

臺南市 111 年度
公私立殯葬設施與殯葬禮儀服務業查核評鑑
第一次評鑑小組會議

日期：中華民國 111 年 2 月 17 日(星期四)

時間：上午 10 時 00 分

地點：本局簡報室(臺南市安平區永華路 2 段 6 號 8 樓)

主持人：江局長淋煌

會議程序表

項次	流程	時間
一	報到	09:30-10:00
二	主席致詞及委員介紹	10:00-10:15
三	頒發委員聘書	10:15-10:20
四	評鑑計畫說明	10:20-10:40
五	討論提案 (一) 評鑑項目、配分討論 (二) 評分方式討論 (三) 評鑑說明會議題討論	10:40-11:20
六	報告事項 公會協辦事項說明	11:20-11:30
七	臨時動議	11:30-12:00
八	散會	12:00-

111 年度殯葬評鑑計畫說明

103 年度為臺南縣、市合併後首次殯葬業務評鑑，殯葬設施全面進行查核、評鑑，公私立設施計 37 處；殯葬禮儀服務業採自願報名，計 36 家業者報名。惟為確實瞭解業者經營情形並提供輔導，105 年度、107 年度及 109 年度殯葬服務業採全面評鑑，以協助業者健全制度。

綜合檢討 109 年度評鑑項目、內容、流程優缺，111 年度評鑑計畫重點臚列如下：

一、 評鑑方式：本年度殯葬禮儀服務業仍採全面評鑑。

二、 評鑑說明會：考量本市幅員廣大，本次評鑑說明會仍擬辦理 2 場次。

（一）辦理時間：本次辦理時間暫定於 3 月底(預定於 3 月 16、18、28 等喪葬淡日擇二日舉行)辦理。

（二）地點規劃：因本市幅員廣大，考量交通便利性可能影響業者參與意願，擬規劃於溪南及溪北各辦理 1 場次，時間及地點另議。

三、 初評作業：沿襲 109 年度由本局及 2 葬儀商業同業公會至業者營業處所進行評核，符合標準者由本局通知參加複評(詳參計畫第六點)。

四、 複評作業：受評機關及業者依評鑑項目備妥相關資料文件及近一年之服務案件排列成冊供評鑑委員審閱，且應專人出席配合評鑑，並進行現場設施設備(殯葬設施)之審查(詳參計畫第六點)。

五、 表揚獎勵：頒發感謝狀予 2 葬儀商業同業公會，業者獎勵部分詳參計畫第九點。

討論提案：

案由一：有關各項表格之評鑑項目、內容及配分是否完善，提請討論。

討論事項：

一、有關評鑑項目、內容及配分是否完善，倘有建議修正處，請討論。(評分表如附件)

二、「殯葬服務業(一般組)」修正如下：

(一)調整評鑑內容對應位置，以求一致。(評鑑項目二、5.移至一、1.)

(二)酌修部分文字，如下：

1.備有消防設備，避難通道順暢、無堆置物品。(評鑑項目一、5.)

2.業者提供資訊透明之收費標準，並張貼於明顯處。(評鑑項目三、3.)

(三)109年評鑑委員建議事項已修正於評分表(修改部分反紅字)，另參採其他縣市考核項目，是否增列評鑑項目及內容，說明如下：

1.依規定加入本市公會，會員證於有效期限內。(評鑑項目一、6.)

2.遵守防疫規定。(評鑑項目四、5.)

3.未具一定規模，置有專任禮儀師。(加分項目3.、4.)

三、「殯葬服務業(一定規模組)」修正如下：

(一)酌修部分文字：備有消防設備，避難通道順暢、無堆置物品。(評鑑項目一、6.)

(二)109年評鑑委員建議事項已修正於評分表(修改部分反紅字)，另參採其他縣市考核項目，是否增列於評鑑項目及內容，說明如下：

1.依規定加入本市公會，會員證於有效期限內。(評鑑項目一、7.)

2.遵守防疫規定。(評鑑項目四、5.)

