

臺南市 113 年度殯葬禮儀服務業（一定規模組 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
一、 經營及管理 事項 (22分)	1. 將許可文件、公司(商號)核准登記文件與當年度葬儀商業同業公會之會員證展示於營業場所明顯處。	2	具體事實(該大項給予滿分或不足70%分數應敘理由) 70%分數：15.4分
	2. 公司形象建立(統一制服或商標形象 LOGO)。	2	
	3. 備有組織職掌或人力配置說明，如使用人力派遣或異業結合應有分工說明，與員工、人力派遣及協力廠商簽訂契約。	4	
	4. 員工是否加入勞保，相關權益規範是否載明，是否備有員工服務守則(並訂定員工獎懲制度)。	3	
	5. 逐案建立客戶資料(可提供電子資料)並妥善保存。	3	
	6. 有無設置洽談空間，該空間是否整齊明亮、安全。	2	
	7. 備有消防設備，避難通道順暢、無堆置物品。	2	

	8. 進行客戶服務滿意度調查，並有後續追蹤或回饋。	4		
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、 禮儀服務專業知能（20分）	1. 設置專任禮儀服務人員提供家屬治喪服務。	2		70%分數：14 分
	2. 治喪服務規劃之完善性、妥適性，並製作治喪規劃書。	5		
	3. 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		
	4. 員工具有禮儀師證照（有禮儀師證照 2 分，每增 1 張多 1 分）。	5		
	5. 建立官方網站提供消費者諮詢殯葬資訊（應提供網站連結）。	2		
	6. 自主參加相關私部門研習課程、學分課程或參觀展覽觀摩（依該公司或分公司配置員工比例給分，每 25%人員有參與者 1 分）。	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（30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及不得記載事項之相關規定。	8		70%分數：21.0 分

	2. 收費後開立發票，且建有帳冊可查。	5		第6項訂有消費者檔案安全維護計畫給2分，依臺南市政府對非公務機關實施個人資料保護行政檢查及聯繫作業要點確實維護給予3分。
	3. 業者網站提供資訊透明之收費標準（應提供網站連結）。	5		
	4. 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		
	5. 業者設有申訴專線、管道、消費糾紛處理流程，並於殯葬服務定型化契約、官方網站或營業處所公開揭示，另提供相關處理情形（如和解、調解成立或不成立之情形）。	4		
	6. 訂有消費者個人檔案安全維護計畫，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（21分）	1. 參加本局辦理之殯葬研習課程（111年7月1日至113年6月30日）。	4		70%分數：14.7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）。	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)。	3		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。 第6項將防範作為納入治喪手冊給予2分。 第7項具體實踐： 1. 喪禮過程及儀式： 禮儀服務人員同工同酬及喪禮禮俗性平宣導。 2. 導入現代化喪禮觀念宣導。 第9項若無前次評鑑委員建議事項，將配分計於第三、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及不得記載事項之定型化契約。
	4. 是否依殯葬管理條例第67條規定申請殯葬行經路線備查。	2		
	5. 協助家屬申請道路搭棚核准。	2		
	6. 治喪過程中防範噪音、深夜喧嘩或其他妨礙公眾安寧、善良風俗之相關作為。	2		
	7. 性別平等具體實踐。	2		
	8. 防疫相關作為。	1		
	9. 針對前次評鑑委員建議事項改善追蹤。	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 (7分)	1. 為消費者或亡者規劃客製化、個性化或環保化的喪禮。	3		70%分數：4.9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. 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)。 2. 提供本局業務具體建議作為。 3. 其他有助落實殯葬政策事項。	(應說明具體作為或資料可循) 第 1 項有捐助者，由民政局驗證。
扣分項目	1. 111 年 7 月 1 日至 113 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. 111 年 7 月 1 日至 113 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. 111 年 7 月 1 日至 113 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。 5. 未依殯葬管理條例第四十五條第一項一定規模修正規定置專任禮儀師者，扣 5 分。	第 4 項請法制處提供相關資料。
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)	

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