

# 臺南市 111 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 (22分)</b>	1. 公司形象建立(有制服或商標形象 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：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。	3	
	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，避難通道順暢、無堆置物品。	3	
	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
<b>二、 禮儀專業及 殯葬輔導事</b>	1. 治喪服務規劃之完善性、妥適性，並製作治喪規劃書。	8	具體事實(該大項給予滿分或不足 70%分數應敘理由)  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項有關臉書、部落格等可作為官方網站,但須揭露相關資訊。
	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	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		

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)
<b>四、 政策配合及 公益服務事 項(20分)</b>	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)。	4		
	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。	3		
	5. 性別平等具體實踐。	4		
	6. 遵守防疫規定。	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)
<b>五、 創新服務 (9分)</b>	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		

<p><b>加分項目</b> (每項加 1 分，應有具體證明)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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)。</li> <li>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)。</li> <li>3. 未具一定規模，置有專任禮儀師。</li> <li>4. 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>5. 業者網站提供資訊透明之收費標準(應提供網站連結)</li> <li>6. 提供本局業務具體建議作為。</li> </ol>	<p>(應說明具體作為或資料可循)</p> <p>第 6 項有捐助者，由民政局驗證。</p>
<p><b>扣分項目</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</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. 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。</li> </ol>	<p>第 4 項請消保官提供相關資料。</p>
<p><b>總計：</b></p>		
<p><b>委員評語</b> (優點或特色)</p>	<p>(以條列式表達)</p>	

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