

臺南市 111 年度殯葬禮儀服務業評鑑委員評語

殯葬禮儀服務業名稱：忠誠禮儀企業社

委員評語(優點或特色)	1. 用心參與評鑑，資料詳盡簡報清楚、有條理，值得嘉許。 2. 喪禮性平觀念清楚，並有具體宣導作為。 3. 提供環保葬服務、使用環保棺木、宣導紙錢減量。 4. 用心提升禮儀服務業水準，受評態度良好。
委員評語(缺點或改進)	1. 定型化契約主約不完整，甲乙雙方簽約應附於主約之後，而非於附件之後。 2. 定型化契約附件除了品項也要有單項價格，消費者才能清楚每個單項價格，確保消費者保障。 3. 建議為消費者或亡者規劃客製化禮儀服務，應將內容記入治喪規劃書中。 4. 滿意度調查表家屬意見應有具體回饋和處置作法。 5. 建議訂定公司專屬弱勢案件扶助辦法，並檢附相關資料以昭公信。

臺南市 111 年度殯葬禮儀服務業評鑑委員評語

殯葬禮儀服務業名稱：統聯人生服務事業

委員評語(優點或特色)	1. 客製化商品及服務具特色，能提供個性化會場布置 2. 具性平觀念，重視亡者心理性別並有具體宣導作為。 3. 重視環保、減少棺內用品，使用環保庫錢。 4. 海葬拋撒方式創新，值得參考學習。
委員評語(缺點或改進)	1. 定型化契約，乙方名稱宜更新。 2. 附件一應附上實際提供之服務項目、規格與價格。 3. 應公開展示收費標準，供消費者參考。 4. 申訴管道建議請更新。 5. 雇用人員、設備，建議簽訂契約。 6. 客戶滿意度調查表建議修訂。

臺南市 111 年度殯葬禮儀服務業評鑑委員評語

殯葬禮儀服務業名稱：仁暉禮儀社

委員評語(優點或特色)	1. 受評態度良好，虛心接受建議。 2. 具性平觀念，同志喪禮訃聞處理家屬接受且滿意。 3. 家族經營且服務熱誠，環境溫馨整潔，專業、服務態度優良，有公司專屬網站。 4. 重視消費者意見，並填寫客戶消費爭議處理單。 5. 提供環保葬服務、使用環保棺木、宣導紙錢減量。
-------------	---

委員評語(缺點或改進)	1. 建議契約書撰寫完整：(1)第七條同級商品之替換至少要勾選1項或2項都可勾選(2)契約乙方公司要蓋大小章。 2. 為客戶規劃之內容，建議紀錄於治喪規劃書或治喪協商紀錄單。 3. 建議訂定公司專屬弱勢服務辦法，以昭公信。 4. 員工資料建議可較詳盡並建檔存檔。 5. 建議利用滿意度調查，加強員工及廠商獎懲。
-------------	---

臺南市 111 年度殯葬禮儀服務業評鑑委員評語

殯葬禮儀服務業名稱：安華禮儀社

委員評語(優點或特色)	1. 營業場所整潔明亮，有設立公司專屬網站。 2. 依評鑑項目進行資料彙整並進行簡報說明。 3. 使用電子線香、環保庫錢，宣導環保殯葬措施。
委員評語(缺點或改進)	1. 應公開展示收費標準，供消費者參考。 2. 定型化契約書之附件應附上。 3. 申訴管道建議請更新。 4. 客戶滿意度調查表，建議修正。 5. 建議簽訂人力、設備協力廠商契約。

臺南市 111 年度殯葬禮儀服務業評鑑委員評語

殯葬禮儀服務業名稱：中新生命禮儀事業

委員評語(優點或特色)	1. 提供甚多客製化服務。 2. 善用 LINE 及臉書，免費製作回顧影片提供給家屬。 3. 業務員至家屬約定處服務，未有固定服務據點。
委員評語(缺點或改進)	1. 評鑑資料整理及呈現方式待加強。 2. 建議落實書面契約簽署契約，並將契約附件做成一本專卷，俾供雙方權利義務之依憑。 3. 定型化契約審閱規定請落實，未載明立約日部分及其他應記載事項建議補載之。

臺南市 111 年度殯葬禮儀服務業評鑑委員評語

殯葬禮儀服務業名稱：瑞賢禮儀社

委員評語(優點或特色)	1. 業者本人取得禮儀師資格，雖為一人服務，已經營約 10 年，服務期間未有消費者爭議，實屬難得。
委員評語(缺點或改進)	1. 業者定型化契約印製消費者同意放棄審閱之條款，違反消保法相關規定，建議修正。 2. 業者提供服務皆屬套裝優惠商品，其中：「未使用物品金額無法刪減」之規定有違應記載事項。

