臺中市政府民政局 111 年度殯葬禮儀服務業委員實地評鑑評分表

業者資料			
公司(商號)名稱		負責人	
營業登記地址		聯絡電話	
實際營業地址		資本額	
110 年臺中市火化場火化件數： 件		評鑑日期	
員工數(含負責人)：男： 人 / 女： 人			
評鑑項目	評鑑子項	得分	評分基準
一、組織及經營管理(20分)	1. 是否將營業許可文件、公司或商號核准登記文件與當年度葬儀公會會員證公告於營業場所明顯處?(3分)		配分方式：設立許可(變更)1分、核准登記文件1分、當年度公會會員證1分。
	2. 是否建立識別系統?並內含經營理念與方針?(3分)		☐ 是,並完整敘述經營理念(3分) ☐ 有識別系統但無法與經營理念配合(2分) ☐ 否,但有理念(1分) ☐ 兩者皆無(0分)
	3. 是否具有組織分工圖、相關職掌與人力配置說明(含人力、物流廠商配置)?(2分) 註：須提出與廠商簽約資料		☐ 有(2分) ☐ 有,但不完整(1分) ☐ 無(0分)
	4. 是否建立員工名冊及相關檔案資料,並為員工辦理社會保險(如勞、健保、就業保險等)?(2分)		☐ 兩者皆有(2分) ☐ 僅有一項(1分) ☐ 兩者皆無(0分)
	5. 是否明訂員工(或人力廠商)工作守則及各項禮儀服務流程工作手冊,並據之考核?(3分) 註：員工守則是指員工在日常工作當中必須遵守的行為規則。服務工作手冊是禮儀服務工作應注意事項或標準作業流程。		☐ 有制定且確實執行(3分) ☐ 有,但不完整(1-2分) ☐ 皆無(0分)
	6. 是否明訂員工職前訓練或在職訓練制度並每年至少辦理1場以上的在職訓練課程?(3分) 註：請提供海報、簽到表、上課教材或照片等。		☐ 訂有訓練制度並每年辦理(3分) ☐ 有,但未確實辦理(1-2分) ☐ 無(0分)

二、服務品質(25分)

	<p>7. 是否鼓勵員工參加政府或民間所舉辦之在職訓練與相關講習活動？ (4分) 註：須出示講習證書或學分證明等。</p>	<p>☐定有在職訓練獎勵制度，且員工近三年每年確實有參加講習活動(4分) ☐近三年有參加但非每年皆參加(1-3分) ☐皆無(0分)</p>
	<p>8. 是否將服務項目、收費標準放置在營業場所明顯處，公開供消費者查閱？ (2分) 註：☐未公開在明顯處或☐太小張(小於A4大小)扣0.3分☐僅公開公會參考價目表，未公開公司制定的價目表(扣0.5分)。</p>	<p>☐兩者皆公開於營業處所明顯處(2分) ☐僅公開其中一項或非在明顯處(1分) ☐兩者皆無(0分)</p>
	<p>9. 是否規劃合宜的殯葬服務流程，並公開於營業場所明顯處？(2分)</p>	<p>☐有(2分) ☐有，但不夠明顯或太簡略(1分) ☐無(0分)</p>
	<p>10. 是否要求員工穿著制服、配戴識別證？(2分)</p>	<p>☐兩者皆有(2分) ☐僅要求其中一項(1分) ☐兩者皆無(0分)</p>
	<p>11. 是否對各協力廠商(人力、花店、式場、靈車、棺木、骨灰罐店等)訂有管理機制(服務標準、規章或契約內容)並確實管理？(4分)</p>	<p>☐有制定且很完整(4分) ☐有，但不夠完整(僅有一項酌給0.5)(0.5-3.5分) ☐無制定管理機制也無管理(0分)</p>
	<p>12. 承上題，是否訂有服務查核機制，並有相關查核紀錄？(3分)</p>	<p>☐有，並有相關紀錄(3分) ☐有，但未見紀錄(0.5-2.5分) ☐無制訂查核機制(0分)</p>
	<p>13. 是否建立客戶相關檔案，提供後續服務並按個資檔案安全維護計畫妥善管理？(2分)</p>	<p>☐有建立客戶檔案妥善管理並提供後續關懷服務(2分) ☐有建立客戶檔案，但未設管理機制，或檔案不完整，或無後續服務(1分) ☐皆無(0分)</p>
	<p>14. 是否對客戶進行服務滿意度調查及記錄服務工作進行之客戶各項反映，並據以改善？(3分)</p>	<p>☐設有服務滿意度調查，並有完整的改善紀錄(3分) ☐設有服務滿意度調查，但未見改善紀錄或改善紀錄不完整(1-2分) ☐皆無或數量不足(0分)</p>
	<p>15. 營業處所內外環境是否整潔、舒適、美化？(2分)</p>	<p>☐是(2分) ☐稍有不足(1分) ☐否(0分)</p>
	<p>16. 營業場所是否僅作為辦公、洽談場所？(2分)</p>	<p>☐辦公處未擺設殯葬用品(2分) ☐辦公處有擺設殯葬用品，但有遮掩美化(1分) ☐擺設殯葬用品且未遮掩(0分)</p>

