

115 年度新竹縣殯葬禮儀服務業評鑑評分表

評鑑日期： 年 月 日

業者名稱				負責人	
統一編號		員工人數	專任： 人 契約： 人	電話	
許可設立或備查時間		取得證照人數	丙級：_____人；乙級：_____人；禮儀師：_____人 (姓名：_____)		
評鑑項目	評 鑑 內 容			評鑑分數	具 體 事 實
組織管理 (20分)	1. 具有組織分工圖、相關職掌與人力配置說明。(2分)				
	2. 將相關證照展示於明顯處。(3分)				
	3. 加入葬儀商業同業公會，並將會員證公告於明顯處。(3分)				
	4. 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)				
	5. 明訂員工在日常工作當中必須遵守的行為規則，以及各項禮儀服務工作應注意事項或標準作業流程，並據之考核。(2分)				
	6. 明訂員工職前訓練或在職訓練制度並每年至少辦理1場以上在職訓練課程。(2分)				
	7. 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，並有講習證書或學分證明等。(3分)				
	8. 建置有公司(商業)專屬網站並提供正確殯葬資訊。(3分)				
建築物及設施設備 (20分)	1. 實際營業地址與登記資料相符。(4分)				
	2. 避難層出入口及室內走廊無擅自封閉或阻塞妨礙逃生避難。(4分)				
	3. 消防設備符合法規規定(如滅火器、緊急出口標示燈、緊急照明燈)。(4分)				
	4. 營業場所光線、照明充足。(4分)				
	5. 使用合法殯葬設施進行殯葬禮儀服務。(4分)				
服務內容及品質 (20分)	1. 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)				
	2. 將服務項目、收費標準展示於營業處所明顯處，公開供消費者查閱。(3分)				
	3. 與各協力廠商(人力、花店、式場、靈車、棺木、骨灰罐店等)簽約，並納入管理。(2分)				
	4. 員工於喪事服務期間有以穿著制服、配戴識別證或其他方式利於消費者辨識。(2分)				

	5. 訂定合宜之殯葬服務流程並展示於明顯處。(2分)		
	6. 營業處所內外環境是否整潔、舒適?(3分)		
	7. 營業場所是否僅作為辦公、洽談場所?(3分)		
	8. 提供禮儀諮詢及合適之治喪規劃書。(2分)		
消費者權益保障 (20分)	1. 與消費者簽訂完整書面契約(殯葬服務定型化契約範本)。(4分)		
	2. 收取各項服務費用有掣給收費明細表及收費憑證,且契約約定費用與收費憑證記載費用相符。(4分)		
	3. 收費標準資訊透明且明確(於網站、辦公室均有提供消費者清楚明確之收費標準查詢)。(4分)		
	4. 善盡消費者個人資料檔案安全維護管理。(訂定個人資料檔案安全維護計畫並公告於營業處所適當之處,如有網站者,揭露於網站首頁。)(4分)		
	5. 設有消費者爭議申訴管道並公告及載明於契約或網站中。(4分)		
改進及創新設(措)施 (20分)	1. 提供創新或符合現代需求的殯葬商品與服務。(4分)		
	2. 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, <input type="checkbox"/> 封釘、點主儀式、主奠者不侷限由男性擔任; <input type="checkbox"/> 喪葬文書具有性別平等觀念; <input type="checkbox"/> 依亡者的認同性別給予著裝、 <input type="checkbox"/> 扶棺、禮生等工作角色不具有性別刻板印象等)(4分)		
	3. 協助弱勢及貧困者辦理喪事,並有相關助貧辦法或協助申請各項死亡給付、喪葬津貼及協尋社會資源等,且能提出相關證明。(4分)		
	4. 參與或推動社會公益慈善活動(例如,捐款、捐血、當志工),並提供具體事證。(4分)		
	5. 其他創新作為(請具體呈現)。(4分)		
總 計			
評語 (優點、特色)			
委員之建議 (缺點、有待改進部分)			

業者建議事項	
--------	--

評鑑委員簽名：_____

註：

- 一、評鑑總成績達 90 分以上者為優等，80 分以上未達 90 分者為甲等，70 分以上未達 80 分者為乙等，60 分以上未達 70 分者為丙等，未達 60 分者為丁等；評鑑結果及評鑑委員所提意見將彙整函知受評鑑業者參考。
- 二、經評鑑成績列為優、甲等業者，頒發獎牌乙座，並於本府民政處網站公布績優業者名單，以供消費者參考。