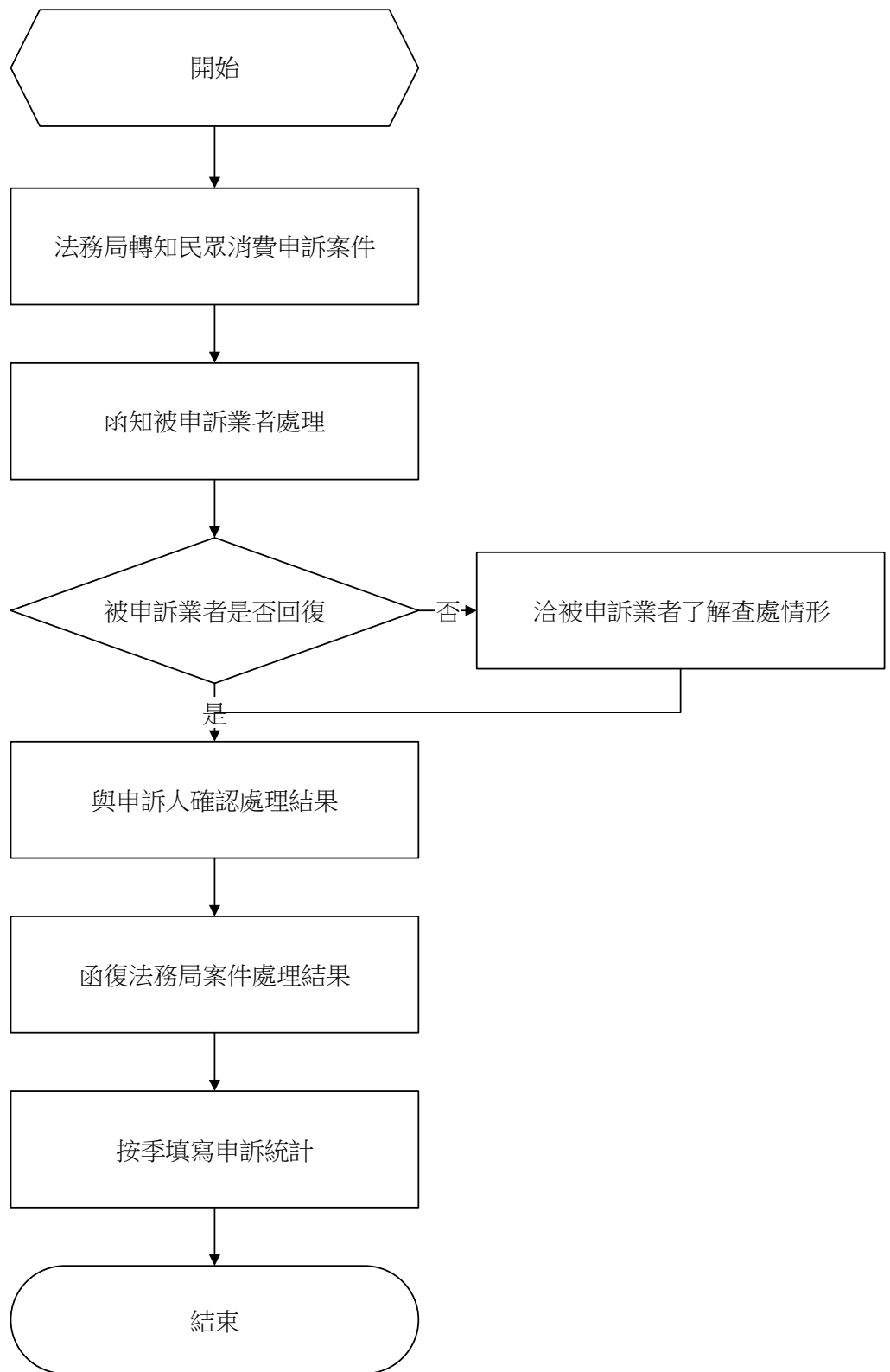


(一) 流程圖



(二)說明表

臺北市政府體育局業務標準作業（SOP）說明表

1.項目編號	產 4.5
2.項目名稱	消費爭議處理作業
3.承辦人員	運動產業科同仁
4.相關單位	法務局
5.辦理時間	30 日
6.辦理期程	(一) 接獲臺北市政府法務局轉知民眾申訴案件後，函請業者文到 7 日內將申訴案件處理情形函復消費者及相關單位。 (二) 於臺北市政府法務局文到 30 日內，將申訴處理結果函復臺北市政府法務局結案。
7.注意事項	(一) 檢視民眾申訴案件合理性，建立本局與業者聯繫窗口。 (二) 加強檢視健身中心定型化契約是否符合健身中心定型化契約應記載及不得記載事項，若有不符合規定則發函請業者改善。
8.有關法令	健身中心定型化契約應記載及不得記載事項。
9.辦理方式	(一) 瞭解民眾反映內容是否合理，並檢視民眾與業者間簽訂之契約是否符合「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」規定。 (二) 聯繫業者及消費者，釐清申訴案件合理性及適法性，加強三向溝通，提升和解率。 (三) 於臺北市政府法務局發文日起算30日內，將申訴處理結果函復臺北市政府法務局結案。
10.控制重點	加強申訴人與業者聯繫，提升和解案件數量。