

臺南市 111 年度殯葬禮儀服務業（一般組 複評）評鑑評分表【附表二】

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 (22 分)	1. 公司形象建立(有制服或商標形象 LOGO)。	2		70%分數：15.4 分 第 2 項倘無聘用員工，仍須備有負責人職掌內容。	
	2. 備有員工名冊，有聘任員工者須檢附勞、健保證明。	3			
	3. 備有員工服務守則及廠商名冊，與員工、人力派遣及協力廠商簽訂契約。	5			
	4. 逐案建立客戶資料並妥善保存。	4			
	5. 有無設置洽談空間，空間是否整齊明亮、安全。	2			
	6. 備有消防設備，避難通道順暢、無堆置物品。	3			
	7. 是否對客戶進行服務滿意度調查。	3			
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）	
二、 禮儀專業及 殯葬輔導事	1. 治喪服務規劃之完善性、妥適性，並製作治喪規劃書。	8		70%分數：14 分	

項 (20 分)	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		第 2 項以聘用員工為限。 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。
	3. 殯葬文書(訃聞)撰寫之合宜、正確性。	3		
	4. 建立官方網站或其他聯絡管道供消費者諮詢。	3		
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 (29 分)	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。	6		70%分數: 20.3 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 6 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。	5		
	3. 業者提供資訊透明之收費標準,並公開展示。	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。	3		
	5. 業者設有申訴專線、管道、消費糾紛處理流程及其處理情形(可提供和解、調解成立或不成立之相關資料)。	5		
	6. 訂有消費者檔案安全維護計畫,並確實維護。	5		

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、 政策配合及 公益服務事 項（20 分）	1. 參加本局辦理之殯葬研習課程（109 年 7 月 1 日至 111 年 6 月 30 日）。	4		70%分數：14 分 第 1 項有參加 2 次以上研習課程者，給予滿分，由民政局提供數據。
	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、協助家屬辦理本市骨灰植存葬法等）。	4		第 3 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。
	4. 是否依規定向當地警察機關申報出殯行經路線及道路搭棚。	3		
	5. 性別平等具體實踐。	4		
	6. 遵守防疫規定。	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）
五、 創新服務 （9 分）	1. 為消費者或亡者規劃客製化、個性化或環保化的喪禮。	5		70%分數：6.3 分
	2. 推廣或採用環保之殯葬用品。	3		
	3. 其他創新作為。	1		

加分項目 (每項加 1 分，應有具體證明)	1. 自主參加相關私部門研習課程、學分課程或參觀展覽觀摩（近二年）。 2. 提供「後續關懷輔導」（如百日、對年的聯繫、轉介心理諮商等服務）。 3. 未具一定規模，置有專任禮儀師。 4. 捐助本市平民安葬協助困苦市民辦理殮葬事宜（以本人、受僱者或公司名義為限，應提供收據或捐款人資訊）。 5. 業者網站提供資訊透明之收費標準（應提供網站連結） 6. 提供本局業務具體建議作為。	（應說明具體作為或資料可循） 第 6 項有捐助者，由民政局驗證。
扣分項目	1. 109 年 7 月 1 日至 111 年 6 月 30 日違反殯葬管理條例相關規定經本局裁處在案，每案扣 10 分。 2. 109 年 7 月 1 日至 111 年 6 月 30 日違反本市公立殯葬設施使用管理辦法相關規定，經本局裁處在案，每案扣 2 分。 3. 營業項目變更或暫停營業未向本局辦理，經本局通知在案，扣 2 分。 4. 109 年 7 月 1 日至 111 年 6 月 30 日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。	第 4 項請消保官提供相關資料。
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) 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	