



主辦機關：臺中市政府民政局 執行機關：臺中市生命禮儀管理處

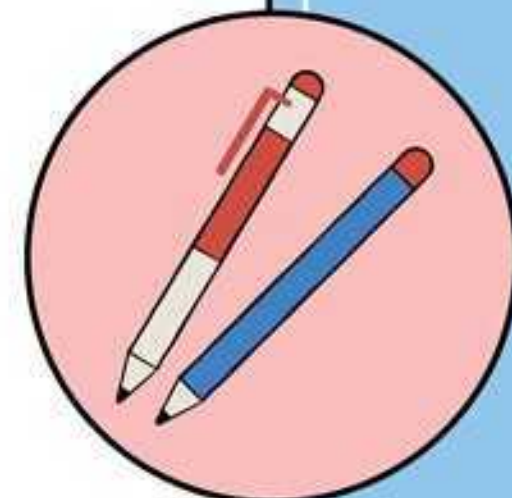


115年度

殯葬服務業評鑑說明會

報告人：殯葬服務課 楊蔚蘭

日期：115年5月7日





簡報大綱



一、評鑑法源

二、獎勵方式

三、評鑑對象

四、評鑑方式

五、初評

六、實地評鑑
準備技巧



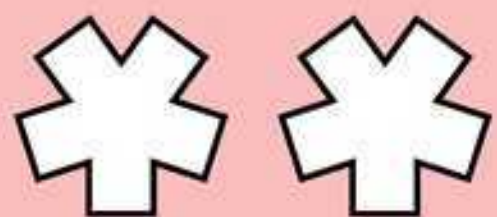
評鑑法源

殯葬管理條例第58條

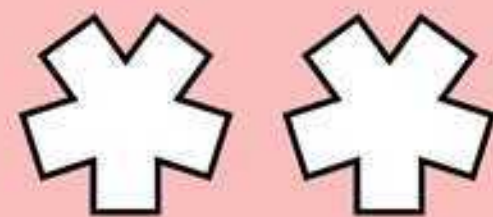
直轄市、縣（市）主管機關對殯葬服務業應定期實施評鑑，經評鑑成績優良者，應予獎勵。

前項評鑑及獎勵之自治法規，由直轄市、縣（市）主管機關定之。

註1：自治法規係指「臺中市殯葬設施及殯葬服務業查核評鑑及獎勵辦法」。



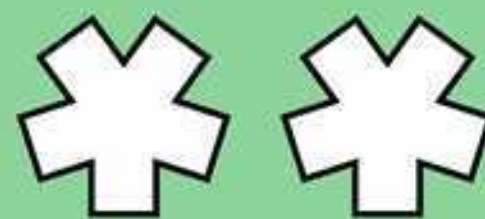
評鑑法源



- **臺中市殯葬管理自治條例第26條第1項**
本市殯葬設施及殯葬服務業，應接受民政局之評鑑，經評鑑成效良好具有示範作用者，酌予獎勵…
- **臺中市殯葬管理自治條例第45條**
殯葬服務業未依第二十六條第一項之規定接受評鑑，**經通知仍拒絕者，處新臺幣一萬元以上三萬元以下罰鍰**，並列入下一年之評鑑對象。



獎勵方式

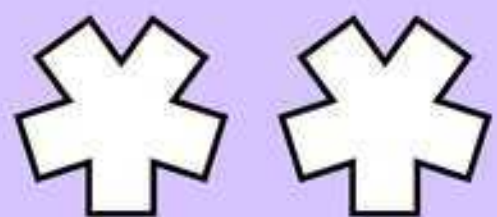


評鑑獲**特優**（95分以上）、**優等**（90分以上，未滿95分）及**甲等**（80分以上，未滿90分）之業者，頒發獎牌乙面。

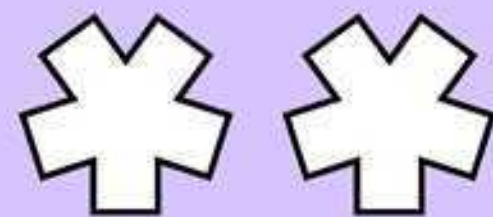
其他獎項：**人文關懷獎、創新服務獎、環保永續獎、性別平等獎**，以鼓勵業者提供優質、創新、具人文關懷、環保低碳或性平的殯葬服務措施。

