肉為主要原料，利用各種加工技術，加入必要合法的食品添加物，使它保存在冷藏或常溫的加工肉品。

15.21.2.5 水產加工食品

指以水產動植物肉為主要原料，利用各種加工技術，加入必要合法的食品添加物，使它保存在冷凍（藏）或常溫的水產品加工食品。

15.21.3 人員與資格

如設有調理場，應設置食品衛生負責人，接受衛生講習訓練並負責店內衛生管理工作，且應確實執行自主檢查工作，並有紀錄備查。

15.21.4 員工健康與保險

如設有調理場，其內部工作人員應每年辦理健康檢查一次，且檢查項目應包括 A 型肝炎、肺結核及傷寒。

15.21.5 設備與機具之裝置

15.21.5.1 包裝設備

包裝設備若因商品特性、保鮮、美觀或攜帶方便之需要而有所裝置者，應符合 9.1 及 9.2 之規範。

15.21.5.2 冷凍及冷藏設備

店內所販售食品應視儲存特性，設置冷凍櫃及冷藏櫃，且冷凍櫃應保持在－18℃以下，冷藏櫃為 7℃以下至凍結點以上，並應設置有溫度自動控制暨顯示系統。

15.21.5.3 冷凍、冷藏櫃裝置時，應選擇通風良好的地方，不得靠近熱源的位置及避免日光直射，並應定期清潔維護保養且有紀錄備查。

15.21.5.4 店內相關冷、熱及煮食設備，其使用材質應符合 9.1 之規範。

15.21.6 營業場所環境及設施

15.21.6.1 賣場櫃檯其平面照度應在七百米燭光以上。

15.21.6.2 賣場不得堆放未經包裝商品或雜物，待售商品亦不得堆置地面。

15.21.6.3 洽談區為接待客戶而設置，宜佈置高雅、品項價格標示明顯、潔淨美觀、並凸顯商品特色及商店形象。

15.21.6.4 冷凍、冷藏櫃櫃門之橡皮墊圈應保持清潔無破損，且櫃內不得有積冰（水），以免孳生細菌及產生異味。

15.21.6.5 冷飲機應每日清潔容器、管路與噴嘴，以防止異味、有害微生物侵入、孳生，影響衛生與品質；清洗時以飲用水為原則，如需使用清潔、消毒劑，以雙氧水為原則，並於乾燥後始能再充填供售商品。

15.21.6.6 營業場所相關食品調理設施應符合「食品良好衛生規範」之相關規定。

15.21.7 商品進貨作業

商品進貨時，宜採用品質規格或成份標示清楚之商品。

15.21.8 商品銷售作業

15.21.8.1 商店必要時，宜主動提供試飲、試吃或試食用等服務。

15.21.8.2 商店必要時，宜主動提供食品之正確食用方法。

15.21.8.3 冷凍、冷藏食品不得使用金屬材料釘封或橡皮圈等物來固定包裝封袋口，以維護衛生安全。

15.21.9 商品貯存作業

15.21.9.1 商品應依其特性，妥當控制各類食品儲存條件且應每日至少檢查兩次，若超過保存期限應予報廢處理。

15.21.9.2 為保持商品品質穩定，以維護消費者權益，各類食品儲存條件如下：

儲存方式 / 食品類別		常溫保存	冷藏保存	冷凍保存	備註
蜂蜜食品	蜂蜜	22～28℃			應避免陽光直射
	蜂花粉		3～8℃		
	蜂王乳			－18℃↓	
冷凍食品				－18℃↓	
醃漬食品		22℃↓	10℃↓		
乾燥食品		22℃			應避免陽光直射
肉品加工食品			5℃↓	－18℃↓	
水產加工食品			5℃↓	－18℃↓	

15.22 綜合零售業－百貨公司

15.22.1 適用範圍

涵蓋具有不同的業種別，如服飾、家庭用品、生鮮食品、餐飲、文具圖書、家具電腦等的大規模經營(不含購物中心)，而每一業種別均為獨立營運之部門採用專櫃出租或抽成、直營方式經營。

15.22.2 人員與資格

應配有丙級以上之電工操作人員或由專業廠商負責維護之合約，以維護設備之安全。

15.22.3 營業場所環境及設施

15.22.3.1 賣場商品之照明亮度應維持在八百至一千米燭光以上。

15.22.3.2 賣場通道之設計宜有主動線與輔助動線之區分，主動線寬度宜維持在二公尺以上，輔助動線宜維持在一公尺以上，收銀台通道宜維持在0.九公尺以上。

15.22.3.3 賣場間樓梯之層階設計，於不同之賣場，不同的面積區劃，依建築技術規則設置，其階梯應加設扶手及防滑裝置，以維護顧客之安全。

15.22.3.4 營業場所之門口處應設置「禁止寵物入內」之標誌（導盲犬除外），以免寵物上之病媒污染商品，影響衛生。

15.22.3.5 營業場所之門口應有「本場所全面禁菸」之標誌，以維護員工及消費者之身體健康，宜另設置抽煙處所，及獨立之空調系統。

15.22.3.6 營業場所應視實際之需要設置發電機，以因應緊急停電時，能維持冷凍、冷藏設備及消防系統之正常運轉；發電機之功率並能再有足夠之能量供給賣場三分之一以上之照明的電力。

15.22.4 營業場所衛生

15.22.4.1 營業場所應設置足夠之清潔人員，以隨時維持營業場所之清潔。

15.22.4.2 販售生鮮、調理相關食品，所使用處理設備及機具的管理應符合食品良好衛生作業規範（Good Hygienic Practices）簡稱 GHP 規定。

15.22.5 消防及保安應變處理

15.22.5.1 營業場所應設置足夠之保全人員，以隨時維持營業場所之安全；並保存保全紀錄，包括監視錄影帶，至少 2 週以上。

15.22.5.2 舉辦促銷或大型活動時應事先做好來客數預估、周圍交通之維持，必要時宜做適當的入店人數流量管制，以利緊急狀況發生時，得以做良好的人員疏散。

15.22.6 商品進貨作業

15.22.6.1 應確實查驗廠商退貨商品之數量與規格，並查驗送貨人員攜帶之物品。

15.22.6.2 商品驗收人員於每日進貨時應將廠商名稱、商品名稱、進貨數量、交易金額等列表紀錄備查。

15.22.7 商品銷售作業

15.22.7.1 營業場所之商品應分類、分樓層陳列。

15.22.7.2 賣場同一系列之商品宜在一起陳列，以便消費者選購，而增加購買機會。

15.22.7.3 貨架或展示櫃之商品擺放高度不宜超過二.二公尺，以防止滑落以維護消費者安全。

15.22.7.4 商品為方便顧客取貨應依大且重之商品陳列於低層，輕與小的商品陳列於上層，以維護消費者之安全。

15.22.7.5 賣場之各樓層，應在明顯處告示專櫃位置圖，以指引顧客選購。

15.22.7.6 賣場之陳列架上方，應懸掛品牌名稱，以便顧客選購。

15.22.7.7 賣場陳列之各項商品，宜製作貨架卡或手繪海報（ＰＯＰ）分別標明商品名稱、規格及售價。

15.22.7.8 賣場之商品應依商標面向消費者之原則陳列，讓顧客容易了解商品之內容。

15.22.7.9 賣場商品之標價其標籤之位置要一致，以標在商品正上方為原則，但不得標在商品之有效期限標示上。

15.22.7.10 賣場販賣商品標價不得有遮蓋瑕疵之行為。

15.22.7.11 易腐性之食品應以適當之冷凍、冷藏櫃陳列以維持商品之鮮度。

15.22.7.12 平面冷藏、冷凍展售櫃之貨品，堆置不得超過裝載線。

15.22.7.13 貨架或展示櫃上之商品，宜以隔板或隔網定位，以便掌握商品缺貨狀況。

15.22.8 商品貯存作業

15.22.8.1 進貨之商品，倘在賣場無法陳列完畢者，應依其特性儲存於倉貯場所。

15.22.8.2 存放於倉儲場所之商品應有系統的整齊排列及品名標示，並避免重且大之商品放於上層，以免損害商品品質，且應依先進先出法出貨。

15.22.8.3 從業人員補貨時，以不佔用通道、非營業時間為原則，如有廢容器，應即去除以免阻塞通道。

15.22.8.4 推車補貨時，應以曳引方式為之，以免撞擊到消費者。

15.22.8.5 冷凍、冷藏庫每天應巡視溫度二次以上，並有紀錄備查。

15.22.8.6 倉儲場所為防止病媒侵入應定期消毒，並有紀錄備查。

15.22.8.7 營業場所之不良品與過期品，於處理或銷毀前應選擇適當地點儲存，並明顯標示之。

15.22.9 其他

15.22.9.1 各專櫃或場所販售之商品，於其他專則有所規範時，則適用該專則的條款。

15.23 綜合零售業－量販店

15.23.1 適用範圍

泛指大型賣場內所販售商品種類眾多，從事一般食品、冷凍(藏)食品、生鮮食品等相關食品及(或)家居用品、雜貨與居住相關商品之販賣或服務為主要業務，消費者可多樣性選購。

15.23.2 人員與資格

15.23.2.1 應配有丙級以上之電工操作人員或由專業廠商負責維護之合約，以維護設備之安全。

15.23.3 營業場所環境及設施

15.23.3.1 賣場通道之設計宜有主動線與輔助動線之區分(不含特殊展示區)，主動線寬度宜維持在二公尺以上，輔助動線宜維持在一公尺以上，收銀台通道宜維持在0.九公尺以上。

15.23.3.2 營業場所之門口處應設置「禁止寵物入內」之標誌(導盲犬除外)，以免寵物上之病媒污染商品，影響衛生。

15.23.3.3 營業場所之門口處應有「本場所全面禁菸」之標誌，以維護員工及消費者之身體健康，宜另設置抽菸處所，及獨立之空調系統(菸害防治法)。

15.23.4 營業場所衛生

15.23.4.1 營業場所應設置足夠之清潔人員，以隨時維持營業場所之清潔。

15.23.4.2 販售生鮮、調理相關食品，其後場所使用處理設備及機具的管理應符合食品良好衛生作業規範(Good Hygienic Practices，簡稱 GHP)之規定。

15.23.5 消防及保安應變處理

15.23.5.1 賣場所使用之堆高機等相關運搬設備，應由合格証照人員或訓練有素人員操作，且應明訂操作保養步驟及安全注意事項。

15.23.5.2 營業場所應設置足夠之保全或服務人員，以隨時維持營業場所之安全；並保存保全紀錄，包括監視錄影帶，至少二週以上。

15.23.6 服務標準作業

15.23.6.1 如有販售 DIY 之相關商品，應提供顧客簡單明瞭之組裝方式說明書，顧客如有疑問應善盡諮詢協助之責。

15.23.6.2 應明文訂定代客搬運、代客組裝、售後服務之作業程序，並明訂收費方式，主動告知顧客。

15.23.7 商品進貨作業

15.23.7.1 商品驗收人員於每日進貨時應將廠商名稱、商品名稱、進貨數量、交易金額等列表紀錄備查。

15.23.8 商品銷售作業

15.23.8.1 賣場同一系列之商品宜在一起陳列。

15.23.8.2 商品為方便顧客取貨宜依大且重之商品陳列於低層，輕與小的商品陳列於上層，以維護消費者之安全。

15.23.8.3 賣場陳列之各項商品，應製作標價卡或海報(POP)分別標明商品名稱、規格及售價。

15.23.8.4 賣場之商品宜依商標面向消費者之原則陳列，讓顧客容易了解商品之內容。

15.23.8.5 易腐性之食品應以適當之冷凍、冷藏櫃陳列以維持商品之鮮度。

15.23.8.6 平面冷藏、冷凍展售櫃之貨品，推置不得超過裝載線。

15.23.8.7 貨架或展示櫃上之商品，宜以隔板或隔網定位，以便掌握商品缺貨狀況。

15.23.9 商品貯存作業

15.23.9.1 進貨之商品，倘在賣場無法陳列完畢者，應依其特性貯存於倉貯場所。

15.23.9.2 存放於倉貯場所之商品應有系統的整齊排列及品名標示，且應依先進先出法出貨。

15.23.9.3 營業場所之不良品與過期品，於處理或銷毀前應選擇適當地點貯存，並明顯標示之。

15.23.9.4 從業人員補貨時，以不佔用通道為原則，如有廢容器，應即去除以免阻塞通道。

15.23.9.5 冷凍、冷藏設備每天應巡視溫度二次以上，並有紀錄備查。

15.23.9.6 倉貯場所為防止病媒侵入應定期消毒，並有紀錄備查。

15.23.10 其他

15.23.10.1 各專櫃或場所所販售的商品，於其他專則有所規範時，則適用於該專則的條款。

15.24 文教康樂用品業

15.24.1 適用範圍

從事娛樂用品或樂器用品相關商品買賣或服務為主要業務。

15.24.2 名詞定義

15.24.2.1 娛樂文化用品

泛指個人或家庭正當娛樂之用品，例：CD、VCD、DVD、玩具、錄音帶、錄影帶、棋類用品、電子遊樂器、娛樂用光碟…等。

15.24.2.2 樂器用品

泛指可演奏之樂器等相關用品。

15.24.3 設備與機具之裝置

賣場視需要得設置試音室、試聽區、試視區、練習室。

15.24.4 營業場所環境及設施

樂器用品賣場應視業務需要，設置良好通風設備，賣場內溫濕度控制在相對濕度 75RH%以下。

15.24.5 服務標準作業

15.24.5.1 應尊重顧客選購及試聽、試音、試視、試奏之過程。

15.24.5.2 售後服務要收費時應主動告知顧客，且應明文訂定收費標準。

15.25 汽機車百貨零售業

15.25.1 適用範圍

從事汽車、機車之零件、配備等用品之零售為主要業物，包括：輪胎、音響、百貨、精品、機輪等。

15.25.2 營業場所環境及設施

15.25.2.1 賣場應依商品特性裝設適當之照明或採光，及注意與商品之距離，防止商品受損。

15.25.2.2 賣場應有商品類別名稱及陳設之標示，以便於消費者選購。

15.25.2.3 如附設有汽機車保養、安裝或維修服務，應維持工作區域之整潔。

15.25.2.4 如附設有汽機車保養、安裝或維修服務，工作區內應加強機具設備之警語標示，如頂高器、平衡儀、定位儀、輪胎裝拆機等，以維護員工及顧客安全。

15.25.2.5 如附設有汽機車保養、維修服務，應設有顧客休息區。

15.25.2.6 如附設有汽機車保養、維修服務，應至少有一具以上之頂高機器以利維修保養。

15.25.2.7 如附設有汽機車保養、安裝或維修服務，各項機工具及手工具應有固定位置且使用方便，地面應鋪設地床漆或防滑漆。

15.25.2.8 如附設有汽機車保養、維修服務，應提供土地分區使用證明及提供服務檢驗證明或服務保固證明。

15.25.3 服務標準作業

15.25.3.1 賣場及保修廠內應有專業諮詢服務人員隨時接受諮詢，以提供顧客專業知識與技術。

15.25.3.2 如設有汽機車保修服務，應明文訂定服務收費標準。

15.25.3.3 賣場內宜提供相關車輛保養資訊，以增添體貼顧客的服務內容。

15.25.3.4 應明訂代客組裝、售後服務之作業程序，並明訂收費方式，主動告知顧客。

15.25.4 商品銷售作業

15.25.4.1 賣場陳列之商品，宜有系統陳列，以便消費者選購。

15.25.4.2 賣場同一系列之商品宜在一起陳列，以免消費者遺忘，而增加購買機會。

15.25.4.3 貨架或展示櫃之邊緣為防止商品滑落，應以前檔網護住以維護消費者安全。

15.25.4.4 為方便顧客取貨，宜依粗大厚重之商品陳列於低層，輕與小的商品陳列於上層，以維護消費者之安全。

15.25.4.5 賣場陳列之各項商品，應製作貨架卡或手繪海報（POP）分別標明商品名稱、規格及售價。

15.25.4.6 賣場之商品應依商標面向消費者之原則陳列，讓顧客容易了解商品之內容。

15.25.4.7 賣場商品之標價其標籤之位置要一致，以標在商品正上方為原則，但不得標在商品之有效期限標示上。

15.25.4.8 賣場販賣商品標價不得有遮蓋瑕疵之行為。

15.25.4.9 如附設有汽機車保養、維修服務，應將處理後之廢油、廢輪胎、廢電瓶等回收，並由合法廠商回收處理。

15.26 寵物用品零售業

15.26.1 適用範圍

從事有關寵物用品，如狗、貓、水族、兔、鼠、鳥等寵物飼料、照料等用品之零售或服務為主要業務。

15.26.2 營業場所環境及設施

15.26.2.1 賣場應依商品特性裝設適當之照明或採光，及注意與商品之距離，防止商品受損。

15.26.2.2 賣場應有明確的貨架陳設位置或展示方式，標示或懸掛商品類別名稱，以便於消費者選購。

15.26.2.3 貨架應經常擦拭保持清潔，以襯托所陳列之商品，且貨架上不可陳列外包裝有髒污、破損之商品。

15.26.2.4 如有提供寵物美容及照料服務，應維持美容區及照料區整齊、清潔、衛生，並避免噪音，於顧客離店後立即清理。

15.26.2.5 如有提供寵物美容服務，所使用於直、間接接觸寵物皮膚之器具，如梳子、毛巾、剪刀等，應定期或不定期清洗、消毒、使用及保養。

15.26.2.6 如有提供寵物美容服務，燙、染毛劑應妥善選擇，不得有害寵物健康。

15.26.2.7 如有提供寵物美容服務，美容區應與賣場分開，避免互相影響。

15.26.2.8 如有依法提供寵物繁殖與醫療服務，應與用品賣場加以區隔。

15.26.2.9 應定期或不定期於賣場進行環境消毒。

15.26.3 服務標準作業

15.26.3.1 店內人員應有良好的服務態度且誠實提供商品的用途、價格、特性等相關資訊。

15.26.3.2 店內除陳列相關商品外，應定期或不定期提供寵物照護資訊，以增加服務層面。

15.26.4 商品銷售作業

15.26.4.1 賣場陳列之商品，宜有標示使用方式、注意事項、製造商等，以便消費者選購。

15.26.4.2 販售之飼料應經過嚴格挑選，且須經相關單位許可之飼料。

15.26.4.3 飼料、飼料添加物應放置於貨架或墊板上，並與牆壁保持適當距離。

15.26.4.4 飼料應注意其保存期限，若超過保存期限應立即下架。

15.26.4.5 飼料、飼料添加物放置場所，應維持清潔、通風、乾燥，並避免直接日曬。

15.26.4.6 需冷藏（冷凍）之飼料、飼料添加物應置於冷藏（冷凍）設備內，溫度 5℃以下。

15.26.4.7 飼料、飼料添加物應與有害健康之商品分別陳列或儲存。

15.26.4.8 飼料或飼料添加物，其包裝須有明確完整之中文標示，如製造或輸入業者之名稱、地址、類別、品名、成分、主要原料名稱、用途、保存方法、使用方法及使用時應注意事項等。

15.27 酒零售業

15.27.1 適用範圍

從事有關酒類及其相關商品零售買賣為主要業務。

15.27.2 名詞定義

15.27.2.1 酒

指含酒精成分以容量計算超過百分之零點五之飲料、其他可供製造或調製上項飲料之未變性酒精及其他製品。但經中央衛生主管機關依相關法律或法規命令，認屬藥品之酒類製劑，不在此範圍內。

15.27.3 營業場所環境及設施

15.27.3.1 貨架要經常擦拭保持亮麗，以襯托陳列商品之價值，且貨架上不可陳列外包裝有髒、破損或過期之商品。

15.27.3.2 賣場應依商品特性裝設適當之照明或採光，且於營業時間內全面照明。

15.27.4 服務標準作業

15.27.4.1 店內除陳列相關商品外，應定期或不定期提供國內外最新商品資訊，以增加服務層面。

15.27.4.2 店內服務人員應有良好的服務態度，且誠實提供商品價格、產地、特性、成分等相關資訊之服務。

15.27.4.3 酒瓶、酒杯等易碎商品售出，於包裝入袋前，應請顧客親自檢查無破損後，再當顧客面前進行包裝，以減少或消除與商品完整有關之客訴事件。

15.27.4.4 宜向顧客主動提供品酒之正確（最佳）飲用方法。

15.27.5 商品進貨作業

15.27.5.1 進貨時應向合法廠商進貨，並檢附進貨來源憑證、合格單據、發票等，以確保商品品質。

15.27.5.2 商品進貨時，應確實查驗廠商進貨商品之品名、數量、規格、包裝標示與交易金額等，並列表紀錄備查。

15.27.6 商品銷售作業

15.27.6.1 如有販賣菸品，應符合「菸酒管理法」、「菸害防治法」之有關規定。

15.27.6.2 販賣商品包裝上之表徵、內容物之標示應符合「酒類標示管理辦法」及其相關法令規定。

15.27.6.3 賣場陳列之商品，宜做有系統之陳列，以便顧客選購；待售商品不得堆置地面。

15.27.6.4 貨架或展示櫃之邊緣，為防止商品滑落，應加保護裝置，以維護顧客安全。

15.27.6.5 商品為方便顧客取貨，應依大且重之商品陳列於底層，輕與小之商品陳列於上層，以維護消費者之安全。

15.27.6.6 店內之陳列架上方，應懸掛商品類別，以便顧客選購。

15.27.6.7 店內陳列之各項商品，應製作貨架卡或手繪海報（POP）等，分別標明商品名稱、規格及售價。

15.27.6.8 店內之商品應依商標面向消費者之原則陳列，讓顧客容易瞭解商品之內容。

15.27.6.9 貨架或展示櫃上之商品，宜以格板或格網定位，以便掌握商品缺貨狀況。

15.27.6.10 不販賣酒類商品給未滿十八歲之顧客。

15.27.6.11 店內不得販賣未經許可產製或輸入之私酒，及不符衛生標準及有關規定之劣酒。

15.27.6.12 店內進行促銷活動時，其海報及 DM 等宣傳物應符合政府相關規定辦理。

15.27.7.商品儲存作業

15.27.7.1 商品儲存場所應依商品之特性及儲藏需求，確實控制儲存場所之衛生、溫度，並依商品特性、類別加以區隔整齊置放，且應離牆、離地至少五公分，並加以適當的標示及按先進先出原則出貨。

15.27.7.2 營業場所之不良品與過期品，於處理或銷毀前應選擇適當地點儲存，並明顯標示之。

15.28 汽車銷售業

15.28.1 適用範圍

以從事汽車銷售之行業，但未包括中古車之買賣及保修廠。

15.28.2 人員與資格

15.28.2.1 汽車銷售人員應接受汽車銷售相關專業訓練。

15.28.3 營業場所環境及設施

15.28.3.1 展示中心應有適當照明或採光，營業時間內全面照明、陳列重點加設投射燈光。

15.28.3.2 商品陳列應以營造產品特性與氣氛為宜，突顯品牌特色為原則。

15.28.4 營業場所衛生

15.28.4.1 凡用於待客之用水，應符合飲用水水質及衛生標準。

15.28.4.2 展示商品及展示環境要經常擦拭保持亮麗、清潔，以襯托所陳列商品價值。

15.28.5 服務標準作業

15.28.5.1 對於銷售資訊（如：DM）應予以管理，以確保商品銷售方案與銷售資訊一致。

15.28.5.2 應於展示中心現場提供國內外最新商品資訊，以增加服務層面。

15.28.5.3 應明文訂定服務項目其作業程序及各項收費標準，例如：代客領牌、繳稅（牌照稅、汽車燃料稅）、代辦汽車保險（顧客應有自由選擇保險公司之權利）、付款方式、貸款業者及其方式條件等，或提供相關資料給顧客參考，且詳細介紹及說明。

15.28.5.4 選購配備應列明其規格及價格，且詳細介紹及說明。

15.28.5.5 其它因購買車輛所衍生相關之附加費用須明白列出，並主動告訴顧客。

15.28.5.6 交易期間應指定特定服務人員服務，除顧客要求之外，不隨意變更服務人員。

15.28.5.7 簽約時，應主動提供買賣契約，以確保與顧客之交易關係；契約內容不得違反政府公告之「汽車買賣定型化契約」應記載及不得記載之事項。

15.28.5.8 契約簽訂前，顧客應有至少三日之合約審閱期間，給予顧客足夠的考慮時間。

15.28.5.9 契約訂立後，若有任何增刪修改，須經雙方當事人書面同意，以尊重顧客需求。

15.28.5.10 應建立車輛售後保固（非耗材）服務制度，並向顧客說明保固範圍。

15.28.6 商品銷售作業

15.28.6.1 展示中心陳列之各項商品，應製作規格表或 POP，分別標明商品名稱、規格、售價等。

15.28.6.2 為提供顧客選購之方便，得提供車體外漆之色彩對照表，以供顧客參考。

15.28.6.3 應主動介紹車輛之功能及優點，並提供後續保養期程與專屬保養廠相關資訊。

15.28.6.4 賣場得依營運需要，可增加選購配件之商品陳列，以提高服務層面。

15.28.6.5 應提供顧客試乘、試駕之權利，充分尊重顧客選購意願。

15.28.7 交車作業

15.28.7.1 車輛交付前，應完成交車檢查，並確保交付車輛之內裝、外裝乾淨無污損。

15.28.7.2 車輛應如期準時交付，並應提供車主手冊，含中文保證書、操作說明、使用須知、保固項目及原始領牌證照，須說明如何使用手冊，並與顧客依交車確認表共同檢視車輛。

15.29 百貨零售業

15.29.1 適用範圍

從事日常生活用品、飾品、美妝用品、服飾等之零售買賣為主要業務。

15.29.2 營業場所環境及設施

15.29.2.1 賣場若有設置樓梯，其階梯應加設扶手及防滑裝置，以維護顧客之安全。

15.29.2.2 營業場所應隨時維持營業場所之清潔。

15.29.2.3 營業場所視需要設置足夠之保全監視器，以隨時維持營業場所之安全；並保存保全紀錄，至少二週以上。

15.29.3 服務標準作業

15.29.3.1 應明文訂定代客運送、售後服務作業程序，如另收費，應明訂收費方式及服務內容，主動告知顧客。

15.29.4 商品進貨作業

15.29.4.1 應確實查驗廠商進貨商品之數量與規格。

15.29.4.2 商品驗收人員於進貨時，應將廠商名稱、商品名稱、進貨數量、交易金額等列表紀錄備查。

15.29.5 商品銷售作業

15.29.5.1 賣場陳列之商品，宜做有系統之陳列，同一系列之商品宜陳列在一起，以便顧客選購。

15.29.5.2 貨架或展示櫃之邊緣為防止商品滑落，應設置保護裝置以維護顧客安全。

15.29.5.3 商品為方便顧客取貨應依大且重之商品陳列於底層，輕與小的商品陳列於上層，以維護消費者之安全。

15.29.5.4 賣場之陳列架上方，應懸掛或張貼商品分類之標示，以便顧客選購。

15.29.5.5 賣場陳列之各項商品，應製作品名卡或 POP，分別標明商品名稱、規格及售價。

15.29.5.6 賣場之商品應依商品正面向顧客之原則陳列，讓顧客容易了解商品之內容。

15.29.5.7 賣場商品之店內標籤黏貼位置要一致，不得標在商品之有效期限及其它辨別商品之資訊上，且不得有遮蓋商品瑕疵之欺騙行為。

15.29.6 商品儲存作業

15.29.6.1 進貨之商品，倘在賣場無法陳列完畢者，應依其特性儲存於倉儲場所。

15.29.6.2 存放於倉儲場所之商品應有系統的整齊排列及品名標示，並避免重且大之商品放於上層，以免損害商品品質。

15.29.6.3 從業人員補貨時，以不影響通道、顧客購物為原則，如有廢棄物，應即去除以免阻塞通道。

15.29.6.4 營業場所之不良品與過期品，於處理或銷毀前應畫定專區儲存，並明顯標示之。

15.30 書刊影音出租業

15.30.1 適用範圍

從事雜誌、小說、漫畫、DVD、VCD 等出租服務為主要業務。

15.30.2 營業場所環境及設施

15.30.2.1 營業場所應具備充足之照明或採光。

15.30.2.2 出租之刊物或影音商品，宜隨時保持整潔，避免灰塵沾染商品。

15.30.2.3 營業場所宜提供顧客試閱、試聽之空間及設備。

15.30.2.4 若有出租限制級刊物或影音商品，其陳列區域應加以區隔，並不得出租給十八歲以下之顧客。

15.30.3 服務標準作業

15.30.3.1 應明文訂定服務項目及其作業程序，例如：代客查詢、還書或還片方式、租期延展、收費方式等。

15.30.3.2 應明文訂定各項收費標準，例如：各類商品之租金、押金、逾期費、毀損費、遺失賠償費等。

15.30.3.3 宜有適當的資訊管理系統輔助，以提供顧客便利及快速的顧客服務。

15.30.3.4 如有提供會員制度，應明訂會員所享有之相關權利或服務項目及入會標準、會費等，並使顧客清楚了解。

15.30.3.5 應定期或不定期提供國內外最新影片或書刊之資訊，以增加服務層面。

15.30.4 商品進貨作業

15.30.4.1 商品進貨時應確實查驗廠商進貨商品之名稱、數量、規格及交易金額，並列表紀錄備查。

15.30.5 商品出租作業

15.30.5.1 出租之刊物或影音商品，宜分類或做有系統之陳列，且陳列架上方，應懸掛商品分類之標示，以便顧客選擇。

15.30.5.2 營業場所陳列之各項商品，應製作陳列卡或 POP 分別標明出租商品名稱、期限、規格及租金。

15.30.5.3 顧客於結帳或取走出租物前，應與顧客核對出租物是否有空缺、毀損、缺頁之情形。

15.31 化妝品零售業

15.31.1 適用範圍

從事化妝品、保養品、香水、美容器具等商品之零售為主要業務。

15.31.2 名詞定義

15.31.2.1 化妝品

塗敷於人體外部，以潤澤髮膚，刺激嗅覺，掩飾體臭或修飾容貌等商品。

15.31.3 營業場所環境及設施

15.31.3.1 陳列架應經常擦拭保持潔淨，且不得陳列外包裝及標籤有髒、破損或過期之商品及試用品。

15.31.3.2 賣場內若附設有美容護膚區，應符合護膚美容業專則之相關規定。

15.31.4 營業場所衛生

15.31.4.1 賣場所使用於直、間接接觸顧客皮膚之器具，每日應確實進行清洗、消毒保養或更新之工作並加以記錄，以維護顧客之安全、衛生。

15.31.4.2 賣場內所提供之試用產品，應保持清潔並定期更換新品，以維護顧客之試用安全及衛生。

15.31.4.3 賣場內應於顧客使用試用品後，提供顧客適當之清潔設備或用品。

15.31.5 服務標準作業

15.31.5.1 賣場內應至少有一位領有丙級以上技術士證照之專業諮詢服務人員隨時接受諮詢，以提供顧客專業知識。

15.31.5.2 營業場所內如設有保養、美容等服務，應明文訂定服務收費標準。

15.31.5.3 賣場內之服務人員宜主動提供商品之正確使用方式。

15.31.5.4 應明文訂定已售出商品之換、退貨相關規定，並主動告知顧客。

15.31.6 商品銷售作業

15.31.6.1 賣場所販售商品包裝上之表徵、內容物之標示應符合衛生署公告之化妝品衛生管理條例及其相關法令規定。

15.31.6.2 賣場陳列之商品（包含樣品、試用品及贈品），應有標示清楚且完整之中文標示及使用方式、注意事項、容量、批號、製造商、製造地點、出廠日期、保存期限等，以便顧客選購。

15.31.6.3 賣場內不得銷售容器及外包裝上載明「樣品」及「試用品」字樣之商品。

15.32 嬰婦用品零售業

15.32.1 適用範圍

從事與產孕婦及嬰幼兒相關商品之零售或服務為主要業務。

15.32.2 人員與資格

15.32.2.1 服務人員應接受產孕婦保健、育嬰知識及商品使用等專業訓練課程，並保留訓練課程記錄。

15.32.3 營業場所環境及設施

15.32.3.1 賣場應有明確的貨架陳列位置或展示方式、標示或懸掛商品類別名稱，以便於消費者選購。

15.32.3.2 賣場內之陳列架及展示櫃應設置適當之安全防護設施，並防止物品滑落，以維護顧客選購產品時之安全。

15.32.3.3 為方便顧客取貨，應依大且重之商品陳列於低層，小與輕之商品陳列於上層之上架方式，以維護顧客之安全。

15.32.3.4 賣場應視產品需要，於適當地點設置試穿區，並且應注意採光、通風良好及顧客隱私權之保護。

15.32.3.5 營業場所之門口處應設置「禁止寵物入內」之標誌（導盲犬除外），以免寵物身上之病媒污染商品，影響嬰幼兒及孕婦之健康。

15.32.3.6 為維護賣場安全，應注意地板防滑設施處理及貨架間通道之暢通。

15.32.4 服務標準作業

15.32.4.1 應明文訂定商品之代客搬運、退換貨標準、售後服務等作業程序，並明訂收費方式，主動告知顧客。

15.32.4.2 如有必要時，服務人員宜主動提供商品之正確使用或食用方式及試用服務。

15.32.4.3 店內除陳列相關商品外，宜定期或不定期提供嬰幼兒養育及產孕婦保健之相關國內外資訊，以提昇服務層面。

15.32.5 商品銷售作業

15.32.5.1 賣場陳列之商品，應標示清楚其中文名稱、主要成分、適用年齡、使用方式、注意事項、製造商、製造地點、保存期限等，並依相關法令標示，以提供顧客選購之參考。

15.32.5.2 如有販賣嬰兒配方食品、四個月以上嬰兒食用之副食品或嬰兒奶嘴，其容器或外包裝標示應符合行政院衛生署所公告之食品衛生管理法相關規定。

15.32.5.3 如有販售兒童玩具商品，其標示應符合經濟部所公告之玩具商品標示基準法。

15.32.5.4 賣場之商品應依使用功能作群組式排列整齊，以方便顧客參觀選購。

15.32.5.5 如有販售服飾類商品，其標示應依照經濟部所公告之服飾標示基準法之規定。

15.33 醫療用品零售業

15.33.1 適用範圍

從事各類醫療、保健、護理、復健等用品及醫療耗材之零售或服務提供為主要業務，如銷售列屬醫療器材之商品，並應依法領有衛生主管機關核發之藥商許可執照。

15.33.2 人員與資格

15.33.2.1 賣場內應有受過專業訓練之諮詢服務人員隨時接受顧客諮詢，提供專業知識。

15.33.2.2 如有販售非處方藥品(OTC)時，應有取得主管機關核發執業執照之專任藥師或藥劑生駐店服務，若藥師或藥劑生於遷移或變更時應依規定向主管機關報備。

15.33.3 營業場所環境及設施

15.33.3.1 宜設置斜坡或殘障輔助工具，以便於行動不便者進出。

15.33.4 營業場所衛生

15.33.4.1 賣場所使用於直、間接接觸顧客皮膚之試用產品，應定期或不定期進行清洗、消毒保養及更換新品，以維護顧客試用之安全、衛生。

15.33.5 服務標準作業

15.33.5.1 應明文訂定商品之代客送貨、售後服務、租賃服務、維修服務等作業程序及收費方式，並主動告知顧客。

15.33.5.2 醫療、保健、復健等器材應主動出具中文保證書，提供適當保固服務。

15.33.5.3 賣場應主動提供商品之正確使用、食用方式及其他相關注意事項。

15.33.5.4 賣場宜提供顧客商品查詢及代客訂貨等服務。

15.33.6 商品銷售作業

15.33.6.1 賣場所販售之商品（包含不得轉售之樣品、試用品及贈品），其包裝上之表徵、內容物之標示應符合商品標示法及其他相關法令之規定。販售藥物者，其藥物之標示並應符合藥事法之規定，以利顧客選購。

15.33.6.2 商品出售時，不得將商品原始之名稱、標籤、說明書、包裝、商標、圖形或容器等改變後出售。

15.33.7 其他

15.33.7.1 賣場所販售之各類商品於其他專則有所規範時，則適用於該專則之條款。

15.34 藥妝零售業

15.34.1 適用範圍

從事各類藥品、化妝品、健康食品、食品及一般生活用品之零售或服務提供為主要業務，如銷售列屬藥物之產品，並應依法領有衛生主管機關核發之藥商許可執照，且不含處方藥品調劑業務。

15.34.2 名詞定義

15.34.2.1 非處方藥

係指藥品製劑中，除醫師處方藥品外之醫師、藥師、藥劑生指示藥品、成藥及固有成方製劑，其分類依據中央衛生主管機關核准之藥品許可證所載並標示於藥品包裝中。

15.34.2.2 健康食品

係指提供特殊營養素或具有特定之保健功效，特別加以標示或廣告，而非以治療、矯正人類疾病為目的之食品，並符合行政院衛生署公告之健康食品管理法之規定。

15.34.3 人員與資格

15.34.3.1 應有取得主管機關核發執業執照之專任藥師或藥劑生駐店服務，且藥師或藥劑生於遷移或變更時應依規定向主管機關報備。

15.34.4 營業場所環境及設施

15.34.4.1 依規定應將藥商許可執照及執業藥師執照懸掛於賣場之明顯位置。藥師及藥劑生胸前並應佩帶專業證照。

15.34.4.2 賣場依規定應將「執業中」或「暫停執行業務」之標示視實際執業情形置於藥師諮詢處所明顯位置，便於顧客辨識。

15.34.5 營業場所衛生

15.34.5.1 賣場所使用於直、間接接觸顧客皮膚之器具、試用產品及設施，應定期或不定期進行清洗、消毒保養及更換新品，以維護顧客試用之安全、衛生。

15.34.6 服務標準作業

15.34.6.1 應主動提供商品之正確使用或食用方式。如有必要時，宜主動提供試用服務。

15.34.6.2 除陳列相關商品外，宜定期或不定期提供相關國內外資訊，以提昇服務層面。

15.34.7 商品銷售作業

15.34.7.1 賣場所販售之商品（包含不得轉售之樣品、試用品及贈品），其包裝上之表徵、內容物之標示應符合商品標示法及藥事法、化妝品管理條例、食品衛生管理法、健康食品管理法等相關法令之規定，以利顧客選購。

15.34.7.2 賣場所張貼之廣告應符合藥事法、化妝品管理條例、食品衛生管理法、健康食品管理法等相關法令之規定，不得有虛偽不實、誇張及超過許可範圍之內容，且非為藥物不得廣告有療效功能。

15.34.7.3 商品出售時，不得將商品原始之名稱、標籤、說明書、包裝、商標、圖形或容器等改變後出售。

15.34.7.4 賣場內不得銷售容器及外包裝上載明「樣品」及「試用品」字樣之商品。

15.34.8 商品貯存作業

15.34.8.1 商品貯存應依相關貯存條件存放，避免受到日光直接照射。

15.34.8.2 不良品與過期品，應依相關法令規定立即下架停止銷售，畫定專區貯存，並明顯標示之。

15.34.9 其他

15.34.9.1 賣場所販售之各類商品於其他專則有所規範時，則適用於該專則之條款。

15.35 居家修繕建材零售業

15.35.1 適用範圍

從事居家修繕建材用品零售為主要業務，如漆料、塗料、金屬手工具、水電材料、家庭五金、居家修繕用品等，但未包括修繕服務。

15.35.2 人員與資格

大型賣場依其用電等級，應配有符合相關法令規定之丙級以上電工操作人員或由專業廠商負責維護之合約，以維護用電設備之安全。

15.35.3 設備與機具之裝置

15.35.3.1 電器販賣應設置測試插座，便於顧客測試，且測試插座應有防止觸電之安全措施。

15.35.3.2 如設有木工裁切服務者，應由專人輔導操作並裝設安全護具。

15.35.3.3 賣場所使用之堆高機等相關運搬設備，應由合格證照人員或訓練有素人員操作，且應明訂操作保養步驟及安全注意事項。

15.35.3.4 各類機具設備應有緊急停止運轉或斷電方法之文字及圖示，並標示於明顯位置。

15.35.4 營業場所環境及設施

15.35.4.1 如為六百坪以上之大型賣場，其通道之設計宜有主動線與輔助動線之區分(不含特殊展示區)，主動線寬度宜維持在二公尺以上，輔助動線宜維持在一公尺以上，收銀台通道宜維持在０.九公尺以上。

15.35.4.2 營業場所之門口處應有「本場所全面禁菸」之標誌。

15.35.4.3 如有商品以懸吊方式展示者，應妥善固定，以免影響顧客安全。

15.35.5 服務標準作業

15.35.5.1 宜設有專人服務區，以提供一般消費者之購物、安裝、使用、技術、室內設計等專業諮詢。

15.35.5.2 如有販售 DIY 之相關商品，應提供顧客簡單明瞭之組裝方式中文說明書，顧客如有疑問應善盡諮詢協助之責。

15.35.5.3 應明文訂定代客搬運、代客組裝、售後服務、退換貨之作業程序，並明訂收費方式，主動告知顧客。

15.35.5.4 有關商品之使用及操作，服務人員應主動說明注意事項。

15.35.6 商品銷售作業

15.35.6.1 商品應依使用功能作群組式排列整齊，以方便顧客參觀選購。

15.35.6.2 賣場所販售之電器、電動工具、瓦斯器具等經經濟部標準檢驗局公告為應施檢驗品目之商品，應清楚標示合格檢驗字號。

15.35.7 商品貯存作業

15.35.7.1 如有設置倉庫，宜依營運之需要，維持適當之庫存量，以便保持貨物之順暢流通及避免堆積過多之貨品。

15.35.7.2 不良品或退換貨於處理或銷毀前應選擇適當地點貯存，並明顯標示之。

15.35.7.3 進貨、補貨時，以不佔用通道為原則，如有佔用通道，應設有警告標誌或拉警示帶。如有廢容器或包裝，應即去除以免阻塞通道。

15.36 眼鏡零售業

15.36.1 適用範圍

從事有關眼鏡及其用品、零件等零售或維修服務提供，與近遠視、散光、老花等驗光配鏡服務為主要業務，如銷售列屬醫療器材之產品，並應依法領有藥商許可執照。

15.36.2 人員與資格

從業人員宜參加相關技術訓練並持有結業證明。

15.36.3 設備與機具之裝置

15.36.3.1 驗光配鏡及其他作業設備（例：驗光、鏡片加工及清洗等相關器材）基於營運之需要而設置者，應制定相關之操作、維護等作業標準，並紀錄備查。

15.36.4 營業場所環境及設施

15.36.4.1 配鏡驗光區應維持整齊、清潔，使用之儀器應保持乾淨無污損，並於顧客使用後，立即清理及消毒，以維護營業場所之衛生清潔及安全。

15.36.5 服務標準作業

15.36.5.1 顧客取件時應詳細說明使用方法、注意事項及協助顧客清點相關配件。

15.36.6 商品銷售作業

15.36.6.1 銷售商品之標示應符合商品標示法及其他相關法令之規定。如有銷售列屬醫療器材之去蛋白片、清潔保養液等，其標示並應符合藥事法之規定，以利顧客選購。

15.36.6.2 如有銷售去蛋白片、清潔保養液等列屬醫療器材之商品，其海報、宣傳單、手冊、立牌、錄影帶等廣告內容應依規定向衛生主管機關申請核准，並標示核准字號。

15.36.6.3 店內應建立顧客維修服務制度，提供維修檢測服務。

15.36.6.4 配鏡應主動出具中文保證書，提供適當保固服務。

15.36.6.5 商品出售時，不得將商品原始之名稱、標籤、說明書、包裝、商標、圖形或容器等改變後出售。

15.36.6.6 賣場內不得銷售容器及外包裝上載明「樣品」及「試用品」字樣之商品。

15.37 不動產仲介經紀業

15.37.1 適用範圍

指從事不動產買賣、互易、租賃之居間或代理業務之行業。

15.37.2 人員與資格

15.37.2.1 經營仲介業應具備下列要件：

5. 經主管機關許可並完成備查。
6. 繳存營業保證金。
7. 僱用具備經紀人員資格者執行業務。
8. 加入登記所在地之公會。

15.37.2.2 不動產仲介業從業人員應依中央主管機關規定，取得政府或其指定單位核發之「不動產經紀人」或「不動產經紀營業員」相關合格證照，方得從事仲介業務。

15.37.2.3 經紀人員指經紀人或經紀營業員。營業處所至少應置經紀人一人；經紀營業員每逾二十人，應增設經紀人一人。

15.37.3 名詞定義

15.37.3.1 不動產說明書

房仲業者在承接委託物件時，會製作「不動產說明書」，充分揭露房屋資訊，供買方參考。其製作內容含房屋所有權狀影本（如土地、建物登記簿謄本）、房屋現況說明書、地籍圖、建物平面圖、分區使用證明及使用執照等資料。

15.37.3.2 斡旋金

是不動產賣方要價和買方出價尚有差距時，買方欲委託仲介業代其向賣方議價，仲介業欲檢驗買方出價之誠意，並避免買方後悔，由買方交付房屋仲介業者一定數額的金錢或其他代替物。一般不動產仲介業者所用的單據，俗稱為「斡旋保證金」、「要約保證金」、「要約承諾書」、「出價保證金」、「出價購屋協調書」、「協調金」、「買賣預約書」等不一而足。

15.37.3.3 要約書

是登載買受人購買房屋意思表示之文書，行政院公平交易委員會規定消費者得不給付斡旋金給仲介業者，而以簽訂要約書 交由仲介業者向屋主進行斡旋之方式替代之，一旦屋主同意買方之要約內容時，該交易即屬完成，消費者即負有進一步與屋主簽訂書面契約之義務。

15.37.3.4 海砂屋

指建築房屋時混凝土所用的砂，用的是來自海邊的海砂而非正常所用的河砂。海砂若沒有經過去氯離子處理，短期會使牆面滲出白色的痕漬，長期則會加速腐蝕鋼筋，鋼筋因銹蝕膨脹造成混凝土塊剝落，嚴重損害房屋的結構體。海砂屋真正的名字是「高氯離子含量的混凝土建築物」，氯離子標準值為 O.三kg/m3 以下。

15.37.3.5 輻射屋

指建築房屋時所使用的鋼筋或其它材質受到輻射污染，其輻射量超過 O.五侖目者。這種受到輻射污染的鋼筋會產生放射性物質對人體造成傷害。

15.37.4 營業場所環境及設施

15.37.4.1 以下證件應揭示於營業處所明顯之處：

5. 業者持有之仲介相關證照及許可文件。
6. 同業公會會員證書。
7. 經紀人證書。
8. 報酬標準及收取方式。

15.37.4.2 營業場所之裡、外佈置，應依產業特性規劃人性化、親切、舒適等尊重顧客的環境，並具有良好照明及清潔、明亮的空間。

15.37.4.3 倘若是加盟經營的門店，應於廣告、市招及名片等明顯處，標明加盟店或加盟經營字樣。

15.37.5 服務標準作業

15.37.5.1 經紀人員應依據消費者提出之預算及需求，提出專業的建議，並接受諮詢。

15.37.5.2 經紀業與委託人簽訂委託契約書後，方得刊登廣告及銷售。其廣告及銷售內容，必須與事實相符，並應註明經紀業名稱。

15.37.5.3 經紀業提供之各式不動產資訊、DM、圖表數據、實景照片等，應與事實相符；不動產說明書含蓋之項目應與不動產說明書內容一致。

15.37.5.4 為確保消費者購屋權益，經紀業簽立物件委託後需進行不動產說明書製作，並經賣方簽章確認。而銷售時經紀人員應主動出示不動產說明書，並向消費者詳細說明該土地及建物產權狀況。如該房屋週邊有特殊建物，例如體育館、焚化場、垃圾掩埋場、變電所等，也應主動告知消費者。

15.37.5.5 對於不動產說明書，仲介業者應善盡調查之義務。

15.37.5.6 經紀業所製作之不動產說明書及委託銷售契約書，其內容不得少於主管機關所公告應記載及不得記載事項之內容。

15.37.5.7 經紀人員應主動依不動產說明書，向消費者解說交易標的物現況、權利狀態、公共設施、車位所佔空間面積及住戶使用規約、注意事項、稅費項目及負擔。

15.37.5.8 經紀人員於引導消費者登門看屋、詢價時，應保持入口處開門之狀態，以避免造成糾紛。如有人居住，徵得同意後，仍應儘可能保持入口處開門之狀態。

15.37.5.9 經紀人員應主動每週向買賣雙方報告銷售進度，並留下回報記錄供查核。

15.37.5.10 依電腦處理個人資料保護法向各縣市政府地政單位申請登記及取得執照後，始可蒐集或電腦處理個人資料。

15.37.5.11 不動產仲介經紀業應依主管機關核准之個人資料檔案安全維護計畫，指定專人確實辦理個人資料安全維護事項。

15.37.5.12 不得無故洩漏因業務知悉或持有之他人秘密。

15.37.6 商品服務作業

15.37.6.1 不動產之銷售，應符合「誠信」原則，並依不動產標的現況說明書，主動揭露標的物房屋之重大瑕疵，如淹水、非自然身故房屋、海沙屋、輻射屋等。

15.37.6.2 不動產仲介業者應提供近三個月內至少三個類似區域及物件之成交個案成交價格，以供買賣雙方做為參考；近三個月內成交個案數不足三個者，則全數提供。

15.37.6.3 不動產委託銷售定型化契約書，應提供消費者至少三日之期間以審閱契約條款。

15.37.6.4 不動產仲介業者不得利用交易資訊不對稱之特性，隱匿斡旋金契約與內政部版「要約書」之區別及其替代關係；在向購屋人收取斡旋金之同時，亦應同時書面告知購屋人亦得選擇採用內政部版「要約書」及斡旋金契約與內政部版「要約書」之區別及其替代關係，並經購買者簽名確認。

15.37.6.5 房屋銷售應於成交契約中明確訂定交屋日期或期限及交屋條件，並應明訂違約條款以保障消

費者權益。

15.37.6.6 為保障買賣雙方之交易安全，應建立完善的履約保證機制為宜。

15.37.6.7 經紀業或經紀人員不得收取差價或其他報酬;經營仲介業務者，並應依政府規定之報酬標準計收。

15.37.6.8 下列文件應由仲介業指派經紀人簽章：

7. 不動產出租、出售委託契約書。
8. 不動產承租、承購要約書。
9. 定金收據。
10. 不動產廣告稿。
11. 不動產說明書。
12. 不動產租賃、買賣契約書。

15.37.6.9 雙方當事人簽訂租賃或買賣契約書時，經紀人應將不動產說明書交付買方，並由買方在該說明書上簽章。

15.37.6.10 建立透明且合理的顧客抱怨或糾紛處理的標準程序。

15.37.6.11 在與賣方消費者簽訂「不動產專任委託銷售契約書」時，應說明「不動產專任委託銷售契約書」與「不動產一般委託銷售契約書」之間權利與義務之差異。

15.38 加油(氣)站業

15.38.1 適用範圍

備有儲油(氣)設施及流量式加油(氣)機，從事液化石油氣、汽油、柴油、煤油及小包裝石油產品供售為主，並提供汽車及機車使用之零售行業。

15.38.2 名詞定義

15.38.2.1 加油站

指備有儲油設施及流量式加油機，為機動車輛或動力機械加注汽油、柴油或供給其他汽油、柴油消費者之場所。

15.38.2.2 加氣站

係指備有儲氣設施及流量式加氣機，為汽車固定容器加注液化石油氣之場所。

15.38.2.3 油氣回收設施

指卸油油氣回收設備、油槽真空壓力調節閥及加油槍油氣回收設備。

15.38.3 人員與資格

15.38.3.1 加油站服務人員，應接受勞工安全衛生法令規定必要之安全衛生教育及訓練。

15.38.3.2 經營加氣站業務者，對從事加氣站操作人員應施以勞工安全衛生法令規定必要之安全衛生教育、訓練。

15.38.4 設備與機具之裝置

15.38.4.1 站內明顯處應標示營業主體、加油(氣)站站名、營業時間、油品種類與價格、及供油(氣)廠商標誌或名稱。

15.38.4.2 加油(氣)機應檢附製造國家安全檢驗合格之證明文件，計量表亦應定期檢驗。

15.38.4.3 加油(氣)站之消防安全設備及其他設備應符合消防法令。環境保護法令、建築公安法令及其他有關法令之規定。加氣站設施及其他營運配置另需符合勞工安全衛生法令、勞動檢查法令之規定。

15.38.4.4 其他服務設施

15.38.4.4.1 加油(氣)站之經營，其附屬設施得設置汽機車簡易保養設施、洗車設施、簡易排污檢測服務設施、銷售汽機車用品設施及自動販賣機。如符合土地使用管制規定及其他法令規定時，得兼營加氣(油)站、便利商店及停車場。

15.38.4.4.2 加油站之經營，除以上兼營項目外，如符合土地使用管制規定及其他法令規定時，得兼營代辦汽車定期檢驗、經銷公益彩券、廣告服務及其他經中央主管機關核准之兼營項目。

15.38.4.4.3 以上兼營項目，如於其他專則有所規範時，適用各該專則條款。

15.38.4.5 加油站應維持加油槍及油氣回收設施有效操作，其氣油比檢測及氣漏檢測應符合下列規定，且視規定之調整，得以調整：

檢驗測定項目	合格標準範圍	容許誤差	備註
氣油比檢測 (抽氣量＼加油量)	1.35～2.40	1/100	具備以燃燒或冷凝等方式，處理回填至油槽後多餘油氣之設備者。
	0.88～1.20	1/100	無前述設備者
氣漏檢測	4.83～5.33 公分水柱 (1.90～2.10 英吋水柱)	1/100	使管路受壓至 5.08 公分水柱(2 英吋水柱)，測試時間五分鐘。

15.38.4.6 加油站應自行或委託專業檢驗測定人員，每二年進行一次氣漏檢測，每支加油槍每六個月應進行一次氣油比檢測，其連續兩次檢測間隔期間應為三個月以上。

15.38.4.7 應設置加油站營運設備自行安全檢查表自行實施加油站設施每日、每月及每半年安全檢查，並製作檢查記錄。加氣站開始營業後，應依自動檢查表實施下列自動檢查：每日、每月、每三個月及每年之安全檢查。

15.38.4.8 加油站販售之汽油顏色應符合國家標準(CNS)之規定。

15.38.5 營業場所環境及設施

15.38.5.1 下列場所應設置適宜之警戒標誌及標線：

15.38.5.1.1 加油站除符合 15.38.4.1 之標示外，並應於下列場所設置警戒標誌及標線：

15.38.5.1.1.1 儲油槽區設置「嚴禁煙火」及加油區設置「熄火加油」、「嚴禁煙火」之警戒標誌，並以紅底白字標示金屬板製作。

15.38.5.1.1.2 加油站出入口設方向標誌，並於地面劃白色箭頭標線；卸油區應於地面以黃線標示。

15.38.5.1.1.3 雨棚應設置高度標誌。

15.38.5.1.2 加氣站應於明顯處所標示營業主體、加氣站站名、營業時間及售氣價格，並應於下列場所設置警戒標誌、安全作業指導標誌及標線：

15.38.5.1.2.1 儲氣槽區設「嚴禁煙火」、加氣區每座泵島設「嚴禁煙火」、「熄火加氣」及儲氣槽區操作門旁設「儲氣槽區非安全作業人員禁止進入」之警戒標誌，並以紅底白字標示金屬板製作。

15.38.5.1.2.2 緊急遮斷操作開關旁設「緊急遮斷閥操作位置」、氣槽車卸收區設「卸收作業程序」、明顯位置設「安全工作守則」及「緊急應變措施」、各開關閥門應懸掛「開」及「關」及加氣區每座加氣泵島設「加氣前請將汽車引擎鑰匙交給加氣人員保管」之安全作業指導標誌，並以白底紅字標示金屬板製作。

15.38.5.1.2.3 加氣站出入口設方向標誌，並於地面劃白色箭頭、氣槽車卸收區劃黃色方框及汽車加氣位置劃白色方框之標線。

15.38.5.2 如設有包裝油品儲藏室，不應設置地窗，且需有良好通風。

15.38.5.3 如為兼營加油及加氣站業務者，其加氣站之營業站屋得與加油站營業站屋合併使用；但其建築物應與加氣雨棚分開建造並標示清楚。

15.38.6 營業場所衛生

15.38.6.1 應維護加油（氣）站內環境衛生（含公廁及垃圾分類筒）並進行綠美化擺設。

15.38.6.2 應維護加油（氣）站周圍環境衛生情形（排水水路內有無油漬、洗車設施廢水排放是否符合標準及法規規定）。

15.38.7 服務標準作業

15.38.7.1 應於站內入口明顯處公告油(氣)品牌價，其大小及位置均需符合清晰、明顯之原則。臨時性更動牌價時，服務人員應於加油(氣)前主動告知顧客。

15.38.7.2 油品種類及加油動線指標應明確標示。

15.38.7.3 指引車輛進入等候車道，主動詢問顧客欲補充的油氣之品項規格。

15.38.7.4 當站內堵塞時，需有專人導引出入站動線。

15.38.7.5 如有滴油在車體上，應擦拭乾淨。

15.38.7.6 應對正式員工或兼職人員施予必要之教育訓練，以確保其熟悉加油作業、服務流程及禮儀。

15.38.7.7 如有提供以下之免費服務，如洗車、擦車窗及打氣等免費服務，亦應維持服務禮儀及服務品質。如需計費之服務，亦應明訂收費方式及服務內容。

15.38.7.8 機車加油時，應提醒等候加油者，熄火等候加油。

15.38.7.9 對於加油(氣)使用信用卡付費者，應有防止側錄之措施及「本站已有防止信用卡側錄之預防措施」之提醒及標示。

15.38.8 商品銷售作業

15.38.8.1 商品優惠訊息應明確揭露優惠對象之限制，並主動提醒顧客，以維護消費者之權益。

15.38.8.2 促銷優惠條件變更時，除應事先明確告知消費者外，並應提前公告及提供適當緩衝實施時間，避免消費糾紛。

15.38.8.3 經營加氣站業務者，限以流量式加氣機販售車用液化石油氣；其販售車用液化石油氣之營業行為限在加氣站內完成，不得於核准基地範圍以外營業。販售之車用液化石油氣，不得灌裝於其他容器，但經中央主管機關專案核准者，不在此限。

