

## 臺中市政府民政局殯葬禮儀服務業實地評鑑評分表

評鑑日期：

業者資料			
公司(商號)名稱		負責人	
營業地址		聯絡電話	
營業規模	資本額：   員工數(含負責人)：男 人/女 人/多元性別 人		
業務量統計	114 年申辦案件數：殯儀館/火化場 件 近 三 年 樹 葬 件 / 海 葬 件	備查禮儀師	

評鑑項目	評鑑子項	配分	得分	評分基準
一、組織及經營管理(15分)	1. 建立視覺識別系統(CIS),並明確內含經營理念與方針	5分		<input type="checkbox"/> 5分：具識別系統且理念完整詳實 <input type="checkbox"/> 1-4分：僅有理念或識別系統不全 <input type="checkbox"/> 0分：皆無
	2. 人力配置完備並依法辦理保險及核備 <input type="checkbox"/> 社會保險(2分) <input type="checkbox"/> 勞基法 84-1 條核備出勤紀錄 <input type="checkbox"/> 人力配置圖/組織表 <input type="checkbox"/> 員工/人力廠商工作守則 <input type="checkbox"/> 禮儀服務工作手冊	5分		<input type="checkbox"/> 1-5分：具體作為加分至滿分為止 <input type="checkbox"/> 0分：皆無
	3. 推動行政管理無紙化系統 <input type="checkbox"/> 建立員工/客戶/廠商電子資料庫 <input type="checkbox"/> 簽署電子契約並加密或限制存取權限 <input type="checkbox"/> 電子設備展示服務說明 <input type="checkbox"/> 滿意度調查線上填寫(Google 表單等) <input type="checkbox"/> 其他：	5分		<input type="checkbox"/> 1-5分：具體作為加分至滿分為止 <input type="checkbox"/> 皆無
二、服務內容及品質(25分)	1. 負責人或員工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註：所屬員工須檢附公司投保資料或聘約或薪資證明	5分		<input type="checkbox"/> 5分：資本額不足 100 萬具禮儀師證書或 100 萬以上累計達 5 分者 <input type="checkbox"/> 1-4分：以證照累計(禮儀師 3 分、乙級 2 分、丙級 1 分)，證照同一人採擇重計分 <input type="checkbox"/> 0分：皆無
	2. 營業場所區分辦公、洽談場所，環境整潔明亮；並公開合法經營文件、殯葬服務流程、服務項目及收費基準於明顯處，供消費者查閱	5分		<input type="checkbox"/> 5分：環境優質且資訊公開合宜 <input type="checkbox"/> 1-4分：環境一般或資訊部分缺漏 <input type="checkbox"/> 0分：環境髒亂且未公布相關資訊

評鑑項目	評鑑子項	配分	得分	評分基準
	3. 對各協力廠商(法事、人力、奠禮廳會場布置、棚架、車輛等)訂有管理機制(服務標準、規章或契約內容)確實管理，並有查核機制及留存查核紀錄	5分		<input type="checkbox"/> 5分：制定完整且有查核紀錄 <input type="checkbox"/> 1-4分：有，但不夠完整 <input type="checkbox"/> 0分：皆無
	4. 建立完整客戶服務檔案(如服務紀錄及客戶反映事項)，並落實個資安全維護計畫	5分		<input type="checkbox"/> 5分：檔案紀錄完整並落實個資管理 <input type="checkbox"/> 1-4分：紀錄簡略或未妥善管理 <input type="checkbox"/> 0分：皆無
	5. 為消費者或亡者規劃客製化或個性化喪禮，並製作治喪流程規劃書	5分		<input type="checkbox"/> 5分：具客製化喪禮及詳盡規劃書 <input type="checkbox"/> 3-4分：具客製化喪禮，但規劃書內容較為制式 <input type="checkbox"/> 1-2分：具客製化喪禮，但無規劃書 <input type="checkbox"/> 0分：皆無
三、建築物及設施 (5分)	1. 消防安全設備符合規定，且避難通道暢通無阻	5分		<input type="checkbox"/> 5分：設備合格且動線通暢 <input type="checkbox"/> 1-4分：設備缺失或動線部分受阻 <input type="checkbox"/> 0分：未設消防設備且動線受阻
註：第四大項由法制局負責評分 四、消費者權益保障事項(25分)	1. 提供符合規定之契約，並明列服務項目與價金(依據內政部-殯葬服務定型化契約應記載及不得記載事項)	8分		<input type="checkbox"/> 8分：契約合規定且簽署完整 <input type="checkbox"/> 4-7分：契約有部分缺失 <input type="checkbox"/> 1-3分：契約有嚴重缺失 <input type="checkbox"/> 0分：未有契約
	2. 依據實際項目收取費用，並確實開立憑證	5分		<input type="checkbox"/> 5分：收費一致並開立憑證 <input type="checkbox"/> 1-4分：憑證記載不全 <input type="checkbox"/> 0分：未提供憑證供查核
	3. 設置消費爭議申訴管道，並公告於現場、契約或公司網頁中	7分		<input type="checkbox"/> 7分：皆公告且詳盡 <input type="checkbox"/> 1-6分：僅公告部分管道或有疏誤 <input type="checkbox"/> 0分：無任何消費申訴管道公告
	4. 針對申訴案件妥適處理 註：近3年市府消費申訴案件數： 件	5分		<input type="checkbox"/> 4-5分：近3年無申訴案件或有但皆妥適處理 <input type="checkbox"/> 1-3分：未妥善處理或未出席協調會 <input type="checkbox"/> 0分：申訴案件未處理