四、「骨灰(骸)存放設施查核評分表」修正如下：參考本局政風室及審計室之建議，是否於將「臺南市殯葬事業管理基金」及「回饋金使用管理及運用」納入

加分項目，請討論。

五、建議可頒發「參與證書」給所有參與複評業者，以提升參與意願。

案由二、有關評鑑委員評分方式，提請討論。

討論事項：評鑑委員針對所有評鑑項目進行評分後，再算出平均分數；或以各評鑑委員之殯葬專長來分配評鑑項目，較為省時，總分以各分數加總為之。

案由三：有關評鑑說明會之課程議題，提請討論。

說明：為讓參與評鑑業者及各區公所掌握準備方向，減少不必要之文書資料製作，為此，本局將比照 109 年度評鑑模式，辦理 2 場說明會，針對「評鑑計畫及流程說明」、「評鑑項目準備指南」、「殯葬法規講授」等項目列入說明內容。

討論事項：109 年度複評業者於檔案管理及殯葬文書製作上多受評缺失，爰擬於 111 年增列「檔案管理方法」、「殯葬文書製作暨定型化契約撰寫」及「治喪服務規劃」等相關議題，徵詢有意願講授之委員。

報告事項：公會協辦事項說明

說明：感謝本市 2 大葬儀商業同業公會鼎力相助 109 年度評鑑作業，輔導業者文件準備並到場協助。本年度初評亦鼓勵本市所有殯葬業者加入，除請公會協助通知評鑑相關訊息外，評鑑過程仍請公會派員參加。

臺南市 111 年度公私立殯葬設施與殯葬服務業 查核評鑑及獎勵計畫

一、依據：

殯葬管理條例第 38 條、第 58 條及臺南市殯葬設施與殯葬服務業查核評鑑及獎勵辦法。

二、目的：

- (一) 實地評鑑、查核公私立殯葬設施環境及管理情形，瞭解消費者保障措施，促進服務效益提昇，符合民眾需求。
- (二) 藉由評鑑獎勵機制，引導殯葬設施經營業及殯葬服務業業者（下稱業者）良性競爭，並輔導業者提供優質服務，提升殯葬服務品質及資訊透明度。
- (三) 經由實地查核，深度瞭解殯葬業務執行情況做為日後政策參考，並進行法令宣導，以革新殯葬禮俗。

三、辦理單位：

- (一) 主辦機關：臺南市政府民政局（下稱本局）。
- (二) 協辦機關：臺南市葬儀商業同業公會、臺南市直轄葬儀商業同業公會（下稱公會）。

四、評鑑組織及職掌：

- (一) 組織：
 - 1、初評小組：由本局及公會代表組成。
 - 2、評鑑小組：置委員 5 人至 7 人，其中 1 人為召集人，由本局局長兼任，其餘委員由機關代表、團體代表、學者及專家組成，其中學者、專家不得少於二分之一。必要時得區分 2 至 3 小組分組進行評鑑，每組成員 2 人以上，其中至少 1 人為學者或專家。
- (二) 職掌：評鑑小組為本計畫執行最高指導單位，統籌規劃、協調評鑑作業之進行。評鑑小組得召開相關會議，且召開會議應有委員人數三分之二以上出席始得開會，議決事項應以出席委員二分之一以上贊同，始得決議。評鑑小組委員於評鑑過程中，應依行政程序法第 32、33 條規定自行迴避或依職權命其迴避，初評小組亦同。為確保評鑑作業之公正性及與業者之商業機密，評鑑過程相關作業均需遵守保密原則，評鑑委員之評分、註記及受評業者業務資料文件均不予公開。
- (三) 任期：評鑑委員任期，自受聘之日起至本年度執行評鑑計畫作業完成時（表揚頒獎）終止。