15.38.8.4 消費者使用信用卡付費，不得限制刷卡金額。

15.38.9 商品貯存作業

15.38.9.1 如有設置倉庫，宜依營運之需要，維持適當之庫存量，以便保持貨物之順暢流通及避免堆積過多之貨品。

15.38.9.2 營業場所之不良品於處理或銷毀前應選擇適當地點貯存，並明顯標示之。

15.38.9.3 從業人員補貨時，以不佔用通道為原則，如有廢容器，應即去除以免阻塞通道。

15.38.10 其他

15.38.10.1 加油站設施與設置達中央主管機關所定規模之自用加儲油（氣）設施者，應投保公共意外責任保險及意外污染責任險。

15.38.10.2 加油站如兼營加氣站者，需符合「加氣站設置管理規則」。

15.38.10.3 各加油站附屬設施於其他專則有所規範時，則適用該專則的條款。

15.38.10.4 加油站內使用之石油製品(含石油氣)，應符合國家標準，始得銷售。

15.38.10.5 加油站銷售之石油產品，限向依法經營石油或石油產品生產業務者或輸入業者取得。加氣站販售之車用液化石油氣限向依法取得經營石油或石油產品生產業務者批購，並不得摻雜或作偽。

15.38.10.6 加油站汽油儲槽，應設置油氣回收設施。

15.39 技藝與語文補習班業

15.39.1 適用範圍

凡從事提供除文理升學以外教育服務之行業，如美術、戲劇、音樂、舞蹈、攝影、手工藝等藝術類及語文類之教育服務均屬之。本類提供之教育服務屬短期補習教育，不含安親班，且除資訊類可由業者授予專業證照外，其餘並不授予教育程度畢業證書或專業證照。

15.39.2 人員與資格

15.39.2.1 補習班班主任應年滿二十歲，並具備下列資格：

15.39.2.1.1 專科以上學校畢業或具同等學歷者。

15.39.2.1.2 高級中等以上學校畢業或具同等學歷，並具有各該科技能且持有證明文件者。但理燙髮、美容、縫紉、編織、插花、烹飪或其他技藝補習班之班主任得僅為國民中學或初級中學以上畢業或具同等學歷，並具有所設各類科技能之一且持有證明文件者。

15.39.2.2 補習班應聘請具其開設科目專業資格之教師。前項專業資格以國、內外公、私立學校、機構、單位核發之畢（結）業證書或其他具體事實認定之。法令另有規定者，則依法聘任之。

15.39.2.3 補習班不得聘請現任公、私立學校專任教師及軍公人員兼課。

15.39.2.4 外籍教師之聘任應符合行政院勞工委員會及相關主管機關之規定。

15.39.3 設備與機具之裝置

15.39.3.1 補習班應購置相關教學器材；其設置標準並應參酌各級學校相關類科設備標準設置，且規格及數量須符合教學需要。

15.39.3.2 補習班所設技藝科目應有實習或訓練之器材及場所，並注意安全措施。

15.39.4 營業場所環境及設施

15.39.4.1 補習班經核准立案後，由主管機關發給立案證書。前項立案證書，應懸掛於補習班招生場所顯明之處。

15.39.4.2 補習班之班舍總面積、教室總面積及每一學生平均使用教室面積應依各立案所在直轄市或縣市政府規定辦理。

15.39.4.3 班舍建築物之使用、公共安全及消防安全設備，應符合有關法令規定。

15.39.5 服務標準作業

15.39.5.1 補習班招生廣告內容，以名稱、班址、科別、師資及課程內容、班數、招生人數、開課日期、上課時數及時間、修業期限、入學資格及收費標準為限，不得誇大不實、引人錯誤或違反其他相關法令之規定。前項招生廣告應載明核准立案之機關及文號。

15.39.5.2 補習班與學生或其法定代理人簽訂補習服務契約書時，其內容不應違反「短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項」之規定。參加補習課程之學生如係未成年者，所訂契約並應取得其法定代理人之同意。

15.39.5.3 補習班之收、退費規定應載明於其招生廣告、簡章、報名表及收據。

15.39.5.3.1 前項報名表除學生報名資料及簽章等內容外，並應載明參與補習之學生已知悉並瞭解收、退費規定之條款。

15.39.5.3.2 補習班收、退費之規定及前項學生或其法定代理人已知悉並瞭解收、退費之條款，應由學生詳閱後簽章。

15.39.5.4 補習班收取費用，應開立正式收據，除辦理退費外，不得以任何理由要求學生繳回收據收執聯。

15.39.5.4.1 前項收據應載明補習班名稱、班址、立案證號、參加班別及上課期間、收費總額、項目金額及退費規定。

15.39.5.5 補習班學生繳納費用後離班者，補習班應依各立案所在直轄市或縣市政府之規定辦理退費，並於七日內主動辦理退費，且不得以遺失收據為由拒絕辦理退費。

15.39.5.6 補習班因故未能開班上課時，除應於原定開課十日前儘速通知學生，並於班址顯明處及預定上課地點公告，並應依各立案所在直轄市或縣市政府之規定期間內，全額退還學生已繳納之費用。

15.39.5.7 前二條之退費，其對象為未成年學生者，補習班應主動通知家長或法定代理人申領之，並僅得由家長或法定代理人受領之。

15.39.5.8 補習班應設專人提供學生相關之諮詢。

15.40 汽車美容業

15.40.1 適用範圍

凡從事汽車清洗、打腊、內部清潔及其他美容之行業均屬之。汽車美容(Car Beauty)的定義乃是就汽車進行外觀與內裝澈底的清潔與保護，舉凡汽車漆面處理、打蠟、修飾、美化、保護、內裝保養等都屬於汽車美容的領域。

15.40.2 人員與資格

15.40.2.1 服務人員應接受勞工安全衛生法令規定必要之安全衛生教育及訓練。

15.40.2.2 應對正式員工或兼職人員施予必要之教育訓練，以確保其熟悉洗車作業、服務流程及禮儀。

15.40.3 設備與機具之裝置

15.40.3.1 各項營業用之機器設備，如清洗、保養等各項設備及附屬設備，應明訂定期保養計畫，並保留保養紀錄至少一年；如有異常，應訂有矯正及預防措施。

15.40.4 營業場所環境及設施

15.40.4.1 營業所使用之各式清洗劑、保養品等化工製品，應有國家安全檢驗合格之證明。

15.40.4.2 營業場所環境衛生應符合污水處理相關法規之規定。

15.40.4.3 營業場所應設置安全無慮之出、入口，且設有方向標誌，並於地面劃白色箭頭標線。

15.40.5 服務標準作業

15.40.5.1 應於營業場所內明顯處公告牌價；牌價有臨時性更動時，服務人員應主動告知顧客。

15.40.5.2 指引車輛進入等候車道時，應主動告知顧客所提供之汽車美容服務之品項規格等。

15.40.5.3 車輛進出除地面應有明顯標示外，也應有專人指引及指揮，以免影響交通安全及流暢。

15.40.5.4 每日作業前，需測試漏電斷路器動作，動作不正常時即應停止作業並請維修人員處理。

15.40.5.5 若使用高壓噴水槍時，不得對人或電氣設施噴射，不得於兩車間從事清洗車輛作業，隨時注意車輛動線，防止意外。

15.40.5.6 進行內部清潔前，服務人員應主動檢查顧客是否遺留物品，並列入標準作業程序中。

15.40.5.7 服務人員應主動說明內部清潔所包括之項目，如椅套及椅墊清潔、皮革保養等。

15.40.5.8 擦拭水漬人員須注意車子動線，以防意外。

15.40.6 商品/服務銷售作業

15.40.6.1 預付型消費(即消費者長期需要某種服務項目，先行預繳一定金額後，延後取得服務或商品之消費模式。)

15.40.6.1.1 除於合約中清楚載明相關權利義務外，簽約前銷售人員並應口頭說明，以使消費者正確明瞭其相關權利與義務；並應將審閱權及審閱期間明訂於合約中，審閱期間且不得少於五日。

15.40.6.1.2 服務不可規定使用或接受服務期限。

15.40.6.1.3 對於業者及消費者雙方中途中止合約及退費計算處理方式，應明確記載於合約中，銷售人員並應於簽約前口頭說明。

15.40.6.1.4 應主動揭露顧客已接受之服務紀錄。

15.40.6.1.5 正式評核或追蹤評核時，應出示銀行之「無退票證明」。

15.40.6.2 商品或服務優惠訊息應公開揭露優惠條件及對象是否限定刷卡或會員，並主動提醒顧客，以維護消費者之權益。

15.40.6.3 採取會員制之業者，應基於雙方平等的權利義務建立對會員之規範。

15.40.6.4 針對顧客資料應建冊並妥善管理。

15.40.6.5 對於商品或服務，應與保險業者訂定人員傷害險、車體損失險及公共意外險之保險理賠條款，避免商品或服務所引起之糾紛，並確保消費者權益。

15.40.7 商品貯存作業

15.40.7.1 如有設置倉庫，宜依營運之需要，維持適當之庫存量，以便保持貨物之順暢流通及避免堆積過多之貨品。

15.40.7.2 營業場所之不良品於處理或銷毀前應選擇適當地點貯存，並明顯標示。

15.40.7.3 從業人員補貨時，以不佔用通道為原則，如有廢容器，應即去除以免阻塞通道。

15.41 汽車營業性租賃業

15.41.1 適用範圍

凡從事以汽車租予他人，僅收取租金而不參與營運之行業均屬之。

15.41.2 人員與資格

15.41.2.1 應對員工施予必要之教育訓練並保留訓練紀錄三年，以確保其熟悉商品或服務知識、服務流程及禮儀。

15.41.2.2 附駕駛之客車或貨車租賃，其駕駛人員應取得政府主管機關所規定應取得之駕駛執照。並應接受勞工安全衛生法令規定必要之安全衛生及道路交通安全教育及訓練。

15.41.3 設備與機具之裝置

15.41.3.1 各項營業用之車輛及附屬設備等，應明訂定期保養計畫，並保留保養紀錄；如有異常，應訂有矯正及預防措施。

15.41.4 營業場所環境及設施

15.41.4.1 營業所、站之設備應符合營業需要。營業場所之使用應符合相關建築法規土地或建物面積使用之規定。

15.41.4.2 停車場地應符合公路主管機關規定標準。

15.41.4.3 業者應在其營業處所標明其公司行號名稱，懸掛汽車運輸業營業執照及租賃費率表、汽車出租單樣本，並須有足夠之停放車輛場所，以供顧客選擇。

15.41.5 服務標準作業

15.41.5.1 與承租人訂定租賃契約，其內容不得違反中央政府主管機關所訂定之「小客車租賃定型化契約範本」及「小客車租賃定型化契約應記載及不得記載事項」相關規定與精神。

15.41.5.1.1 除於合約中清楚載明相關權利義務外，簽約前銷售人員應口頭說明並提供三日以上之合約審閱期，以使消費者正確明瞭其相關權利與義務。

15.41.5.1.2 對於中途中止合約及退費計算處理方式，應明確記載於合約中，銷售人員並應於簽約前口頭說明。

15.41.5.2 商品或服務優惠訊息應明列優惠對象及條件是否限定刷卡或會員，並主動提醒顧客，以維護

消費者之權益。

15.41.5.3 出租之車輛之安全設備，應依政府主管機關之規定辦理。

15.41.5.4 出租車輛時，應主動提供檢修紀錄予消費者。

15.41.5.5 出租車輛如屬於非人為之機械性故障且非歸屬於租車人之責任而無法行駛或使用時，業者應提供替代用車之服務。

15.41.5.6 出租車輛應為出廠三年以內之車輛，以提供顧客足夠新車種及安全無慮之服務。

15.41.6.商品/服務銷售作業

15.41.6.1 經營小客車租賃業及小貨車租賃業應遵守下列規定：

15.41.6.1.1 租車人自行駕駛者，應領有有效之本國駕駛執照或國際駕駛執照。

15.41.6.1.2 應明示承租人隨身攜帶汽車出租單及行車執照以備查驗。

15.41.6.1.3 經營小客車租賃業租車人如須僱用駕駛人者，應由出租人負責代僱持有小型車職業駕駛執照者駕駛。出租於外籍旅客者，並由熟諳外國語言且無不良紀錄之駕駛人代為駕駛。租賃小貨車應由租車人自行駕駛使用，不得由出租人代僱駕駛人。

15.41.6.1.4 驗明租車人駕駛執照內所載駕駛人姓名、住址、駕駛執照號碼及准駕車車類相符後，始得填製汽車出租單連同行車執照、保險卡及出租車輛交付租車人。小客車租賃業應承租人之請求代僱駕駛人時，並須驗明承租人之身分證件連同代僱駕駛人駕駛執照加以登記。

15.41.6.1.5 前款(即 15.40.6.1.3)之租車人為法人、非法人之團體或機關時，應驗明租車人登記名稱、營業所或事務所地址及代表人姓名後，始得填製汽車出租單連同行車執照、保險卡及出租車輛交付租車人。

15.41.6.1.6 供租賃之小客車、小貨車於出租前應實施檢修並留存檢修紀錄，確保良好狀態。供租賃之小客車、小貨車應投保強制汽車責任險並得投保車體損失保險、汽車竊盜損失保險或旅客責任保險，未投保時，出租人應告知租車人，並載明於出租單。

15.41.6.1.7 交付出租汽車時，應主動揭露檢修紀錄，並與承租汽車駕駛員一併檢驗該車輛，並簽證確認車輛安全配備齊全及車況良好。

15.41.6.1.8 應備置汽車出租紀錄簿或電子檔案以詳細記載租賃情況，至少保存二年，並妥善管理，防止洩露顧客之私人資料外露。

15.41.6.1.9 不得將供租賃車輛外駛個別攬載旅客、貨物違規營業。

15.41.6.2 汽車出租單應交租車人隨車攜帶，以備查驗。汽車出租單應載明下列事項：

15.41.6.2.1 租車自行駕駛之駕駛人或小客車租賃業應承租人之請求代僱之駕駛人及承租人之姓名、住址、駕駛執照及身分證件號碼。

15.41.6.2.2 租車起訖日期、時間、車牌號碼及租車費用。

15.41.6.2.3 車輛之附屬設備及起租時碼表里程、燃油供應狀況。

15.41.6.2.4 租賃期間所駕駛車輛違反法令規定或車輛發生失竊、毀損或肇事事故之通告及責任承擔。

15.41.6.2.5 租賃期間車輛中途發生故障，其檢修費用之計算及處理。

15.41.6.2.6 租車人不得利用所租車輛攬載客貨營業。

15.42 健身中心業

15.42.1 適用範圍：提供運動場所，設置健身運動器材，從事健身服務，提供顧客使用，並設有專業指導人

員教學、指導、諮詢、服務為主要業務。

15.42.2 人員與資格

15.42.2.1 健身指導人員應取得相關專業訓練之合格證照。

15.42.2.2 大型營業場所依其營業需求（用電等級、鍋爐使用、游泳池），應配有符合相關法令規定之丙級以上技術士、救生員或由專業廠商負責維護之合約，以維護設備之安全。

15.42.3 設備與機具之裝置

15.42.3.1 營業場所使用之健身器材及設備，應明訂保養步驟及安全注意事項，並制定相關之維護及檢修等作業標準。

15.42.3.2 各類機具設備應有緊急停止運轉、斷電方法及使用方法之文字及圖示，並標示於明顯位置，以維護使用人員之安全。

15.42.4 營業場所環境及設施

15.42.4.1 營業場所如設有游泳池、淋浴間、三溫暖等設施，需依照主管機關訂定之管理條例及檢測標準規定，定期進行檢測、清洗、保養及維修及依實際狀況不定期進行檢測、清洗、保養及維修，並記錄備查。

15.42.4.2 運動健身器材應依其特性、關聯性及系統性配置，並考量每一器材之適當寬度、高度、整齊、清爽及安全使用範圍，以方便顧客操作使用，且器材之陳列應設有配置表管理及定期維修管理記錄。

15.42.4.3 營業場所樓梯之層階設計，應依建築技術規則設置，其階梯應加設扶手及防滑裝置，以維護顧客及員工之安全。

15.42.4.4 營業場所之門口應設置「本場所全面禁菸」之標誌，以維護顧客及員工之身體健康。

15.42.4.5 營業場所得視實際之需要設置發電機，以因應緊急停電時，能維持消防及逃生系統之正常運轉；發電機之功率並能再有足夠之能量供給營業場所三分之一以上之照明的電力。

15.42.5 營業場所衛生

15.42.5.1 營業場所使用於直、間接接觸顧客皮膚、器官之器具，如毛巾、梳子等，應符合相關衛生法令進行定期及不定期清洗、消毒保養或更換，以維護顧客之安全、衛生。

15.42.5.2 健身運動器材應經常擦拭保持潔淨，以方便顧客操作使用。

15.42.5.3 營業場所應設置足夠之清潔人員，以隨時維持營業場所之清潔。

15.42.6 消防及安全應變處理

15.42.6.1 營業場所應設置足夠可供上鎖之置物櫃，以提供顧客存放個人物品。

15.42.6.2 營業場所應視需要設置保全人員或監視錄影設備與紀錄，以隨時維持營業場所之安全，且保存保全紀錄至少 14 天以上。

15.42.6.3 營業場所應設置適當之偵測儀器或定期及不定期巡視，避免顧客更衣或如廁時遭受偷拍。

15.42.6.4 健身中心都應投保公共意外責任險，以確保消費者權益。

15.42.7 服務標準作業

15.42.7.1 營業場所使用之健身器材及設備，應由合格證照人員或經訓練之專業人員指導顧客操作使用。

15.42.7.2 營業場所內應有專業服務人員隨時接受諮詢，以提供顧客諮詢建議。

15.42.7.3 業者應依設備數及健身使用面積，對進場及使用人數進行容流管制，以確保客戶權益。

15.42.7.4 業者因顧客簽訂服務契約或參加課程、各項活動而知悉或持有顧客之資料，應予保密並妥善管理。

15.42.8 商品銷售作業

15.42.8.1 業者應提供之「健身中心定型化契約」提供服務契約，以確保顧客與業者雙方之交易關係；

並不得違反「健身中心定型化契約」之應記載及不得記載事項之規定。

15.42.8.2 顧客簽訂服務契約前，銷售人員應主動告知顧客契約中有關之權利義務事項，並應將審閱權及審閱期間明定於合約中，且審閱期間不得少於 3 日。

15.42.8.3 健身中心之服務契約（報名表）應載明其收費、退費之規定，且須載明會員已知悉及瞭解收費、退費規定之條款。

15.42.8.4 健身中心之服務契約（報名表）應載明業者及消費者雙方中途中止合約及退費計算處理方式，銷售人員並應於簽約前口頭說明；顧客繳納費用後提出退會申請時，健身中心應依契約內容之規定辦理退費，且不得以遺失收據或發票為由拒絕辦理退費。

15.42.8.5 商品或服務優惠訊息應公開揭露優惠條件及對象是否限定刷卡或會員，並主動提醒顧客，以維護消費者之權益。

15.43 電子產品維修服務業專則

15.43.1 適用範圍：凡從事電腦及其週邊設備、通訊傳播設備、視聽電子產品及家用電器維護及修理之行業均屬之。

15.43.2 人員與資格

15.43.2.1 維修人員應施予相關專業訓練及內部技能確認機制，或相關技術檢驗認證，或製造商或代理商授權之專業訓練，新進人員應有完善的訓練制度。

15.43.3 設備與機具之裝置

15.43.3.1 使用之維修器材及設備，應明訂校驗步驟及基本功能檢查，並制定相關之維護及檢驗等作業標準。

15.43.3.2 維修器材應依其特性、關聯性及系統性陳列，並考量每一器材之安全使用範圍及操作注意事項，以方便操作使用，且器材之陳列應設有完善的配置表管理。

15.43.4 營業場所環境及設施

15.43.4.1 客戶接待區應保持整潔、明亮的環境氣氛。

15.43.4.2 營業場所應清楚公告各項服務收費標準。

15.43.4.3 維修區之設置應以安全及效率為主要考量。

15.43.5 維修服務作業

15.43.5.1 所有的維修應取得原製造商或原代理商之授權，且相關技術資料或維修手冊應有完善之管理。

15.43.5.2 營業場所內應有專業服務人員隨時接受諮詢，以提供顧客諮詢建議。

15.43.5.3 業者因顧客服務而持有之顧客資料，應予保密並妥善管理。

15.43.5.4 受理維修各項產品時，應先行就整體及外觀檢測，並將檢查結果載明於維修單。

15.43.5.5 維修之流程及明細項目，費用、維修時限及物流時限等，應詳細記載於報價單或工作報告單中；並於進行維修前先行報價，取得顧客之同意；於維修完成經由顧客測試確認後，再取得顧客於報價單或工作報告單中之簽名，以確認完修。

15.43.5.6 顧客有關之權利義務事項（如：主動告知維修後資料可能流失，並提供資料備份之服務）應清楚載明於報價單或工作報告單中。

15.43.5.7 應提多元之送修進度查詢機制，如電話、傳真、網路等。

15.43.5.8 服務契約應載明其收費、退費之規定，且須載明顧客已知悉及瞭解收費、退費規定之條款，並明訂維修後保固期間及「二修」(即同樣毛病、同樣零件)不收費。

15.43.5.9 到府維修前，應事先告知：若有拆裝後不維修之情形之基本收費標準；取得顧客同意後，才到府維修。

15.43.5.10 更換零件時，若更換非新品應該註明並讓消費者知道。

15.43.5.11 於相關廣告刊登之優惠措施時，應確保其宣傳之真實性。

15.44 機車零售及維修業專則

15.44.1 適用範圍：凡從事全新機車及其零件、配備、用品之專賣零售店及從事機車保養及修理之行業均屬之。電動機車維修及機車輪胎之修理、安裝及更換亦歸入本類。

15.44.2 人員與資格

15.44.2.1 維修人員應施予相關專業訓練以取得全國技術士機器腳踏車修護〈丙級〉技能檢定合格；新進人員應有完善的訓練制度。

15.44.3 營業場所環境及設施

15.44.3.1 展示區及維修區應有明確之區隔及標示。

15.44.3.2 展示區環境應維持整潔、明亮。

15.44.3.3 維修區於不進行維修時，應做適當整理，以保持整潔及安全的環境。

15.44.3.4 維修器材應依其特性、關聯性及系統性陳列，並考量每一器材之適當寬度、高度、整齊、清爽及安全使用範圍，以方便操作使用，且器材之陳列應設有配置表管理。

15.44.3.5 機車停放騎樓應依各縣市政府相關法規辦理。

15.44.4 商品銷售作業

15.44.4.1 應明文訂定服務項目其作業程序及各項收費標準，例如：代客領牌、繳稅（牌照稅、機車燃料稅）、代辦機車保險（顧客應有自由選擇保險公司之權利、不得銷售未經主管機關核准之保險）及其方式條件等，或提供相關資料給顧客參考，且詳細介紹及說明。

15.44.4.2 如有銷售乘坐機車用之安全帽時，應符合國家標準 CNS 2396「騎乘機車用安全帽」及 CNS 3902「騎乘機車用安全帽檢驗法」之規範辦理。

15.44.4.3 機車交付時，應會同顧客為交車前檢查，並隨車交付保證書、使用說明書及相關文件。

15.44.4.4 營業場所內應有專業服務人員隨時接受諮詢，以提供顧客諮詢建議。

15.44.4.5 商品或服務優惠訊息應公開揭露優惠條件及對象，並主動提醒顧客，以維護消費者之權益。

15.44.4.6 業者提供顧客以分期付款方式購買機車時，應符合消費者保護法有關分期付款買賣相關規定。

15.44.5 維修服務作業

15.44.5.1 相關技術資料或維修手冊應有具體之管理措施。

15.44.5.2 對於顧客維修之車輛，在進行維修前，應詳細向顧客說明需維修或更換之情形，並告知確實之維修費用及完成維修之時間，取得顧客同意維修後方得進行維修，以確保顧客與業者雙方能維持良好之交易關係。

15.44.5.3 維修完成交還機車予顧客前，應就維修車輛做簡易之車身擦拭及簡易之檢查，如車燈、輪胎之檢查、煞車之調整、踏板之整理，保持車身清潔及基本功能之完善，以增進與顧客之良好關係。

15.44.5.4 列出一般維修服務價格標準，並呈現維修表單，以對顧客負責。

15.44.5.5 若有拆裝後不維修情形之基本收費，應於進行維修前告知顧客，取得顧客同意後，才進行維修。

15.44.5.6 如有提供救援服務(即離開所經營店面之維修)時，應事先說明是否與到店服務之收費標準有差異，取得顧客同意後，方提供救援服務。

15.44.5.7 業者應建立顧客資料管理，事先提醒顧客固定保養時間，以提供更好之服務。

15.44.5.8 廢機油及廢棄零件(如廢輪胎、廢塑膠品等)應先適當集中保管、紀錄，再依環保署及各縣市環

保法規進行環保回收。

15.45 飲料店業專則

15.45.1 適用範圍：從事咖啡、茶、果汁等冷熱飲或各式非酒精飲料之供應顧客點叫後飲用服務為主要業務。

15.45.2 人員與資格

15.45.2.1 應設置食品衛生管理或專責人員，負責衛生管理工作，且應確實執行自主檢查工作，並留存記錄。

15.45.3 員工健康檢查

15.45.3.1 從業人員應每年辦理健康檢查一次，且檢查項目應包括 A 型肝炎、肺結核及傷寒，並建檔管理。

15.45.3.2 從業人員在 A 型肝炎、手部皮膚病出疹、膿瘡、外傷、結核病、性病、眼疾或傷寒等疾病之傳染或帶菌期間，或有其他可能造成食品污染之疾病者，不得從事與飲品或食品接觸之工作。

15.45.4 設備與機具之裝置

15.45.4.1 工作檯

飲品或食品之製作、調理等程序均須於工作檯上作業，工作檯宜得使用不鏽鋼材質。

15.45.4.2 冷凍及冷藏設備

飲品、食品及原料之貯存設備應設置冷藏櫃及冷凍櫃，必要時視需要設置冷凍庫及冷藏庫，且冷凍櫃應保持在－18℃以下，冷藏櫃為 7℃以下至凍結點以上。

15.45.4.3 設備規劃與設置

各式飲品或食品之設備、電器、給水及排水等設備均應依作業流程作合理之規劃、設置。

15.45.4.4 洗滌設備

餐具及器具洗滌場所須有充足之流動自來水，並視實際營業狀況設置具有洗滌、沖洗及殺菌之三槽式餐具洗滌殺菌設備，宜設置洗碗機。

15.45.4.5 洗手設備

飲品或食品料理調理場所應設置足夠洗手設備，並備置正確洗手流程圖、清潔劑及乾手等設備。

15.45.4.6 污水排放

排放之廢水超過 50CMD（每天 50 立方公尺）以上者，應符合放流水標準，或納入公共污水下水道系統。

15.45.4.7 冷藏展示櫃

應採用合格電器廠商生產之產品，裝置時應選擇通風良好的地方，不得靠近熱源的位置及避免日光直射，注意水平與散熱問題，以維護設備的能源效率與壓縮機的生命；其溫度計應正常並定期校正，同時應定期清潔維護保養及紀錄備查。

15.45.5 營業場所環境及設施

15.45.5.1 營業場所之廚房及設施，應符合「食品良好衛生規範」之相關規定。

15.45.5.2 一般作業場所光度在 100 米燭光以上，工作檯面或調理檯光度在 200 米燭光以上，櫃檯平面光度在 700 米燭光以上。

15.45.5.3 調理場所應有足夠數量洗手設備，水龍頭應使用避免清洗後再度遭受污染者。

15.45.5.4 調理場所內排水系統應暢通完整，出口設置防止病媒侵入設施。

15.45.5.5 切、剁之刀及砧板應具備二組以上，並加以標示，分別使用於生、熟食品的處理。

15.45.5.6 冷凍、冷藏櫃裝置時，應選擇通風良好的地方，不得靠近熱源的位置及避免日光直射，並應定期清潔維護保養及紀錄備查。

15.45.5.7 食器洗滌區應以不銹鋼或瓷材等不透水材質構築，其設計和構造應不易藏污納垢易於清洗，設置深度應以使用時不濺出水花，影響賣場整潔與服務人員儀容為原則。

15.45.5.8 食器洗滌區使用之器具應陳放整齊，已清潔或消毒過之食器應放在能防止其再受污染之適當場所，並保持適用狀態。

15.45.5.9 內用區應維持整齊、清潔，使用之食器應保持乾淨無破損，並於顧客離店後立即處理，以維護商店形象。

15.45.6 營業場所衛生

15.45.6.1 員工之衣著應隨時保持清潔衛生，並定期清洗。

15.45.6.2 凡與食品直接接觸之工作人員不得蓄留指甲、塗抹指甲油及配帶飾物等，並不得使用塗抹於肌膚上之化妝品及藥品等污染食品、食品接觸面。工作中不得有吸煙、嚼檳榔或口香糖、飲料等可能污染食品之行為。

15.45.6.3 從業人員若以雙手直接調理不經加熱即可食用之食品時，應穿戴消毒清潔之不透水手套或手部徹底洗淨及消毒，在必要場所並需戴帽、戴口罩，以維護衛生。

15.45.6.4 餐飲製作用之器材、用具及搬運設備必須隨時保持乾淨，並定期消毒，避免污染。

15.45.6.5 調製飲品之器具不得供作其他用途，並應於使用後立即清洗。

15.45.6.6 烤箱與微波爐於烹調完畢後，以清潔劑進行清洗作業時，應使用沾有符合國家標準（CNS）之食品級清潔劑的泡棉或抹布去除污漬，且烤箱及微波爐外部亦應保持清潔狀態。

15.45.6.7 營業場所每年應定期實施噴藥消毒，以防蚊蟲病媒滋生。

15.45.6.8 廚餘及茶渣或咖啡渣等垃圾殘渣應妥善回收或處理，避免阻塞或污染排水系統，且在搬運、集中處理（垃圾區）時，必須防止病媒及微生物造成食品之污染，並防範污染及惡臭之產生。

15.45.6.9 食材之放置至少須離地離牆 5 公分，不得直接放置地面，以確保衛生、防止受潮，及防止異味、雜味侵入，影響食材品質。

15.45.6.10 食材原物料取出及製作調理過程均應注意衛生，且不可食用之原料（化學品或營運之物料）應與食材原料分開儲存，以避免食材遭受污染。

15.45.6.11 調理過程中如有需解凍處理者，應明訂其解凍條件及衛生管理措施。

15.45.6.12 如以機具（咖啡機、冰茶機、果汁機等）調製販售之飲品，其調製應有嚴格配方管理與調製流程管理，使用之水、冰塊應符合飲用水水質標準，以維護商品品質之穩定，所使用之原料應向優良合格之製造廠商採購。且需每日清潔飲品機具之容器、管路與噴嘴，清洗時以飲用水為原則，如需使用清潔、消毒劑，以食品級雙氧水為原則，並於乾燥後始能再充填供售商品，並防止異味、有害微生物侵入、孳生及有害動物與灰塵進入，影響衛生、安全與品質。

15.45.7 消防及保安應變處理

15.45.7.1 營業場所之各項供電設施、消防設施、緊急用電及瓦斯管線應設專人每日檢查、維護，並注意使用之安全性，營業結束時應予關閉，並實施安全檢查。

15.45.7.2 若使用升降梯協助餐飲食品之搬運時，工作人員應有安全防護措施。

15.45.8 服務標準作業

15.45.8.1 應制定提供顧客點用服務之完整標準作業程序，並落實執行。

15.45.8.2 提供外帶服務時應妥善包裝避免飲品傾倒，使顧客方便攜帶，且需符合環保相關規定。

15.45.8.3 如有茶具、咖啡杯等易碎商品售出，於包裝入袋前應檢查無破損後，再當顧客面前進行包裝，以減少或消除與商品完整有關之客訴事件。

15.45.9 商品銷售作業

15.45.9.1 各式餐飲食品之製作應明文訂定其用料明細、數量及調理過程，並得以照片或圖樣表現餐飲

之內容及特色。

15.45.9.2 各式飲品及餐點之提供得以菜單型式與顧客進行溝通，惟菜單若附有照片或圖樣者，其供應予顧客食用之餐飲內容應與其一致。

15.45.10 商品貯存作業

15.45.10.1 倉庫必須適度規劃與管理，以方便清理與檢視。

15.45.10.2 商品貯放場所應依商品之特性及儲藏需求，確實控制貯存場所之衛生、溫度、溼度（冷凍櫃溫度應保持-18℃以下，冷藏櫃應保持 7℃以下至凍結點以上），並依商品特性、類別加以區隔整齊置放，且應離牆、離地至少 5 公分，並加以適當的標示及按先進先出原則出貨。

15.45.10.3 冷凍冷藏食品不得使用金屬材料釘封或以橡皮圈等物來固定包裝封袋口，以維護衛生安全。

15.45.10.4 損壞品應儘速與其他物品分開及標示，且需儘速處理。

15.45.10.5 散裝食材儲存應隨時保持密封狀態並適當標示，以防止污染、受潮及香味散失。

表單篇

優良服務作業規範(GSP)
認證申請書（單店）

公司行號名稱：_____

公司行號地址：_____

認證申請人：_____

申請認證業別：_____

編號：_____

（由經濟部商業司編號）

一、公司基本資料

公司或行號名稱		營利事業統一編號	
電　　話	(　)	傳　　真	(　)
地　　址			
公司或行號網址			
負責人姓名		職　　稱	
連絡人姓名		職　　稱	
連絡人 E-mail（電子郵件信箱）		連絡電話	
營業項目			
實收資本額		設立日期	年　　月　　日
營業時間	1.AM　　～PM	2.　　小時	

曾獲獎(認證)事項	獲獎(認證)名稱	頒授單位	年／月／日

二、公司行政組織圖【請加註各單位主管姓名】

三、專門技術人員學、經歷表

<table>
<tr><td colspan="2">姓　名</td><td colspan="2"></td><td>出生年月日</td><td>年　月　日</td></tr>
<tr><td colspan="2">現在住址</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td rowspan="3">學歷</td><td rowspan="2">畢業學校
(最高學歷)
名稱及地址</td><td>名 稱</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>地 址</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>科系(學位)</td><td colspan="2"></td><td>畢業年月日</td><td>年　月　日</td></tr>
<tr><td rowspan="5">專業訓練</td><td colspan="2">訓練機構</td><td>期別</td><td colspan="2">受訓證書字號</td><td>年／月／日</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td>經歷</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="6">註：1.本表請按優良服務(GSP)認證通專則相關規定填付。
2.表格不敷使用時，可自行影印使用。</td></tr>
</table>

四、店鋪正面全景照片、地理位置簡圖

店鋪正面全景照片：

店鋪地理位置簡圖：

優良服務作業規範(GSP)
認證申請書（連鎖體系）

連鎖體系負責人：_____

連鎖體系公司名稱：_____

連鎖體系公司地址：_____

認證申請人：_____

申請認證業別：_____

編號：_____
（由經濟部商業司編號）

一、總部基本資料

公司名稱		統一編號	
電　話	(　)	傳　真	(　)
公司登記地址			
總部所在地			
公司網址			
負責人姓名		職　稱	
連絡人姓名		職　稱	
連絡人 E-mail （電子郵件信箱）		連絡人 電　話	
營業項目			
實收資本額		設立日期	年　月　日
申請店數	直營店＿＿＿＿；加盟店＿＿＿＿；合計＿＿＿＿店		
營業時間	1.AM ＿＿ ～PM ＿＿　2. ＿＿ 小時		

曾獲獎或 (認證)事項	獲獎(認證)名稱	頒　授　單　位	年／月／日

二、行政組織圖(請加註各單位主管姓名)

1.公司行政組織圖（總部）【請加註各單位主管姓名】

2.分公司或門市組織圖

三、專門技術人員學、經歷表（總部、分公司或門市，必須個別填寫）

<table>
<tr><td colspan="2">姓　名</td><td colspan="2"></td><td>出生年月日</td><td>年　月　日</td></tr>
<tr><td colspan="2">現在住址</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td rowspan="3">學歷</td><td rowspan="2">畢業學校
(最高學歷)
名稱及地址</td><td>名 稱</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>地 址</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>科系(學位)</td><td colspan="2"></td><td>畢業年月日</td><td>年　月　日</td></tr>
<tr><td rowspan="5">專業訓練</td><td colspan="2">訓練機構</td><td>期別</td><td colspan="2">受訓證書字號</td><td>年/月/日</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td>經歷</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td colspan="7">註：1.本表請按優良服務(GSP)認證通專則相關規定填付。
2.表格不敷使用時，可自行影印使用。</td></tr>
</table>

四、總部店鋪正面全景照片、地理位置簡圖

分公司或門市（代表）正面全景照片：
總公司地理位置簡圖:

五、連鎖體系申請店(總部、分公司或門市)名單及基本資料一覽表　申請總店數：＿＿＿＿＿家

No.	登記名稱	營業名稱	負責人	店長	電　話	傳　真	地址	連鎖類別	
								直營	加盟

表格不敷使用時，可自行影印使用。

公司名稱：　　公司大小章：

中 華 民 國　　年　　月　　日

優良服務 GSP 認證申請書
【自我檢核表】

單店名稱：_____

- ☐ 基本資料表
- ☐ 行政組織圖與職掌表
- ☐ 專門技術人員履歷表(視業別需要)
- ☐ 店鋪正面全景照片、位置簡圖
- ☐ 合法登記文件影本
- ☐ 曾獲獎（證）之影本：☐有　☐無
- ☐ 專門技術人員「職業證照」影本(視業別需要)
- ☐ 符合通則及專則規定之「服務手冊」

連鎖體系公司名稱：_____

- ☐ 基本資料表
- ☐ 行政組織圖與職掌表【含總部、分公司或門市】
- ☐ 專門技術人員履歷表(視業別需要)
- ☐ 店鋪（代表）正面全景照片、總部位置簡圖
- ☐ 申請店名單及基本資料一覽表
- ☐ 合法登記文件影本
- ☐ 曾獲獎（證）之影本：☐有　☐無
- ☐ 專門技術人員「職業證照」影本(視業別需要)
- ☐ 符合通則及專則規定之「服務手冊」

附件一

優良服務 GSP 作業規範 認證合約書（範本）

執行機構 **財團法人中國生產力中心**（甲方）經「經濟部優良服務作業規範推行會報」授權認定

（乙方）為優良服務作業規範 GSP 認證業者，經雙方同意簽訂本合約，其約定條款如下：

一、合約有效期間為三年，自民國　　年　　月　　日起至　　年　　月　　日止。

二、乙方得於合約有效期間內使用 GSP 認證標章（以下簡稱本標章），甲方得提供 GSP 認證相關諮詢服務。

三、乙方使用本標章時，應確實遵守經濟部優良服務作業規範推行會報（以下簡稱本會報）所訂定之「優良服務作業規範 GSP 認證實施規章」（以下簡稱本規章）及所訂之各項規定。

四、乙方同意接受甲方之追蹤管理，每年各一次定期追蹤及不定期追蹤，不得以任何理由拒絕。甲方如發現乙方有不符本規章之各項規定，經甲方以書面通知期限改善無效時，甲方得終止本合約，並取消乙方 GSP 認證資格及繼續使用本標章之權利。

五、乙方保證本標章僅限於通過 GSP 認證之單店或連鎖體系所申請且通過 GSP 認證之分公司或門市使用，不得以取得本標章作為其他未申請店之宣傳、廣告或促銷之用；且標章之使用須符合「GSP 標章使用須知」規定。

六、乙方使用本標章期間，應確保其提供之商品或服務，無安全或衛生之危險，如因商品或服務品質之不良或其他安全、衛生等因素，致生損害於消費者之生命、身體、健康或權益受損時，應速予妥適處理，並自負法律責任。

七、於合約有效期間，乙方如有違約行為時，甲方得取消乙方使用本標章之權利，乙方絕無異議。

八、乙方經甲方取消本標章使用權後，應於文到七日內將其 GSP 認證證書及本標章識別標誌繳回甲方，逾期時甲方得逕行追繳，並公告之。

九、乙方於合約有效期間內，如因總部負責人變更或單店負責人變更或停止經營或遷移新址或自願放棄認證資格時，應於提出變更申請後三日內正式行文通知甲方；甲方應取消乙方之標章使用權，並終止認證合約，乙方應於通知文到日起七日內，繳回認證證書及塗銷原址商店內外一切與本標章有關之圖形、文字。

十、乙方同意如因違反本合約或本規章各有關規定而損害甲方權益時，乙方願負完全賠償責任。

十一、本合約書壹式兩份，由甲、乙雙方各執壹份為憑。

立合約書人

甲　方：財團法人中國生產力中心
負責人：許勝雄　董事長　　(簽章)
地　址：台北縣汐止市新台五路一段 79 號 2 樓
電　話：02-26985823

乙　方：
負責人：　　(簽章)
地　址：
電　話：

中華民國　　年　　月　　日

附件二

優良服務作業規範(GSP)推行方案

一、 推行目的

1. 為輔導業者實施「優良服務作業規範(Good Service Practice)」簡稱 GSP，促進整體商業的健全發展，加速我國商業現代化。
2. 提升商業服務品質。
3. 強化商店經營管理體質。
4. 提供消費者「安心、信賴、滿意」的消費場所。

二、 基本原則

1. GSP 之推行，採分期分業認證方式，由商店業者自願參加。
2. GSP 之訂定分通則及專則兩種，通則適用於所有商店，專則依業種業態之性質不同及實際需要予以訂定之。
3. GSP 商店因服務需要而提供之商品、服務、環境、衛生等品質得參照政府有關單位、學術研究機構或法人團體認同之要求。

三、 推廣與輔導

1. 由政府結合相關團體從事廣宣活動，建立消費者對取得 GSP 商店的信賴，及提升業者對認證的參與度。
2. 通過 GSP 認證之商店得獲頒證書並授權使用證明標章。
3. 提供優良服務作業規範(GSP)認證之諮詢服務等輔導措施，及優先通知參加相關之講習與訓練。

附件三

優良服務作業規範(GSP)認證實施規章

一、 為建立及執行優良服務作業規範認證，以輔導商業服務業者實施「優良服務作業規範(以下簡稱GSP)」特定本規章。

二、 本規章所稱 GSP 認證業者指中華民國境內合法登記之公司行號，含連鎖體系經營之分公司、門市，符合 GSP 通則與其有關專則規定，並經經濟部優良服務作業規範推行會報完成認證者。

三、 推行體系

1. 為執行 GSP 認證制度，經濟部得依各行業發展特性，公告優良服務作業規範通則及專則，並由經濟部邀請有關政府機關及團體，設置經濟部優良服務作業規範推行會報(以下簡稱推行會報)，推行會報之職掌為 GSP 認證之政策釐訂、監督、規範審議等建議，會報設置要點由經濟部訂定之。
2. 推行會報設秘書組、技術諮詢執行小組及評核執行小組，以構成優良服務作業規範推行體系。

四、 申請及認證程序

1. 申請 GSP 認證時，應檢具下列文件各一份向技術諮詢執行小組申請：
   (1) 申請書。
   (2) 合法登記文件影本。
   (3) 公司或商店行政組織職掌表。
   (4) 依政府規定從業人員需取得職業證照之行業，須檢附其從業人員之職業證照影本。
   (5) 負責人或管理者代表學經歷表。
   (6) 優良服務作業規範通則及專則所規定之服務手冊。
2. 請 GSP 認證特優時，應檢具優良服務作業規範(GSP)認證特優申請書及申請日起前二年內下列相關獎項之一證明文件一份，向技術諮詢執行小組申請。但經定期與不定期評核為特優者(取每年定期評核加上不定期追蹤評核之平均得分前二%為特優)，免附獎項證明文件：
   (1) 榮獲優良總部相關獎項。
   (2) 榮獲商業服務業優良品牌相關獎項。
   (3) 國家品質獎。
   (4) 國家磐石獎。
   (5) 其他由經濟部優良服務作業規範(GSP)推行會報審議認可之獎項。
3. GSP 認證作業程序，依連鎖體系及單店商業服務業者兩種型態分別進行，其程序如下：
   (1) 連鎖體系業者應經過文件初審、總部評核、現場評核、資格核定及簽約授證等階段，始完成認證。
   (2) 單店業者應經過文件初審，現場評核、資格核定及簽約授證等四階段，始完成認證。
   (3) 以連鎖體系業者型態申請認證者，其總部評核未通過之前，不得對其所屬認證申請店進行現場評核。

五、 技術諮詢執行小組受理認證申請書件之日起，於兩星期內文件初審完竣，未合格者通知兩星期內補正，俟補正後再審查，惟連鎖體系業者於文件初審合格後，應再進行總部評核作業；並將上述審查結果函報秘書組備查暨通知業者。

六、 現場評核作業

1. 單店業者：
   (4) 現場評核由秘書組依據技術諮詢執行小組提報初審合格者，指派評核執行小組逐店評核。

(5) 現場評核執行程序，先由申請業者簡報，接著評核小組進行文件紀錄審查、店長與從業人員訪問及現場查視，最後提出綜合評核結果、對業者建議及評核報告書，送秘書組提報推行會報核定。

(6) 現場評核不合格者，於改善後申請複評，惟複評以一次為限，複評方式同前項；複評不合格者，駁回申請案，且於通知文到三個月內不得重新申請。

(7) 以單店型態通過認證者，負責人變更或遷移新址時，須重新再進行現場評核作業。

2. 連鎖體系：

(1) 連鎖體系業者之總部評核由技術諮詢執行小組執行之。並以該連鎖體系之所有分公司或門市為其該次申請之認證範圍，技術諮詢執行小組依「優良服務作業規範連鎖體系現場評核及追蹤管理抽樣作業要點」進行抽樣後，由評核小組進行現場評核作業。

(2) 現場評核執行程序，先由申請業者簡報，接著評核小組進行文件紀錄審查、店長與從業人員訪問及現場查視，最後提出綜合評核結果、對業者建議及評核報告書，送秘書組提報推行會報核定。

(3) 現場評核不合格店，於改善後申請複評，惟複評以一次為限。

(4) 連鎖體系之現場評核作業經複評後，若達三分之一（含）以上不合格者，則視同整個連鎖體系不合格；且於通知文到三個月內不得重新申請。連鎖體系須所有現場評核之分公司、門市均合格始取得認證。

(5) 連鎖體系新增店數比照(2)辦理。（每年向技術諮詢執行小組提報）

(6) 總部負責人變更時，應重新做總部評核。

上述之現場評核作業，依據「優良服務作業規範(GSP)通則及專則」為評核標準。

七、 資格核定、簽約、授證

經推行會報核定通過認證者，頒發證書及授予證明標章使用權，且經核定通過 GSP 認證資格者，應於獲通知兩週內向經濟部商業司辦理簽約、授證手續，否則視為放棄資格。

八、 申訴

1. 消費者與 GSP 認證業者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向 GSP 認證業者或技術諮詢執行小組申訴。
2. GSP 認證業者對所販賣商品與服務品質應建立「顧客抱怨處理制度」或成立「消費者申訴服務專線」，對顧客提出之書面或口頭抱怨，應先表示誠摯的關心態度，並立即追查原因，妥予改善，同時派員向提出抱怨之顧客說明原因、道歉或退換。GSP 商業服務業者對於消費者之抱怨申訴，應於接獲申訴之日起十五日內妥適處理之；對於未妥善處理者，將該案提報推行會報審議。
3. GSP 認證業者應接受定期或不定期之追蹤管理作業，前項 GSP 認證業者對消費者申訴之處理妥適否，亦列入追蹤。
4. GSP 認證連鎖體系總部，應將實施內部品質稽核之相關紀錄送技術諮詢執行小組核備存查者，經書面通知限期改善無效時，取消認證資格及證明標章使用權。

九、 追蹤管理

1. GSP 認證店家必須接受追蹤管理，包括定期追蹤評核、不定期追蹤評核及自行實施內部品質稽核。
2. GSP 認證店家(含連鎖體系總部)應設置合格之內部品質稽核人員，以執行定期(至少 6 個月 1 次)內部品質稽核，並將內部品質稽核人員名冊及實施內部品質稽核之記錄逐次送技術諮詢執行小組核備存查。
3. 追蹤評核頻率如下：

追蹤評核類別		頻率	執行者
定期	連鎖體系業者總部	1 次/年	技術諮詢執行小組
	連鎖體系分公司或門市	1 次/年	評核執行小組
	GSP 單店業者	1 次/年	評核執行小組
不定期	所有連鎖體系 GSP 店及 GSP 單店業者	1 次/年	評核執行小組

4. 追蹤評核不合格者，得經改善後申請複評，惟複評以一次為限，複評仍不合格時，應取消其認證資格。
5. 連鎖體系業者之分公司或門市於追蹤管理後遭取消認證店資格店數超過總抽樣店數之三分之一時，則取消該連鎖體系業者所有認證。
6. 執行追蹤管理時，應逐案副知「經濟部優良服務作業規範(GSP)推行會報秘書組」，但有關取消認證資格等重大決定時，應報請推行會報備查。
7. 「經濟部優良服務作業規範 (GSP) 推行會報秘書組」認為需要時，得增加執行不定期追蹤評核一次。

十、 標章使用權終止

1. GSP 認證業者有下列情事之一者，應終止認證資格及認證標章使用權：
   (1) 有不符本規章之各項規定，經技術諮詢執行小組以書面通知限期改善，逾期仍未改善者。
   (2) 接獲申訴或媒體揭示消費者抱怨後，未依第八點第二項妥適處理者，經查證屬實者。
   (3) 有違反「優良服務作業規範(GSP)認證合約書」內容之行為時。
   (4) 有違反政府相關法令規定情節重大者。
   (5) 每年定期評核加上不定期追蹤評核之平均得分為後三%之業者。
2. 前項情事經查證屬實後，由秘書組視實際情況所需，可指派技術諮詢執行小組輔導限期改善，經改善後報請推行會報審議，通過者依據「優良服務作業規範(GSP)認證追蹤管理作業要點」執行追蹤管理，且秘書組認為需要時，得增加追蹤評核次數。
3. 情節重大或逾期未改善者，報請推行會報取消認證資格及認證標章使用權，經推行會報核准後，正式行文業者於通知文到七日內，向技術諮詢執行小組繳回認證證書或切結書，並塗銷商店內外一切相關標章之圖形、文字。逾期未繳回認證證書或切結書者，由秘書組逕行追繳，並公告之。
4. 終止後由「技術諮詢執行小組」實地查察，確認商店已塗銷一切相關標章之圖形、文字。

十一、 標章使用權自然取消

1. GSP 認證業者有下列情事之一者，取消認證資格及標章使用權：
   (1) 連鎖體系業者總部負責人變更、單店負責人變更、停止營業、遷移新址等情事發生時，未於變更申請後七日內通知技術諮詢執行小組。
   (2) 連鎖體系業者總部負責人變更後，經「總部評核」不通過者。
   (3) 單店負責人變更後，經「現場評核」不通過者。
   (4) 遷移新址後未另案提出認證申請或於重新認證過程中，經「現場評核」不通過者。
   (5) 解散、歇業或公告撤銷者。
   (6) 自願放棄認證資格者。
   (7) 追蹤評核不合格，且經輔導後複評仍不合格者。
   (8) 連鎖體系之分公司或門市，於追蹤管理後遭取消認證資格店數超過總抽樣店數三分之一者。
2. 前項情事發生時由秘書組報請推行會報取消認證資格及認證標章使用權，經推行會報核准後，正

式行文業者於通知文到七日內，向技術諮詢執行小組繳回認證證書或切結書，並塗銷商店內外一切相關標章之圖形、文字。逾期未繳回認證證書或切結書者，由秘書組逕行追繳，並公告之。

3. 取消後由「技術諮詢執行小組」實地查察，確認商店已塗銷一切相關標章之圖形、文字。

十二、 標章使用權

優良服務作業規範(GSP)證明標章，經依法註冊在案，凡非法使用本標章者，依法追究其法律責任。

十三、 GSP 認證作業相關規定

GSP 認證作業相關規定如下：

1. 優良服務作業規範(GSP)認證申請書。
2. 優良服務作業規範(GSP)認證特優申請書。
3. 優良服務作業規範(GSP)認證現場評核作業要點。
4. 優良服務作業規範(GSP)認證合約書。
5. 優良服務作業規範(GSP)認證特優合約書。
6. 優良服務作業規範(GSP)認證證書式樣。
7. 優良服務作業規範(GSP)認證特優證書式樣。
8. 優良服務作業規範(GSP)認證追蹤管理作業要點。
9. 優良服務作業規範(GSP)認證資料保密處理要點。
10. 經濟部優良服務作業規範(GSP)推行會設置要點。
11. 優良服務作業規範(GSP)現場評核員管理實施要點。
12. 優良服務作業規範(GSP)連鎖體系現場評核及追蹤管理抽樣作業要點。

上述相關規定由經濟部訂定之。

NOTE

目　　錄

▶▶ 認識篇
– 推行目的 P.2
– 基本原則 P.2
– 推廣與輔導 P.2
– GSP 小檔案 P.2
– GSP 認證組織 P.3
– GSP 認證效益 P.4

▶▶ 申請篇
– 基本資格 P.5
– 準備資料 P.6

▶▶ 程序篇
– 認證流程 P.7
– 現場評核 P.8
– 追蹤管理 P.10
– 標章使用 P.11
– Q & A P.11

▶▶ 規範篇
– 單店業者【通專則】 P.12
– 連鎖體系【通專則】 P.61

▶▶ 表單篇
– 單店業者【申請書】 P.110
– 連鎖體系【申請書】 P.114
– 申請書【自我檢核表】 P.120

▶▶ 附　件
– 認證合約書（範本） P.121
– 推行方案 P.122
– 實施規章 P.123

認 識 篇

輔導業者實施「優良服務作業規範(Good Service Practice)」（簡稱 GSP），提升整體商業服務品質，強化商店自我提升能力，促進整體商業的健全發展，加速我國商業現代化與國際競爭力。

🕮 認證原則

1. 優良服務 GSP 之推行，採輔導性質認證方式，由商業服務業者自願參加，經濟部商業司給予適當協助。
2. 優良服務 GSP 之訂定分連鎖體系及單店業者之商業服務業者通則專則兩種，**通則**適用於所有商業服務業者，**專則**依業種業態之性質不同及實際需要予以訂定之。
3. 優良服務 GSP 商業服務業者因服務需要而提供之商品、服務、環境、衛生等品質得參照政府有關單位、學術研究機構或法人團體認同之要求。

🕮 推廣與輔導

1. 由政府結合相關團體從事廣宣活動，建立大眾對 GSP 認證業者的信賴，及提升業者對認證的參與度。
2. 通過 GSP 認證業者得獲頒證書並授權使用證明標章。
3. 提供優良服務作業規範(GSP)認證諮詢服務等輔導措施及優先通知參加相關之講習與訓練。

☺GSP 小檔案

民國 86 年，經濟部商業司為提升商業服務品質，塑造顧客滿意的服務環境，開始推動「優良商店認證計畫（Good Store Practice），就是由政府制訂一個標準經營規範，供業者遵行，並對符合標準者，由政府給予認證，以為鼓勵。進而促使商店提供消費者一個安心、信賴、滿意的消費環境。

但隨著產業結構改變，服務業佔 GDP 比重與就業人口均急速增加，造成社會價值觀的蛻變，顧客對服務品質的需求越來越高。為使國內服務業加速適應國際競爭，配合 WTO、APEC 等國際經貿活動，經濟部商業司於是引進先進國家在服務業的經營理念、管理手法，並參酌國情轉化為專業指引，協助我國服務業者，提高國際競爭力，進而建立良好的服務品質管理制度。

93 年起「優良商店作業規範(Good Store Practice)」轉型為「優良服務作業規範(Good Service Practice)」，轉型後的「優良服務 GSP」強調服務品質系統的建立與經營體質的提昇，促使業者日後在提升服務品質及經營管理方面，不僅僅是階段性的改善強化，更重視改善過程的有效性及確實性，並藉由服務的落實，進一步獲得顧客滿意與企業的口碑形象，以提升服務產業總體之服務品質，提供消費者「高品質、高價值、高滿意」的服務品質。

🕮 GSP 認證組織

推行會報

- ❖ 本會報置主任委員、副主任委員各一人，分別由經濟部商業司司長及副司長兼任之；另置委員十一至十五人，由下列人員兼任：主管及有關業務之機關或單位首長、具學術經驗之專家、商業團體代表、消費者團體代表。
- ❖ 本會報職掌為推行優良服務作業規範之審議事項，其審議內容如下：
  1. 優良服務作業規範(GSP)認證之通則及專則之審議及修正事項。
  2. 優良服務作業規範(GSP)認證實施規章之審議及修正事項。
  3. 核定優良服務作業規範（GSP）認證及撤銷名單。
  4. 其他有關法令之檢討建議。
  5. 審議優良服務作業認證追蹤管理之結果。