評鑑項目	評鑑子項	配分	得分	評分基準
五、創新服務或回饋社會具體作為(30分)	1. 落實喪葬儀節性別平權並具執行紀錄 <input type="checkbox"/> 捧斗/執幡/封釘/主奠者不限男性 <input type="checkbox"/> 扶棺/禮生/司儀角色無性別職業限制 <input type="checkbox"/> 訃聞稱謂平權(不分內外孫、列名非婚生子女) <input type="checkbox"/> 重視同志伴侶治喪地位(出席告別式、伴侶具名發訃等) <input type="checkbox"/> 牌樓文字、喪葬文書無性別刻板印象 <input type="checkbox"/> 依亡者性別認同給予著裝/化妝 <input type="checkbox"/> 未婚/離婚女性牌位回歸本家宗祠 <input type="checkbox"/> 近3年參與由生管處舉辦之性平講習課程：_____年度 <input type="checkbox"/> 其他：	10分		<input type="checkbox"/> 3-10分：具體作為加分至滿分為止 <input type="checkbox"/> 1-2分：向家屬宣導性平觀念 <input type="checkbox"/> 0分：皆無
	2. 配合政府政策推動環保葬政策 <input type="checkbox"/> 積極執行樹/海葬案件 <input type="checkbox"/> 配合淡日火化/聯合奠祭 <input type="checkbox"/> 減少陪葬品之具體措施 <input type="checkbox"/> 響應以功(米)代金 <input type="checkbox"/> 減量焚燒香燭/紙錢(或採集中焚燒) <input type="checkbox"/> 其他簡葬措施：	7分		<input type="checkbox"/> 3-7分：具體作為加分至滿分為止 <input type="checkbox"/> 1-2分：執行案件具環保意識 <input type="checkbox"/> 0分：皆無
	3. 提供自行研發創新或現代化服務 <input type="checkbox"/> 研發之創新殯葬商品(證明文件) <input type="checkbox"/> 研發結合科技之創新服務 <input type="checkbox"/> 其他創新作為：	4分		<input type="checkbox"/> 2-4分：每項2分加分至滿分為止 <input type="checkbox"/> 1分：提供市面上創新商品/服務 <input type="checkbox"/> 0分：皆無
	4. 落實臨終關懷、悲傷輔導及公益助貧 <input type="checkbox"/> 提供臨終關懷服務並有紀錄 <input type="checkbox"/> 悲傷輔導/後續關懷(百日對年提醒) <input type="checkbox"/> 訂有具體清寒助貧辦法 <input type="checkbox"/> 免費/減免協助無力殯葬者辦理喪事 <input type="checkbox"/> 實際捐贈物資/款項予弱勢機構紀錄 <input type="checkbox"/> 參與社區鄰里等公益活動 <input type="checkbox"/> 其他關懷助貧措施：	9分		<input type="checkbox"/> 4-9分：具體作為加分至滿分為止 <input type="checkbox"/> 1-3分：有作為卻無紀錄 <input type="checkbox"/> 0分：皆無
扣分	近三年有違反殯葬管理條例及本市殯葬自治法規並裁罰	3分		三年內不得列為甲等以上之等第

評鑑項目	評鑑子項	配分	得分	評分基準
加分	1. 提供悲傷關懷室/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)	2分		軟硬體措施兼具加2分
	2. 建置網站或FB並公告設有「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	2分		1. 網站、FB 須對外公開，且設有相關網頁連結才加分 2. 兩者具備採擇重加分
	3. 現場具簡報或多媒體影音，且由專人進行口頭報告說明	2分		依實際狀況給分
	4. 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及定型化契約範本，並提供正確合宜的消費者保障訊息	2分		公告完整才加分
	5. 其他特殊具體優良事蹟(例如：提供實習機會、產學合作事蹟、協助重大社會案件治喪、積極協助推動殯葬業務並有具體貢獻者、自行辦理在職訓練或職前訓練等)	2分		每一項加1分
	6. 依上一次評鑑建議具體改進	2分		
備註				
<p>一、評鑑委員依據評分基準給予分數，為求內容實質區分，評鑑委員得按照業者實際辦理情形給予該基準之加減分，並註記原因，以利查考。</p> <p>二、評鑑資料請提供近三年資料(112年-迄今)，非近三年資料不列入評分範圍，並以當場提出為限。</p>				
第 項 總計【      】分		評鑑委員簽名		
優點或特色		缺點或改進建議		
委員評語	(請以條列式表達)	(請以條列式表達)		