

附表 2

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 近三年樹葬 件 / 海葬 件 | 件件 | 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 | | | <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： | | | <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 | | | <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 |
|------------------|---|----|----|---|
| 二、服務品質(15分) | 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 |
| 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) | <p>1. 落實喪葬儀節性別平權並具執行紀錄</p> <p><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：<u> </u>年度 <input type="checkbox"/>其他：</p> | 10分 | | <p><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</p> |
| | <p>2. 配合政府政策推動環保葬政策</p> <p><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：</p> | 7分 | | <p><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</p> |
| | <p>3. 提供自行研發創新或現代化服務</p> <p><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：</p> | 4分 | | <p><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</p> |
| | <p>4. 落實臨終關懷、悲傷輔導及公益助貧</p> <p><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/減免協助無力殮葬者辦理喪事 <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：</p> | 9分 | | <p><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</p> |
| 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」的網頁聯結 | 2分 | | 1. 網站、FB須對外公開，且設有相關網頁聯結才加分 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

- 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。
- 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。

| | |
|---------------------|------------|
| 第 項 總計【 】分 | 評鑑委員 簽名 |
| 優點或特色 | 缺點或改進建議 |
| (請以條列式表達) | (請以條列式表達) |
| 委員評語 | |