宣傳方式：置於本處官網<評鑑績優名單>，製作海報張貼於區公所、本處各場館、各場館跑馬燈宣傳等。





今年評鑑對象



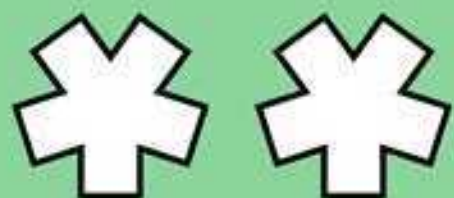
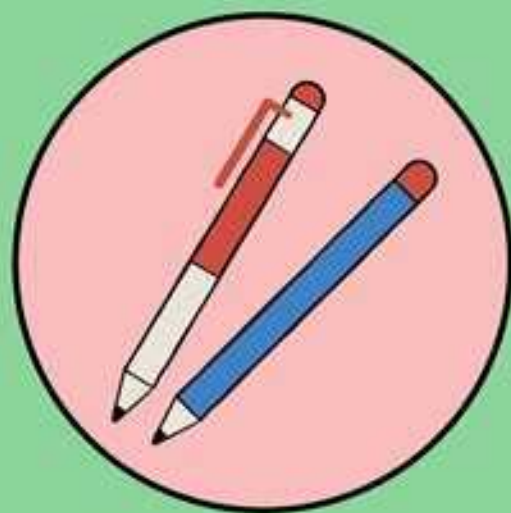
殯葬禮儀服務業：114年12月31日前
於本市**第一區域**（和平、東勢、后
里、石岡、豐原、神岡、新社、潭
子、大雅、北屯、東區、太平）等12
區依法設立登記、加入公會並**營業中**
之合法殯葬禮儀服務業者。



書面評核

第一區域所有業者填具殯葬禮儀服務業評鑑初評表(附表1)，並依序檢附佐證資料於115年6月1日前寄回生管處進行書面評核，未提送初評表資料之業者，視為拒絕參加評鑑，依法處1萬-3萬元罰鍰

評鑑方式



實地評鑑

本年度應受評業者於114年度殯儀館及火化場申辦案件數由多至少排序前35名者應參加實地評鑑；另當年度應受評業者得自願參加實地評鑑(3年內無違反殯葬管理條例或本市殯葬自治法規並裁罰者)(附表2)

書面評核-初評-



填寫第一大項
基本資料

第3項，檢附已簽屬之書面
契約及發票(收據)影本1份

請記得蓋章

郵寄本處殯葬服務課(崇德路一段50號)
或掃描後寄送承辦人公務信箱
tim1147@taichung.gov.tw

附表 1

收件編號:

臺中市政府民政局 115 年度殯葬禮儀服務業評鑑初評表

壹、基本資料:

填表日期:115年 月 日

公司(商號)名稱		統一編號	
營業登記地址	<input type="checkbox"/> 住宅區 <input type="checkbox"/> 商業區	負責人	
實際營業處所	<input type="checkbox"/> 同上 <input type="checkbox"/> 不同,實際地址為:	聯絡電話	市話: 手機:
員工數 (含負責人)	男:____人 女:____人 多元:____人	資本額	新台幣_____萬元

貳、初評項目:



請依序檢附佐證資料並加蓋大小章(資料僅供審查不公開)

項目	評鑑內容(檢核重點)	業者自評	應檢附佐證資料
一、基本營運資格	1.是否具備本府許可經營函文、公司(商業)登記核准函、115年度公會會員證書以及服務項目收費基準表? 2.是否將上述證件及公會會員證懸掛於營業處所明顯處?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	1. 民政局許可經營、異動函影本 2. 經發局公司/商業登記或變更登記核准函影本 3. 115年度公會會員證書影本 4. 殯葬服務項目及收費基準表 5. 懸掛證件之現場照片 1 張
二、營業處所查核	營業處所是否限作辦公室使用,且無借址或未營業之情形?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	1. 營業處所外觀照片 1 張 (需清楚顯示招牌及門牌) 2. 營業處所內部照片 1 張 (需有辦公設備、牆上需有許可函、公商登記、公會證書)
三、權益保障事項	殯葬服務契約書是否符合法規應記載及不得記載事項?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	1. 已簽署之服務契約書影本 1 份 (含服務明細,個資部分可遮蔽) 2. 案件發票或收據影本 1 份
四、專業證照	資本額新臺幣 100 萬元以上之業者,是否依規聘用專任禮儀師?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 未達 百萬免附	1. 專任禮儀師證書影本 2. 禮儀師之勞健保投保證明或聘僱契約
五、營業狀況	經濟部商工公示資料查詢及財政部稅務入口網查詢,登記營業現況是否一致?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	