	3. 契約內附件有載明申訴專線，唯未有處理流程，另建議可製作申訴專線、管道看板於營業處所公開展示。 4. 個資部分建議落實管理並定期維護。
--	---

臺南市 111 年度殯葬禮儀服務業評鑑委員評語

殯葬禮儀服務業名稱：蓮心葬儀社

委員評語(優點或特色)	1. 評鑑簡報用心、書面資料詳盡，說明清楚並掌握重點。 2. 態度良好，虛心接受建議。 3. 重視環保及客製化服務 4. 重視細膩的服務品質，服務處所洗手間提供女性衛生用品。 5. 制度完備，保防疫險、意外險。 6. 自製可重複使用環保葬骨灰盒(壓克力材質)，並提供相關資料讓家屬了解環保葬及政府政策。
委員評語(缺點或改進)	1. 建議落實客戶資料存檔的完整性，有助回頭客服務。 2. 員工資料建議建檔。 3. 滿意度調查表要有空白處填寫處、具體有回饋

	及改進作法紀錄。 4. 設有消費者申訴管道及專線，但未具體呈現爭議或意見之回饋作法與紀錄。 5. 建議訂定公司專屬助貧具體辦法。
--	---

臺南市 111 年度殯葬禮儀服務業評鑑委員評語

殯葬禮儀服務業名稱：三清禮儀社

委員評語(優點或特色)	1. 簡報說明清楚有條理，用心展示相關佐證資料提供評鑑。 2. 官網公開價目表。 3. 有性別平等具體作為。 4. 有開發庫錢環保棺木、紙紮、電子訃聞。
委員評語(缺點或改進)	1. 建議契約附件應列出單項服務與其收費單價及總價，讓消費者清楚明白各項價目。 2. 落實滿意度調查目的(亦可自行詢問並附記改進具體措施)，並運用滿意度調查進行團隊獎懲考核。 3. 建議能與協力廠商簽訂合約，並就人力派遣人員之安全保障責任進行釐清。 4. 臨終關懷表格「喪主」與「亡者」應做釐清並

填寫完整。

臺南市 111 年度殯葬禮儀服務業評鑑委員評語

殯葬禮儀服務業名稱：上行禮儀社

委員評語(優點或特色)	1. 各項評鑑資料準備完整，分案各項盧列，用心準備。 2. 有特殊創意服務迴向服務民眾 3. 重視環保，宣導七八成客戶不燒庫錢，環保植葬儀式具創新作法。 4. 重視並落實喪禮性別平等、孝女主喪，尊重不同宗教信仰。 5. 有客製化喪禮，綜合傳統喪禮和基督教的禱告和聖歌
委員評語(缺點或改進)	1. 契約第七條同等級商品替換建議都要勾選至少一項。 2. 建議更落實客戶滿意度調查目的與功能，主動詢問不滿意或建議事項，並應有具體回應做法與改善紀錄，並將滿意度調查表附於契約資料後，使契約更具完整性。

臺南市 111 年度殯葬禮儀服務業評鑑委員評語

殯葬禮儀服務業名稱：昊天生命禮儀社

委員評語(優點或特色)	1. 針對殯葬評鑑項目提供相關佐證資料，並彙整呈現。 2. 員工與負責人皆取得禮儀師證照。 3. 消費者檔案安全維護備查相關資料詳盡，並有專人維護管理。
委員評語(缺點或改進)	1. 建議針對評鑑進行簡報說明。 2. 建議提供服務項目內容應明確，並揭示逐項價格，俾利消費者選擇及據以計算契約價金。 3. 針對弱勢或困苦民眾有收費減免實例，建議制訂弱勢或困苦民眾收費減免措施相關辦法。 4. 業者未訂定其處理消費爭議之流程，建議訂定並逐案列管追蹤處理。

臺南市 111 年度殯葬禮儀服務業評鑑委員評語

殯葬禮儀服務業名稱：徐淑姬禮儀團隊

委員評語(優點或特色)	1. 積極準備評鑑資料並能因應評鑑進行簡報說明值得嘉許。 2. 業者團隊專業化經營，展現其專業及服務熱誠。 3. 網站資訊充分揭露、資訊豐富。 4. 於新營綠都心活動設立擺攤、採用當地小農設計禮品創新服務客製化為往生者 SPA 服務。 5. 備防疫專業噴霧器。
委員評語(缺點或改進)	4. 禮儀師執照無於現場展示。 5. 業者定型化契約印製消費者同意放棄審閱之條款，違反消保法相關規定，建議修正。 6. 契約提供服務項目未逐項臚列價格部分請補載並附於契約內俾符明確。 7. 契約內「若未使用或自行更換者，視同放棄…」有違定型化契約應記載事項，建議修正。