秘書組

1. 研議 GSP 認證之各項管理及技術性問題。
2. 辦理本會報委員會議有關事宜。
3. 連絡有關機關辦理 GSP 認證現場評核事宜。
4. 提供 GSP 認證現場評核人員訓練所需之技術及師資。

技術諮詢執行小組

1. 協助本會報及秘書組處理技術諮詢等有關業務。
2. 研提優良服務作業規範(GSP)認證年度工作計畫。
3. 研修及執行下列有關事項：優良服務作業規範(GSP)認證相關規範，及認證年度工作輔導、訓練、評核、簽約、追蹤管理等工作項目。
4. 研修及擬訂優良服務作業規範通則與專則及其評核表。

評核執行小組

針對申請 GSP 認證之業者進行現場評核、針對已取得認證之業者進行追蹤管理。

🕮 GSP 認證效益

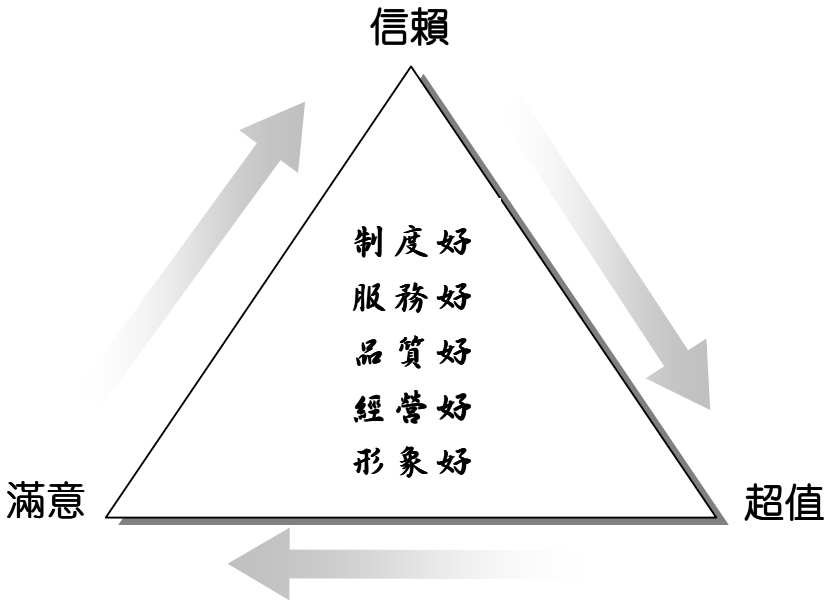
強化經營管理能力
- 免費認證輔導諮詢
- 經營管理制度標準化
- 落實工作項目與管理規範

提昇企業品牌價值
- 獲得顧客信賴與肯定
- 顧客優先選擇，增加來客數
- 提昇公司或店家形象與口碑

擴大聯合行銷機會
- 結合主辦單位之廣告宣傳效益
- GSP 認證業者共同行銷
- 增加行銷廣宣管道、方法

增加業績實質績效
- 獲得媒體報導曝光機會，提昇企業知名度，間接促進業績成長。

優先獲得政府資源
- 獲得政府相關資源之資訊，進而善用政府資源。



申請篇

基本資格

中華民國境內合法登記之公司行號，含連鎖體系（指總店數達 7 家以上）經營之分公司、分店或門市，且其行業別符合商業司已開放認證之 45 項業種業態。

業別	45 項　已開放業種業態	
綜合零售	便利商店業(專則 15.7)	
	＊超級市場業(專則 15.8)	
	＊百貨公司業(專則 15.22)	
	＊量販店業(專則 15.23)	
	百貨用品零售業(專則 15.29)	
食品餐飲	＊餐飲業(專則 15.6)	酒零售業(專則 15.27)
	糕餅零售業(專則 15.9)	飲料店業(專則 15.45)
	茶零售業(專則 15.10)	
	食品零售業(專則 15.21)	
居家生活	＊護膚美容業(專則 15.1)	化妝品零售業(專則 15.31)
	＊理髮美髮業(專則 15.2)	嬰婦用品零售業(專則 15.32)
	婚紗攝影業(專則 15.3)	醫療用品零售業(專則 15.33)
	鞋零售業(專則 15.11)	＊藥妝零售業(專則 15.34)
	服飾零售業(專則 15.12)	居家修繕建材零售業(專則 15.35)
	通訊/資訊及家電零售業(專則 15.13)	眼鏡零售業(專則 15.36)
	家/廚/衛/寢/燈具/室內裝設品業(專則 15.14)	＊不動產仲介經紀業(專則 15.37)
	首飾/貴重金屬零售業(專則 15.16)	加油(氣)站業(專則 15.38)
	洗衣業(專則 15.17)	汽車美容業(專則 15.40)
	鐘錶零售業(專則 15.20)	汽車營業性租賃業(專則 15.41)
	汽機車百貨零售業(專則 15.25)	電子產品維修服務業(專則 15.43)
	寵物用品零售業(專則 15.26)	＊機車零售及維修業(專則 15.44)
	汽車銷售業(專則 15.28)	
娛樂文化	快速沖印業(專則 15.4)	文教康樂用品業(專則 15.24)
	書籍/文具/教育用品零售業(專則 15.5)	書刊影音出租業(專則 15.30)
	雕刻/手工藝品零售業(專則 15.15)	＊技藝與語文補習班業(專則 15.39)
	花卉園藝零售業(專則 15.18)	＊健身中心業(專則 15.42)
	運動用品/器材零售業(專則 15.19)	

【注意事項】註明「＊」者須檢附「專門技術人員學、經歷表」及「職業證照影本」，請見各業專則。

📖 準備資料

無論是單店業者或連鎖體系，皆必須隨**申請書**，附上【**自我檢核表**】P.120

單店業者	連鎖體系 【總店數 7 家以上】
❶ 合法登記文件影本	❶ 合法登記文件影本【總部】
❷ 曾獲獎（證）影本	❷ 曾獲獎（證）影本
❸ 🗐 **申請書**【詳請參閱 P.110】	❸ 🗐 **申請書**【詳請參閱 P.114】
A.公司/行號基本資料	A.總部基本資料
B.公司/行號行政組織圖與職掌表	B.行政組織圖與職掌表【含總部、分公司或門市】
C.專門技術人員學、經歷表【視業種業態】	C.專門技術人員學、經歷表【視業種業態，含總部】
D.店舖正面全景照片、地理位置簡圖	D.店舖正面全景照片、總部地理位置簡圖
❹ 專門技術人員「職業證照」影本【視業種業態】	E.連鎖體系申請店名單及基本資料一覽表
❺ 符合通則及專則規定之「服務手冊」	❹ 專門技術人員「職業證照」影本【視業種業態】
	❺ 符合通則及專則規定之「服務手冊」

【注意事項】

(1) 申請資料與文件，請務必按上表所編序號排列裝訂之。

(2) 下列業種業態必須檢附專門技術人員「職業證照」影本，並填寫申請書之「專門技術人員學、經歷表」。

① 量販店、百貨公司、超級市場：「丙級以上之電工操作」相關證照，或專業廠商負責維護之合約。

② 餐飲業：「餐飲」相關證照。

③ 理髮美髮業、護膚美容業：「美容師」相關證照。

④ 藥妝零售業：「藥劑師」或「藥劑生」相關證照。

⑤ 不動產仲介經紀業：「不動產經紀人」或「不動產經紀營業員」相關證照。

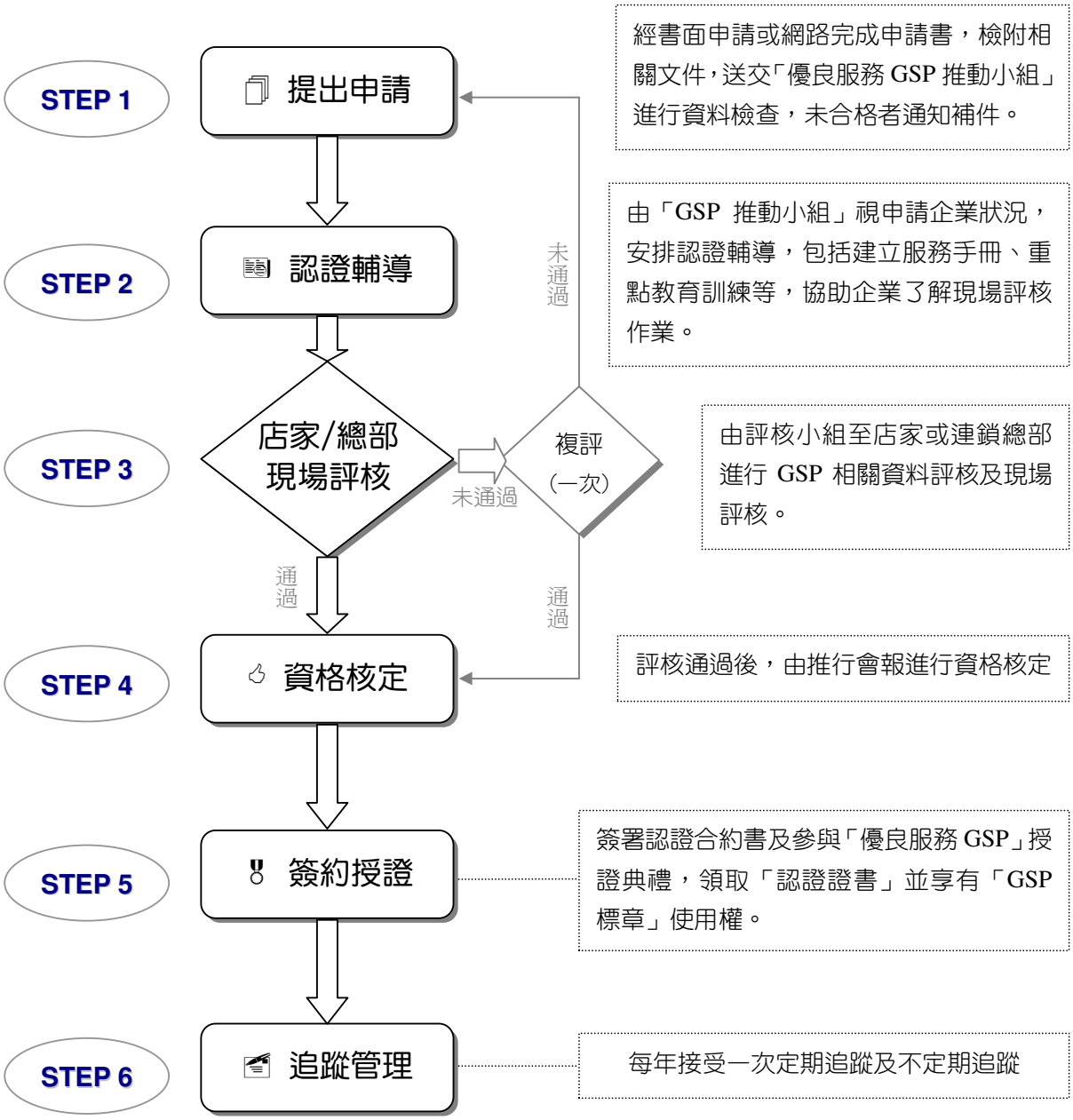
⑥ 技藝與語文補習班業：各類科技能相關資格證明文件。

⑦ 機車零售及維修業：全國技術士機器腳踏車修護〈丙級〉技能檢定證照。

⑧ 健身中心業：相關專業訓練之合格證照。

程序篇

認證流程


STEP 1
提出申請
經書面申請或網路完成申請書，檢附相關文件，送交「優良服務 GSP 推動小組」進行資料檢查，未合格者通知補件。
STEP 2
認證輔導
由「GSP 推動小組」視申請企業狀況，安排認證輔導，包括建立服務手冊、重點教育訓練等，協助企業了解現場評核作業。
未通過
STEP 3
店家/總部現場評核
未通過
複評（一次）
由評核小組至店家或連鎖總部進行 GSP 相關資料評核及現場評核。
通過
通過
STEP 4
資格核定
評核通過後，由推行會報進行資格核定
STEP 5
簽約授證
簽署認證合約書及參與「優良服務 GSP」授證典禮，領取「認證證書」並享有「GSP 標章」使用權。
STEP 6
追蹤管理
每年接受一次定期追蹤及不定期追蹤

現場評核

參與「優良服務 GSP」認證之單店業者及連鎖體系均須經過「現場評核」階段，作業流程如下：

單店與分店

由「評核執行小組」進行 2 小時現場評核

業者簡報	30 分鐘	說明店舖營運管理狀況、「優良服務 GSP」措施執行狀況
資料評核	25 分鐘	店方與「優良服務 GSP」相關書面作業程序標準、報表、記錄
現場評核	30 分鐘	評核員進行店長與員工訪問，評核落實狀況
評核總結	30 分鐘	評核小組進行討論後，口頭報告評核結果及建議
結果確認	5 分鐘	由店長或管理負責人確認「現場評核彙總表」並簽章

連鎖體系總部

連鎖體系業者必須先通過由「技術諮詢執行小組」進行 8 小時之「總部評核」後，才得進行分店或門市抽樣之「現場評核」，抽樣評核之店數則依照優良服務作業要點規定。

業者簡報	40 分鐘	說明公司營運管理狀況、「優良服務 GSP」措施執行狀況
資料評核	320 分鐘	評核「優良服務 GSP」相關書面作業程序標準、報表、記錄 A. 總部如何將其營運品質所抱持之政策、目標與承諾，推展到其所屬之分店、門市或分公司。 B. 總部對其所屬分店、門市或分公司的管理能力及績效評估的作法。 C. 總部如何執行「內部品質稽核」作業。 D. 在 GSP 相關品質記錄保存方面，總部如何與其所屬之分店、門市或分公司做明確之區分。 E. 在顧客抱怨與顧客滿意及社會責任上所做的努力措施是什麼。 F. 其他與 GSP 品質保證系統有關之文件、記錄、報告等之查閱。
評核總結	50 分鐘	評核小組進行討論，由評核小組組長口頭報告評核結果
結果確認	10 分鐘	總部負責人閱讀「現場評核彙總表」，並簽章確認

【注意事項】評核範圍以業者申請之合法範圍，進行評核作業。

連鎖體系現場評核之抽樣作業

總店數	現評店數	專則適用業種業態
7～15	3	• 快速沖印業(專則 15.4) • 書籍文具教育用品業(專則 15.5) • 便利商店業(專則 15.7) • 超級市場業(專則 15.8) • 糕餅零售業(專則 15.9) • 茶零售業(專則 15.10) • 鞋零售業(專則 15.11) • 服飾零售業(專則 15.12) • 通訊、資訊及家電零售業(專則 15.13) • 家具/廚具/衛具/寢具/燈具及室內裝設品零售業(專則 15.14) • 雕刻、手工藝品零售業(專則 15.15) • 首飾及貴重金屬零售業(專則 15.16) • 洗衣業(專則 15.17) • 花卉園藝零業(專則 15.18) • 運動用品、器材零售業(專則 15.19) • 鐘錶零售業(專則 15.20) • 食品零售業(專則 15.21) • 文教康樂用品業(專則 15.24) • 汽機車用品零售業 (專則 15.25) • 寵物用品零售業(專則 15.26) • 酒零售業(專則 15.27) • 汽車銷售業(專則 15.28) • 百貨零售業(專則 15.29) • 書刊影音出租業(專則 15.30) • 化妝品零售業(專則 15.31) • 嬰婦用品零售業(專則 15.32) • 醫療用品零售業(專則 15.33) • 居家修繕建材零售業(專則 15.35) • 汽車美容業(專則 15.40) • 汽車營業性租賃業(專則 15.41) • 健身中心業(專則 15.42) • 電子產品維修服務業(專則 15.43) • 機車零售及維修業(專則 15.44) • 飲料店業(專則 15.45)
16～25	5	
26～50	8	
51～90	13	
91～150	20	
151～280	32	
281～500	50	
501～1200	80	
1201～3200	125	
3201 以上	200	

總店數	現評店數	專則適用業種業態
7～15	5	• 護膚美容業(專則 15.1) • 理髮美髮業(專則 15.2) • 婚紗攝影業(專則 15.3) • 餐飲業(專則 15.6) • 百貨公司業（專則 15.22） • 量販店業（專則 15.23） • 藥妝零售業（專則 15.34） • 眼鏡零售業（專則 15.36） • 不動產仲介經紀業（專則 15.37） • 加油(氣)站業（專則 15.38） • 技藝與語文補習班業（專則 15.39）
16～25	8	
26～50	13	
51～90	20	
91～150	32	
151～280	50	
281～500	80	
501～1200	125	
1201～3200	200	
3201 以上	315	

【注意事項】

(1) 評核總分雖達合格分數，但重點項目未達合格者，申請者可於改善後，再申請 1 次複評。

(2) 評核總分未達合格分數，但重點項目達合格者，申請者可於改善後，再申請 1 次複評。

(3) 現場評核總分未達最低標準分以上者（連鎖或單店均同），三個月內不得申請複評。

(4) 複評未合格者於 3 個月後始得再重新提出認證申請。

(5) 單店及連鎖體系之總部負責人變更時，應重新執行總部評核。

(6) 連鎖體系若分店 1/3(含)以上未合格者，視同全連鎖體系未合格。

(7) 連鎖體系如有新增店數時，每年可於規定時間內提出新增店數認證申請。

📖 追蹤管理

通過認證業者須接受每年 1 次「定期追蹤」及「不定期追蹤」，和至少每 6 個月 1 次之自行「內部品質稽核」，並將「稽核人員名冊」、「品質稽核紀錄」逐次核備存查。

一、定期追蹤

單店與分店：由「評核執行小組」進行 1 小時

業者簡報	10 分鐘	說明「優良服務 GSP」措施執行狀況
資料評核	15 分鐘	評核店方與「優良服務 GSP」相關書面作業程序標準、報表、記錄
現場評核	20 分鐘	評核員進行店長與員工訪問，評核 GSP 落實狀況
評核總結	10 分鐘	評核員口頭報告評核結果建議
結果確認	5 分鐘	由店長或管理負責人確認『追蹤管理評核記錄表』並簽章

連鎖體系總部：由「技術諮詢執行小組」進行 4 小時

業者簡報	80 分鐘	說明店舖營運管理狀況、「優良服務 GSP」措施執行狀況
資料評核	120 分鐘	抽樣評核店方與「優良服務 GSP」相關書面作業程序標準、報表、記錄
評核總結	30 分鐘	評核員口頭報告評核結果
結果確認	10 分鐘	由總部管理負責人確認「追蹤管理記錄表」並簽章

【連鎖體系追蹤管理注意】

(1) 第一年追蹤管理之評核抽樣數與現場評核抽樣規定相同（見前頁）。

(2) 每年追加申請認證店之現場評核抽樣數與現場評核抽樣規定相同（見前頁）。

(3) 若第一年追蹤管理無不合格店（不包括複評），次年追蹤管理抽樣店數可改使用下表：

總店數	追蹤店數	總店數	追蹤店數
7～15	2	151～280	13
16～25	2	281～500	20
26～50	3	501～1200	32
51～90	5	1201～3200	50
91～150	8	3201 以上	80

二、不定期追蹤

(1) 單店業者及連鎖體系均由「評核執行小組」進行 1 小時。

(2) 不定期追蹤採無預警訪查法，不事先約定去店明確日期及時間，僅通知訪查期間。

(3) 連鎖體系若分店 1/5(含)以上追蹤管理不合格，將報請推行會報取消連鎖體系之認證資格。

標章使用

認證業者有下列情事之一者，將取消並終止「優良服務 GSP」之【標章使用權】與【認證合約效力】，並須於通知文到 7 日內，向經濟部商業司繳回「GSP 認證證書」，並塗銷原址商店內外一切有「GSP 識別標章」之圖形文字。逾期逕由經濟部商業司追繳，並公告之。

(1) 連鎖體系業者總部負責人變更後，經「總部評核」未通過者。
(2) 單店負責人變更後，經「現場評核」未通過者。
(3) 單店遷移新址後，未另案提出認證申請或重新認證過程中，經「現場評核」未通過者。
(4) 解散、歇業或公告撤銷者。
(5) 有不符 GSP 規章之各項規定，經書面通知限期改善，逾期仍未改善者。
(6) 接獲申訴或媒體揭示消費者抱怨後，未妥適處理者且情節重大，經查證屬實者。
(7) 有違反「優良服務作業規範(GSP)認證合約書」內容之行為時。
(8) 有違反政府相關法令規定情節重大者。

Q&A

Q：現行的「優良服務 GSP」與過去的「優良商店 GSP」有何不同？
A：過去的優良商店著重實體環境品質，現行的「優良服務 GSP」升級為無形服務及實體環境並重的整體服務品質。藉由「優良服務 GSP」制度推展，朝向提高顧客滿意度，包括系統過程的持續改進及符合顧客想法需求，以實際行動強化業者經營管理體質。

Q：參與「優良服務 GSP」認證須具備什麼資格？
A：合法登記之公司行號，含連鎖體系經營之分公司或門市，且符合經濟部商業司公告開放認證之 45 項業種業態及資格，並不限制企業規模大小，亦不須繳交任何費用。

Q：參與認證需要多久時間才能取得「優良服務 GSP」資格？
A：視企業配合狀況而定，如診斷輔導、現場評核等程序，約三至六個月。

Q：「優良服務 GSP」認證過程有何資源可運用？申請與否之差異為何？
A：申請業者可享有輔導、諮詢、訓練等服務。同時，取得認證業者之經營層面與管理制度將更加標準化；且可獲得顧客信任，成為大眾消費的首選。

Q：「優良服務 GSP」認證過程是否需任何費用？
A：業者參與認證過程均為免費。

通、專則篇－「單店業者」

📖 單店業者通則

1.目的

本通專則為規範商業服務業者在顧客服務過程及硬體設施及設備均符合良好條件之專業指引，並藉由系統之有效應用，朝向提高顧客滿意度，包括系統過程之持續改進及符合顧客與適用法規之要求，以提供消費者安心、信賴、滿意的消費環境，促進整體商業之健全發展。

2.適用範圍

本通專則適用於領有合法公司或商業登記證明文件之商業服務業者。

3.名詞定義

3.1 營業場所：指營業所在建築物本體內部及外部營業區域；如騎樓、賣場、後場、倉庫、辦公室、廁所、停車場及其他與營業活動有關之區域等。

3.2 賣場：指提供顧客消費之營業區域。

3.3 後場：指支援賣場營運所需之作業區域，如前置處理、原料及加工處理及包裝等場所。

3.4 倉庫：指儲存販售商品及其相關材料與設施之場所。

4.組織領導

4.1 經營理念政策目標

4.1.1 經營領導者應視公司規模與作業型態，確實掌握目標顧客群的需求，提出合宜的經營理念。

4.1.2 依據經營理念的最高指導原則，提出適切的政策作法，且該政策能符合顧客為重，持續改進的承諾。

4.1.3 經營領導者應依照所提出的政策，督促各部門建立營運目標，且目標應可量測，並與政策一致。

4.2 組織與職掌

4.2.1 依所需達成之營運目標與職務需求，建立合宜的組織架構，指派人員辦理，並設置職務代理人，以利業務推展。

5.策略管理

5.1 經營計畫

5.1.1 公司經營者或相關部門應衡量市場競爭態勢，提出適切的公司長、中、短程的發展策略及經營計畫。

5.2 行動目標

5.2.1 公司應依據發展策略及經營計畫，提出各部門的行動目標。

5.3 管理審查

5.3.1 公司相關部門應每三個月舉行一次管理審查會議，由經營者或高階主管主持，審查公司服務品質管理系統運作，以確保其持續的適用、適切及有效性。

5.3.2 管理審查內容應包括顧客回饋、政策目標變更需求、服務與績效符合性、預防矯正措施之狀況、跟催措施及改進建議與時機的評估，及內部稽核結果等，且審查記錄應加以維持。

6.顧客滿意

6.1 內部溝通

6.1.1 公司經營者應將顧客需求，適時傳達員工了解，讓員工有以顧客滿意為導向的服務精神。

6.2 顧客服務

6.2.1 公司得視需要建立顧客服務體系，以有效掌握目標顧客群，並藉以提供服務之參考依據。

6.2.2 公司應設置消費者服務中心或 0800 免費顧客服務專線，提供諮詢服務。

6.2.3 政府訂有定型化契約範本的業種，相關業者宜參考使用該範本。

6.2.4 主管機關如有規範商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項時，業者應遵守其內容之規定履約，以維護買賣雙方之合法權益。

6.3 客訴處理

6.3.1 公司對所販售之商品及所提供的服務，若有顧客提出書面或口頭建議，應作成記錄，並註明事由、原因、處理日期及最終處理方式；該記錄宜定期統計檢討，並作為日後改進之依據。

6.4 異常處理

6.4.1 公司內部對於所提供商品（服務）發現有異常狀況時，應註明、事由、原因、時間、地點，並找出矯正及預防措施，作成記錄。

7.資訊分析

7.1 商業自動化

7.1.1 公司為能快速蒐集並反應商情，提升管理效率及滿足消費者多樣化需求，應積極運用資訊科技(E 化)的觀念，選擇適用的工具來管理。

8.人力資源

8.1 人員與資格

8.1.1 管理負責人及各部門幹部，應有相關經營管理經驗，不定期視工作需要參加專業訓練並持有結業證明。

8.1.2 中央主管機關有規定從事某項工作，必須有政府核發之合格證照者，應依規定辦理。

8.2 教育與訓練

8.2.1 公司應視業務需求，決定必要的訓練課程，特別是 GSP、消防保安、食品衛生、專業技能等課程。

8.2.2 公司對於必要的訓練課程應確實執行，且評估訓練結果對於員工營運目標達成之貢獻度及有效性。

8.2.3 公司對於所有的教育、訓練、貢獻度及有效性均應維持適當記錄。

8.3 員工管理

8.3.1 公司得視需要建立合宜的員工管理辦法，規範員工之出勤、獎懲、升遷、任免等考核辦法。

8.4 員工健康與保險

8.4.1 公司應依主管機關之規定參加勞工保險，全民健保或參與各類職業保險。

8.4.2 新進人員應做健康檢查，合格後始得任用，其後並應每年辦理健康檢查一次。

9.設備與機具管理

9.1 設計與材質

9.1.1 營業場所使用之設備與機具，其設計及構築材料應考量安全、防火及易清理等原則。

9.2 設備與機具之裝置

9.2.1 營業場所應依營運需要裝置設備、機具及檢驗設施，以有效維持販售商品及提供服務之品質。

9.3 設備與機具之操作、維護、校正及安全

9.3.1 凡會影響服務品質及安全衛生之設備機具及檢驗量測儀器，應制定相關之操作、維護及校正等作業標準；相關設備機具及檢驗量測儀器的維護及校正，均應維持適當記錄。

9.3.2 使用之設備與機具，如具有危害安全之顧慮者，應備有安全使用作業之有關規定。

9.3.3 對於各項設備機具保養、維修之協力廠商，宜建立管理制度，以有效掌握保養維修之品質與效率。

9.4 環保回收設施

9.4.1 公司應主動配合政府主管機關所規定之環保措施，對於一般廢容器（液）之回收應依規定辦理，並留存記錄。

10.環境、設施、衛生、安全管理

10.1 營業場所環境及設施

10.1.1 營業場所之建築物，工作場所及相關之公共設施應堅固耐用，易於維修及維持乾淨，如設置在公寓大廈，應符合公寓大廈管理條例之相關規定。

10.1.2 賣場應依業種及業態特性，裝設適當之照明或採光，必要時宜於燈具外加裝安全防護，以確保販售商品之安全。

10.1.3 依業種業態之特性及需求，賣場宜維持安寧及適宜的溫溼度，以確保購物環境之舒適，使用擴音設備時不得對外廣播，避免所發出之聲音超過噪音管制標準。

10.1.4 商品之儲藏或前置處理場所等應通風良好，必要時宜裝設有效之換氣及溫度調節裝置，以保持室內空氣之新鮮及穩定商品之品質。

10.1.5 營業場所對外通風或排氣口宜裝設防止外物侵入之裝置，並避免外界之異味引入賣場。

10.1.6 營業場所如有騎樓，應維護整潔、通暢、以方便消費者通行，不得陳列商品或作為倉儲等用途，且如有機車停放、標示牌、盆景、坐椅等設置，應予以規劃，不得妨礙公共便利。

10.1.7 營業場所如附設有停車場，宜予以規劃、劃線定位，並設置殘障車位指引車輛遵行方向，且不得以任何物品或設施佔用公設之停車空間。

10.1.8 營業場所內部有關資訊公告、商品介紹等文件資料，宜整體考量佈置美觀。如設有雜誌、刊物、報紙，宜另設置物架，使顧客易於閱讀，且擺設整齊，避免雜亂。

10.2 營業場所衛生

10.2.1 營業場所及其固定物與相關設施，應確實整理、整頓、清掃、清潔，以避免商品遭受污染，讓消費者有衛生清爽的消費環境。

10.2.2 商品之貯放應依特性、類別，置放整齊且應離牆、離地，並按先進先出原則提領貨品。

10.2.3 營業場所內之供水設施，應定期維護並保留相關記錄，且應依業種、業態提供適當之水質、水量，必要時得裝設儲水設備，濾水設備或供應適當溫度之溫、熱水；與食品相關行業之用水，應符合飲用水水質標準。

10.2.4 營業場所禁止飼養禽畜。

10.3 消防及保安應變處理

10.3.1 營業場所之消防安全設施應配合內政部頒布的「各類場所消防安全設備設置標準」及「建築技術規則」等相關規定，並依防火管理規定，訂定消防防護作業緊急應變處理標準作業程序；且進行年度演練，拍照記錄備查。

10.3.2 營業場所應依實際狀況，針對預防搶劫、竊盜、擾亂、恐嚇、詐騙、停電、火災、颱風、地震、協助殘障者避難等保安業務，明列應變處理標準作業程序；且進行年度演練，拍照記錄備查。

10.3.3 營業場所應設置緊急逃生出口及緊急照明系統，並在疏散平面圖上，清楚標示，且張貼明顯處；出口保持暢通不得堆積物品。

10.3.4 營業場所應備有急救箱，並有足夠有效期限內之藥品，以供緊急醫療之用。

10.3.5 營業場所之各項供電、電器設施，均應依電力主管機關之規定設置，將各供配電系統加以適當之標示。

11.服務流程管理

11.1 服務標準作業

11.1.1 公司應依工作特性制定各階層從事人員服務標準作業程序，並落實執行。

11.1.2 對於商品折扣或其他促銷活動期間，有關服務提供或商品特性之內涵，應明文告知從業人員及顧客。

11.1.3 對於從業人員之服裝儀容、服務態度、專業技能與商品知識等，公司得視需要規定及提供必要的訓練。

11.2 商品進貨作業

11.2.1 公司對於採購及訂貨作業方式，應有權責規定，且留存記錄。

11.2.2 公司宜建立有效之管理資訊系統，以掌握流通商品之動態，並能適時反應滯銷之陳列商品，及監控新商品之銷售情況，及時採取有效應變措施。

11.2.3 公司宜依據顧客需求及市場競爭需要，制定市場資訊反應系統及新產品研發程序。

11.2.4 公司對於供應商品之協力廠商，應有管理表單，以有效掌握供應商所供應商品之品目、品質、交期、交易價格、配送效率、退換貨處理效率等。

11.2.5 公司應有合宜的商品驗收規定，以有效管制進貨商品數量、規格、衛生、品質等，並確實執行驗收，留存記錄備查。

11.3 商品銷售作業

11.3.1 販賣之商品宜依其特性及使用關聯性分類，並予以編碼使之系統化，可採國際條碼或店內碼方式，以方便商品之管理。

11.3.2 對於所販售商品之品質、衛生、安全、保存及使用特性，應分別制定及執行必要的作業程序。

11.3.3 販賣商品包裝上之表徵、內容物之標示應符合公平交易法、商品標示法、消費者保護法及食品衛生管理法等相關法令，並應依其主管機關規定。

11.3.4 公司所製作之宣傳、廣告、海報及其他廣宣活動對於服務或商品特性之陳述亦應符合 11.3.3 之規定，並秉持誠信原則，以維顧客權益。

11.3.5 公司所販賣之商品或服務的定價，除應符合 11.3.3 之規定外；倘因特殊狀況需執行折扣減價或加價時，應將其幅度及範圍標示公告。

11.3.6 商品陳列應依商品之特性、關聯性，考慮貨架的適當高度、寬度、整齊、清爽及安全，有系統地配置陳列並標示，以方便顧客取得商品；且商品之陳列位置應以陳列配置表來管理。

11.3.7 賣場如有銷售管制性商品，應規劃專區陳列標示之。

11.3.8 對於污染品、破損品、變質品及過期品應明文訂出處理方式，並記錄備查且不得陳列販售。

11.3.9 公司應有商品回收規定，於經政府主管機關公告必須回收或經供應商告知回收之商品，應及時予以公告回收並自陳列之貨架上撤走。

11.4 商品貯存作業

11.4.1 商品之倉儲場所應依商品之特性及貯藏條件需求，確實控制貯藏場所之溫度溼度。

11.4.2 商品倉儲過程，應依商品特性加以適當標示區隔，且離牆離地放置。

11.4.3 倉儲過程中應定期檢視商品狀況，如有異狀應立即處理，且有記錄備查。

11.4.4 倉儲作業應遵行先進先出原則，並確實記錄。

11.5 收銀管理作業

11.5.1 公司應有收銀管理作業規定，並有每日收支狀況記錄。

11.5.2 依法應使用統一發票者，應依照「統一發票使用辦法」規定開立發票；免用統一發票者，應張貼免用統一發票之標示。

11.5.3 公司得視業務需要申請加入信用卡特約商店，接受顧客使用信用卡簽帳交易。交易發生時，應嚴格遵守「簽帳交易作業程序」與「特約商店義務」，以維護交易雙方合法權益。

11.6 財務管理作業

11.6.1 公司應有財務管理作業規定，以有效執行及控制出納、會計等業務，並留存記錄。

12.社會責任

12.1 社會經營

12.1.1 公司經營者得積極扮演分擔社區責任的角色，並投入資源於社區活動，提供適切的服務來造福鄰里。

12.2 行動計畫

12.2.1 公司相關部門應秉持上述 12.1.1 之理念，積極配合社區相關活動，並留存參與活動之記錄。

13.內部稽核

13.1 文件及記錄管理

13.1.1 公司應依業務需要建立適切之文件及記錄管理辦法，以展現管理狀況。

13.1.2 負責文件及記錄之製作、審查、核准等人員，應確實按規定以簽名或蓋章方式對文件或記錄負責。

13.1.3 各項作業文件應依實際狀況，且將新版文件分發有關人員使用，將新版文件分發有關人員使用，並將原來之作業之文件收回。

13.1.4 各項作業文件的異動過程，均應留下記錄，以確保所使用之文件為最新規定。

13.1.5 各項作業文件的保存期限，應視相關法令規定及公司需要訂定保存期限。

13.2 內部稽核作業

13.2.1 公司應依組織狀況實施內部稽核作業，以確保服務作業品質與規劃之水準相符合，確保 GSP 規範被有效執行。

13.2.2 內部稽核之結果應作成書面記錄，並送請受檢單位負責人簽章確認；以便使受檢單位了解缺點，並採行矯正預防措施。

13.2.3 受檢單位所提出之矯正預防措施，應由管理負責人進行改善跟催及確認作業。

13.2.4 內部稽核之查核結果應作成記錄及分析報告，並送請管理負責人簽章確認，以促進服務作業品質之提升及落實 GSP 規範之要求。

14.營運績效

14.1 績效衡量

14.1.1 公司應視業種、業態及業務需要進行營運績效評估作業，以能有效展現營運成果及顧客滿意狀況。

14.1.2 營運成果的展現可由顧客滿意度、產品及服務品質績效、財務績效、人力資源、供應商的合作程度、及自認對公司有利成果等相關資料、記錄來證明。

14.2 改善措施

14.2.1 公司對於依上述 14.1.2 所展現之營運成果如未達成預期目標時，應透過前述 5.3 管理審查之機制，確實檢討找出矯正及預防措施。

14.2.2 公司應藉由經營理念、經營政策、經營計畫、行動目標、顧客滿意度、矯正預防措施、以及管理審查之運用，持續改進優良服務作業規範（GSP）之有效性。

🕮 單店業者專則

優良零售服務業者除應符合本通則規定外，個別行業依其專業需要，訂定專則如下：

15.1 護膚美容業

15.1.1 適用範圍

從事護膚、美容之服務為主要業務；但不得從事涉及換膚更皮術、健胸、豐乳、全身漂白、減肥、脫毛、割雙眼皮、紋眉、拉皮、小針美容、隆鼻等舉凡會影響身體、身體健康結構及生理機能之醫療行為及其廣告業務。

15.1.2 人員與資格

護膚美容從業人員應依中央主管機關規定，取得政府核發之合格證照。

15.1.3 員工健康檢查

護膚美容從業人員應每年辦理健康檢查一次，且檢查項目應包括 A 型肝炎、肺結核及性病。

15.1.4 設備與機具之裝置

15.1.4.1 美容椅

宜考量人體工學設計。

15.1.4.2 美容推車

美容用推車可擺置服務消費者所需設備及美容商品。

15.1.4.3 真空高溫殺菌箱

毛巾消毒用，溫度應超過 120℃；開啟前應注意溫度歸零，並設置必要防護具。

15.1.4.4 紫外線殺菌箱

作為毛巾儲存，應保持清潔。

15.1.5 營業場所環境及設施

15.1.5.1 美容護膚區，宜以營造場內氣氛，凸顯專業美容特色為原則。

15.1.5.2 美容護膚區，應維持整齊、清潔，使用之美容護膚器具應保持乾淨無污損，並於顧客離店後立即清理，以維護營業場所形象。

15.1.6 營業場所衛生

15.1.6.1 賣場所使用於直、間接接觸顧客皮膚、器官之器具，如梳子、毛巾、剪刀等，應符合相關衛生法令清洗、消毒、使用及保養，以維護顧客之安全、衛生。

15.1.7 商品銷售作業

15.1.7.1 如有販賣健康保養食品，應符合健康食品管理法之有關規定。

15.1.7.2 販賣商品包裝上之表徵、內容物之標示應符合化妝品衛生管理條例及其相關法令規定暨 11.3.3 之規範。

15.2 理髮美髮業

15.2.1 適用範圍

從事與洗髮、剪髮、燙髮、染髮及護髮有關之商品買賣或服務為主要業務。

15.2.2 人員與資格

理髮美髮從業人員應依中央主管機關規定，取得政府核發之合格證照。

15.2.3 員工健康檢查

理髮美髮從業人員應每年辦理健康檢查一次，且檢查項目應包括 A 型肝炎、肺結核及性病。

15.2.4 設備與機具之裝置

15.2.4.1 理髮、美髮用座椅

宜考量人體工學設計。

15.2.4.2 推車

可擺置服務消費者所需理髮、燙髮、剪髮及美髮器具之可移動式設備。

15.2.4.3 蒸氣消毒箱

作為毛巾消毒用，箱內中心點溫度應超過 80℃；開啟前應注意溫度歸零，並設置必要防護具。

15.2.4.4 紫外線殺菌箱

作為修飾髮膚或修飾容貌的器具殺菌儲存使用，應保持清潔。

15.2.4.5 梳子、刮鬍刀等相關整理儀容器具應依適當的物理或化學消毒法，確實執行消毒工作。

15.2.5 營業場所環境及設施

15.2.5.1 賣場之照明或採光，得在曲線照度二百米燭光以上。

15.2.5.2 理髮、美髮區，宜以營造場內氣氛，凸顯專業特色為原則。

15.2.5.3 理髮、美髮區，應維持整齊、清潔，使用之理髮、美髮器具應保持乾淨無污損，並於顧客離店後立即清理，以維護賣場形象。

15.2.6 營業場所衛生

15.2.6.1 賣場所使用於直、間接接觸顧客皮膚之器具如梳子、毛巾、剪刀等，應符合相關衛生法令清洗、消毒、使用及保養，以維護顧客之衛生、安全。

15.2.6.2 燙、染髮劑應考慮顧客之體質妥善選擇，不得有害健康。

15.3 婚紗攝影業

15.3.1 適用範圍

從事與婚紗攝影相關商品買賣或服務為主要業務。

15.3.2 設備與機具之裝置

15.3.2.1 攝影設備

攝影設備（例：攝影棚、燈光及攝影用之相關器材）基於營運之需要而設置者，得固定保養維修，並紀錄備查。

15.3.2.2 外景車

外景車為營運之需要，得固定保養維修，並紀錄備查，以確保使用安全為目的。

15.3.3 營業場所環境及設施

15.3.3.1 商店應依攝影作品及禮服造型設計之種類特性，裝設適當之照明或採光，但需注意與禮服及造型物品之距離，以防受損。

15.3.3.2 更衣室應有二至三間以提供顧客更衣之需要，且需內設試衣鏡，而採光通風良好。

15.3.4 營業場所衛生

對於新娘化妝所用相關器具及所租借禮服等，應符合相關衛生法令清洗、消毒、使用及保養，以維護顧客之衛生、安全。

15.3.5 服務標準作業

商店應提供服務契約，以供顧客購買服務或委任攝影公司時，能確保雙方之交易關係；其契約內容宜參考政府公告之「婚紗攝影（禮服租售及拍照）定型化契約範本」。

15.3.6 商品銷售作業

15.3.6.1 禮服應依特性、色系、類別之關連性，適當的分開吊掛整齊於貨架上；攝影作品之樣本，應依各

式規格，分掛在四周牆面；各式相片應排列整齊，以方便顧客參觀，並隨時更換。

15.3.6.2 定期更換模特兒禮服樣品及攝影作品樣品，以保持商店新鮮感，以便吸引顧客來店參觀及消費。

15.3.7 商品貯存作業

15.3.7.1 如有攝影作品所需各式包裝器材，如相本、相框、卡紙等應分類儲存及保持一定之安全存量，並紀錄備查。

15.3.7.2 倉庫宜依營運而設立進貨、出貨、盤點作業流程並紀錄備查，以便保持貨物順暢流通及避免堆積過多之貨品。

15.4 快速沖印業

15.4.1 適用範圍

從事有關沖洗軟片、沖印相片、數位影像處理、現場銷售軟片及照相、攝影、光學相關器材之買賣、修理或服務為主要業務。

15.4.2 設備與機具之裝置

賣場得視營業型態，裝置如下設備與機具

15.4.2.1 射印機

泛指設備能處理彩色照片之曝光呈像、化學沖洗，而最終獲得彩色不同尺寸之照片。

15.4.2.2 沖片機

泛指設備能處理客戶已拍照過之軟片，經化學沖洗而得到具有影像的底片，以便於在射印機上製作相片。

15.4.2.3 攝影棚

配備有專屬相機、閃光燈、布幕做室內人像或靜物近攝等活動之場所。

15.4.2.4 各專業設備、機具放置場所，應通風良好、附空調設備、光線充足，但不應有灰塵、雨水侵入之虞。

15.4.3 營業場所環境與設施

15.4.3.1 賣場之照明或採光，得在曲線照度七百米燭光以上；營業時間內全面照明、陳列重點加設投射燈光。

15.4.4 服務標準作業

15.4.4.1 如設有影印、相機修理之服務時，均應維護服務品質，以保持商店信譽，並應明文揭示服務項目及收費標準。

15.4.4.2 如係連鎖體系商店，應使用統一之收件袋及相本，並標明服務實際狀況；必要時，顧客要求加蓋店章對商品及服務負責時，應予以同意。

15.5 書籍文具教育用品業

15.5.1 適用範圍

從事有關書籍、教育用品、文具零售或服務為主要業務。

15.5.2 營業場所環境及設施

15.5.2.1 賣場之照明或採光，得在曲線照度七百米燭光以上。

15.5.2.2 賣場樓板的使用，其承載重量應在每平方公尺四百公斤以上，不得超載堆放，以免影響賣場的安全。

15.5.3 服務標準作業

商店應致力於提升服務品質，並明文訂定其作業程序，例如：代客查詢、代客訂購、代客郵寄或設

置兒童讀物專區等，以提供顧客消費之方便。

15.6 餐飲業

15.6.1 適用範圍

從事有關各式餐飲型態以供應餐食及服務為主要業務。

15.6.2 人員資格

15.6.2.1 應設置食品衛生負責人，負責衛生管理工作，且應確實執行自主檢查工作，並留存記錄。

15.6.2.2 餐飲從業人員應依中央主管機關規定，取得政府核發之合格證照。

15.6.3 員工健康檢查

餐飲從業人員應每年辦理健康檢查一次，且檢查項目應包括 A 型肝炎、肺結核及傷寒。

15.6.4 設備與機具之裝置

15.6.4.1 工作檯

食品之製作、調理等程序均須於在工作檯上作業，工作檯得使用不鏽鋼材質。

15.6.4.2 冷凍及冷藏設備 : 食品及原料之貯存設備應設置冰箱及冷凍櫃，必要時視需要設置冷凍庫及冷藏庫，且冷凍食品應保持在－18℃以下，冷藏食品為 7℃以下至凍結點以上。

15.6.4.3 設備規劃與設置

各式食品料理烹調設備、排油煙機、電器、給水及排水等設備均應依作業流程作合理之規劃、設置（宜設置空調設備），且各式食品料理烹調設備宜加以標示。

15.6.4.4 洗滌設備

餐具及器具洗滌場所須有充足之流動自來水，並具有洗滌、沖洗及殺菌之三槽式餐具洗滌殺菌設備，宜設置洗碗機。

15.6.4.5 洗手設備

食品料理調理場所應設置洗手設備，並備置清潔劑及乾手等設備。

15.6.4.6 污水排放

餐廳排放之廢水於 50 CMD（每天五十立方公尺）以上者，應符合放流水標準，或納入公共污水下水道系統。

15.6.5 營業場所環境及設施

15.6.5.1 一般作業場所光度在一百米燭光以上，工作檯面或調理檯光度在二百米燭光以上，櫃檯平面光度在七百米燭光以上。

15.6.5.2 餐廳應設有「禁菸區」，以維護消費者之健康。

15.6.5.3 調理場所內排水系統應暢通完整，出口設置防止病媒侵入設施。

15.6.5.4 調理場所應有足夠數量洗手設備，水龍頭應使用避免清洗後再度遭受污染者。

15.6.5.5 切、剁之刀及砧板應具備二組以上，並加以標示，分別使用於生、熟食品的處理。

15.6.5.6 冷凍、冷藏櫃裝置時，應選擇通風良好的地方，不得靠近熱源的位置及避免日光直射，並應定期清潔維護保養及紀錄備查。

15.6.5.7 營業場所內之桌椅得採用易於維護、清理之材料，並隨時保持乾淨清潔。

15.6.5.8 營業場所之廚房及設施，應符合「食品良好衛生規範」之相關規定。

15.6.6 營業場所衛生

15.6.6.1 營業場所應定期實施噴藥消毒，以防蚊蟲病媒滋生。

15.6.6.2 垃圾殘渣和製造過程中的廢物，在搬運、集中處理（垃圾區）時，必須防止病媒及微生物造成食品之污染，並防範污染及惡臭之產生。另餐廳廚餘應予以回收，並妥善處理。

15.6.6.3 油炸器具每日結束後，應將油汲出，再使用符合國家標準之食品級清潔劑徹底清潔洗淨。

15.6.6.4 瓦斯爐與快速爐冷卻後，如有重油質，應使用符合國家標準之食品級清潔劑擦淨；若火焰度參差不齊，可將爐嘴卸下，用鐵刷刷除鐵鏽或用細針穿通焰孔，以維護烹調作業之穩定。

15.6.6.5 烤箱與微波爐於烹調完畢後，若需使用清潔劑進行清洗作業時，應使用沾有符合國家標準之食品級清潔劑的泡棉或抹布去除污漬，且烤箱及微波爐外部亦應保持清潔狀態。

15.6.6.6 餐飲食品之製作調理過程應注意衛生，並避免遭受污染。

15.6.6.7 餐廳之從業人員若以雙手直接調理不經加熱即可食用之食品時，應穿戴消毒清潔之不透水手套或手部徹底洗淨及消毒，在必要場所並需戴帽、戴口罩，以維護衛生。接觸生食之後，應洗淨雙手或穿戴消毒清潔手套始得接觸熟食。

15.6.6.8 每一餐飲食品應有其標準製作流程與烹調步驟，以維護食品品質之穩定。

15.6.6.9 調理過程中如有需解凍處理者，應明訂其解凍條件及衛生管理措施。

15.6.6.10 餐飲製作用之器材及用具必須隨時保持乾淨，並定期消毒，避免細菌之污染。

15.6.6.11 倉庫必須適度規劃與管理，以方便清理與檢視。

15.6.6.12 損壞品應儘速與其他物品分開，並儘速處理。

15.6.6.13 餐飲食品之處理及搬運設備應隨時保持清潔，並定期維護。

15.6.6.14 當從袋子、桶子倒出配料時，必須防止污染。

15.6.6.15 不可食用之原料（化學品或營運之物料）應分開儲存，以避免污染。

15.6.6.16 凡與食品直接接觸的工作人員不得蓄留指甲、塗抹指甲油及配帶飾物等。並不得使用塗抹於肌膚上之化妝品及藥品等污染食品、食品接觸面。

15.6.6.17 工作中不得有吸煙、嚼檳榔或口香糖、飲料等可能污染食品之行為。

15.6.6.18 員工之衣著應隨時保持清潔衛生，並定期清洗。

15.6.6.19 從業人員在 A 型肝炎、手部皮膚病出疹、膿瘡、外傷、結核病、性病、眼疾或傷寒等疾病之傳染或帶菌期間，或有其他可能造成食品污染之疾病者，不得從事與食品接觸之工作。

15.6.7 消防及保安應變處理

15.6.7.1 營業場所之各項供電設施、消防設施、緊急用電及瓦斯管線應設專人每日檢查、維護，並注意使用之安全性，營業結束時應予關閉，並實施安全檢查。

15.6.7.2 排油煙機宜加裝高溫自動切斷電源及風管之裝置，以防止火苗蔓延。

15.6.7.3 若使用升降梯協助餐飲食品之搬運時，應有安全防護措施。

15.6.8 服務標準作業

15.6.8.1 餐前服務準備

15.6.8.1.1 餐廳餐桌佈置及環境整理。

15.6.8.1.2 餐桌佈置及餐具擺設並應注意餐具或檯布不得有缺角或污損。

15.6.8.1.3 人員勤務分配、服裝儀容檢查及實施勤前教育。

15.6.8.2 餐中服務程序

商店應明文訂定符合其經營型態所需的，迎接顧客及提供服務之作業程序，一般服務作業程序如下（參考用）：領檯員迎接賓客入座→呈上菜單及飲料單→茶水服務→接受點菜→複誦菜單→調整餐桌擺設→飲料服務→餐食服務→清理桌面→甜點服務→茶或咖啡服務→呈上帳單→送客→重新餐桌擺設。

15.6.8.3 餐後整理

15.6.8.3.1 清理餐具、布巾、整理餐桌及場地。

15.6.8.3.2 關閉機具電源及環境安全檢查，熄燈及門窗關鎖。

15.6.9 商品銷售作業

15.6.9.1 商品之品質規格

各式餐飲食品之製作應明文訂定其用料明細、數量及調理過程，並得以照片或圖樣表現餐飲之內容及特色。

15.6.9.2 商品之標示

各式餐飲食品之提供得以菜單型式與顧客進行溝通，惟菜單若附有照片或圖樣者，其供應予顧客食用之餐飲內容應與其一致。

15.6.10 商品貯存作業

15.6.10.1 商品之倉貯與保管

商品貯放場所應依商品之特性及儲藏需求，確實控制儲存場所之衛生、溫度、溼度（冷凍食品中心溫度應保持－18℃以下，冷藏食品中心溫度應保持 7℃以下至凍結點以上），並依商品特性、類別加以區隔整齊置放，且應離牆、離地至少五公分，並加以適當的標示及按先進先出原則出貨。

15.6.10.2 冷凍冷藏食品包裝

冷凍冷藏食品不得使用金屬材料釘封或以橡皮圈等物來固定包裝封袋口，以維護衛生安全。

15.7 便利商店業

15.7.1 適用範圍

從事有關食品、一般日常用品零售或服務為主要業務，且其營運特色如下：

15.7.1.1 賣場坪數介於二十坪至一百坪之間。

15.7.1.2 商品結構中食品占全店銷售品項的百分之五十以上且一定要賣速食食品，非食品則須是一般日常用品及服務性商品。

15.7.1.3 銷售方式則採顧客自助取用。

15.7.1.4 營業時間須長時間營業，或是二十四小時營業且全年無休（或幾乎無休）。

15.7.2 名詞定義

15.7.2.1 服務性商品

指服務顧客，非以營利為主要目的之商品，例如電話卡、郵票、代售入場券等。

15.7.3 人員與資格

如為連鎖體系商店型態，其總部應建立及執行有關店長（或店管理負責人）養成之教育訓練計畫，並紀錄備查；對通過訓練者應給予資格證明。

15.7.4 設備與機具之裝置

15.7.4.1 一般生財設備例如：微波爐、保溫箱、烤箱、茶葉蛋鍋、關東煮機、熱狗機、保溫調理機、熱罐機、影印機、傳真機、爆米花機、咖啡機、雪泥機、霜淇淋機、碳酸飲料機、製冰機及冷凍冷藏櫃等，若為賣場營運所需而設置時，均應日常清潔維護保養。

15.7.4.2 輔助設備例如：收銀機、保險櫃或保險庫、自動門、空氣簾、除濕機、冷氣機、抽排風機、加壓泵、濾水器、發電機、緊急照明設備、電腦終端機設備及監視錄影設備等，若為店內營運所需而設置時，均應定期維護保養，以確保其運作功能。

15.7.4.3 店內宜設立兩台收銀機以備不時之需，以維護發票開立品質。

15.7.4.4 冷凍、冷藏展示櫃係為供應販售各種罐裝、瓶裝、鋁箔、塑膠包裝等容器供食用之商品，該設備之選擇應採用合格冷凍設備製造商生產之產品，裝置時應選擇通風良好的地方，不得靠近熱源的