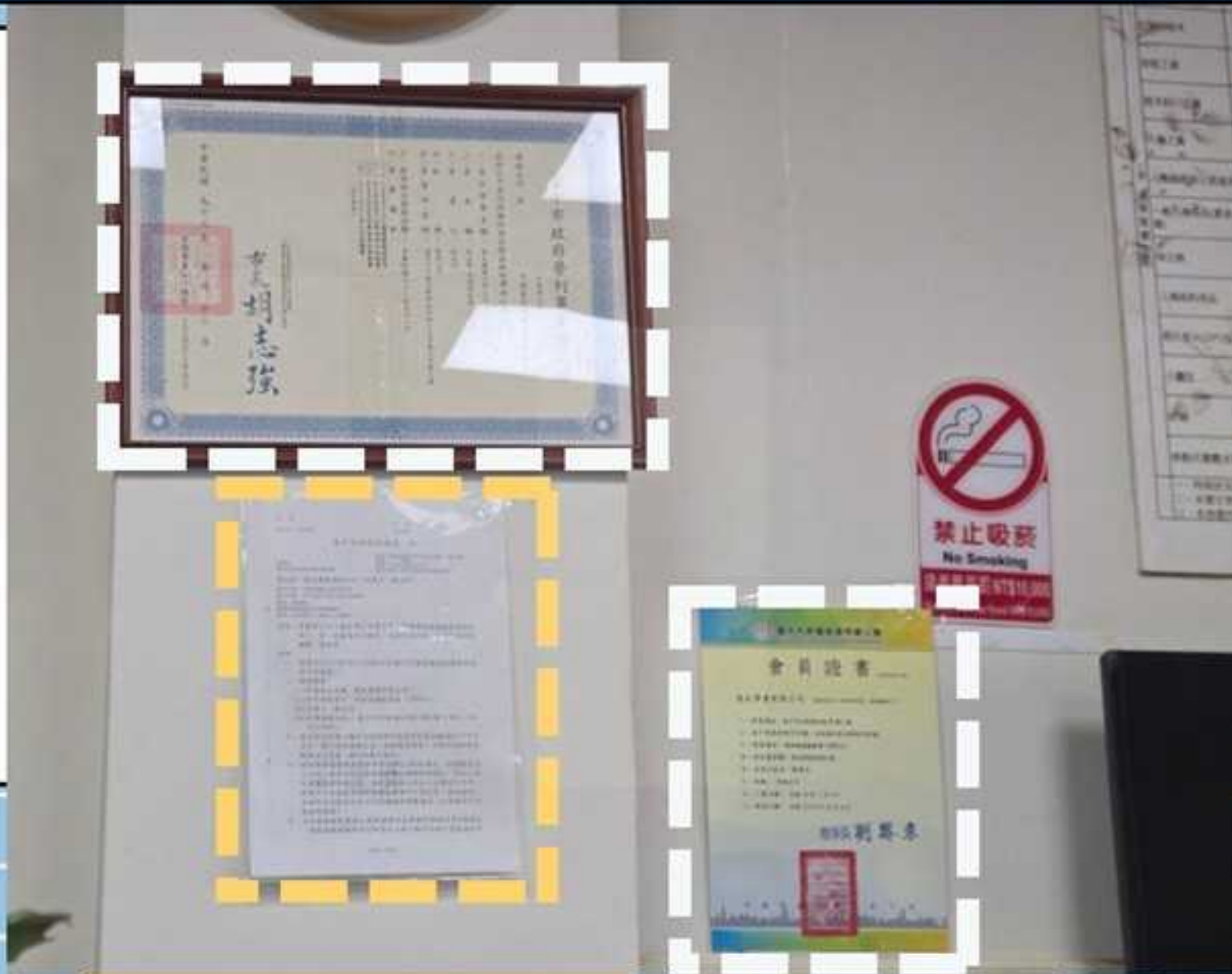
公司(商號)及負責人章:

