

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說明會
授課講義

主辦機關：臺南市政府民政局

協辦單位：臺南市葬儀商業同業公會、臺南市直轄葬儀商業同業公會

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說明會 場次表暨程序表

主辦機關：臺南市政府民政局

協辦單位：臺南市葬儀商業同業公會、臺南市直轄葬儀商業同業公會

私立殯葬設施及殯葬禮儀服務業場次表

111 年 3 月 28 日(星期一) (農曆：2 月 26 日) 下午 14:00 至 17:10

臺南市麻豆區公所 3 樓禮堂 (地址：臺南市麻豆區忠孝路 250 號)

程序表(私立殯葬設施及殯葬禮儀服務業)

項次	程序	主持(講)人	時間
	報到		13:30-14:00
一	主持人致詞	主持人	14:00-14:10
二	評鑑計畫、流程說明及相關法規講授	生命事業科許博森科長	14:10-14:40
三	休息		14:40-14:50
四	殯葬評鑑項目準備指南	評鑑委員	14:50-15:50
五	休息		15:50-16:00
六	環保自然葬的禮儀服務與需求	評鑑委員	16:00-16:50
七	Q&A	生命事業科許博森科長、評鑑委員	16:50-17:10
八	散會		17:10-

評鑑計畫、流程說明及 相關法規講授

主講人：許博森科長

講授時間：111年3月28日(星期一)

14:10-14:40



臺南市111年度 殯葬設施及殯葬服務業 查核評鑑與獎勵計畫

-私立殯葬服務業-
評鑑計畫、流程及相關法規說明

生命事業科 科長許博森

簡報大綱

- 壹. 評鑑計畫、流程說明
- 貳. 111年度初評表、複評表增修概述
- 參. 殯葬相關法規說明、政策宣導
- 肆. 新冠肺炎之遺體處理感染管制說明

壹. 評鑑計畫

殯葬管理條例
第38條

臺南市殯葬設施與殯葬服務業查核評鑑及獎勵辦法

殯葬管理條例
第58條

壹. 流程說明

4-5月：殯葬禮儀服務業初評

8-9月：殯葬禮儀服務業複評

6-8月：公私立殯葬設施查核評鑑

11月：表揚大會

* 另函通知“殯葬禮儀服務業初評表”收件截止日(預計5月底)。

* 上述為預估期程，實際日期以公文為主。



貳. 111年度初評表增修概述

一. 111年度各項評分表業於111年3月10日函請公會轉知所屬會員知悉，並公告於本局網站「業務專區—殯葬業務—殯葬評鑑專區」。

二. 修正概要：

1. 有辦勞健保之員工數（含負責人），增加「(人力派遣及協力廠商除外)」。
2. 評鑑項目一、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？增加「(或由公會提供當年度會員名冊)」。
3. 表格名稱修正為「臺南市111年度殯葬禮儀服務業(初評)評鑑評『核』表」。

貳.

附表一

臺南市 111 年度殯葬禮儀服務業 (初評) 評鑑評核表【附表一】

業者名稱	登記營業地址	實際營業處所	聯絡電話	公司： 手機：
負責人姓名	男：.....人，女：.....人			
資本額	取得執照人數			
葬儀師姓名 (無則免填)	丙級：... 乙級：... 禮儀師：...			
評鑑項目	評鑑內容	自行檢閱是否合格	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(轉檢附營業地址及營業場所室內外照片) 2. 實際營業地址與營業登記是否相符? 3. 是否檢附業主委託辦理葬儀服務之授權文件影本(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?(或由公會提供當年度會員名冊) 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)核准登記文件與會年度葬儀商業同業公會之會員證公於營業場所明顯處?(轉檢附照片) 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，轉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 42 條、殯葬服務業管理條例第 10 條、第 11 條	
二、專業服務事項	9. 是否檢附本公司的殯葬服務訊息? 10. 是否檢附本公司的收費基準表(須有服務項目、規格、價格)? 11. 殯葬服務規格及收費基準表是否展示於營業場所明顯處(轉檢附照片)		殯葬管理條例第 44 條、殯葬服務業管理條例第 10 條 殯葬管理條例第 46 條	

三、權益保障事項	12. 近二年已簽署的書面契約(□拾遺單或□定型化契約書)是否符合規定? 並轉檢附該契約的收費憑證(□收據或□發票)。 13. 是否檢附殯葬服務業個人資料管理安全維護計畫國家備查函?		殯葬管理條例第 40 條 殯葬服務業個人資料管理安全維護計畫國家備查函
----------	--	--	--

是否有意願參加第二階段複評(委員實地評鑑)：是 否
 以上初評項目依據資料請依序檢附，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產業科收」，並請於信封上註明「評鑑初評資料」)

送審日期：...年...月...日

審查結果紀錄欄

第一階段初評結果	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格 須補正項目	<input type="checkbox"/> 1... <input type="checkbox"/> 5... <input type="checkbox"/> 9... <input type="checkbox"/> 13 <input type="checkbox"/> 2... <input type="checkbox"/> 6... <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> 3... <input type="checkbox"/> 7... <input type="checkbox"/> 11 <input type="checkbox"/> 4... <input type="checkbox"/> 8... <input type="checkbox"/> 12
初評結果		
補充說明	審核人員簽名：	
改善結果	<input type="checkbox"/> 全部改善... <input type="checkbox"/> 部分未改善	承辦人 單位主管

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已檢附勞健保應為調查事項，毋需檢附相關證明，惟應提供合法履歷或受僱於殯葬禮儀服務業，始得承認為殯葬業專業人員，或應提供非負責人，且經由內政部禮儀師資料庫查詢，非登記於該公司名下，則須檢附該負責人與該公司的聘僱契約。
 註2：歡迎入選評者，須檢附最近一年簽署的定型化契約 3 份供審查。
 註3：經初評項目全部合格者，始得列入當年度複評對象，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。

貳. 111年度複評表增修概述

殯葬禮儀服務業(一般組 複評)評鑑評分表

修正概要：

- 【評鑑項目一】評鑑內容位置調整並修正配分。增加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」。增修6.備有消防設備，及無阻斷逃生通道，改為「備有消防設備，避難通道順暢、無堆置物品」。增加7.「是否對客戶進行服務滿意度調查」。
- 【評鑑項目二】1.治喪服務規劃之完善性、妥適性，增加「並製作治喪規劃書」。3.殯葬文書(訃聞)撰寫之合宜、正確性(需口頭陳述)，刪除「需口頭陳述」。
- 【評鑑項目三】1.增修3.業者提供資訊透明之收費標準，增加「並公開展示」。增修5.為「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)」。

貳. 111年度複評表增修概述

殯葬禮儀服務業(一般組 複評)評鑑評分表

修正概要：

- 【評鑑項目四】增加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」。增加6.「遵守防疫規定」。
- 【評鑑項目五】增修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，改為「為消費者或亡者規劃客製化、個性化或環保化的喪禮」。增加3.「其他創新作為」。
① 使用公立環保庫錢爐也可納入創新作為唷~
- 【加分項目】增加3.「未具一定規模，置有專任禮儀師」。
- 【扣分項目】增加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」。

貳.

附表二

臺南市 111 年度殯葬禮儀服務業(一般組-複評)評鑑評量表【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
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
	2. 備有員工名冊，有聘任員工者須檢附履歷、健康證明。	3	員工應檢附每月員工、仍須備有員工入職表內容。
	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、避難通道標幟、 <u>危險</u> 物品。	3	
	7. 是否對客戶進行服務滿意度調查。	3	
二、 禮儀專業及殯葬輔導事項(8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

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項設置標幟、避難通道標幟、危險物品等，應檢附合格證明文件。 第5項收據以發票或正式統一發票為憑。 第6項消費者檔案安全維護計畫，並確實維護。
	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	
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。
	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	

貳.

附表二

評鑑項目	評鑑內容	配分	分數
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項研習參加2次以上研習課程者，給予滿分，由民政處核發證明。
	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)等回饋社會事項。	3	
	3. 配合節(孝)葬政策推行(如鼓勵家屬厚儀燃燒減量、無煙焚香區之使用、協助家屬辦理本市骨灰禮存葬法等)。	4	第3項每案均須使用環保型香品，由本局定期抽驗，抽驗結果管理所核發數據。
	4. 是否依規定向當地警察機關申報殯行起落線及道路標幟。	3	
	5. 性別平等具體實踐。	4	
	6. 遵守防疫規定。	2	
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：5.3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)。	應檢附具體作為或資料可證。
	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)。	
加分項目	3. 未具一定規模，置有專任禮儀師。	第5項有協助者，由民政處核辦。
	4. 捐助本市平民安葬協助困苦市民辦理殯葬事宜(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。	
總計：	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5項提供協助者，由民政處核辦。
	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，經本局消保官調解後仍未妥善處理，扣5分。	
委員評鑑(優點或特色)	(以條列式敘述)	

貳.

附表二

委員評語 ⁴¹ (缺點或改進) ⁴²	(以條列式表達) ⁴³
業者建議事項 ⁴⁴	(以條列式表達) ⁴⁵ 一、→對於本市殯葬法令是否有欲提出之意見? ⁴⁶ 二、→對於本市殯葬相關政策是否有欲提出之意見? ⁴⁷ 三、→有關本市殯葬設施所提供服務是否滿意? ⁴⁸ 四、→是否有其他建議事項? ⁴⁹
評鑑委員簽名 ⁵⁰	
陪同人員簽名 ⁵¹	

貳. 111年度複評表增修概述

殯葬禮儀服務業(一定規模組 複評)評鑑評分表

修正概要：

- 【評鑑項目一】 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，增加「與員工、人力派遣及協力廠商簽訂契約」。3.員工是否加入勞、健保，相關權益規範是否載明，增加「是否備有員工服務守則(並訂定員工獎懲制度)」。增加6.「備有消防設備，避難通道順暢、無堆置物品」。增加7.「是否對客戶進行服務滿意度調查」。
- 【評鑑項目二】 1.治喪服務規劃之完善性、妥適性，增加「並製作治喪規劃書」。
- 【評鑑項目三】 增修6.為「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)。」

貳. 111年度複評表增修概述

殯葬禮儀服務業(一定規模組 複評)評鑑評分表

修正概要：

- 【評鑑項目四】增加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」。增加6.「遵守防疫規定」。
- 【評鑑項目五】增修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，改為「為消費者或亡者規劃客製化、個性化或環保化的喪禮」。增加3.「其他創新作為」。
- ❗ 使用公立環保庫錢爐也可納入創新作為唷~
- 【扣分項目】增加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」。

貳.

附表三

業者名稱	負責人		
正式員工數 (含負責人)	取得證照人數	兩級：...乙級：...證儀師：...	
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 (18分)	1. 公司形象建立(統一制服或商標形象 LOGO)。	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：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，與員工、人力派遣及協力廠商簽訂契約。	3	
	3. 員工是否加入勞、健保，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	
	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. 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
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，並製作治喪規劃書。	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
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，且建有帳冊可查。	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	
評鑑項目	評鑑內容	配分	分數
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)

貳.