臺南市 111 年度殯葬禮儀服務業評鑑委員評語

殯葬禮儀服務業名稱：國寶服務股份有限公司台南分公司

委員評語(優點或特色)	1. 環境明亮、簡報完整呈現各項評鑑項目、受評態度良好、統一制服與商標形象 LOGO，制度完備。 2. 教育訓練有線上教育且有不同層級員工的時數要求 3. 長期支持唐寶寶(福)皂，並用於喪禮服務之中。 4. 針對消費者個人檔案安全維護計畫，建立資料庫，文件調閱申請設有控管機制。
委員評語(缺點或改進)	1. 網站「禮儀服務」易與殯葬設施「寶塔墓園」之資訊混淆，為方便民眾搜尋，建議網頁間能相互連結，同時應避免禮儀客戶受「寶塔福座」之過度行銷。 2. 針對台南分公司的滿意度調查分析數據及客訴再發防止應有更詳細的紀錄及資料。 3. 建議可捐助「臺南市政府民政局平民安葬專戶」，回饋在地貧困市民。 4. 針對協力廠商的合作，建議能有相關的教育訓練或座談會紀錄，另針對獎懲部分是由誰負責也應明訂並補充佐證資料。 5. 提供「後續關懷輔導」除紀錄提醒節日祭拜內容，建議亦將心理層面關懷內容留存，並於評鑑時呈現。 6. 業者經主管機關建議修正契約條款部分請確認已販

	賣之生前契約是否通知定約人同步更新契約條款，俾符法令規定保障消費者權益。
--	--------------------------------------

臺南市 111 年度殯葬禮儀服務業評鑑委員評語

殯葬禮儀服務業名稱：龍巖股份有限公司

委員評語(優點或特色)	1. 環境設施整潔明亮、質感細緻，簡報清楚、書面資料完備，專業有制度，有團保，具一定規模的經營。 2. 建立消費爭議處理管道及處理流程 SOP，針對客訴部分建檔記錄並追蹤。 3. 6 張禮儀師證照，佔服務人員的 75% 4. 建置消費者個資保護及調閱資料控管機制。 5. 防疫期間能為員工投保防疫險。 6. 支持兒福聯盟、在地小農，將產品做為禮謝物品選項。
委員評語(缺點或改進)	1. 有關協力廠商相互簽訂之合約請再補充樣本，作為確實簽訂的佐證。(如協力廠商派遣員工之安全保障及教育訓練)。 2. 建議可捐助「臺南市政府民政局平民安葬專戶」，回饋在地貧困市民。 3. 提供「後續關懷輔導」除紀錄提醒節日祭拜內容，建議亦將心理層面關懷內容留存，並於評鑑時呈現。 4. 「禮儀服務」與「殯葬設施」之關係企業客戶資料不

	會相互流通，影響客戶隱私之佐證資料可再補充。 5. 經現場詢問受檢之簽署契約，就價金及收取方式回應皆不相同，關於業者定型化契約之諮詢回應，應有統一說明，俾利消費者明瞭。 6. 殯葬項目標準收費若為租用請載明，譬如地毯、棺車。
--	---

臺南市 111 年度殯葬禮儀服務業評鑑委員評語

殯葬禮儀服務業名稱：埔津股份有限公司

委員評語(優點或特色)	1. 針對評鑑項目進行簡報逐項詳細解說，並提供相關佐證資料。 2. 依據上次評鑑建議事項進行改善，並針對相關報告資料加以統計分析。 3. 專業有制度，有團保，具一定規模的經營。 4. 配合政府殯葬政策推動相關措施。
委員評語(缺點或改進)	1. 業者提供各別契約之服務項目，建議應再詳予說明給付數量及內容，及明列單項價格，俾利消費者明瞭價金之組成及據以計算未使用項目之扣除，避免爭議。 2. 與協力廠商簽訂之合約書，相互之權利責任歸屬可更加明列確定。 3. 滿意度調查表可新增有關協力廠商滿意度之調

查，如花山布置、靈車司機等。

4. 滿意度調查表可與契約書、治喪規劃工作書一起合併歸檔。

5. 對弱勢或困苦民眾收費減免相關辦法中，決定全部或部分折讓者之權責規範應明訂。