

財團法人崔媽媽基金會

創立日期：民國78年10月15日

代表人：林德福先生

員工人數：26人

主要業務：

- 1.評鑑暨推薦優良搬家公司：搬家業者服務品質提升及控管、消費者權益保障、搬家公司服務狀況掌握、服務品質的抽查控管等。
- 2.租屋：租屋租屋資訊提供、租屋法律諮詢、糾紛調處、學生租屋整合性服務、租屋權益的教育宣導。
- 3.公寓大廈公共事務推動：公寓大廈法律諮詢服務、公寓大廈管委會權益的教育宣導、公寓大廈社區營造工作推動等。
- 4.弱勢居住扶助：針對都會區弱勢族群租屋／搬家需求，推動《弱勢租屋／搬家扶助方案》。

電話：(02) 2365-8140

傳真：(02) 2363-3563

地址：10647台北市大安區羅斯福路三段269巷2-3號

<http://www.tmm.org.tw/pub/rentlaw-1.htm>



崔媽媽基金會

Tsuei Ma Ma Foundation for
Housing and Community Service

一、團體簡介

崔媽媽基金會於78年成立，服務項目有租屋、搬家公司評鑑、公寓大廈公共事務、弱勢居住扶助，85年正式推出『優良搬家公司評鑑與推薦服務』，發行台灣第一份由消費者評鑑、崔媽媽服務滿意度抽查審核的『每月更新優良搬家公司名單』。迄今全台灣共有23家受推薦的優質搬家業者，服務遍佈北、中、南地區九大都會共39據點。



『優良搬家公司評鑑與推薦服務』評鑑台灣之搬家公司，通過審核評鑑之業者，授證識別標誌，並刊載於崔媽媽網站，是台灣唯一每月定期評估搬家公司的審核制度，86年，



召開搬家業者協調會，編製「搬家服務契約書」，92年開辦「搬家審議庭」，由義務律師、志工、業者組成審議委員會，協助搬家業者與消費者糾紛處理，設立「弱勢搬家扶助基金」專戶，發起扶助弱勢搬家計畫。除了品質檢核外，亦對搬家業者開辦教育訓練及師傅認證課程，崔媽媽並於94年，榮獲行政院消保會認定「消費者保護團體」，並開始受理非崔媽媽推薦業者的消費爭議調解工作。95年於台北市中正紀念堂舉辦「全台優良搬家公司大會師」，宣示保護消費者權益活動。96年帶領受薦搬家業者參訪日本HATO全國搬家專門協同組合連合會、株式會社朝日搬運器材公司、暨全日本最大的運輸公司日本通運公司，帶回許多新觀念及技術，並開始在台灣運用。

二、標準化事蹟

（一）制度面

1. 搬家業者評鑑與推薦制度作業流程、消費者搬家滿意度問卷調查制度、搬家消費爭議處理程序及搬家投訴審議庭處理制度、優良搬家公司推薦名單、非基金會推薦之劣質搬家業者消費爭議調解制度、搬家教育訓練暨專業技能檢定認證制度、弱勢搬家扶助案等7項績效。
2. 85年底推出的搬家評鑑制度以來，導引搬家市場制度面的進步極巨，重要的轉變計有5項。

（二）落實性

胡蘿蔔與棍棒併用的評鑑制度，落實管理之機制及績效為100%。定期檢討，調整不合時宜的制度規範：透過與受薦業者搬家協調會，共同檢討調整不合時宜的制度規範。



（三）創新性

1. 善用胡蘿蔔與棍棒併用原理。
2. 改造北台地區搬家市場。
3. 創造了非營利組織之自給自足社會企業。
4. 創造另類但有效的品質控管的評鑑機制。
5. 搬家投訴審議庭之糾紛審議制度。
6. 教育訓練、師傅認證。
7. 弱勢搬家扶助方案。

（四）貢獻度

1. 成功導正台灣搬家市場亂象。
2. 良幣逐劣幣。





3.搬家公司、從業人員的社會地位提高。

4.弱勢搬家扶助方案：4年來共協助了兩百多個弱勢貧困家庭完成搬家工。

三、入圍感言

台灣長年搬家市場亂象為人所詬病，讓消費者搬遷過程心存恐懼。基金會基於長期對居住消費議題的關注，毅然挺身結合有心正派經營的搬家業者，於85年共同發起優良搬家評鑑與推薦制度。歷經12餘年，經由嚴格控管，品質提升的成效卓著，備受各界肯定，成為導正台灣傳統搬家市場生態的有效模式。

由於參與評鑑之業者，必須在評鑑制度的嚴苛條件之要求下，藉由基金會與業者所約定之標準化作業流程提升其服務品質，並注重消費者權益保護，因此，基金會之評鑑制度使搬家市場發生良性變化，而評鑑制度及運作方式，陸續通過行政院消保會、經濟部智財局嚴格審查核可，並獲得公部門、學界、專家、及媒體讚喻為搬家消費市場「寧靜的革命，紮實的社會工程」、「無量功德」等佳評，足見本會所創立之評鑑制度，對於搬家市場之亂象與消費找權益保護，顯然有卓著之成效，並已獲得政府機關、民間、學界、輿論的認同。

由本次全國標準化獎的參賽過程，藉以整理評鑑制度歷年在標準化工作的努力成果，更作為下階段再接再勵的準備。