附表三

	5. 網站提供民政部或殯葬管理辦公室網站，轉達本市殯葬業務資訊(應提供網站連結)。 ⁴²	3 ⁴²	4 ⁴²	
	6. 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)。 ⁴²	4 ⁴²	4 ⁴²	
	7. 進行客戶滿意度調查，並有後續追蹤或回饋。 ⁴²	4 ⁴²	4 ⁴²	
	8. 訂有消費者個人檔案安全維護計畫，並確實維護。 ⁴²	5 ⁴²	4 ⁴²	
評鑑項目 ⁴²	評鑑內容 ⁴²	配分 ⁴²	分數 ⁴²	具體事實(註大項給予滿分或不足70%分數應敘理由) ⁴²
四、 ⁴² 政策配合及公益服務事項(19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)。 ⁴²	4 ⁴²	4 ⁴²	70%分數：12.0分 ⁴² 註1. 僅有參加2次以上研習課程者，給予滿分，自民視局提供數據。 ⁴²
	2. 對弱勢或困苦民眾有收費減免措施，或協助轉介回葬申請社福補助(如急難救助)。 ⁴²	3 ⁴²	3 ⁴²	註2. 僅有轉介者，自民視局提供數據。 ⁴²
	3. 配合節(潔)葬政策推行(如鼓勵家屬選擇燃燒減量、無煙監靈區之使用、協助家屬辦理本市骨灰權存葬法等)。 ⁴²	3 ⁴²	3 ⁴²	註3. 僅有業者使用無煙監靈區，並與業者共同辦理，經轉請區管處提供數據。 ⁴²
	4. 是否依規定向當地警察機關申報殯行路線牌及殯路路線。 ⁴²	3 ⁴²	3 ⁴²	

	5. 性別平等具體實踐。 ⁴²	4 ⁴²	4 ⁴²	
	6. 遵守防疫規定。 ⁴²	2 ⁴²	2 ⁴²	
評鑑項目 ⁴²	評鑑內容 ⁴²	配分 ⁴²	分數 ⁴²	具體事實(註大項給予滿分或不足70%分數應敘理由) ⁴²
五、 ⁴² 創新服務(7分)	1. 為消費者或亡者規劃客製化、個性化或環保化的典禮。 ⁴²	3 ⁴²	3 ⁴²	70%分數：4.9分 ⁴²
	2. 推廣或採用環保之殯葬用品。 ⁴²	3 ⁴²	3 ⁴²	
	3. 其他創新作為。 ⁴²	1 ⁴²	1 ⁴²	
加分項目(每項加1分，應有具體證明) ⁴²	1. 提供「後續關懷輔導」(如百日、對年的聯繫、轉介心理諮詢等服務)。 ⁴²			(應說明具體作為資料可選) ⁴²
	2. 捐助本市平民安葬協助困苦市民辦理殯葬事宜(以本人、受僱者或公司名義為限，應提供收據或捐款人資訊)。 ⁴²			註2. 僅有轉介者，自民視局提供數據。 ⁴²
	3. 提供本局業務具體建議作為。 ⁴²			
扣分項目 ⁴²	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。 ⁴²			註3. 僅有業者提供資料。 ⁴²
	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。 ⁴²			
	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。 ⁴²			
	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，經本局消保官調解後仍未妥善處理，扣5分。 ⁴²			
	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。 ⁴²			

貳.

附表三

總計： ⁴²	
委員評語 ⁴² (優點或特色) ⁴²	(以條列式表達) ⁴²
委員評語 ⁴² (缺點或改進) ⁴²	(以條列式表達) ⁴²
業者建議事項 ⁴²	(以條列式表達) ⁴² 一、→對於本市殯葬法令是否有欲提出之意見? ⁴² 二、→對於本市殯葬相關政策是否有欲提出之意見? ⁴² 三、→有關本市殯葬設施所提供服務是否滿意? ⁴² 四、→是否有其他建議事項? ⁴²
評鑑委員簽名 ⁴²	
陪同人員簽名 ⁴²	

貳. 111年度複評表增修概述

殯葬設施經營業評鑑評分表

修正概要：

- 【評鑑項目二】1.投保公共意外責任險，增加「火災險及竊盜險」。8.定期完成公共安全檢查及消防安全檢修申報，修正為「定期完成公共安全檢查及消防安全檢『查』申報」。
- 【評鑑項目四】增修3.為「規範塔位使用權益保障情形，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）」。
- 【加分項目】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)，刪除「並口頭陳述，本項最多3分」。

貳.

附表五

臺南市 111 年度殯葬設施經營業評鑑評分表【附表五】⁴¹
評鑑日期：.....年.....月.....日⁴²

設施名稱 ⁴³	負責人 ⁴³	43	43
正式員工數 ⁴⁴ (含負責人) ⁴⁴	取得證照人數 ⁴⁴	丙級：... 乙級：... 證值師： ⁴⁴	
設施地址 ⁴⁵			
評鑑項目 ⁴⁶	評鑑內容 ⁴⁶	配分 ⁴⁶	分數 ⁴⁶
一、 ⁴⁶ 許可證核事項 (10分) ⁴⁶	1.依法取得建築執照、使用執照，並將文件公開揭露。 ⁴⁷	2 ⁴⁶	4 ⁴⁶
	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。 ⁴⁷	4 ⁴⁶	4 ⁴⁶
	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。 ⁴⁷	4 ⁴⁶	4 ⁴⁶
評鑑項目 ⁴⁶	評鑑內容 ⁴⁶	配分 ⁴⁶	分數 ⁴⁶
二、 ⁴⁶ 殯葬設施設置及維護事項 (23分) ⁴⁶	1.投保公共意外責任險、火災險及竊盜險。 ⁴⁷	3 ⁴⁶	3 ⁴⁶
	2.設置祭祀設施，並定期維護管理。 ⁴⁷	2 ⁴⁶	2 ⁴⁶
	3.設置服務中心及家屬休息室，並定期維護管理。 ⁴⁷	2 ⁴⁶	2 ⁴⁶
	4.設置公共衛生設備，並定期維護管理。 ⁴⁷	3 ⁴⁶	3 ⁴⁶
	5.其他設備(發電機、電梯、視聽器)維護情形。 ⁴⁷	3 ⁴⁶	3 ⁴⁶
	6.設置保全系統或監視系統，維護圍區安全。 ⁴⁷	3 ⁴⁶	3 ⁴⁶
	7.整體環境清潔維護及綠美化情形。 ⁴⁷	2 ⁴⁶	2 ⁴⁶

- 1 -⁴⁸

	2.定期完成公共安全檢查及消防安全檢修申報。 ⁴⁷	3 ⁴⁶	3 ⁴⁶	
	5.設置無障礙空間設施。 ⁴⁷	2 ⁴⁶	2 ⁴⁶	
評鑑項目 ⁴⁶	評鑑內容 ⁴⁶	配分 ⁴⁶	分數 ⁴⁶	具體事實(該大項給予滿分或不足70%分數應敘理由) ⁴⁹
三、 ⁴⁶ 經營及管理事項 (25分) ⁴⁶	1.依據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。 ⁴⁷	4 ⁴⁶	4 ⁴⁶	70%分數：18.2分 ⁴⁹
	2.設置登記簿(或電子檔案)永久保存，且登錄事項齊全。 ⁴⁷	3 ⁴⁶	3 ⁴⁶	
	3.收存骨灰(骸)應有文化許可證明、起掘許可證明或其他相關證明。 ⁴⁷	2 ⁴⁶	2 ⁴⁶	
	4.特種節日祭典(如清明節、中元節)之交送敬母掃墓。 ⁴⁷	4 ⁴⁶	4 ⁴⁶	
三、 ⁴⁶ 經營及管理事項 (25分) ⁴⁶	3.建立官方網站，並將墓應公開資訊。 ⁴⁷	4 ⁴⁶	4 ⁴⁶	第5項均有設置官方網站，但資訊未備完整，獲酌予扣分。 ⁴⁹
	4.建立員工名冊，辦理投保、健保，並訂有員工權益事項。 ⁴⁷	3 ⁴⁶	3 ⁴⁶	
	7.定期辦理員工在職訓練及參加各種殯葬服務專業講習。 ⁴⁷	3 ⁴⁶	3 ⁴⁶	
	2.訂有殯葬設施發生天然或人為破壞處理標準程序。 ⁴⁷	3 ⁴⁶	3 ⁴⁶	
評鑑項目 ⁴⁶	評鑑內容 ⁴⁶	配分 ⁴⁶	分數 ⁴⁶	具體事實(該大項給予滿分或不足70%分數應敘理由) ⁴⁹
四、 ⁴⁶ 消費者權益保障事項 ⁴⁶ (30分) ⁴⁶	1.依自治條例第15條規定，定期陳報殯葬設施經營及運用情形年報表，與會計師簽證之年報表(轉提供本局備查函文)。 ⁴⁷	4 ⁴⁶	4 ⁴⁶	70%分數：21分 ⁴⁹
	2.設立管理費專戶，並專款專用。 ⁴⁷	4 ⁴⁶	4 ⁴⁶	

- 2 -⁴⁸

貳.

附表五

3. 規範網路使用權益保障情形，包含申訴專線、爭議、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（如加碼、網購成立或不成立之情形）。 ⁴¹	4 ²	4 ²	4 ²	4 ²	4 ²
4. 提供符合行政聯網訂存或單件使用經費實定額化契約範本。 ⁴²	5 ²	4 ²	4 ²	4 ²	第4項約款內政部範本訂定定額化契約，給予高分， 無 依範本與消費者簽訂契約，酌予扣分。 ⁴³
5. 將管理費以外之其他費用 逐項 列開於一定專戶。 ⁴³	4 ²	4 ²	4 ²	4 ²	
6. 殯葬項目及收費標準公開展示於明顯處供消費者查詢。 ⁴³	4 ²	4 ²	4 ²	4 ²	
7. 有專人解說使用注意事項及定型化契約的內容。 ⁴³	2 ²	2 ²	2 ²	2 ²	
8. 訂有消費者個人權益安全維護計畫，並確實維護。 ⁴³	3 ²	3 ²	3 ²	3 ²	
評鑑項目 ⁴⁴	詳細內容 ⁴⁴	配分 ⁴⁴	分數 ⁴⁴	具體事實（註大項給予滿分或不足70%分數應敘理由） ⁴⁴	
五、 ⁴⁴ 誠實配合及公益服務事項（11分） ⁴⁴	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）。 ⁴⁴	2 ²	2 ²	70%分數：7.7分 ⁴⁴ 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。 ⁴⁴	
	2. 提供無名屍或中低收入戶骨灰（盒）存放特別措施或其他公益事項。 ⁴⁴	2 ²	2 ²		
	3. 配合本區以功代金、救護減量或集中燒葬措施。 ⁴⁴	3 ²	3 ²		
	4. 回饋地方建設。 ⁴⁴	2 ²	2 ²		
	5. 性別平等具體實踐。 ⁴⁴	2 ²	2 ²		

-3-

加分項目（每項加1分，應有具體說明） ⁴⁵	1 網站提供民眾或殯葬管理處專線諮詢、專線本市殯葬業務資訊（應提供網絡連結）。 ⁴⁵ 2 員工持有喪禮服務或相關專業證照。 ⁴⁵ 3 徵求報價內容豐富多元係耗空間。 ⁴⁵ 4 其他創新或優良事項（請具體呈現）。 ⁴⁵	（應說明具體作為或資料可據） ⁴⁵
扣分項目 ⁴⁵	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。 ⁴⁵ 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。 ⁴⁵ 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，經本局派員調查調解後仍未妥善處置，扣5分。 ⁴⁵	第3項連續違章官提供相關資料。 ⁴⁵
總計： ⁴⁵		
委員評語 ⁴⁶ （優點或特色） ⁴⁶	（以條列式表達） ⁴⁶	
委員評語 ⁴⁶ （缺點或改進） ⁴⁶	（以條列式表達） ⁴⁶	
業者建議事項 ⁴⁶	（以條列式表達） ⁴⁶	
評鑑委員簽名 ⁴⁶		
值日人員簽名 ⁴⁶		

-4-

19

參. 殯葬相關法規說明

殯葬管理條例	內容	罰則
第42條	經營殯葬服務業，應向所在地直轄市、縣（市）主管機關申請經營許可後， 依法辦理公司或商業登記，並加入殯葬服務業之公會，始得營業。 ...	經營殯葬服務業違反第四十二條第一項至第五項規定者， 除勒令停業外，並處新臺幣六萬元以上三十萬元以下罰鍰 ；其不遵從而繼續營業者，得按次處罰。
第43條	殯葬服務業依法辦理公司、商業登記或領得經營許可證書後， 應於六個月內開始營業，屆期末開始營業者，由直轄市、縣（市）主管機關廢止其許可。 但有正當理由者，得申請展延，其期限以三個月為限。	無
第44條	殯葬服務業於第四十二條申請許可事項有所變更時， 應於十五日內，向許可經營之直轄市、縣（市）主管機關辦理變更登記。	殯葬服務業違反第四十四條規定者， 處新臺幣一萬元以上五萬元以下罰鍰，並限期改善 ；屆期仍未改善者，得按次處罰。

20

參. 殯葬相關法規說明

殯葬管理條例	內容	罰則
第45條	殯葬禮儀服務業 <u>具一定規模者</u> ，應置專任禮儀師，始得申請許可及營業。	殯葬禮儀服務業違反第四十五條第一項規定， <u>具一定規模而未置專任禮儀師者</u> ，處新臺幣十萬元以上五十萬元以下罰鍰，並應禁止其繼續營業；拒不遵從者，得按次加倍處罰，其情節重大者，得廢止其經營許可。