※以上資訊請業者詳實填報,如有不實應負相關法律責任。

請郵寄或掃描後檔案寄送承辦人(信封註明評鑑初審資料-臺中市生命禮儀管理處殯葬服務課收)
地址:404016 臺中市北區崇德路一段 50 號
參加實地評鑑業者請洽承辦吳先生|電話:04-22334145 分機 331 | 公務信箱 tim1147@taichung.gov.tw

- 
- 
1. 是否具備本府許可經營函文、公司(商業)登記核准函，115年度公會會員證書以及服務項目收費基準表？
2. 是否將上述證件及公會會員證懸掛於營業處所明顯處？(請檢附照片)

營業登記函或商業抄本

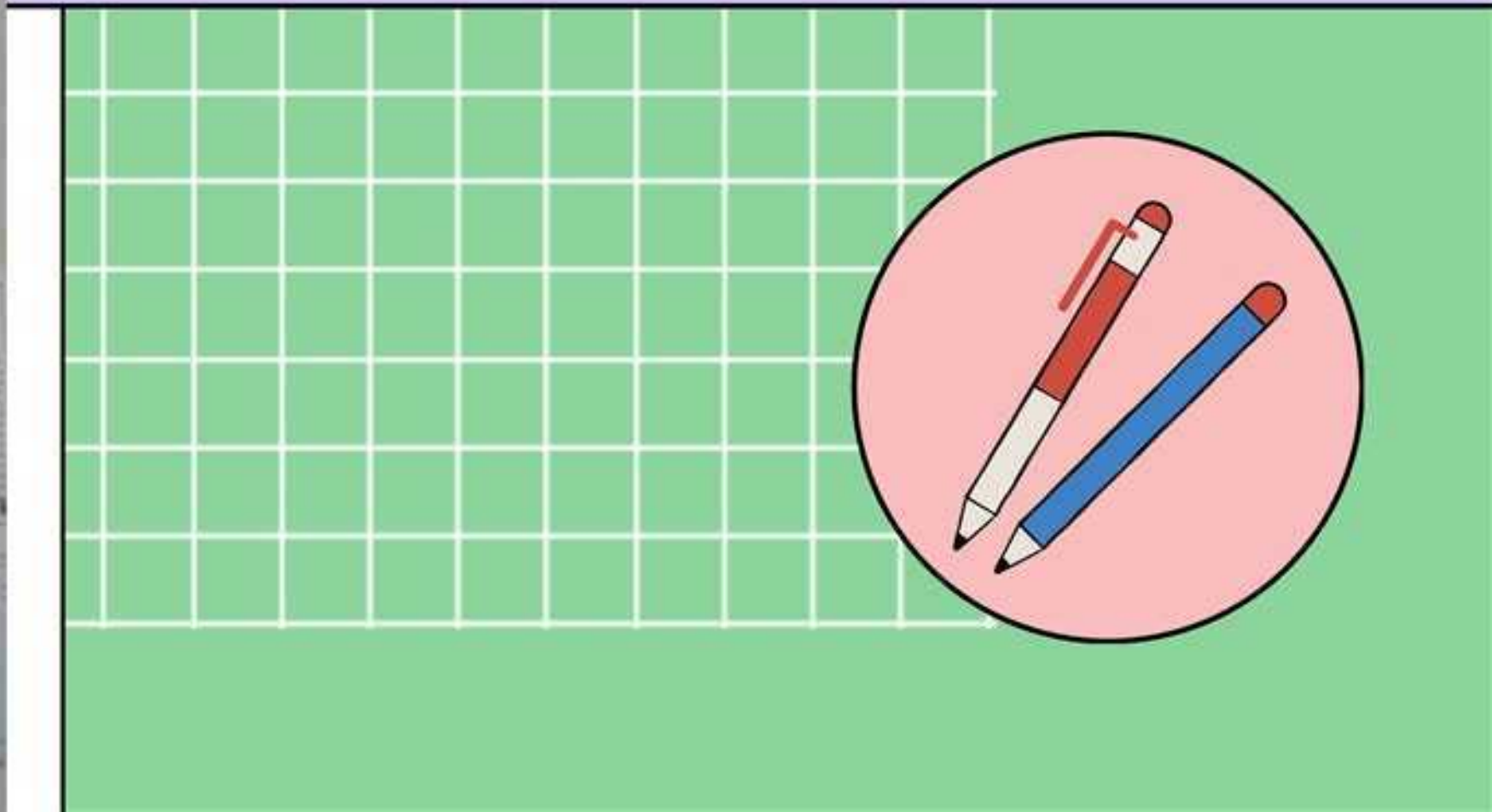


民政局許可公文

**今年度公會
會員證書**



合法證照營業場所 現場公告範例



服務項目收費基準表範例(請檢附照片)