位置及避免日光直射，並應定期清潔維護保養及紀錄備查。

15.7.4.5 冷凍、冷藏展示櫃之儲存溫度得控制如下：冷藏櫃：7℃以下至凍結點以上。冷凍櫃：－18℃以下。並應設置溫度計管理及定期紀錄備查。

15.7.5 營業場所環境及設施

15.7.5.1 賣場之櫃台其平面照度應在七百米燭光以上。

15.7.5.2 冷凍、冷藏展示櫃櫃門之橡皮應保持清潔及無破損；且櫃內不得留有積水，以避免細菌滋生及產生異味。

15.7.5.3 貨架要經常擦拭保持亮麗，以襯托所陳列商品價值，而貨架上不可陳列外包裝有髒、破損或過期之商品。

15.7.5.4 若販賣熟食商品，其溫度控制不得低於 60℃。

15.8 超級市場業

15.8.1 適用範圍

從事有關生鮮農、畜、水產品及冷凍、冷藏調理食品、一般食品等食品相關商品暨家庭雜貨與居住相關商品之販賣或服務為主要業務，且其賣場坪數介於一百坪至一千二百坪之間。

15.8.2 名詞定義

15.8.2.1 生鮮農、畜、水產品

新鮮之蔬菜、水果、家禽、魚介、貝類、奶品等經過簡單的處理、包裝標價在冷藏冷凍櫃販賣之商品。

15.8.2.2 冷凍食品

以農、畜、水產原料，經加工調理、急速冷凍及嚴密包裝在－18℃以下儲存及販賣之食品。

15.8.2.3 冷藏調理食品

以農、畜、水產原料，經加工調理、急速冷卻及完整包裝後，在 7℃以下凍結點以上儲存販賣之食品。

15.8.3 員工健康檢查

超級市場在內場從事食品調理、包裝等會接觸到食品本身的從業人員，應每年辦理健康檢查一次，且檢查項目包括 A 型肝炎、肺結核及傷寒。

15.8.4 設備與機具之裝置

15.8.4.1 處理生鮮食品用之刀具、機器或工作檯等與生鮮食品之接觸面均需使用不鏽鋼材質製造。

15.8.4.2 後場之生鮮處理場所之地板，應使用易清潔、不透水之材質。

15.8.4.3 冷藏（凍）展示櫃與冷藏（凍）庫應設有溫度自動控制暨顯示系統，以維護正常之溫度。

15.8.4.4 應有自場檢驗儀器，並有檢驗紀錄備查；且應使用經檢驗合格之磅秤，並應每日校正誤差。

15.8.4.5 應備有冷凍、冷藏車及冷凍、冷藏展示櫃（庫）來運送、陳列及儲存冷凍、冷藏食品。

15.8.4.6 若有熱櫃販賣熟食品，其溫度控制不得低於 60℃。

15.8.4.7 得視需要設置有中央控制之擴音設備。

15.8.5 營業場所環境及設施

15.8.5.1 賣場商品之陳列面亮度應維持在七百米燭光以上。

15.8.5.2 賣場通道之設計宜有主動線與輔助動線之區分，主動線寬度宜維持在一.五公尺以上，輔助動線宜維持在０.九公尺以上，收銀台通道宜維持在０.五公尺以上。

15.8.5.3 賣場間樓梯之層階設計，其寬度宜維持在三.二公尺以上，其階梯應加設扶手及防滑裝置，以維護顧客之安全。

15.8.5.4 營業場所之門口處應設置「禁止寵物入內」之標誌，以免寵物身上之病媒污染商品，影響衛生。

15.8.5.5 營業場所之門口處應設置「禁止抽菸」之標誌，以維護員工及消費者之身體健康。

15.8.6 商品進貨作業

15.8.6.1 超級市場應確實查驗廠商退貨商品之數量與規格，並查驗送貨人員攜帶之物品。

15.8.6.2 超級市場商品驗收人員於每日進貨時，應將廠商名稱、商品名稱、進貨數量、交易金額等列表紀錄備查。

15.8.7 商品銷售作業

15.8.7.1 賣場陳列之商品，宜以縱向做有系統之陳列，以便消費者選購。

15.8.7.2 賣場同一系列之商品宜在一起陳列，以免消費者遺忘，而增加購買機會。

15.8.7.3 貨架或展示櫃之邊緣為防止商品滑落，應以前檔網護住以維護消費者安全。

15.8.7.4 商品為方便顧客取貨應依大且重之商品陳列於底層，輕與小的商品陳列於上層，以維護消費者之安全。

15.8.7.5 賣場之陳列架上方，應懸掛商品分類之垂吊板，以便顧客選購。

15.8.7.6 賣場陳列之各項商品，應製作貨架卡或手繪海報（POP）分別標明商品名稱、規格及售價。

15.8.7.7 賣場之商品應依商標面向消費者之原則陳列，讓顧客容易了解商品之內容。

15.8.7.8 賣場商品標價其標籤位置要一致，以標在商品正上方為原則，但不得標在商品有效期限標示上。

15.8.7.9 賣場販賣商品標價不得有遮蓋瑕疵之行為。

15.8.7.10 平面冷藏、冷凍展售櫃之貨品，推置不得超過裝載線。

15.8.7.11 貨架或展示櫃上之商品，宜以隔板或隔網定位，以便掌握商品缺貨狀況。

15.8.8 商品貯存作業

15.8.8.1 超級市場進貨之商品，倘在賣場無法陳列完畢者，應依其特性貯存於倉貯場所。

15.8.8.2 存放於倉貯場所之商品應有系統的整齊排列及品名標示，並避免重且大之商品放於上層，以免損害商品品質，且應依先進先出法出貨。

15.8.8.3 冷凍、冷藏庫每天應巡視溫度二次以上，並有紀錄備查。

15.8.8.4 倉貯場所為防止病媒侵入應定期消毒，並有紀錄備查。

15.8.8.5 營業場所之不良品與過期品，於處理或銷毀前應選擇適當地點貯存，並明顯標示之。

15.8.8.6 營業場所應視實際需要設置發電機，以因應緊急停電時能維持冷凍(藏)設備之正常運轉；發電機之功率，並能有足夠之能量供給賣場三分之一以上照明電力。

15.8.8.7 應配有丙級以上之電工操作人員，或由專業廠商負責維護之合約，以維護設備之安全。

15.9 糕餅零售業

15.9.1 適用範圍

從事有關麵包、蛋糕、中點、西點、餅乾、糖果之零售或服務為主要業務。

15.9.2 人員與資格

應設置食品衛生負責人，負責衛生管理工作，且應確實執行自主檢查工作，並留存記錄。

15.9.3 員工健康檢查

糕餅零售從業人員（包含後場從事糕餅製作包裝等人員），應每年辦理健康檢查一次，且檢查項目包括 A 型肝炎、肺結核及傷寒。

15.9.4 設備與機具之裝置

15.9.4.1 磅秤應使用經濟部標準檢驗局許可製造合格廠商之產品，其校正應符合 9.3.1 之規範。

15.9.4.2 包裝設備因商品特性、保鮮、美觀或攜帶方便之要求所裝置者應符合 9.1 之規範。

15.9.4.3 飲料販賣機或熟食類設備為增加商品種類、滿足客戶需求而設置者，在材質、維護及安全方面應符合 9.1 及 9.3.1 之規範。

15.9.5 營業場所環境及設施

15.9.5.1 出入口應設置紗門或自動門（空氣簾）等防止病媒侵入設施，並隨時保持密閉。

15.9.5.2 工作檯及烘焙器具應隨時保持清潔，且得使用不鏽鋼之材質。

15.9.5.3 所有原物料、半成品、成品等應放置棧板上，離地面及牆壁五公分以上，以利清掃並保持通風。

15.9.5.4 如有冷凍、冷藏庫應設有溫度指示器且按規定溫度執行保存。

15.9.5.5 服務台或收銀台放置包裝或裝飾材料宜分類放置，可能接觸食品者，應注意清潔及貯存條件避免污染。

15.9.5.6 洽談區為接待客戶訂購節慶或喜餅禮盒而設置之區域，對於專屬商品宜佈置高雅、品項價格標示明顯、潔淨美觀、並凸顯商品特色及商店形象。

15.9.5.7 賣場之商品托盤及商品展示用之貨架、櫃檯等應清潔、乾淨。

15.9.5.8 賣場通道為方便顧客選購，其寬度規劃宜在一公尺以上，使兩人交肩可通行為原則。

15.9.6 商品貯存作業

15.9.6.1 易腐性商品之儲存

易腐性商品應依其特性，妥當控制商品儲存條件且每日至少點檢一次，若超過保存期限應予報廢處理。

15.9.6.2 商品儲存條件

為確保商品品質，商品倉儲保存條件可參考下表：

商品類別	常溫保存	冷藏保存	冷凍保存	備註
	22～28℃	3～8℃	－18℃±2℃	
巧克力類	16～20℃			無包裝者應注意溼度在 50% 內
蛋糕類	22～28℃			對冷藏保存溼度 70% ～85%
漢/西餅類	22～28℃	3～8℃	－18℃±2℃	應有包裝，不宜裸露
糖果	22～28℃			

15.10 茶零售業

15.10.1 適用範圍

從事有關茶葉、茶食、茶具、其他茶藝文物及其相關商品買賣或服務為主要業務。

15.10.2 名詞定義

15.10.2.1 茶葉

指利用茶葉芽葉（茶菁）加工，供人飲用或供作食品加工原料者。

15.10.2.2 茶食

泛指品茗、喝茶時配佐之食品，係以增加品茗、喝茶情趣，且不破壞茶湯特色為原則。

15.10.2.3 茶具（器）

泛指用於品茗、喝茶之器具，如茶壺、茶荷、茶盅、茶船、茶杯、杯托、電茶壺、泡茶檯等均屬茶具（器）。

15.10.2.4 茶藝

是泛指茶葉產、製、銷的技藝與飲茶生活藝術中泡茶動作、茶器、品茗環境、茶葉本身色香味和外形欣賞的融合等。因此，茶藝是農業、藝術、文學的結合。

15.10.2.5 其他茶藝文物

泛指除茶具（器）以外，與泡茶實務和品茗環境有關的器具文物，如茶書、字畫、燈具、香道器具及香料等茶掛，均屬茶藝文物。

15.10.3 設備與機具之裝置

15.10.3.1 磅秤應使用度量衡主管機關檢驗合格之機具，並宜使用感度至少達一公克、能自動計價、台制公制換算，且具有蓄電池之電子秤，並應符合 9.3.1 之規定及紀錄備查。

15.10.3.2 冰茶機係為供應販賣商店自製各種茶類飲料之設備，其使用材質應符合 9.1 之規範。

15.10.3.3 冷藏展示櫃係為供應販售各種罐裝、瓶裝等容器供飲之食品飲料，該設備之選擇應採用合格電器廠商生產之產品，裝置時應選擇通風良好的地方，不得靠近熱源的位置及避免日光直射，及應注意水平與散熱問題，以維護設備的能源效率與壓縮機的生命；並應定期清潔維護保養及紀錄備查。

15.10.4 營業場所環境及設施

15.10.4.1 品茗區佈置應以營造賣場氣氛，凸顯茶藝文化特色為原則。

15.10.4.2 品茗區應維持整齊、清潔，使用之茶具應保持乾淨無破損，並於顧客離店後立即處理，以維護商店形象。

15.10.4.3 茶具洗滌區應以不銹鋼或瓷材等不透水材質構築，其設計和構造應不易藏污納垢易於清洗，設置深度應以使用時不濺出水花，影響賣場整潔與服務人員儀容為原則。

15.10.4.4 茶具洗滌區應有妥善處理茶渣之器具，以免阻塞或污染排水系統。

15.10.4.5 茶具洗滌區使用之器具應陳放整齊，已清潔或消毒過之茶具和用具，應放在能防止其再受污染之適當場所，並保持適用狀態。

15.10.5 營業場所衛生

15.10.5.1 凡用於茶葉沖泡之用水，應符合飲用水水質標準。

15.10.5.2 散裝茶葉

15.10.5.2.1 散裝茶葉儲存應隨時保持密封狀態，以防止受潮及香味散失，含水分應符合國家標準，烏龍茶、包種茶及混合茶不得超過百分之五.五；薰香茶、紅茶、綠茶不得超過百分之六。

15.10.5.2.2 散裝茶葉儲存不得直接放置地面，並且不得與其他食品或原料一同儲存，以確保衛生、防止受潮，及防止異味、雜味侵入，影響茶葉品質。

15.10.5.2.3 散裝茶葉儲存時應有明顯等級標示，於倒入散裝桶時，應核對等級。

15.10.5.2.4 冰茶機所販售商品之製造應有嚴格配方管理與製程管理，使用之水、冰塊應符合飲用水水質標準。使用之原料如係外購時，應選擇優良合格之製造廠商。

15.10.5.2.5 冰茶機所販售商品製造之器具，不得供作其他用途，並應於使用後立即以清水清洗。

15.10.5.2.6 冰茶機應每日清潔容器、管路與噴嘴，清洗時以飲用水為原則，如需使用清潔、消毒劑，以雙氧水為原則，並於乾燥後始能再充填供售商品，防止異味、有害微生物侵入、孳生，影響衛生與品質。

15.10.5.2.7 製造冰茶機所販售商品之區域應特別加強防火設施，並防止有害動物與灰塵進入危害商品之衛生與安全。

15.10.5.2.8 冰茶機所販售商品應符合茶葉商店經營業態，不得販售屬於行政院衛生署規定應列為藥品管理之商品，或使用與飲料無關，或涉及藥品管理範疇之標示與宣傳來吸引顧客。

15.10.6 服務標準作業

茶具等易碎商品售出，於包裝入袋前應請顧客親自檢查無破損後，再當顧客面前進行包裝，以減少或消除與商品完整有關之客訴事件。

15.11 鞋零售業

15.11.1 適用範圍

從事有關皮革、橡膠、塑膠或其他材料製成之鞋類及其他配件零售或服務為主要業務。

15.11.2 設備與機具之裝置

賣場須配置適量的試穿座椅及空間。

15.11.3 服務標準作業

店內從業人員接待顧客及顧客應對過程，應尊重顧客選購及試穿商品之權利。

15.11.4 商品銷售作業

15.11.4.1 賣場得依營運需要，增加鞋品保養或足部保健用品之商品陳列，以提高服務層面。

15.11.4.2 為提供顧客選購之方便及店內商品管理之便利；得於鞋盒包裝上或鞋店明顯處顯示鞋類國際尺碼對照表。

15.12 服飾零售業

15.12.1 適用範圍

從事有關布料、衣服及其配件與裝飾品之買賣或服務為主要業務。

15.12.2 營業場所環境與設施

15.12.2.1 賣場應依服飾商品種類及特性，裝設適當之照明或採光，但需注意與商品之距離，以防止商品受損。

15.12.2.2 賣場應視需要於適當地點設置試穿間或試穿區，且需內設試衣鏡，而採光及通風應良好。

15.12.3 服務標準作業

15.12.3.1 為尊重顧客選購及試穿之過程與權利，宜在顯眼處張貼或告知「歡迎試穿、顧客至上」及「試穿不滿意、無須購買」等標語。

15.12.4 商品銷售作業

15.12.4.1 為提供顧客選購之方便及店內商品管理之便利，得提供衣服尺寸對照表以供顧客參考。

15.12.4.2 若有提供尺寸修改之售後服務時，應明確標示及主動告知顧客；該項服務若要收取費用時，應明文訂定收費標準。

15.13 通訊、資訊及家電零售業

15.13.1 適用範圍

從事有關通訊、資訊及家電商品買賣或服務為主要業務，且賣場坪數在一二ＯＯ坪以下者。

15.13.2 名詞定義

15.13.2.1 通訊（Communication）商品泛指可以互通音訊的商品，例：電話機、傳真機、呼叫器及行動電話（大哥大）等。

15.13.2.2 資訊（Computer）商品泛指可以處理資料的商品，例：翻譯機（電腦辭典）、桌上型電腦、筆記型電腦、數據機、掃瞄器、印表機、滑鼠、電腦軟體及其耗材等。

15.13.2.3 家電（Consumer Electronics）商品泛指個人及家庭日常生活用之電器商品，例：影視商品（電視、錄放影機、攝影機、光碟機、照相機）、影音商品（音響組合、隨身聽、CD 隨身聽、CD 手提音響、電鋼琴）、小家電（電磁爐、電子鍋、吸塵器、電暖器、電風扇、熱水瓶）、重家電（微波爐、冰箱、冷氣機、除濕機、洗衣機、乾衣機）等。

15.13.3 服務標準作業

15.13.3.1 商店對所販賣的商品，應建立維修服務制度。

15.13.3.2 商店應提供商品功能測試服務，以保證商品品質。

15.13.4 商品銷售作業

15.13.4.1 商店對商品之運送、安裝等額外服務要收費時，應訂定收費標準，並主動告知顧客。

15.13.4.2 對消費者保證商品或服務之品質時，應主動出具書面保證書。

15.13.4.3 商店宜提供買賣契約，以確保與顧客之交易關係；其契約內容宜參考政府公告之「電器買賣定型化契約範本」。

15.14 家具、廚具、衛具、寢具、燈具及室內裝設品零售業

15.14.1 適用範圍

從事家具、廚具、衛具、寢具、燈具及相關辦公室桌椅等，不論其製程或材料之相關商品買賣或服務提供為主要業務。

15.14.2 設備與機具之裝置

15.14.2.1 測試插座

15.14.2.1.1 燈具販賣應設置測試插座，便於協助顧客測試。

15.14.2.1.2 測試插座應有防止觸電之安全措施。

15.14.3 營業場所衛生

15.14.3.1 有舖設地毯之賣場，應定期消毒，並留存記錄。

15.14.4 服務標準作業

15.14.4.1 商店應致力於提昇服務品質，並明文訂定其作業程序，例如：代客搬運、代客安裝、售後服務及提供專業用電常識教育等，以保證商品品質的完整性。

15.14.4.2 商店對商品之搬運、安裝及售後服務等要收取費用時，應明訂收費標準，並主動告知顧客。

15.14.5 商品銷售作業

商品應依使用功能作群組式排列整齊，以方便顧客參觀選購。

15.14.6 商品貯存作業

如有設置倉庫，宜依營運之需要，維持適當之庫存量，以便保持貨物之順暢流通及避免堆積過多之貨品。

15.15 雕刻、手工藝品零售業

15.15.1 適用範圍

從事雕刻、手工藝品相關商品買賣或服務提供為主要業務。

15.15.2 名詞定義

15.15.2.1 雕刻、手工藝品

係指以木材、石材、玻璃、竹材、壓克力、陶瓷、金屬、皮革等材料所雕製、塑形、編織之人物、花卉、動物或其他象形圖騰之成品。

15.15.3 設備與機具之裝置

15.15.3.1 手工工具

指在使材料形成粗胚，再製造成品之工具。

15.15.3.2 電動工具

指在使粗胚表面精細化之工具。

15.15.3.3 油漆工具

屬表面修飾用之工具。

15.15.4 營業場所環境及設施

15.15.4.1 商店應依商品特性，裝設適當之照明或採光，以凸顯藝（商）品之特性。

15.15.5 營業場所衛生

15.15.5.1 有鋪放地毯之賣場，應定期消毒。

15.15.6 服務標準作業

15.15.6.1 商店應致力於提昇服務品質，明文訂定包裝、裝箱、搬運作業流程以保障商品之完整。

15.15.6.2 商店對商品之搬運、安裝及售後服務等要收取費用（含訂金）時，應明訂收費標準，並主動告知顧客。

15.15.7 商品銷售作業

商品應明確標示售價、材質、以便消費者選購。

15.16 首飾及貴重金屬零售業

15.16.1 適用範圍

從事有關首飾珠寶、黃金條塊等相關商品買賣或回收服務提供為主要業務；且其營運特色如下：

15.16.1.1 商店以經營金銀珠寶、鑽石首飾等珍貴商品之銷售、回收、鑲製及翻造為主要業務。

15.16.1.2 商店陳列之商品具天然、珍貴、稀有及可回收等特性，可滿足人類追求真善美及永恆之需求。

15.16.2 名詞定義

15.16.2.1 首飾及貴重金屬

泛指黃金、鉑金、K 金、鑽石、天然寶石、珍珠翠玉等珍貴首飾商品而言。

15.16.3 設備與機具之裝置

15.16.3.1 磅秤

黃金、鉑金、寶石等商品重量判定工具；應使用經檢驗合格之磅秤，並隨時校正誤差。

15.16.3.2 維修器具組

服務客戶需求之器具，例如：燒熔工具、超音波清洗機、點焊機等。

15.16.3.3 檢驗儀器

應備有自場檢驗之檢驗儀器。

15.16.3.4 監視設備

防搶、防偷、防盜、警民連線之自保自衛監視錄影設備。

15.16.4 營業場所環境及設施

賣場應依商品特性裝設適當之照明或採光，以凸顯商品之特性。

15.16.5 服務標準作業

15.16.5.1 店內除陳列相關商品外，應定期或不定期提供國內外最新流行資訊，以增加服務層面。

15.16.5.2 店內人員應有良好的服務態度，且誠實提供商品的價格、產地、特性、重量、成份等相關資訊之服務。

15.16.6 商品銷售作業

15.16.6.1 對店內所販售的商品，應主動出具書面保證書。

15.16.6.2 對所販售的商品，店內應建立維修、保新及回收服務制度。

15.17 洗衣業

15.17.1 適用範圍

從事衣服、床罩、被單、窗簾等服飾織品之洗滌服務為主要業務。

15.17.2 設備與機具之裝置

15.17.2.1 吊掛衣架宜採用不銹鋼材料為原則，並每日保持清潔亮麗。

15.17.2.2 收受可能有傳染病源、污染源等特殊行業來源（如：醫療院所、旅舍、飯店、個人貼身內衣、褲、襪等）之衣物時，應具備有隔離處理、殺菌或去除污染源之專業設備，並單獨包裝處理，以維護其他消費者不被污染的權益。

15.17.3 營業場所環境及設施

15.17.3.1 賣場營業時間內應全面照明。

15.17.3.2 洗滌、整燙後衣物應加保護套以防塵染，或其他防止遭受塵染之措施。

15.17.3.3 業者進行洗衣作業時應遵循環保署所頒佈之『乾洗業空氣污染管制排放標準』實施。

15.17.3.4 商店宜宣導鼓勵顧客將衣架等可再利用之完整耗材送回商店回收，以利資源再利用。

15.17.4 服務標準作業

15.17.4.1 商店應提供服務契約，以供顧客送洗衣物時，能確保雙方之交易關係；其契約內容應遵照政府公告之「洗衣業定型化契約」。

15.17.4.2 商店應定期教育門市人員對於事故衣物處理態度及衣物保養的專業知識並制定作業流程，使消費者權益獲得保障。

15.17.5 商品銷售作業

商店從事促銷時，應強調『環保洗衣』、『洗衣意外理賠承諾』、『衣物保養要領』的訴求，方能取得消費者的信賴。

15.18 花卉園藝零售業

15.18.1 適用範圍

從事花卉、盆栽、人造花、花籃、花圈及園藝相關商品買賣或服務提供為主要業務。

15.18.2 設備與機具之裝置

15.18.2.1 運送工具

因應營業需要而設置之運送工具，得定期保養維修，並紀錄備查，以確保使用安全為目的。

15.18.2.2 冷藏設備

以鮮花為主的花店，為延長花卉瓶插壽命，應設置保鮮櫃或冷藏櫃，以作為貯存花卉之用。

15.18.2.3 陳列架（檯）

用以陳列花卉、盆景之陳列架（檯），應考慮造型及整齊大方。

15.18.3 營業場所環境及設施

15.18.3.1 花藝造型之工作場所要寬敞，須能配合設計工作流程方便，且要有足夠空間擺設完成之作品。

15.18.3.2 苗圃應妥善規劃育苗生產區及生產輔助區，使能合理利用土地，發揮生產資源提高生產效率。

15.18.4 營業場所衛生

15.18.4.1 營業場所採用可盛水之花器裝置花卉時，花器內之水，應定期更換，以避免產生不良異味及污染環境。

15.18.4.2 營業場所之各式盆景，應每天清理，以杜絕滋生蚊蟲。

15.18.4.3 若有使用肥料以營養植物生長時，應能防止蚊蟲及臭味之產生，以確保營業場所之衛生。

15.18.5 商品銷售作業

15.18.5.1 花藝作品的交易過程，應事先瞭解顧客的需求並充分溝通設計上的考慮要素，例如：對象、理由、時機、場合、花材、配飾及表達方式等，以能提供正確之服務。

15.18.5.2 應主動教導顧客如何維護花卉之保鮮度與持久性。

15.18.5.3 賣場商品的陳列，得讓顧客入店後一目瞭然，清楚的看到鮮花區、盆景區、包裝區、緞帶花區，且花材要齊全。

15.18.5.4 陳列架（檯）擺設花卉、盆景時，應力求簡單明亮。

15.18.5.5 盆景若生長發育不良時，應予以淘汰或重新照顧，禁止陳列。

15.18.6 商品貯存作業

若有使用保鮮劑調節花卉的生理作用（即遲緩花卉的新陳代謝）時，店內應備有保鮮劑的正確使用方法及稀釋倍數規定。

15.19 運動用品、器材零售業

15.19.1 適用範圍

從事與運動商品有關之買賣或服務提供為主要業務。

15.19.2 營業場所環境及設施

15.19.2.1 賣場應依運動商品種類及特性裝設適當之照明或採光，但需注意與商品距離以防止商品受損。

15.19.2.2 賣場須適當規劃足夠的商品試用區或試穿室。

15.19.3 服務標準作業

15.19.3.1 店內人員應有良好的服務態度協助顧客試用或試穿商品，且可透過張貼標語，鼓勵顧客試用或試穿商品。

15.19.3.2 店內除陳列相關運動商品外，應定期或不定期提供國內外最新流行資訊，以增加服務層面。

15.19.4 商品銷售作業

15.19.4.1 應於店內明顯處張貼商品相關尺碼（寸）」對照表，方便顧客選購。

15.19.4.2 商店對所販售之商品，應提供維修之售後服務。

15.20 鐘錶零售業

15.20.1 適用範圍

從事有關鐘錶商品買賣或服務提供為主要業務。

15.20.2 人員與資格

從事維修服務人員宜參加相關技術訓練並持有結業證明。

15.20.3 設備與機具之裝置

15.20.3.1 清洗機具：清洗鐘錶所使用之工具，例：清洗機心的洗錶機、清洗外觀的超音波機等。

15.20.3.2 砂輪機：鐘錶拋光所使用之工具。

15.20.3.3 測錶機具：測定鐘錶準確之校正機具，分為電子式與機械式等。

15.20.3.4 防水測試機：測試鐘錶防水性能之機具。

15.20.3.5 底蓋開錶器：打開鐘錶底蓋所使用之工具。

15.20.3.6 維修檯：主要功能為鐘錶維修之用。

15.20.4 營業場所環境及設施

賣場應依商品特性裝設適當之照明或採光，且於營業時間內全面照明。

15.20.5 商品銷售作業

15.20.5.1 店內應建立維修服務制度，提供維修檢測服務。

15.20.5.2 店內所販售的所有鐘錶，均應主動出具保證書。

15.21 食品零售業

15.21.1 適用範圍

從事冷凍食品、醃漬食品、乾燥食品、肉品加工食品及水產加工食品等一般食品零售為主要業務。

15.21.2 名詞定義

15.21.2.1 冷凍食品

把品質良好又新鮮的食品經過加工處理，放在極低的溫度下，很快的讓它凍結，以抑制或減緩食物中的酵素作用，化學變化和微生物的繁殖，使它保持在凍結狀態的一種食品。

15.21.2.2 醃漬食品

指以各種農、畜、水產動植物為主要原料，利用各種加工技術，加入食鹽、調味料或香辛料等，經過醃漬、發酵、熟成等加工過程後，所製成的一種具有特殊風味的食品。

15.21.2.3 乾燥食品

指以各種農、畜、水產動植物為主要原料，利用各種加工技術，如自然風乾、熱風乾燥、真空乾燥、冷凍乾燥等除掉水份，以防止由微生物及酵素所引起的腐敗及變質，賦予食品較佳之輸送性及貯藏性。

15.21.2.4 肉品加工食品

指以畜產動物肉為主要原料，利用各種加工技術，加入必要合法的食品添加物，使它保存在冷藏或常溫的加工肉品。

15.21.2.5 水產加工食品

指以水產動植物肉為主要原料，利用各種加工技術，加入必要合法的食品添加物，使它保存在冷凍（藏）或常溫的水產品加工食品。

15.21.3 人員與資格

如設有調理場，應設置食品衛生負責人，接受衛生講習訓練並負責店內衛生管理工作，且應確實執行自主檢查工作，並有紀錄備查。

15.21.4 員工健康與保險

如設有調理場，其內部工作人員應每年辦理健康檢查一次，且檢查項目應包括 A 型肝炎、肺結核及傷寒。

15.21.5 設備與機具之裝置

15.21.5.1 包裝設備

包裝設備若因商品特性、保鮮、美觀或攜帶方便之需要而有所裝置者，應符合 9.1 及 9.2 之規範。

15.21.5.2 冷凍及冷藏設備

店內所販售食品應視儲存特性，設置冷凍櫃及冷藏櫃，且冷凍櫃應保持在－18℃以下，冷藏櫃為 7℃以下至凍結點以上，並應設置有溫度自動控制暨顯示系統。

15.21.5.3 冷凍、冷藏櫃裝置時，應選擇通風良好的地方，不得靠近熱源的位置及避免日光直射，並應定期清潔維護保養且有紀錄備查。

15.21.5.4 店內相關冷、熱及煮食設備，其使用材質應符合 9.1 之規範。

15.21.6 營業場所環境及設施

15.21.6.1 賣場櫃檯其平面照度應在七百米燭光以上。

15.21.6.2 賣場不得堆放未經包裝商品或雜物，待售商品亦不得堆置地面。

15.21.6.3 洽談區為接待客戶而設置，宜佈置高雅、品項價格標示明顯、潔淨美觀、並凸顯商品特色及商店形象。

15.21.6.4 冷凍、冷藏櫃櫃門之橡皮墊圈應保持清潔無破損，且櫃內不得有積冰（水），以免孳生細菌及

產生異味。

15.21.6.5 冷飲機應每日清潔容器、管路與噴嘴，以防止異味、有害微生物侵入、孳生，影響衛生與品質；清洗時以飲用水為原則，如需使用清潔、消毒劑，以雙氧水為原則，並於乾燥後始能再充填供售商品。

15.21.6.6 營業場所相關食品調理設施應符合「食品良好衛生規範」之相關規定。

15.21.7 商品進貨作業

商品進貨時，宜採用品質規格或成份標示清楚之商品。

15.21.8 商品銷售作業

15.21.8.1 商店必要時，宜主動提供試飲、試吃或試食用等服務。

15.21.8.2 商店必要時，宜主動提供食品之正確食用方法。

15.21.8.3 冷凍、冷藏食品不得使用金屬材料釘封或橡皮圈等物來固定包裝封袋口，以維護衛生安全。

15.21.9 商品貯存作業

15.21.9.1 商品應依其特性，妥當控制各類食品儲存條件且應每日至少檢查兩次，若超過保存期限應予報廢處理。

15.21.9.2 為保持商品品質穩定，以維護消費者權益，各類食品儲存條件如下：

儲存方式 / 食品類別		常溫保存	冷藏保存	冷凍保存	備註
蜂蜜食品	蜂蜜	22～28℃			應避免陽光直射
	蜂花粉		3～8℃		
	蜂王乳			－18℃↓	
冷凍食品				－18℃↓	
醃漬食品		22℃↓	10℃↓		
乾燥食品		22℃			應避免陽光直射
肉品加工食品			5℃↓	－18℃↓	
水產加工食品			5℃↓	－18℃↓	

15.22 綜合零售業－百貨公司

15.22.1 適用範圍

涵蓋具有不同的業種別，如服飾、家庭用品、生鮮食品、餐飲、文具圖書、家具電腦等的大規模經營(不含購物中心)，而每一業種別均為獨立營運之部門採用專櫃出租或抽成、直營方式經營。

15.22.2 人員與資格

應配有丙級以上之電工操作人員或由專業廠商負責維護之合約，以維護設備之安全。

15.22.3 營業場所環境及設施

15.22.3.1 賣場商品之照明亮度應維持在八百至一千米燭光以上。

15.22.3.2 賣場通道之設計宜有主動線與輔助動線之區分，主動線寬度宜維持在二公尺以上，輔助動線宜維持在一公尺以上，收銀台通道宜維持在0.九公尺以上。

15.22.3.3 賣場間樓梯之層階設計，於不同之賣場，不同的面積區劃，依建築技術規則設置，其階梯應加設扶手及防滑裝置，以維護顧客之安全。

15.22.3.4 營業場所之門口處應設置「禁止寵物入內」之標誌（導盲犬除外），以免寵物上之病媒污染商品，影響衛生。

15.22.3.5 營業場所之門口應有「本場所全面禁菸」之標誌，以維護員工及消費者之身體健康，宜另設置抽煙處所，及獨立之空調系統。

15.22.3.6 營業場所應視實際之需要設置發電機，以因應緊急停電時，能維持冷凍、冷藏設備及消防系

統之正常運轉；發電機之功率並能再有足夠之能量供給賣場三分之一以上之照明的電力。

15.22.4 營業場所衛生

15.22.4.1 營業場所應設置足夠之清潔人員，以隨時維持營業場所之清潔。

15.22.4.2 販售生鮮、調理相關食品，所使用處理設備及機具的管理應符合食品良好衛生作業規範（Good Hygienic Practices）簡稱 GHP 規定。

15.22.5 消防及保安應變處理

15.22.5.1 營業場所應設置足夠之保全人員，以隨時維持營業場所之安全；並保存保全紀錄，包括監視錄影帶，至少 2 週以上。

15.22.5.2 舉辦促銷或大型活動時應事先做好來客數預估、周圍交通之維持，必要時宜做適當的入店人數流量管制，以利緊急狀況發生時，得以做良好的人員疏散。

15.22.6 商品進貨作業

15.22.6.1 應確實查驗廠商退貨商品之數量與規格，並查驗送貨人員攜帶之物品。

15.22.6.2 商品驗收人員於每日進貨時應將廠商名稱、商品名稱、進貨數量、交易金額等列表紀錄備查。

15.22.7 商品銷售作業

15.22.7.1 營業場所之商品應分類、分樓層陳列。

15.22.7.2 賣場同一系列之商品宜在一起陳列，以便消費者選購，而增加購買機會。

15.22.7.3 貨架或展示櫃之商品擺放高度不宜超過二.二公尺，以防止滑落以維護消費者安全。

15.22.7.4 商品為方便顧客取貨應依大且重之商品陳列於低層，輕與小的商品陳列於上層，以維護消費者之安全。

15.22.7.5 賣場之各樓層，應在明顯處告示專櫃位置圖，以指引顧客選購。

15.22.7.6 賣場之陳列架上方，應懸掛品牌名稱，以便顧客選購。

15.22.7.7 賣場陳列之各項商品，宜製作貨架卡或手繪海報（ＰＯＰ）分別標明商品名稱、規格及售價。

15.22.7.8 賣場之商品應依商標面向消費者之原則陳列，讓顧客容易了解商品之內容。

15.22.7.9 賣場商品之標價其標籤之位置要一致，以標在商品正上方為原則，但不得標在商品之有效期限標示上。

15.22.7.10 賣場販賣商品標價不得有遮蓋瑕疵之行為。

15.22.7.11 易腐性之食品應以適當之冷凍、冷藏櫃陳列以維持商品之鮮度。

15.22.7.12 平面冷藏、冷凍展售櫃之貨品，堆置不得超過裝載線。

15.22.7.13 貨架或展示櫃上之商品，宜以隔板或隔網定位，以便掌握商品缺貨狀況。

15.22.8 商品貯存作業

15.22.8.1 進貨之商品，倘在賣場無法陳列完畢者，應依其特性儲存於倉貯場所。

15.22.8.2 存放於倉儲場所之商品應有系統的整齊排列及品名標示，並避免重且大之商品放於上層，以免損害商品品質，且應依先進先出法出貨。

15.22.8.3 從業人員補貨時，以不佔用通道、非營業時間為原則，如有廢容器，應即去除以免阻塞通道。

15.22.8.4 推車補貨時，應以曳引方式為之，以免撞擊到消費者。

15.22.8.5 冷凍、冷藏庫每天應巡視溫度二次以上，並有紀錄備查。

15.22.8.6 倉儲場所為防止病媒侵入應定期消毒，並有紀錄備查。

15.22.8.7 營業場所之不良品與過期品，於處理或銷毀前應選擇適當地點儲存，並明顯標示之。

15.22.9 其他

15.22.9.1 各專櫃或場所販售之商品，於其他專則有所規範時，則適用該專則的條款。

15.23 綜合零售業－量販店

15.23.1 適用範圍

泛指大型賣場內所販售商品種類眾多，從事一般食品、冷凍(藏)食品、生鮮食品等相關食品及(或)家居用品、雜貨與居住相關商品之販賣或服務為主要業務，消費者可多樣性選購。

15.23.2 人員與資格

15.23.2.1 應配有丙級以上之電工操作人員或由專業廠商負責維護之合約，以維護設備之安全。

15.23.3 營業場所環境及設施

15.23.3.1 賣場通道之設計宜有主動線與輔助動線之區分(不含特殊展示區)，主動線寬度宜維持在二公尺以上，輔助動線宜維持在一公尺以上，收銀台通道宜維持在0.九公尺以上。

15.23.3.2 營業場所之門口處應設置「禁止寵物入內」之標誌(導盲犬除外)，以免寵物上之病媒污染商品，影響衛生。

15.23.3.3 營業場所之門口處應有「本場所全面禁菸」之標誌，以維護員工及消費者之身體健康，宜另設置抽菸處所，及獨立之空調系統(菸害防治法)。

15.23.4 營業場所衛生

15.23.4.1 營業場所應設置足夠之清潔人員，以隨時維持營業場所之清潔。

15.23.4.2 販售生鮮、調理相關食品，其後場所使用處理設備及機具的管理應符合食品良好衛生作業規範(Good Hygienic Practices，簡稱 GHP)之規定。

15.23.5 消防及保安應變處理

15.23.5.1 賣場所使用之堆高機等相關運搬設備，應由合格証照人員或訓練有素人員操作，且應明訂操作保養步驟及安全注意事項。

15.23.5.2 營業場所應設置足夠之保全或服務人員，以隨時維持營業場所之安全；並保存保全紀錄，包括監視錄影帶，至少二週以上。

15.23.6 服務標準作業

15.23.6.1 如有販售 DIY 之相關商品，應提供顧客簡單明瞭之組裝方式說明書，顧客如有疑問應善盡諮詢協助之責。

15.23.6.2 應明文訂定代客搬運、代客組裝、售後服務之作業程序，並明訂收費方式，主動告知顧客。

15.23.7 商品進貨作業

15.23.7.1 商品驗收人員於每日進貨時應將廠商名稱、商品名稱、進貨數量、交易金額等列表紀錄備查。

15.23.8 商品銷售作業

15.23.8.1 賣場同一系列之商品宜在一起陳列。

15.23.8.2 商品為方便顧客取貨宜依大且重之商品陳列於低層，輕與小的商品陳列於上層，以維護消費者之安全。

15.23.8.3 賣場陳列之各項商品，應製作標價卡或海報(POP)分別標明商品名稱、規格及售價。

15.23.8.4 賣場之商品宜依商標面向消費者之原則陳列，讓顧客容易了解商品之內容。

15.23.8.5 易腐性之食品應以適當之冷凍、冷藏櫃陳列以維持商品之鮮度。

15.23.8.6 平面冷藏、冷凍展售櫃之貨品，推置不得超過裝載線。

15.23.8.7 貨架或展示櫃上之商品，宜以隔板或隔網定位，以便掌握商品缺貨狀況。

15.23.9 商品貯存作業

15.23.9.1 進貨之商品，倘在賣場無法陳列完畢者，應依其特性貯存於倉貯場所。

15.23.9.2 存放於倉貯場所之商品應有系統的整齊排列及品名標示，且應依先進先出法出貨。

15.23.9.3 營業場所之不良品與過期品，於處理或銷毀前應選擇適當地點貯存，並明顯標示之。

15.23.9.4 從業人員補貨時，以不佔用通道為原則，如有廢容器，應即去除以免阻塞通道。

15.23.9.5 冷凍、冷藏設備每天應巡視溫度二次以上，並有紀錄備查。

15.23.9.6 倉貯場所為防止病媒侵入應定期消毒，並有紀錄備查。

15.23.10 其他

15.23.10.1 各專櫃或場所所販售的商品，於其他專則有所規範時，則適用於該專則的條款。

15.24 文教康樂用品業

15.24.1 適用範圍

從事娛樂用品或樂器用品相關商品買賣或服務為主要業務。

15.24.2 名詞定義

15.24.2.1 娛樂文化用品

泛指個人或家庭正當娛樂之用品，例：CD、VCD、DVD、玩具、錄音帶、錄影帶、棋類用品、電子遊樂器、娛樂用光碟…等。

15.24.2.2 樂器用品

泛指可演奏之樂器等相關用品。

15.24.3 設備與機具之裝置

賣場視需要得設置試音室、試聽區、試視區、練習室。

15.24.4 營業場所環境及設施

樂器用品賣場應視業務需要，設置良好通風設備，賣場內溫濕度控制在相對濕度 75RH%以下。

15.24.5 服務標準作業

15.24.5.1 應尊重顧客選購及試聽、試音、試視、試奏之過程。

15.24.5.2 售後服務要收費時應主動告知顧客，且應明文訂定收費標準。

15.25 汽機車百貨零售業

15.25.1 適用範圍

從事汽車、機車之零件、配備等用品之零售為主要業物，包括：輪胎、音響、百貨、精品、機輪等。

15.25.2 營業場所環境及設施

15.25.2.1 賣場應依商品特性裝設適當之照明或採光，及注意與商品之距離，防止商品受損。

15.25.2.2 賣場應有商品類別名稱及陳設之標示，以便於消費者選購。

15.25.2.3 如附設有汽機車保養、安裝或維修服務，應維持工作區域之整潔。

15.25.2.4 如附設有汽機車保養、安裝或維修服務，工作區內應加強機具設備之警語標示，如頂高器、平衡儀、定位儀、輪胎裝拆機等，以維護員工及顧客安全。

15.25.2.5 如附設有汽機車保養、維修服務，應設有顧客休息區。

15.25.2.6 如附設有汽機車保養、維修服務，應至少有一具以上之頂高機器以利維修保養。

15.25.2.7 如附設有汽機車保養、安裝或維修服務，各項機工具及手工具應有固定位置且使用方便，地面應鋪設地床漆或防滑漆。

15.25.2.8 如附設有汽機車保養、維修服務，應提供土地分區使用證明及提供服務檢驗證明或服務保固證明。

15.25.3 服務標準作業

15.25.3.1 賣場及保修廠內應有專業諮詢服務人員隨時接受諮詢，以提供顧客專業知識與技術。

15.25.3.2 如設有汽機車保修服務，應明文訂定服務收費標準。

15.25.3.3 賣場內宜提供相關車輛保養資訊，以增添體貼顧客的服務內容。

15.25.3.4 應明訂代客組裝、售後服務之作業程序，並明訂收費方式，主動告知顧客。

15.25.4 商品銷售作業

15.25.4.1 賣場陳列之商品，宜有系統陳列，以便消費者選購。

15.25.4.2 賣場同一系列之商品宜在一起陳列，以免消費者遺忘，而增加購買機會。

15.25.4.3 貨架或展示櫃之邊緣為防止商品滑落，應以前檔網護住以維護消費者安全。

15.25.4.4 為方便顧客取貨，宜依粗大厚重之商品陳列於低層，輕與小的商品陳列於上層，以維護消費者之安全。

15.25.4.5 賣場陳列之各項商品，應製作貨架卡或手繪海報（POP）分別標明商品名稱、規格及售價。

15.25.4.6 賣場之商品應依商標面向消費者之原則陳列，讓顧客容易了解商品之內容。

15.25.4.7 賣場商品之標價其標籤之位置要一致，以標在商品正上方為原則，但不得標在商品之有效期限標示上。

15.25.4.8 賣場販賣商品標價不得有遮蓋瑕疵之行為。

15.25.4.9 如附設有汽機車保養、維修服務，應將處理後之廢油、廢輪胎、廢電瓶等回收，並由合法廠商回收處理。

15.26 寵物用品零售業

15.26.1 適用範圍

從事有關寵物用品，如狗、貓、水族、兔、鼠、鳥等寵物飼料、照料等用品之零售或服務為主要業務。

15.26.2 營業場所環境及設施

15.26.2.1 賣場應依商品特性裝設適當之照明或採光，及注意與商品之距離，防止商品受損。

15.26.2.2 賣場應有明確的貨架陳設位置或展示方式，標示或懸掛商品類別名稱，以便於消費者選購。

15.26.2.3 貨架應經常擦拭保持清潔，以襯托所陳列之商品，且貨架上不可陳列外包裝有髒污、破損之商品。

15.26.2.4 如有提供寵物美容及照料服務，應維持美容區及照料區整齊、清潔、衛生，並避免噪音，於顧客離店後立即清理。

15.26.2.5 如有提供寵物美容服務，所使用於直、間接接觸寵物皮膚之器具，如梳子、毛巾、剪刀等，應定期或不定期清洗、消毒、使用及保養。

15.26.2.6 如有提供寵物美容服務，燙、染毛劑應妥善選擇，不得有害寵物健康。

15.26.2.7 如有提供寵物美容服務，美容區應與賣場分開，避免互相影響。

15.26.2.8 如有依法提供寵物繁殖與醫療服務，應與用品賣場加以區隔。

15.26.2.9 應定期或不定期於賣場進行環境消毒。

15.26.3 服務標準作業

15.26.3.1 店內人員應有良好的服務態度且誠實提供商品的用途、價格、特性等相關資訊。

15.26.3.2 店內除陳列相關商品外，應定期或不定期提供寵物照護資訊，以增加服務層面。

15.26.4 商品銷售作業

15.26.4.1 賣場陳列之商品，宜有標示使用方式、注意事項、製造商等，以便消費者選購。

15.26.4.2 販售之飼料應經過嚴格挑選，且須經相關單位許可之飼料。

15.26.4.3 飼料、飼料添加物應放置於貨架或墊板上，並與牆壁保持適當距離。

15.26.4.4 飼料應注意其保存期限，若超過保存期限應立即下架。

15.26.4.5 飼料、飼料添加物放置場所，應維持清潔、通風、乾燥，並避免直接日曬。

15.26.4.6 需冷藏（冷凍）之飼料、飼料添加物應置於冷藏（冷凍）設備內，溫度 5℃以下。

15.26.4.7 飼料、飼料添加物應與有害健康之商品分別陳列或儲存。

15.26.4.8 飼料或飼料添加物，其包裝須有明確完整之中文標示，如製造或輸入業者之名稱、地址、類別、品名、成分、主要原料名稱、用途、保存方法、使用方法及使用時應注意事項等。

15.27 酒零售業

15.27.1 適用範圍

從事有關酒類及其相關商品零售買賣為主要業務。

15.27.2 名詞定義

15.27.2.1 酒

指含酒精成分以容量計算超過百分之零點五之飲料、其他可供製造或調製上項飲料之未變性酒精及其他製品。但經中央衛生主管機關依相關法律或法規命令，認屬藥品之酒類製劑，不在此範圍內。

15.27.3 營業場所環境及設施

15.27.3.1 貨架要經常擦拭保持亮麗，以襯托陳列商品之價值，且貨架上不可陳列外包裝有髒、破損或過期之商品。

15.27.3.2 賣場應依商品特性裝設適當之照明或採光，且於營業時間內全面照明。

15.27.4 服務標準作業

15.27.4.1 店內除陳列相關商品外，應定期或不定期提供國內外最新商品資訊，以增加服務層面。

15.27.4.2 店內服務人員應有良好的服務態度，且誠實提供商品價格、產地、特性、成分等相關資訊之服務。

15.27.4.3 酒瓶、酒杯等易碎商品售出，於包裝入袋前，應請顧客親自檢查無破損後，再當顧客面前進行包裝，以減少或消除與商品完整有關之客訴事件。

15.27.4.4 宜向顧客主動提供品酒之正確（最佳）飲用方法。

15.27.5 商品進貨作業

15.27.5.1 進貨時應向合法廠商進貨，並檢附進貨來源憑證、合格單據、發票等，以確保商品品質。

15.27.5.2 商品進貨時，應確實查驗廠商進貨商品之品名、數量、規格、包裝標示與交易金額等，並列表紀錄備查。

15.27.6 商品銷售作業

15.27.6.1 如有販賣菸品，應符合「菸酒管理法」、「菸害防治法」之有關規定。

15.27.6.2 販賣商品包裝上之表徵、內容物之標示應符合「酒類標示管理辦法」及其相關法令規定。

15.27.6.3 賣場陳列之商品，宜做有系統之陳列，以便顧客選購；待售商品不得堆置地面。

15.27.6.4 貨架或展示櫃之邊緣，為防止商品滑落，應加保護裝置，以維護顧客安全。

15.27.6.5 商品為方便顧客取貨，應依大且重之商品陳列於底層，輕與小之商品陳列於上層，以維護消費者之安全。

15.27.6.6 店內之陳列架上方，應懸掛商品類別，以便顧客選購。

15.27.6.7 店內陳列之各項商品，應製作貨架卡或手繪海報（POP）等，分別標明商品名稱、規格及售價。

15.27.6.8 店內之商品應依商標面向消費者之原則陳列，讓顧客容易瞭解商品之內容。

15.27.6.9 貨架或展示櫃上之商品，宜以格板或格網定位，以便掌握商品缺貨狀況。

15.27.6.10 不販賣酒類商品給未滿十八歲之顧客。

15.27.6.11 店內不得販賣未經許可產製或輸入之私酒，及不符衛生標準及有關規定之劣酒。

15.27.6.12 店內進行促銷活動時，其海報及 DM 等宣傳物應符合政府相關規定辦理。

15.27.7.商品儲存作業

15.27.7.1 商品儲存場所應依商品之特性及儲藏需求，確實控制儲存場所之衛生、溫度，並依商品特性、類別加以區隔整齊置放，且應離牆、離地至少五公分，並加以適當的標示及按先進先出原則出貨。

15.27.7.2 營業場所之不良品與過期品，於處理或銷毀前應選擇適當地點儲存，並明顯標示之。

15.28 汽車銷售業

15.28.1 適用範圍

以從事汽車銷售之行業，但未包括中古車之買賣及保修廠。

15.28.2 人員與資格

15.28.2.1 汽車銷售人員應接受汽車銷售相關專業訓練。

15.28.3 營業場所環境及設施

15.28.3.1 展示中心應有適當照明或採光，營業時間內全面照明、陳列重點加設投射燈光。

15.28.3.2 商品陳列應以營造產品特性與氣氛為宜，突顯品牌特色為原則。

15.28.4 營業場所衛生

15.28.4.1 凡用於待客之用水，應符合飲用水水質及衛生標準。

15.28.4.2 展示商品及展示環境要經常擦拭保持亮麗、清潔，以襯托所陳列商品價值。

15.28.5 服務標準作業

15.28.5.1 對於銷售資訊（如：DM）應予以管理，以確保商品銷售方案與銷售資訊一致。

15.28.5.2 應於展示中心現場提供國內外最新商品資訊，以增加服務層面。

15.28.5.3 應明文訂定服務項目其作業程序及各項收費標準，例如：代客領牌、繳稅（牌照稅、汽車燃料稅）、代辦汽車保險（顧客應有自由選擇保險公司之權利）、付款方式、貸款業者及其方式條件等，或提供相關資料給顧客參考，且詳細介紹及說明。

15.28.5.4 選購配備應列明其規格及價格，且詳細介紹及說明。

15.28.5.5 其它因購買車輛所衍生相關之附加費用須明白列出，並主動告訴顧客。

15.28.5.6 交易期間應指定特定服務人員服務，除顧客要求之外，不隨意變更服務人員。

15.28.5.7 簽約時，應主動提供買賣契約，以確保與顧客之交易關係；契約內容不得違反政府公告之「汽車買賣定型化契約」應記載及不得記載之事項。

15.28.5.8 契約簽訂前，顧客應有至少三日之合約審閱期間，給予顧客足夠的考慮時間。

15.28.5.9 契約訂立後，若有任何增刪修改，須經雙方當事人書面同意，以尊重顧客需求。

15.28.5.10 應建立車輛售後保固（非耗材）服務制度，並向顧客說明保固範圍。

15.28.6 商品銷售作業

15.28.6.1 展示中心陳列之各項商品，應製作規格表或 POP，分別標明商品名稱、規格、售價等。

15.28.6.2 為提供顧客選購之方便，得提供車體外漆之色彩對照表，以供顧客參考。

15.28.6.3 應主動介紹車輛之功能及優點，並提供後續保養期程與專屬保養廠相關資訊。

15.28.6.4 賣場得依營運需要，可增加選購配件之商品陳列，以提高服務層面。

15.28.6.5 應提供顧客試乘、試駕之權利，充分尊重顧客選購意願。

15.28.7 交車作業

15.28.7.1 車輛交付前，應完成交車檢查，並確保交付車輛之內裝、外裝乾淨無污損。

15.28.7.2 車輛應如期準時交付，並應提供車主手冊，含中文保證書、操作說明、使用須知、保固項目及原始領牌證照，須說明如何使用手冊，並與顧客依交車確認表共同檢視車輛。

15.29 百貨零售業

15.29.1 適用範圍

從事日常生活用品、飾品、美妝用品、服飾等之零售買賣為主要業務。

15.29.2 營業場所環境及設施

15.29.2.1 賣場若有設置樓梯，其階梯應加設扶手及防滑裝置，以維護顧客之安全。

15.29.2.2 營業場所應隨時維持營業場所之清潔。

15.29.2.3 營業場所視需要設置足夠之保全監視器，以隨時維持營業場所之安全；並保存保全紀錄，至少二週以上。

15.29.3 服務標準作業

15.29.3.1 應明文訂定代客運送、售後服務作業程序，如另收費，應明訂收費方式及服務內容，主動告知顧客。

15.29.4 商品進貨作業

15.29.4.1 應確實查驗廠商進貨商品之數量與規格。

15.29.4.2 商品驗收人員於進貨時，應將廠商名稱、商品名稱、進貨數量、交易金額等列表紀錄備查。

15.29.5 商品銷售作業

15.29.5.1 賣場陳列之商品，宜做有系統之陳列，同一系列之商品宜陳列在一起，以便顧客選購。

15.29.5.2 貨架或展示櫃之邊緣為防止商品滑落，應設置保護裝置以維護顧客安全。

15.29.5.3 商品為方便顧客取貨應依大且重之商品陳列於底層，輕與小的商品陳列於上層，以維護消費者之安全。

15.29.5.4 賣場之陳列架上方，應懸掛或張貼商品分類之標示，以便顧客選購。

15.29.5.5 賣場陳列之各項商品，應製作品名卡或 POP，分別標明商品名稱、規格及售價。

15.29.5.6 賣場之商品應依商品正面向顧客之原則陳列，讓顧客容易了解商品之內容。

15.29.5.7 賣場商品之店內標籤黏貼位置要一致，不得標在商品之有效期限及其它辨別商品之資訊上，且不得有遮蓋商品瑕疵之欺騙行為。

15.29.6 商品儲存作業

15.29.6.1 進貨之商品，倘在賣場無法陳列完畢者，應依其特性儲存於倉儲場所。

15.29.6.2 存放於倉儲場所之商品應有系統的整齊排列及品名標示，並避免重且大之商品放於上層，以免損害商品品質。

15.29.6.3 從業人員補貨時，以不影響通道、顧客購物為原則，如有廢棄物，應即去除以免阻塞通道。

15.29.6.4 營業場所之不良品與過期品，於處理或銷毀前應畫定專區儲存，並明顯標示之。

15.30 書刊影音出租業

15.30.1 適用範圍

從事雜誌、小說、漫畫、DVD、VCD 等出租服務為主要業務。

15.30.2 營業場所環境及設施

15.30.2.1 營業場所應具備充足之照明或採光。

15.30.2.2 出租之刊物或影音商品，宜隨時保持整潔，避免灰塵沾染商品。

15.30.2.3 營業場所宜提供顧客試閱、試聽之空間及設備。

15.30.2.4 若有出租限制級刊物或影音商品，其陳列區域應加以區隔，並不得出租給十八歲以下之顧客。

15.30.3 服務標準作業

15.30.3.1 應明文訂定服務項目及其作業程序，例如：代客查詢、還書或還片方式、租期延展、收費方式等。

15.30.3.2 應明文訂定各項收費標準，例如：各類商品之租金、押金、逾期費、毀損費、遺失賠償費等。

15.30.3.3 宜有適當的資訊管理系統輔助，以提供顧客便利及快速的顧客服務。

15.30.3.4 如有提供會員制度，應明訂會員所享有之相關權利或服務項目及入會標準、會費等，並使顧客清楚了解。

15.30.3.5 應定期或不定期提供國內外最新影片或書刊之資訊，以增加服務層面。

15.30.4 商品進貨作業

15.30.4.1 商品進貨時應確實查驗廠商進貨商品之名稱、數量、規格及交易金額，並列表紀錄備查。

15.30.5 商品出租作業

15.30.5.1 出租之刊物或影音商品，宜分類或做有系統之陳列，且陳列架上方，應懸掛商品分類之標示，以便顧客選擇。

15.30.5.2 營業場所陳列之各項商品，應製作陳列卡或 POP 分別標明出租商品名稱、期限、規格及租金。

15.30.5.3 顧客於結帳或取走出租物前，應與顧客核對出租物是否有空缺、毀損、缺頁之情形。

15.31 化妝品零售業

15.31.1 適用範圍

從事化妝品、保養品、香水、美容器具等商品之零售為主要業務。

15.31.2 名詞定義

15.31.2.1 化妝品

塗敷於人體外部，以潤澤髮膚，刺激嗅覺，掩飾體臭或修飾容貌等商品。

15.31.3 營業場所環境及設施

15.31.3.1 陳列架應經常擦拭保持潔淨，且不得陳列外包裝及標籤有髒、破損或過期之商品及試用品。

15.31.3.2 賣場內若附設有美容護膚區，應符合護膚美容業專則之相關規定。

15.31.4 營業場所衛生

15.31.4.1 賣場所使用於直、間接接觸顧客皮膚之器具，每日應確實進行清洗、消毒保養或更新之工作並加以記錄，以維護顧客之安全、衛生。

15.31.4.2 賣場內所提供之試用產品，應保持清潔並定期更換新品，以維護顧客之試用安全及衛生。

15.31.4.3 賣場內應於顧客使用試用品後，提供顧客適當之清潔設備或用品。

15.31.5 服務標準作業

15.31.5.1 賣場內應至少有一位領有丙級以上技術士證照之專業諮詢服務人員隨時接受諮詢，以提供顧客專業知識。

15.31.5.2 營業場所內如設有保養、美容等服務，應明文訂定服務收費標準。

15.31.5.3 賣場內之服務人員宜主動提供商品之正確使用方式。

15.31.5.4 應明文訂定已售出商品之換、退貨相關規定，並主動告知顧客。

15.31.6 商品銷售作業

15.31.6.1 賣場所販售商品包裝上之表徵、內容物之標示應符合衛生署公告之化妝品衛生管理條例及其相關法令規定。

15.31.6.2 賣場陳列之商品（包含樣品、試用品及贈品），應有標示清楚且完整之中文標示及使用方式、注意事項、容量、批號、製造商、製造地點、出廠日期、保存期限等，以便顧客選購。

15.31.6.3 賣場內不得銷售容器及外包裝上載明「樣品」及「試用品」字樣之商品。

15.32 嬰婦用品零售業

15.32.1 適用範圍

從事與產孕婦及嬰幼兒相關商品之零售或服務為主要業務。

15.32.2 人員與資格

15.32.2.1 服務人員應接受產孕婦保健、育嬰知識及商品使用等專業訓練課程，並保留訓練課程記錄。

15.32.3 營業場所環境及設施

15.32.3.1 賣場應有明確的貨架陳列位置或展示方式、標示或懸掛商品類別名稱，以便於消費者選購。

15.32.3.2 賣場內之陳列架及展示櫃應設置適當之安全防護設施，並防止物品滑落，以維護顧客選購產品時之安全。

15.32.3.3 為方便顧客取貨，應依大且重之商品陳列於低層，小與輕之商品陳列於上層之上架方式，以維護顧客之安全。

15.32.3.4 賣場應視產品需要，於適當地點設置試穿區，並且應注意採光、通風良好及顧客隱私權之保護。

15.32.3.5 營業場所之門口處應設置「禁止寵物入內」之標誌（導盲犬除外），以免寵物身上之病媒污染商品，影響嬰幼兒及孕婦之健康。

15.32.3.6 為維護賣場安全，應注意地板防滑設施處理及貨架間通道之暢通。

15.32.4 服務標準作業

15.32.4.1 應明文訂定商品之代客搬運、退換貨標準、售後服務等作業程序，並明訂收費方式，主動告知顧客。

15.32.4.2 如有必要時，服務人員宜主動提供商品之正確使用或食用方式及試用服務。

15.32.4.3 店內除陳列相關商品外，宜定期或不定期提供嬰幼兒養育及產孕婦保健之相關國內外資訊，以提昇服務層面。

15.32.5 商品銷售作業

15.32.5.1 賣場陳列之商品，應標示清楚其中文名稱、主要成分、適用年齡、使用方式、注意事項、製造商、製造地點、保存期限等，並依相關法令標示，以提供顧客選購之參考。