為提升殯葬禮儀服務業之專業性，於本次評鑑一般組加分項目增加「未具一定規模，置有專任禮儀師」



1. 實收資本額、登記資本額或出資額在新臺幣一百萬元以上、未達新臺幣二百萬元者，自中華民國一百十一年一月一日起至少應置1名專任禮儀師。
2. 實收資本額、登記資本額或出資額在新臺幣三千萬元以上、未達新臺幣五千萬元者，自中華民國一百十一年一月一日起至少應置4名專任禮儀師。

21

參. 殯葬相關法規說明

殯葬管理條例	內容	罰則
第48條	殯葬服務業應將 <u>相關證照、商品或服務項目、價金或收費基準表公開展示</u> 於營業處所明顯處，並備置收費基準表。	
第57條	殯葬服務業預定 <u>暫停營業三個月以上者</u> ，應於 <u>停止營業之日十五日前</u> ，以書面向直轄市、縣（市）主管機關申請停業；並應於 <u>期限屆滿十五日前申請復業</u> 。 前項暫停營業期間，以一年為限。但有特殊情形者，得向直轄市、縣（市）主管機關申請展延一次，其期間以六個月為限。 殯葬服務業 <u>開始營業後自行停止營業連續六個月以上，或暫停營業期滿未申請復業者</u> ，直轄市、縣（市）主管機關得廢止其許可。	殯葬服務業違反第五十七條第一項、第六十二條第一項、第六十三條、第六十七條或第六十八條規定者，處新臺幣三萬元以上十五萬元以下之罰鍰，並限期改善；屆期仍未改善者，得按次處罰，情節重大者，得廢止其許可。

22

參. 殯葬相關法規說明

殯葬管理條例	內容	罰則
第60條	殯葬服務業得視實際需要，指派所屬員工參加殯葬講習或訓練。 前項參加講習或訓練之紀錄，列入評鑑殯葬服務業之評鑑項目。	無
第62條	辦理殯葬事宜，如因殯儀館設施不足需使用道路搭棚者，應擬具使用計畫報經當地警察機關核准，並以二日為限。但直轄市或縣（市）主管機關有禁止使用道路搭棚規定者，從其規定。	無
第67條	殯葬禮儀服務業就其承攬之殯葬服務至遲應於出殯前一日，將出殯行經路線報請辦理殯葬事宜所在地警察機關備查。	無

23

參. 政策宣導

- 為保障消費者權益，本局於110年3月23日函轉內政部來文，宣導殯葬服務業於殯葬儀式所使用之鮮花、祭品或場所布置用品，如重複使用，應充分揭露相關資訊並訂定差別價格，俾利消費者選擇，以免爭議。
- 為提升本市殯葬優質服務，殯葬服務業如重複使用該等用品時，公開重複使用物品資訊並訂定差別價格者，可納入評鑑項目之「創新服務」，給予加分。



24

參. 政策宣導

- 使用公立環保庫錢爐，可納入評鑑項目之「創新服務」，給予加分。
- 為避免不必要的鋪張浪費，更使土地永續循環，符合環保趨勢，如輔導喪家使用環保自然葬(例如：植存、海葬)，可納入評鑑項目之「創新服務」，給予加分。
- 呼籲第一線處理大體之工作人員預約施打第3劑COVID-19疫苗，並請相關工作人員完整施打2劑，以加強本市殯葬業者防疫能力。

25

參. 政策宣導

- 經營殯葬服務業之公司或商業，辦理以下事項之變更登記時，應檢附殯葬業務主管機關(本府民政局)許可文件，再至本府經濟發展局辦理變更登記。
 - 公司或商業名稱。
 - 代表公司之負責人或商業負責人。
 - 所在地；設有分公司或分支機構之所在地。
 - 增加或減少殯葬服務業營業項目。



26

肆. 新冠肺炎之遺體處理感染管制說明

- 工作人員應穿戴個人防護裝備，包括高效過濾口罩、拋棄式防水長袖隔離衣和手套等，並於脫除後執行手部衛生；同時採取適當面部防護(例如護目鏡或面罩)。
- 屍體移至推床運送到太平間的過程中，應使用完全密封於非滲透性的**雙層屍袋**，並應慎防體液滲漏，屍袋外側應保持清潔。
- 屍體裝入第一層屍袋後，屍袋表面先以 1：10 的稀釋漂白水 (5,000ppm) 抹拭，再套入第二層屍袋後，以 1：10 的稀釋漂白水 (5,000ppm) 抹拭屍袋外側，保持清潔。

27

肆. 新冠肺炎之遺體處理感染管制說明

- 遺體裝入屍袋後，**不可再打開屍袋**，且應依傳染病防治法規定**儘速火化或報請地方主管機關核准深埋**。為減少風險，建議於醫院或接體車上入殮封棺後逕送火化場火化。
- 太平間工作人員和禮儀師必須被告知有生物危害風險。
- 請詳參疾管署全球資訊網「**醫療機構因應 COVID-19 屍體處理感染管制建議**」(2020.3.21訂定)、「**醫療機構因應 COVID-19 感染管制措施指引**」(2021.6.14修訂)。



28

臺南市因應嚴重特殊傳染性肺炎屍體處理應變措施

109.03.05 制定

一、緣由：

(一) 為防治傳染病疫情擴散，維護本市醫院、社區、殯葬管理所人員之健康，特制訂本處理應變措施。

(二) 本處理應變措施針對確診個案，如有疑似或可能病例死亡，報請疾病管制署是否依本處理應變措施進行屍體處理。

二、依據：傳染病防治法第3條第1第5款、傳染病防治法第50條規定辦理。

三、疫情應變準備工作：

(一) 權責分工：

1. 臺南市政府衛生局及各區衛生所：輔導本市各醫院做好感染預防措施，進行相關人員個人防護裝備(PPE)、環境清潔消毒訓練。因應疫情與各局處共同負責溝通協調工作。
2. 醫療單位：本市各醫院負責傳染病通報、檢體採檢、執行屍體及動線消毒，感染性醫療廢棄物之處理。
3. 臺南市政府民政局：督導屍體火化事宜，並與衛生局共同負責溝通協調工作。
4. 臺南市殯葬管理所：執行屍體火化相關處理流程。
5. 臺南市政府環境保護局：負責環境消毒工作(屍體接運時，醫院、殯葬管理所、殯葬專區、市立火化場外之公共場所可能污染區進行環境消毒)，殯葬管理所殯葬專區、市立火化場感染性廢棄物處理。
6. 臺南市政府警察局：負責屍體運送所經路段之交通疏導、現場維安。

(二) 衛生局、所持續監控本市個案健康狀況，醫院端如回報個案健康狀況危急，且有醫學上之證據，近期內病程進行至死亡已不可避免者，應聯繫各單位進行準備工作。

(三) 本處理應變措施適時因應疾病管制署公告指引或現行法規範

進行修正；各單位制定應變計畫進行人員訓練、模擬演練。

四、個案醫療院所死亡處理：

(一) 院內死亡：

1. 病人經診斷罹患嚴重特殊傳染性肺炎宣告死亡時，醫護人員工作人員執行屍體處理時，應穿戴個人防護裝備(PPE)，包括高效過濾口罩、拋棄式防水長袖隔離衣和手套等，並於穿脫前後應執行手部衛生；同時可採取適當的面部防護(例如護目鏡或面罩)，以防受到噴濺。
2. 屍體於負壓隔離病房或原病房執行管路移除。
3. 由主治醫師依據病人死因及檢驗屍體後，開立死亡證明書；醫院再次確認死亡個案是否通報法定傳染病與檢體送驗尚未完成。
4. 使用完全密封於非滲透性的雙層屍袋密封屍體，注意若屍袋表面有髒污，應以1:10的稀釋漂白水(5000 ppm)抹拭，請勿使用沖淋消毒造成汙染物噴濺。
5. 開始移動屍袋包裝妥適之屍體至接屍車時，搬運、處理屍體之工作人員應著裝PPE，依照感染管制動線，控制搬運路徑上電梯、走道避免非工作人員接觸屍體，移動路線請工作人員進行後續環境消毒。
6. 院端聯繫接體人員與撥打衛生局防疫專線(窗口蔣小姐；電話:06-2880180)，本局防疫人員將協助通知本市殯葬管理所(窗口趙先生；06-2144333轉203；移動前1至3小時前通知該所進行入殮登記)進行後續事宜。
7. 接體人員必須被告知有生物危害風險；在醫院禁止打開屍袋瞻仰遺容、清洗屍體或進行入殮準備、對屍體進行防腐處理。
8. 接體人員應穿戴個人防護裝備(PPE)運送屍體上接屍車，注意司機可穿戴一般隔離衣，仍須配戴N95等級以上口罩、手套。
9. 所有穿脫後PPE、醫療廢棄物須妥善處理，以感染性廢棄物集中處置。
10. 醫院開立死亡證明書，通知家屬至臺南市殯葬管理所臨櫃申

29

請火化許可證；衛生局局端進行法定傳染病監視通報系統個案死亡維護，通報單輸出加蓋疾病管制科戳章後，傳送民政局、殯葬管理所續辦後續作業。

(二) 到院前或社區死亡：

1. 病人於急診急救，未進入隔離病房時死亡或社區死亡，且疑似嚴重特殊傳染性肺炎死亡者，工作人員應立即雙層屍袋密封屍體，管制現場人員出入與環境消毒，通報疾病管制署。
2. 醫院對於就診途中死亡者，應參考原診治醫院、診所之病歷記載內容，於檢驗屍體後，開立死亡證明書。
3. 工作人員處理屍體時，應穿戴個人防護裝備(PPE)，注意手部衛生。
4. 若醫師懷疑非病死或可疑為非病死者，應依醫師法第16條報請檢察機關相驗，之後醫院可先將屍體運送至醫院設置之太平間或由家屬委託之殯葬禮儀服務業者運送至殯葬管理所等候相驗，並應先告知太平間/殯儀館之工作人員相關之生物危害風險。
5. 醫院或轄管衛生所防疫人員確認死亡個案是否通報法定傳染病與檢體送驗。

五、屍體火化處理

(一) 屍體接送：

1. 屍體應盡速移至殯葬管理所指定殯儀館、殯葬專區之入殮室處理，路線及指定入殮室由該所進行引導；途中交通、人員維安，協請警察局處理，公共區域相關環境消毒由環保局處理。
2. 接屍車接體後應停至通風良好之空曠處，以1:10的稀釋漂白水(5000 ppm)抹拭消毒。
3. 處理屍體的工作人員和禮儀師必須被告知有生物危害風險，接觸屍體應穿戴個人防護裝備(PPE)。
4. 入殮時，屍體需包裝於雙層防水屍袋一起裝至棺木入殮，禁止打開屍袋瞻仰遺容、清洗屍體、對屍體進行防腐處理、長

時間冰存屍體。

5. 入殮後超過火化時間(每日下午4點後或公告休館時間)，個案靈柩暫置入殮室，屍體仍應盡速火化。
6. 如果需要進行驗屍，應採用較安全的技術，(例如，避免使用動力工具)，並佩戴全套的個人防護裝備，必要時須在高安全性的驗屍房(負壓設備)進行驗屍。
7. 所有穿脫後PPE、汙染廢棄物須妥善處理，以感染性廢棄物集中處置，廢棄物委由環保局處理；屍體處理後須進行器械及環境消毒。

(二) 屍體火化：

1. 依據殯葬管理所指示依特定時間及路線將棺柩運至殯葬專區或市立火化場，依該所指定時間及火化爐進行火化。
2. 屍體雖然已經入殮妥適，工作人員仍需穿戴工作服，配戴外科口罩、手套。
3. 接送棺柩之禮車應停至通風良好之空曠處，以1:10的稀釋漂白水(5000 ppm)抹拭消毒。
4. 火化後殯葬管理所通知衛生局火化時間及傳送火化證明，衛生局通知疾病管制署南區管制中心處理情形，死亡證明書、火化證明上傳法定傳染病監視通報系統結案，火化後之骨灰由家屬領回。

30



簡報結束
敬請指教



殯葬評鑑項目準備指南

主講人：郭慧娟委員

講授時間：111年3月28日(星期一)

14:50-15:50

殯葬評鑑項目準備指南

殯葬服務業評鑑



主講 郭慧娟

參加評鑑的好處

- 法令規定全面性例行業務
- 參加評鑑是為自我提升
- 趁機自我「體檢」
- 聆聽不同的專業建言
- 獲獎可提高知名度
- 自我肯定與進步



參加評鑑的準備撇步

- ✓ 依照評分項目及內容準備
- ✓ 呈現禮儀服務「真實」狀況
- ✓ 落實客戶資料建檔
- ✓ 消費權益備多分
- ✓ 多表現專業和管理
- ✓ 輕鬆就可拿分



