

消保實務與服務課程

旅程的準備



桃園市政府 法務局
Department of Legal Affairs, Taoyuan

課程目的

- 中原大學：為鼓勵學生接觸實際法律事件、學習消費爭議處理實務或提供法律諮詢之方法，活化法律專業學習，特開設「消保實務與服務」課程。
- 桃園市政府法務局：桃園市政府改制前，中原大學優秀師資及熱忱學生即提供本局助力，故本局願意繼續提供實習機會並帶領中原大學的學生從事消費者保護法及相關法律學習。



實習時間

- 星期一至星期五（行政機關辦公日曆表）
- 上午時段：8時30分至12時
- 下午時段：1時30分至5時



消費者服務中心實作內容

- (1)協助受理臨櫃申訴案件。
- (2)協助受理民眾諮詢。
- (3)協助協商調解會議報到及進行。
- (4)協助整理卷宗。
- (5)其他臨時交辦事項。



法律諮詢中心實作內容

- (1)協助申請法律諮詢。
- (2)協助律師處理民眾諮詢。
- (3)其他臨時交辦事項。



法律諮詢服務中心助理工作注意事項1

1. 助理到(離)場時間：報到~上午8:15至8:30 / 下午1:15至1:30
離開~需待到表定輪值時間結束始能離開
2. 律師到(離)場時間：上午最早11:30 / 下午最早16:45；倘律師遲到逾10分鐘，請速至法務局內告知承辦人或以電話聯繫（03-3322101分機5717）。
3. 開放登記填表時段上午為8:30，下午為1:30。上午時段受理諮詢人數控制在12至15人，下午人數控制15至20人。**每次諮詢時間原則上以15分鐘為限**，可視情況調整，助理須提醒律師控制時間。如遇過號情況，等目前正在諮詢者結束諮詢後，再叫過號者進入諮詢。
4. 助理及律師簽到：兩者均有簽到簿及印領清冊各1份，應確實簽名完成，星期三及星期五下午法扶律師薪資因非中心支付，毋須於印領清冊上簽名但仍須於簽到簿上簽名。

法律諮詢服務中心助理工作注意事項2

1. 助理及律師請假程序：助理輪值日如需請假，均需自行找代班或換班人員，並提前通知法務局承辦人；律師如來電告知代、換班日期時段，助理需記錄於日誌交待事項欄位並告知法務局承辦人；倘律師表示已找他人但仍無人可代、換班，助理在確認請假日期及時段後，告知法務局承辦人協助尋找代班律師。
2. 「受理人民請求法律諮詢紀錄表」須填寫完整：開始受理後，於表單左上角編號交民眾填寫，請提醒民眾應填寫真名及盡可能填寫所有可填欄位，如遇不識字或不懂填寫之民眾，助理需以問答方式協助填寫完成；於民眾填妥後，待諮詢時間開始依序叫號引導進入諮詢室，並將諮詢紀錄表交給律師填寫並簽名。
3. 全日諮詢開始（8:30A.M）前應完成及確認事項：
至局內拿鑰匙、開諮詢室、穿背心、推出置物架（上午班開始前需將桌椅連同置物架推出設櫃）、拿出電話插電話線（開通按#1）、開LED看板（電源在左側下方）、檢查諮詢紀錄表張數是否足夠（如不夠，請聯繫承辦人員）、檢查LED看板律師姓名是否確實符合。

法律諮詢服務中心助理工作注意事項3

1. 全日諮詢結束 (17:00P.M) 前應完成及確認事項：

- (1) 下午助理需進行當日各項目全日統計，並確實將統計數字完整記載至工作日誌內；上午助理則需在上午諮詢時段結束後至櫃檯側法諮室內電腦桌面 google Excel 表單網頁內鍵入完成，注意所有欄位均須填入。
- (2) 脫背心、桌面收拾乾淨（離開前需將置物架推入法律諮詢室收置）、拔電話線（結束按*1再按 5717）收起電話、關閉電子看板（電源在左側下方）、置物架收入諮詢室、法諮室鑰匙，下午班助理須將全日諮詢紀錄表紙本交還局內承辦人。