SH 祥和生命事業有限公司

感謝面狀



社會關懷



喪葬服務費用標示表

品名	單位	數量	單價	備註
殯儀廳	間	1	3000	殯儀廳、司機、名師主持
殯儀工	次	1	1000	殯儀大典中由專業人員
儀、禮堂服務	次	2	2450	儀禮大廳禮、禮堂禮、禮工費
殯儀用品	套	1	1000	14件殯儀用品(殯儀)
殯儀用品	套	2	2000	殯儀、殯儀
大廳入場券	張	2	1800	
殯儀用品	套	1	2000	殯儀廳、西區、西區(殯儀用品)
殯儀用品	套	1	3000	殯儀用品(殯儀)
殯儀用品	套	1	3000	
殯儀用品	套	1	1800	
殯儀用品	套	1	15000	殯儀用品(殯儀)
殯儀用品	套	1	18000	殯儀用品(殯儀)
殯儀用品	套	1	200	殯儀用品
主體殯儀用品	套	25000	1A殯儀	
殯儀用品	套	1800	二殯儀	
殯儀用品	套	800	殯儀、殯儀、殯儀、殯儀、殯儀	
殯儀用品	套	1	800	
殯儀用品	套	1	3000	
殯儀用品	套	1	2000	
殯儀用品	套	1	1800	殯儀用品
殯儀用品	套	1	2000	殯儀用品
殯儀用品	套	1	3000	殯儀用品(殯儀)
殯儀用品	套	1	4000	殯儀用品
殯儀用品	套	1	12000	殯儀用品(殯儀)
殯儀用品	套	1	8000	殯儀用品、殯儀用品
殯儀用品	套	1	200	殯儀用品、殯儀用品
殯儀用品	套	1	2000	殯儀用品、殯儀用品、殯儀用品、殯儀用品

24小時服務電話0800-538-889

網址: sh096300.com.tw



申訴管道一

申訴單位: 祥和生命事業有限公司
申訴電話: 0800-538-889
申訴地址: 台中市北區大義街29巷35號
負責人: 周宗立 0935-315098

申訴管道二

申訴單位: 台中市生命禮儀管理處
申訴電話: (04) 2233-4145
申訴地址: 台中市北區崇德路一段50號

申訴管道三

申訴單位: 台中市政府消費者保護官
申訴地址: 台中市西屯區台灣大道三段99號
申訴電話: 1950

初評項目

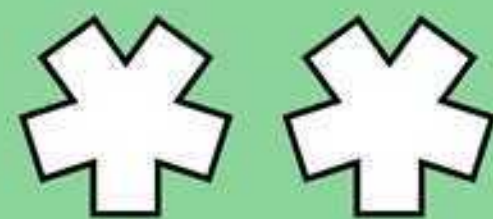
營業處所是否限作辦公室使用，且無借址或未營業之情形？



註：室外要拍到招牌&門牌號碼！



殯葬服務契約書是否符合法規應記載及不得記載事項？ (可至官網查詢定型化契約)



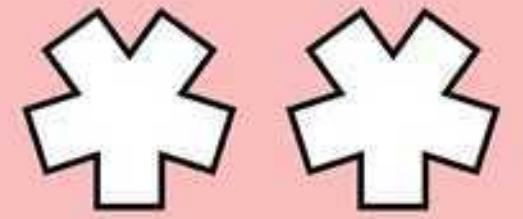
Step 1 生管處官網-殯葬服務業-定型化契約

Step2-第二頁-下載定型化契約Word檔

發布時間	標題
095/06/27	殯葬服務定型化契約範本(95.06.27公告)