3



殯葬禮儀服務業（一般組）

4

初評準備事項

- 111年度殯葬禮儀服務業（初評）評鑑評核表
- 基本資料填寫
- 1.組織及經營管理
- 2.專業服務事項
- 3.權益保障事項
- 是否有意願參加第二階段複評(委員實地評鑑)
- 書面郵寄 / 註明「評鑑初評資料」
- 臺南市政府民政局生命事業科收



5

評鑑內容（初評 / 書面）



- 壹、組織及經營管理
- 貳、專業服務事項
- 參、權益保障事項

6

壹、組織及經營管理

- ◆ 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)
- ◆ 實際營業地址與營業登記是否相符?
- ◆ 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)?
- ◆ 是否檢附公司或商號核准登記文件影本?
- ◆ 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?(或由公會提供當年度會員名冊)
- ◆ 是否檢附負責人國民身分證影本?
- ◆ 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)
- ◆ 設立許可事項異動時(例如：暫停營業、變更責人、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)

7

貳、專業服務事項

- ◆ 是否檢附本公司的殯葬服務流程圖?
- ◆ 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)

8

參、權益保障事項

- ◆ 近一年已簽署的書面契約(□估價單或□定型化契約書)是否符合規定？並請檢附該案件的收費憑證(□收據或□發票)
- ◆ 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？

9

經營及管理事項

合法經營證件展示



現場公開營業登記、公會會員證書、價目表、服務項目與流程、喪禮相關證照、申訴流程等資料

10

經營及管理事項

殯葬服務流程和價目表置於營業場所明顯處



11

消費者權益保障



提供消費者之服務、商品
與價金均訂有書面契約



- ◆檢附該案件的收費憑證
- ◆(□收據或□發票)

殯葬個資管理與維護



訂有消費者檔案安全維護計畫，並確實維護

評鑑內容 (複評)

- 壹、經營及管理事項 (22%)
- 貳、禮儀專業及殯葬輔導事項 (20%)
- 參、消費者權益保障事項 (29%)
- 肆、政策配合及公益服務事項 (20%)
- 伍、創新服務 (9%)
- 陸、加分項目 (每項加1分)
- 柒、扣分項目

壹、經營及管理事項 (22%)

- ◆ 公司形象建立(有制服或商標形象LOGO)
- ◆ 備有員工名冊，有聘任員工者須檢附勞、健保證明
- ◆ 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
- ◆ 逐案建立客戶資料並妥善保存
- ◆ 有無設置洽談空間，空間是否整齊明亮、安全
- ◆ 備有消防設備，避難通道順暢、無堆置物品
- ◆ 是否對客戶進行服務滿意度調查

15

有無設置洽談空間，空間是否整齊明亮、安全

營業處所內外環境整潔、美化



設置洽談空間
空間整齊明亮、安全

16

備有消防設備，避難通道順暢、無堆置物品

- 備有消防設備
- 無阻斷逃生通道



員工名冊 & 勞健保證明

職稱	相片	個人資料			
		姓名	身分證字號	生日	連絡電話
經理		林○○	B120012345	58.01.01	0932-111888
		地址	台南市幸福街520號		
禮儀師		張○○	S220067890	61.07.20	0988-444111
		地址	台南市幸福街520號		
禮儀師		陳○○	U220011223	74.10.05	0937-868686
		地址	台南市幸福街520號		



為員工辦理社會保險 (勞健保、意外保險)

員工團體意外保險

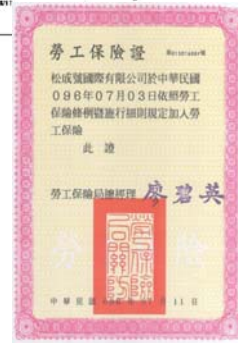
員工勞工保險



崑山人壽保險股份有限公司
載保險人員姓名簿-POLICY
發行日期: 101/06/17

序號	姓名	性別	出生日期	保險種類	保險金額	保險費
101	本人	男	1965/05/27	勞工保險	1000000	1000000
102	本人	男	1965/05/27	勞工保險	1000000	1000000
103	本人	男	1965/05/27	勞工保險	1000000	1000000
104	本人	男	1965/05/27	勞工保險	1000000	1000000
105	本人	男	1965/05/27	勞工保險	1000000	1000000
106	本人	男	1965/05/27	勞工保險	1000000	1000000
107	本人	男	1965/05/27	勞工保險	1000000	1000000
108	本人	男	1965/05/27	勞工保險	1000000	1000000
109	本人	男	1965/05/27	勞工保險	1000000	1000000
110	本人	男	1965/05/27	勞工保險	1000000	1000000
111	本人	男	1965/05/27	勞工保險	1000000	1000000
112	本人	男	1965/05/27	勞工保險	1000000	1000000
113	本人	男	1965/05/27	勞工保險	1000000	1000000
114	本人	男	1965/05/27	勞工保險	1000000	1000000
115	本人	男	1965/05/27	勞工保險	1000000	1000000
116	本人	男	1965/05/27	勞工保險	1000000	1000000
117	本人	男	1965/05/27	勞工保險	1000000	1000000
118	本人	男	1965/05/27	勞工保險	1000000	1000000
119	本人	男	1965/05/27	勞工保險	1000000	1000000
120	本人	男	1965/05/27	勞工保險	1000000	1000000

員工健康保險



服務團隊及員工考核



工作成績考核表

職階	預期目標	自我評核	主管評核	需要改進的方面	考核評核					
					考核內容	考核要點	一次	二次	三次	綜合
				工作成果	工作數量	SABCD	SABCD	SABCD	SABCD	SABCD
				工作品質	工作質量	SABCD	SABCD	SABCD	SABCD	SABCD
				工作態度	紀律性	SABCD	SABCD	SABCD	SABCD	SABCD
				工作態度	協調性	SABCD	SABCD	SABCD	SABCD	SABCD
				工作態度	積極性	SABCD	SABCD	SABCD	SABCD	SABCD
				工作態度	責任性	SABCD	SABCD	SABCD	SABCD	SABCD



客戶資料建檔與保存



客戶資料含：協商紀錄、
規劃書、服務契約、滿意
度調查表、服務紀錄...等



客戶資料要建檔並妥適保存

經營理念敘述與說明



感動·誠信·尊嚴

本公司自成立以來，以優質、
創新、專業的服務態度來面對
家屬，秉持著「感動·誠信·
尊嚴」且「視喪如親·公平交
易」之經營理念與精神，誠摯
服務，圓滿完成客戶人生大事

創新
誠信
永續



公司識別

- ◆ Logo
- ◆ 服務理念
- ◆ 公司制服



公司識別系統

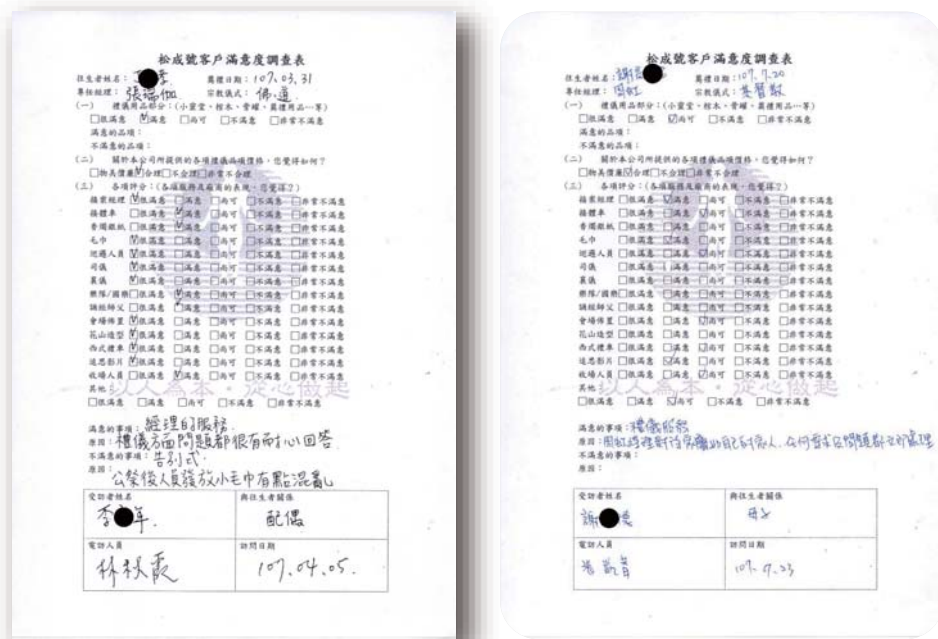


感動 · 誠信 · 尊嚴

從公司外招牌、平面招牌、名牌、交通車、DM、名片、制服等都有一致系統識別



客戶服務滿意度調查



2-5-2

貳、禮儀專業及殯葬輔導事項 (20%)

- ◆ 治喪服務規劃之完善性、妥適性，並製作治喪規劃書
- ◆ 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)
- ◆ 殯葬文書 (訃聞) 撰寫之合宜、正確性
- ◆ 建立官方網站或其他聯絡管道供消費者諮詢

治喪規劃書

項目	內容	備註
治喪委員會	主任委員：() 副主任委員：() 委員：()	
治喪服務小組	治喪服務小組：() 禮儀小組：() 財務小組：() 接待小組：() 安葬小組：() 遺體小組：()	
治喪服務內容	治喪服務內容：() 禮儀服務：() 財務服務：() 接待服務：() 安葬服務：() 遺體服務：()	
治喪服務時間	治喪服務時間：()	
治喪服務地點	治喪服務地點：()	
治喪服務人員	治喪服務人員：()	
治喪服務費用	治喪服務費用：()	
治喪服務其他事項	治喪服務其他事項：()	



治喪服務規劃之完善性、妥適性，並製作治喪規劃書。

27

專業服務證照



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)

28

殯葬文書撰寫



殯葬文書（訃聞）撰寫合宜、正確

建立官方網站或其他聯絡管道供消費者諮詢



1. 連結網站
2. 公佈欄公告



參、消費者權益保障事項 (29%)

- ◆ 提供消費者服務時簽訂有書面契約 (符合內政部頒訂應記載事項及不得記載之定型化契約)
- ◆ 收費後開立憑證或收據保留存根
- ◆ 業者提供資訊透明之收費標準，並公開展示
- ◆ 轉達政府殯葬政策及民政局或殯葬管理所殯葬業務資訊
- ◆ 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)
- ◆ 訂有消費者檔案安全維護計畫，並確實維護

31

提供消費者服務時簽訂有書面契約 (符合內政部頒訂應記載事項及不得記載之定型化契約)



提供消費者之服務、商品
與價金均訂有書面契約



收費後開立憑證
或收據保留存根

提供資訊透明之收費標準，並公開展示

殯葬服務流程和價目表置於營業場所明顯處



33

轉達政府殯葬政策及民政局或殯葬管理所殯葬業務資訊



1. 連結網站/社群
2. 公佈欄公告



34

消費者權益保障

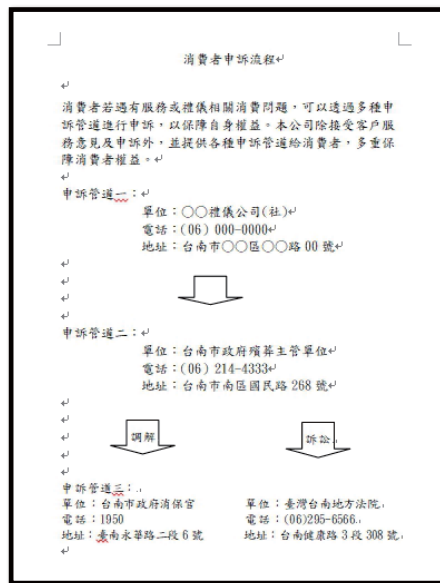


設有消費者爭議申訴管道並
留存消費者申訴處理紀錄
提供消費者之服務、商品
與價金均訂有書面契約

◆消費者申訴流程

◆客戶意見處理紀錄單

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)