五、評鑑及查核對象：

- (一) 評鑑對象：殯葬服務業及私立殯葬設施（含宗教附屬殯葬設施）
- (二) 查核對象：公立殯葬設施。

六、評鑑流程：

- (一) 規劃作業：成立評鑑小組，擬定查核評鑑項目及配分、安排評鑑期程等相關事宜。
- (二) 評鑑說明會：提供資訊俾利業者、各區公所及殯葬管理所瞭解評鑑流程及準備方向，並使公會知悉應配合事項。
- (三) 初評：殯葬服務業由本局會同公會代表至業者營業處所進行初評，如符合標準者，由本局書面另行通知複評時間及評分項目表，並得公告之；未符合者由公會轉知。公私立殯葬設施直接進行實地複評，不予辦理初評。
- (四) 複評：受評機關及業者依評鑑項目備妥相關資料文件及近一年之服務案件排列成冊供評鑑委員審閱，且應專人出席配合評鑑，並進行現場設施設備（殯葬設施）之審查。為使評鑑結果可受公評，本局得於複評結束後派員進行營業處所或治喪家屬訪查（談），作成紀錄供評鑑小組參考。
- (五) 成績結算及結果公佈：由評鑑小組彙整評鑑相關資料，計算成績，寄送評鑑成績、受理成績複查，由本局公告評鑑結果。
- (六) 頒獎：進行績優者表揚活動。

七、評鑑項目（依臺南市殯葬設施與殯葬服務業查核評鑑及獎勵辦法）：

- (一) 殯葬設施之查核、評鑑，包括下列項目：
 - 1、許可設置事項。
 - 2、建築物及設施設備維護事項。
 - 3、消防、環保及衛生等事項。
 - 4、其他相關事項。
- (二) 殯葬服務業之評鑑，包括下列項目：
 - 1、許可審核事項。
 - 2、經營及管理事項。
 - 3、殯葬輔導及禮儀事項。
 - 4、消費者權益保障及性別平等事項。
 - 5、資訊公開及個人資料安全維護事項。
 - 6、其他相關事項。
- (三) 評鑑實際項目及權重由評鑑小組另訂之。

八、評鑑成績及申請複查：

- (一) 評鑑成績：
 - 1、優等：總分數 90 分以上者。
 - 2、甲等：總分數 80 分以上未達 90 分者。
 - 3、乙等：總分數 70 分以上未達 80 分者。
 - 4、丙等：總分數 60 分以上未達 70 分者。
 - 5、丁等：總分數 60 分以下者。
- (二) 為提升評鑑項目多元化，個別項目有獨創或專業（積極推行環保自然葬、提供社會公益措施等）之業者，得增設特別獎項，增加評鑑之深度。
- (三) 申請複查：

1、初評：

殯葬服務業初評未符合者，於本局通知公會結果到達日起 15 日內向本局提起，並檢具相關文件至本局複查，本局將書面函覆結果。

2、複評：

申請複評成績複查以核對評鑑項目、內容評分及總分計算有無錯誤為處理原則，除列優等業者外，其他等第業者於評鑑結果公告後 10 日內，認為有足以影響評鑑結果成績或進入甲等以上等第之重大情事，檢具佐證資料送本局召開評鑑小組會議，經委員二分之一以上決議，始得重新評鑑。不具改變結果成績者，皆函覆處理結果。

3、申請複查除成績等第有所變更外，原公告之評鑑結果不另行公告。複查案之審定結果，業者不得再提起異議。

九、獎勵與輔導：

- (一) 績優者獎勵措施：經評鑑成績列為優等、甲等業者，將公開頒發獎狀，並在本局網站上公布，同時於本局所屬市立殯儀館及公私立殯葬設施公布周知，以供治喪家屬參考。
- (二) 輔導措施：複評業者成績列為丙等、丁等者或評鑑過程有重大缺失者，應積極改善。本局得指派公會或專人給予適當期間輔導改善，如拒不配合或無法達成改進成效，必要時得公告業者名稱，如有違反殯葬相關法規情事依法處理。
- (三) 獎勵之撤銷：評鑑期間以詐欺、隱匿、提供不實資料或發生違法、重大缺失、侵害消費者權益案件，影響評鑑成績之正確性、公平性或社會觀感，得由評鑑小組或本局決議撤銷其評鑑結果，並公告之。為求評鑑之後續管控，本局得於評鑑後不定期對績優業者訪（抽）查營業情形，如有上述違規情形者，本局亦得撤銷績優業者名單，並公告之，以落實評鑑之成效。