15.32.5.2 如有販賣嬰兒配方食品、四個月以上嬰兒食用之副食品或嬰兒奶嘴，其容器或外包裝標示應符合行政院衛生署所公告之食品衛生管理法相關規定。

15.32.5.3 如有販售兒童玩具商品，其標示應符合經濟部所公告之玩具商品標示基準法。

15.32.5.4 賣場之商品應依使用功能作群組式排列整齊，以方便顧客參觀選購。

15.32.5.5 如有販售服飾類商品，其標示應依照經濟部所公告之服飾標示基準法之規定。

15.33 醫療用品零售業

15.33.1 適用範圍

從事各類醫療、保健、護理、復健等用品及醫療耗材之零售或服務提供為主要業務，如銷售列屬醫療器材之商品，並應依法領有衛生主管機關核發之藥商許可執照。

15.33.2 人員與資格

15.33.2.1 賣場內應有受過專業訓練之諮詢服務人員隨時接受顧客諮詢，提供專業知識。

15.33.2.2 如有販售非處方藥品(OTC)時，應有取得主管機關核發執業執照之專任藥師或藥劑生駐店服務，若藥師或藥劑生於遷移或變更時應依規定向主管機關報備。

15.33.3 營業場所環境及設施

15.33.3.1 宜設置斜坡或殘障輔助工具，以便於行動不便者進出。

15.33.4 營業場所衛生

15.33.4.1 賣場所使用於直、間接接觸顧客皮膚之試用產品，應定期或不定期進行清洗、消毒保養及更換新品，以維護顧客試用之安全、衛生。

15.33.5 服務標準作業

15.33.5.1 應明文訂定商品之代客送貨、售後服務、租賃服務、維修服務等作業程序及收費方式，並主動告知顧客。

15.33.5.2 醫療、保健、復健等器材應主動出具中文保證書，提供適當保固服務。

15.33.5.3 賣場應主動提供商品之正確使用、食用方式及其他相關注意事項。

15.33.5.4 賣場宜提供顧客商品查詢及代客訂貨等服務。

15.33.6 商品銷售作業

15.33.6.1 賣場所販售之商品（包含不得轉售之樣品、試用品及贈品），其包裝上之表徵、內容物之標示應符合商品標示法及其他相關法令之規定。販售藥物者，其藥物之標示並應符合藥事法之規定，以利顧客選購。

15.33.6.2 商品出售時，不得將商品原始之名稱、標籤、說明書、包裝、商標、圖形或容器等改變後出售。

15.33.7 其他

15.33.7.1 賣場所販售之各類商品於其他專則有所規範時，則適用於該專則之條款。

15.34 藥妝零售業

15.34.1 適用範圍

從事各類藥品、化妝品、健康食品、食品及一般生活用品之零售或服務提供為主要業務，如銷售列屬藥物之產品，並應依法領有衛生主管機關核發之藥商許可執照，且不含處方藥品調劑業務。

15.34.2 名詞定義

15.34.2.1 非處方藥

係指藥品製劑中，除醫師處方藥品外之醫師、藥師、藥劑生指示藥品、成藥及固有成方製劑，其分類依據中央衛生主管機關核准之藥品許可證所載並標示於藥品包裝中。

15.34.2.2 健康食品

係指提供特殊營養素或具有特定之保健功效，特別加以標示或廣告，而非以治療、矯正人類疾病為目的之食品，並符合行政院衛生署公告之健康食品管理法之規定。

15.34.3 人員與資格

15.34.3.1 應有取得主管機關核發執業執照之專任藥師或藥劑生駐店服務，且藥師或藥劑生於遷移或變更時應依規定向主管機關報備。

15.34.4 營業場所環境及設施

15.34.4.1 依規定應將藥商許可執照及執業藥師執照懸掛於賣場之明顯位置。藥師及藥劑生胸前並應佩帶專業證照。

15.34.4.2 賣場依規定應將「執業中」或「暫停執行業務」之標示視實際執業情形置於藥師諮詢處所明顯位置，便於顧客辨識。

15.34.5 營業場所衛生

15.34.5.1 賣場所使用於直、間接接觸顧客皮膚之器具、試用產品及設施，應定期或不定期進行清洗、消毒保養及更換新品，以維護顧客試用之安全、衛生。

15.34.6 服務標準作業

15.34.6.1 應主動提供商品之正確使用或食用方式。如有必要時，宜主動提供試用服務。

15.34.6.2 除陳列相關商品外，宜定期或不定期提供相關國內外資訊，以提昇服務層面。

15.34.7 商品銷售作業

15.34.7.1 賣場所販售之商品（包含不得轉售之樣品、試用品及贈品），其包裝上之表徵、內容物之標示應符合商品標示法及藥事法、化妝品管理條例、食品衛生管理法、健康食品管理法等相關法令之規定，以利顧客選購。

15.34.7.2 賣場所張貼之廣告應符合藥事法、化妝品管理條例、食品衛生管理法、健康食品管理法等相關法令之規定，不得有虛偽不實、誇張及超過許可範圍之內容，且非為藥物不得廣告有療效功能。

15.34.7.3 商品出售時，不得將商品原始之名稱、標籤、說明書、包裝、商標、圖形或容器等改變後出售。

15.34.7.4 賣場內不得銷售容器及外包裝上載明「樣品」及「試用品」字樣之商品。

15.34.8 商品貯存作業

15.34.8.1 商品貯存應依相關貯存條件存放，避免受到日光直接照射。

15.34.8.2 不良品與過期品，應依相關法令規定立即下架停止銷售，畫定專區貯存，並明顯標示之。

15.34.9 其他

15.34.9.1 賣場所販售之各類商品於其他專則有所規範時，則適用於該專則之條款。

15.35 居家修繕建材零售業

15.35.1 適用範圍

從事居家修繕建材用品零售為主要業務，如漆料、塗料、金屬手工具、水電材料、家庭五金、居家修繕用品等，但未包括修繕服務。

15.35.2 人員與資格

大型賣場依其用電等級，應配有符合相關法令規定之丙級以上電工操作人員或由專業廠商負責維護之合約，以維護用電設備之安全。

15.35.3 設備與機具之裝置

15.35.3.1 電器販賣應設置測試插座，便於顧客測試，且測試插座應有防止觸電之安全措施。

15.35.3.2 如設有木工裁切服務者，應由專人輔導操作並裝設安全護具。

15.35.3.3 賣場所使用之堆高機等相關運搬設備，應由合格證照人員或訓練有素人員操作，且應明訂操作保養步驟及安全注意事項。

15.35.3.4 各類機具設備應有緊急停止運轉或斷電方法之文字及圖示，並標示於明顯位置。

15.35.4 營業場所環境及設施

15.35.4.1 如為六百坪以上之大型賣場，其通道之設計宜有主動線與輔助動線之區分(不含特殊展示區)，主動線寬度宜維持在二公尺以上，輔助動線宜維持在一公尺以上，收銀台通道宜維持在０.九公尺以上。

15.35.4.2 營業場所之門口處應有「本場所全面禁菸」之標誌。

15.35.4.3 如有商品以懸吊方式展示者，應妥善固定，以免影響顧客安全。

15.35.5 服務標準作業

15.35.5.1 宜設有專人服務區，以提供一般消費者之購物、安裝、使用、技術、室內設計等專業諮詢。

15.35.5.2 如有販售 DIY 之相關商品，應提供顧客簡單明瞭之組裝方式中文說明書，顧客如有疑問應善盡諮詢協助之責。

15.35.5.3 應明文訂定代客搬運、代客組裝、售後服務、退換貨之作業程序，並明訂收費方式，主動告知顧客。

15.35.5.4 有關商品之使用及操作，服務人員應主動說明注意事項。

15.35.6 商品銷售作業

15.35.6.1 商品應依使用功能作群組式排列整齊，以方便顧客參觀選購。

15.35.6.2 賣場所販售之電器、電動工具、瓦斯器具等經經濟部標準檢驗局公告為應施檢驗品目之商品，應清楚標示合格檢驗字號。

15.35.7 商品貯存作業

15.35.7.1 如有設置倉庫，宜依營運之需要，維持適當之庫存量，以便保持貨物之順暢流通及避免堆積過多之貨品。

15.35.7.2 不良品或退換貨於處理或銷毀前應選擇適當地點貯存，並明顯標示之。

15.35.7.3 進貨、補貨時，以不佔用通道為原則，如有佔用通道，應設有警告標誌或拉警示帶。如有廢容器或包裝，應即去除以免阻塞通道。

15.36 眼鏡零售業

15.36.1 適用範圍

從事有關眼鏡及其用品、零件等零售或維修服務提供，與近遠視、散光、老花等驗光配鏡服務為主要業務，如銷售列屬醫療器材之產品，並應依法領有藥商許可執照。

15.36.2 人員與資格

從業人員宜參加相關技術訓練並持有結業證明。

15.36.3 設備與機具之裝置

15.36.3.1 驗光配鏡及其他作業設備（例：驗光、鏡片加工及清洗等相關器材）基於營運之需要而設置者，應制定相關之操作、維護等作業標準，並紀錄備查。

15.36.4 營業場所環境及設施

15.36.4.1 配鏡驗光區應維持整齊、清潔，使用之儀器應保持乾淨無污損，並於顧客使用後，立即清理及消毒，以維護營業場所之衛生清潔及安全。

15.36.5 服務標準作業

15.36.5.1 顧客取件時應詳細說明使用方法、注意事項及協助顧客清點相關配件。

15.36.6 商品銷售作業

15.36.6.1 銷售商品之標示應符合商品標示法及其他相關法令之規定。如有銷售列屬醫療器材之去蛋白片、清潔保養液等，其標示並應符合藥事法之規定，以利顧客選購。

15.36.6.2 如有銷售去蛋白片、清潔保養液等列屬醫療器材之商品，其海報、宣傳單、手冊、立牌、錄影帶等廣告內容應依規定向衛生主管機關申請核准，並標示核准字號。

15.36.6.3 店內應建立顧客維修服務制度，提供維修檢測服務。

15.36.6.4 配鏡應主動出具中文保證書，提供適當保固服務。

15.36.6.5 商品出售時，不得將商品原始之名稱、標籤、說明書、包裝、商標、圖形或容器等改變後出售。

15.36.6.6 賣場內不得銷售容器及外包裝上載明「樣品」及「試用品」字樣之商品。

15.37 不動產仲介經紀業

15.37.1 適用範圍

指從事不動產買賣、互易、租賃之居間或代理業務之行業。

15.37.2 人員與資格

15.37.2.1 經營仲介業應具備下列要件：

1. 經主管機關許可並完成備查。
2. 繳存營業保證金。
3. 僱用具備經紀人員資格者執行業務。
4. 加入登記所在地之公會。

15.37.2.2 不動產仲介業從業人員應依中央主管機關規定，取得政府或其指定單位核發之「不動產經紀人」或「不動產經紀營業員」相關合格證照，方得從事仲介業務。

15.37.2.3 經紀人員指經紀人或經紀營業員。營業處所至少應置經紀人一人；經紀營業員每逾二十人，應增設經紀人一人。

15.37.3 名詞定義

15.37.3.1 不動產說明書

房仲業者在承接委託物件時，會製作「不動產說明書」，充分揭露房屋資訊，供買方參考。其製作內容含房屋所有權狀影本（如土地、建物登記簿謄本）、房屋現況說明書、地籍圖、建物平面圖、分區使用證明及使用執照等資料。

15.37.3.2 斡旋金

是不動產賣方要價和買方出價尚有差距時，買方欲委託仲介業代其向賣方議價，仲介業欲檢驗買方出價之誠意，並避免買方後悔，由買方交付房屋仲介業者一定數額的金錢或其他代替物。一般不動產仲介業者所用的單據，俗稱為「斡旋保證金」、「要約保證金」、「要約承諾書」、「出價保證金」、「出價購屋協調書」、「協調金」、「買賣預約書」等不一而足。

15.37.3.3 要約書

是登載買受人購買房屋意思表示之文書，行政院公平交易委員會規定消費者得不給付斡旋金給仲介業者，而以簽訂要約書 交由仲介業者向屋主進行斡旋之方式替代之，一旦屋主同意買方之要約內容時，該交易即屬完成，消費者即負有進一步與屋主簽訂書面契約之義務。

15.37.3.4 海砂屋

指建築房屋時混凝土所用的砂，用的是來自海邊的海砂而非正常所用的河砂。海砂若沒有經過去氯離子處理，短期會使牆面滲出白色的痕漬，長期則會加速腐蝕鋼筋，鋼筋因銹蝕膨脹造成混凝土塊剝落，嚴重損害房屋的結構體。海砂屋真正的名字是「高氯離子含量的混凝土建築物」，氯離子標準值為 O.三kg/m3 以下。

15.37.3.5 輻射屋

指建築房屋時所使用的鋼筋或其它材質受到輻射污染，其輻射量超過 O.五侖目者。這種受到輻射污染的鋼筋會產生放射性物質對人體造成傷害。

15.37.4 營業場所環境及設施

15.37.4.1 以下證件應揭示於營業處所明顯之處：

1. 業者持有之仲介相關證照及許可文件。
2. 同業公會會員證書。
3. 經紀人證書。

4. 報酬標準及收取方式。

15.37.4.2 營業場所之裡、外佈置，應依產業特性規劃人性化、親切、舒適等尊重顧客的環境，並具有良好照明及清潔、明亮的空間。

15.37.4.3 倘若是加盟經營的門店，應於廣告、市招及名片等明顯處，標明加盟店或加盟經營字樣。

15.37.5 服務標準作業

15.37.5.1 經紀人員應依據消費者提出之預算及需求，提出專業的建議，並接受諮詢。

15.37.5.2 經紀業與委託人簽訂委託契約書後，方得刊登廣告及銷售。其廣告及銷售內容，必須與事實相符，並應註明經紀業名稱。

15.37.5.3 經紀業提供之各式不動產資訊、DM、圖表數據、實景照片等，應與事實相符；不動產說明書含蓋之項目應與不動產說明書內容一致。

15.37.5.4 為確保消費者購屋權益，經紀業簽立物件委託後需進行不動產說明書製作，並經賣方簽章確認。而銷售時經紀人員應主動出示不動產說明書，並向消費者詳細說明該土地及建物產權狀況。如該房屋週邊有特殊建物，例如體育館、焚化場、垃圾掩埋場、變電所等，也應主動告知消費者。

15.37.5.5 對於不動產說明書，仲介業者應善盡調查之義務。

15.37.5.6 經紀業所製作之不動產說明書及委託銷售契約書，其內容不得少於主管機關所公告應記載及不得記載事項之內容。

15.37.5.7 經紀人員應主動依不動產說明書，向消費者解說交易標的物現況、權利狀態、公共設施、車位所佔空間面積及住戶使用規約、注意事項、稅費項目及負擔。

15.37.5.8 經紀人員於引導消費者登門看屋、詢價時，應保持入口處開門之狀態，以避免造成糾紛。如有人居住，徵得同意後，仍應儘可能保持入口處開門之狀態。

15.37.5.9 經紀人員應主動每週向買賣雙方報告銷售進度，並留下回報記錄供查核。

15.37.5.10 依電腦處理個人資料保護法向各縣市政府地政單位申請登記及取得執照後，始可蒐集或電腦處理個人資料。

15.37.5.11 不動產仲介經紀業應依主管機關核准之個人資料檔案安全維護計畫，指定專人確實辦理個人資料安全維護事項。

15.37.5.12 不得無故洩漏因業務知悉或持有之他人秘密。

15.37.6 商品服務作業

15.37.6.1 不動產之銷售，應符合「誠信」原則，並依不動產標的現況說明書，主動揭露標的物房屋之重大瑕疵，如淹水、非自然身故房屋、海沙屋、輻射屋等。

15.37.6.2 不動產仲介業者應提供近三個月內至少三個類似區域及物件之成交個案成交價格，以供買賣雙方做為參考；近三個月內成交個案數不足三個者，則全數提供。

15.37.6.3 不動產委託銷售定型化契約書，應提供消費者至少三日之期間以審閱契約條款。

15.37.6.4 不動產仲介業者不得利用交易資訊不對稱之特性，隱匿斡旋金契約與內政部版「要約書」之區別及其替代關係；在向購屋人收取斡旋金之同時，亦應同時書面告知購屋人亦得選擇採用內政部版「要約書」及斡旋金契約與內政部版「要約書」之區別及其替代關係，並經購買者簽名確認。

15.37.6.5 房屋銷售應於成交契約中明確訂定交屋日期或期限及交屋條件，並應明訂違約條款以保障消費者權益。

15.37.6.6 為保障買賣雙方之交易安全，應建立完善的履約保證機制為宜。

15.37.6.7 經紀業或經紀人員不得收取差價或其他報酬;經營仲介業務者，並應依政府規定之報酬標準計

收。

15.37.6.8 下列文件應由仲介業指派經紀人簽章：

1. 不動產出租、出售委託契約書。
2. 不動產承租、承購要約書。
3. 定金收據。
4. 不動產廣告稿。
5. 不動產說明書。
6. 不動產租賃、買賣契約書。

15.37.6.9 雙方當事人簽訂租賃或買賣契約書時，經紀人應將不動產說明書交付買方，並由買方在該說明書上簽章。

15.37.6.10 建立透明且合理的顧客抱怨或糾紛處理的標準程序。

15.37.6.11 在與賣方消費者簽訂「不動產專任委託銷售契約書」時，應說明「不動產專任委託銷售契約書」與「不動產一般委託銷售契約書」之間權利與義務之差異。

15.38 加油(氣)站業

15.38.1 適用範圍

備有儲油(氣)設施及流量式加油(氣)機，從事液化石油氣、汽油、柴油、煤油及小包裝石油產品供售為主，並提供汽車及機車使用之零售行業。

15.38.2 名詞定義

15.38.2.1 加油站

指備有儲油設施及流量式加油機，為機動車輛或動力機械加注汽油、柴油或供給其他汽油、柴油消費者之場所。

15.38.2.2 加氣站

係指備有儲氣設施及流量式加氣機，為汽車固定容器加注液化石油氣之場所。

15.38.2.3 油氣回收設施

指卸油油氣回收設備、油槽真空壓力調節閥及加油槍油氣回收設備。

15.38.3 人員與資格

15.38.3.1 加油站服務人員，應接受勞工安全衛生法令規定必要之安全衛生教育及訓練。

15.38.3.2 經營加氣站業務者，對從事加氣站操作人員應施以勞工安全衛生法令規定必要之安全衛生教育、訓練。

15.38.4 設備與機具之裝置

15.38.4.1 站內明顯處應標示營業主體、加油(氣)站站名、營業時間、油品種類與價格、及供油(氣)廠商標誌或名稱。

15.38.4.2 加油(氣)機應檢附製造國家安全檢驗合格之證明文件，計量表亦應定期檢驗。

15.38.4.3 加油(氣)站之消防安全設備及其他設備應符合消防法令。環境保護法令、建築公安法令及其他有關法令之規定。加氣站設施及其他營運配置另需符合勞工安全衛生法令、勞動檢查法令之規定。

15.38.4.4 其他服務設施

15.38.4.4.1 加油(氣)站之經營，其附屬設施得設置汽機車簡易保養設施、洗車設施、簡易排污檢測服務設施、銷售汽機車用品設施及自動販賣機。如符合土地使用管制規定及其他法令規定時，得兼營加氣(油)站、便利商店及停車場。

15.38.4.4.2 加油站之經營，除以上兼營項目外，如符合土地使用管制規定及其他法令規定時，得兼

營代辦汽車定期檢驗、經銷公益彩券、廣告服務及其他經中央主管機關核准之兼營項目。

15.38.4.4.3 以上兼營項目，如於其他專則有所規範時，適用各該專則條款。

15.38.4.5 加油站應維持加油槍及油氣回收設施有效操作，其氣油比檢測及氣漏檢測應符合下列規定，且視規定之調整，得以調整：

檢驗測定項目	合格標準範圍	容許誤差	備註
氣油比檢測 (抽氣量＼加油量)	1.35～2.40	1/100	具備以燃燒或冷凝等方式，處理回填至油槽後多餘油氣之設備者。
	0.88～1.20	1/100	無前述設備者
氣漏檢測	4.83～5.33 公分水柱 (1.90～2.10 英吋水柱)	1/100	使管路受壓至 5.08 公分水柱(2 英吋水柱)，測試時間五分鐘。

15.38.4.6 加油站應自行或委託專業檢驗測定人員，每二年進行一次氣漏檢測，每支加油槍每六個月應進行一次氣油比檢測，其連續兩次檢測間隔期間應為三個月以上。

15.38.4.7 應設置加油站營運設備自行安全檢查表自行實施加油站設施每日、每月及每半年安全檢查，並製作檢查記錄。加氣站開始營業後，應依自動檢查表實施下列自動檢查：每日、每月、每三個月及每年之安全檢查。

15.38.4.8 加油站販售之汽油顏色應符合國家標準(CNS)之規定。

15.38.5 營業場所環境及設施

15.38.5.1 下列場所應設置適宜之警戒標誌及標線：

15.38.5.1.1 加油站除符合 15.38.4.1 之標示外，並應於下列場所設置警戒標誌及標線：

15.38.5.1.1.1 儲油槽區設置「嚴禁煙火」及加油區設置「熄火加油」、「嚴禁煙火」之警戒標誌，並以紅底白字標示金屬板製作。

15.38.5.1.1.2 加油站出入口設方向標誌，並於地面劃白色箭頭標線；卸油區應於地面以黃線標示。

15.38.5.1.1.3 雨棚應設置高度標誌。

15.38.5.1.2 加氣站應於明顯處所標示營業主體、加氣站站名、營業時間及售氣價格，並應於下列場所設置警戒標誌、安全作業指導標誌及標線：

15.38.5.1.2.1 儲氣槽區設「嚴禁煙火」、加氣區每座泵島設「嚴禁煙火」、「熄火加氣」及儲氣槽區操作門旁設「儲氣槽區非安全作業人員禁止進入」之警戒標誌，並以紅底白字標示金屬板製作。

15.38.5.1.2.2 緊急遮斷操作開關旁設「緊急遮斷閥操作位置」、氣槽車卸收區設「卸收作業程序」、明顯位置設「安全工作守則」及「緊急應變措施」、各開關閥門應懸掛「開」及「關」及加氣區每座加氣泵島設「加氣前請將汽車引擎鑰匙交給加氣人員保管」之安全作業指導標誌，並以白底紅字標示金屬板製作。

15.38.5.1.2.3 加氣站出入口設方向標誌，並於地面劃白色箭頭、氣槽車卸收區劃黃色方框及汽車加氣位置劃白色方框之標線。

15.38.5.2 如設有包裝油品儲藏室，不應設置地窗，且需有良好通風。

15.38.5.3 如為兼營加油及加氣站業務者，其加氣站之營業站屋得與加油站營業站屋合併使用；但其建築物應與加氣雨棚分開建造並標示清楚。

15.38.6 營業場所衛生

15.38.6.1 應維護加油（氣）站內環境衛生（含公廁及垃圾分類筒）並進行綠美化擺設。

15.38.6.2 應維護加油（氣）站周圍環境衛生情形（排水水路內有無油漬、洗車設施廢水排放是否符合標準及法規規定）。

15.38.7 服務標準作業

15.38.7.1 應於站內入口明顯處公告油(氣)品牌價，其大小及位置均需符合清晰、明顯之原則。臨時性更動牌價時，服務人員應於加油(氣)前主動告知顧客。

15.38.7.2 油品種類及加油動線指標應明確標示。

15.38.7.3 指引車輛進入等候車道，主動詢問顧客欲補充的油氣之品項規格。

15.38.7.4 當站內堵塞時，需有專人導引出入站動線。

15.38.7.5 如有滴油在車體上，應擦拭乾淨。

15.38.7.6 應對正式員工或兼職人員施予必要之教育訓練，以確保其熟悉加油作業、服務流程及禮儀。

15.38.7.7 如有提供以下之免費服務，如洗車、擦車窗及打氣等免費服務，亦應維持服務禮儀及服務品質。如需計費之服務，亦應明訂收費方式及服務內容。

15.38.7.8 機車加油時，應提醒等候加油者，熄火等候加油。

15.38.7.9 對於加油(氣)使用信用卡付費者，應有防止側錄之措施及「本站已有防止信用卡側錄之預防措施」之提醒及標示。

15.38.8 商品銷售作業

15.38.8.1 商品優惠訊息應明確揭露優惠對象之限制，並主動提醒顧客，以維護消費者之權益。

15.38.8.2 促銷優惠條件變更時，除應事先明確告知消費者外，並應提前公告及提供適當緩衝實施時間，避免消費糾紛。

15.38.8.3 經營加氣站業務者，限以流量式加氣機販售車用液化石油氣；其販售車用液化石油氣之營業行為限在加氣站內完成，不得於核准基地範圍以外營業。販售之車用液化石油氣，不得灌裝於其他容器，但經中央主管機關專案核准者，不在此限。

15.38.8.4 消費者使用信用卡付費，不得限制刷卡金額。

15.38.9 商品貯存作業

15.38.9.1 如有設置倉庫，宜依營運之需要，維持適當之庫存量，以便保持貨物之順暢流通及避免堆積過多之貨品。

15.38.9.2 營業場所之不良品於處理或銷毀前應選擇適當地點貯存，並明顯標示之。

15.38.9.3 從業人員補貨時，以不佔用通道為原則，如有廢容器，應即去除以免阻塞通道。

15.38.10 其他

15.38.10.1 加油站設施與設置達中央主管機關所定規模之自用加儲油（氣）設施者，應投保公共意外責任保險及意外污染責任險。

15.38.10.2 加油站如兼營加氣站者，需符合「加氣站設置管理規則」。

15.38.10.3 各加油站附屬設施於其他專則有所規範時，則適用該專則的條款。

15.38.10.4 加油站內使用之石油製品(含石油氣)，應符合國家標準，始得銷售。

15.38.10.5 加油站銷售之石油產品，限向依法經營石油或石油產品生產業務者或輸入業者取得。加氣站販售之車用液化石油氣限向依法取得經營石油或石油產品生產業務者批購，並不得摻雜或作偽。

15.38.10.6 加油站汽油儲槽，應設置油氣回收設施。

15.39 技藝與語文補習班業

15.39.1 適用範圍

凡從事提供除文理升學以外教育服務之行業，如美術、戲劇、音樂、舞蹈、攝影、手工藝等藝術類及語文類之教育服務均屬之。本類提供之教育服務屬短期補習教育，不含安親班，且除資訊類可由

業者授予專業證照外，其餘並不授予教育程度畢業證書或專業證照。

15.39.2 人員與資格

15.39.2.1 補習班班主任應年滿二十歲，並具備下列資格：

15.39.2.1.1 專科以上學校畢業或具同等學歷者。

15.39.2.1.2 高級中等以上學校畢業或具同等學歷，並具有各該科技能且持有證明文件者。但理燙髮、美容、縫紉、編織、插花、烹飪或其他技藝補習班之班主任得僅為國民中學或初級中學以上畢業或具同等學歷，並具有所設各類科技能之一且持有證明文件者。

15.39.2.2 補習班應聘請具其開設科目專業資格之教師。前項專業資格以國、內外公、私立學校、機構、單位核發之畢（結）業證書或其他具體事實認定之。法令另有規定者，則依法聘任之。

15.39.2.3 補習班不得聘請現任公、私立學校專任教師及軍公人員兼課。

15.39.2.4 外籍教師之聘任應符合行政院勞工委員會及相關主管機關之規定。

15.39.3 設備與機具之裝置

15.39.3.1 補習班應購置相關教學器材；其設置標準並應參酌各級學校相關類科設備標準設置，且規格及數量須符合教學需要。

15.39.3.2 補習班所設技藝科目應有實習或訓練之器材及場所，並注意安全措施。

15.39.4 營業場所環境及設施

15.39.4.1 補習班經核准立案後，由主管機關發給立案證書。前項立案證書，應懸掛於補習班招生場所顯明之處。

15.39.4.2 補習班之班舍總面積、教室總面積及每一學生平均使用教室面積應依各立案所在直轄市或縣市政府規定辦理。

15.39.4.3 班舍建築物之使用、公共安全及消防安全設備，應符合有關法令規定。

15.39.5 服務標準作業

15.39.5.1 補習班招生廣告內容，以名稱、班址、科別、師資及課程內容、班數、招生人數、開課日期、上課時數及時間、修業期限、入學資格及收費標準為限，不得誇大不實、引人錯誤或違反其他相關法令之規定。前項招生廣告應載明核准立案之機關及文號。

15.39.5.2 補習班與學生或其法定代理人簽訂補習服務契約書時，其內容不應違反「短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項」之規定。參加補習課程之學生如係未成年者，所訂契約並應取得其法定代理人之同意。

15.39.5.3 補習班之收、退費規定應載明於其招生廣告、簡章、報名表及收據。

15.39.5.3.1 前項報名表除學生報名資料及簽章等內容外，並應載明參與補習之學生已知悉並瞭解收、退費規定之條款。

15.39.5.3.2 補習班收、退費之規定及前項學生或其法定代理人已知悉並瞭解收、退費之條款，應由學生詳閱後簽章。

15.39.5.4 補習班收取費用，應開立正式收據，除辦理退費外，不得以任何理由要求學生繳回收據收執聯。

15.39.5.4.1 前項收據應載明補習班名稱、班址、立案證號、參加班別及上課期間、收費總額、項目金額及退費規定。

15.39.5.5 補習班學生繳納費用後離班者，補習班應依各立案所在直轄市或縣市政府之規定辦理退費，並於七日內主動辦理退費，且不得以遺失收據為由拒絕辦理退費。

15.39.5.6 補習班因故未能開班上課時，除應於原定開課十日前儘速通知學生，並於班址顯明處及預定

上課地點公告，並應依各立案所在直轄市或縣市政府之規定期間內，全額退還學生已繳納之費用。

15.39.5.7 前二條之退費，其對象為未成年學生者，補習班應主動通知家長或法定代理人申領之，並僅得由家長或法定代理人受領之。

15.39.5.8 補習班應設專人提供學生相關之諮詢。

15.40 汽車美容業

15.40.1 適用範圍

凡從事汽車清洗、打腊、內部清潔及其他美容之行業均屬之。汽車美容(Car Beauty)的定義乃是就汽車進行外觀與內裝澈底的清潔與保護，舉凡汽車漆面處理、打蠟、修飾、美化、保護、內裝保養等都屬於汽車美容的領域。

15.40.2 人員與資格

15.40.2.1 服務人員應接受勞工安全衛生法令規定必要之安全衛生教育及訓練。

15.40.2.2 應對正式員工或兼職人員施予必要之教育訓練，以確保其熟悉洗車作業、服務流程及禮儀。

15.40.3 設備與機具之裝置

15.40.3.1 各項營業用之機器設備，如清洗、保養等各項設備及附屬設備，應明訂定期保養計畫，並保留保養紀錄至少一年；如有異常，應訂有矯正及預防措施。

15.40.4 營業場所環境及設施

15.40.4.1 營業所使用之各式清洗劑、保養品等化工製品，應有國家安全檢驗合格之證明。

15.40.4.2 營業場所環境衛生應符合污水處理相關法規之規定。

15.40.4.3 營業場所應設置安全無慮之出、入口，且設有方向標誌，並於地面劃白色箭頭標線。

15.40.5 服務標準作業

15.40.5.1 應於營業場所內明顯處公告牌價；牌價有臨時性更動時，服務人員應主動告知顧客。

15.40.5.2 指引車輛進入等候車道時，應主動告知顧客所提供之汽車美容服務之品項規格等。

15.40.5.3 車輛進出除地面應有明顯標示外，也應有專人指引及指揮，以免影響交通安全及流暢。

15.40.5.4 每日作業前，需測試漏電斷路器動作，動作不正常時即應停止作業並請維修人員處理。

15.40.5.5 若使用高壓噴水槍時，不得對人或電氣設施噴射，不得於兩車間從事清洗車輛作業，隨時注意車輛動線，防止意外。

15.40.5.6 進行內部清潔前，服務人員應主動檢查顧客是否遺留物品，並列入標準作業程序中。

15.40.5.7 服務人員應主動說明內部清潔所包括之項目，如椅套及椅墊清潔、皮革保養等。

15.40.5.8 擦拭水漬人員須注意車子動線，以防意外。

15.40.6 商品/服務銷售作業

15.40.6.1 預付型消費(即消費者長期需要某種服務項目，先行預繳一定金額後，延後取得服務或商品之消費模式。)

15.40.6.1.1 除於合約中清楚載明相關權利義務外，簽約前銷售人員並應口頭說明，以使消費者正確明瞭其相關權利與義務；並應將審閱權及審閱期間明訂於合約中，審閱期間且不得少於五日。

15.40.6.1.2 服務不可規定使用或接受服務期限。

15.40.6.1.3 對於業者及消費者雙方中途中止合約及退費計算處理方式，應明確記載於合約中，銷售人員並應於簽約前口頭說明。

15.40.6.1.4 應主動揭露顧客已接受之服務紀錄。

15.40.6.1.5 正式評核或追蹤評核時，應出示銀行之「無退票證明」。

15.40.6.2 商品或服務優惠訊息應公開揭露優惠條件及對象是否限定刷卡或會員，並主動提醒顧客，以維護消費者之權益。

15.40.6.3 採取會員制之業者，應基於雙方平等的權利義務建立對會員之規範。

15.40.6.4 針對顧客資料應建冊並妥善管理。

15.40.6.5 對於商品或服務，應與保險業者訂定人員傷害險、車體損失險及公共意外險之保險理賠條款，避免商品或服務所引起之糾紛，並確保消費者權益。

15.40.7 商品貯存作業

15.40.7.1 如有設置倉庫，宜依營運之需要，維持適當之庫存量，以便保持貨物之順暢流通及避免堆積過多之貨品。

15.40.7.2 營業場所之不良品於處理或銷毀前應選擇適當地點貯存，並明顯標示。

15.40.7.3 從業人員補貨時，以不佔用通道為原則，如有廢容器，應即去除以免阻塞通道。

15.41 汽車營業性租賃業

15.41.1 適用範圍

凡從事以汽車租予他人，僅收取租金而不參與營運之行業均屬之。

15.41.2 人員與資格

15.41.2.1 應對員工施予必要之教育訓練並保留訓練紀錄三年，以確保其熟悉商品或服務知識、服務流程及禮儀。

15.41.2.2 附駕駛之客車或貨車租賃，其駕駛人員應取得政府主管機關所規定應取得之駕駛執照。並應接受勞工安全衛生法令規定必要之安全衛生及道路交通安全教育及訓練。

15.41.3 設備與機具之裝置

15.41.3.1 各項營業用之車輛及附屬設備等，應明訂定期保養計畫，並保留保養紀錄；如有異常，應訂有矯正及預防措施。

15.41.4 營業場所環境及設施

15.41.4.1 營業所、站之設備應符合營業需要。營業場所之使用應符合相關建築法規土地或建物面積使用之規定。

15.41.4.2 停車場地應符合公路主管機關規定標準。

15.41.4.3 業者應在其營業處所標明其公司行號名稱，懸掛汽車運輸業營業執照及租賃費率表、汽車出租單樣本，並須有足夠之停放車輛場所，以供顧客選擇。

15.41.5 服務標準作業

15.41.5.1 與承租人訂定租賃契約，其內容不得違反中央政府主管機關所訂定之「小客車租賃定型化契約範本」及「小客車租賃定型化契約應記載及不得記載事項」相關規定與精神。

15.41.5.1.1 除於合約中清楚載明相關權利義務外，簽約前銷售人員應口頭說明並提供三日以上之合約審閱期，以使消費者正確明瞭其相關權利與義務。

15.41.5.1.2 對於中途中止合約及退費計算處理方式，應明確記載於合約中，銷售人員並應於簽約前口頭說明。

15.41.5.2 商品或服務優惠訊息應明列優惠對象及條件是否限定刷卡或會員，並主動提醒顧客，以維護消費者之權益。

15.41.5.3 出租之車輛之安全設備，應依政府主管機關之規定辦理。

15.41.5.4 出租車輛時，應主動提供檢修紀錄予消費者。

15.41.5.5 出租車輛如屬於非人為之機械性故障且非歸屬於租車人之責任而無法行駛或使用時，業者應提供替代用車之服務。

15.41.5.6 出租車輛應為出廠三年以內之車輛，以提供顧客足夠新車種及安全無慮之服務。

15.41.6.商品/服務銷售作業

15.41.6.1 經營小客車租賃業及小貨車租賃業應遵守下列規定：

15.41.6.1.1 租車人自行駕駛者，應領有有效之本國駕駛執照或國際駕駛執照。

15.41.6.1.2 應明示承租人隨身攜帶汽車出租單及行車執照以備查驗。

15.41.6.1.3 經營小客車租賃業租車人如須僱用駕駛人者，應由出租人負責代僱持有小型車職業駕駛執照者駕駛。出租於外籍旅客者，並由熟諳外國語言且無不良紀錄之駕駛人代為駕駛。租賃小貨車應由租車人自行駕駛使用，不得由出租人代僱駕駛人。

15.41.6.1.4 驗明租車人駕駛執照內所載駕駛人姓名、住址、駕駛執照號碼及准駕車車類相符後，始得填製汽車出租單連同行車執照、保險卡及出租車輛交付租車人。小客車租賃業應承租人之請求代僱駕駛人時，並須驗明承租人之身分證件連同代僱駕駛人駕駛執照加以登記。

15.41.6.1.5 前款(即 15.40.6.1.3)之租車人為法人、非法人之團體或機關時，應驗明租車人登記名稱、營業所或事務所地址及代表人姓名後，始得填製汽車出租單連同行車執照、保險卡及出租車輛交付租車人。

15.41.6.1.6 供租賃之小客車、小貨車於出租前應實施檢修並留存檢修紀錄，確保良好狀態。供租賃之小客車、小貨車應投保強制汽車責任險並得投保車體損失保險、汽車竊盜損失保險或旅客責任保險，未投保時，出租人應告知租車人，並載明於出租單。

15.41.6.1.7 交付出租汽車時，應主動揭露檢修紀錄，並與承租汽車駕駛員一併檢驗該車輛，並簽證確認車輛安全配備齊全及車況良好。

15.41.6.1.8 應備置汽車出租紀錄簿或電子檔案以詳細記載租賃情況，至少保存二年，並妥善管理，防止洩露顧客之私人資料外露。

15.41.6.1.9 不得將供租賃車輛外駛個別攬載旅客、貨物違規營業。

15.41.6.2 汽車出租單應交租車人隨車攜帶，以備查驗。汽車出租單應載明下列事項：

15.41.6.2.1 租車自行駕駛之駕駛人或小客車租賃業應承租人之請求代僱之駕駛人及承租人之姓名、住址、駕駛執照及身分證件號碼。

15.41.6.2.2 租車起訖日期、時間、車牌號碼及租車費用。

15.41.6.2.3 車輛之附屬設備及起租時碼表里程、燃油供應狀況。

15.41.6.2.4 租賃期間所駕駛車輛違反法令規定或車輛發生失竊、毀損或肇事事故之通告及責任承擔。

15.41.6.2.5 租賃期間車輛中途發生故障，其檢修費用之計算及處理。

15.41.6.2.6 租車人不得利用所租車輛攬載客貨營業。

15.42 健身中心業

15.42.1 適用範圍：提供運動場所，設置健身運動器材，從事健身服務，提供顧客使用，並設有專業指導人員教學、指導、諮詢、服務為主要業務。

15.42.2 人員與資格

15.42.2.1 健身指導人員應取得相關專業訓練之合格證照。

15.42.2.2 大型營業場所依其營業需求（用電等級、鍋爐使用、游泳池），應配有符合相關法令規定之丙

級以上技術士、救生員或由專業廠商負責維護之合約，以維護設備之安全。

15.42.3 設備與機具之裝置

15.42.3.1 營業場所使用之健身器材及設備，應明訂保養步驟及安全注意事項，並制定相關之維護及檢修等作業標準。

15.42.3.2 各類機具設備應有緊急停止運轉、斷電方法及使用方法之文字及圖示，並標示於明顯位置，以維護使用人員之安全。

15.42.4 營業場所環境及設施

15.42.4.1 營業場所如設有游泳池、淋浴間、三溫暖等設施，需依照主管機關訂定之管理條例及檢測標準規定，定期進行檢測、清洗、保養及維修及依實際狀況不定期進行檢測、清洗、保養及維修，並記錄備查。

15.42.4.2 運動健身器材應依其特性、關聯性及系統性配置，並考量每一器材之適當寬度、高度、整齊、清爽及安全使用範圍，以方便顧客操作使用，且器材之陳列應設有配置表管理及定期維修管理記錄。

15.42.4.3 營業場所樓梯之層階設計，應依建築技術規則設置，其階梯應加設扶手及防滑裝置，以維護顧客及員工之安全。

15.42.4.4 營業場所之門口應設置「本場所全面禁菸」之標誌，以維護顧客及員工之身體健康。

15.42.4.5 營業場所得視實際之需要設置發電機，以因應緊急停電時，能維持消防及逃生系統之正常運轉；發電機之功率並能再有足夠之能量供給營業場所三分之一以上之照明的電力。

15.42.5 營業場所衛生

15.42.5.1 營業場所使用於直、間接接觸顧客皮膚、器官之器具，如毛巾、梳子等，應符合相關衛生法令進行定期及不定期清洗、消毒保養或更換，以維護顧客之安全、衛生。

15.42.5.2 健身運動器材應經常擦拭保持潔淨，以方便顧客操作使用。

15.42.5.3 營業場所應設置足夠之清潔人員，以隨時維持營業場所之清潔。

15.42.6 消防及安全應變處理

15.42.6.1 營業場所應設置足夠可供上鎖之置物櫃，以提供顧客存放個人物品。

15.42.6.2 營業場所應視需要設置保全人員或監視錄影設備與紀錄，以隨時維持營業場所之安全，且保存保全紀錄至少 14 天以上。

15.42.6.3 營業場所應設置適當之偵測儀器或定期及不定期巡視，避免顧客更衣或如廁時遭受偷拍。

15.42.6.4 健身中心都應投保公共意外責任險，以確保消費者權益。

15.42.7 服務標準作業

15.42.7.1 營業場所使用之健身器材及設備，應由合格證照人員或經訓練之專業人員指導顧客操作使用。

15.42.7.2 營業場所內應有專業服務人員隨時接受諮詢，以提供顧客諮詢建議。

15.42.7.3 業者應依設備數及健身使用面積，對進場及使用人數進行容流管制，以確保客戶權益。

15.42.7.4 業者因顧客簽訂服務契約或參加課程、各項活動而知悉或持有顧客之資料，應予保密並妥善管理。

15.42.8 商品銷售作業

15.42.8.1 業者應提供之「健身中心定型化契約」提供服務契約，以確保顧客與業者雙方之交易關係；並不得違反「健身中心定型化契約」之應記載及不得記載事項之規定。

15.42.8.2 顧客簽訂服務契約前，銷售人員應主動告知顧客契約中有關之權利義務事項，並應將審閱權及審閱期間明定於合約中，且審閱期間不得少於 3 日。

15.42.8.3 健身中心之服務契約（報名表）應載明其收費、退費之規定，且須載明會員已知悉及瞭解收費、退費規定之條款。

15.42.8.4 健身中心之服務契約（報名表）應載明業者及消費者雙方中途中止合約及退費計算處理方式，銷售人員並應於簽約前口頭說明；顧客繳納費用後提出退會申請時，健身中心應依契約內容之規定辦理退費，且不得以遺失收據或發票為由拒絕辦理退費。

15.42.8.5 商品或服務優惠訊息應公開揭露優惠條件及對象是否限定刷卡或會員，並主動提醒顧客，以維護消費者之權益。

15.43 電子產品維修服務業

15.43.1 適用範圍：凡從事電腦及其週邊設備、通訊傳播設備、視聽電子產品及家用電器維護及修理之行業均屬之。

15.43.2 人員與資格

15.43.2.1 維修人員應施予相關專業訓練及內部技能確認機制，或相關技術檢驗認證，或製造商或代理商授權之專業訓練，新進人員應有完善的訓練制度。

15.43.3 設備與機具之裝置

15.43.3.1 使用之維修器材及設備，應明訂校驗步驟及基本功能檢查，並制定相關之維護及檢驗等作業標準。

15.43.3.2 維修器材應依其特性、關聯性及系統性陳列，並考量每一器材之安全使用範圍及操作注意事項，以方便操作使用，且器材之陳列應設有完善的配置表管理。

15.43.4 營業場所環境及設施

15.43.4.1 客戶接待區應保持整潔、明亮的環境氣氛。

15.43.4.2 營業場所應清楚公告各項服務收費標準。

15.43.4.3 維修區之設置應以安全及效率為主要考量。

15.43.5 維修服務作業

15.43.5.1 所有的維修應取得原製造商或原代理商之授權，且相關技術資料或維修手冊應有完善之管理。

15.43.5.2 營業場所內應有專業服務人員隨時接受諮詢，以提供顧客諮詢建議。

15.43.5.3 業者因顧客服務而持有之顧客資料，應予保密並妥善管理。

15.43.5.4 受理維修各項產品時，應先行就整體及外觀檢測，並將檢查結果載明於維修單。

15.43.5.5 維修之流程及明細項目，費用、維修時限及物流時限等，應詳細記載於報價單或工作報告單中；並於進行維修前先行報價，取得顧客之同意；於維修完成經由顧客測試確認後，再取得顧客於報價單或工作報告單中之簽名，以確認完修。

15.43.5.6 顧客有關之權利義務事項（如：主動告知維修後資料可能流失，並提供資料備份之服務）應清楚載明於報價單或工作報告單中。

15.43.5.7 應提多元之送修進度查詢機制，如電話、傳真、網路等。

15.43.5.8 服務契約應載明其收費、退費之規定，且須載明顧客已知悉及瞭解收費、退費規定之條款，並明訂維修後保固期間及「二修」(即同樣毛病、同樣零件)不收費。

15.43.5.9 到府維修前，應事先告知：若有拆裝後不維修之情形之基本收費標準；取得顧客同意後，才到府維修。

15.43.5.10 更換零件時，若更換非新品應該註明並讓消費者知道。

15.43.5.11 於相關廣告刊登之優惠措施時，應確保其宣傳之真實性。

15.44 機車零售及維修業

15.44.1 適用範圍：凡從事全新機車及其零件、配備、用品之專賣零售店及從事機車保養及修理之行業均屬之。電動機車維修及機車輪胎之修理、安裝及更換亦歸入本類。

15.44.2 人員與資格

15.44.2.1 維修人員應施予相關專業訓練以取得全國技術士機器腳踏車修護〈丙級〉技能檢定合格；新進人員應有完善的訓練制度。

15.44.3 營業場所環境及設施

15.44.3.1 展示區及維修區應有明確之區隔及標示。

15.44.3.2 展示區環境應維持整潔、明亮。

15.44.3.3 維修區於不進行維修時，應做適當整理，以保持整潔及安全的環境。

15.44.3.4 維修器材應依其特性、關聯性及系統性陳列，並考量每一器材之適當寬度、高度、整齊、清爽及安全使用範圍，以方便操作使用，且器材之陳列應設有配置表管理。

15.44.3.5 機車停放騎樓應依各縣市政府相關法規辦理。

15.44.4 商品銷售作業

15.44.4.1 應明文訂定服務項目其作業程序及各項收費標準，例如：代客領牌、繳稅（牌照稅、機車燃料稅）、代辦機車保險（顧客應有自由選擇保險公司之權利、不得銷售未經主管機關核准之保險）及其方式條件等，或提供相關資料給顧客參考，且詳細介紹及說明。

15.44.4.2 如有銷售乘坐機車用之安全帽時，應符合國家標準 CNS 2396「騎乘機車用安全帽」及 CNS 3902「騎乘機車用安全帽檢驗法」之規範辦理。

15.44.4.3 機車交付時，應會同顧客為交車前檢查，並隨車交付保證書、使用說明書及相關文件。

15.44.4.4 營業場所內應有專業服務人員隨時接受諮詢，以提供顧客諮詢建議。

15.44.4.5 商品或服務優惠訊息應公開揭露優惠條件及對象，並主動提醒顧客，以維護消費者之權益。

15.44.4.6 業者提供顧客以分期付款方式購買機車時，應符合消費者保護法有關分期付款買賣相關規定。

15.44.5 維修服務作業

15.44.5.1 相關技術資料或維修手冊應有具體之管理措施。

15.44.5.2 對於顧客維修之車輛，在進行維修前，應詳細向顧客說明需維修或更換之情形，並告知確實之維修費用及完成維修之時間，取得顧客同意維修後方得進行維修，以確保顧客與業者雙方能維持良好之交易關係。

15.44.5.3 維修完成交還機車予顧客前，應就維修車輛做簡易之車身擦拭及簡易之檢查，如車燈、輪胎之檢查、煞車之調整、踏板之整理，保持車身清潔及基本功能之完善，以增進與顧客之良好關係。

15.44.5.4 列出一般維修服務價格標準，並呈現維修表單，以對顧客負責。

15.44.5.5 若有拆裝後不維修情形之基本收費，應於進行維修前告知顧客，取得顧客同意後，才進行維修。

15.44.5.6 如有提供救援服務(即離開所經營店面之維修)時，應事先說明是否與到店服務之收費標準有差異，取得顧客同意後，方提供救援服務。

15.44.5.7 業者應建立顧客資料管理，事先提醒顧客固定保養時間，以提供更好之服務。

15.44.5.8 廢機油及廢棄零件(如廢輪胎、廢塑膠品等)應先適當集中保管、紀錄，再依環保署及各縣市環保法規進行環保回收。

15.45 飲料店業

15.45.1 適用範圍 : 從事咖啡、茶、果汁等冷熱飲或各式非酒精飲料之供應顧客點叫後飲用服務為主要業務。

15.45.2 人員與資格

15.45.2.1 應設置食品衛生管理或專責人員，負責衛生管理工作，且應確實執行自主檢查工作，並留存記錄。

15.45.3 員工健康檢查

15.45.3.1 從業人員應每年辦理健康檢查一次，且檢查項目應包括 A 型肝炎、肺結核及傷寒，並建檔管理。

15.45.3.2 從業人員在 A 型肝炎、手部皮膚病出疹、膿瘡、外傷、結核病、性病、眼疾或傷寒等疾病之傳染或帶菌期間，或有其他可能造成食品污染之疾病者，不得從事與飲品或食品接觸之工作。

15.45.4 設備與機具之裝置

15.45.4.1 工作檯

飲品或食品之製作、調理等程序均須於工作檯上作業，工作檯宜得使用不鏽鋼材質。

15.45.4.2 冷凍及冷藏設備

飲品、食品及原料之貯存設備應設置冷藏櫃及冷凍櫃，必要時視需要設置冷凍庫及冷藏庫，且冷凍櫃應保持在－18℃以下，冷藏櫃為 7℃以下至凍結點以上。

15.45.4.3 設備規劃與設置

各式飲品或食品之設備、電器、給水及排水等設備均應依作業流程作合理之規劃、設置。

15.45.4.4 洗滌設備

餐具及器具洗滌場所須有充足之流動自來水，並視實際營業狀況設置具有洗滌、沖洗及殺菌之三槽式餐具洗滌殺菌設備，宜設置洗碗機。

15.45.4.5 洗手設備

飲品或食品料理調理場所應設置足夠洗手設備，並備置正確洗手流程圖、清潔劑及乾手等設備。

15.45.4.6 污水排放

排放之廢水超過 50CMD（每天 50 立方公尺）以上者，應符合放流水標準，或納入公共污水下水道系統。

15.45.4.7 冷藏展示櫃

應採用合格電器廠商生產之產品，裝置時應選擇通風良好的地方，不得靠近熱源的位置及避免日光直射，注意水平與散熱問題，以維護設備的能源效率與壓縮機的生命；其溫度計應正常並定期校正，同時應定期清潔維護保養及紀錄備查。

15.45.5 營業場所環境及設施

15.45.5.1 營業場所之廚房及設施，應符合「食品良好衛生規範」之相關規定。

15.45.5.2 一般作業場所光度在 100 米燭光以上，工作檯面或調理檯光度在 200 米燭光以上，櫃檯平面光度在 700 米燭光以上。

15.45.5.3 調理場所應有足夠數量洗手設備，水龍頭應使用避免清洗後再度遭受污染者。

15.45.5.4 調理場所內排水系統應暢通完整，出口設置防止病媒侵入設施。

15.45.5.5 切、剁之刀及砧板應具備二組以上，並加以標示，分別使用於生、熟食品的處理。

15.45.5.6 冷凍、冷藏櫃裝置時，應選擇通風良好的地方，不得靠近熱源的位置及避免日光直射，並應定期清潔維護保養及紀錄備查。

15.45.5.7 食器洗滌區應以不銹鋼或瓷材等不透水材質構築，其設計和構造應不易藏污納垢易於清洗，設置深度應以使用時不濺出水花，影響賣場整潔與服務人員儀容為原則。

15.45.5.8 食器洗滌區使用之器具應陳放整齊，已清潔或消毒過之食器應放在能防止其再受污染之適當

場所，並保持適用狀態。

15.45.5.9 內用區應維持整齊、清潔，使用之食器應保持乾淨無破損，並於顧客離店後立即處理，以維護商店形象。

15.45.6 營業場所衛生

15.45.6.1 員工之衣著應隨時保持清潔衛生，並定期清洗。

15.45.6.2 凡與食品直接接觸之工作人員不得蓄留指甲、塗抹指甲油及配帶飾物等，並不得使用塗抹於肌膚上之化妝品及藥品等污染食品、食品接觸面。工作中不得有吸煙、嚼檳榔或口香糖、飲料等可能污染食品之行為。

15.45.6.3 從業人員若以雙手直接調理不經加熱即可食用之食品時，應穿戴消毒清潔之不透水手套或手部徹底洗淨及消毒，在必要場所並需戴帽、戴口罩，以維護衛生。

15.45.6.4 餐飲製作用之器材、用具及搬運設備必須隨時保持乾淨，並定期消毒，避免污染。

15.45.6.5 調製飲品之器具不得供作其他用途，並應於使用後立即清洗。

15.45.6.6 烤箱與微波爐於烹調完畢後，以清潔劑進行清洗作業時，應使用沾有符合國家標準（CNS）之食品級清潔劑的泡棉或抹布去除污漬，且烤箱及微波爐外部亦應保持清潔狀態。

15.45.6.7 營業場所每年應定期實施噴藥消毒，以防蚊蟲病媒滋生。

15.45.6.8 廚餘及茶渣或咖啡渣等垃圾殘渣應妥善回收或處理，避免阻塞或污染排水系統，且在搬運、集中處理（垃圾區）時，必須防止病媒及微生物造成食品之污染，並防範污染及惡臭之產生。

15.45.6.9 食材之放置至少須離地離牆 5 公分，不得直接放置地面，以確保衛生、防止受潮，及防止異味、雜味侵入，影響食材品質。

15.45.6.10 食材原物料取出及製作調理過程均應注意衛生，且不可食用之原料（化學品或營運之物料）應與食材原料分開儲存，以避免食材遭受污染。

15.45.6.11 調理過程中如有需解凍處理者，應明訂其解凍條件及衛生管理措施。

15.45.6.12 如以機具（咖啡機、冰茶機、果汁機等）調製販售之飲品，其調製應有嚴格配方管理與調製流程管理，使用之水、冰塊應符合飲用水水質標準，以維護商品品質之穩定，所使用之原料應向優良合格之製造廠商採購。且需每日清潔飲品機具之容器、管路與噴嘴，清洗時以飲用水為原則，如需使用清潔、消毒劑，以食品級雙氧水為原則，並於乾燥後始能再充填供售商品，並防止異味、有害微生物侵入、孳生及有害動物與灰塵進入，影響衛生、安全與品質。

15.45.7 消防及保安應變處理

15.45.7.1 營業場所之各項供電設施、消防設施、緊急用電及瓦斯管線應設專人每日檢查、維護，並注意使用之安全性，營業結束時應予關閉，並實施安全檢查。

15.45.7.2 若使用升降梯協助餐飲食品之搬運時，工作人員應有安全防護措施。

15.45.8 服務標準作業

15.45.8.1 應制定提供顧客點用服務之完整標準作業程序，並落實執行。

15.45.8.2 提供外帶服務時應妥善包裝避免飲品傾倒，使顧客方便攜帶，且需符合環保相關規定。

15.45.8.3 如有茶具、咖啡杯等易碎商品售出，於包裝入袋前應檢查無破損後，再當顧客面前進行包裝，以減少或消除與商品完整有關之客訴事件。

15.45.9 商品銷售作業

15.45.9.1 各式餐飲食品之製作應明文訂定其用料明細、數量及調理過程，並得以照片或圖樣表現餐飲之內容及特色。

15.45.9.2 各式飲品及餐點之提供得以菜單型式與顧客進行溝通，惟菜單若附有照片或圖樣者，其供應

予顧客食用之餐飲內容應與其一致。

15.45.10 商品貯存作業

15.45.10.1 倉庫必須適度規劃與管理，以方便清理與檢視。

15.45.10.2 商品貯放場所應依商品之特性及儲藏需求，確實控制貯存場所之衛生、溫度、溼度（冷凍櫃溫度應保持-18℃以下，冷藏櫃應保持 7℃以下至凍結點以上），並依商品特性、類別加以區隔整齊置放，且應離牆、離地至少 5 公分，並加以適當的標示及按先進先出原則出貨。

