

臺南市 105 年度殯葬禮儀服務業（一般組）評鑑評分表

評鑑日期： 年 月 日

業者名稱		負責人	
正式員工數 (含負責人)		取得證照人數	丙級： 乙級： 禮儀師：
營業地址	臺南市 區		
評鑑項目	評鑑內容	配分	分數
一、 許可審核 事項 (10%)	1. 依法經主管機關同意取得經營許可，並將文件公開揭露。	5	具體事實（該大項給予滿分或不足 70% 分數應敘理由） 70% 分數：7 分
	2. 依法辦理公司或商業登記，並將文件公開揭露。	5	
二、 經營及管 理事項 (20%)	1. 依法加入商業同業公會，並將文件公開揭露。	6	70% 分數：14 分
	2. 備有員工名冊，有聘任員工者須檢附勞、健保證明。	4	
	3. 逐案建立客戶資料並妥善保存。	6	
	4. 有無設置洽談空間，空間是否整齊明亮、安全。	4	
三、 專業輔 導及 禮儀 事項 (28%)	1. 備有服務項目及收費標準，並公開揭露。	9	70% 分數：19.6 分
	2. 妥善規劃治喪服務流程向消費者解說。	9	
	3. 建立官方網站或其他聯絡管道供消費者諮詢。	4	
	4. 工作人員具有喪禮服務技術士或禮儀師證照（丙級 2 分、乙級 4 分、禮儀師 6 分）。	6	

評鑑項目	評鑑內容	配分	分數	具體事實(該大項給予滿分或不足70%分數應敘理由)
四、消費者權益保障(32%) 、 費者權 益保事 項(32%)	1. 提供消費者服務時簽訂有書面契約(規範給付之服務、商品)。	8	70%分數：22.4分	
	2. 提供符合內政部頒訂應記載事項及不得記載之定型化契約。	5		
	3. 契約內容之服務或商品是否具體明確(避免使用一式等不確定用語)。	5		
	4. 收費後開立憑證或收據保留存根。	5		
	5. 提供合法殯葬設施名單(殯儀館、納骨堂等)。	3		
	6. 設置或提供消費者保護專線。	2		
	7. 訂有消費者檔案安全維護計畫，並確實維護。	4		
五、政策配合及公益服務(10%) 、 策配公 及益服 務事 項(10%)	1. 參加本府辦理之殯葬研習課程(近三年)。	3	70%分數：7分	
	2. 對於弱勢或困苦民眾有收費減免措施，或協助轉介個案申請社福補助(如急難救助)等回饋社會事蹟。	4		
	3. 配合節(潔)葬政策推行(如鼓勵家屬庫錢燃燒減量、無煙豎靈區之使用等)。	3		

<p>加分項目 (每項加1分,應有具體證明)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 業者網站提供資訊透明之收費標準 (應提供網站連結)。 2. 網站提供民政局或殯葬管理所官網連結,轉達本市殯葬業務資訊 (應提供網站連結)。 3. 運用行動裝置(如筆記型電腦、平板電腦等)提供消費者商品型錄或服務流程等介紹。 4. 性別平等作為(聘用人員是否性別平等、女性亡者是否由女性員工服務) 5. 公司形象建立(有制服或商標形象 LOGO) 6. 提供本局業務具體建議作為。 7. 進行客戶滿意度調查。 8. 自主參加相關私部門研習課程、學分課程或參觀展覽觀摩(近三年) 9. 殯葬文書(訃聞)撰寫之合宜、正確性。 10. 其他創新或優良品蹟。(請具體呈現本項最多3分)。 	<p>(應說明具體作為或資料可循)</p>
<p>加分項目 (提供證明後由本局驗證資料正確性)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 協助家屬辦理本市骨灰植存葬法,每案1分,至多3分。 2. 捐助本市平民安葬協助困苦市民辦理殮葬事宜,加2分(以本人、受僱者或公司名義為限,應提供收據或捐款人資訊)。 	
<p>扣分項目</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 違反殯葬管理條例相關規定經本府裁處在案,每案扣5分。 2. 營業項目變更或暫停營業未向本局辦理,經本府通知在案,扣2分。 3. 與消費者間發生消費爭議,經本府消保官調解後仍未妥善處置,扣5分。 	

總計：	
委員評語 (優點或特色)	(以條列式表達)
委員評語 (缺點或改進)	(以條列式表達)
業者建議事項	(以條列式表達)
評鑑委員簽名	
協同人員簽名	