十、經費來源：評鑑相關作業經費（專家學者交通費、出席費、講習會場地租用、績優業者獎狀獎牌、文件印製等）由本局臺南市殯葬事業管理基金管理及總務費用項下支應。

十一、本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜，得由評鑑小組召開會議決議之。

臺南市 111 年度殯葬服務業（初評）評鑑評分表 【附表一】

業 者 名 稱		登記營業地址			
		實際營業處所			
負責人姓名		聯絡電話	公司： 手機：		
有辦勞健保 之員工數 (含負責人)	男：_____人 女：_____人	取得證照人數	丙級： 乙級： 禮儀師 ^{註1} ：		
資本額		禮儀師姓名 (無則免填)			
評鑑項目	評鑑內容	自行檢視是否合格		法令依據	
		是	否		
一、組織及經營管理	1. 是否依法限作辦公室使用?(請檢附營登地址及營業場所室內外照片)			殯葬管理條例第 42 條、殯葬服務業申請經營許可辦法第 2 條、第 3 條、第 8 條	
	2. 實際營業地址與營業登記是否相符?				
	3. 是否檢附經主管機關許可經營殯葬禮儀服務業之證明文件影本(或最近一次向主管機關辦理變更之許可文件影本)?				
	4. 是否檢附公司或商號核准登記文件影本?				
	5. 是否檢附當年度加入葬儀商業同業公會之會員證明文件影本?				
	6. 是否檢附負責人國民身分證影本?				
	7. 是否將許可文件、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公告於營業場所明顯處?(請檢附照片)			殯葬管理條例第 48 條	
	8. 設立許可事項異動時(例如：暫停營業、變更負責人、地址等)是否函報主管機關備查?(有，請檢附民政局及經發局變更登記文件，無則免附)。			殯葬管理條例第 44 條、殯葬服務業申請經營許可辦法第 10 條	
二、專業服務事項	9. 是否檢附本公司的殯葬服務流程圖?			殯葬服務業申請經營許可辦法第 9 條	
	10. 是否檢附本公司的收費基準表(須有服務項目、規格、價格)?			殯葬管理條例第 48 條	
	11. 殯葬服務流程及收費基準表是否展示於營業場所明顯處?(請檢附照片)				
三、權益保障事項	12. 近一年已簽署的書面契約(□估價單或□定型化契約書 ^{註2})是否符合規定?並請檢附該案件的收費憑證(□收據或□發票)。			殯葬管理條例第 49 條	

	13. 是否檢附殯葬服務業個人資料檔案安全維護計畫同意備查函?		殯葬服務業個人資料檔案安全維護管理辦法第5條
--	---------------------------------	--	------------------------

是否有意願參加第二階段複評(委員實地評鑑)^{註3}：☐是 ☐否

以上初評項目佐證資料請依序檢附，並經負責人確認無誤。(受評業者業務資料僅供委員審查，文件均不予公開)

公司大章：

負責人小章：

(郵寄地址：70801 臺南市安平區永華路二段6號，聯絡電話：06-2991111 分機 8893
「臺南市政府民政局生命事業科收」，並請於信封上註明「評鑑初評資料」)

----- (以下欄位請勿填寫，由審查人員寫) -----

送審日期： 年 月 日

審查結果紀錄欄						
第一階段 初評結果	☐ 合格	須補正項目	☐ 1	☐ 5	☐ 9	☐ 13
	☐ 不合格		☐ 2	☐ 6	☐ 10	
			☐ 3	☐ 7	☐ 11	
			☐ 4	☐ 8	☐ 12	
初評結果 補充說明	審核人員簽名：					
改善結果	☐ 全部改善	核章欄	承辦人		單位主管	
	☐ 部分未改善					

註1：第壹大項所列員工均包含負責人，員工人數及員工是否有乙級或丙級證照僅為調查事項，毋需檢附相關證明，惟禮儀師依法令須經營或受僱於殯葬禮儀服務業，始得承攬處理殯葬事宜，故禮儀師若非負責人，且經由內政部禮儀師資料庫查詢，非登記於該公司名下，則須檢附禮儀師個人與該公司的聘僱契約。

