

臺中市政府民政局殯葬禮儀服務業實地評鑑評分表

評鑑日期：

| 業者資料 | | | | |
|--------------------------------------|---|-------|----|---|
| 公司(商號)名稱 | | 負責人 | | |
| 營業登記地 | | 聯絡電話 | | |
| 實際營業地 | | 資本額 | | |
| 113年臺中市殯儀館、火化場申辦案件數： 件；近三年樹葬 件/海葬 件； | | 備查禮儀師 | | |
| 員工數(含負責人)：男： 人 / 女： 人 | | | | |
| 評鑑項目 | 評鑑子項 | 配分 | 得分 | 評分基準 |
| 一、組織及經營管理(20分) | 1. 是否建立識別系統？並內含經營理念與方針？ | 5分 | | <input type="checkbox"/> 有識別系統，並完整敘述經營理念(5分) <input type="checkbox"/> 有識別系統但無法與經營理念配合(4分) <input type="checkbox"/> 否，但有理念(2分) <input type="checkbox"/> 兩者皆無(0分) |
| | 2. 是否具有人力配置說明、員工(或人力廠商)工作守則、禮儀服務流程工作手冊，並是否為員工辦理社會保險？ | 5分 | | <input type="checkbox"/> 皆有(5分) <input type="checkbox"/> 社會保險2分，其餘1分(1-4分) <input type="checkbox"/> 皆無(0分) |
| | 3. 是否因應環保政策，以無紙化管理系統進行行政管理？ (<input type="checkbox"/> 內部員工資料、客戶資料、廠商資料採系統化電子管理； <input type="checkbox"/> 契約文件以電子化簽署並加密或限制使用者的存取權限； <input type="checkbox"/> 為客戶服務說明時以電子化設備展示； <input type="checkbox"/> 客戶滿意度調查及員工訓練回饋單以電子化方式調查及蒐集，並得以量化分析； <input type="checkbox"/> 其他：) | 5分 | | <input type="checkbox"/> 有無紙化管理措施並確實執行(每一項具體作為加1分，加至5分為止)(1-5分) <input type="checkbox"/> 皆無(0分) |
| | 4. 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？ 註：所屬員工須檢附公司投保資料或聘約或薪資證明。 | 5分 | | <input type="checkbox"/> 禮儀師證書2分，乙、丙級證照1分。(禮儀師證書和乙級證照為同一人所有，採擇重計分。) <input type="checkbox"/> 無(0分) |
| 二、服務內容及品質(25分) | 1. 是否將合法經營文件、殯葬服務流程、服務項目、收費基準公開於營業場所明顯處，供消費者查閱？ | 5分 | | <input type="checkbox"/> 皆規劃合宜並公開於營業處所明顯處(5分) <input type="checkbox"/> 僅部分公開或有缺失(3分) <input type="checkbox"/> 皆無(0分) |
| | 2. 是否對各協力廠商(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？ | 6分 | | <input type="checkbox"/> 制定完整且有查核紀錄(6分) <input type="checkbox"/> 有，但不夠完整(3分) <input type="checkbox"/> 無制定管理機制也無管理(0分) |
| | 3. 營業場所是否區分辦公、洽談場所，整體環境是否整潔、明亮、美化？ | 4分 | | <input type="checkbox"/> 整體環境佳(4分) <input type="checkbox"/> 每達一項加1分(1-3分) <input type="checkbox"/> 擺設殯葬用品未遮掩，且物品擺放凌亂(0分) |
| | 4. 是否建立客戶相關檔案(含服務紀錄及客戶反映事項)，據以提供後續服務並按個資檔案安全維護計畫妥善管理？ | 5分 | | <input type="checkbox"/> 留有完整的客戶檔案資料並妥善管理(5分) <input type="checkbox"/> 有建立客戶檔案但未妥善管理(2分) <input type="checkbox"/> 檔案不完整或無後續服務(1分) <input type="checkbox"/> 皆無(0分) |
| | 5. 是否為消費者或亡者規劃客製化或個性化的喪禮，並製作治喪流程規劃書？ | 5分 | | <input type="checkbox"/> 是，治喪流程規劃書紀錄完整且詳盡(5分) <input type="checkbox"/> 是，但治喪流程規劃書不夠詳盡(4分) <input type="checkbox"/> 是，無治喪流程規劃書，但以其他方式紀錄(例如，紀錄冊、光碟片等)(2分) <input type="checkbox"/> 無(0分) |
| 三、設備(5分) | 1. 消防安全設備是否符合規定？ | 2分 | | <input type="checkbox"/> 依法設有消防安全設備(含自設)，且堪用(2分) <input type="checkbox"/> 依法設有消防安全設備(含自設)，惟部分有缺失無法正常使用(1分) <input type="checkbox"/> 現場均未設置任何消防安全設備(0分) |
| | 2. 避難層出入口及室內走廊是否擅自封閉、阻塞妨礙逃生避難或營業場所堆積物品妨礙動線？ | 3分 | | <input type="checkbox"/> 皆否(3分) <input type="checkbox"/> 每增加一項缺失扣1分(1-2分) <input type="checkbox"/> 皆是(0分) |
| 四、消費者權益保障事項(20分) 註：第四大項由法制局負責評分 | 1. 提供消費者之服務、商品與價金是否訂有書面契約並符合應記載及不得記載事項規定？ 註：請提供一定數量的簽約資料，電子契約文件亦可。 | 7分 | | <input type="checkbox"/> 經雙方簽署的書面契約且符合規定(7分) <input type="checkbox"/> 契約未符合應記載事項但有給家屬詳細的服務項目及收費明細(4-6分) <input type="checkbox"/> 未符合規定每增加一項缺失扣1分(1-4分) <input type="checkbox"/> 未有任何簽約資料也沒有給家屬明細(0分) |
| | 2. 收取之費用是否依據收費明細表收取，並開立收費憑證(收據或發票)？ | 3分 | | <input type="checkbox"/> 是(3分) <input type="checkbox"/> 有給家屬收費憑證，但有缺失，如未用印或記載有缺漏(1-2分) <input type="checkbox"/> 未依據明細表收費，也未提供憑證供查核(0分) |
| | 3. 是否設有消費者爭議申訴管道並公告及載明於契約或公司網頁中？ | 5分 | | <input type="checkbox"/> 公告現場並載明於契約及網頁中(4-5分) <input type="checkbox"/> 僅公告現場、契約或網頁(1-3分) <input type="checkbox"/> 未提供消費者任何申訴管道(0分) |
| | 4. 針對消費者的申訴案件是否妥適處理？ 註：市府消費申訴案件數由生管處事先調查(案件數： | 5分 | | <input type="checkbox"/> 近三年無消費申訴案件或雖有消費申訴案件但皆妥善處理(4-5分) |