15.45.10.3 冷凍冷藏食品不得使用金屬材料釘封或以橡皮圈等物來固定包裝封袋口，以維護衛生安全。

15.45.10.4 損壞品應儘速與其他物品分開及標示，且需儘速處理。

15.45.10.5 散裝食材儲存應隨時保持密封狀態並適當標示，以防止污染、受潮及香味散失。

通、專則篇－『連鎖體系』

連鎖體系通則

1.目的

本通專則為規範商業服務業者在顧客服務過程及硬體設施及設備均符合良好條件之專業指引，並藉由系統之有效應用，朝向提高顧客滿意度，包括系統過程之持續改進及符合顧客與適用法規之要求，以提供消費者安心、信賴、滿意的消費環境，促進整體商業之健全發展。

2.適用範圍

2.1 本通專則適用於領有合法公司或商業登記證明文件之連鎖體系經營之總公司，及其所屬門市的商業服務業者。

2.2 以連鎖體系總部及所屬門市至少 7 家以上，同時提出 GSP 認證申請者。

3.名詞定義

3.1 營業場所：指營業所在建築物本體內部及外部營業區域；如騎樓、賣場、後場、倉庫、辦公室、廁所、停車場及其他與營業活動有關之區域等。

3.2 賣場：指提供顧客消費之營業區域。

3.3 後場：指支援賣場營運所需之作業區域，如前置處理、原料及加工處理及包裝等場所。

3.4 倉庫：指儲存販售商品及其相關材料與設施之場所。

4.組織領導

4.1 經營理念政策目標

4.1.1 經營領導者應確實掌握目標顧客群的需求，明文訂出合宜的經營理念。

4.1.2 依據經營理念的最高指導原則明文訂出適切的政策作法，該政策且能符合顧客為重，持續改進的承諾。

4.1.3 經營領導者應依照所擬訂政策，督促各部門建立營運目標，且目標應可量測，並與政策一致。

4.2 組織與職掌

4.2.1 依所需達成之營運目標與職務需求，建立合宜的組織架構，訂定工作職掌、權責範圍，指派人員辦理，並設置職務代理人，以利業務推展。

5.策略管理

5.1 經營計畫

5.1.1 公司經營者或相關部門應衡量市場競爭態勢明文訂出適切的公司長、中、短程的發展策略及經營計畫。

5.2 行動目標

5.2.1 公司應依據發展策略及經營計畫，明文訂出各部門的行動目標。

5.3 管理審查

5.3.1 公司相關部門應每三個月舉行一次管理審查會議，由經營者或高階主管主持，審查公司服務品質管理系統運作，以確保其持續的適用、適切及有效性。

5.3.2 管理審查內容應包括顧客回饋、政策目標變更需求、服務與績效符合性、預防矯正措施之狀況、跟催措施及改進建議與時機的評估等，及內部稽核結果等，且審查記錄應加以維持。

6.顧客滿意

6.1 內部溝通

6.1.1 公司經營者應將顧客需求，書面傳達員工了解，讓員工有以顧客滿意為導向的服務精神。

6.2 顧客服務

6.2.1 公司得應建立顧客服務體系，以有效掌握目標顧客群，並藉以提供服務之參考依據。

6.2.2 公司應設置消費者服務中心或 080 免費顧客服務專線，提供諮詢服務。

6.2.3 政府訂有定型化契約範本的業種，相關業者宜參考使用該範本。

6.2.4 主管機關如有規範商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項時，業者應遵守其內容之規定履約，以維護買賣雙方之合法權益。

6.3 客訴處理

6.3.1 公司對所販售之商品及所提供的服務，應建立「客訴處理制度」，對顧客所提出書面或口頭建議，均應作成記錄，並註明事由、原因、處理日期及最終處理方式；該記錄應定期統計檢討，並作為日後改進之依據。

6.4 異常處理

6.4.1 公司內部對於所提供商品（服務）發現有異常狀況時，應建立「異常處理制度」，找出矯正及預防措施，並作成記錄。

7.資訊分析

7.1 商業自動化

7.1.1 公司得視業務需要，有計畫積極導入資訊科技（e 化），如內部網路（Intranet），銷售點管理（POS）等，以能快速蒐集並反應商情，提升管理效率及滿足消費者多樣化需求。

8.人力資源

8.1 人員與資格

8.1.1 管理負責人及各部門幹部應有相關經營管理經驗，且不定期視工作需要參加專業訓練並持有結業證明。

8.1.2 中央主管機關有規定從事某項工作，必須有政府核發之合格證照者，應依規定辦理。

8.2 教育與訓練

8.2.1 公司應視業務需求，決定必要的訓練課程，特別是 GSP、消防保安、食品衛生、專業技能等課程。

8.2.2 公司對於必要的訓練課程，應訂定年度教育訓練計畫表，確實執行且評估訓練結果對於員工營運目標達成之貢獻度及有效性。

8.2.3 公司對於所有的教育、訓練、貢獻度及有效性均應維持適當記錄。

8.3 員工管理

8.3.1 公司應建立合宜的員工管理辦法，規範員工之出勤、獎懲、升遷、任免等考核辦法。

8.4 員工健康與保險

8.4.1 公司應依主管機關之規定參加勞工保險，全民健保或參與各類職業保險。

8.4.2 新進人員應做健康檢查，合格後始得任用，其後並應每年辦理健康檢查一次。

9.設備與機具管理

9.1 設計與材質

9.1.1 營業場所使用之設備與機具，其設計及構築材料應考量安全、防火及易清理等原則。

9.2 設備與機具之裝置

9.2.1 營業場所應依營運需要裝置設備、機具及檢驗設施，以有效維持販售商品及提供服務之品質。

9.3 設備與機具之操作、維護、校正及安全

9.3.1 凡會影響服務品質及安全衛生之設備機具及檢驗量測儀器，應制定相關之操作、維護及校正等作業標

準；相關設備機具及檢驗量測儀器的維護及校正，均應維持適當記錄。

9.3.2 使用之設備與機具，如具有危害安全之顧慮者，應備有安全使用作業之有關規定。

9.3.3 對於各項設備機具保養、維修之協力廠商，應建立管理制度，以有效掌握保養維修之品質與效率。

9.4 環保回收設施

9.4.1 公司應主動配合政府主管機關所規定之環保措施，對於一般廢容器（液）之回收應依規定辦理，並留存記錄。

10.環境、設施、衛生、安全管理

10.1 營業場所環境及設施

10.1.1 營業場所之建築物，工作場所及相關之公共設施應堅固耐用，易於維修及維持乾淨，如設置在公寓大廈，應符合公寓大廈管理條例之相關規定。

10.1.2 賣場應依業種及業態特性，裝設適當之照明或採光，必要時宜於燈具外加裝安全防護，以確保販售商品之安全。

10.1.3 依業種業態之特性及需求，賣場宜維持安寧及適宜的溫溼度，以確保購物環境之舒適，使用擴音設備時不得對外廣播，避免所發出之聲音超過噪音管制標準。

10.1.4 商品之儲藏或前置處理場所等應通風良好，必要時宜裝設有效之換氣及溫度調節裝置，以保持室內空氣之新鮮及穩定商品之品質。

10.1.5 營業場所對外通風或排氣口宜裝設防止外物侵入之裝置，並避免外界之異味引入賣場。

10.1.6 營業場所如有騎樓，應維護整潔、通暢、以方便消費者通行，不得陳列商品或作為倉儲等用途，且如有機車停放、標示牌、盆景、坐椅等設置，應予以規劃，不得妨礙公共便利。

10.1.7 營業場所如附設有停車場，宜予以規劃、劃線定位，並設置殘障車位指引車輛遵行方向，且不得以任何物品或設施佔用公設之停車空間。

10.1.8 營業場所內部有關資訊公告、商品介紹等文件資料，宜整體考量佈置美觀。如設有雜誌、刊物、報紙，宜另設置物架，使顧客易於閱讀，且擺設整齊，避免雜亂。

10.2 營業場所衛生

10.2.1 營業場所及其固定物與相關設施，應確實整理、整頓、清掃、清潔，以避免商品遭受污染，讓消費者有衛生清爽的消費環境。

10.2.2 商品之貯放應依特性、類別，置放整齊且應離牆、離地，並按先進先出原則提領貨品。

10.2.3 營業場所內之供水設施，應定期維護並保留相關記錄，且應依業種、業態提供適當之水質、水量，必要時得裝設儲水設備，濾水設備或供應適當溫度之溫、熱水；與食品相關行業之用水，應符合飲用水水質標準。

10.2.4 營業場所禁止飼養禽畜。

10.3 消防及保安應變處理

10.3.1 營業場所之消防安全設施應配合內政部頒布的「各類場所消防安全設備設置標準」及「建築技術規則」等相關規定，並依防火管理規定，訂定消防防護作業緊急應變處理標準作業程序；且進行年度演練，拍照記錄備查。

10.3.2 營業場所應依實際狀況，編製合宜的保安應變處理小組，以預防搶劫、竊盜、擾亂、恐嚇、詐騙、停電、火災、颱風、地震、協助殘障者避難等保安業務，並明列應變處理標準作業程序；且進行年度演練，拍照記錄備查。

10.3.3 營業場所應設置緊急逃生出口及緊急照明系統，並在疏散平面圖上，清楚標示，且張貼明顯處；出口保持暢通不得堆積物品。

10.3.4 營業場所應備有急救箱，並有足夠有效期限內之藥品，以供緊急醫療之用。

10.3.5 營業場所之各項供電、電器設施，均應依電力主管機關之規定設置，並將各供配電系統加以適當標示。

11.服務流程管理

11.1 服務標準作業

11.1.1 公司應依工作特性制定各階層從事人員服務標準作業程序，並落實執行。

11.1.2 對於商品折扣或其他促銷活動期間，有關服務提供或商品特性之內涵，應明文告知從業人員及顧客。

11.1.3 對於從業人員之服裝儀容、服務態度、專業技能與商品知識等，公司應明文訂定合宜的規定及提供必要的訓練。

11.2 商品進貨作業

11.2.1 公司應制定合宜的採購或訂貨流程及相關管理規定。

11.2.2 公司應建立有效之管理資訊系統，以掌握流通商品之動態，並能適時反應滯銷之陳列商品，及監控新商品之銷售情況，及時採取有效應變措施。

11.2.3 公司應依據顧客需求及市場競爭需要，制定市場資訊反應系統及新產品研發程序。

11.2.4 公司對於供應商品之協力廠商，應建立管理程序，以有效掌握供應商所供應商品之品目、品質、交期、交易價格、配送效率、退換貨處理效率等。

11.2.5 公司應建立合宜的商品驗收制度，以有效管制進貨商品數量、規格、衛生、品質等，並確實執行驗收，留存記錄備查。

11.3 商品銷售作業

11.3.1 販賣之商品應依其特性及使用關聯性分類，並予以編碼使之系統化，可採國際條碼或店內碼方式，以方便商品之管理。

11.3.2 對於所販售商品之品質、衛生、安全、保存及使用特性，應分別制定及執行必要的作業程序。

11.3.3 販賣商品包裝上之表徵、內容物之標示應符合公平交易法、商品標示法、消費者保護法及食品衛生管理法等相關法令，並應依其主管機關規定。

11.3.4 公司所製作之宣傳、廣告、海報及其他廣宣活動對於服務或商品特性之陳述亦應符合 11.3.3 之規定，並秉持誠信原則，以維顧客權益。

11.3.5 公司所販賣之商品或服務的定價，除應符合 11.3.3 之規定外；倘因特殊狀況需執行折扣減價或加價時，應將其幅度及範圍標示公告。

11.3.6 商品陳列應依商品之特性、關聯性，考慮貨架的適當高度、寬度、整齊、清爽及安全，有系統地配置陳列並標示，以方便顧客取得商品；且商品之陳列位置應以陳列配置表來管理。

11.3.7 賣場如有銷售管制性商品，應規劃專區陳列標示之。

11.3.8 對於污染品、破損品、變質品及過期品應明文訂出處理方式，並記錄備查且不得陳列販售。

11.3.9 公司應建立商品回收制度，於經政府主管機關公告必須回收或經供應商告知回收之商品，應及時予以公告回收並自陳列之貨架上撤走。

11.4 商品貯存作業

11.4.1 商品之倉儲場所應依商品之特性及貯藏條件需求，確實控制貯藏場所之溫度溼度。

11.4.2 商品倉儲過程，應依商品特性加以適當標示區隔，且離牆離地放置。

11.4.3 倉儲過程中應定期檢視商品狀況，如有異狀應立即處理，且有記錄備查。

11.4.4 倉儲作業應遵行先進先出原則，並確實記錄。

11.5 收銀管理作業

11.5.1 應訂定收銀管理作業標準明列收銀工作流程、金錢管理、禮儀服務、錯誤作業處理及收銀稽核等作業。

11.5.2 依法應使用統一發票者，應依照「統一發票使用辦法」規定開立發票；免用統一發票者，應張貼免用統一發票之標示。

11.5.3 公司得視業務需要申請加入信用卡特約商店，接受顧客使用信用卡簽帳交易。交易發生時，應嚴格遵守「簽帳交易作業程序」與「特約商店義務」，以維護交易雙方合法權益。

11.6 財務管理作業

11.6.1 公司應建立合宜的財務管理制度，以有效執行及控制出納、會計等業務。

12.社會責任

12.1 社會經營

12.1.1 公司經營者得積極扮演分擔社區責任的角色，並投入資源於社區活動，提供適切的服務來造福鄰里。

12.2 行動計畫

12.2.1 公司相關部門應秉持上述 12.1.1 之理念，規劃年度相關活動計畫，並留存參與活動之記錄。

13.內部稽核

13.1 文件及記錄管理

13.1.1 公司應建立適切之文件及記錄管理辦法，以有效管制本規範中各項文件或記錄之編製、審核、分發、使用、修改、分類、索引、歸檔、保存、維護等作業。

13.1.2 負責文件及記錄之製作、審查、核准等人員，應確實按規定以簽名或蓋章方式對文件或記錄負責。

13.1.3 各項作業文件應依實際狀況，且將新版文件分發有關人員使用，並將原來之作業之文件收回。

13.1.4 各項作業文件的異動過程，均應留下記錄，以確保所使用之文件為最新規定。

13.1.5 各項作業文件的保存期限，應視相關法令規定及公司需要訂定保存期限。

13.2 內部稽核作業

13.2.1 應建立適切之內部稽核作業辦法，以確保服務作業品質與規劃水準相符合，確保 GSP 規範有效執行。

13.2.2 內部稽核之結果應作成書面記錄，並送請受檢單位負責人簽章確認；以便使受檢單位了解缺點，並採行矯正預防措施。

13.2.3 受檢單位所提出之矯正預防措施，應依據內政部稽核作業辦法之規定，進行改善跟催及確認作業。

13.2.4 內部稽核之查核結果應作成記錄及分析報告，並送請管理負責人簽章確認，以促進服務作業品質之提升及落實 GSP 規範之要求。

14.營運績效

14.1 績效衡量

14.1.1 公司應訂定合宜的營運績效評估作業辦法，以能有效展現營運成果及顧客滿意狀況。

14.1.2 營運成果的展現可由顧客滿意度、產品及服務品質績效、財務績效、人力資源、供應商的合作程度、及自認對公司有利成果等相關資料、記錄來證明。

14.2 改善措施

14.2.1 公司對於依上述 14.1.2 所展現之營運成果如未達成預期目標時，應透過前述 5.3 管理審查之機制，確實檢討找出矯正及預防措施。

14.2.2 公司應藉由經營理念、經營政策、經營計畫、行動目標、顧客滿意度、矯正預防措施、以及管理審查之運用，持續改進優良服務作業規範（GSP）之有效性。

連鎖體系專則

優良零售服務業者除應符合本通則上述之規定外，個別行業依其專業需要訂定專則如下:

15.1 護膚美容業

15.1.1 適用範圍

從事護膚、美容之服務為主要業務；但不得從事涉及換膚更皮術、健胸、豐乳、全身漂白、減肥、脫毛、割雙眼皮、紋眉、拉皮、小針美容、隆鼻等舉凡會影響身體、身體健康結構及生理機能之醫療行為及其廣告業務。

15.1.2 人員與資格

護膚美容從業人員應依中央主管機關規定，取得政府核發之合格證照。

15.1.3 員工健康檢查

護膚美容從業人員應每年辦理健康檢查一次，且檢查項目應包括 A 型肝炎、肺結核及性病。

15.1.4 設備與機具之裝置

15.1.4.1 美容椅

宜考量人體工學設計。

15.1.4.2 美容推車

美容用推車可擺置服務消費者所需設備及美容商品。

15.1.4.3 真空高溫殺菌箱

毛巾消毒用，溫度應超過 120℃；開啟前應注意溫度歸零，並設置必要防護具。

15.1.4.4 紫外線殺菌箱

作為毛巾儲存，應保持清潔。

15.1.5 營業場所環境及設施

15.1.5.1 美容護膚區，宜以營造場內氣氛，凸顯專業美容特色為原則。

15.1.5.2 美容護膚區，應維持整齊、清潔，使用之美容護膚器具應保持乾淨無污損，並於顧客離店後立即清理，以維護營業場所形象。

15.1.6 營業場所衛生

15.1.6.1 賣場所使用於直、間接接觸顧客皮膚、器官之器具，如梳子、毛巾、剪刀等，應符合相關衛生法令清洗、消毒、使用及保養，以維護顧客之安全、衛生。

15.1.7 商品銷售作業

15.1.7.1 如有販賣健康保養食品，應符合健康食品管理法之有關規定。

15.1.7.2 販賣商品包裝上之表徵、內容物之標示應符合化妝品衛生管理條例及其相關法令規定暨 11.3.3 之規範。

15.2 理髮美髮業

15.2.1 適用範圍

從事與洗髮、剪髮、燙髮、染髮及護髮有關之商品買賣或服務為主要業務。

15.2.2 人員與資格

理髮美髮從業人員應依中央主管機關規定，取得政府核發之合格證照。

15.2.3 員工健康檢查

理髮美髮從業人員應每年辦理健康檢查一次，且檢查項目應包括 A 型肝炎、肺結核及性病。

15.2.4 設備與機具之裝置

15.2.4.1 理髮、美髮用座椅

宜考量人體工學設計。

15.2.4.2 推車

可擺置服務消費者所需理髮、燙髮、剪髮及美髮器具之可移動式設備。

15.2.4.3 蒸氣消毒箱

作為毛巾消毒用，箱內中心點溫度應超過 80℃；開啟前應注意溫度歸零，並設置必要防護具。

15.2.4.4 紫外線殺菌箱

作為修飾髮膚或修飾容貌的器具殺菌儲存使用，應保持清潔。

15.2.4.5 梳子、刮鬍刀等相關整理儀容器具應依適當的物理或化學消毒法，確實執行消毒工作。

15.2.5 營業場所環境及設施

15.2.5.1 賣場之照明或採光，得在曲線照度二百米燭光以上。

15.2.5.2 理髮、美髮區，宜以營造場內氣氛，凸顯專業特色為原則。

15.2.5.3 理髮、美髮區，應維持整齊、清潔，使用之理髮、美髮器具應保持乾淨無污損，並於顧客離店後立即清理，以維護賣場形象。

15.2.6 營業場所衛生

15.2.6.1 賣場所使用於直、間接接觸顧客皮膚之器具如梳子、毛巾、剪刀等，應符合相關衛生法令清洗、消毒、使用及保養，以維護顧客之衛生、安全。

15.2.6.2 燙、染髮劑應考慮顧客之體質妥善選擇，不得有害健康。

15.3 婚紗攝影業

15.3.1 適用範圍

從事與婚紗攝影相關商品買賣或服務為主要業務。

15.3.2 設備與機具之裝置

15.3.2.1 攝影設備

攝影設備（例：攝影棚、燈光及攝影用之相關器材）基於營運之需要而設置者，得固定保養維修，並紀錄備查。

15.3.2.2 外景車

外景車為營運之需要，得固定保養維修，並紀錄備查，以確保使用安全為目的。

15.3.3 營業場所環境及設施

15.3.3.1 商店應依攝影作品及禮服造型設計之種類特性，裝設適當之照明或採光，但需注意與禮服及造型物品之距離，以防受損。

15.3.3.2 更衣室應有二至三間以提供顧客更衣之需要，且需內設試衣鏡，而採光通風良好。

15.3.4 營業場所衛生

對於新娘化妝所用相關器具及所租借禮服等，應符合相關衛生法令清洗、消毒、使用及保養，以維護顧客之衛生、安全。

15.3.5 服務標準作業

商店應提供服務契約，以供顧客購買服務或委任攝影公司時，能確保雙方之交易關係；其契約內容宜參考政府公告之「婚紗攝影（禮服租售及拍照）定型化契約範本」。

15.3.6 商品銷售作業

15.3.6.1 禮服應依特性、色系、類別之關連性，適當的分開吊掛整齊於貨架上；攝影作品之樣本，應依各式規格，分掛在四周牆面；各式相片應排列整齊，以方便顧客參觀，並隨時更換。

15.3.6.2 定期更換模特兒禮服樣品及攝影作品樣品，以保持商店新鮮感，以便吸引顧客來店參觀及消費。

15.3.7 商品貯存作業

15.3.7.1 如有攝影作品所需各式包裝器材，如相本、相框、卡紙等應分類儲存及保持一定之安全存量，並紀錄備查。

15.3.7.2 倉庫宜依營運而設立進貨、出貨、盤點作業流程並紀錄備查，以便保持貨物順暢流通及避免堆積過多之貨品。

15.4 快速沖印業

15.4.1 適用範圍

從事有關沖洗軟片、沖印相片、數位影像處理、現場銷售軟片及照相、攝影、光學相關器材之買賣、修理或服務為主要業務。

15.4.2 設備與機具之裝置

賣場得視營業型態，裝置如下設備與機具

15.4.2.1 射印機

泛指設備能處理彩色照片之曝光呈像、化學沖洗，而最終獲得彩色不同尺寸之照片。

15.4.2.2 沖片機

泛指設備能處理客戶已拍照過之軟片，經化學沖洗而得到具有影像的底片，以便於在射印機上製作相片。

15.4.2.3 攝影棚

配備有專屬相機、閃光燈、布幕做室內人像或靜物近攝等活動之場所。

15.4.2.4 各專業設備、機具放置場所，應通風良好、附空調設備、光線充足，但不應有灰塵、雨水侵入之虞。

15.4.3 營業場所環境與設施

15.4.3.1 賣場之照明或採光，得在曲線照度七百米燭光以上；營業時間內全面照明、陳列重點加設投射燈光。

15.4.4 服務標準作業

15.4.4.1 如設有影印、相機修理之服務時，均應維護服務品質，以保持商店信譽，並應明文揭示服務項目及收費標準。

15.4.4.2 如係連鎖體系商店，應使用統一之收件袋及相本，並標明服務實際狀況；必要時，顧客要求加蓋店章對商品及服務負責時，應予以同意。

15.5 書籍文具教育用品業

15.5.1 適用範圍

從事有關書籍、教育用品、文具零售或服務為主要業務。

15.5.2 營業場所環境及設施

15.5.2.1 賣場之照明或採光，得在曲線照度七百米燭光以上。

15.5.2.2 賣場樓板的使用，其承載重量應在每平方公尺四百公斤以上，不得超載堆放，以免影響賣場的安全。

15.5.3 服務標準作業

商店應致力於提升服務品質，並明文訂定其作業程序，例如：代客查詢、代客訂購、代客郵寄或設置兒童讀物專區等，以提供顧客消費之方便。

15.6 餐飲業

15.6.1 適用範圍

從事有關各式餐飲型態以供應餐食及服務為主要業務。

15.6.2 人員資格

15.6.2.1 應設置食品衛生負責人，負責衛生管理工作，且應確實執行自主檢查工作，並留存記錄。

15.6.2.2 餐飲從業人員應依中央主管機關規定，取得政府核發之合格證照。

15.6.3 員工健康檢查

餐飲從業人員應每年辦理健康檢查一次，且檢查項目應包括 A 型肝炎、肺結核及傷寒。

15.6.4 設備與機具之裝置

15.6.4.1 工作檯

食品之製作、調理等程序均須於在工作檯上作業，工作檯得使用不鏽鋼材質。

15.6.4.2 冷凍及冷藏設備 : 食品及原料之貯存設備應設置冰箱及冷凍櫃，必要時視需要設置冷凍庫及冷藏庫，且冷凍食品應保持在－18℃以下，冷藏食品為 7℃以下至凍結點以上。

15.6.4.3 設備規劃與設置

各式食品料理烹調設備、排油煙機、電器、給水及排水等設備均應依作業流程作合理之規劃、設置（宜設置空調設備），且各式食品料理烹調設備宜加以標示。

15.6.4.4 洗滌設備

餐具及器具洗滌場所須有充足之流動自來水，並具有洗滌、沖洗及殺菌之三槽式餐具洗滌殺菌設備，宜設置洗碗機。

15.6.4.5 洗手設備

食品料理調理場所應設置洗手設備，並備置清潔劑及乾手等設備。

15.6.4.6 污水排放

餐廳排放之廢水於 50 CMD（每天五十立方公尺）以上者，應符合放流水標準，或納入公共污水下水道系統。

15.6.5 營業場所環境及設施

15.6.5.1 一般作業場所光度在一百米燭光以上，工作檯面或調理檯光度在二百米燭光以上，櫃檯平面光度在七百米燭光以上。

15.6.5.2 餐廳應設有「禁菸區」，以維護消費者之健康。

15.6.5.3 調理場所內排水系統應暢通完整，出口設置防止病媒侵入設施。

15.6.5.4 調理場所應有足夠數量洗手設備，水龍頭應使用避免清洗後再度遭受污染者。

15.6.5.5 切、剁之刀及砧板應具備二組以上，並加以標示，分別使用於生、熟食品的處理。

15.6.5.6 冷凍、冷藏櫃裝置時，應選擇通風良好的地方，不得靠近熱源的位置及避免日光直射，並應定期清潔維護保養及紀錄備查。

15.6.5.7 營業場所內之桌椅得採用易於維護、清理之材料，並隨時保持乾淨清潔。

15.6.5.8 營業場所之廚房及設施，應符合「食品良好衛生規範」之相關規定。

15.6.6 營業場所衛生

15.6.6.1 營業場所應定期實施噴藥消毒，以防蚊蟲病媒滋生。

15.6.6.2 垃圾殘渣和製造過程中的廢物，在搬運、集中處理（垃圾區）時，必須防止病媒及微生物造成食

品之污染，並防範污染及惡臭之產生。另餐廳廚餘應予以回收，並妥善處理。

15.6.6.3 油炸器具每日結束後，應將油汲出，再使用符合國家標準之食品級清潔劑徹底清潔洗淨。

15.6.6.4 瓦斯爐與快速爐冷卻後，如有重油質，應使用符合國家標準之食品級清潔劑擦淨；若火焰度參差不齊，可將爐嘴卸下，用鐵刷刷除鐵鏽或用細針穿通焰孔，以維護烹調作業之穩定。

15.6.6.5 烤箱與微波爐於烹調完畢後，若需使用清潔劑進行清洗作業時，應使用沾有符合國家標準之食品級清潔劑的泡棉或抹布去除污漬，且烤箱及微波爐外部亦應保持清潔狀態。

15.6.6.6 餐飲食品之製作調理過程應注意衛生，並避免遭受污染。

15.6.6.7 餐廳之從業人員若以雙手直接調理不經加熱即可食用之食品時，應穿戴消毒清潔之不透水手套或手部徹底洗淨及消毒，在必要場所並需戴帽、戴口罩，以維護衛生。接觸生食之後，應洗淨雙手或穿戴消毒清潔手套始得接觸熟食。

15.6.6.8 每一餐飲食品應有其標準製作流程與烹調步驟，以維護食品品質之穩定。

15.6.6.9 調理過程中如有需解凍處理者，應明訂其解凍條件及衛生管理措施。

15.6.6.10 餐飲製作用之器材及用具必須隨時保持乾淨，並定期消毒，避免細菌之污染。

15.6.6.11 倉庫必須適度規劃與管理，以方便清理與檢視。

15.6.6.12 損壞品應儘速與其他物品分開，並儘速處理。

15.6.6.13 餐飲食品之處理及搬運設備應隨時保持清潔，並定期維護。

15.6.6.14 當從袋子、桶子倒出配料時，必須防止污染。

15.6.6.15 不可食用之原料（化學品或營運之物料）應分開儲存，以避免污染。

15.6.6.16 凡與食品直接接觸的工作人員不得蓄留指甲、塗抹指甲油及配帶飾物等。並不得使用塗抹於肌膚上之化妝品及藥品等污染食品、食品接觸面。

15.6.6.17 工作中不得有吸煙、嚼檳榔或口香糖、飲料等可能污染食品之行為。

15.6.6.18 員工之衣著應隨時保持清潔衛生，並定期清洗。

15.6.6.19 從業人員在 A 型肝炎、手部皮膚病出疹、膿瘡、外傷、結核病、性病、眼疾或傷寒等疾病之傳染或帶菌期間，或有其他可能造成食品污染之疾病者，不得從事與食品接觸之工作。

15.6.7 消防及保安應變處理

15.6.7.1 營業場所之各項供電設施、消防設施、緊急用電及瓦斯管線應設專人每日檢查、維護，並注意使用之安全性，營業結束時應予關閉，並實施安全檢查。

15.6.7.2 排油煙機宜加裝高溫自動切斷電源及風管之裝置，以防止火苗蔓延。

15.6.7.3 若使用升降梯協助餐飲食品之搬運時，應有安全防護措施。

15.6.8 服務標準作業

15.6.8.1 餐前服務準備

15.6.8.1.1 餐廳餐桌佈置及環境整理。

15.6.8.1.2 餐桌佈置及餐具擺設並應注意餐具或檯布不得有缺角或污損。

15.6.8.1.3 人員勤務分配、服裝儀容檢查及實施勤前教育。

15.6.8.2 餐中服務程序

商店應明文訂定符合其經營型態所需的，迎接顧客及提供服務之作業程序，一般服務作業程序如下（參考用）：領檯員迎接賓客入座→呈上菜單及飲料單→茶水服務→接受點菜→複誦菜單→調整餐桌擺設→飲料服務→餐食服務→清理桌面→甜點服務→茶或咖啡服務→呈上帳單→送客→重新餐桌擺設。

15.6.8.3 餐後整理

15.6.8.3.1 清理餐具、布巾、整理餐桌及場地。

15.6.8.3.2 關閉機具電源及環境安全檢查，熄燈及門窗關鎖。

15.6.9 商品銷售作業

15.6.9.1 商品之品質規格

各式餐飲食品之製作應明文訂定其用料明細、數量及調理過程，並得以照片或圖樣表現餐飲之內容及特色。

15.6.9.2 商品之標示

各式餐飲食品之提供得以菜單型式與顧客進行溝通，惟菜單若附有照片或圖樣者，其供應予顧客食用之餐飲內容應與其一致。

15.6.10 商品貯存作業

15.6.10.1 商品之倉貯與保管

商品貯放場所應依商品之特性及儲藏需求，確實控制儲存場所之衛生、溫度、溼度（冷凍食品中心溫度應保持－18℃以下，冷藏食品中心溫度應保持 7℃以下至凍結點以上），並依商品特性、類別加以區隔整齊置放，且應離牆、離地至少五公分，並加以適當的標示及按先進先出原則出貨。

15.6.10.2 冷凍冷藏食品包裝

冷凍冷藏食品不得使用金屬材料釘封或以橡皮圈等物來固定包裝封袋口，以維護衛生安全。

15.7 便利商店業

15.7.1 適用範圍

從事有關食品、一般日常用品零售或服務為主要業務，且其營運特色如下：

15.7.1.1 賣場坪數介於二十坪至一百坪之間。

15.7.1.2 商品結構中食品占全店銷售品項的百分之五十以上且一定要賣速食食品,非食品則須是一般日常用品及服務性商品。

15.7.1.3 銷售方式則採顧客自助取用。

15.7.1.4 營業時間須長時間營業，或是二十四小時營業且全年無休（或幾乎無休）。

15.7.2 名詞定義

15.7.2.1 服務性商品

指服務顧客，非以營利為主要目的之商品，例如電話卡、郵票、代售入場券等。

15.7.3 人員與資格

如為連鎖體系商店型態，其總部應建立及執行有關店長（或店管理負責人）養成之教育訓練計畫，並紀錄備查；對通過訓練者應給予資格證明。

15.7.4 設備與機具之裝置

15.7.4.1 一般生財設備例如：微波爐、保溫箱、烤箱、茶葉蛋鍋、關東煮機、熱狗機、保溫調理機、熱罐機、影印機、傳真機、爆米花機、咖啡機、雪泥機、霜淇淋機、碳酸飲料機、製冰機及冷凍冷藏櫃等，若為賣場營運所需而設置時，均應日常清潔維護保養。

15.7.4.2 輔助設備例如：收銀機、保險櫃或保險庫、自動門、空氣簾、除濕機、冷氣機、抽排風機、加壓泵、濾水器、發電機、緊急照明設備、電腦終端機設備及監視錄影設備等，若為店內營運所需而設置時，均應定期維護保養，以確保其運作功能。

15.7.4.3 店內宜設立兩台收銀機以備不時之需，以維護發票開立品質。

15.7.4.4 冷凍、冷藏展示櫃係為供應販售各種罐裝、瓶裝、鋁箔、塑膠包裝等容器供食用之商品，該設備之選擇應採用合格冷凍設備製造商生產之產品，裝置時應選擇通風良好的地方，不得靠近熱源的

位置及避免日光直射，並應定期清潔維護保養及紀錄備查。

15.7.4.5 冷凍、冷藏展示櫃之儲存溫度得控制如下：冷藏櫃：7℃以下至凍結點以上。冷凍櫃：－18℃以下。並應設置溫度計管理及定期紀錄備查。

15.7.5 營業場所環境及設施

15.7.5.1 賣場之櫃台其平面照度應在七百米燭光以上。

15.7.5.2 冷凍、冷藏展示櫃櫃門之橡皮應保持清潔及無破損；且櫃內不得留有積水，以避免細菌滋生及產生異味。

15.7.5.3 貨架要經常擦拭保持亮麗，以襯托所陳列商品價值，而貨架上不可陳列外包裝有髒、破損或過期之商品。

15.7.5.4 若販賣熟食商品，其溫度控制不得低於 60℃。

15.8 超級市場業

15.8.1 適用範圍

從事有關生鮮農、畜、水產品及冷凍、冷藏調理食品、一般食品等食品相關商品暨家庭雜貨與居住相關商品之販賣或服務為主要業務，且其賣場坪數介於一百坪至一千二百坪之間。

15.8.2 名詞定義

15.8.2.1 生鮮農、畜、水產品

新鮮之蔬菜、水果、家禽、魚介、貝類、奶品等經過簡單的處理、包裝標價在冷藏冷凍櫃販賣之商品。

15.8.2.2 冷凍食品

以農、畜、水產原料，經加工調理、急速冷凍及嚴密包裝在－18℃以下儲存及販賣之食品。

15.8.2.3 冷藏調理食品

以農、畜、水產原料，經加工調理、急速冷卻及完整包裝後，在 7℃以下凍結點以上儲存販賣之食品。

15.8.3 員工健康檢查

超級市場在內場從事食品調理、包裝等會接觸到食品本身的從業人員，應每年辦理健康檢查一次，且檢查項目包括 A 型肝炎、肺結核及傷寒。

15.8.4 設備與機具之裝置

15.8.4.1 處理生鮮食品用之刀具、機器或工作檯等與生鮮食品之接觸面均需使用不鏽鋼材質製造。

15.8.4.2 後場之生鮮處理場所之地板，應使用易清潔、不透水之材質。

15.8.4.3 冷藏（凍）展示櫃與冷藏（凍）庫應設有溫度自動控制暨顯示系統，以維護正常之溫度。

15.8.4.4 應有自場檢驗儀器，並有檢驗紀錄備查；且應使用經檢驗合格之磅秤，並應每日校正誤差。

15.8.4.5 應備有冷凍、冷藏車及冷凍、冷藏展示櫃（庫）來運送、陳列及儲存冷凍、冷藏食品。

15.8.4.6 若有熱櫃販賣熟食品，其溫度控制不得低於 60℃。

15.8.4.7 得視需要設置有中央控制之擴音設備。

15.8.5 營業場所環境及設施

15.8.5.1 賣場商品之陳列面亮度應維持在七百米燭光以上。

15.8.5.2 賣場通道之設計宜有主動線與輔助動線之區分，主動線寬度宜維持在一.五公尺以上，輔助動線宜維持在０.九公尺以上，收銀台通道宜維持在０.五公尺以上。

15.8.5.3 賣場間樓梯之層階設計，其寬度宜維持在三.二公尺以上，其階梯應加設扶手及防滑裝置，以維護顧客之安全。

15.8.5.4 營業場所之門口處應設置「禁止寵物入內」之標誌，以免寵物身上之病媒污染商品，影響衛生。

15.8.5.5 營業場所之門口處應設置「禁止抽菸」之標誌，以維護員工及消費者之身體健康。

15.8.6 商品進貨作業

15.8.6.1 超級市場應確實查驗廠商退貨商品之數量與規格，並查驗送貨人員攜帶之物品。

15.8.6.2 超級市場商品驗收人員於每日進貨時，應將廠商名稱、商品名稱、進貨數量、交易金額等列表紀錄備查。

15.8.7 商品銷售作業

15.8.7.1 賣場陳列之商品，宜以縱向做有系統之陳列，以便消費者選購。

15.8.7.2 賣場同一系列之商品宜在一起陳列，以免消費者遺忘，而增加購買機會。

15.8.7.3 貨架或展示櫃之邊緣為防止商品滑落，應以前檔網護住以維護消費者安全。

15.8.7.4 商品為方便顧客取貨應依大且重之商品陳列於底層，輕與小的商品陳列於上層，以維護消費者之安全。

15.8.7.5 賣場之陳列架上方，應懸掛商品分類之垂吊板，以便顧客選購。

15.8.7.6 賣場陳列之各項商品，應製作貨架卡或手繪海報（POP）分別標明商品名稱、規格及售價。

15.8.7.7 賣場之商品應依商標面向消費者之原則陳列，讓顧客容易了解商品之內容。

15.8.7.8 賣場商品標價其標籤位置要一致，以標在商品正上方為原則，但不得標在商品有效期限標示上。

15.8.7.9 賣場販賣商品標價不得有遮蓋瑕疵之行為。

15.8.7.10 平面冷藏、冷凍展售櫃之貨品，推置不得超過裝載線。

15.8.7.11 貨架或展示櫃上之商品，宜以隔板或隔網定位，以便掌握商品缺貨狀況。

15.8.8 商品貯存作業

15.8.8.1 超級市場進貨之商品，倘在賣場無法陳列完畢者，應依其特性貯存於倉貯場所。

15.8.8.2 存放於倉貯場所之商品應有系統的整齊排列及品名標示，並避免重且大之商品放於上層，以免損害商品品質，且應依先進先出法出貨。

15.8.8.3 冷凍、冷藏庫每天應巡視溫度二次以上，並有紀錄備查。

15.8.8.4 倉貯場所為防止病媒侵入應定期消毒，並有紀錄備查。

15.8.8.5 營業場所之不良品與過期品，於處理或銷毀前應選擇適當地點貯存，並明顯標示之。

15.8.8.6 營業場所應視實際需要設置發電機，以因應緊急停電時能維持冷凍(藏)設備之正常運轉；發電機之功率，並能有足夠之能量供給賣場三分之一以上照明電力。

15.8.8.7 應配有丙級以上之電工操作人員，或由專業廠商負責維護之合約，以維護設備之安全。

15.9 糕餅零售業

15.9.1 適用範圍

從事有關麵包、蛋糕、中點、西點、餅乾、糖果之零售或服務為主要業務。

15.9.2 人員與資格

應設置食品衛生負責人，負責衛生管理工作，且應確實執行自主檢查工作，並留存記錄。

15.9.3 員工健康檢查

糕餅零售從業人員（包含後場從事糕餅製作包裝等人員），應每年辦理健康檢查一次，且檢查項目包括 A 型肝炎、肺結核及傷寒。

15.9.4 設備與機具之裝置

15.9.4.1 磅秤應使用經濟部標準檢驗局許可製造合格廠商之產品，其校正應符合 9.3.1 之規範。

15.9.4.2 包裝設備因商品特性、保鮮、美觀或攜帶方便之要求所裝置者應符合 9.1 之規範。

15.9.4.3 飲料販賣機或熟食類設備為增加商品種類、滿足客戶需求而設置者，在材質、維護及安全方面應符合 9.1 及 9.3.1 之規範。

15.9.5 營業場所環境及設施

15.9.5.1 出入口應設置紗門或自動門（空氣簾）等防止病媒侵入設施，並隨時保持密閉。

15.9.5.2 工作檯及烘焙器具應隨時保持清潔，且得使用不鏽鋼之材質。

15.9.5.3 所有原物料、半成品、成品等應放置棧板上，離地面及牆壁五公分以上，以利清掃並保持通風。

15.9.5.4 如有冷凍、冷藏庫應設有溫度指示器且按規定溫度執行保存。

15.9.5.5 服務台或收銀台放置包裝或裝飾材料宜分類放置，可能接觸食品者，應注意清潔及貯存條件避免污染。

15.9.5.6 洽談區為接待客戶訂購節慶或喜餅禮盒而設置之區域，對於專屬商品宜佈置高雅、品項價格標示明顯、潔淨美觀、並凸顯商品特色及商店形象。

15.9.5.7 賣場之商品托盤及商品展示用之貨架、櫃檯等應清潔、乾淨。

15.9.5.8 賣場通道為方便顧客選購，其寬度規劃宜在一公尺以上，使兩人交肩可通行為原則。

15.9.6 商品貯存作業

15.9.6.1 易腐性商品之儲存

易腐性商品應依其特性，妥當控制商品儲存條件且每日至少點檢一次，若超過保存期限應予報廢處理。

15.9.6.2 商品儲存條件

為確保商品品質，商品倉儲保存條件可參考下表：

商品類別	常溫保存	冷藏保存	冷凍保存	備註
	22～28℃	3～8℃	－18℃±2℃	
巧克力類	16～20℃			無包裝者應注意溼度在 50% 內
蛋糕類	22～28℃			對冷藏保存溼度 70% ～85%
漢/西餅類	22～28℃	3～8℃	－18℃±2℃	應有包裝，不宜裸露
糖果	22～28℃			

15.10 茶零售業

15.10.1 適用範圍

從事有關茶葉、茶食、茶具、其他茶藝文物及其相關商品買賣或服務為主要業務。

15.10.2 名詞定義

15.10.2.1 茶葉

指利用茶葉芽葉（茶菁）加工，供人飲用或供作食品加工原料者。

15.10.2.2 茶食

泛指品茗、喝茶時配佐之食品，係以增加品茗、喝茶情趣，且不破壞茶湯特色為原則。

15.10.2.3 茶具（器）

泛指用於品茗、喝茶之器具，如茶壺、茶荷、茶盅、茶船、茶杯、杯托、電茶壺、泡茶檯等均屬茶具（器）。

15.10.2.4 茶藝

是泛指茶葉產、製、銷的技藝與飲茶生活藝術中泡茶動作、茶器、品茗環境、茶葉本身色香味和外形欣賞的融合等。因此，茶藝是農業、藝術、文學的結合。

15.10.2.5 其他茶藝文物

泛指除茶具（器）以外，與泡茶實務和品茗環境有關的器具文物，如茶書、字畫、燈具、香道器具及香料等茶掛，均屬茶藝文物。

15.10.3 設備與機具之裝置

15.10.3.1 磅秤應使用度量衡主管機關檢驗合格之機具，並宜使用感度至少達一公克、能自動計價、台制公制換算，且具有蓄電池之電子秤，並應符合 9.3.1 之規定及紀錄備查。

15.10.3.2 冰茶機係為供應販賣商店自製各種茶類飲料之設備，其使用材質應符合 9.1 之規範。

15.10.3.3 冷藏展示櫃係為供應販售各種罐裝、瓶裝等容器供飲之食品飲料，該設備之選擇應採用合格電器廠商生產之產品，裝置時應選擇通風良好的地方，不得靠近熱源的位置及避免日光直射，及應注意水平與散熱問題，以維護設備的能源效率與壓縮機的生命；並應定期清潔維護保養及紀錄備查。

15.10.4 營業場所環境及設施

15.10.4.1 品茗區佈置應以營造賣場氣氛，凸顯茶藝文化特色為原則。

15.10.4.2 品茗區應維持整齊、清潔，使用之茶具應保持乾淨無破損，並於顧客離店後立即處理，以維護商店形象。

15.10.4.3 茶具洗滌區應以不銹鋼或瓷材等不透水材質構築，其設計和構造應不易藏污納垢易於清洗，設置深度應以使用時不濺出水花，影響賣場整潔與服務人員儀容為原則。

15.10.4.4 茶具洗滌區應有妥善處理茶渣之器具，以免阻塞或污染排水系統。

15.10.4.5 茶具洗滌區使用之器具應陳放整齊，已清潔或消毒過之茶具和用具，應放在能防止其再受污染之適當場所，並保持適用狀態。

15.10.5 營業場所衛生

15.10.5.1 凡用於茶葉沖泡之用水，應符合飲用水水質標準。

15.10.5.2 散裝茶葉

15.10.5.2.1 散裝茶葉儲存應隨時保持密封狀態，以防止受潮及香味散失，含水分應符合國家標準，烏龍茶、包種茶及混合茶不得超過百分之五.五；薰香茶、紅茶、綠茶不得超過百分之六。

15.10.5.2.2 散裝茶葉儲存不得直接放置地面，並且不得與其他食品或原料一同儲存，以確保衛生、防止受潮，及防止異味、雜味侵入，影響茶葉品質。

15.10.5.2.3 散裝茶葉儲存時應有明顯等級標示，於倒入散裝桶時，應核對等級。

15.10.5.2.4 冰茶機所販售商品之製造應有嚴格配方管理與製程管理，使用之水、冰塊應符合飲用水水質標準。使用之原料如係外購時，應選擇優良合格之製造廠商。

15.10.5.2.5 冰茶機所販售商品製造之器具，不得供作其他用途，並應於使用後立即以清水清洗。

15.10.5.2.6 冰茶機應每日清潔容器、管路與噴嘴，清洗時以飲用水為原則，如需使用清潔、消毒劑，以雙氧水為原則，並於乾燥後始能再充填供售商品，防止異味、有害微生物侵入、孳生，影響衛生與品質。

15.10.5.2.7 製造冰茶機所販售商品之區域應特別加強防火設施，並防止有害動物與灰塵進入危害商品之衛生與安全。

15.10.5.2.8 冰茶機所販售商品應符合茶葉商店經營業態，不得販售屬於行政院衛生署規定應列為藥品管理之商品，或使用與飲料無關，或涉及藥品管理範疇之標示與宣傳來吸引顧客。

15.10.6 服務標準作業

茶具等易碎商品售出，於包裝入袋前應請顧客親自檢查無破損後，再當顧客面前進行包裝，以減少或消除與商品完整有關之客訴事件。

15.11 鞋零售業

15.11.1 適用範圍

從事有關皮革、橡膠、塑膠或其他材料製成之鞋類及其他配件零售或服務為主要業務。

15.11.2 設備與機具之裝置

賣場須配置適量的試穿座椅及空間。

15.11.3 服務標準作業

店內從業人員接待顧客及顧客應對過程，應尊重顧客選購及試穿商品之權利。

15.11.4 商品銷售作業

15.11.4.1 賣場得依營運需要，增加鞋品保養或足部保健用品之商品陳列，以提高服務層面。

15.11.4.2 為提供顧客選購之方便及店內商品管理之便利；得於鞋盒包裝上或鞋店明顯處顯示鞋類國際尺碼對照表。

15.12 服飾零售業

15.12.1 適用範圍

從事有關布料、衣服及其配件與裝飾品之買賣或服務為主要業務。

15.12.2 營業場所環境與設施

15.12.2.1 賣場應依服飾商品種類及特性，裝設適當之照明或採光，但需注意與商品之距離，以防止商品受損。

15.12.2.2 賣場應視需要於適當地點設置試穿間或試穿區，且需內設試衣鏡，而採光及通風應良好。

15.12.3 服務標準作業

15.12.3.1 為尊重顧客選購及試穿之過程與權利，宜在顯眼處張貼或告知「歡迎試穿、顧客至上」及「試穿不滿意、無須購買」等標語。

15.12.4 商品銷售作業

15.12.4.1 為提供顧客選購之方便及店內商品管理之便利，得提供衣服尺寸對照表以供顧客參考。

15.12.4.2 若有提供尺寸修改之售後服務時，應明確標示及主動告知顧客；該項服務若要收取費用時，應明文訂定收費標準。

15.13 通訊、資訊及家電零售業

15.13.1 適用範圍

從事有關通訊、資訊及家電商品買賣或服務為主要業務，且賣場坪數在一二〇〇坪以下者。

15.13.2 名詞定義

15.13.2.1 通訊（Communication）商品泛指可以互通音訊的商品，例：電話機、傳真機、呼叫器及行動電話（大哥大）等。

15.13.2.2 資訊（Computer）商品泛指可以處理資料的商品，例：翻譯機（電腦辭典）、桌上型電腦、筆記型電腦、數據機、掃瞄器、印表機、滑鼠、電腦軟體及其耗材等。

15.13.2.3 家電（Consumer Electronics）商品泛指個人及家庭日常生活用之電器商品，例：影視商品（電視、錄放影機、攝影機、光碟機、照相機）、影音商品（音響組合、隨身聽、CD 隨身聽、CD 手提音響、電鋼琴）、小家電（電磁爐、電子鍋、吸塵器、電暖器、電風扇、熱水瓶）、重家電（微波爐、冰箱、冷氣機、除濕機、洗衣機、乾衣機）等。

15.13.3 服務標準作業

15.13.3.1 商店對所販賣的商品，應建立維修服務制度。

15.13.3.2 商店應提供商品功能測試服務，以保證商品品質。

15.13.4 商品銷售作業

15.13.4.1 商店對商品之運送、安裝等額外服務要收費時，應訂定收費標準，並主動告知顧客。

15.13.4.2 對消費者保證商品或服務之品質時，應主動出具書面保證書。

15.13.4.3 商店宜提供買賣契約，以確保與顧客之交易關係；其契約內容宜參考政府公告之「電器買賣定型化契約範本」。

15.14 家具、廚具、衛具、寢具、燈具及室內裝設品零售業

15.14.1 適用範圍

從事家具、廚具、衛具、寢具、燈具及相關辦公室桌椅等，不論其製程或材料之相關商品買賣或服務提供為主要業務。

15.14.2 設備與機具之裝置

15.14.2.1 測試插座

15.14.2.1.1 燈具販賣應設置測試插座，便於協助顧客測試。

15.14.2.1.2 測試插座應有防止觸電之安全措施。

15.14.3 營業場所衛生

15.14.3.1 有鋪設地毯之賣場，應定期消毒，並留存記錄。

15.14.4 服務標準作業

15.14.4.1 商店應致力於提昇服務品質，並明文訂定其作業程序，例如：代客搬運、代客安裝、售後服務及提供專業用電常識教育等，以保證商品品質的完整性。

15.14.4.2 商店對商品之搬運、安裝及售後服務等要收取費用時，應明訂收費標準，並主動告知顧客。

15.14.5 商品銷售作業

商品應依使用功能作群組式排列整齊，以方便顧客參觀選購。

15.14.6 商品貯存作業

如有設置倉庫，宜依營運之需要，維持適當之庫存量，以便保持貨物之順暢流通及避免堆積過多之貨品。

15.15 雕刻、手工藝品零售業

15.15.1 適用範圍

從事雕刻、手工藝品相關商品買賣或服務提供為主要業務。

15.15.2 名詞定義

15.15.2.1 雕刻、手工藝品

係指以木材、石材、玻璃、竹材、壓克力、陶瓷、金屬、皮革等材料所雕製、塑形、編織之人物、花卉、動物或其他象形圖騰之成品。

15.15.3 設備與機具之裝置

15.15.3.1 手工工具

指在使材料形成粗胚，再製造成品之工具。

15.15.3.2 電動工具

指在使粗胚表面精細化之工具。

15.15.3.3 油漆工具

屬表面修飾用之工具。

15.15.4 營業場所環境及設施

15.15.4.1 商店應依商品特性，裝設適當之照明或採光，以凸顯藝（商）品之特性。

15.15.5 營業場所衛生

15.15.5.1 有舖放地毯之賣場，應定期消毒。

15.15.6 服務標準作業

15.15.6.1 商店應致力於提昇服務品質，明文訂定包裝、裝箱、搬運作業流程以保障商品之完整。

15.15.6.2 商店對商品之搬運、安裝及售後服務等要收取費用（含訂金）時，應明訂收費標準，並主動告知顧客。

15.15.7 商品銷售作業

商品應明確標示售價、材質、以便消費者選購。

15.16 首飾及貴重金屬零售業

15.16.1 適用範圍

從事有關首飾珠寶、黃金條塊等相關商品買賣或回收服務提供為主要業務；且其營運特色如下：

15.16.1.1 商店以經營金銀珠寶、鑽石首飾等珍貴商品之銷售、回收、鑲製及翻造為主要業務。

15.16.1.2 商店陳列之商品具天然、珍貴、稀有及可回收等特性，可滿足人類追求真善美及永恆之需求。

15.16.2 名詞定義

15.16.2.1 首飾及貴重金屬

泛指黃金、鉑金、K 金、鑽石、天然寶石、珍珠翠玉等珍貴首飾商品而言。

15.16.3 設備與機具之裝置

15.16.3.1 磅秤

黃金、鉑金、寶石等商品重量判定工具；應使用經檢驗合格之磅秤，並隨時校正誤差。

15.16.3.2 維修器具組

服務客戶需求之器具，例如：燒熔工具、超音波清洗機、點焊機等。

15.16.3.3 檢驗儀器

應備有自場檢驗之檢驗儀器。

15.16.3.4 監視設備

防搶、防偷、防盜、警民連線之自保自衛監視錄影設備。

15.16.4 營業場所環境及設施

賣場應依商品特性裝設適當之照明或採光，以凸顯商品之特性。

15.16.5 服務標準作業

15.16.5.1 店內除陳列相關商品外，應定期或不定期提供國內外最新流行資訊，以增加服務層面。

15.16.5.2 店內人員應有良好的服務態度，且誠實提供商品的價格、產地、特性、重量、成份等相關資訊之服務。

15.16.6 商品銷售作業

15.16.6.1 對店內所販售的商品，應主動出具書面保證書。

15.16.6.2 對所販售的商品，店內應建立維修、保新及回收服務制度。

15.17 洗衣業

15.17.1 適用範圍

從事衣服、床罩、被單、窗簾等服飾織品之洗滌服務為主要業務。

15.17.2 設備與機具之裝置

15.17.2.1 吊掛衣架宜採用不銹鋼材料為原則，並每日保持清潔亮麗。

15.17.2.2 收受可能有傳染病源、污染源等特殊行業來源（如：醫療院所、旅舍、飯店、個人貼身內衣、褲、襪等）之衣物時，應具備有隔離處理、殺菌或去除污染源之專業設備，並單獨包裝處理，以維護其他消費者不被污染的權益。

15.17.3 營業場所環境及設施

15.17.3.1 賣場營業時間內應全面照明。

15.17.3.2 洗滌、整燙後衣物應加保護套以防塵染，或其他防止遭受塵染之措施。

15.17.3.3 業者進行洗衣作業時應遵循環保署所頒佈之『乾洗業空氣污染管制排放標準』實施。

15.17.3.4 商店宜宣導鼓勵顧客將衣架等可再利用之完整耗材送回商店回收，以利資源再利用。

15.17.4 服務標準作業

15.17.4.1 商店應提供服務契約，以供顧客送洗衣物時，能確保雙方之交易關係；其契約內容應遵照政府公告之「洗衣業定型化契約」。

15.17.4.2 商店應定期教育門市人員對於事故衣物處理態度及衣物保養的專業知識並制定作業流程，使消費者權益獲得保障。

15.17.5 商品銷售作業

商店從事促銷時，應強調『環保洗衣』、『洗衣意外理賠承諾』、『衣物保養要領』的訴求，方能取得消費者的信賴。

15.18 花卉園藝零售業

15.18.1 適用範圍

從事花卉、盆栽、人造花、花籃、花圈及園藝相關商品買賣或服務提供為主要業務。

15.18.2 設備與機具之裝置

15.18.2.1 運送工具

因應營業需要而設置之運送工具，得定期保養維修，並紀錄備查，以確保使用安全為目的。

15.18.2.2 冷藏設備

以鮮花為主的花店，為延長花卉瓶插壽命，應設置保鮮櫃或冷藏櫃，以作為貯存花卉之用。

15.18.2.3 陳列架（檯）

用以陳列花卉、盆景之陳列架（檯），應考慮造型及整齊大方。

15.18.3 營業場所環境及設施

15.18.3.1 花藝造型之工作場所要寬敞，須能配合設計工作流程方便，且要有足夠空間擺設完成之作品。

15.18.3.2 苗圃應妥善規劃育苗生產區及生產輔助區，使能合理利用土地，發揮生產資源提高生產效率。

15.18.4 營業場所衛生

15.18.4.1 營業場所採用可盛水之花器裝置花卉時，花器內之水，應定期更換，以避免產生不良異味及污染環境。

15.18.4.2 營業場所之各式盆景，應每天清理，以杜絕滋生蚊蟲。

15.18.4.3 若有使用肥料以營養植物生長時，應能防止蚊蟲及臭味之產生，以確保營業場所之衛生。

15.18.5 商品銷售作業

15.18.5.1 花藝作品的交易過程，應事先瞭解顧客的需求並充分溝通設計上的考慮要素，例如：對象、理由、時機、場合、花材、配飾及表達方式等，以能提供正確之服務。