註2：欲進入複評者，須檢附最近一年簽屬的定型化契約3件供審查。

註3：經初評項目全部合格者，始得列為當年度複評對象，但有意願者，並經限期改善後皆合格者，得經許可後參加複評。

【附表一】

臺南市 111 年度公立殯葬設施一骨灰（骸）存放設施查核評分表

評鑑日期： 年 月 日

設 施 地 點		編制員工數	約僱__人 臨時技術工__人	
管 理 機 關				
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、 殯葬設施設置及維護事項（38分）	1. 設置祭祀設施，並定期維護管理。	2	✓	70%分數：26.6 分 第 1、2、3、6、7、11 項各設施均有設置給予滿分，實地評核倘有缺失得酌予扣分。 第 4、5、8 項於實地評核評分。 第 9、10 項各設施均有編列相關預算並辦理者，給予滿分，倘有缺失未改善得酌予扣分。
	2. 設置服務中心及家屬休息室，並定期維護管理。	2	✓	
	3. 設置公共衛生設備，並定期維護管理。	4	✓	
	4. 骨灰（骸）櫃位妥善維護管理。	4		
	5. 整體環境清潔維護及綠美化情形。	4		
	6. 設置逃生指示、滅火器等消防安全設備。	4	✓	
	7. 設置保全系統或監視系統，維護園區安全。	3	✓	
	8. 其他設備（發電機、電梯、伺服器）維護情形。	4		
	（以上得檢附工作日誌、核銷憑證或辦理情形照片，未提供書面文件則依現場狀態給分）			
	9. 依規定投保公共意外責任險。	4	✓	
	10. 定期完成公共安全檢查及消防安全檢修申報	4	✓	
	11. 各項指示(如聯外道路前往納骨塔指示)或設備標誌(服務中心、廁所等)清楚明確。	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、 經營及管理 事項 (29 分)	1. 設置登記簿（或電子系統） 永久保存受理資料，受理文件逐案列冊保管收存。	6	✓	70%分數：20.3 分 第 1、2 項各設施均依規定受理保存文件給予滿分，抽查後有缺失得酌予扣分。 第 3 項各設施均提供平面圖及配置圖，給予滿分。 第 4、5、6 項於實地評核評分。 第 7 項各設施員工均依規定聘用並配置職掌業務給予滿分。 第 8 項各區均有派員參加研習給予滿分。
	2. 收存骨灰（骸）應有火化許可證明、起掘許可證明、除戶謄本或其他相關證明。	3	✓	
	（以上請提供近兩年受理案件供查核）		✓	
	3. 提供各樓層平面圖及納骨櫃位配置圖。	2		
	4. 特殊節日祭典（清明、中元）交通疏導計畫。	5		
	5. 提供便民設備（如飲水機、老花眼鏡、無障礙斜坡道等）或其他服務。	5		
	6. 訂有殯葬設施發生天然或人為損壞處理標準程序。	3		
	7. 設有員工名冊，並明訂員工工作職掌及任務內容，確實分工。	2	✓	
	8. 定期參加殯葬研習或其他在職訓練。	3	✓	
三、 民眾使用權益保障事項 (22 分)	1. 於明顯處所公告收費明細及相關減免標準，依規定收取，並開立收據。	5	✓	70%分數：15.4 分 第 1 項各設施均有公告收費標準，並開立規費收據，抽查後倘有缺失得酌予扣分。
	2. 於明顯處所公告申辦流程，依規定受理申請。	5		
	3. 於明顯處所公告服務專線及政風專線，供民眾聯絡或申訴使用。	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）

	4. 設置意見箱、網路信箱或提供意見表等供民眾表達建議管道。	3					
	5. 提供殯葬管理條例、本市殯葬管理自治條例等法規資訊供民眾查詢。	2					
	6. 受理民眾資料檔案確實安全維護，無外洩情形。	3					
四、 政策配合及其他創新事項 (11 分)	1. 於公告欄或服務中心提供市府殯葬政策宣傳。	2		70%分數：7.7 分			
	2. 「心誠一柱香」、「紙錢集中燒」等環保政策配合情形。	4					
	3. 其他創新作為（請具體呈現並口頭陳述）。	5					
加分項目 (每項加 1 分，應有具體證明)	1. 妥善運用「臺南市殯葬事業管理基金」。 2. 依「臺南市殯葬事業管理基金」編列回饋金，並訂定回饋金使用計畫，依規辦理相關經費支出。		(應說明具體作為或資料可循)				
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)						
業務承辦 建議事項	(以條列式表達)						
評鑑委員簽名							

