

臺南市 109 年度殯葬禮儀服務業（一般組 複評）評鑑評分表【附表三】

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	具體事實（該大項給予滿分或不足 70% 分數應敘理由）	
一、 經營及管 理事項 (20%)	1. 備有員工名冊，有聘任員工者須檢附勞、健保證明。	6		70% 分數：14 分 第 1 項倘無聘用員工，仍須備有負責人職掌內容。	
	2. 逐案建立客戶資料並妥善保存。	4			
	3. 有無設置洽談空間，空間是否整齊明亮、安全。	2			
	4. 備有消防設備，及無阻斷逃生通道。	3			
	5. 服務人力考核	5			
二、 禮儀專業 及殯葬輔 導事項 (25%)	1. 治喪服務規劃之完善性、妥適性	8		70% 分數：17.5 分 第 2 項以聘用員工為限。	
	2. 專職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			
	3. 殯葬文書（訃聞）撰寫之合宜、正確性（需口頭陳述）。	3			

	4. 建立官方網站或其他聯絡管道供消費者諮詢。	3		第 4 項有關臉書、部落格等可作為官方網站，但須揭露相關資訊。
	5. 公司形象建立（有制服或商標形象 LOGO）。	2		
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）
三、消費者權益保障事項（33%）	1. 提供消費者服務時簽訂有書面契約（規範給付之服務、商品是否具體明確）且此契約符合內政部頒訂應記載事項及不得記載之定型化契約。	10		70% 分數：23.1 分 第 1 項須符合應記載及不得記載事項。 第 3 項收據以發票或免用統一發票憑證為主。 第 5 項消費者保護專線應隨契約書或治喪規劃書提供予消費者。
	2. 收費後開立憑證或收據保留存根。（需蓋大小印）	5		
	3. 業者提供資訊透明之收費標準。	5		
	4. 轉達政府殯葬政策及民政局或殯葬管理所殯葬業務資訊。	6		
	5. 設置或提供消費者保護專線並將消費者申訴處理流程後附於殯葬服務定型化契約。	5		
	6. 訂有消費者檔案安全維護計畫，並確實維護。	5		

四、政策配合公益服務 (14%)	1. 參加本局辦理之殯葬研習課程(107年7月1日至109年6月30日)。	2	◎	70%分數：9.8分 第1項有參加2次以上研習課程者，給予滿分。 第3項、第4項輔導家屬使用無煙豎靈區，或輔導家屬辦理植存，將請殯葬管理所提供數據。
	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。	3		
	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)。	1	◎	
	4. 協助家屬辦理本市骨灰植存葬法等)。	4	◎	
	5. 性別平等具體實踐。	4		
五、殯葬革新 (8%)	1. 為消費者或亡者規劃客製化或個性化的喪禮，並製作治喪規劃書。	5		70%分數：5.6分
	2. 推廣或採用環保之殯葬用品。	3		

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) 一、 對於本市殯葬法令是否有欲提出之意見？ 二、 對於本市殯葬相關政策是否有欲提出之意見？ 三、 有關本市殯葬設施所提供服務是否滿意？ 四、 是否有其他建議事項？
評鑑委員簽名	
協同人員簽名	