15.18.5.2 應主動教導顧客如何維護花卉之保鮮度與持久性。

15.18.5.3 賣場商品的陳列，得讓顧客入店後一目瞭然，清楚的看到鮮花區、盆景區、包裝區、緞帶花區，且花材要齊全。

15.18.5.4 陳列架（檯）擺設花卉、盆景時，應力求簡單明亮。

15.18.5.5 盆景若生長發育不良時，應予以淘汰或重新照顧，禁止陳列。

15.18.6 商品貯存作業

若有使用保鮮劑調節花卉的生理作用（即遲緩花卉的新陳代謝）時，店內應備有保鮮劑的正確使用方法及稀釋倍數規定。

15.19 運動用品、器材零售業

15.19.1 適用範圍

從事與運動商品有關之買賣或服務提供為主要業務。

15.19.2 營業場所環境及設施

15.19.2.1 賣場應依運動商品種類及特性裝設適當之照明或採光，但需注意與商品距離以防止商品受損。

15.19.2.2 賣場須適當規劃足夠的商品試用區或試穿室。

15.19.3 服務標準作業

15.19.3.1 店內人員應有良好的服務態度協助顧客試用或試穿商品，且可透過張貼標語，鼓勵顧客試用或試穿商品。

15.19.3.2 店內除陳列相關運動商品外，應定期或不定期提供國內外最新流行資訊，以增加服務層面。

15.19.4 商品銷售作業

15.19.4.1 應於店內明顯處張貼商品相關尺碼（寸）」對照表，方便顧客選購。

15.19.4.2 商店對所販售之商品，應提供維修之售後服務。

15.20 鐘錶零售業

15.20.1 適用範圍

從事有關鐘錶商品買賣或服務提供為主要業務。

15.20.2 人員與資格

從事維修服務人員宜參加相關技術訓練並持有結業證明。

15.20.3 設備與機具之裝置

15.20.3.1 清洗機具：清洗鐘錶所使用之工具，例：清洗機心的洗錶機、清洗外觀的超音波機等。

15.20.3.2 砂輪機：鐘錶拋光所使用之工具。

15.20.3.3 測錶機具：測定鐘錶準確之校正機具，分為電子式與機械式等。

15.20.3.4 防水測試機：測試鐘錶防水性能之機具。

15.20.3.5 底蓋開錶器：打開鐘錶底蓋所使用之工具。

15.20.3.6 維修檯：主要功能為鐘錶維修之用。

15.20.4 營業場所環境及設施

賣場應依商品特性裝設適當之照明或採光，且於營業時間內全面照明。

15.20.5 商品銷售作業

15.20.5.1 店內應建立維修服務制度，提供維修檢測服務。

15.20.5.2 店內所販售的所有鐘錶，均應主動出具保證書。

15.21 食品零售業

15.21.1 適用範圍

從事冷凍食品、醃漬食品、乾燥食品、肉品加工食品及水產加工食品等一般食品零售為主要業務。

15.21.2 名詞定義

15.21.2.1 冷凍食品

把品質良好又新鮮的食品經過加工處理，放在極低的溫度下，很快的讓它凍結，以抑制或減緩食物中的酵素作用，化學變化和微生物的繁殖，使它保持在凍結狀態的一種食品。

15.21.2.2 醃漬食品

指以各種農、畜、水產動植物為主要原料，利用各種加工技術，加入食鹽、調味料或香辛料等，經過醃漬、發酵、熟成等加工過程後，所製成的一種具有特殊風味的食品。

15.21.2.3 乾燥食品

指以各種農、畜、水產動植物為主要原料，利用各種加工技術，如自然風乾、熱風乾燥、真空乾燥、冷凍乾燥等除掉水份，以防止由微生物及酵素所引起的腐敗及變質，賦予食品較佳之輸送性及貯藏性。

15.21.2.4 肉品加工食品

指以畜產動物肉為主要原料，利用各種加工技術，加入必要合法的食品添加物，使它保存在冷藏或常溫的加工肉品。

15.21.2.5 水產加工食品

指以水產動植物肉為主要原料，利用各種加工技術，加入必要合法的食品添加物，使它保存在冷凍（藏）或常溫的水產品加工食品。

15.21.3 人員與資格

如設有調理場，應設置食品衛生負責人，接受衛生講習訓練並負責店內衛生管理工作，且應確實執行自主檢查工作，並有紀錄備查。

15.21.4 員工健康與保險

如設有調理場，其內部工作人員應每年辦理健康檢查一次，且檢查項目應包括 A 型肝炎、肺結核及傷寒。

15.21.5 設備與機具之裝置

15.21.5.1 包裝設備

包裝設備若因商品特性、保鮮、美觀或攜帶方便之需要而有所裝置者，應符合 9.1 及 9.2 之規範。

15.21.5.2 冷凍及冷藏設備

店內所販售食品應視儲存特性，設置冷凍櫃及冷藏櫃，且冷凍櫃應保持在－18℃以下，冷藏櫃為 7℃以下至凍結點以上，並應設置有溫度自動控制暨顯示系統。

15.21.5.3 冷凍、冷藏櫃裝置時，應選擇通風良好的地方，不得靠近熱源的位置及避免日光直射，並應定期清潔維護保養且有紀錄備查。

15.21.5.4 店內相關冷、熱及煮食設備，其使用材質應符合 9.1 之規範。

15.21.6 營業場所環境及設施

15.21.6.1 賣場櫃檯其平面照度應在七百米燭光以上。

15.21.6.2 賣場不得堆放未經包裝商品或雜物，待售商品亦不得堆置地面。

15.21.6.3 洽談區為接待客戶而設置，宜佈置高雅、品項價格標示明顯、潔淨美觀、並凸顯商品特色及商店形象。

15.21.6.4 冷凍、冷藏櫃櫃門之橡皮墊圈應保持清潔無破損，且櫃內不得有積冰（水），以免孳生細菌及產生異味。

15.21.6.5 冷飲機應每日清潔容器、管路與噴嘴，以防止異味、有害微生物侵入、孳生，影響衛生與品質；清洗時以飲用水為原則，如需使用清潔、消毒劑，以雙氧水為原則，並於乾燥後始能再充填供售商品。

15.21.6.6 營業場所相關食品調理設施應符合「食品良好衛生規範」之相關規定。

15.21.7 商品進貨作業

商品進貨時，宜採用品質規格或成份標示清楚之商品。

15.21.8 商品銷售作業

15.21.8.1 商店必要時，宜主動提供試飲、試吃或試食用等服務。

15.21.8.2 商店必要時，宜主動提供食品之正確食用方法。

15.21.8.3 冷凍、冷藏食品不得使用金屬材料釘封或橡皮圈等物來固定包裝封袋口，以維護衛生安全。

15.21.9 商品貯存作業

15.21.9.1 商品應依其特性，妥當控制各類食品儲存條件且應每日至少檢查兩次，若超過保存期限應予報廢處理。

15.21.9.2 為保持商品品質穩定，以維護消費者權益，各類食品儲存條件如下：

儲存方式 / 食品類別		常溫保存	冷藏保存	冷凍保存	備註
蜂蜜食品	蜂蜜	22～28℃			應避免陽光直射
	蜂花粉		3～8℃		
	蜂王乳			－18℃↓	
冷凍食品				－18℃↓	
醃漬食品		22℃↓	10℃↓		
乾燥食品		22℃			應避免陽光直射
肉品加工食品			5℃↓	－18℃↓	
水產加工食品			5℃↓	－18℃↓	

15.22 綜合零售業－百貨公司

15.22.1 適用範圍

涵蓋具有不同的業種別，如服飾、家庭用品、生鮮食品、餐飲、文具圖書、家具電腦等的大規模經營(不含購物中心)，而每一業種別均為獨立營運之部門採用專櫃出租或抽成、直營方式經營。

15.22.2 人員與資格

應配有丙級以上之電工操作人員或由專業廠商負責維護之合約，以維護設備之安全。

15.22.3 營業場所環境及設施

15.22.3.1 賣場商品之照明亮度應維持在八百至一千米燭光以上。

15.22.3.2 賣場通道之設計宜有主動線與輔助動線之區分，主動線寬度宜維持在二公尺以上，輔助動線宜維持在一公尺以上，收銀台通道宜維持在0.九公尺以上。

15.22.3.3 賣場間樓梯之層階設計，於不同之賣場，不同的面積區劃，依建築技術規則設置，其階梯應加設扶手及防滑裝置，以維護顧客之安全。

15.22.3.4 營業場所之門口處應設置「禁止寵物入內」之標誌（導盲犬除外），以免寵物上之病媒污染商品，影響衛生。

15.22.3.5 營業場所之門口應有「本場所全面禁菸」之標誌，以維護員工及消費者之身體健康，宜另設置抽煙處所，及獨立之空調系統。

15.22.3.6 營業場所應視實際之需要設置發電機，以因應緊急停電時，能維持冷凍、冷藏設備及消防系統之正常運轉；發電機之功率並能再有足夠之能量供給賣場三分之一以上之照明的電力。

15.22.4 營業場所衛生

15.22.4.1 營業場所應設置足夠之清潔人員，以隨時維持營業場所之清潔。

15.22.4.2 販售生鮮、調理相關食品，所使用處理設備及機具的管理應符合食品良好衛生作業規範（Good Hygienic Practices）簡稱 GHP 規定。

15.22.5 消防及保安應變處理

15.22.5.1 營業場所應設置足夠之保全人員，以隨時維持營業場所之安全；並保存保全紀錄，包括監視錄影帶，至少 2 週以上。

15.22.5.2 舉辦促銷或大型活動時應事先做好來客數預估、周圍交通之維持，必要時宜做適當的入店人數流量管制，以利緊急狀況發生時，得以做良好的人員疏散。

15.22.6 商品進貨作業

15.22.6.1 應確實查驗廠商退貨商品之數量與規格，並查驗送貨人員攜帶之物品。

15.22.6.2 商品驗收人員於每日進貨時應將廠商名稱、商品名稱、進貨數量、交易金額等列表紀錄備查。

15.22.7 商品銷售作業

15.22.7.1 營業場所之商品應分類、分樓層陳列。

15.22.7.2 賣場同一系列之商品宜在一起陳列，以便消費者選購，而增加購買機會。

15.22.7.3 貨架或展示櫃之商品擺放高度不宜超過二.二公尺，以防止滑落以維護消費者安全。

15.22.7.4 商品為方便顧客取貨應依大且重之商品陳列於低層，輕與小的商品陳列於上層，以維護消費者之安全。

15.22.7.5 賣場之各樓層，應在明顯處告示專櫃位置圖，以指引顧客選購。

15.22.7.6 賣場之陳列架上方，應懸掛品牌名稱，以便顧客選購。

15.22.7.7 賣場陳列之各項商品，宜製作貨架卡或手繪海報（ＰＯＰ）分別標明商品名稱、規格及售價。

15.22.7.8 賣場之商品應依商標面向消費者之原則陳列，讓顧客容易了解商品之內容。

15.22.7.9 賣場商品之標價其標籤之位置要一致，以標在商品正上方為原則，但不得標在商品之有效期限標示上。

15.22.7.10 賣場販賣商品標價不得有遮蓋瑕疵之行為。

15.22.7.11 易腐性之食品應以適當之冷凍、冷藏櫃陳列以維持商品之鮮度。

15.22.7.12 平面冷藏、冷凍展售櫃之貨品，堆置不得超過裝載線。

15.22.7.13 貨架或展示櫃上之商品，宜以隔板或隔網定位，以便掌握商品缺貨狀況。

15.22.8 商品貯存作業

15.22.8.1 進貨之商品，倘在賣場無法陳列完畢者，應依其特性儲存於倉貯場所。

15.22.8.2 存放於倉儲場所之商品應有系統的整齊排列及品名標示，並避免重且大之商品放於上層，以免損害商品品質，且應依先進先出法出貨。

15.22.8.3 從業人員補貨時，以不佔用通道、非營業時間為原則，如有廢容器，應即去除以免阻塞通道。

15.22.8.4 推車補貨時，應以曳引方式為之，以免撞擊到消費者。

15.22.8.5 冷凍、冷藏庫每天應巡視溫度二次以上，並有紀錄備查。

15.22.8.6 倉儲場所為防止病媒侵入應定期消毒，並有紀錄備查。

15.22.8.7 營業場所之不良品與過期品，於處理或銷毀前應選擇適當地點儲存，並明顯標示之。

15.22.9 其他

15.22.9.1 各專櫃或場所販售之商品，於其他專則有所規範時，則適用該專則的條款。

15.23 綜合零售業－量販店

15.23.1 適用範圍

泛指大型賣場內所販售商品種類眾多，從事一般食品、冷凍(藏)食品、生鮮食品等相關食品及(或)家居用品、雜貨與居住相關商品之販賣或服務為主要業務，消費者可多樣性選購。

15.23.2 人員與資格

15.23.2.1 應配有丙級以上之電工操作人員或由專業廠商負責維護之合約，以維護設備之安全。

15.23.3 營業場所環境及設施

15.23.3.1 賣場通道之設計宜有主動線與輔助動線之區分(不含特殊展示區)，主動線寬度宜維持在二公尺以上，輔助動線宜維持在一公尺以上，收銀台通道宜維持在0.九公尺以上。

15.23.3.2 營業場所之門口處應設置「禁止寵物入內」之標誌(導盲犬除外)，以免寵物上之病媒污染商品，影響衛生。

15.23.3.3 營業場所之門口處應有「本場所全面禁菸」之標誌，以維護員工及消費者之身體健康，宜另設置抽菸處所，及獨立之空調系統(菸害防治法)。

15.23.4 營業場所衛生

15.23.4.1 營業場所應設置足夠之清潔人員，以隨時維持營業場所之清潔。

15.23.4.2 販售生鮮、調理相關食品，其後場所使用處理設備及機具的管理應符合食品良好衛生作業規範(Good Hygienic Practices，簡稱 GHP)之規定。

15.23.5 消防及保安應變處理

15.23.5.1 賣場所使用之堆高機等相關運搬設備，應由合格証照人員或訓練有素人員操作，且應明訂操作保養步驟及安全注意事項。

15.23.5.2 營業場所應設置足夠之保全或服務人員，以隨時維持營業場所之安全；並保存保全紀錄，包括監視錄影帶，至少二週以上。

15.23.6 服務標準作業

15.23.6.1 如有販售 DIY 之相關商品，應提供顧客簡單明瞭之組裝方式說明書，顧客如有疑問應善盡諮詢協助之責。

15.23.6.2 應明文訂定代客搬運、代客組裝、售後服務之作業程序，並明訂收費方式，主動告知顧客。

15.23.7 商品進貨作業

15.23.7.1 商品驗收人員於每日進貨時應將廠商名稱、商品名稱、進貨數量、交易金額等列表紀錄備查。

15.23.8 商品銷售作業

15.23.8.1 賣場同一系列之商品宜在一起陳列。

15.23.8.2 商品為方便顧客取貨宜依大且重之商品陳列於低層，輕與小的商品陳列於上層，以維護消費者之安全。

15.23.8.3 賣場陳列之各項商品，應製作標價卡或海報(POP)分別標明商品名稱、規格及售價。

15.23.8.4 賣場之商品宜依商標面向消費者之原則陳列，讓顧客容易了解商品之內容。

15.23.8.5 易腐性之食品應以適當之冷凍、冷藏櫃陳列以維持商品之鮮度。

15.23.8.6 平面冷藏、冷凍展售櫃之貨品，推置不得超過裝載線。

15.23.8.7 貨架或展示櫃上之商品，宜以隔板或隔網定位，以便掌握商品缺貨狀況。

15.23.9 商品貯存作業

15.23.9.1 進貨之商品，倘在賣場無法陳列完畢者，應依其特性貯存於倉貯場所。

15.23.9.2 存放於倉貯場所之商品應有系統的整齊排列及品名標示，且應依先進先出法出貨。

15.23.9.3 營業場所之不良品與過期品，於處理或銷毀前應選擇適當地點貯存，並明顯標示之。

15.23.9.4 從業人員補貨時，以不佔用通道為原則，如有廢容器，應即去除以免阻塞通道。

15.23.9.5 冷凍、冷藏設備每天應巡視溫度二次以上，並有紀錄備查。

15.23.9.6 倉貯場所為防止病媒侵入應定期消毒，並有紀錄備查。

15.23.10 其他

15.23.10.1 各專櫃或場所所販售的商品，於其他專則有所規範時，則適用於該專則的條款。

15.24 文教康樂用品業

15.24.1 適用範圍

從事娛樂用品或樂器用品相關商品買賣或服務為主要業務。

15.24.2 名詞定義

15.24.2.1 娛樂文化用品

泛指個人或家庭正當娛樂之用品，例：CD、VCD、DVD、玩具、錄音帶、錄影帶、棋類用品、電子遊樂器、娛樂用光碟…等。

15.24.2.2 樂器用品

泛指可演奏之樂器等相關用品。

15.24.3 設備與機具之裝置

賣場視需要得設置試音室、試聽區、試視區、練習室。

15.24.4 營業場所環境及設施

樂器用品賣場應視業務需要，設置良好通風設備，賣場內溫濕度控制在相對濕度 75RH%以下。

15.24.5 服務標準作業

15.24.5.1 應尊重顧客選購及試聽、試音、試視、試奏之過程。

15.24.5.2 售後服務要收費時應主動告知顧客，且應明文訂定收費標準。

15.25 汽機車百貨零售業

15.25.1 適用範圍

從事汽車、機車之零件、配備等用品之零售為主要業物，包括：輪胎、音響、百貨、精品、機輪等。

15.25.2 營業場所環境及設施

15.25.2.1 賣場應依商品特性裝設適當之照明或採光，及注意與商品之距離，防止商品受損。

15.25.2.2 賣場應有商品類別名稱及陳設之標示，以便於消費者選購。

15.25.2.3 如附設有汽機車保養、安裝或維修服務，應維持工作區域之整潔。

15.25.2.4 如附設有汽機車保養、安裝或維修服務，工作區內應加強機具設備之警語標示，如頂高器、平衡儀、定位儀、輪胎裝拆機等，以維護員工及顧客安全。

15.25.2.5 如附設有汽機車保養、維修服務，應設有顧客休息區。

15.25.2.6 如附設有汽機車保養、維修服務，應至少有一具以上之頂高機器以利維修保養。

15.25.2.7 如附設有汽機車保養、安裝或維修服務，各項機工具及手工具應有固定位置且使用方便，地面應鋪設地床漆或防滑漆。

15.25.2.8 如附設有汽機車保養、維修服務，應提供土地分區使用證明及提供服務檢驗證明或服務保固證明。

15.25.3 服務標準作業

15.25.3.1 賣場及保修廠內應有專業諮詢服務人員隨時接受諮詢，以提供顧客專業知識與技術。

15.25.3.2 如設有汽機車保修服務，應明文訂定服務收費標準。

15.25.3.3 賣場內宜提供相關車輛保養資訊，以增添體貼顧客的服務內容。

15.25.3.4 應明訂代客組裝、售後服務之作業程序，並明訂收費方式，主動告知顧客。

15.25.4 商品銷售作業

15.25.4.1 賣場陳列之商品，宜有系統陳列，以便消費者選購。

15.25.4.2 賣場同一系列之商品宜在一起陳列，以免消費者遺忘，而增加購買機會。

15.25.4.3 貨架或展示櫃之邊緣為防止商品滑落，應以前檔網護住以維護消費者安全。

15.25.4.4 為方便顧客取貨，宜依粗大厚重之商品陳列於低層，輕與小的商品陳列於上層，以維護消費者之安全。

15.25.4.5 賣場陳列之各項商品，應製作貨架卡或手繪海報（POP）分別標明商品名稱、規格及售價。

15.25.4.6 賣場之商品應依商標面向消費者之原則陳列，讓顧客容易了解商品之內容。

15.25.4.7 賣場商品之標價其標籤之位置要一致，以標在商品正上方為原則，但不得標在商品之有效期限標示上。

15.25.4.8 賣場販賣商品標價不得有遮蓋瑕疵之行為。

15.25.4.9 如附設有汽機車保養、維修服務，應將處理後之廢油、廢輪胎、廢電瓶等回收，並由合法廠商回收處理。

15.26 寵物用品零售業

15.26.1 適用範圍

從事有關寵物用品，如狗、貓、水族、兔、鼠、鳥等寵物飼料、照料等用品之零售或服務為主要業務。

15.26.2 營業場所環境及設施

15.26.2.1 賣場應依商品特性裝設適當之照明或採光，及注意與商品之距離，防止商品受損。

15.26.2.2 賣場應有明確的貨架陳設位置或展示方式，標示或懸掛商品類別名稱，以便於消費者選購。

15.26.2.3 貨架應經常擦拭保持清潔，以襯托所陳列之商品，且貨架上不可陳列外包裝有髒污、破損之商品。

15.26.2.4 如有提供寵物美容及照料服務，應維持美容區及照料區整齊、清潔、衛生，並避免噪音，於顧客離店後立即清理。

15.26.2.5 如有提供寵物美容服務，所使用於直、間接接觸寵物皮膚之器具，如梳子、毛巾、剪刀等，應定期或不定期清洗、消毒、使用及保養。

15.26.2.6 如有提供寵物美容服務，燙、染毛劑應妥善選擇，不得有害寵物健康。

15.26.2.7 如有提供寵物美容服務，美容區應與賣場分開，避免互相影響。

15.26.2.8 如有依法提供寵物繁殖與醫療服務，應與用品賣場加以區隔。

15.26.2.9 應定期或不定期於賣場進行環境消毒。

15.26.3 服務標準作業

15.26.3.1 店內人員應有良好的服務態度且誠實提供商品的用途、價格、特性等相關資訊。

15.26.3.2 店內除陳列相關商品外，應定期或不定期提供寵物照護資訊，以增加服務層面。

15.26.4 商品銷售作業

15.26.4.1 賣場陳列之商品，宜有標示使用方式、注意事項、製造商等，以便消費者選購。

15.26.4.2 販售之飼料應經過嚴格挑選，且須經相關單位許可之飼料。

15.26.4.3 飼料、飼料添加物應放置於貨架或墊板上，並與牆壁保持適當距離。

15.26.4.4 飼料應注意其保存期限，若超過保存期限應立即下架。

15.26.4.5 飼料、飼料添加物放置場所，應維持清潔、通風、乾燥，並避免直接日曬。

15.26.4.6 需冷藏（冷凍）之飼料、飼料添加物應置於冷藏（冷凍）設備內，溫度 5℃以下。

15.26.4.7 飼料、飼料添加物應與有害健康之商品分別陳列或儲存。

15.26.4.8 飼料或飼料添加物，其包裝須有明確完整之中文標示，如製造或輸入業者之名稱、地址、類別、品名、成分、主要原料名稱、用途、保存方法、使用方法及使用時應注意事項等。

15.27 酒零售業

15.27.1 適用範圍

從事有關酒類及其相關商品零售買賣為主要業務。

15.27.2 名詞定義

15.27.2.1 酒

指含酒精成分以容量計算超過百分之零點五之飲料、其他可供製造或調製上項飲料之未變性酒精及其他製品。但經中央衛生主管機關依相關法律或法規命令，認屬藥品之酒類製劑，不在此範圍內。

15.27.3 營業場所環境及設施

15.27.3.1 貨架要經常擦拭保持亮麗，以襯托陳列商品之價值，且貨架上不可陳列外包裝有髒、破損或過期之商品。

15.27.3.2 賣場應依商品特性裝設適當之照明或採光，且於營業時間內全面照明。

15.27.4 服務標準作業

15.27.4.1 店內除陳列相關商品外，應定期或不定期提供國內外最新商品資訊，以增加服務層面。

15.27.4.2 店內服務人員應有良好的服務態度，且誠實提供商品價格、產地、特性、成分等相關資訊之服務。

15.27.4.3 酒瓶、酒杯等易碎商品售出，於包裝入袋前，應請顧客親自檢查無破損後，再當顧客面前進行包裝，以減少或消除與商品完整有關之客訴事件。

15.27.4.4 宜向顧客主動提供品酒之正確（最佳）飲用方法。

15.27.5 商品進貨作業

15.27.5.1 進貨時應向合法廠商進貨，並檢附進貨來源憑證、合格單據、發票等，以確保商品品質。

15.27.5.2 商品進貨時，應確實查驗廠商進貨商品之品名、數量、規格、包裝標示與交易金額等，並列表紀錄備查。

15.27.6 商品銷售作業

15.27.6.1 如有販賣菸品，應符合「菸酒管理法」、「菸害防治法」之有關規定。

15.27.6.2 販賣商品包裝上之表徵、內容物之標示應符合「酒類標示管理辦法」及其相關法令規定。

15.27.6.3 賣場陳列之商品，宜做有系統之陳列，以便顧客選購；待售商品不得堆置地面。

15.27.6.4 貨架或展示櫃之邊緣，為防止商品滑落，應加保護裝置，以維護顧客安全。

15.27.6.5 商品為方便顧客取貨，應依大且重之商品陳列於底層，輕與小之商品陳列於上層，以維護消費者之安全。

15.27.6.6 店內之陳列架上方，應懸掛商品類別，以便顧客選購。

15.27.6.7 店內陳列之各項商品，應製作貨架卡或手繪海報（POP）等，分別標明商品名稱、規格及售價。

15.27.6.8 店內之商品應依商標面向消費者之原則陳列，讓顧客容易瞭解商品之內容。

15.27.6.9 貨架或展示櫃上之商品，宜以格板或格網定位，以便掌握商品缺貨狀況。

15.27.6.10 不販賣酒類商品給未滿十八歲之顧客。

15.27.6.11 店內不得販賣未經許可產製或輸入之私酒，及不符衛生標準及有關規定之劣酒。

15.27.6.12 店內進行促銷活動時，其海報及 DM 等宣傳物應符合政府相關規定辦理。

15.27.7.商品儲存作業

15.27.7.1 商品儲存場所應依商品之特性及儲藏需求，確實控制儲存場所之衛生、溫度，並依商品特性、類別加以區隔整齊置放，且應離牆、離地至少五公分，並加以適當的標示及按先進先出原則出貨。

15.27.7.2 營業場所之不良品與過期品，於處理或銷毀前應選擇適當地點儲存，並明顯標示之。

15.28 汽車銷售業

15.28.1 適用範圍

以從事汽車銷售之行業，但未包括中古車之買賣及保修廠。

15.28.2 人員與資格

15.28.2.1 汽車銷售人員應接受汽車銷售相關專業訓練。

15.28.3 營業場所環境及設施

15.28.3.1 展示中心應有適當照明或採光，營業時間內全面照明、陳列重點加設投射燈光。

15.28.3.2 商品陳列應以營造產品特性與氣氛為宜，突顯品牌特色為原則。

15.28.4 營業場所衛生

15.28.4.1 凡用於待客之用水，應符合飲用水水質及衛生標準。

15.28.4.2 展示商品及展示環境要經常擦拭保持亮麗、清潔，以襯托所陳列商品價值。

15.28.5 服務標準作業

15.28.5.1 對於銷售資訊（如：DM）應予以管理，以確保商品銷售方案與銷售資訊一致。

15.28.5.2 應於展示中心現場提供國內外最新商品資訊，以增加服務層面。

15.28.5.3 應明文訂定服務項目其作業程序及各項收費標準，例如：代客領牌、繳稅（牌照稅、汽車燃料稅）、代辦汽車保險（顧客應有自由選擇保險公司之權利）、付款方式、貸款業者及其方式條件等，或提供相關資料給顧客參考，且詳細介紹及說明。

15.28.5.4 選購配備應列明其規格及價格，且詳細介紹及說明。

15.28.5.5 其它因購買車輛所衍生相關之附加費用須明白列出，並主動告訴顧客。

15.28.5.6 交易期間應指定特定服務人員服務，除顧客要求之外，不隨意變更服務人員。

15.28.5.7 簽約時，應主動提供買賣契約，以確保與顧客之交易關係；契約內容不得違反政府公告之「汽車買賣定型化契約」應記載及不得記載之事項。

15.28.5.8 契約簽訂前，顧客應有至少三日之合約審閱期間，給予顧客足夠的考慮時間。

15.28.5.9 契約訂立後，若有任何增刪修改，須經雙方當事人書面同意，以尊重顧客需求。

15.28.5.10 應建立車輛售後保固（非耗材）服務制度，並向顧客說明保固範圍。

15.28.6 商品銷售作業

15.28.6.1 展示中心陳列之各項商品，應製作規格表或 POP，分別標明商品名稱、規格、售價等。

15.28.6.2 為提供顧客選購之方便，得提供車體外漆之色彩對照表，以供顧客參考。

15.28.6.3 應主動介紹車輛之功能及優點，並提供後續保養期程與專屬保養廠相關資訊。

15.28.6.4 賣場得依營運需要，可增加選購配件之商品陳列，以提高服務層面。

15.28.6.5 應提供顧客試乘、試駕之權利，充分尊重顧客選購意願。

15.28.7 交車作業

15.28.7.1 車輛交付前，應完成交車檢查，並確保交付車輛之內裝、外裝乾淨無污損。

15.28.7.2 車輛應如期準時交付，並應提供車主手冊，含中文保證書、操作說明、使用須知、保固項目及原始領牌證照，須說明如何使用手冊，並與顧客依交車確認表共同檢視車輛。

15.29 百貨零售業

15.29.1 適用範圍

從事日常生活用品、飾品、美妝用品、服飾等之零售買賣為主要業務。

15.29.2 營業場所環境及設施

15.29.2.1 賣場若有設置樓梯，其階梯應加設扶手及防滑裝置，以維護顧客之安全。

15.29.2.2 營業場所應隨時維持營業場所之清潔。

15.29.2.3 營業場所視需要設置足夠之保全監視器，以隨時維持營業場所之安全；並保存保全紀錄，至少二週以上。

15.29.3 服務標準作業

15.29.3.1 應明文訂定代客運送、售後服務作業程序，如另收費，應明訂收費方式及服務內容，主動告知顧客。

15.29.4 商品進貨作業

15.29.4.1 應確實查驗廠商進貨商品之數量與規格。

15.29.4.2 商品驗收人員於進貨時，應將廠商名稱、商品名稱、進貨數量、交易金額等列表紀錄備查。

15.29.5 商品銷售作業

15.29.5.1 賣場陳列之商品，宜做有系統之陳列，同一系列之商品宜陳列在一起，以便顧客選購。

15.29.5.2 貨架或展示櫃之邊緣為防止商品滑落，應設置保護裝置以維護顧客安全。

15.29.5.3 商品為方便顧客取貨應依大且重之商品陳列於底層，輕與小的商品陳列於上層，以維護消費者之安全。

15.29.5.4 賣場之陳列架上方，應懸掛或張貼商品分類之標示，以便顧客選購。

15.29.5.5 賣場陳列之各項商品，應製作品名卡或 POP，分別標明商品名稱、規格及售價。

15.29.5.6 賣場之商品應依商品正面向顧客之原則陳列，讓顧客容易了解商品之內容。

15.29.5.7 賣場商品之店內標籤黏貼位置要一致，不得標在商品之有效期限及其它辨別商品之資訊上，且不得有遮蓋商品瑕疵之欺騙行為。

15.29.6 商品儲存作業

15.29.6.1 進貨之商品，倘在賣場無法陳列完畢者，應依其特性儲存於倉儲場所。

15.29.6.2 存放於倉儲場所之商品應有系統的整齊排列及品名標示，並避免重且大之商品放於上層，以免損害商品品質。

15.29.6.3 從業人員補貨時，以不影響通道、顧客購物為原則，如有廢棄物，應即去除以免阻塞通道。

15.29.6.4 營業場所之不良品與過期品，於處理或銷毀前應畫定專區儲存，並明顯標示之。

15.30 書刊影音出租業

15.30.1 適用範圍

從事雜誌、小說、漫畫、DVD、VCD 等出租服務為主要業務。

15.30.2 營業場所環境及設施

15.30.2.1 營業場所應具備充足之照明或採光。

15.30.2.2 出租之刊物或影音商品，宜隨時保持整潔，避免灰塵沾染商品。

15.30.2.3 營業場所宜提供顧客試閱、試聽之空間及設備。

15.30.2.4 若有出租限制級刊物或影音商品，其陳列區域應加以區隔，並不得出租給十八歲以下之顧客。

15.30.3 服務標準作業

15.30.3.1 應明文訂定服務項目及其作業程序，例如：代客查詢、還書或還片方式、租期延展、收費方式等。

15.30.3.2 應明文訂定各項收費標準，例如：各類商品之租金、押金、逾期費、毀損費、遺失賠償費等。

15.30.3.3 宜有適當的資訊管理系統輔助，以提供顧客便利及快速的顧客服務。

15.30.3.4 如有提供會員制度，應明訂會員所享有之相關權利或服務項目及入會標準、會費等，並使顧客清楚了解。

15.30.3.5 應定期或不定期提供國內外最新影片或書刊之資訊，以增加服務層面。

15.30.4 商品進貨作業

15.30.4.1 商品進貨時應確實查驗廠商進貨商品之名稱、數量、規格及交易金額，並列表紀錄備查。

15.30.5 商品出租作業

15.30.5.1 出租之刊物或影音商品，宜分類或做有系統之陳列，且陳列架上方，應懸掛商品分類之標示，以便顧客選擇。

15.30.5.2 營業場所陳列之各項商品，應製作陳列卡或 POP 分別標明出租商品名稱、期限、規格及租金。

15.30.5.3 顧客於結帳或取走出租物前，應與顧客核對出租物是否有空缺、毀損、缺頁之情形。

15.31 化妝品零售業

15.31.1 適用範圍

從事化妝品、保養品、香水、美容器具等商品之零售為主要業務。

15.31.2 名詞定義

15.31.2.1 化妝品

塗敷於人體外部，以潤澤髮膚，刺激嗅覺，掩飾體臭或修飾容貌等商品。

15.31.3 營業場所環境及設施

15.31.3.1 陳列架應經常擦拭保持潔淨，且不得陳列外包裝及標籤有髒、破損或過期之商品及試用品。

15.31.3.2 賣場內若附設有美容護膚區，應符合護膚美容業專則之相關規定。

15.31.4 營業場所衛生

15.31.4.1 賣場所使用於直、間接接觸顧客皮膚之器具，每日應確實進行清洗、消毒保養或更新之工作並加以記錄，以維護顧客之安全、衛生。

15.31.4.2 賣場內所提供之試用產品，應保持清潔並定期更換新品，以維護顧客之試用安全及衛生。

15.31.4.3 賣場內應於顧客使用試用品後，提供顧客適當之清潔設備或用品。

15.31.5 服務標準作業

15.31.5.1 賣場內應至少有一位領有丙級以上技術士證照之專業諮詢服務人員隨時接受諮詢，以提供顧客專業知識。

15.31.5.2 營業場所內如設有保養、美容等服務，應明文訂定服務收費標準。

15.31.5.3 賣場內之服務人員宜主動提供商品之正確使用方式。

15.31.5.4 應明文訂定已售出商品之換、退貨相關規定，並主動告知顧客。

15.31.6 商品銷售作業

15.31.6.1 賣場所販售商品包裝上之表徵、內容物之標示應符合衛生署公告之化妝品衛生管理條例及其相關法令規定。

15.31.6.2 賣場陳列之商品（包含樣品、試用品及贈品），應有標示清楚且完整之中文標示及使用方式、注意事項、容量、批號、製造商、製造地點、出廠日期、保存期限等，以便顧客選購。

15.31.6.3 賣場內不得銷售容器及外包裝上載明「樣品」及「試用品」字樣之商品。

15.32 嬰婦用品零售業

15.32.1 適用範圍

從事與產孕婦及嬰幼兒相關商品之零售或服務為主要業務。

15.32.2 人員與資格

15.32.2.1 服務人員應接受產孕婦保健、育嬰知識及商品使用等專業訓練課程，並保留訓練課程記錄。

15.32.3 營業場所環境及設施

15.32.3.1 賣場應有明確的貨架陳列位置或展示方式、標示或懸掛商品類別名稱，以便於消費者選購。

15.32.3.2 賣場內之陳列架及展示櫃應設置適當之安全防護設施，並防止物品滑落，以維護顧客選購產品時之安全。

15.32.3.3 為方便顧客取貨，應依大且重之商品陳列於低層，小與輕之商品陳列於上層之上架方式，以維護顧客之安全。

15.32.3.4 賣場應視產品需要，於適當地點設置試穿區，並且應注意採光、通風良好及顧客隱私權之保護。

15.32.3.5 營業場所之門口處應設置「禁止寵物入內」之標誌（導盲犬除外），以免寵物身上之病媒污染商品，影響嬰幼兒及孕婦之健康。

15.32.3.6 為維護賣場安全，應注意地板防滑設施處理及貨架間通道之暢通。

15.32.4 服務標準作業

15.32.4.1 應明文訂定商品之代客搬運、退換貨標準、售後服務等作業程序，並明訂收費方式，主動告知顧客。

15.32.4.2 如有必要時，服務人員宜主動提供商品之正確使用或食用方式及試用服務。

15.32.4.3 店內除陳列相關商品外，宜定期或不定期提供嬰幼兒養育及產孕婦保健之相關國內外資訊，以提昇服務層面。

15.32.5 商品銷售作業

15.32.5.1 賣場陳列之商品，應標示清楚其中文名稱、主要成分、適用年齡、使用方式、注意事項、製造商、製造地點、保存期限等，並依相關法令標示，以提供顧客選購之參考。

15.32.5.2 如有販賣嬰兒配方食品、四個月以上嬰兒食用之副食品或嬰兒奶嘴，其容器或外包裝標示應符合行政院衛生署所公告之食品衛生管理法相關規定。

15.32.5.3 如有販售兒童玩具商品，其標示應符合經濟部所公告之玩具商品標示基準法。

15.32.5.4 賣場之商品應依使用功能作群組式排列整齊，以方便顧客參觀選購。

15.32.5.5 如有販售服飾類商品，其標示應依照經濟部所公告之服飾標示基準法之規定。

15.33 醫療用品零售業

15.33.1 適用範圍

從事各類醫療、保健、護理、復健等用品及醫療耗材之零售或服務提供為主要業務，如銷售列屬醫療器材之商品，並應依法領有衛生主管機關核發之藥商許可執照。

15.33.2 人員與資格

15.33.2.1 賣場內應有受過專業訓練之諮詢服務人員隨時接受顧客諮詢，提供專業知識。

15.33.2.2 如有販售非處方藥品(OTC)時，應有取得主管機關核發執業執照之專任藥師或藥劑生駐店服務，若藥師或藥劑生於遷移或變更時應依規定向主管機關報備。

15.33.3 營業場所環境及設施

15.33.3.1 宜設置斜坡或殘障輔助工具，以便於行動不便者進出。

15.33.4 營業場所衛生

15.33.4.1 賣場所使用於直、間接接觸顧客皮膚之試用產品，應定期或不定期進行清洗、消毒保養及更換新品，以維護顧客試用之安全、衛生。

15.33.5 服務標準作業

15.33.5.1 應明文訂定商品之代客送貨、售後服務、租賃服務、維修服務等作業程序及收費方式，並主動告知顧客。

15.33.5.2 醫療、保健、復健等器材應主動出具中文保證書，提供適當保固服務。

15.33.5.3 賣場應主動提供商品之正確使用、食用方式及其他相關注意事項。

15.33.5.4 賣場宜提供顧客商品查詢及代客訂貨等服務。

15.33.6 商品銷售作業

15.33.6.1 賣場所販售之商品（包含不得轉售之樣品、試用品及贈品），其包裝上之表徵、內容物之標示應符合商品標示法及其他相關法令之規定。販售藥物者，其藥物之標示並應符合藥事法之規定，以利顧客選購。

15.33.6.2 商品出售時，不得將商品原始之名稱、標籤、說明書、包裝、商標、圖形或容器等改變後出售。

15.33.7 其他

15.33.7.1 賣場所販售之各類商品於其他專則有所規範時，則適用於該專則之條款。

15.34 藥妝零售業

15.34.1 適用範圍

從事各類藥品、化妝品、健康食品、食品及一般生活用品之零售或服務提供為主要業務，如銷售列屬藥物之產品，並應依法領有衛生主管機關核發之藥商許可執照，且不含處方藥品調劑業務。

15.34.2 名詞定義

15.34.2.1 非處方藥

係指藥品製劑中，除醫師處方藥品外之醫師、藥師、藥劑生指示藥品、成藥及固有成方製劑，其分類依據中央衛生主管機關核准之藥品許可證所載並標示於藥品包裝中。

15.34.2.2 健康食品

係指提供特殊營養素或具有特定之保健功效，特別加以標示或廣告，而非以治療、矯正人類疾病為目的之食品，並符合行政院衛生署公告之健康食品管理法之規定。

15.34.3 人員與資格

15.34.3.1 應有取得主管機關核發執業執照之專任藥師或藥劑生駐店服務，且藥師或藥劑生於遷移或變更時應依規定向主管機關報備。

15.34.4 營業場所環境及設施

15.34.4.1 依規定應將藥商許可執照及執業藥師執照懸掛於賣場之明顯位置。藥師及藥劑生胸前並應佩帶專業證照。

15.34.4.2 賣場依規定應將「執業中」或「暫停執行業務」之標示視實際執業情形置於藥師諮詢處所明顯位置，便於顧客辨識。

15.34.5 營業場所衛生

15.34.5.1 賣場所使用於直、間接接觸顧客皮膚之器具、試用產品及設施，應定期或不定期進行清洗、消毒保養及更換新品，以維護顧客試用之安全、衛生。

15.34.6 服務標準作業

15.34.6.1 應主動提供商品之正確使用或食用方式。如有必要時，宜主動提供試用服務。

15.34.6.2 除陳列相關商品外，宜定期或不定期提供相關國內外資訊，以提昇服務層面。

15.34.7 商品銷售作業

15.34.7.1 賣場所販售之商品（包含不得轉售之樣品、試用品及贈品），其包裝上之表徵、內容物之標示應符合商品標示法及藥事法、化妝品管理條例、食品衛生管理法、健康食品管理法等相關法令之規定，以利顧客選購。

15.34.7.2 賣場所張貼之廣告應符合藥事法、化妝品管理條例、食品衛生管理法、健康食品管理法等相關法令之規定，不得有虛偽不實、誇張及超過許可範圍之內容，且非為藥物不得廣告有療效功能。

15.34.7.3 商品出售時，不得將商品原始之名稱、標籤、說明書、包裝、商標、圖形或容器等改變後出售。

15.34.7.4 賣場內不得銷售容器及外包裝上載明「樣品」及「試用品」字樣之商品。

15.34.8 商品貯存作業

15.34.8.1 商品貯存應依相關貯存條件存放，避免受到日光直接照射。

15.34.8.2 不良品與過期品，應依相關法令規定立即下架停止銷售，畫定專區貯存，並明顯標示之。

15.34.9 其他

15.34.9.1 賣場所販售之各類商品於其他專則有所規範時，則適用於該專則之條款。

15.35 居家修繕建材零售業

15.35.1 適用範圍

從事居家修繕建材用品零售為主要業務，如漆料、塗料、金屬手工具、水電材料、家庭五金、居家修繕用品等，但未包括修繕服務。

15.35.2 人員與資格

大型賣場依其用電等級，應配有符合相關法令規定之丙級以上電工操作人員或由專業廠商負責維護之合約，以維護用電設備之安全。

15.35.3 設備與機具之裝置

15.35.3.1 電器販賣應設置測試插座，便於顧客測試，且測試插座應有防止觸電之安全措施。

15.35.3.2 如設有木工裁切服務者，應由專人輔導操作並裝設安全護具。

15.35.3.3 賣場所使用之堆高機等相關運搬設備，應由合格證照人員或訓練有素人員操作，且應明訂操作保養步驟及安全注意事項。

15.35.3.4 各類機具設備應有緊急停止運轉或斷電方法之文字及圖示，並標示於明顯位置。

15.35.4 營業場所環境及設施

15.35.4.1 如為六百坪以上之大型賣場，其通道之設計宜有主動線與輔助動線之區分(不含特殊展示區)，主動線寬度宜維持在二公尺以上，輔助動線宜維持在一公尺以上，收銀台通道宜維持在０.九公尺以上。

15.35.4.2 營業場所之門口處應有「本場所全面禁菸」之標誌。

15.35.4.3 如有商品以懸吊方式展示者，應妥善固定，以免影響顧客安全。

15.35.5 服務標準作業

15.35.5.1 宜設有專人服務區，以提供一般消費者之購物、安裝、使用、技術、室內設計等專業諮詢。

15.35.5.2 如有販售 DIY 之相關商品，應提供顧客簡單明瞭之組裝方式中文說明書，顧客如有疑問應善盡諮詢協助之責。

15.35.5.3 應明文訂定代客搬運、代客組裝、售後服務、退換貨之作業程序，並明訂收費方式，主動告知顧客。

15.35.5.4 有關商品之使用及操作，服務人員應主動說明注意事項。

15.35.6 商品銷售作業

15.35.6.1 商品應依使用功能作群組式排列整齊，以方便顧客參觀選購。

15.35.6.2 賣場所販售之電器、電動工具、瓦斯器具等經經濟部標準檢驗局公告為應施檢驗品目之商品，應清楚標示合格檢驗字號。

15.35.7 商品貯存作業

15.35.7.1 如有設置倉庫，宜依營運之需要，維持適當之庫存量，以便保持貨物之順暢流通及避免堆積過多之貨品。

15.35.7.2 不良品或退換貨於處理或銷毀前應選擇適當地點貯存，並明顯標示之。

15.35.7.3 進貨、補貨時，以不佔用通道為原則，如有佔用通道，應設有警告標誌或拉警示帶。如有廢容器或包裝，應即去除以免阻塞通道。

15.36 眼鏡零售業

15.36.1 適用範圍

從事有關眼鏡及其用品、零件等零售或維修服務提供，與近遠視、散光、老花等驗光配鏡服務為主要業務，如銷售列屬醫療器材之產品，並應依法領有藥商許可執照。

15.36.2 人員與資格

從業人員宜參加相關技術訓練並持有結業證明。

15.36.3 設備與機具之裝置

15.36.3.1 驗光配鏡及其他作業設備（例：驗光、鏡片加工及清洗等相關器材）基於營運之需要而設置者，應制定相關之操作、維護等作業標準，並紀錄備查。

15.36.4 營業場所環境及設施

15.36.4.1 配鏡驗光區應維持整齊、清潔，使用之儀器應保持乾淨無污損，並於顧客使用後，立即清理及消毒，以維護營業場所之衛生清潔及安全。

15.36.5 服務標準作業

15.36.5.1 顧客取件時應詳細說明使用方法、注意事項及協助顧客清點相關配件。

15.36.6 商品銷售作業

15.36.6.1 銷售商品之標示應符合商品標示法及其他相關法令之規定。如有銷售列屬醫療器材之去蛋白片、清潔保養液等，其標示並應符合藥事法之規定，以利顧客選購。

15.36.6.2 如有銷售去蛋白片、清潔保養液等列屬醫療器材之商品，其海報、宣傳單、手冊、立牌、錄影帶等廣告內容應依規定向衛生主管機關申請核准，並標示核准字號。

15.36.6.3 店內應建立顧客維修服務制度，提供維修檢測服務。

15.36.6.4 配鏡應主動出具中文保證書，提供適當保固服務。

15.36.6.5 商品出售時，不得將商品原始之名稱、標籤、說明書、包裝、商標、圖形或容器等改變後出售。

15.36.6.6 賣場內不得銷售容器及外包裝上載明「樣品」及「試用品」字樣之商品。

15.37 不動產仲介經紀業

15.37.1 適用範圍

指從事不動產買賣、互易、租賃之居間或代理業務之行業。

15.37.2 人員與資格

15.37.2.1 經營仲介業應具備下列要件：

5. 經主管機關許可並完成備查。
6. 繳存營業保證金。
7. 僱用具備經紀人員資格者執行業務。
8. 加入登記所在地之公會。

15.37.2.2 不動產仲介業從業人員應依中央主管機關規定，取得政府或其指定單位核發之「不動產經紀人」或「不動產經紀營業員」相關合格證照，方得從事仲介業務。

15.37.2.3 經紀人員指經紀人或經紀營業員。營業處所至少應置經紀人一人；經紀營業員每逾二十人，應增設經紀人一人。

15.37.3 名詞定義

15.37.3.1 不動產說明書

房仲業者在承接委託物件時，會製作「不動產說明書」，充分揭露房屋資訊，供買方參考。其製作內容含房屋所有權狀影本（如土地、建物登記簿謄本）、房屋現況說明書、地籍圖、建物平面圖、分區使用證明及使用執照等資料。

15.37.3.2 斡旋金

是不動產賣方要價和買方出價尚有差距時，買方欲委託仲介業代其向賣方議價，仲介業欲檢驗買方出價之誠意，並避免買方後悔，由買方交付房屋仲介業者一定數額的金錢或其他代替物。一般不動產仲介業者所用的單據，俗稱為「斡旋保證金」、「要約保證金」、「要約承諾書」、「出價保證金」、「出價購屋協調書」、「協調金」、「買賣預約書」等不一而足。

15.37.3.3 要約書

是登載買受人購買房屋意思表示之文書，行政院公平交易委員會規定消費者得不給付斡旋金給仲介業者，而以簽訂要約書 交由仲介業者向屋主進行斡旋之方式替代之，一旦屋主同意買方之要約內容時，該交易即屬完成，消費者即負有進一步與屋主簽訂書面契約之義務。

15.37.3.4 海砂屋

指建築房屋時混凝土所用的砂，用的是來自海邊的海砂而非正常所用的河砂。海砂若沒有經過去氯離子處理，短期會使牆面滲出白色的痕漬，長期則會加速腐蝕鋼筋，鋼筋因銹蝕膨脹造成混凝土塊剝落，嚴重損害房屋的結構體。海砂屋真正的名字是「高氯離子含量的混凝土建築物」，氯離子標準值為 O.三kg/m3 以下。

15.37.3.5 輻射屋

指建築房屋時所使用的鋼筋或其它材質受到輻射污染，其輻射量超過 O.五侖目者。這種受到輻射污染的鋼筋會產生放射性物質對人體造成傷害。

15.37.4 營業場所環境及設施

15.37.4.1 以下證件應揭示於營業處所明顯之處：

5. 業者持有之仲介相關證照及許可文件。
6. 同業公會會員證書。
7. 經紀人證書。
8. 報酬標準及收取方式。

15.37.4.2 營業場所之裡、外佈置，應依產業特性規劃人性化、親切、舒適等尊重顧客的環境，並具有良好照明及清潔、明亮的空間。

15.37.4.3 倘若是加盟經營的門店，應於廣告、市招及名片等明顯處，標明加盟店或加盟經營字樣。

15.37.5 服務標準作業

15.37.5.1 經紀人員應依據消費者提出之預算及需求，提出專業的建議，並接受諮詢。

15.37.5.2 經紀業與委託人簽訂委託契約書後，方得刊登廣告及銷售。其廣告及銷售內容，必須與事實相符，並應註明經紀業名稱。

15.37.5.3 經紀業提供之各式不動產資訊、DM、圖表數據、實景照片等，應與事實相符；不動產說明書含蓋之項目應與不動產說明書內容一致。

15.37.5.4 為確保消費者購屋權益，經紀業簽立物件委託後需進行不動產說明書製作，並經賣方簽章確認。而銷售時經紀人員應主動出示不動產說明書，並向消費者詳細說明該土地及建物產權狀況。如該房屋週邊有特殊建物，例如體育館、焚化場、垃圾掩埋場、變電所等，也應主動告知消費者。

15.37.5.5 對於不動產說明書，仲介業者應善盡調查之義務。

15.37.5.6 經紀業所製作之不動產說明書及委託銷售契約書，其內容不得少於主管機關所公告應記載及不得記載事項之內容。

15.37.5.7 經紀人員應主動依不動產說明書，向消費者解說交易標的物現況、權利狀態、公共設施、車位所佔空間面積及住戶使用規約、注意事項、稅費項目及負擔。

15.37.5.8 經紀人員於引導消費者登門看屋、詢價時，應保持入口處開門之狀態，以避免造成糾紛。如有人居住，徵得同意後，仍應儘可能保持入口處開門之狀態。

15.37.5.9 經紀人員應主動每週向買賣雙方報告銷售進度，並留下回報記錄供查核。

15.37.5.10 依電腦處理個人資料保護法向各縣市政府地政單位申請登記及取得執照後，始可蒐集或電腦處理個人資料。

15.37.5.11 不動產仲介經紀業應依主管機關核准之個人資料檔案安全維護計畫，指定專人確實辦理個人資料安全維護事項。

15.37.5.12 不得無故洩漏因業務知悉或持有之他人秘密。

15.37.6 商品服務作業

15.37.6.1 不動產之銷售，應符合「誠信」原則，並依不動產標的現況說明書，主動揭露標的物房屋之重大瑕疵，如淹水、非自然身故房屋、海沙屋、輻射屋等。

15.37.6.2 不動產仲介業者應提供近三個月內至少三個類似區域及物件之成交個案成交價格，以供買賣雙方做為參考；近三個月內成交個案數不足三個者，則全數提供。

15.37.6.3 不動產委託銷售定型化契約書，應提供消費者至少三日之期間以審閱契約條款。

15.37.6.4 不動產仲介業者不得利用交易資訊不對稱之特性，隱匿斡旋金契約與內政部版「要約書」之區別及其替代關係；在向購屋人收取斡旋金之同時，亦應同時書面告知購屋人亦得選擇採用內政部版「要約書」及斡旋金契約與內政部版「要約書」之區別及其替代關係，並經購買者簽名確認。

15.37.6.5 房屋銷售應於成交契約中明確訂定交屋日期或期限及交屋條件，並應明訂違約條款以保障消

費者權益。

15.37.6.6 為保障買賣雙方之交易安全，應建立完善的履約保證機制為宜。

15.37.6.7 經紀業或經紀人員不得收取差價或其他報酬;經營仲介業務者，並應依政府規定之報酬標準計收。

15.37.6.8 下列文件應由仲介業指派經紀人簽章：

7. 不動產出租、出售委託契約書。
8. 不動產承租、承購要約書。
9. 定金收據。
10. 不動產廣告稿。
11. 不動產說明書。
12. 不動產租賃、買賣契約書。

15.37.6.9 雙方當事人簽訂租賃或買賣契約書時，經紀人應將不動產說明書交付買方，並由買方在該說明書上簽章。

15.37.6.10 建立透明且合理的顧客抱怨或糾紛處理的標準程序。

15.37.6.11 在與賣方消費者簽訂「不動產專任委託銷售契約書」時，應說明「不動產專任委託銷售契約書」與「不動產一般委託銷售契約書」之間權利與義務之差異。

15.38 加油(氣)站業

15.38.1 適用範圍

備有儲油(氣)設施及流量式加油(氣)機，從事液化石油氣、汽油、柴油、煤油及小包裝石油產品供售為主，並提供汽車及機車使用之零售行業。

15.38.2 名詞定義

15.38.2.1 加油站

指備有儲油設施及流量式加油機，為機動車輛或動力機械加注汽油、柴油或供給其他汽油、柴油消費者之場所。

15.38.2.2 加氣站

係指備有儲氣設施及流量式加氣機，為汽車固定容器加注液化石油氣之場所。

15.38.2.3 油氣回收設施

指卸油油氣回收設備、油槽真空壓力調節閥及加油槍油氣回收設備。

15.38.3 人員與資格

15.38.3.1 加油站服務人員，應接受勞工安全衛生法令規定必要之安全衛生教育及訓練。

15.38.3.2 經營加氣站業務者，對從事加氣站操作人員應施以勞工安全衛生法令規定必要之安全衛生教育、訓練。

15.38.4 設備與機具之裝置

15.38.4.1 站內明顯處應標示營業主體、加油(氣)站站名、營業時間、油品種類與價格、及供油(氣)廠商標誌或名稱。

15.38.4.2 加油(氣)機應檢附製造國家安全檢驗合格之證明文件，計量表亦應定期檢驗。

15.38.4.3 加油(氣)站之消防安全設備及其他設備應符合消防法令。環境保護法令、建築公安法令及其他有關法令之規定。加氣站設施及其他營運配置另需符合勞工安全衛生法令、勞動檢查法令之規定。

15.38.4.4 其他服務設施

15.38.4.4.1 加油(氣)站之經營，其附屬設施得設置汽機車簡易保養設施、洗車設施、簡易排污檢測服務設施、銷售汽機車用品設施及自動販賣機。如符合土地使用管制規定及其他法令規定時，得兼營加氣(油)站、便利商店及停車場。

15.38.4.4.2 加油站之經營，除以上兼營項目外，如符合土地使用管制規定及其他法令規定時，得兼營代辦汽車定期檢驗、經銷公益彩券、廣告服務及其他經中央主管機關核准之兼營項目。

15.38.4.4.3 以上兼營項目，如於其他專則有所規範時，適用各該專則條款。

15.38.4.5 加油站應維持加油槍及油氣回收設施有效操作，其氣油比檢測及氣漏檢測應符合下列規定，且視規定之調整，得以調整：

檢驗測定項目	合格標準範圍	容許誤差	備註
氣油比檢測 (抽氣量＼加油量)	1.35～2.40	1/100	具備以燃燒或冷凝等方式，處理回填至油槽後多餘油氣之設備者。
	0.88～1.20	1/100	無前述設備者
氣漏檢測	4.83～5.33 公分水柱 (1.90～2.10 英吋水柱)	1/100	使管路受壓至 5.08 公分水柱(2 英吋水柱)，測試時間五分鐘。