協同人員簽名

臺南市 111 年度殯葬設施經營業評鑑評分表 【附表二】

評鑑日期： 年 月 日

設 施 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：
設施地址			
評鑑項目	評鑑內容	配分	分數
一、 許可審核事項 (10 分)	1. 依法取得建築執照、使用執照，並將文件公開揭露。	2	√
	2. 依法經主管機關核准取得設置、啟用許可，並將文件公開揭露。	4	√
	3. 設施各項收費明訂標準，依法經主管機關備查，並將文件公開揭露。	4	√
二、 殯葬設施設置及維護事項 (23 分)	1. 投保公共意外責任險。	3	√ √ √ √
	2. 設置祭祀設施，並定期維護管理。	2	
	3. 設置服務中心及家屬休息室，並定期維護管理。	2	
	4. 設置公共衛生設備，並定期維護管理。	3	
	5. 其他設備（發電機、電梯、伺服器）維護情形	3	
	6. 設置保全系統或監視系統，維護園區安全。	3	
	7. 整體環境清潔維護及綠美化情形。	2	
	8. 定期完成公共安全檢查及消防安全檢修申報。	3	
	9. 設置無障礙空間設施。	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：7 分 第 1 至 3 項均取得相關執照、許可及訂有標準，給予滿分，尚未公開展示，得酌予扣分。	
		70% 分數：16.1 分 第 2 至 4 項均有設置，給予滿分，實地評核尚有缺失得酌予扣分。	

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）
三、 經營及管理 事項（26 分）	1. 依臺南市殯葬管理自治條例（下稱自治條例）第 15 條第 1 項規定，就其設施之使用、收費、管理及管理費收支、管理等，訂定管理辦法。	4	√	70%分數：18.2 分 第 5 項均有設置官方網站，但資訊未稱完整，請酌予給分。
	2. 設置登記簿（或電子檔案）永久保存，且登載事項齊全。	3		
	3. 收存骨灰（骸）應有火化許可證明、起掘許可證明或其他相關證明。	2		
	4. 特殊節日祭典（如清明節、中元節）之交通疏導措施。	4		
	5. 建立官方網站，並揭露應公開資訊。	4		
	6. 建立員工名冊，辦理投保勞、健保，並訂有員工權益事項。	3		
	7. 定期辦理員工在職訓練及參加各種殯葬服務專業講習。	3		
	8. 訂有殯葬設施發生天然或人為損壞處理標準程序。	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）
四、 消費者權益 保障事項 （30 分）	1. 依自治條例第 15 條規定，定期陳報殯葬設施經營及使用情形季報表，與經會計師簽證之年報表（請提供本局備查函文）。	4	√	70%分數：21 分 第 4 項均依內政部範本訂定定型化契約，給予滿分，倘未依範本與消費者簽訂契
	2. 設立管理費專戶，並專款專用。	4		
	3. 規範塔位使用權益保障情形，設有申訴管道，及消費糾紛爭議處理。	4		
	4. 提供符合內政部頒訂存放單位使用權買賣定型化契約範本。	5		

