

# 臺南市 113 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
<b>一、 經營及管理 事項 (24分)</b>	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	
	2. 公司形象建立(有制服或商標形象 LOGO)。	2	
	3. 備有員工名冊，有聘任員工者須檢附勞保證明。	3	
	4. 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	
	5. 逐案建立客戶資料並妥善保存。	4	
	6. 有無設置洽談空間，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。	3	
	8. 進行客戶服務滿意度調查，並有後續追蹤或回饋。	3	
			70%分數：16.8分
			第3項倘無聘用員工，仍須備有負責人職掌內容。
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. 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	
	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. 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)。	3		
	4. 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		
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 (27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。	6	70%分數：18.9分 第1項須符合應記載及不得記載事項。  第2項收據以發票或免用統一發票憑證為主。	
	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)。	4		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。
	6. 訂有消費者檔案安全維護計畫，並確實維護。	4		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2分。
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(111年7月1日至113年6月30日)。	4		70%分數：14.0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)。	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。
	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		第6項將防範作為納入治喪手冊給予2分。

	7. 性別平等具體實踐。	3		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。
	8. 防疫相關作為。	1		
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)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 未具一定規模，置有專任禮儀師。</li> <li>2. 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）。</li> <li>3. 業者網站提供資訊透明之收費標準（應提供網站連結）及諮詢服務。</li> <li>4. 提供本局業務具體建議作為。</li> <li>5. 其他有助落實殯葬政策事項。</li> </ol>			<p>（應說明具體作為或資料可循）</p> <p>第 2 項有捐助者，由民政局驗證。</p>
扣分項目	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>			第 4 項請法制處提供相關資料。

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