法律諮詢服務中心助理工作注意事項4

1. 特別提醒：

- (1) 每週三下午同時有法扶律師諮詢，接受法扶律師諮詢時，有兩份諮詢表需填寫，一份為市府諮詢表；另一份為法扶提供之諮詢表。助理請於諮詢結束時，將「法扶提供之諮詢表」拿至法務局影印1份，正本交給法扶律師帶走，影本連同另一名府內律師諮詢表交給法務局承辦人。（法扶律師坐近茶水間的法諮室）
- (2) 每週二、四下午為線上法律諮詢時段(視訊/電話)，助理需依民眾線上預約時段排定諮詢順序，並確認民眾是否有預約；如當日無人預約線上法律諮詢服務，請告知律師因無人預約，將開放受理現場民眾諮詢。（線上諮詢律師坐靠近櫃檯的法諮室）

法律諮詢服務中心助理工作注意事項5

- (1) 每週一、五下午為性別友善諮詢時段，符合條件者（諮詢紀錄表特殊情狀欄位勾選其中之一者），使用性別友善諮詢室，惟原則並無優先詢問之權利，仍須與不符合條件之民眾一同排隊等候。（避免民眾因叫號順序產生爭議）。
- (2) 府內律師費用2,000元/人，局內承辦人每日上下午諮詢開始前，會交由助理轉交律師，並請再次確認律師有簽到印領清冊及簽到簿。
- (3) 電子看板輪播公告的每日律師名單，目前暫由局內承辦人端更新，助理僅需打開電子看板的電源並確認有顯示內容即可，其餘設定不要更動。
- (4) 視訊視訊用電腦桌面的Skype軟體一般保持登入狀態，非必要請勿登出，有任何電腦使用設定問題，倘不確定請先向局內承辦人告知詢問。

法律諮詢服務中心助理工作注意事項6

- **其它可告知民眾之法律諮詢或法律扶助窗口**

1. 新住民文化會館：電話：03-333-9885#27 地址：桃園市桃園區復興路135號
2. 法律扶助基金會（桃園分會）：電話：03-334-6500／412-8518轉2
地址：桃園市桃園區復興路110號12樓
3. 桃園地方法院訴訟輔導科：電話(03)3396100轉11645、11646
地址：桃園市桃園區法治路1號
4. 桃園地方法院中壢簡易庭單一窗口：電話：(03)462-1500
地址：桃園市中壢區中華路二段388號

課程報酬

- 實習學分：2學分。
- 實習報酬：每一時段450元。
- 團體保險（意外醫療保險）費用。



預期成效

- (1) 養成正確之服務態度。
- (2) 增加法律專業能力。
- (3) 培養良好之溝通技巧。
- (4) 建立積極求知之精神。



參加實習優勢

- 與未來工作接軌，瞭解法律相關行業工作屬性。
- 面對民眾遇到問題，易將所學法律知識體系化。
- 思考自己現有能力和實務有什麼差距，提昇解決問題的能力。
- 可以回答解決親友的消費問題。
- 學習如何表達法規。
- 認識新朋友。



評量標準

- 學習態度50%（含配合度；責任感；主動性；紀律服從性及對指導者的應對態度；情緒穩定度；同儕關係的和諧度）
- 專業智能50%（含對工作目標及工作流程的瞭解；瞭解民眾需求與問題的能力；對於時事自我學習的能力；表達能力；蒐集資料；運用資源及填寫工作紀錄之能力；創造力）
- 考勤扣總分：請假1小時扣1分；病假1小時扣0.5分；遲到或早退每次扣1分；曠職1小時扣2分。

~期待可以一起共事~



一起去旅行吧