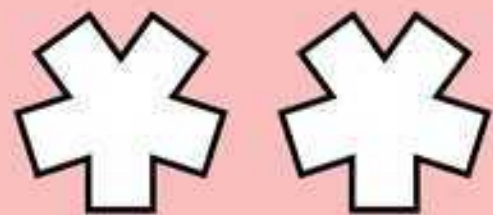
實地評鑑書面通知

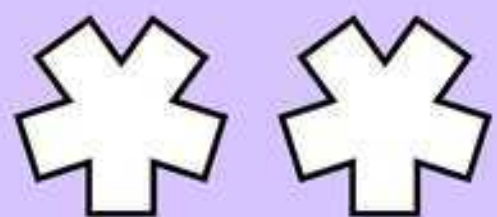


列冊受評業者已
於115年4月2日
寄出

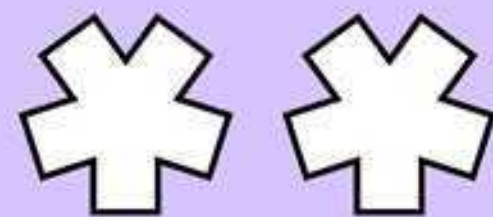
6月書面通知禮
儀業者實地評鑑
日期

7月進行禮儀業
者實地評鑑



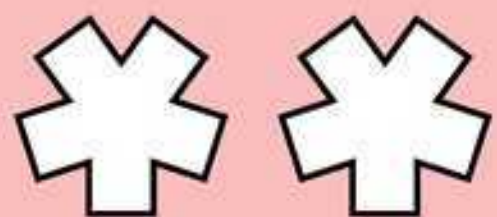


參加實地評鑑的準備撇步

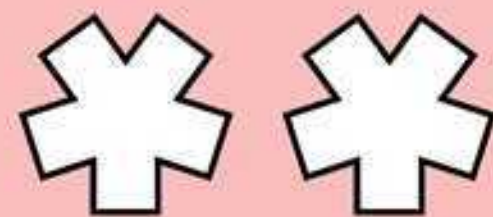


- 依照評分項目及內容準備
- 呈現禮儀服務「真實」狀況
- 落實客戶資料建檔
- 消費權益要注重
- 表現專業和管理
- 輕鬆就可拿分

可用手機留下紀錄



殯葬禮儀服務業實地評鑑項目



一、組織及經營管理 (15%)

1. 建立視覺識別系統(CIS)，並明確內含經營理念與方針(5分)

2. 人力配置完備並依法辦理保險及核備(5分)

社會保險(2分) 勞基法84-1條核備出勤紀錄

人力配置圖/組織表

員工/人力廠商工作守則

禮儀服務工作手冊

3. 推動行政管理**無紙化**系統(5分)

建立員工/客戶/廠商電子資料庫

簽署電子契約並加密或限制存取權限

電子設備展示服務說明

滿意度調查線上填寫(Google表單等)

其他：



二、服務內容及品質 (25%)

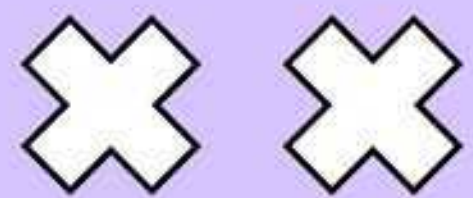
1. 負責人或員工取得喪禮服務技術士證照或禮儀師證書，並公開於營業場所明顯處(5分)

- 註：所屬員工須檢附公司投保資料或聘約或薪資證明。
- 禮儀師證書3分、乙級證照2分、丙級1分。(證照為同一人所有，採擇重計分。)
- 資本額不足100萬但具禮儀師證書者5分。

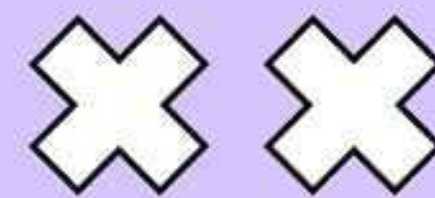
*若無禮儀師，請勿以禮儀師名義執行業務。

*殯葬管理條例第87條有罰則，6~30萬元。





二、服務內容及品質 (25%)



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)

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)

註：不同的協力廠商提供的服務及工作屬性不同，故訂立的契約內容規範也應不同。



二、服務內容及品質 (25%)



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)

註:可以電子檔方式呈現

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)

