

# 115 年度新竹縣殯葬設施及經營者(業)評鑑評分表

評鑑日期： 年 月 日

殯葬設施名稱			設施屬性	<input type="checkbox"/> 公立； <input type="checkbox"/> 私立	
設施種類	<input type="checkbox"/> 公墓(墓基__位、環保葬區____平方公尺)； <input type="checkbox"/> 骨灰骸存放設施(__位)； <input type="checkbox"/> 火化場(__爐)； <input type="checkbox"/> 殯儀館(__棟；禮廳__間、靈堂__間)； <input type="checkbox"/> 單獨設置禮廳及靈堂(禮廳__間、靈堂__間)				
經營者			負責人		
許可設立或備查時間	員工人數： 專任 人 契約 人		電話		
評鑑項目	評 鑑 內 容		評鑑分數	具 體 事 實	
組織管理 (20分)	1. 組織分工及設施管理維護權責明確。(2分)				
	2. 訂有相關災害防救計畫(地震、火災、水災或其他)。(2分)				
	3. 於 113 年至 114 年間曾舉行相關災害防救演練。(3分)				
	4. 公墓、骨灰(骸)存放設施設置登記簿(或電子檔案)永久保存，且登載事項齊全。(3分)				
	5. 定期辦理員工在職訓練及參加殯葬服務專業講習。(3分)				
	6. 建立資訊網站並已揭露應公開資訊(如定型化契約書範本、服務項目及收費基準表、專戶收支運用資料..等)。(3分)				
	7. 建立員工名冊並完成法定應投保之員工保險。(2分)				
	8. 公墓不收葬未經核發埋葬許可證明之屍體或骨灰；骨灰(骸)存放設施不收存未檢附火化許可證明、起掘許可證明或其他相關證明之骨灰(骸)；單獨設置之禮廳及靈堂除出殯日舉行奠、祭儀式外，不停放屍體棺柩。(2分)				
建築物及設施設備 (20分)	1. 建築物及設施、設備依法設置及使用。(2分)				
	2. 編列有合理之建築物及設施、設備維護經費。(2分)				
	3. 整體環境清潔維護良好。(2分)				
	4. 定期完成公共安全檢查申報。(2分)				
	5. 定期完成消防安全檢查申報。(2分)				
	6. 建築物內部及周邊無障礙設施及標誌設置妥當。(2分)				
	7. 殯葬設施內部及周邊設置有足夠照明設備。(2分)				

	8. 已投保公共意外責任險、火災險、地震險、竊盜險。(4分)		
	9. 公墓及其他殯葬設施設置有保全或監視系統。(2分)		
服務內容及品質(20分)	1. 殯葬設施內部或周邊有服務人員提供諮詢服務或設有服務網站、資訊化設備提供相關資訊。(3分)		
	2. 服務中心、家屬休息室整潔明亮。(2分)		
	3. 建物、通路及避難指引標誌設置妥當。(2分)		
	4. 提供特殊節日祭典時相關服務並有交通疏導措施計畫。(2分)		
	5. 建立消費者資料及保持售後服務。(2分)		
	6. 對消費者個資檔案具有安全維護措施及作為。(3分)		
	7. 員工配帶識別證或穿著制服，且服務態度和藹可親。(3分)		
	8. 設有專人於家屬有需求時進行悲傷輔導事宜。(3分)		
消費者權益保障(20分)	1. 相關證照、商品或服務項目、價金或收費基準表公開展示於營業處所明顯處，並備置收費基準表。(4分)		
	2. 提供之商品或服務，均有與消費者訂定書面契約並履行。(4分)		
	3. 書面契約採用內政部公告之定型化契約範本製訂。(4分)		
	4. 收費依契約收取併開立收據，無虛偽或巧立名目，強索增加費用情形。(4分)		
	5. 提供或設置消費爭議申訴管道，並妥適處理消費爭議案件。(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或服務。(4分)		
	2. 各種設施在使用及服務無性別不平等情形。(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)		
加分項目(3分) (僅限公立殯葬設施)	已將殯葬相關資訊更新於全國殯葬資訊網。(3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。