

# 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：	
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
經營管理 (30分)	1.將相關證照展示於營業處所明顯處(縣府許可或備查公函及已加入新竹縣葬儀商業同業公會之會員證)。(0~5分)			
	2.商品價金公開展示於營業場所明顯處。(0~5分)			
	3.服務項目、收費基準表展示於營業處所明顯處並備置收費標準表供喪家查閱。(0~5分)			
	4.組織職務分工明確。(0~5分)			
	5.標準服務作業手冊。(0~5分)			
	6.營業場所環境及消防設備。(0~5分)			
專業服務 (20分)	1.訂定專業服務流程。(0~5分)			
	2.提供喪家悲傷撫慰之作法。(0~5分)			
	3.客戶資料建檔並提供後續關懷服務作法及記錄。(0~5分)			
	4.殯葬服務設備自有或簽有租賃合約。(0~5分)			
專業人員 (20分)	1.聘任專業人員(取得乙、丙級技術證照資格人員按比例給分),並為員工辦理社會保險。(0~5分)			
	2.參加殯葬講習或訓練之紀錄。(0~5分)			
	3.員工是否穿著制服及配戴公司證件提供專業服務。(0~5分)			
	4.員工工作說明書與考核、獎懲、申訴制度。(0~5分)			
消費者之權益保障 (20分)	1.與消費者有簽訂完整書面契約(殯葬服務定型化契約範本)。(0~10分)			
	2.收取各項服務費用有掣給收費明細表及收費憑證(契約約定費用與收費憑證記載費用相符)。(0~5分)			
	3.提供明確之消費爭議申訴管道及妥適處理消費爭議案件;縣府交查之消費者申訴案件妥適處理。(0~5分)			
特殊加減分	1.106年及107年度違反殯葬管理條例或殯葬管理所各項設施使用相關規定。(1次扣1至2分)			
	2.公司/商業有加入殯葬商業同業公會、異動時(如暫停營業、變更營址、變更負責人)是否依規定報主管機關。(未依規定者1次扣1分)			

(各單項加減分最高以 10 分為限)	3.廣告不實情形。(1 項扣 2 分)		
	4.道路搭棚向警察機關申請核准。(1 次加 1 分)		
	5.出殯路線向警察機關申請備查。(1 次加 1 分)		
	6.建置網站供民眾瀏覽(公開完整資訊)。(有加 2 分)		
	7.建立明顯識別標誌：專業服務形象，員工佩帶識別證或穿著制服。(現場穿著)。(有加 2 分)		
	8.社會責任及公益：是否配合政府政策安置無名屍或低收入戶骨灰(骸)、對於低收入戶及特殊案件之減免措施。(1 件加 1 分)		
	9.禮儀師證照。(有加 2 分)		
	10.其他：有配合政府推行減葬或宣導殯葬政策(環保自然葬及殯葬及改革殯葬習俗等)、有配合政策落實性別平等作為(如聘用人員是否性別平等、宣導喪葬禮俗男女平等)。(1 項加 2 分)		
<b>總 計</b>			
評語 (優點、特色)			
委員之建議 (缺點、須改進之處)			
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 分至 89 分為甲等，70 分至 79 分為乙等，60 分至 69 分為丙等，60 分以下者為丁等，60 分(不含 60 分)以下者列為輔導之對象；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；另於本府民政處及 13 鄉鎮市公所網站上公布；同時於本縣所屬公立殯葬設施明顯處公布周知，以供消費者參考。