	17. 負責人或所屬員工是否取得喪禮服務技術士證照或禮儀師證書，並公開於營業場所明顯處？(3分) 註：所屬員工須檢附公司投保資料或聘約或薪資證明。	禮儀師：	☐ 禮儀師證書 2 分、乙、丙級證照 1 分。(禮儀師證書和乙級證照為同一人所有，採擇重加分。無論人數多寡，三種證書各別只限一人加分) ☐ 無(0 分)
三、建築物及設施設備(5 分)	18. 消防安全設備是否符合規定？(2 分) 註：本項由消防局負責評分		☐ 依法設有消防安全設備(含自設)，且堪用(2 分) ☐ 依法設有消防安全設備(含自設)，惟部分有缺失無法正常使用(1 分) ☐ 現場均未設置任何消防安全設備(0 分)
	19. 避難層出入口及室內走廊是否擅自封閉或阻塞妨礙逃生避難？(3 分)		☐ 皆否(3 分) ☐ 其中一項是(2 分) ☐ 皆是(0 分)
四、消費者權益保障事項(20 分) 註：第四大項由法制局負責評分	20. 提供消費者之服務、商品與價金是否訂有書面契約？(2 分)		☐ 有一定數量經雙方簽署的書面契約(2 分) ☐ 有經雙方簽署的書面契約，但數量過少(1 分) ☐ 未制定書面契約(0 分)
	21. 與消費者訂定之書面契約是否依據應記載及不得記載事項辦理？(5 分)		☐ 完全符合規定(5 分) ☐ 未符合規定項目每增加一項扣一分(扣到 0 分為止) ☐ 未制定書面契約或僅提供空白的定型化契約供查核(0 分)
	22. 收取之費用是否依據收費明細表收取，並開立收費憑證？(5 分) 註：收費憑證金額與契約總價款不符者扣 1 分。		☐ 依據明細表收費，並提供收費憑證影本供查核(3-5 分) ☐ 依據明細表收費，但未提供收費憑證影本供查核(2 分) ☐ 未依據明細表收費，也未提供收費憑證影本供查核(0 分)
	23. 是否設有消費者爭議申訴管道並公告及載明於契約或網站中？(3 分) 註：完整申訴管道至少應包含公司、生管處及消保官聯絡電話(消保專線 1950)，若名稱、電話、地址登載錯誤，每錯一筆扣 0.5 分。		☐ 有設置申訴管道並公告及載明於契約中或網站中(3 分) ☐ 有設置申訴管道並現場公告，但未載明於契約或網站中(2 分) ☐ 未提供消費者任何申訴管道(0 分)
24. 是否有消費者向市府提出消費申訴案件？若有是否妥適處理？(2 分) 註：由生管處事先查調具體事實		☐ 近三年無消費申訴案件(2 分) ☐ 是，但已妥適處理(1.5 分) ☐ 是，未妥適處理(0 分)	

五、創新服務或回饋社會具體作為(30分)