15.38.4.6 加油站應自行或委託專業檢驗測定人員，每二年進行一次氣漏檢測，每支加油槍每六個月應進行一次氣油比檢測，其連續兩次檢測間隔期間應為三個月以上。

15.38.4.7 應設置加油站營運設備自行安全檢查表自行實施加油站設施每日、每月及每半年安全檢查，並製作檢查記錄。加氣站開始營業後，應依自動檢查表實施下列自動檢查：每日、每月、每三個月及每年之安全檢查。

15.38.4.8 加油站販售之汽油顏色應符合國家標準(CNS)之規定。

15.38.5 營業場所環境及設施

15.38.5.1 下列場所應設置適宜之警戒標誌及標線：

15.38.5.1.1 加油站除符合 15.38.4.1 之標示外，並應於下列場所設置警戒標誌及標線：

15.38.5.1.1.1 儲油槽區設置「嚴禁煙火」及加油區設置「熄火加油」、「嚴禁煙火」之警戒標誌，並以紅底白字標示金屬板製作。

15.38.5.1.1.2 加油站出入口設方向標誌，並於地面劃白色箭頭標線；卸油區應於地面以黃線標示。

15.38.5.1.1.3 雨棚應設置高度標誌。

15.38.5.1.2 加氣站應於明顯處所標示營業主體、加氣站站名、營業時間及售氣價格，並應於下列場所設置警戒標誌、安全作業指導標誌及標線：

15.38.5.1.2.1 儲氣槽區設「嚴禁煙火」、加氣區每座泵島設「嚴禁煙火」、「熄火加氣」及儲氣槽區操作門旁設「儲氣槽區非安全作業人員禁止進入」之警戒標誌，並以紅底白字標示金屬板製作。

15.38.5.1.2.2 緊急遮斷操作開關旁設「緊急遮斷閥操作位置」、氣槽車卸收區設「卸收作業程序」、明顯位置設「安全工作守則」及「緊急應變措施」、各開關閥門應懸掛「開」及「關」及加氣區每座加氣泵島設「加氣前請將汽車引擎鑰匙交給加氣人員保管」之安全作業指導標誌，並以白底紅字標示金屬板製作。

15.38.5.1.2.3 加氣站出入口設方向標誌，並於地面劃白色箭頭、氣槽車卸收區劃黃色方框及汽車加氣位置劃白色方框之標線。

15.38.5.2 如設有包裝油品儲藏室，不應設置地窗，且需有良好通風。

15.38.5.3 如為兼營加油及加氣站業務者，其加氣站之營業站屋得與加油站營業站屋合併使用；但其建築物應與加氣雨棚分開建造並標示清楚。

15.38.6 營業場所衛生

15.38.6.1 應維護加油（氣）站內環境衛生（含公廁及垃圾分類筒）並進行綠美化擺設。

15.38.6.2 應維護加油（氣）站周圍環境衛生情形（排水水路內有無油漬、洗車設施廢水排放是否符合標準及法規規定）。

15.38.7 服務標準作業

15.38.7.1 應於站內入口明顯處公告油(氣)品牌價，其大小及位置均需符合清晰、明顯之原則。臨時性更動牌價時，服務人員應於加油(氣)前主動告知顧客。

15.38.7.2 油品種類及加油動線指標應明確標示。

15.38.7.3 指引車輛進入等候車道，主動詢問顧客欲補充的油氣之品項規格。

15.38.7.4 當站內堵塞時，需有專人導引出入站動線。

15.38.7.5 如有滴油在車體上，應擦拭乾淨。

15.38.7.6 應對正式員工或兼職人員施予必要之教育訓練，以確保其熟悉加油作業、服務流程及禮儀。

15.38.7.7 如有提供以下之免費服務，如洗車、擦車窗及打氣等免費服務，亦應維持服務禮儀及服務品質。如需計費之服務，亦應明訂收費方式及服務內容。

15.38.7.8 機車加油時，應提醒等候加油者，熄火等候加油。

15.38.7.9 對於加油(氣)使用信用卡付費者，應有防止側錄之措施及「本站已有防止信用卡側錄之預防措施」之提醒及標示。

15.38.8 商品銷售作業

15.38.8.1 商品優惠訊息應明確揭露優惠對象之限制，並主動提醒顧客，以維護消費者之權益。

15.38.8.2 促銷優惠條件變更時，除應事先明確告知消費者外，並應提前公告及提供適當緩衝實施時間，避免消費糾紛。

15.38.8.3 經營加氣站業務者，限以流量式加氣機販售車用液化石油氣；其販售車用液化石油氣之營業行為限在加氣站內完成，不得於核准基地範圍以外營業。販售之車用液化石油氣，不得灌裝於其他容器，但經中央主管機關專案核准者，不在此限。

15.38.8.4 消費者使用信用卡付費，不得限制刷卡金額。

15.38.9 商品貯存作業

15.38.9.1 如有設置倉庫，宜依營運之需要，維持適當之庫存量，以便保持貨物之順暢流通及避免堆積過多之貨品。

15.38.9.2 營業場所之不良品於處理或銷毀前應選擇適當地點貯存，並明顯標示之。

15.38.9.3 從業人員補貨時，以不佔用通道為原則，如有廢容器，應即去除以免阻塞通道。

15.38.10 其他

15.38.10.1 加油站設施與設置達中央主管機關所定規模之自用加儲油（氣）設施者，應投保公共意外責任保險及意外污染責任險。

15.38.10.2 加油站如兼營加氣站者，需符合「加氣站設置管理規則」。

15.38.10.3 各加油站附屬設施於其他專則有所規範時，則適用該專則的條款。

15.38.10.4 加油站內使用之石油製品(含石油氣)，應符合國家標準，始得銷售。

15.38.10.5 加油站銷售之石油產品，限向依法經營石油或石油產品生產業務者或輸入業者取得。加氣站販售之車用液化石油氣限向依法取得經營石油或石油產品生產業務者批購，並不得摻雜或作偽。

15.38.10.6 加油站汽油儲槽，應設置油氣回收設施。

15.39 技藝與語文補習班業

15.39.1 適用範圍

凡從事提供除文理升學以外教育服務之行業，如美術、戲劇、音樂、舞蹈、攝影、手工藝等藝術類及語文類之教育服務均屬之。本類提供之教育服務屬短期補習教育，不含安親班，且除資訊類可由業者授予專業證照外，其餘並不授予教育程度畢業證書或專業證照。

15.39.2 人員與資格

15.39.2.1 補習班班主任應年滿二十歲，並具備下列資格：

15.39.2.1.1 專科以上學校畢業或具同等學歷者。

15.39.2.1.2 高級中等以上學校畢業或具同等學歷，並具有各該科技能且持有證明文件者。但理燙髮、美容、縫紉、編織、插花、烹飪或其他技藝補習班之班主任得僅為國民中學或初級中學以上畢業或具同等學歷，並具有所設各類科技能之一且持有證明文件者。

15.39.2.2 補習班應聘請具其開設科目專業資格之教師。前項專業資格以國、內外公、私立學校、機構、單位核發之畢（結）業證書或其他具體事實認定之。法令另有規定者，則依法聘任之。

15.39.2.3 補習班不得聘請現任公、私立學校專任教師及軍公人員兼課。

15.39.2.4 外籍教師之聘任應符合行政院勞工委員會及相關主管機關之規定。

15.39.3 設備與機具之裝置

15.39.3.1 補習班應購置相關教學器材；其設置標準並應參酌各級學校相關類科設備標準設置，且規格及數量須符合教學需要。

15.39.3.2 補習班所設技藝科目應有實習或訓練之器材及場所，並注意安全措施。

15.39.4 營業場所環境及設施

15.39.4.1 補習班經核准立案後，由主管機關發給立案證書。前項立案證書，應懸掛於補習班招生場所顯明之處。

15.39.4.2 補習班之班舍總面積、教室總面積及每一學生平均使用教室面積應依各立案所在直轄市或縣市政府規定辦理。

15.39.4.3 班舍建築物之使用、公共安全及消防安全設備，應符合有關法令規定。

15.39.5 服務標準作業

15.39.5.1 補習班招生廣告內容，以名稱、班址、科別、師資及課程內容、班數、招生人數、開課日期、上課時數及時間、修業期限、入學資格及收費標準為限，不得誇大不實、引人錯誤或違反其他相關法令之規定。前項招生廣告應載明核准立案之機關及文號。

15.39.5.2 補習班與學生或其法定代理人簽訂補習服務契約書時，其內容不應違反「短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項」之規定。參加補習課程之學生如係未成年者，所訂契約並應取得其法定代理人之同意。

15.39.5.3 補習班之收、退費規定應載明於其招生廣告、簡章、報名表及收據。

15.39.5.3.1 前項報名表除學生報名資料及簽章等內容外，並應載明參與補習之學生已知悉並瞭解收、退費規定之條款。

15.39.5.3.2 補習班收、退費之規定及前項學生或其法定代理人已知悉並瞭解收、退費之條款，應由學生詳閱後簽章。

15.39.5.4 補習班收取費用，應開立正式收據，除辦理退費外，不得以任何理由要求學生繳回收據收執聯。

15.39.5.4.1 前項收據應載明補習班名稱、班址、立案證號、參加班別及上課期間、收費總額、項目金額及退費規定。

15.39.5.5 補習班學生繳納費用後離班者，補習班應依各立案所在直轄市或縣市政府之規定辦理退費，並於七日內主動辦理退費，且不得以遺失收據為由拒絕辦理退費。

15.39.5.6 補習班因故未能開班上課時，除應於原定開課十日前儘速通知學生，並於班址顯明處及預定上課地點公告，並應依各立案所在直轄市或縣市政府之規定期間內，全額退還學生已繳納之費用。

15.39.5.7 前二條之退費，其對象為未成年學生者，補習班應主動通知家長或法定代理人申領之，並僅得由家長或法定代理人受領之。

15.39.5.8 補習班應設專人提供學生相關之諮詢。

15.40 汽車美容業

15.40.1 適用範圍

凡從事汽車清洗、打腊、內部清潔及其他美容之行業均屬之。汽車美容(Car Beauty)的定義乃是就汽車進行外觀與內裝澈底的清潔與保護，舉凡汽車漆面處理、打蠟、修飾、美化、保護、內裝保養等都屬於汽車美容的領域。

15.40.2 人員與資格

15.40.2.1 服務人員應接受勞工安全衛生法令規定必要之安全衛生教育及訓練。

15.40.2.2 應對正式員工或兼職人員施予必要之教育訓練，以確保其熟悉洗車作業、服務流程及禮儀。

15.40.3 設備與機具之裝置

15.40.3.1 各項營業用之機器設備，如清洗、保養等各項設備及附屬設備，應明訂定期保養計畫，並保留保養紀錄至少一年；如有異常，應訂有矯正及預防措施。

15.40.4 營業場所環境及設施

15.40.4.1 營業所使用之各式清洗劑、保養品等化工製品，應有國家安全檢驗合格之證明。

15.40.4.2 營業場所環境衛生應符合污水處理相關法規之規定。

15.40.4.3 營業場所應設置安全無慮之出、入口，且設有方向標誌，並於地面劃白色箭頭標線。

15.40.5 服務標準作業

15.40.5.1 應於營業場所內明顯處公告牌價；牌價有臨時性更動時，服務人員應主動告知顧客。

15.40.5.2 指引車輛進入等候車道時，應主動告知顧客所提供之汽車美容服務之品項規格等。

15.40.5.3 車輛進出除地面應有明顯標示外，也應有專人指引及指揮，以免影響交通安全及流暢。

15.40.5.4 每日作業前，需測試漏電斷路器動作，動作不正常時即應停止作業並請維修人員處理。

15.40.5.5 若使用高壓噴水槍時，不得對人或電氣設施噴射，不得於兩車間從事清洗車輛作業，隨時注意車輛動線，防止意外。

15.40.5.6 進行內部清潔前，服務人員應主動檢查顧客是否遺留物品，並列入標準作業程序中。

15.40.5.7 服務人員應主動說明內部清潔所包括之項目，如椅套及椅墊清潔、皮革保養等。

15.40.5.8 擦拭水漬人員須注意車子動線，以防意外。

15.40.6 商品/服務銷售作業

15.40.6.1 預付型消費(即消費者長期需要某種服務項目，先行預繳一定金額後，延後取得服務或商品之消費模式。)

15.40.6.1.1 除於合約中清楚載明相關權利義務外，簽約前銷售人員並應口頭說明，以使消費者正確明瞭其相關權利與義務；並應將審閱權及審閱期間明訂於合約中，審閱期間且不得少於五日。

15.40.6.1.2 服務不可規定使用或接受服務期限。

15.40.6.1.3 對於業者及消費者雙方中途中止合約及退費計算處理方式，應明確記載於合約中，銷售人員並應於簽約前口頭說明。

15.40.6.1.4 應主動揭露顧客已接受之服務紀錄。

15.40.6.1.5 正式評核或追蹤評核時，應出示銀行之「無退票證明」。

15.40.6.2 商品或服務優惠訊息應公開揭露優惠條件及對象是否限定刷卡或會員，並主動提醒顧客，以維護消費者之權益。

15.40.6.3 採取會員制之業者，應基於雙方平等的權利義務建立對會員之規範。

15.40.6.4 針對顧客資料應建冊並妥善管理。

15.40.6.5 對於商品或服務，應與保險業者訂定人員傷害險、車體損失險及公共意外險之保險理賠條款，避免商品或服務所引起之糾紛，並確保消費者權益。

15.40.7 商品貯存作業

15.40.7.1 如有設置倉庫，宜依營運之需要，維持適當之庫存量，以便保持貨物之順暢流通及避免堆積過多之貨品。

15.40.7.2 營業場所之不良品於處理或銷毀前應選擇適當地點貯存，並明顯標示。

15.40.7.3 從業人員補貨時，以不佔用通道為原則，如有廢容器，應即去除以免阻塞通道。

15.41 汽車營業性租賃業

15.41.1 適用範圍

凡從事以汽車租予他人，僅收取租金而不參與營運之行業均屬之。

15.41.2 人員與資格

15.41.2.1 應對員工施予必要之教育訓練並保留訓練紀錄三年，以確保其熟悉商品或服務知識、服務流程及禮儀。

15.41.2.2 附駕駛之客車或貨車租賃，其駕駛人員應取得政府主管機關所規定應取得之駕駛執照。並應接受勞工安全衛生法令規定必要之安全衛生及道路交通安全教育及訓練。

15.41.3 設備與機具之裝置

15.41.3.1 各項營業用之車輛及附屬設備等，應明訂定期保養計畫，並保留保養紀錄；如有異常，應訂有矯正及預防措施。

15.41.4 營業場所環境及設施

15.41.4.1 營業所、站之設備應符合營業需要。營業場所之使用應符合相關建築法規土地或建物面積使用之規定。

15.41.4.2 停車場地應符合公路主管機關規定標準。

15.41.4.3 業者應在其營業處所標明其公司行號名稱，懸掛汽車運輸業營業執照及租賃費率表、汽車出租單樣本，並須有足夠之停放車輛場所，以供顧客選擇。

15.41.5 服務標準作業

15.41.5.1 與承租人訂定租賃契約，其內容不得違反中央政府主管機關所訂定之「小客車租賃定型化契約範本」及「小客車租賃定型化契約應記載及不得記載事項」相關規定與精神。

15.41.5.1.1 除於合約中清楚載明相關權利義務外，簽約前銷售人員應口頭說明並提供三日以上之合約審閱期，以使消費者正確明瞭其相關權利與義務。

15.41.5.1.2 對於中途中止合約及退費計算處理方式，應明確記載於合約中，銷售人員並應於簽約前口頭說明。

15.41.5.2 商品或服務優惠訊息應明列優惠對象及條件是否限定刷卡或會員，並主動提醒顧客，以維護

消費者之權益。

15.41.5.3 出租之車輛之安全設備，應依政府主管機關之規定辦理。

15.41.5.4 出租車輛時，應主動提供檢修紀錄予消費者。

15.41.5.5 出租車輛如屬於非人為之機械性故障且非歸屬於租車人之責任而無法行駛或使用時，業者應提供替代用車之服務。

15.41.5.6 出租車輛應為出廠三年以內之車輛，以提供顧客足夠新車種及安全無慮之服務。

15.41.6.商品/服務銷售作業

15.41.6.1 經營小客車租賃業及小貨車租賃業應遵守下列規定：

15.41.6.1.1 租車人自行駕駛者，應領有有效之本國駕駛執照或國際駕駛執照。

15.41.6.1.2 應明示承租人隨身攜帶汽車出租單及行車執照以備查驗。

15.41.6.1.3 經營小客車租賃業租車人如須僱用駕駛人者，應由出租人負責代僱持有小型車職業駕駛執照者駕駛。出租於外籍旅客者，並由熟諳外國語言且無不良紀錄之駕駛人代為駕駛。租賃小貨車應由租車人自行駕駛使用，不得由出租人代僱駕駛人。

15.41.6.1.4 驗明租車人駕駛執照內所載駕駛人姓名、住址、駕駛執照號碼及准駕車車類相符後，始得填製汽車出租單連同行車執照、保險卡及出租車輛交付租車人。小客車租賃業應承租人之請求代僱駕駛人時，並須驗明承租人之身分證件連同代僱駕駛人駕駛執照加以登記。

15.41.6.1.5 前款(即 15.40.6.1.3)之租車人為法人、非法人之團體或機關時，應驗明租車人登記名稱、營業所或事務所地址及代表人姓名後，始得填製汽車出租單連同行車執照、保險卡及出租車輛交付租車人。

15.41.6.1.6 供租賃之小客車、小貨車於出租前應實施檢修並留存檢修紀錄，確保良好狀態。供租賃之小客車、小貨車應投保強制汽車責任險並得投保車體損失保險、汽車竊盜損失保險或旅客責任保險，未投保時，出租人應告知租車人，並載明於出租單。

15.41.6.1.7 交付出租汽車時，應主動揭露檢修紀錄，並與承租汽車駕駛員一併檢驗該車輛，並簽證確認車輛安全配備齊全及車況良好。

15.41.6.1.8 應備置汽車出租紀錄簿或電子檔案以詳細記載租賃情況，至少保存二年，並妥善管理，防止洩露顧客之私人資料外露。

15.41.6.1.9 不得將供租賃車輛外駛個別攬載旅客、貨物違規營業。

15.41.6.2 汽車出租單應交租車人隨車攜帶，以備查驗。汽車出租單應載明下列事項：

15.41.6.2.1 租車自行駕駛之駕駛人或小客車租賃業應承租人之請求代僱之駕駛人及承租人之姓名、住址、駕駛執照及身分證件號碼。

15.41.6.2.2 租車起訖日期、時間、車牌號碼及租車費用。

15.41.6.2.3 車輛之附屬設備及起租時碼表里程、燃油供應狀況。

15.41.6.2.4 租賃期間所駕駛車輛違反法令規定或車輛發生失竊、毀損或肇事事故之通告及責任承擔。

15.41.6.2.5 租賃期間車輛中途發生故障，其檢修費用之計算及處理。

15.41.6.2.6 租車人不得利用所租車輛攬載客貨營業。

15.42 健身中心業

15.42.1 適用範圍：提供運動場所，設置健身運動器材，從事健身服務，提供顧客使用，並設有專業指導人

員教學、指導、諮詢、服務為主要業務。

15.42.2 人員與資格

15.42.2.1 健身指導人員應取得相關專業訓練之合格證照。

15.42.2.2 大型營業場所依其營業需求（用電等級、鍋爐使用、游泳池），應配有符合相關法令規定之丙級以上技術士、救生員或由專業廠商負責維護之合約，以維護設備之安全。

15.42.3 設備與機具之裝置

15.42.3.1 營業場所使用之健身器材及設備，應明訂保養步驟及安全注意事項，並制定相關之維護及檢修等作業標準。

15.42.3.2 各類機具設備應有緊急停止運轉、斷電方法及使用方法之文字及圖示，並標示於明顯位置，以維護使用人員之安全。

15.42.4 營業場所環境及設施

15.42.4.1 營業場所如設有游泳池、淋浴間、三溫暖等設施，需依照主管機關訂定之管理條例及檢測標準規定，定期進行檢測、清洗、保養及維修及依實際狀況不定期進行檢測、清洗、保養及維修，並記錄備查。

15.42.4.2 運動健身器材應依其特性、關聯性及系統性配置，並考量每一器材之適當寬度、高度、整齊、清爽及安全使用範圍，以方便顧客操作使用，且器材之陳列應設有配置表管理及定期維修管理記錄。

15.42.4.3 營業場所樓梯之層階設計，應依建築技術規則設置，其階梯應加設扶手及防滑裝置，以維護顧客及員工之安全。

15.42.4.4 營業場所之門口應設置「本場所全面禁菸」之標誌，以維護顧客及員工之身體健康。

15.42.4.5 營業場所得視實際之需要設置發電機，以因應緊急停電時，能維持消防及逃生系統之正常運轉；發電機之功率並能再有足夠之能量供給營業場所三分之一以上之照明的電力。

15.42.5 營業場所衛生

15.42.5.1 營業場所使用於直、間接接觸顧客皮膚、器官之器具，如毛巾、梳子等，應符合相關衛生法令進行定期及不定期清洗、消毒保養或更換，以維護顧客之安全、衛生。

15.42.5.2 健身運動器材應經常擦拭保持潔淨，以方便顧客操作使用。

15.42.5.3 營業場所應設置足夠之清潔人員，以隨時維持營業場所之清潔。

15.42.6 消防及安全應變處理

15.42.6.1 營業場所應設置足夠可供上鎖之置物櫃，以提供顧客存放個人物品。

15.42.6.2 營業場所應視需要設置保全人員或監視錄影設備與紀錄，以隨時維持營業場所之安全，且保存保全紀錄至少 14 天以上。

15.42.6.3 營業場所應設置適當之偵測儀器或定期及不定期巡視，避免顧客更衣或如廁時遭受偷拍。

15.42.6.4 健身中心都應投保公共意外責任險，以確保消費者權益。

15.42.7 服務標準作業

15.42.7.1 營業場所使用之健身器材及設備，應由合格證照人員或經訓練之專業人員指導顧客操作使用。

15.42.7.2 營業場所內應有專業服務人員隨時接受諮詢，以提供顧客諮詢建議。

15.42.7.3 業者應依設備數及健身使用面積，對進場及使用人數進行容流管制，以確保客戶權益。

15.42.7.4 業者因顧客簽訂服務契約或參加課程、各項活動而知悉或持有顧客之資料，應予保密並妥善管理。

15.42.8 商品銷售作業

15.42.8.1 業者應提供之「健身中心定型化契約」提供服務契約，以確保顧客與業者雙方之交易關係；

並不得違反「健身中心定型化契約」之應記載及不得記載事項之規定。

15.42.8.2 顧客簽訂服務契約前，銷售人員應主動告知顧客契約中有關之權利義務事項，並應將審閱權及審閱期間明定於合約中，且審閱期間不得少於 3 日。

15.42.8.3 健身中心之服務契約（報名表）應載明其收費、退費之規定，且須載明會員已知悉及瞭解收費、退費規定之條款。

15.42.8.4 健身中心之服務契約（報名表）應載明業者及消費者雙方中途中止合約及退費計算處理方式，銷售人員並應於簽約前口頭說明；顧客繳納費用後提出退會申請時，健身中心應依契約內容之規定辦理退費，且不得以遺失收據或發票為由拒絕辦理退費。

15.42.8.5 商品或服務優惠訊息應公開揭露優惠條件及對象是否限定刷卡或會員，並主動提醒顧客，以維護消費者之權益。

15.43 電子產品維修服務業專則

15.43.1 適用範圍：凡從事電腦及其週邊設備、通訊傳播設備、視聽電子產品及家用電器維護及修理之行業均屬之。

15.43.2 人員與資格

15.43.2.1 維修人員應施予相關專業訓練及內部技能確認機制，或相關技術檢驗認證，或製造商或代理商授權之專業訓練，新進人員應有完善的訓練制度。

15.43.3 設備與機具之裝置

15.43.3.1 使用之維修器材及設備，應明訂校驗步驟及基本功能檢查，並制定相關之維護及檢驗等作業標準。

15.43.3.2 維修器材應依其特性、關聯性及系統性陳列，並考量每一器材之安全使用範圍及操作注意事項，以方便操作使用，且器材之陳列應設有完善的配置表管理。

15.43.4 營業場所環境及設施

15.43.4.1 客戶接待區應保持整潔、明亮的環境氣氛。

15.43.4.2 營業場所應清楚公告各項服務收費標準。

15.43.4.3 維修區之設置應以安全及效率為主要考量。

15.43.5 維修服務作業

15.43.5.1 所有的維修應取得原製造商或原代理商之授權，且相關技術資料或維修手冊應有完善之管理。

15.43.5.2 營業場所內應有專業服務人員隨時接受諮詢，以提供顧客諮詢建議。

15.43.5.3 業者因顧客服務而持有之顧客資料，應予保密並妥善管理。

15.43.5.4 受理維修各項產品時，應先行就整體及外觀檢測，並將檢查結果載明於維修單。

15.43.5.5 維修之流程及明細項目，費用、維修時限及物流時限等，應詳細記載於報價單或工作報告單中；並於進行維修前先行報價，取得顧客之同意；於維修完成經由顧客測試確認後，再取得顧客於報價單或工作報告單中之簽名，以確認完修。

15.43.5.6 顧客有關之權利義務事項（如：主動告知維修後資料可能流失，並提供資料備份之服務）應清楚載明於報價單或工作報告單中。

15.43.5.7 應提多元之送修進度查詢機制，如電話、傳真、網路等。

15.43.5.8 服務契約應載明其收費、退費之規定，且須載明顧客已知悉及瞭解收費、退費規定之條款，並明訂維修後保固期間及「二修」(即同樣毛病、同樣零件)不收費。

15.43.5.9 到府維修前，應事先告知：若有拆裝後不維修之情形之基本收費標準；取得顧客同意後，才到府維修。

15.43.5.10 更換零件時，若更換非新品應該註明並讓消費者知道。

15.43.5.11 於相關廣告刊登之優惠措施時，應確保其宣傳之真實性。

15.44 機車零售及維修業專則

15.44.1 適用範圍：凡從事全新機車及其零件、配備、用品之專賣零售店及從事機車保養及修理之行業均屬之。電動機車維修及機車輪胎之修理、安裝及更換亦歸入本類。

15.44.2 人員與資格

15.44.2.1 維修人員應施予相關專業訓練以取得全國技術士機器腳踏車修護〈丙級〉技能檢定合格；新進人員應有完善的訓練制度。

15.44.3 營業場所環境及設施

15.44.3.1 展示區及維修區應有明確之區隔及標示。

15.44.3.2 展示區環境應維持整潔、明亮。

15.44.3.3 維修區於不進行維修時，應做適當整理，以保持整潔及安全的環境。

15.44.3.4 維修器材應依其特性、關聯性及系統性陳列，並考量每一器材之適當寬度、高度、整齊、清爽及安全使用範圍，以方便操作使用，且器材之陳列應設有配置表管理。

15.44.3.5 機車停放騎樓應依各縣市政府相關法規辦理。

15.44.4 商品銷售作業

15.44.4.1 應明文訂定服務項目其作業程序及各項收費標準，例如：代客領牌、繳稅（牌照稅、機車燃料稅）、代辦機車保險（顧客應有自由選擇保險公司之權利、不得銷售未經主管機關核准之保險）及其方式條件等，或提供相關資料給顧客參考，且詳細介紹及說明。

15.44.4.2 如有銷售乘坐機車用之安全帽時，應符合國家標準 CNS 2396「騎乘機車用安全帽」及 CNS 3902「騎乘機車用安全帽檢驗法」之規範辦理。

15.44.4.3 機車交付時，應會同顧客為交車前檢查，並隨車交付保證書、使用說明書及相關文件。

15.44.4.4 營業場所內應有專業服務人員隨時接受諮詢，以提供顧客諮詢建議。

15.44.4.5 商品或服務優惠訊息應公開揭露優惠條件及對象，並主動提醒顧客，以維護消費者之權益。

15.44.4.6 業者提供顧客以分期付款方式購買機車時，應符合消費者保護法有關分期付款買賣相關規定。

15.44.5 維修服務作業

15.44.5.1 相關技術資料或維修手冊應有具體之管理措施。

15.44.5.2 對於顧客維修之車輛，在進行維修前，應詳細向顧客說明需維修或更換之情形，並告知確實之維修費用及完成維修之時間，取得顧客同意維修後方得進行維修，以確保顧客與業者雙方能維持良好之交易關係。

15.44.5.3 維修完成交還機車予顧客前，應就維修車輛做簡易之車身擦拭及簡易之檢查，如車燈、輪胎之檢查、煞車之調整、踏板之整理，保持車身清潔及基本功能之完善，以增進與顧客之良好關係。

15.44.5.4 列出一般維修服務價格標準，並呈現維修表單，以對顧客負責。

15.44.5.5 若有拆裝後不維修情形之基本收費，應於進行維修前告知顧客，取得顧客同意後，才進行維修。

15.44.5.6 如有提供救援服務(即離開所經營店面之維修)時，應事先說明是否與到店服務之收費標準有差異，取得顧客同意後，方提供救援服務。

15.44.5.7 業者應建立顧客資料管理，事先提醒顧客固定保養時間，以提供更好之服務。

15.44.5.8 廢機油及廢棄零件(如廢輪胎、廢塑膠品等)應先適當集中保管、紀錄，再依環保署及各縣市環

保法規進行環保回收。

15.45 飲料店業專則

15.45.1 適用範圍：從事咖啡、茶、果汁等冷熱飲或各式非酒精飲料之供應顧客點叫後飲用服務為主要業務。

15.45.2 人員與資格

15.45.2.1 應設置食品衛生管理或專責人員，負責衛生管理工作，且應確實執行自主檢查工作，並留存記錄。

15.45.3 員工健康檢查

15.45.3.1 從業人員應每年辦理健康檢查一次，且檢查項目應包括 A 型肝炎、肺結核及傷寒，並建檔管理。

15.45.3.2 從業人員在 A 型肝炎、手部皮膚病出疹、膿瘡、外傷、結核病、性病、眼疾或傷寒等疾病之傳染或帶菌期間，或有其他可能造成食品污染之疾病者，不得從事與飲品或食品接觸之工作。

15.45.4 設備與機具之裝置

15.45.4.1 工作檯

飲品或食品之製作、調理等程序均須於工作檯上作業，工作檯宜得使用不鏽鋼材質。

15.45.4.2 冷凍及冷藏設備

飲品、食品及原料之貯存設備應設置冷藏櫃及冷凍櫃，必要時視需要設置冷凍庫及冷藏庫，且冷凍櫃應保持在－18℃以下，冷藏櫃為 7℃以下至凍結點以上。

15.45.4.3 設備規劃與設置

各式飲品或食品之設備、電器、給水及排水等設備均應依作業流程作合理之規劃、設置。

15.45.4.4 洗滌設備

餐具及器具洗滌場所須有充足之流動自來水，並視實際營業狀況設置具有洗滌、沖洗及殺菌之三槽式餐具洗滌殺菌設備，宜設置洗碗機。

15.45.4.5 洗手設備

飲品或食品料理調理場所應設置足夠洗手設備，並備置正確洗手流程圖、清潔劑及乾手等設備。

15.45.4.6 污水排放

排放之廢水超過 50CMD（每天 50 立方公尺）以上者，應符合放流水標準，或納入公共污水下水道系統。

15.45.4.7 冷藏展示櫃

應採用合格電器廠商生產之產品，裝置時應選擇通風良好的地方，不得靠近熱源的位置及避免日光直射，注意水平與散熱問題，以維護設備的能源效率與壓縮機的生命；其溫度計應正常並定期校正，同時應定期清潔維護保養及紀錄備查。

15.45.5 營業場所環境及設施

15.45.5.1 營業場所之廚房及設施，應符合「食品良好衛生規範」之相關規定。

15.45.5.2 一般作業場所光度在 100 米燭光以上，工作檯面或調理檯光度在 200 米燭光以上，櫃檯平面光度在 700 米燭光以上。

15.45.5.3 調理場所應有足夠數量洗手設備，水龍頭應使用避免清洗後再度遭受污染者。

15.45.5.4 調理場所內排水系統應暢通完整，出口設置防止病媒侵入設施。

15.45.5.5 切、剁之刀及砧板應具備二組以上，並加以標示，分別使用於生、熟食品的處理。

15.45.5.6 冷凍、冷藏櫃裝置時，應選擇通風良好的地方，不得靠近熱源的位置及避免日光直射，並應定期清潔維護保養及紀錄備查。

15.45.5.7 食器洗滌區應以不銹鋼或瓷材等不透水材質構築，其設計和構造應不易藏污納垢易於清洗，設置深度應以使用時不濺出水花，影響賣場整潔與服務人員儀容為原則。

15.45.5.8 食器洗滌區使用之器具應陳放整齊，已清潔或消毒過之食器應放在能防止其再受污染之適當場所，並保持適用狀態。

15.45.5.9 內用區應維持整齊、清潔，使用之食器應保持乾淨無破損，並於顧客離店後立即處理，以維護商店形象。

15.45.6 營業場所衛生

15.45.6.1 員工之衣著應隨時保持清潔衛生，並定期清洗。

15.45.6.2 凡與食品直接接觸之工作人員不得蓄留指甲、塗抹指甲油及配帶飾物等，並不得使用塗抹於肌膚上之化妝品及藥品等污染食品、食品接觸面。工作中不得有吸煙、嚼檳榔或口香糖、飲料等可能污染食品之行為。

15.45.6.3 從業人員若以雙手直接調理不經加熱即可食用之食品時，應穿戴消毒清潔之不透水手套或手部徹底洗淨及消毒，在必要場所並需戴帽、戴口罩，以維護衛生。

15.45.6.4 餐飲製作用之器材、用具及搬運設備必須隨時保持乾淨，並定期消毒，避免污染。

15.45.6.5 調製飲品之器具不得供作其他用途，並應於使用後立即清洗。

15.45.6.6 烤箱與微波爐於烹調完畢後，以清潔劑進行清洗作業時，應使用沾有符合國家標準（CNS）之食品級清潔劑的泡棉或抹布去除污漬，且烤箱及微波爐外部亦應保持清潔狀態。

15.45.6.7 營業場所每年應定期實施噴藥消毒，以防蚊蟲病媒滋生。

15.45.6.8 廚餘及茶渣或咖啡渣等垃圾殘渣應妥善回收或處理，避免阻塞或污染排水系統，且在搬運、集中處理（垃圾區）時，必須防止病媒及微生物造成食品之污染，並防範污染及惡臭之產生。

15.45.6.9 食材之放置至少須離地離牆 5 公分，不得直接放置地面，以確保衛生、防止受潮，及防止異味、雜味侵入，影響食材品質。

15.45.6.10 食材原物料取出及製作調理過程均應注意衛生，且不可食用之原料（化學品或營運之物料）應與食材原料分開儲存，以避免食材遭受污染。

15.45.6.11 調理過程中如有需解凍處理者，應明訂其解凍條件及衛生管理措施。

15.45.6.12 如以機具（咖啡機、冰茶機、果汁機等）調製販售之飲品，其調製應有嚴格配方管理與調製流程管理，使用之水、冰塊應符合飲用水水質標準，以維護商品品質之穩定，所使用之原料應向優良合格之製造廠商採購。且需每日清潔飲品機具之容器、管路與噴嘴，清洗時以飲用水為原則，如需使用清潔、消毒劑，以食品級雙氧水為原則，並於乾燥後始能再充填供售商品，並防止異味、有害微生物侵入、孳生及有害動物與灰塵進入，影響衛生、安全與品質。

15.45.7 消防及保安應變處理

15.45.7.1 營業場所之各項供電設施、消防設施、緊急用電及瓦斯管線應設專人每日檢查、維護，並注意使用之安全性，營業結束時應予關閉，並實施安全檢查。

15.45.7.2 若使用升降梯協助餐飲食品之搬運時，工作人員應有安全防護措施。

15.45.8 服務標準作業

15.45.8.1 應制定提供顧客點用服務之完整標準作業程序，並落實執行。

15.45.8.2 提供外帶服務時應妥善包裝避免飲品傾倒，使顧客方便攜帶，且需符合環保相關規定。

15.45.8.3 如有茶具、咖啡杯等易碎商品售出，於包裝入袋前應檢查無破損後，再當顧客面前進行包裝，以減少或消除與商品完整有關之客訴事件。

15.45.9 商品銷售作業

15.45.9.1 各式餐飲食品之製作應明文訂定其用料明細、數量及調理過程，並得以照片或圖樣表現餐飲

之內容及特色。

15.45.9.2 各式飲品及餐點之提供得以菜單型式與顧客進行溝通，惟菜單若附有照片或圖樣者，其供應予顧客食用之餐飲內容應與其一致。

15.45.10 商品貯存作業

15.45.10.1 倉庫必須適度規劃與管理，以方便清理與檢視。

15.45.10.2 商品貯放場所應依商品之特性及儲藏需求，確實控制貯存場所之衛生、溫度、溼度（冷凍櫃溫度應保持-18℃以下，冷藏櫃應保持 7℃以下至凍結點以上），並依商品特性、類別加以區隔整齊置放，且應離牆、離地至少 5 公分，並加以適當的標示及按先進先出原則出貨。

15.45.10.3 冷凍冷藏食品不得使用金屬材料釘封或以橡皮圈等物來固定包裝封袋口，以維護衛生安全。

15.45.10.4 損壞品應儘速與其他物品分開及標示，且需儘速處理。

15.45.10.5 散裝食材儲存應隨時保持密封狀態並適當標示，以防止污染、受潮及香味散失。

表單篇

優良服務作業規範(GSP)
認證申請書（單店）

公司行號名稱：_____

公司行號地址：_____

認證申請人：_____

申請認證業別：_____

編號：_____

（由經濟部商業司編號）

一、公司基本資料

公司或行號名稱		營利事業統一編號	
電　　話	(　)	傳　　真	(　)
地　　址			
公司或行號網址			
負責人姓名		職　　稱	
連絡人姓名		職　　稱	
連絡人 E-mail（電子郵件信箱）		連絡電話	
營業項目			
實收資本額		設立日期	年　　月　　日
營業時間	1.AM　　～PM	2.　　小時	

曾獲獎(認證)事項	獲獎(認證)名稱	頒授單位	年／月／日

二、公司行政組織圖【請加註各單位主管姓名】

三、專門技術人員學、經歷表

<table>
<tr><td colspan="2">姓　名</td><td colspan="2"></td><td>出生年月日</td><td>年　月　日</td></tr>
<tr><td colspan="2">現在住址</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td rowspan="3">學歷</td><td rowspan="2">畢業學校
(最高學歷)
名稱及地址</td><td>名 稱</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>地 址</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>科系(學位)</td><td colspan="2"></td><td>畢業年月日</td><td>年　月　日</td></tr>
<tr><td rowspan="5">專業訓練</td><td colspan="2">訓練機構</td><td>期別</td><td colspan="2">受訓證書字號</td><td>年／月／日</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td>經歷</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="6">註：1.本表請按優良服務(GSP)認證通專則相關規定填付。
2.表格不敷使用時，可自行影印使用。</td></tr>
</table>

四、店鋪正面全景照片、地理位置簡圖

店鋪正面全景照片：

店鋪地理位置簡圖：

優良服務作業規範(GSP)
認證申請書（連鎖體系）

連鎖體系負責人：_____

連鎖體系公司名稱：_____

連鎖體系公司地址：_____

認證申請人：_____

申請認證業別：_____

編號：_____
（由經濟部商業司編號）

一、總部基本資料

公司名稱		統一編號	
電　話	(　)	傳　真	(　)
公司登記地址			
總部所在地			
公司網址			
負責人姓名		職　稱	
連絡人姓名		職　稱	
連絡人 E-mail （電子郵件信箱）		連絡人 電　話	
營業項目			
實收資本額		設立日期	年　月　日
申請店數	直營店＿＿＿＿；加盟店＿＿＿＿；合計＿＿＿＿店		
營業時間	1.AM ＿＿ ～PM ＿＿　2. ＿＿ 小時		

曾獲獎或 (認證)事項	獲獎(認證)名稱	頒　授　單　位	年／月／日

二、行政組織圖(請加註各單位主管姓名)

1.公司行政組織圖（總部）【請加註各單位主管姓名】

2.分公司或門市組織圖

三、專門技術人員學、經歷表（總部、分公司或門市，必須個別填寫）

<table>
<tr><td colspan="2">姓　名</td><td colspan="2"></td><td>出生年月日</td><td>年　月　日</td></tr>
<tr><td colspan="2">現在住址</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td rowspan="3">學歷</td><td rowspan="2">畢業學校
(最高學歷)
名稱及地址</td><td>名 稱</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>地 址</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>科系(學位)</td><td colspan="2"></td><td>畢業年月日</td><td>年　月　日</td></tr>
<tr><td rowspan="5">專業訓練</td><td colspan="2">訓練機構</td><td>期別</td><td colspan="2">受訓證書字號</td><td>年/月/日</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td>經歷</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td colspan="7">註：1.本表請按優良服務(GSP)認證通專則相關規定填付。
2.表格不敷使用時，可自行影印使用。</td></tr>
</table>

四、總部店鋪正面全景照片、地理位置簡圖

分公司或門市（代表）正面全景照片：
總公司地理位置簡圖:

五、連鎖體系申請店(總部、分公司或門市)名單及基本資料一覽表　申請總店數：＿＿＿＿＿家

No.	登記名稱	營業名稱	負責人	店長	電　話	傳　真	地址	連鎖類別	
								直營	加盟

表格不敷使用時，可自行影印使用。

公司名稱：　　公司大小章：

中 華 民 國　　年　　月　　日

優良服務 GSP 認證申請書
【自我檢核表】

單店名稱：_____

- ☐ 基本資料表
- ☐ 行政組織圖與職掌表
- ☐ 專門技術人員履歷表(視業別需要)
- ☐ 店鋪正面全景照片、位置簡圖
- ☐ 合法登記文件影本
- ☐ 曾獲獎（證）之影本：☐有　☐無
- ☐ 專門技術人員「職業證照」影本(視業別需要)
- ☐ 符合通則及專則規定之「服務手冊」

連鎖體系公司名稱：_____

- ☐ 基本資料表
- ☐ 行政組織圖與職掌表【含總部、分公司或門市】
- ☐ 專門技術人員履歷表(視業別需要)
- ☐ 店鋪（代表）正面全景照片、總部位置簡圖
- ☐ 申請店名單及基本資料一覽表
- ☐ 合法登記文件影本
- ☐ 曾獲獎（證）之影本：☐有　☐無
- ☐ 專門技術人員「職業證照」影本(視業別需要)
- ☐ 符合通則及專則規定之「服務手冊」

附件一

優良服務 GSP 作業規範 認證合約書（範本）

執行機構 **財團法人中國生產力中心**（甲方）經「經濟部優良服務作業規範推行會報」授權認定

（乙方）為優良服務作業規範 GSP 認證業者，經雙方同意簽訂本合約，其約定條款如下：

一、合約有效期間為三年，自民國　　年　　月　　日起至　　年　　月　　日止。

二、乙方得於合約有效期間內使用 GSP 認證標章（以下簡稱本標章），甲方得提供 GSP 認證相關諮詢服務。

三、乙方使用本標章時，應確實遵守經濟部優良服務作業規範推行會報（以下簡稱本會報）所訂定之「優良服務作業規範 GSP 認證實施規章」（以下簡稱本規章）及所訂之各項規定。

四、乙方同意接受甲方之追蹤管理，每年各一次定期追蹤及不定期追蹤，不得以任何理由拒絕。甲方如發現乙方有不符本規章之各項規定，經甲方以書面通知期限改善無效時，甲方得終止本合約，並取消乙方 GSP 認證資格及繼續使用本標章之權利。

五、乙方保證本標章僅限於通過 GSP 認證之單店或連鎖體系所申請且通過 GSP 認證之分公司或門市使用，不得以取得本標章作為其他未申請店之宣傳、廣告或促銷之用；且標章之使用須符合「GSP 標章使用須知」規定。

六、乙方使用本標章期間，應確保其提供之商品或服務，無安全或衛生之危險，如因商品或服務品質之不良或其他安全、衛生等因素，致生損害於消費者之生命、身體、健康或權益受損時，應速予妥適處理，並自負法律責任。

七、於合約有效期間，乙方如有違約行為時，甲方得取消乙方使用本標章之權利，乙方絕無異議。

八、乙方經甲方取消本標章使用權後，應於文到七日內將其 GSP 認證證書及本標章識別標誌繳回甲方，逾期時甲方得逕行追繳，並公告之。

九、乙方於合約有效期間內，如因總部負責人變更或單店負責人變更或停止經營或遷移新址或自願放棄認證資格時，應於提出變更申請後三日內正式行文通知甲方；甲方應取消乙方之標章使用權，並終止認證合約，乙方應於通知文到日起七日內，繳回認證證書及塗銷原址商店內外一切與本標章有關之圖形、文字。

十、乙方同意如因違反本合約或本規章各有關規定而損害甲方權益時，乙方願負完全賠償責任。

十一、本合約書壹式兩份，由甲、乙雙方各執壹份為憑。

立合約書人

甲　方：財團法人中國生產力中心
負責人：許勝雄　董事長　　(簽章)
地　址：台北縣汐止市新台五路一段 79 號 2 樓
電　話：02-26985823

乙　方：
負責人：　　(簽章)
地　址：
電　話：

中華民國　　年　　月　　日

附件二

優良服務作業規範(GSP)推行方案

一、 推行目的

1. 為輔導業者實施「優良服務作業規範(Good Service Practice)」簡稱 GSP，促進整體商業的健全發展，加速我國商業現代化。
2. 提升商業服務品質。
3. 強化商店經營管理體質。
4. 提供消費者「安心、信賴、滿意」的消費場所。

二、 基本原則

1. GSP 之推行，採分期分業認證方式，由商店業者自願參加。
2. GSP 之訂定分通則及專則兩種，通則適用於所有商店，專則依業種業態之性質不同及實際需要予以訂定之。
3. GSP 商店因服務需要而提供之商品、服務、環境、衛生等品質得參照政府有關單位、學術研究機構或法人團體認同之要求。

三、 推廣與輔導

1. 由政府結合相關團體從事廣宣活動，建立消費者對取得 GSP 商店的信賴，及提升業者對認證的參與度。
2. 通過 GSP 認證之商店得獲頒證書並授權使用證明標章。
3. 提供優良服務作業規範(GSP)認證之諮詢服務等輔導措施，及優先通知參加相關之講習與訓練。

附件三

優良服務作業規範(GSP)認證實施規章

一、 為建立及執行優良服務作業規範認證，以輔導商業服務業者實施「優良服務作業規範(以下簡稱GSP)」特定本規章。

二、 本規章所稱 GSP 認證業者指中華民國境內合法登記之公司行號，含連鎖體系經營之分公司、門市，符合 GSP 通則與其有關專則規定，並經經濟部優良服務作業規範推行會報完成認證者。

三、 推行體系

1. 為執行 GSP 認證制度，經濟部得依各行業發展特性，公告優良服務作業規範通則及專則，並由經濟部邀請有關政府機關及團體，設置經濟部優良服務作業規範推行會報(以下簡稱推行會報)，推行會報之職掌為 GSP 認證之政策釐訂、監督、規範審議等建議，會報設置要點由經濟部訂定之。
2. 推行會報設秘書組、技術諮詢執行小組及評核執行小組，以構成優良服務作業規範推行體系。

四、 申請及認證程序

1. 申請 GSP 認證時，應檢具下列文件各一份向技術諮詢執行小組申請：
   (1) 申請書。
   (2) 合法登記文件影本。
   (3) 公司或商店行政組織職掌表。
   (4) 依政府規定從業人員需取得職業證照之行業，須檢附其從業人員之職業證照影本。
   (5) 負責人或管理者代表學經歷表。
   (6) 優良服務作業規範通則及專則所規定之服務手冊。
2. 請 GSP 認證特優時，應檢具優良服務作業規範(GSP)認證特優申請書及申請日起前二年內下列相關獎項之一證明文件一份，向技術諮詢執行小組申請。但經定期與不定期評核為特優者(取每年定期評核加上不定期追蹤評核之平均得分前二%為特優)，免附獎項證明文件：
   (1) 榮獲優良總部相關獎項。
   (2) 榮獲商業服務業優良品牌相關獎項。
   (3) 國家品質獎。
   (4) 國家磐石獎。
   (5) 其他由經濟部優良服務作業規範(GSP)推行會報審議認可之獎項。
3. GSP 認證作業程序，依連鎖體系及單店商業服務業者兩種型態分別進行，其程序如下：
   (1) 連鎖體系業者應經過文件初審、總部評核、現場評核、資格核定及簽約授證等階段，始完成認證。
   (2) 單店業者應經過文件初審，現場評核、資格核定及簽約授證等四階段，始完成認證。
   (3) 以連鎖體系業者型態申請認證者，其總部評核未通過之前，不得對其所屬認證申請店進行現場評核。

五、 技術諮詢執行小組受理認證申請書件之日起，於兩星期內文件初審完竣，未合格者通知兩星期內補正，俟補正後再審查，惟連鎖體系業者於文件初審合格後，應再進行總部評核作業；並將上述審查結果函報秘書組備查暨通知業者。

六、 現場評核作業

1. 單店業者：
   (4) 現場評核由秘書組依據技術諮詢執行小組提報初審合格者，指派評核執行小組逐店評核。

(5) 現場評核執行程序，先由申請業者簡報，接著評核小組進行文件紀錄審查、店長與從業人員訪問及現場查視，最後提出綜合評核結果、對業者建議及評核報告書，送秘書組提報推行會報核定。

(6) 現場評核不合格者，於改善後申請複評，惟複評以一次為限，複評方式同前項；複評不合格者，駁回申請案，且於通知文到三個月內不得重新申請。

(7) 以單店型態通過認證者，負責人變更或遷移新址時，須重新再進行現場評核作業。

2. 連鎖體系：

(1) 連鎖體系業者之總部評核由技術諮詢執行小組執行之。並以該連鎖體系之所有分公司或門市為其該次申請之認證範圍，技術諮詢執行小組依「優良服務作業規範連鎖體系現場評核及追蹤管理抽樣作業要點」進行抽樣後，由評核小組進行現場評核作業。

(2) 現場評核執行程序，先由申請業者簡報，接著評核小組進行文件紀錄審查、店長與從業人員訪問及現場查視，最後提出綜合評核結果、對業者建議及評核報告書，送秘書組提報推行會報核定。

(3) 現場評核不合格店，於改善後申請複評，惟複評以一次為限。

(4) 連鎖體系之現場評核作業經複評後，若達三分之一（含）以上不合格者，則視同整個連鎖體系不合格；且於通知文到三個月內不得重新申請。連鎖體系須所有現場評核之分公司、門市均合格始取得認證。

(5) 連鎖體系新增店數比照(2)辦理。（每年向技術諮詢執行小組提報）

(6) 總部負責人變更時，應重新做總部評核。

上述之現場評核作業，依據「優良服務作業規範(GSP)通則及專則」為評核標準。

七、 資格核定、簽約、授證

經推行會報核定通過認證者，頒發證書及授予證明標章使用權，且經核定通過 GSP 認證資格者，應於獲通知兩週內向經濟部商業司辦理簽約、授證手續，否則視為放棄資格。

八、 申訴

1. 消費者與 GSP 認證業者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向 GSP 認證業者或技術諮詢執行小組申訴。
2. GSP 認證業者對所販賣商品與服務品質應建立「顧客抱怨處理制度」或成立「消費者申訴服務專線」，對顧客提出之書面或口頭抱怨，應先表示誠摯的關心態度，並立即追查原因，妥予改善，同時派員向提出抱怨之顧客說明原因、道歉或退換。GSP 商業服務業者對於消費者之抱怨申訴，應於接獲申訴之日起十五日內妥適處理之；對於未妥善處理者，將該案提報推行會報審議。
3. GSP 認證業者應接受定期或不定期之追蹤管理作業，前項 GSP 認證業者對消費者申訴之處理妥適否，亦列入追蹤。
4. GSP 認證連鎖體系總部，應將實施內部品質稽核之相關紀錄送技術諮詢執行小組核備存查者，經書面通知限期改善無效時，取消認證資格及證明標章使用權。

九、 追蹤管理

1. GSP 認證店家必須接受追蹤管理，包括定期追蹤評核、不定期追蹤評核及自行實施內部品質稽核。
2. GSP 認證店家(含連鎖體系總部)應設置合格之內部品質稽核人員，以執行定期(至少 6 個月 1 次)內部品質稽核，並將內部品質稽核人員名冊及實施內部品質稽核之記錄逐次送技術諮詢執行小組核備存查。
3. 追蹤評核頻率如下：

追蹤評核類別		頻率	執行者
定期	連鎖體系業者總部	1 次/年	技術諮詢執行小組
	連鎖體系分公司或門市	1 次/年	評核執行小組
	GSP 單店業者	1 次/年	評核執行小組
不定期	所有連鎖體系 GSP 店及 GSP 單店業者	1 次/年	評核執行小組

4. 追蹤評核不合格者，得經改善後申請複評，惟複評以一次為限，複評仍不合格時，應取消其認證資格。
5. 連鎖體系業者之分公司或門市於追蹤管理後遭取消認證店資格店數超過總抽樣店數之三分之一時，則取消該連鎖體系業者所有認證。
6. 執行追蹤管理時，應逐案副知「經濟部優良服務作業規範(GSP)推行會報秘書組」，但有關取消認證資格等重大決定時，應報請推行會報備查。
7. 「經濟部優良服務作業規範 (GSP) 推行會報秘書組」認為需要時，得增加執行不定期追蹤評核一次。

十、 標章使用權終止

1. GSP 認證業者有下列情事之一者，應終止認證資格及認證標章使用權：
   (1) 有不符本規章之各項規定，經技術諮詢執行小組以書面通知限期改善，逾期仍未改善者。
   (2) 接獲申訴或媒體揭示消費者抱怨後，未依第八點第二項妥適處理者，經查證屬實者。
   (3) 有違反「優良服務作業規範(GSP)認證合約書」內容之行為時。
   (4) 有違反政府相關法令規定情節重大者。
   (5) 每年定期評核加上不定期追蹤評核之平均得分為後三%之業者。
2. 前項情事經查證屬實後，由秘書組視實際情況所需，可指派技術諮詢執行小組輔導限期改善，經改善後報請推行會報審議，通過者依據「優良服務作業規範(GSP)認證追蹤管理作業要點」執行追蹤管理，且秘書組認為需要時，得增加追蹤評核次數。
3. 情節重大或逾期未改善者，報請推行會報取消認證資格及認證標章使用權，經推行會報核准後，正式行文業者於通知文到七日內，向技術諮詢執行小組繳回認證證書或切結書，並塗銷商店內外一切相關標章之圖形、文字。逾期未繳回認證證書或切結書者，由秘書組逕行追繳，並公告之。
4. 終止後由「技術諮詢執行小組」實地查察，確認商店已塗銷一切相關標章之圖形、文字。

十一、 標章使用權自然取消

1. GSP 認證業者有下列情事之一者，取消認證資格及標章使用權：
   (1) 連鎖體系業者總部負責人變更、單店負責人變更、停止營業、遷移新址等情事發生時，未於變更申請後七日內通知技術諮詢執行小組。
   (2) 連鎖體系業者總部負責人變更後，經「總部評核」不通過者。
   (3) 單店負責人變更後，經「現場評核」不通過者。
   (4) 遷移新址後未另案提出認證申請或於重新認證過程中，經「現場評核」不通過者。
   (5) 解散、歇業或公告撤銷者。
   (6) 自願放棄認證資格者。
   (7) 追蹤評核不合格，且經輔導後複評仍不合格者。
   (8) 連鎖體系之分公司或門市，於追蹤管理後遭取消認證資格店數超過總抽樣店數三分之一者。
2. 前項情事發生時由秘書組報請推行會報取消認證資格及認證標章使用權，經推行會報核准後，正

式行文業者於通知文到七日內，向技術諮詢執行小組繳回認證證書或切結書，並塗銷商店內外一切相關標章之圖形、文字。逾期未繳回認證證書或切結書者，由秘書組逕行追繳，並公告之。

3. 取消後由「技術諮詢執行小組」實地查察，確認商店已塗銷一切相關標章之圖形、文字。

十二、 標章使用權

優良服務作業規範(GSP)證明標章，經依法註冊在案，凡非法使用本標章者，依法追究其法律責任。

十三、 GSP 認證作業相關規定

GSP 認證作業相關規定如下：

1. 優良服務作業規範(GSP)認證申請書。
2. 優良服務作業規範(GSP)認證特優申請書。
3. 優良服務作業規範(GSP)認證現場評核作業要點。
4. 優良服務作業規範(GSP)認證合約書。
5. 優良服務作業規範(GSP)認證特優合約書。
6. 優良服務作業規範(GSP)認證證書式樣。
7. 優良服務作業規範(GSP)認證特優證書式樣。
8. 優良服務作業規範(GSP)認證追蹤管理作業要點。
9. 優良服務作業規範(GSP)認證資料保密處理要點。
10. 經濟部優良服務作業規範(GSP)推行會設置要點。
11. 優良服務作業規範(GSP)現場評核員管理實施要點。
12. 優良服務作業規範(GSP)連鎖體系現場評核及追蹤管理抽樣作業要點。

上述相關規定由經濟部訂定之。

NOTE