客戶意見回覆處理紀錄單

申訴日期： 年 月 日

申訴人： 姓名： 電話： 住址： 性別： 男 女

類別： 服務意見 禮儀 電子商務 郵件 遠交代辦 糾紛

來源： 向其他單位申訴 向其他單位申訴 名稱： _____

職業： 部門名稱： _____ 送申訴服務人員姓名： _____

建： _____

議： _____

內： _____

容： _____

公司處理結果

○○禮儀公司地址：40404 台南市○○路○號
服務電話：04-0000-0000

◆訂有消費者檔案安全維護計畫，並確實維護



訂有消費者檔案安全維護計畫，並確實維護

37

肆、政策配合及公益服務事項 (20%)

- ◆ 參加本局辦理殯葬研習課程 (109年7月1日至111年6月30日)
- ◆ 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
- ◆ 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)
- ◆ 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
- ◆ 性別平等具體實踐
- ◆ 遵守防疫規定

38

有回饋社會之慈善作為
(如幫助貧弱者辦喪事、作社會公益事業)



性別平等與多元尊重具體實踐

- ✓ 夫妻能不能互相送葬？
- ✓ 白髮人送黑髮人要不要打棺？
- ✓ 未結婚的女性能不能入祖先牌位？
- ✓ 離婚女兒能不能入原生家庭祖先牌位？
- ✓ 嫁出的女兒清明能不能回娘家掃墓？
- ✓ 女兒可不可以捧斗？讀哀章？主奠？
- ✓ 阿姨和姑姑可不可以封釘？



男性女性都可主持儀式、表達心意

女兒或孫女捧斗

撰寫性別平等訃聞



喪主不分男女
都可擔任發訃者

訃聞稱謂應尊
重性別合時宜

41

是否依規定向當地警察機關申報出殯行經路線及道路搭



依規定向當地警察機關申報出殯行經路線及道路搭棚

42

遵守防疫規定

殯葬服務新指引

殯葬場所

- 開放公祭、民眾進塔祭拜
 - 室內最多50人，室外最多100人。
 - 公祭採代表制，入殮須採梅花座。
 - 落實「實聯制」、體溫量測、消毒，維持社交距離，全程佩戴口罩，並禁止飲食。
- 請行政機關首長及民意代表配合，不參加公祭、普渡。
- 倘若納骨塔辦理中元普渡，無法落實人流管制規定，建議由管理單位自行辦理中元祭花，但不對外開放民眾參與。

中央流行疫情指揮中心 2022/07/22



43

伍、創新服務 (9%)

- ◆ 為消費者或亡者規劃客製化、個性化或環保化的喪禮
- ◆ 推廣或採用環保之殯葬用品
- ◆ 其他創新作為



44

◆創新服務或商品



殯葬用品精緻化



客製化或個性化喪禮規劃

45



客製或個性化殯葬（環保）用品

環保智慧棺木

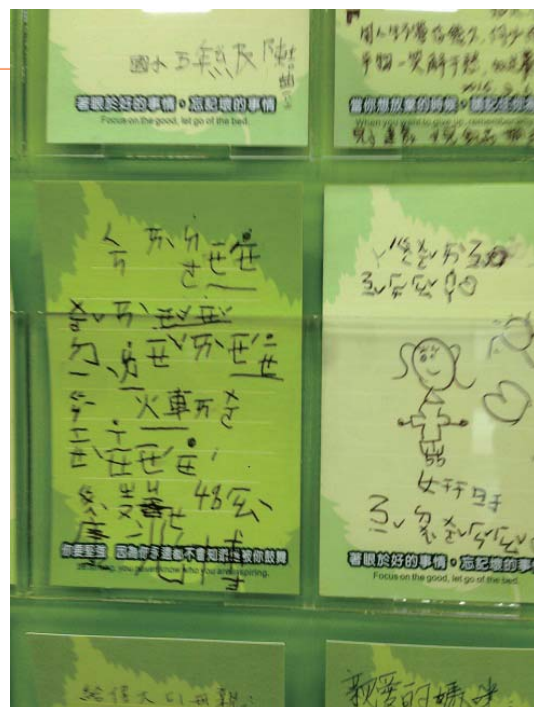


拆卸式靈位



加分項目（共6項每項加1分）

- ◆ 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）
- ◆ 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）
- ◆ 未具一定規模，置有專任禮儀師
- ◆ 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）
- ◆ 業者網站提供資訊透明之收費標準（應提供網站連結）
- ◆ 提供本局業務具體建議作為



設置天堂家書郵箱供親友抒寫



5-2

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)



52

柒、扣分項目

- ◆ 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
- ◆ 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
- ◆ 營業項目變更或暫停營業未向民政局辦理，經本局通知在案，扣2分
- ◆ 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

53

如何製作簡報

- 依照評分項目及內容一一簡述公司特色
- 內容應方便評鑑委員打分數
- 簡報應控制在10-15分鐘內
- 說明者應口齒清晰、簡單扼要
- 讓評鑑委員印象深刻，贏在起跑點





呈現平時真實的管理與服務資料即可



簡報精簡、口條清晰、掌握時間



殯葬禮儀服務業（**一定規模組**）

評鑑內容

- 壹、經營及管理事項 (18%)
- 貳、禮儀專業及殯葬輔導事項 (20%)
- 參、消費者權益保障事項 (36%)
- 肆、政策配合及公益服務事項 (19%)
- 伍、創新服務 (7%)
- 陸、加分項目 (每項加1分)
- 柒、扣分項目

57

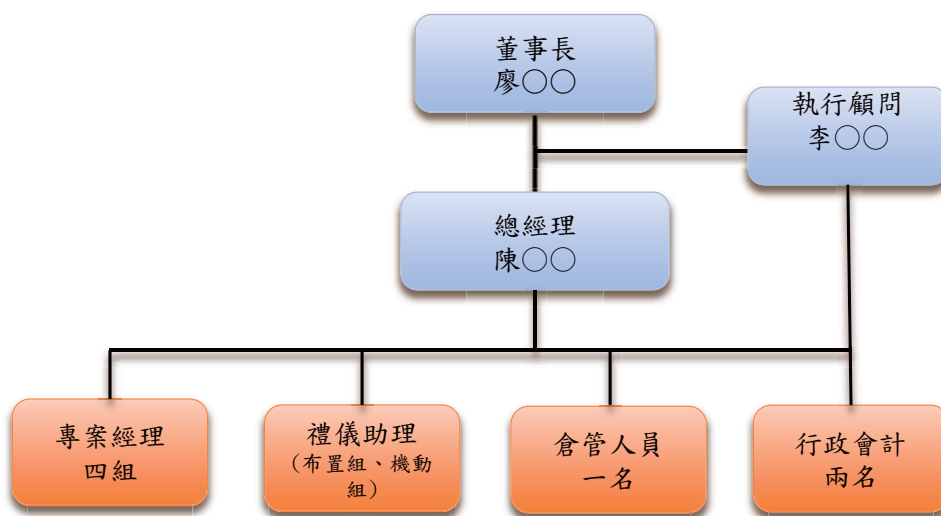
壹、經營及管理事項 (18%)

- 公司形象建立 (統一制服或商標形象LOGO)
- 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
- 員工是否加入勞、健保，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)
- 逐案建立客戶資料 (可提供電子資料) 並妥善保存
- 有無設置洽談空間，該空間是否整齊明亮、安全
- 備有消防設備，避難通道順暢、無堆置物品
- 是否對客戶進行服務滿意度調查

58

管理組織分工

組織分工圖



I-3-1

人員工作分配及職掌

職稱	內容
總經理	一切事務與人員協調調度
經理	分配案件、協調喪家、召開對內治喪協調會及與喪家召開對外治喪會議
專案經理	1. 會場庶務之協調整理 2. 輓聯、花籃、罐頭座之整理排列 3. 一切雜項工作準備，如牲禮祭品、茶水、點心、牲禮牌 4. 填寫治喪會工作分配分組名單壁報
助理	協助專案經理處理各項事務
會場佈置	佈置式場花式，整理花園(藍)
招待	1. 佩戴胸花、長毛巾、茶水等發放服務 2. 接待來賓就坐 3. 公祭單位登記表填寫
司儀	會場家、公祭主持人
輔助司儀	協助司儀掌握公祭單位順序
設備組	負責會場各項設施
善後處理	負責儀式結束善後工作

I-3-3

管理組織分工

人力配置說明

駐點	人員配置	
行政管理	董事長：廖○○ 總經理：陳○○	顧問：李○○ 行政會計：傅○
物料管理	經理：陳○○	助理：謝○○
○○分店	經理：劉○○	助理：林○○
○○分店	經理：周○○	助理：王○○
○○分店	經理：郭○○	助理：鍾○○
○○往生室	經理：張○○	助理：陳○○

I-3-2

員工考核、獎懲、申訴



樂隊/國樂 很滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意
 調經師父 很滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意
 會場佈置 很滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意
 花山造型 很滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意
 西式禮車 很滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意
 追思影片 很滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意
 收場人員 很滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意
 其他： 很滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意

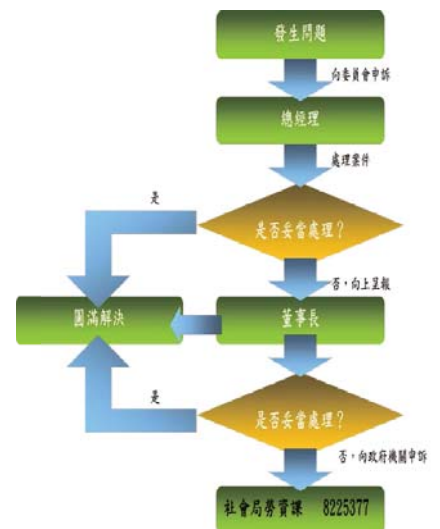
滿意的事項：_____ 原因：_____

不滿意的事項：_____ 原因：_____

以人為本，從心做起

受訪者姓名：_____ 與往生者關係：_____

電話人員：_____ 訪問日期：_____



I-6-1

逐案建立客戶資料 (可提供電子資料) 並妥善保存

chanyi 創翊

2孔/3孔



禮儀專員估價明細表

中華民國107年7月26日

品名	數量	金額	品名	數量	金額
南北香燭香品(12包)	一包	12000	牌桌用布	銀月	1500
綢緞、綢緞	15吋	1500	牌桌用布	銀月	6000
牌桌香盤(4吋x4吋)	七吋	9000	牌桌	一桌	3600
靈柩、靈柩七、靈柩	一組	800	牌桌	一桌	2400
遺孀袋、枕頭、枕套	一組	1200	牌桌用布(4吋x4吋)	一組	10000
往生袋	一袋	800	牌桌用布(4吋x4吋)	一組	9000
牌桌	一桌	500	牌桌用布(4吋x4吋)	一組	20000
牌桌	20000	1600	牌桌用布(4吋x4吋)	一組	6000
牌桌	一組	500	牌桌用布(4吋x4吋)	一組	20000
牌桌	一組	500	牌桌用布(4吋x4吋)	一組	300
牌桌	一組	500	牌桌用布(4吋x4吋)	一組	12000
牌桌	一組	1600	牌桌用布(4吋x4吋)	一組	7200
牌桌	一組	1200	牌桌用布(4吋x4吋)	一組	7200
牌桌	一組	1000	牌桌用布(4吋x4吋)	一組	4000
牌桌	一組	2000	牌桌用布(4吋x4吋)	一組	4800
牌桌	一組	800	牌桌用布(4吋x4吋)	一組	5000
牌桌	一組	2700	牌桌用布(4吋x4吋)	一組	500
牌桌	一組	2400	牌桌用布(4吋x4吋)	一組	10000
牌桌	一組	1000	牌桌用布(4吋x4吋)	一組	10000

總計：金額合計：100000元

2-5-1

貳、禮儀專業及殯葬輔導事項 (20%)

- 設置專任禮儀服務人員提供家屬治喪服務
- 治喪服務規劃之完善性、妥適性，並製作治喪規劃書
- 員工具有禮儀師證照 (有禮儀師證照2分，每增1張多1分)
- 建立官方網站提供消費者諮詢殯葬資訊 (應提供網站連結)
- 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)

參、消費者權益保障事項 (36%)

- 定型化契約有無違反應記載及不得記載事項
- 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)
- 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
- 業者網站提供資訊透明之收費標準 (應提供網站連結)
- 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)
- 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)
- 進行客戶滿意度調查，並有後續追蹤或回饋
- 訂有消費者個人檔案安全維護計畫，並確實維護

65

存留消費者申訴處理資料 (具體案件)