	5. 將管理費以外之其他費用提撥2%備存於一定專戶。	4		約，酌予扣分。
	6. 將商品項目及收費標準公開展示於明顯處供消費者查詢。	4		
	7. 有專人解說使用注意事項及定型化契約內容	2		
	8. 訂有消費者個人檔案安全維護計畫，並確實維護。	3		
五、 政策配合及 公益服務事項（11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）。	2	√	70%分數：7.7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. 提供無名屍或中低收入戶骨灰（骸）存放特別措施或其他公益事蹟。	2		
	3. 配合本市以功代金、紙錢減量或集中燒環保措施。	3		
	4. 回饋地方措施。	2		
	5. 性別平等具體實踐。	2		
加分項目（每項加1分，應有具體證明）	1. 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）。			（應說明具體作為或資料可循）
	2. 員工持有喪禮服務或相關專業證照。			
	3. 依宗教信仰設置多元祭祀空間。			
	4. 其他創新或優良事蹟。（請具體呈現，並口頭陳述，本項最多3分）。			
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。			第3項請消保官提供相關資料。
	2. 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。			
	3. 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。			
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)
評鑑委員簽名	
協同人員簽名	

臺南市 111 年度殯葬服務業（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 (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。	6			
	3. 逐案建立客戶資料並妥善保存。	4			
	4. 有無設置洽談空間，空間是否整齊明亮、安全。	2			
	5. 備有消防設備，避難通道順暢、無堆置物品。	3			
	6. 依規定加入本市公會，會員證於有效期限內。	5			
二、 禮儀專業及 殯葬輔導 事項 (23 分)	1. 治喪服務規劃之完善性、妥適性。	8		70% 分數：16.1 分 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。	
	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）。	6			
	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，並張貼於明顯處。	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. 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、 政策配合及 公益服務事 項 (18 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：12.6 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)。	5		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. 性別平等具體實踐。	4		
	5. 遵守防疫規定。	2		
五、殯葬革新(8分)	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		
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)。			(應說明具體作為或資料可循)
	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. 服務人力考核。			
	5. 進行客戶滿意度調查。			
	6. 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)。			第6項有捐助者，由民政局驗證。
	7. 業者網站提供資訊透明之收費標準(應提供網站連結)			
	8. 提供本局業務具體建議作為。			
	9. 其他創新或優良事蹟。(請具體呈現，並口頭陳述，本項最多3分)。			

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. 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。 3. 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 3 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		

臺南市 111 年度殯葬服務業（一定規模組 複評）評鑑評分表

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 (18 分)	1. 公司形象建立（統一制服或 商標形象 LOGO）。	2		70%分數：12.6 分
	2. 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。	2		
	3. 員工是否加入勞、健保，相關 權益規範是否載明。	6		
	4. 逐案建立客戶資料（可提供電 子資料）並妥善保存。	3		
	5. 有無設置洽談空間，該空間是 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。	2		
	7. 依規定加入本市公會，會員 證於有效期限內。	1		
二、 禮儀專業及 殯葬輔導事 項 (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。	8		

	3. 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		
	4. 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		
	5. 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 (36 分)	1. 定型化契約有無違反應記載及不得記載事項。	5		70%分數：25.2 分
	2. 契約內容之服務或商品是否具體明確（避免使用一式等不確定用語）。	5		
	3. 提供消費者服務應簽訂契約，並開立收據或憑證，且建有帳冊可循。	5		
	4. 業者網站提供資訊透明之收費標準（應提供網站連結）。	5		
	5. 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		
	6. 提供爭議處理標準作業流程，並設有消費者保護專線，由專人處理。	4		

	7. 進行客戶滿意度調查，並有後續追蹤或回饋。	4		
	8. 訂有消費者個人檔案安全維護計畫，並確實維護。	5		
四、 政策配合及 公益服務事 項（18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：12.6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。 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。
	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）。	5		
	4. 性別平等具體實踐。	4		
	5. 遵守防疫規定。	2		
五、 殯葬革新 （8分）	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		

加分項目 (每項加 1 分，應有具體證明)	1. 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)。 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)。 3. 服務人力考核。 3. 提供本局業務具體建議作為。 4. 其他創新、優良事蹟或回饋地區作為(請具體呈現，並口頭陳述，本項最多 3 分)。	(應說明具體作為或資料可循) 第 2 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. 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。 3. 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。 4. 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 3 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) 五、 對於本市殯葬法令是否有欲提出之意見？ 六、 對於本市殯葬相關政策是否有欲提出之意見？	

	七、 有關本市殯葬設施所提供服務是否滿意？ 八、 是否有其他建議事項？
評鑑委員簽名	
協同人員簽名	