	<p>25. 是否自行對員工辦理「消費者保護」教育訓練或宣導活動或鼓勵參與相關課程?(3分) 註:自行辦理請提供海報、簽到表、上課教材或照片等;參加研習請提供照片或研習證明。</p>		<p>☐有近三年相關紀錄(3分) ☐三年內未辦理,但有鼓勵員工參與相關課程紀錄(2分) ☐不曾辦理(0分)</p>
	<p>26. 是否提供臨終關懷,並保存相關具體案例紀錄?(2分)</p>		<p>☐有提供,並留有完整紀錄(2分) ☐有提供,但未留有紀錄(1分) ☐未提供,也未留有紀錄(0分)</p>
	<p>27. 是否提供關懷或悲傷輔導轉介服務,並保存相關具體案例紀錄?(2分)</p>		<p>☐有提供,並留有完整紀錄(2分) ☐提供轉介資訊,但未有案例(1分) ☐未提供,也未留有紀錄(0分)</p>
	<p>28. 是否提供創新或符合現代需求的殯葬商品與服務?(3分) 註:自行研發的創新商品須檢附證明文件。</p>		<p>☐提供自行研發的創新商品或服務(每提供一項創新具體作為紀錄加一分,加至3分為止)(3分) ☐提供市面上的創新商品(1分) ☐無提供(0分)</p>
	<p>29. 是否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分)</p>		<p>☐是,治喪規劃書紀錄完整且詳盡(5分) ☐是,但治喪規劃書不夠詳盡(3-4分) ☐是,無治喪規劃書,但以其他方式紀錄(例如,紀錄冊、光碟片等)(1-2分) ☐無(0分)</p>
	<p>30. 在喪葬儀節上確實具有性別平等的正確觀念並具體執行?(例如,☐封釘、點主儀式、主奠者不侷限由男性擔任;☐牌樓文字、喪葬文書具有性別平等觀念;☐依亡者的認同性別給予著裝;☐扶棺、禮生等工作角色不具有性別刻板印象等)(5分)</p>		<p>☐觀念正確並提供喪家相關訊息及有執行紀錄(每一項具體作為紀錄加一分,加至5分為止)(2-5分) ☐提供喪家相關訊息但未有執行紀錄(1分) ☐無(0分)</p>
	<p>31. 是否配合政府推動聯合奠祭、環保自然葬、節約減葬、日日是好日等,並有具體執行案件?(3分)</p>		<p>☐具有政策意識而主動宣導並有執行紀錄(3分) ☐應家屬要求而被動提供(2分) ☐僅宣導,無任何執行案件(1分) ☐無(0分)</p>
	<p>32. 是否配合政府政策製作相關環保宣導標語、文宣品,並提供多元的環保商品及服務?(例如,☐館外電子輓額、☐訃聞印有電子輓額致贈宣導文字、☐電子訃聞、☐減少棺木內陪葬品、☐紙錢減量、集中燒或以功代金、☐減少使用一次性用品、☐線上回憶錄等)(5分)</p>		<p>☐有宣導文字,並有具體作為(每一項宣導文字加1分,加至5分為止)(1-5分) ☐無具體作為(0分)</p>

	33. 是否參與或推動社會公益慈善活動(例如,捐款、捐物資、捐血、當志工、社區服務……等),並提供具體事證?(2分)	☐ 以公司名義主辦公益活動(2分) ☐ 負責人或所屬員工參加公益活動,每參與一活動給0.5分 ☐ 無具體作為(0分)
	34. 是否協助弱勢及貧困者辦理喪事,並訂有助貧辦法具體落實?(3分) 註:請提供以公司或負責人名義的助貧證明,如感謝函、合約紀錄、照片、收據等。	☐ 自己出錢出力幫助貧弱者辦喪事(2分) ☐ 尋求合法勸募團體協助個案喪葬費用(1分) ☐ 無具體作為(0分)
扣 分	1. 近三年有違反殯葬管理條例及本市殯葬自治法規並裁罰。(扣3分)	1. 每一項具體事證扣3分。 2. 三年內不得列為優、甲等及實地評鑑合格業者。
	2. 近三年有違反生管處設施使用規定。(扣2分)	1. 每一項具體事證扣2分。 2. 由生管處提供具體事實。
	3. 營業登記地址與實際營業地址不符。(扣5分)	1. 實地評鑑結束前已送變更營業地址之書面申請且完成設立登記則不予扣分。 2. 已送書面申請但尚未審核通過則扣2分。 3. 實際營業場所與營業登記地址不相符者,依評鑑及獎勵辦法規定,不得列優等。
	4. 資本額達一定規模者,未聘任足額之專任禮儀師	扣2分
	5. 簡報人非負責人或非屬公司員工。(扣2分)	公司員工須檢附證明
加 分 (加分題的總分上限為5分)	1. 提供悲傷輔導室或休憩室等隱密性空間,並給予貼心關懷服務(例如:心情小卡、心靈課程、心靈作七、生命教育圖書等)	軟硬體措施兼具加2分
	2. 建置網站或FB。(網站加2分或FB加1分)	1. 網站、FB須對外公開,且設有「臺中市殯葬資訊服務網」和「內政部全國殯葬資訊入口網」的網頁連結才加分。 2. 兩者具備採擇重加分。
	3. 注重消費者權益,網站(或FB)公開公司各項殯葬項目收費基準,並提供正確合宜的消費者保障訊息。	加2分
	4. 其他特殊具體優良事蹟(例如:提供實習機會、協助學術研究等產學合作事蹟、積極協助推動殯葬業務並有具體貢獻者……等)。	每一項加1分。
	5. 依上一次評鑑委員提供的建議具體改進。	加1分