消費爭議申訴表

序	姓名	性別	出生日期	身分證字號	住址	申訴日期	申訴事由	處理日期	處理結果
1	張文成	男	44.4.24	220006223	台北市中正區中興路154號	102.03.28	殯葬服務費爭議	102.04.15	和解
2	林文成	男	70.3.28	202120014	台北市中正區中興路154號	102.03.28	殯葬服務費爭議	102.04.15	和解

本會受理之申訴案件，除依本會職權處理外，得視個案情形，轉請相關機關處理。如經本會處理後，雙方仍有爭議，得逕向該管法院提起訴訟。

中華民國102年3月28日

台北市殯葬服務申訴處理委員會 主任委員 張文成

序	姓名	性別	出生日期	身分證字號	住址	申訴日期	申訴事由	處理日期	處理結果
1	張文成	男	44.4.24	220006223	台北市中正區中興路154號	102.03.28	殯葬服務費爭議	102.04.15	和解
2	林文成	男	70.3.28	202120014	台北市中正區中興路154號	102.03.28	殯葬服務費爭議	102.04.15	和解

本會受理之申訴案件，除依本會職權處理外，得視個案情形，轉請相關機關處理。如經本會處理後，雙方仍有爭議，得逕向該管法院提起訴訟。

中華民國102年3月28日

台北市殯葬服務申訴處理委員會 主任委員 張文成

協 議 書

茲因 張文成 與 松成號 有限公司 發生 殯葬服務費 爭議，經雙方代表 張文成 與 松成號 有限公司 代表 張文成 達成協議，由 松成號 有限公司 退還 殯葬服務費 新台幣 壹萬貳千元整，此後雙方均無異議，特此聲明。

中華民國 102 年 3 月 28 日

申訴人：張文成
 申訴人代表：張文成
 申訴人地址：台北市中正區中興路154號

申訴對象：松成號有限公司
 申訴對象代表：張文成
 申訴對象地址：台北市中正區中興路154號

3-5-2

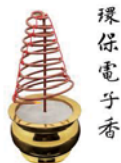
肆、政策配合及公益服務事項 (19%)

- 參加民政局辦理之殯葬研習課程 (109年7月1日至111年6月30日)
- 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
- 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)
- 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
- 性別平等具體實踐
- 遵守防疫規定

67

伍、創新服務 (7%)

- 為消費者或亡者規劃客製化或個性化的喪禮
- 推廣或採用環保之殯葬用品
- 其他創新作為



68

加分項目 (每項加1分，應有具體證明)

- 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)
- 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)
- 提供本局業務具體建議作為

69

柒、扣分項目

- 109年7月1日至111年6月30日違反殮葬管理條例相關規定經本局裁處在案，每案扣10分
- 109年7月1日至111年6月30日違反本市公立殮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
- 營業項目變更或暫停營業未向民政局辦理，經本局通知在案，扣2分
- 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
- 未依殮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

70



殯葬設施經營業

71

評鑑內容

- 壹、許可審核事項 (10%)
- 貳、殯葬設施設置及維護事項 (23%)
- 參、經營及管理事項 (26%)
- 肆、消費者權益保障事項 (30%)
- 伍、政策配合及公益服務事項 (11%)
- 陸、加分項目 (每項加1分，應有具體證明)
- 柒、扣分項目

壹、許可審核事項 (10%)

- 依法取得建築執照、使用執照，並將文件公開揭露
- 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
- 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

73

貳、殯葬設施設置及維護事項 (23%)

- 投保公共意外責任險、火災險及竊盜險
- 設置祭祀設施，並定期維護管理
- 設置服務中心及家屬休息室，並定期維護管理
- 設置公共衛生設備，並定期維護管理
- 其他設備 (發電機、電梯、伺服器) 維護情形
- 設置保全系統或監視系統，維護園區安全
- 整體環境清潔維護及綠美化情形
- 定期完成公共安全檢查及消防安全檢查申報
- 設置無障礙空間設施

74

參、經營及管理事項 (26%)

- 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
- 設置登記簿 (或電子檔案) 永久保存，且登載事項齊全
- 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
- 特殊節日祭典 (如清明節、中元節) 之交通疏導措施
- 建立官方網站，並揭露應公開資訊
- 建立員工名冊，辦理投保勞、健保，並訂有員工權益事項
- 定期辦理員工在職訓練及參加各種殯葬服務專業講習
- 訂有殯葬設施發生天然 或人為損壞處理標準程序

75

肆、消費者權益保障事項 (30%)

- 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)
- 設立管理費專戶，並專款專用
- 規範塔位使用權益保障情形，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)
- 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
- 將管理費以外之其他費用提撥2%備存於一定專戶
- 將商品項目及收費標準公開展示於明顯處供消費者查詢
- 有專人解說使用注意事項及定型化契約內容
- 訂有消費者個人檔案安全維護計畫，並確實維護

76

伍、政策配合及公益服務事項 (11%)

- 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)
- 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
- 配合本市以功代金、紙錢減量或集中燒環保措施
- 回饋地方措施
- 性別平等具體實踐

77

加分項目 (每項加1分)

- 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)
- 員工持有喪禮服務或相關專業證照
- 依宗教信仰設置多元祭祀空間
- 其他創新或優良事蹟 (請具體呈現)

78

柒、扣分項目

- 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
- 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
- 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

79



- 服務中心與洽談空間
- 祭祀、追思、寄情與休憩空間
- 環境美化與衛生維護
- 服務能力提升與教育
- 塔區與櫃位空間管理維護
- 設施標示與識別



- 災害與安全管理
- 法規與政策
- 環保需求與管理
- 殯葬與科技
- 政策宣導義務
- 消費者權益保障

環境衛生與管理

- 廁所清潔維護紀錄
- 園區清潔維護紀錄
- 各樓層櫃位清潔維護紀錄
- 地藏王菩薩供桌清潔維護紀錄
- 土葬區清潔維護紀錄
- 遺體化妝間清潔維護紀錄
- 靈位區/靈堂/禮廳清潔維護紀錄
- 冰櫃及冰箱清潔維護紀錄



員山國中公共廁所每日清潔檢查表

日期: 105年4月

項目	廁所	門窗	大小便	洗手	鏡子	地板	牆壁	天花板	通風	保潔	清潔人員
11日 3時00分	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	沈嘉祥
12日 3時00分	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	沈嘉祥
13日 3時00分	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	沈嘉祥
14日 3時00分	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	沈嘉祥
15日 3時00分	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	沈嘉祥
16日 3時00分	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	沈嘉祥
17日 3時00分	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	沈嘉祥
18日 3時00分	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	沈嘉祥
19日 3時00分	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	沈嘉祥
20日 3時00分	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	沈嘉祥
21日 3時00分	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	沈嘉祥
22日 3時00分	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	沈嘉祥
23日 3時00分	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	沈嘉祥
24日 3時00分	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	沈嘉祥
25日 3時00分	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	沈嘉祥
26日 3時00分	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	沈嘉祥
27日 3時00分	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	沈嘉祥
28日 3時00分	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	沈嘉祥
29日 3時00分	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	沈嘉祥

104 樓中樓上學部 體育課室維護檢查表

日期: 105年4月

日期	項目	檢查	備註
2/18	✓	✓	沈嘉祥
2/19	✓	✓	沈嘉祥
2/20	✓	✓	沈嘉祥
2/21	✓	✓	沈嘉祥
2/22	✓	✓	沈嘉祥
2/23	✓	✓	沈嘉祥
2/24	✓	✓	沈嘉祥
2/25	✓	✓	沈嘉祥
2/26	✓	✓	沈嘉祥
2/27	✓	✓	沈嘉祥
2/28	✓	✓	沈嘉祥
2/29	✓	✓	沈嘉祥

104 樓中樓上學部 體育課室維護檢查表

日期: 105年4月

日期	項目	檢查	備註
3/1	✓	✓	沈嘉祥
3/2	✓	✓	沈嘉祥
3/3	✓	✓	沈嘉祥
3/4	✓	✓	沈嘉祥
3/5	✓	✓	沈嘉祥
3/6	✓	✓	沈嘉祥
3/7	✓	✓	沈嘉祥
3/8	✓	✓	沈嘉祥
3/9	✓	✓	沈嘉祥
3/10	✓	✓	沈嘉祥
3/11	✓	✓	沈嘉祥
3/12	✓	✓	沈嘉祥
3/13	✓	✓	沈嘉祥
3/14	✓	✓	沈嘉祥
3/15	✓	✓	沈嘉祥
3/16	✓	✓	沈嘉祥
3/17	✓	✓	沈嘉祥
3/18	✓	✓	沈嘉祥
3/19	✓	✓	沈嘉祥
3/20	✓	✓	沈嘉祥
3/21	✓	✓	沈嘉祥
3/22	✓	✓	沈嘉祥
3/23	✓	✓	沈嘉祥
3/24	✓	✓	沈嘉祥
3/25	✓	✓	沈嘉祥
3/26	✓	✓	沈嘉祥
3/27	✓	✓	沈嘉祥
3/28	✓	✓	沈嘉祥
3/29	✓	✓	沈嘉祥
3/30	✓	✓	沈嘉祥
3/31	✓	✓	沈嘉祥

各式清潔維護表單

服務能力提升與教育



服務能力提升與教育

- 不僅服務到位，更要服務到心
- 家屬服務—以客為尊
- 專業度影響服務品質
- 敬業度提升專業
- 你是否懂得他們的悲傷
- 你是否能告訴他們貼心的建
- 家屬是否有其它服務要求
- 個人儀表對整體服務有重要影響
- 制服、談話技巧、姿勢、眼神、講話語調
影響形象



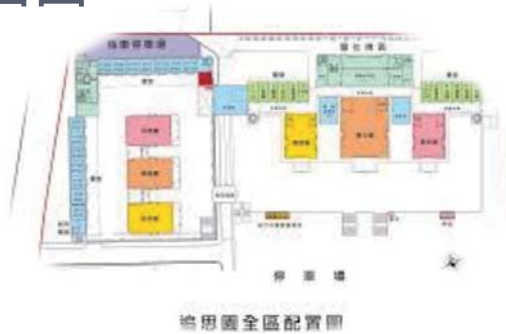
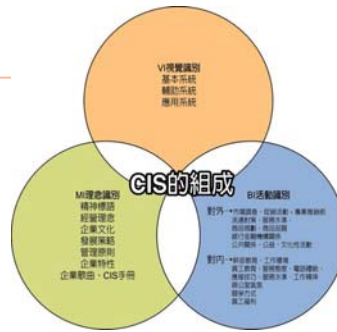
服務能力提升與教育

- 主動關切，優先處理家屬的需求
- 隨時主動觀察家屬的需求，熱誠協助解決問題
- 與家屬對話時措詞很重要
- 注意肢體語言、表情、聲調、眼神
- 感動服務·價值創新
- 視喪如親



設施標示與識別

- 園區內外指標清楚
- 園區平面圖
- 納骨塔各樓層平面圖
- CIS企業識別



塔區與櫃位空間規劃

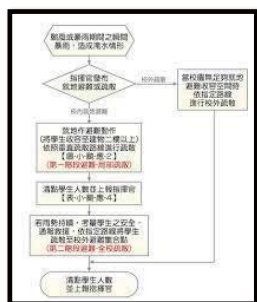
- 制式呆板→溫馨舒適
- 二元宗教→多元宗教或去宗教空間
- 無座椅→人性化考量
- 狹窄追思空間→體貼家屬追思空間
- 寄情設施
- 沈澱心情處所
- 休憩處所



甲仙地震造成南縣山區鄉鎮災情頻傳，南化鄉2座納骨塔的3樓結構被震壞，6個骨灰罈從櫃中被「震出」，骨灰撒落一地

災害與安全管理

- 訂定天災或緊急意外事故SOP應變處理流程
- 定期教育訓練與演練
- 消防安檢與演習
- AED



法規與政策

- 綠色殯葬、無煙空間、減香減紙
- 消費保障：價目流程等資訊公開、公平合理契約、個資管理維護
- 喪禮性平宣導與落實
- 研習進修與專業證照
- 社會回饋：提供弱勢與慈善服務