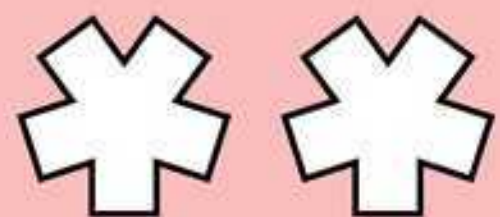


三、建築物及設施設備 (5%)

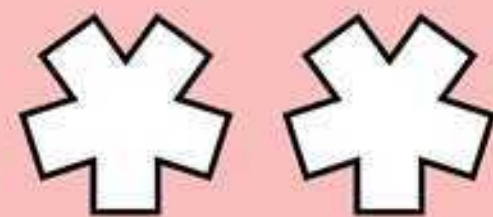
1. 消防安全設備符合規定，且避難通道暢通無阻(5分)

滅火器放置注意事項：

1. **明顯易取**：置於走廊或門口等顯眼處，建議壁掛或置於專用箱/架。嚴禁雜物遮擋，且不得阻礙逃生動線。
2. **防潮防熱**：遠離濕氣以防生鏽或粉末結塊；避免陽光直射與高溫熱源，預防內部壓力過高引發爆裂。
3. **標示清晰**：放置處應張貼醒目的紅色「滅火器」圖示與使用說明。
4. **定期巡視**：建議每月檢查，確認外觀無損、皮管未脆化，且壓力錶指針維持在「綠區」。
5. **注意效期**：若壓力指針落於「紅區」或超過使用年限（乾粉約3-5年），應立即重新填充或更換。



四、消費者權益保障事項 (25%)



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)

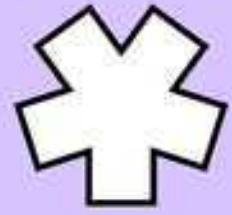
註:電子契約文件亦可

2. 依據實際項目收取費用，並確實開立憑證？(5分)

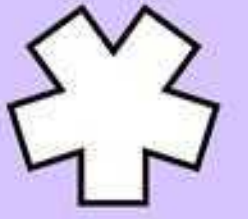
3. 設置消費爭議申訴管道，並公告於現場、契約或公司網頁中(7分)

4. 針對申訴案件妥適處理(5分)






五、創新服務或回饋社會具體作為 (30%)



1.落實喪葬儀節性別平權並具執行紀錄(10分)

- 捧斗/執幡/封釘/主奠者不限男性
- 扶棺/禮生/司儀角色無性別職業限制
- 訃聞稱謂平權(不分內外孫、列名非婚生子女)
- 重視同志伴侶治喪地位(出席告別式、伴侶具名發訃等)
- 牌樓文字、喪葬文書無性別刻板印象
- 依亡者性別認同給予著裝/化妝
- 未婚/離婚女性牌位回歸本家宗祠
- 近3年參與由生管處舉辦之性平講習課程：_____年度
- 其他：



A romantic sunset scene with a couple walking on a beach. The sun is a large, bright yellow orb on the horizon, casting a warm glow over the sky and water. The sky transitions from a deep purple at the top to a soft orange near the horizon. The water is calm, reflecting the colors of the sunset. In the foreground, a couple is walking away from the viewer along a sandy beach. The woman is on the left, wearing a dark jacket and holding a cane. The man is on the right, wearing a dark jacket. Their silhouettes are reflected in the wet sand. The overall mood is peaceful and intimate.

性平無礙，心中有愛

臺中市生命禮儀管理處

2. 配合政府政策推動 環保葬政策 (7分)

- 積極執行樹/海葬案件
- 配合淡日火化/聯合奠祭
- 減少陪葬品之具體措施
- 響應以功(米)代金
- 減量焚燒香燭/紙錢(或採集中焚燒)
- 其他簡葬措施：

五、創新服務或回饋社會 具體作為 (30%)

3. 提供自行研發創新 或現代化服務 (4分)

- 研發之創新殯葬商品
(證明文件)
- 研發結合科技之創新服務
- 其他創新作為：





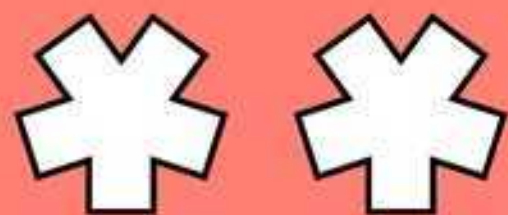
五、創新服務或回饋社會具體作為 (30%)



