

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<br>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<br>(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<br>(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)<br>(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<br>(優點、特色)        |  |  |  |
| 委員之建議<br>(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。