協助政策宣導

- 喪禮性別平等
- 殯葬自主宣導
- 減香減紙宣導
- 殯葬消費警訊
- 殯葬消費資訊



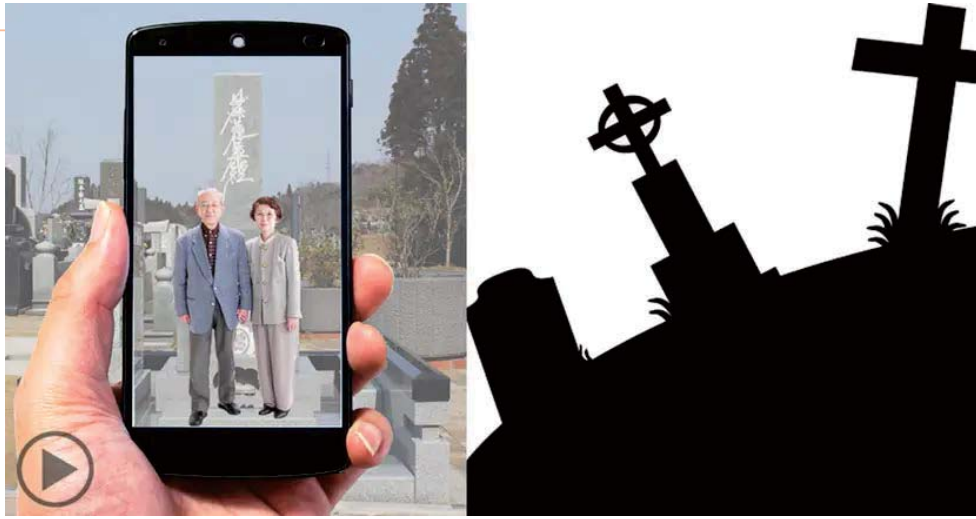
環保需求與管理

- 香不入塔
- 開放式金爐逐步禁用
- 以「心香」取代燃香
- 以功代金、以米代金
- 張貼宣導文宣
- 清明和中元志工加強宣導

殯葬與科技

- 雲端追思
- 視訊告別式
- 虛擬實境 (AR) 技術運用在祭拜親人
- 電子輓額
- 電子外牌
- 助唸APP
- 禮儀師APP





拜祭時可以看到用生前預錄的亡故親人影片或照片



「掃墓GO」APP，能夠在掃墓時看見去世的親人，還能現身說話



日本機器人可以主持葬禮還能念佛經



日本殯葬業推數位化「會動的遺照」透過AI技術讓照片中的人物，有8種表情的變化，親友也可以透過往生者的生前錄音，讓遺照「說話」

消費者權益保障

- 設置意見箱
- 滿意度調查表
- 消費或使用爭議紀錄表
- 消費建議處理回饋紀錄



永健亞瑪功醫院住院患者與家屬滿意度調查表

項目	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
1. 環境清潔				
2. 護理人員態度				
3. 醫師態度				
4. 藥劑師態度				
5. 檢驗室態度				
6. 放射科態度				
7. 檢驗結果準確度				
8. 檢驗結果出爐時間				
9. 檢驗結果通知方式				
10. 檢驗結果通知時間				
11. 檢驗結果通知地點				
12. 檢驗結果通知人員				
13. 檢驗結果通知時間				
14. 檢驗結果通知地點				
15. 檢驗結果通知人員				

準備評鑑注意事項

- 就評鑑表各大項逐一呈現資料
- 精簡PPT說明
- 事先進行自評（自評表）
- 表現設施特色與優點
- 從評鑑中改進求進步
- 獲得肯定提升知名度



參

考

範

本

禮儀服務治喪協商記錄單

項目	諮詢內容與選項	內容註記	特別需求	註記
臨終諮詢事項	臨終醫療諮詢 急救及維生資訊諮詢 遺囑及繼承法律諮詢 臨終關懷技巧諮詢	<input type="checkbox"/> 已購生前契約 <input type="checkbox"/> 已立殯葬遺囑 <input type="checkbox"/> 口頭交代事項 <input type="checkbox"/> 已公證遺囑 <input type="checkbox"/> 已委託執行人		
家庭狀況諮詢	核心治喪家人 或儀節主祭奠者	<input type="checkbox"/> 配偶/伴侶 <input type="checkbox"/> 兒子 <input type="checkbox"/> 女兒 <input type="checkbox"/> 長輩 <input type="checkbox"/> 兄弟姊妹 <input type="checkbox"/> 其他親屬		
	經濟情況	<input type="checkbox"/> 富裕 <input type="checkbox"/> 小康 <input type="checkbox"/> 中低收入 <input type="checkbox"/> 低收入戶		
亡者預囑事項	生前交代、預立遺囑 或臨終遺願	<input type="checkbox"/> 宗教儀式 <input type="checkbox"/> 遺照 <input type="checkbox"/> 訃聞 <input type="checkbox"/> 妝容穿著 <input type="checkbox"/> 告別儀式 <input type="checkbox"/> 埋葬方式 <input type="checkbox"/> 祭拜方式 <input type="checkbox"/> 其他事項		
家屬治喪需求	告別式型式	<input type="checkbox"/> 一般型 <input type="checkbox"/> 個別化 <input type="checkbox"/> 宗教型 <input type="checkbox"/> 簡化型 <input type="checkbox"/> 聯合奠祭 <input type="checkbox"/> 其他治喪方式		
	葬法與祭祀方式	<input type="checkbox"/> 土葬 <input type="checkbox"/> 晉塔 <input type="checkbox"/> 樹葬 <input type="checkbox"/> 海葬		
整合意見作法	禮儀師建議事項			
	綜合意見與結論			

甲乙雙方議定付款方式如下：以現金刷卡其他方式：
_____。

乙方對甲方所繳納之款項，應開立發票。

第五條（規費負擔與外加費用）

本契約總價款不包含下列行政規費：

- 1、_____。
- 2、_____。
- 3、_____。

第六條（提供服務之通知與切結）

乙方於接獲甲方通知時起，應即依本契約提供殯葬服務。

乙方提供接體服務者，應填具遺體接運切結書（如附件三）予甲方。

第七條（同級品之替換）

乙方於提供殯葬服務時，因不可抗力或不可歸責於乙方之事由，導致附件一所載之殯葬服務項目或商品無法提供時：

- 甲方得依乙方提供之選項，選擇以同級或等值之商品或服務替代之。
- 甲方得要求乙方扣除相當於該項服務或商品之價款。退款時，如有總價與分項總和不符者，該分項退款計算方式應以兩者比例為之。

第八條（契約之效力）

本契約有效期間自簽約日起至契約履行完成時止。

第九條（契約之完成）

本契約於乙方履行全部約定之服務內容，並經甲方於殯葬服務完成確認書（如附件四）上簽字確認後完成。

第十條（未經使用部分之購回）

附件一所載之服務項目或物品數量，於服務完成後，如有未經使用者，甲方得退還乙方，並扣除相當於該項服務或商品之價款。

前項退款如有總價與分項總和不符者，該分項退款計算方式應以兩者比例為之。

第十一條（違約及終止契約之處理）

乙方違反第六條第一項規定，經甲方催告仍未開始提供服務，或逾四小時未開始提供服務者，甲方得通知乙方解除契約，

並要求乙方無條件返還已繳付之全部價款，乙方不得異議。
甲方並得向乙方要求契約總價款 倍（不得低於二倍）之懲罰性賠償。但無法提供服務之原因非可歸責於乙方者，不在此限。

乙方依本契約提供服務後，甲方終止契約者，乙方得將甲方已繳納之價款扣除已實際提供服務之費用，剩餘價款應於契約終止後七日內退還甲方。

第十二條（資料保密義務）

乙方因簽訂本契約所獲得有關甲方及被服務人之個人必要資料，負有保密義務。

第十三條（管轄法院）

雙方因消費爭議發生訴訟時，同意○○○○地方法院為管轄法院。但不得排除消費者保護法第四十七條及民事訴訟法第四百三十六條之九小額訴訟管轄法院之適用。

第十四條（契約分存）

本契約一式兩份，甲乙雙方各收執乙份，乙方不得藉故將應交甲方收執之契約收回或留存。

立契約書人：

甲方：（消費者姓名）

國民身分證統一編號：

住址：

電話：

乙方：（殯葬服務業者名稱）

營利事業統一編號：

代表人：

地址：

電話：

中 華 民 國 年 月 日

(附件) 殯葬服務完成確認書

_____ (甲方) 與 _____ (乙方) 簽定「_____ 殯葬服務契約」(契約編號：第 _____ 號)，今乙方已依約提供殯葬服務，且內容與品質均合乎約定，本契約之帳款業已結清，雙方同意本契約已完成無訛，特此確認。

甲方： (簽章)

國民身分證統一編號：

通訊地址：

乙方： (簽章)

代表人：

營利事業統一編號：

通訊地址：

中 華 民 國 年 月 日

消費者申訴流程

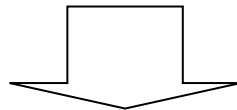
消費者若遇有服務或禮儀相關消費問題，可以透過多種申訴管道進行申訴，以保障自身權益。本公司除接受客戶服務意見及申訴外，並提供各種申訴管道給消費者，多重保障消費者權益。

申訴管道一：

單位：○○禮儀公司(社)

電話：(06) 000-0000

地址：台南市○○區○○路 00 號

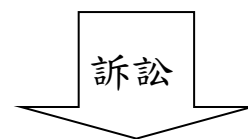


申訴管道二：

單位：台南市政府殯葬主管單位

電話：(06) 214-4333

地址：台南市南區國民路 268 號



申訴管道三：

單位：台南市政府消保官

電話：1950

地址：臺南永華路二段 6 號

單位：臺灣台南地方法院

電話：(06)295-6566

地址：台南健康路 3 段 308 號

○○禮儀社客戶滿意度調查表

客戶名稱〈喪家〉：
服務人員：

案件名稱〈亡者〉：
委託日期：

一、請問您對本公司人員服務的滿意程度如何？

1.服務態度的誠懇與禮貌

非常滿意 滿意 普通 差 非常差

2.服務行為的效率

非常滿意 滿意 普通 差 非常差

3.專業的解說程度

非常滿意 滿意 普通 差 非常差

4.與客戶之間的互動

非常滿意 滿意 普通 差 非常差

二、請問您對本公司各方面的滿意度如何？

1.整體形象方面

非常滿意 滿意 普通 差 非常差

2.整體服務表現方面

非常滿意 滿意 普通 差 非常差

3.專業服務之多元化

非常滿意 滿意 普通 差 非常差

三、請問您對本公司殯葬服務流程的滿意程度如何？

1.提供臨終關懷與悲傷輔導

非常滿意 滿意 普通 差 非常差

2.提供創新之殯葬服務與商品

非常滿意 滿意 普通 差 非常差

3.依據消費者之要求規劃喪禮

非常滿意 滿意 普通 差 非常差

4.對於海葬、樹葬、花葬的接受度

接受度很高 可以接受 不能接受 非常不能接受

四、請問若將本公司與您聽聞或接觸過之其他同性質公司比較，本公司各項表現比其他家為何？

1.專業知識與能力

優異很多 略好 差不多 略差 差很多

2.服務熱忱與禮節

優異很多 略好 差不多 略差 差很多

3.案件執行效率

優異很多 略好 差不多 略差 差很多

4.費用

高出很多 略貴 差不多 略便宜 便宜很多

五、若您有任何建議或批評，請惠賜寶貴意見？

◎您的協助與寶貴意見是我們提供更好服務的原動力，將使我們更加成長與進步；
我們會持續改善並秉持誠信及熱忱繼續服務。 謝謝您的合作！！

本公司地址：

電話：

傳真：

本公司客服電話：

客服信箱：

客戶申訴回覆處理記錄單

申訴日期： 年 月 日 時

申訴人	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	電話	H: O: 大:	住址	
受理方式	<input type="checkbox"/> 親自前來 <input type="checkbox"/> 傳真 <input type="checkbox"/> 電子信箱 <input type="checkbox"/> 郵件 <input type="checkbox"/> 親友代辦 <input type="checkbox"/> _____轉介				
申訴情形	<input type="checkbox"/> 未向其他單位申訴 <input type="checkbox"/> 有向其他單位申訴 名稱：_____				
被申訴者	<input type="checkbox"/> 部門名稱：_____ <input type="checkbox"/> 被申訴服務人員姓名：_____				
申訴內容					
公司處理結果					