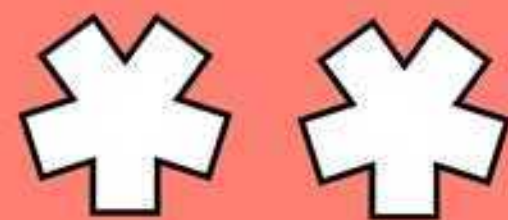
4. 落實臨終關懷、悲傷輔導及公益助貧(9分)

- 提供臨終關懷服務並有紀錄
- 悲傷輔導/後續關懷 (百日對年提醒)
- 訂有具體清寒助貧辦法
- 免費/減免協助無力殮葬者辦理喪事
- 實際捐贈物資/款項予弱勢機構紀錄
- 參與社區鄰里等公益活動
- 其他關懷助貧措施：

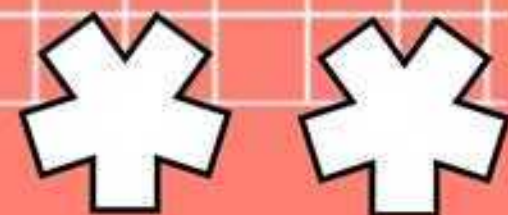


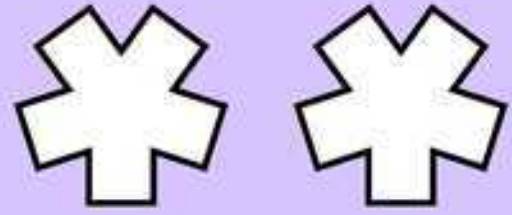


扣分項目

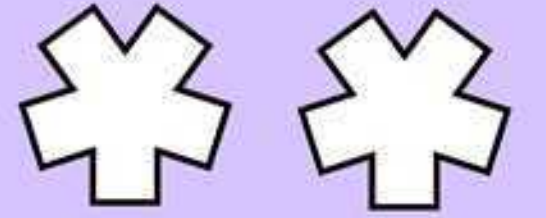


1. 近三年有違反殯葬管理條例及本市殯葬自治法規並裁罰(扣3分)





加分項目



1.提供悲傷關懷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)(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)

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)



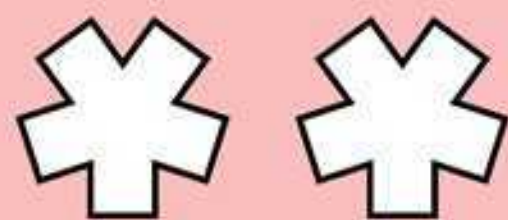
加分項目

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)

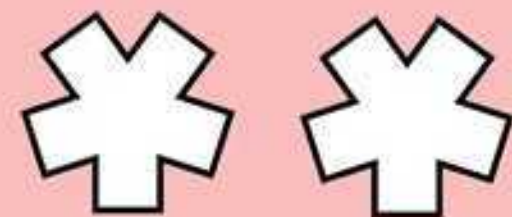
5.其他特殊具體優良事蹟(例如：提供實習機會、產學合作事蹟、協助重大社會案件治喪、積極協助推動殯葬業務並有具體貢獻者、自行辦理在職訓練或職前訓練等)(2分)

6..依上一次評鑑建議具體改進(2分)





製作簡報原則



依照評分項目及
內容製作簡報

說明者應口齒清晰、
簡單扼要

內容方便評鑑委
員打分數

評鑑委員印象深刻，
贏在起跑點

口頭簡報**10分鐘**
內，請講重點

負責人或員工**親自**
簡報才有意義





實地評鑑注意事項



一.評鑑書面資料製作：

評鑑項目分為5大項，書面資料請依大項分別擺放，依評分表內的細項，按照順序整理相關資料，內容請附佐證資料(有照片或圖片更好)，排列放置桌上接受評鑑委員檢視。

二.有網站或FB的部分請提供電腦查閱，先把公司網站或FB有加分項目的公告訊息畫面打開。

三.評鑑審查時間：

禮儀業者每家審查時間以30分鐘為原則(含簡報10分鐘，簡報人應為負責人或所屬員工)。





評鑑受益多，學習成長快



簡報結束
敬請指教