| | | | | |
|---|---|---------|-----------|--|
| | 件) | | | <input type="checkbox"/> 未妥善處理或未出席協調會(1-3分) <input type="checkbox"/> 否(0分) |
| 五、創新服務或回饋社會具體作為(30分) | 1. 是否性平意識落實在喪葬儀節中?(例如, <input type="checkbox"/> 封釘、點主、主奠者不侷限由男性擔任; <input type="checkbox"/> 牌樓文字、喪葬文書具性別平等觀念; <input type="checkbox"/> 扶棺、禮生等工作角色不具有性別刻板印象; <input type="checkbox"/> 依亡者的認同性別給予著裝; <input type="checkbox"/> 開放未婚、離婚女性牌位得進入宗祠 <input type="checkbox"/> 重視同志伴侶的治喪地位, 規劃出席告別式或由伴侶具名發訃等) 註: 近三年參加生管處舉辦的性平講習課程: _____年度 | 10分 | | <input type="checkbox"/> 觀念正確並提供喪家相關訊息及有執行紀錄(每一項具體作為紀錄加1分, 加至10分為止) <input type="checkbox"/> 向家屬宣導性平觀念但未有執行紀錄(3分) <input type="checkbox"/> 僅有參加性平講習未呈現任何執行紀錄(2分) <input type="checkbox"/> 無(0分) |
| | 2. 是否配合政府政策推動節葬、簡葬、環保政策? | 8分 | | <input type="checkbox"/> 具有政策意識而主動宣導並有執行案件(每一項執行案件加1分, 加至8分為止) <input type="checkbox"/> 應家屬要求而被動提供(2分) <input type="checkbox"/> 僅宣導, 無任何執行案件(1分) <input type="checkbox"/> 無(0分) |
| | 3. 是否提供創新或符合現代需求的殯葬商品與服務? 註: 自行研發的創新商品須檢附證明文件。 | 3分 | | <input type="checkbox"/> 提供自行研發的創新商品或服務(每提供一項創新具體作為紀錄加一分, 加至3分為止)(3分) <input type="checkbox"/> 提供市面上的創新商品(1分) <input type="checkbox"/> 無提供(0分) |
| | 4. 是否提供臨終關懷及悲傷輔導服務, 並保存相關具體案例紀錄? | 4分 | | <input type="checkbox"/> 有提供, 並留有完整紀錄(4分) <input type="checkbox"/> 有提供, 但紀錄不完整(1-3分) <input type="checkbox"/> 未提供, 也未留有紀錄(0分) |
| | 5. 是否參與社會公益活動或幫助貧弱者辦喪事等具體回饋社會作為? 公司是否訂有具體的助貧辦法? | 5分 | | <input type="checkbox"/> 參與社會公益活動每一項加0.5分; 幫助貧弱者辦喪事, 每一項加1分; 有具體的助貧辦法並落實加2分, 加至5分為止(1-5分) <input type="checkbox"/> 無任何具體作為(0分) |
| 扣分 | 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。 | 3分 | | 1. 每一項具體事證扣3分 2. 三年內不得列為甲等以上之等第。 |
| | 2. 營業登記地址與實際營業地址不符。 | 6分 | | 不得列甲等以上等第 |
| 加分 | 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 | | 軟硬體措施兼具加2分 |
| | 2. 建置網站或FB並公告。(網站加2分、FB加1分)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」的網頁連結。 | 2分 | | 1. 網站、FB須對外公開, 且設有相關網頁連結才加分。 2. 兩者具備採擇重加分。 |
| | 3. 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 | | 公告完整才加分 |
| | 4. 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 | | 每一項加1分。 |
| | 5. 依上一次評鑑建議具體改進。 | 2分 | | |
| 備註 | | | | |
| 一、評鑑委員依據評分基準給予分數, 為求內容實質區分, 評鑑委員得按照業者實際辦理情形給予該基準之加減分, 並註記原因, 以利查考。 二、評鑑資料請提供近三年資料(111年-迄今), 非近三年資料不列入評分範圍, 並以當場提出為限。 | | | | |
| 第 項 總計【 】分 | | 評鑑委員簽名 | | |
| 優點或特色 | | 缺點或改進建議 | | |
| 委員評語 | (請以條列式表達) | | (請以條列式表達) | |
| | | | | |