○○禮儀社地址：台南市○○區○○路○○號
 服務電話：06-000-0000

員工守則

(一) 宗旨

- ①本規章的目的在建立一個愉快的工作環境，讓員工能快速融入，相處融洽。
- ②任何夥伴的行動都將對其他夥伴帶來影響，因此請徹底遵守本守則，以維護團隊精神。
- ③積極、耐心、誠懇、專業、關懷、負責的態度是公司服務的精神。
- ④不拖延、不抱怨、不計較是公司三不文化。有任何建設性之意見請向直屬主管反應。
- ⑤完成家屬託付任務是應盡本分，盡心盡力服務家屬，所有工作任務的最大目標就是圓滿生命最後一程

(二) 服務規定與辦法：

- ①經主管初、覆試後，進入公司時，請填寫人事資料表，繳交身分證正、反面影本一份，相片 2 張。
- ②試用期為 1 個月，試用期間內或結束後，發現不符公司規定者，仍可取消錄用。
- ③試用期間如認為志趣不合，亦得申請離職。為應於 3 日前預告主管，並填妥離職手續。
- ④行政職務其權益及工作時數保障依勞基法規定辦理，禮儀服務人員則屬責任制，其權益則依勞基法第 84 條之 1 規定辦理。
- ⑤上班應佩帶公司服務證，服務證是進出公司之證件，遺失補發應自費 200 元，離職時應繳回。
- ⑥上班應著公司制服，制服由公司提供，工作期間依著應整潔、乾淨。
- ⑦因應工作需求，請假最遲務必在 7 天前提出，並依工作責任狀況請假排休；休假前應將服務事項清楚交辦。
- ⑧上班期間，如未有特殊情形告知卻曠職的情形，或嚴重影響服務案件，即依約警告或取消雇用。當日曠職，視同取消當天薪資。因公外出時須向主管報備核准，否則視同曠職。

(三) 應遵守事項

- ①上班服務時間內不得吸煙、吃檳榔、喝酒。
- ②不得吸食毒品、賭博及其他違法之行為，經發現將立即開除。
- ③依公司規定確實填寫服務相關之報表與紀錄。
- ④如有發生盜用、侵占公司用品或財物的情形，遭公司查獲時則在賠償完後立即解僱。若情況嚴重者，除解僱外將依法追究。

- ⑤願虛心學習並接受各項禮儀服務專業訓練。
- ⑥遇任何工作困境應坦誠與主管說明，學習危機處理。

(四) 以上工作守則若有未盡事宜，均依公司人事管理規章及業務作業規則處理。

(五) 茲就以上，本人同意「新進人員工作守則」的各項規定。

(六) 本守則自到職日起生效。

姓名 _____ 簽章 _____ 到職日 _____ 年 _____ 月 _____ 日

身 分 證 (正 面)	身 分 證 (反 面)

中 華 民 國 _____ 年 _____ 月 _____ 日

殯葬人力派遣業務合作契約書

立契約書人 _____ (下稱甲方)

_____ (下稱乙方)

茲為有關殯葬人力業務配合之事宜，經雙方合意訂立契約，約定條款如下，以資共同遵行：

- 第一條 本契約係由甲乙雙方訂定，由乙方提供有關 殯葬人力 之服務。
- 第二條 本契約付款方式，由乙方於每月 15 日前送帳單至甲方，甲方於每月月底開具為期 2 個月之支票給付乙方。甲方若未依時限繳付貨項，則乙方得立即停止人力供給和服務。
- 第三條 甲方應於確定服務日前提前至少 3 日告知乙方，以利乙方人力調度分配。
- 第四條 乙方所提供之服務人員應遵守甲方公司之殯葬服務規範，違反規定者視情況扣款。
- 第五條 乙方提供之殯葬人力，除另有約定者依其約定外，甲方於僱用期間，相關工作安全與責任由甲方承受。
- 第六條 乙方所提供之殯葬人力，因不可抗力或不可歸責於乙方之事由，導致服務無法提供時：
 甲方得另行尋覓其他殯葬人力或服務替代之。
 甲方得要求乙方扣除相當於該人力服務之價款。
- 第七條 本契約有效期間自簽約日起至契約履行完成時（為期一年）止。
- 第八條 乙方每次履行人力派遣服務時，甲方應於殯葬人力報到單上簽字確認後依約付款。

第九條 乙方若有違約情事，致損害甲方之權益時，願遵從甲方賠償所有損害，如甲方因涉訟所繳納之訴訟費用及律師費用，均應由乙方負責賠償。

第十條 乙方未依約定派遣人力，經甲方催告仍未提供人力，甲方得通知乙方解除契約，乙方不得異議。

第十一條 雙方因人力派遣爭議發生訴訟時，同意以台中地方法院為管轄法院。但不得排除消費者保護法第四十七條及民事訴訟法第四百三十六條之九小額訴訟管轄法院之適用。

第十二條 本契約一式兩份，甲乙雙方各收執乙份為憑，此契約書經甲、乙雙方簽名或用印即生效力。本約文字如有增減修正，須經雙方蓋章方得有效。

考核評語	是否續約
主管簽章	

立契約書人：

甲方：
營利事業統一編號：
住址：
電話：

乙方：
營利事業統一編號：
代表人：
地址：
電話：

中華民國 年 月 日

親愛的女士／先生您好：

為使本殯葬設施事務更為完善，特別邀請您撥冗填寫此意見回饋表，內容包含：本設施軟、硬體設施滿意度調查，以及個人基本資料。感謝您百忙之中協助填寫，您的寶貴意見將提供未來改善的依據，將讓本殯葬設施服務事務更臻完善。敬祝

平安健康

一、您覺得我們的服務設施有哪些硬體設備需要改進：

服務中心 家屬休息區 祭祀空間 廁所
塔區維護 櫃位維護 公告欄 園區配置公告

改善建議：_____

二、您覺得我們的服務設施環境衛生有哪些需要改進：

服務中心 家屬休息區 祭祀空間 廁所
塔區維護 櫃位維護 公告欄 園區綠化區

改善建議：_____

三、您覺得我們的服務設施有哪些指示牌不清楚需要改進：

服務中心 家屬休息區 祭祀空間 廁所
塔區樓層 櫃位區 服務人員連絡電話 其它

改善建議：_____

四、您覺得我們的服務人員服務態度如何，有什麼需要改進：

1.服務態度的誠懇與禮貌

非常滿意 滿意 普通 差 非常差

2.服務的效率

非常滿意 滿意 普通 差 非常差

3.專業的解說程度

非常滿意 滿意 普通 差 非常差

4.與顧客家屬之間的互動

非常滿意 滿意 普通 差 非常差

為您服務的人員是：_____

改善建議：_____

五、您覺得我們的殯葬設施規費價格是否合理：

非常合理 合理 尚可 不合理 非常不合理

改善建議： _____

六、請問您對我們申請手續流程的滿意度如何：

非常滿意 滿意 普通 差 非常差

改善建議： _____

七、請問您對我們服務人員提供的人文關懷服務滿意度如何：

非常滿意 滿意 普通 差 非常差

改善建議： _____

八、我們服務人員是否有藉機索取紅包或不當服務費：

有 沒有

答有者請說明： _____

個人基本資料

1.個人宗教信仰：

佛教 民間信仰 天主教 基督教 一貫道 回教 其他_____

2.教育程度：

小學 國中 高中職 大學(專) 研究所

3.職業：

無 軍公教人員 服務業 自由業 學生

消費爭議受理單及回覆處理情形

申訴日期： 年 月 日 時

申訴人	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	電話	H: O: 大:	住址	
受理方式	<input type="checkbox"/> 親自前來 <input type="checkbox"/> 傳真 <input type="checkbox"/> 電子信箱 <input type="checkbox"/> 郵件 <input type="checkbox"/> 親友代辦 <input type="checkbox"/> _____轉介				
申訴情形	<input type="checkbox"/> 未向其他單位申訴 <input type="checkbox"/> 有向其他單位申訴 名稱：_____				
被申訴者	<input type="checkbox"/> 部門名稱：_____ <input type="checkbox"/> 被申訴服務人員姓名：_____				
申 訴 內 容 (請 依 順 序 填 寫)	一、您在什麼時間、什麼地方、發生什麼事情： 二、您何時向服務人員反應？服務人員是怎樣回答的： 三、您覺得哪些是不合理的： 四、您可以提供哪些參考的證明：				
您希望我們如何處理					
公司處理結果					

○○禮儀公司地址：台南市○○區○○路○號
服務電話：06-000-0000

環保自然葬的禮儀服務與需求

主講人：郭慧娟委員

講授時間：111年3月28日(星期一)

16:00-16:50

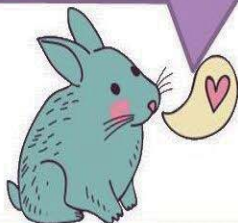
環保自然葬 之禮儀需求與服務

主講：郭慧娟

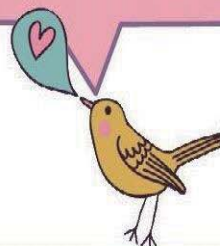


前言

樹葬...
不能進行
儀式嗎？



醬.....
就結束了
嗎？



能不能打破現況迷思？

- 什麼都不能布置？
- 什麼儀式都不用？
- 家屬「葬」的需求為何？
- 樹葬過程可以有何氛圍營造？
- 落葬可以有什麼流程？

1 氛圍營造、物品準備原則

- 視覺效果營造 - 美麗、祥和
- 聽覺效果營造 - 情緒帶動、療癒
- 物品準備的原則 - 環保、簡約

殯葬用品的搭配 畫龍點睛的心理慰藉

- 美是一種好的、正向的價值
- 美的事物能引起人們愉悅的感受
- 產生精神上的共鳴和激盪



七秒鐘色彩心理

- 「七秒色彩理論」
- 一件物品或產品，可以在七秒鐘之內，以色彩的形態留在人們的印象裡



視覺與聽覺效果營造準備

- 依逝者生前喜好、興趣為主題布置
- 樹葉、花瓣、鮮花
- 托盤-置樹葉、花瓣、鮮花用
- 骨灰盒、骨灰袋
- 茶.酒.咖啡.飲料.餐食
- 祈福卡、小信紙、紙鶴
- 音樂播放器、專業樂師

骨灰安置與氛圍營造效果示意



準備用品與氛圍營造效果示意



樹/灑/花葬 儀節規劃與流程安排



2 儀節規劃與流程安排

- 環保自然葬也可以有儀式
- 儀式內涵—各宗教信仰和無宗教信仰
- 儀式時間—5至10分鐘為宜
- 落葬流程—以10至15分鐘為宜（含引導時間）
- 建議都能帶領家屬一起參與

其實～他們也有儀式



打破環保自然葬不能有儀式迷思



建議要帶領家屬一起參與



3 樹/灑/花葬流程安排

- 葬前準備與說明
- 祈福儀式（宗教儀式亦可）
- 落葉歸根
- 四道引導
- 愛的落灰（鋪灑骨灰）
- 覆土儀式
- 獻花祝福
- 永恆的標記與巡禮



事前準備

花朵
桌子



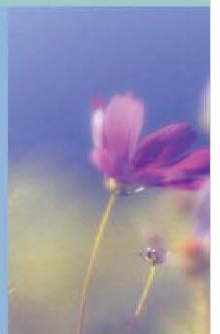
園藝鏟
土、容器



誦經
課本



祝禱文



葬前布置



葬前說明



祈福（宗教）儀式



落葉歸根



四道引導



愛的落灰（鋪灑骨灰）



輔以花瓣等有機物質



覆土落葬1



覆土落葬2



親友獻花祝福、司琴襯樂



永恆的標記與巡禮



永恆的標記與巡禮



4 禮儀師引導重要性與目的性

- 情感引導
- 讓生死交流
- 安慰家屬
- 用祝福達到療癒
- 讓樹葬流程變得有溫度

禮儀師說話的內涵



禮儀師引導技巧與原則

- 事先與家屬溝通，掌握家族文化與個性
- 同理並了解逝者與親友間的情感
- 以適當的情感、用語和聲音引導
- 讓彼此間的生命情結得以更溫暖豐厚或和解

禮儀師引導四道



禮儀師的祝福與送行用語參考

- 生命如花，飽受天與地的滋養、灌溉
- 歷經時光歲月，得以各自綻放精采、美麗
- 生命週期的律定是必經的過程，我們完整保留住逝者的愛以及所有一切，成為心中永恆的印記
- 逝者在此，以天空帷幕，還有我們所有親友滿滿的愛、感恩、思念與祝福的眷伴下，長眠於富饒萬物生命的大地之母懷抱，而其芬芳飽滿的心靈，將啟程翱翔於浩瀚宇宙間

