

設施名稱		負責人		
所屬公司		聯絡電話		
設施地址		設施類別		
評鑑項目	評鑑子項	配分	得分	評分準則
一、組織及經營管理(17分)	1. 是否明訂員工權利與義務的相關服務規章、獎懲制度、申訴制度，並留下紀錄？是否建立有員工名冊，並為員工辦理勞、健保或就業保險？	2分		<input type="checkbox"/> 全部皆有，並有相關紀錄(2分) <input type="checkbox"/> 每少一項減0.5分，共少__項
	2. 各項設施使用登記簿或電子檔案登載是否完整？	2分		<input type="checkbox"/> 是(2分) <input type="checkbox"/> 有部分缺失(1分)
	3. 塔位申請、換位、解約退款等是否有完整的SOP流程？是否制定骨灰(骸)罐及骨灰櫃位(及墓基)發生損壞的標準處理流程？	2分		<input type="checkbox"/> 有完整的處理流程(2分) <input type="checkbox"/> 有部分缺失(1分)
	4. 塔位(及墓基)使用是否已檢附死亡證明(起掘證明)或其他相關證明文件？	2分		<input type="checkbox"/> 是(2分) <input type="checkbox"/> 無(0分)
	5. 有無依限報送納骨堂塔(及公墓)使用及管理概況表？ 註：報表須經內部簽章	2分		<input type="checkbox"/> 有(2分) <input type="checkbox"/> 有，但不完整(1分)
	6. 是否為員工辦理職前訓練、鼓勵或安排員工每年參加政府或民間(公會)所舉辦之在職訓練與相關講習活動？	2分		<input type="checkbox"/> 訂有在職訓練獎勵制度，且員工每年確實有參加講習活動(2分) <input type="checkbox"/> 近三年有參加但非每年皆參加(1分)
	7. 因應環保政策，以無紙化管理系統進行行政管理(例如， <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) <input type="checkbox"/> 無(0分)
二、服務品質(18分)	1. 相關證照(核准函、營登、公會會員證)、收費基準表、契約範本等是否完整公告於營業場所明顯處？	5分		<input type="checkbox"/> 皆有公開(5分) <input type="checkbox"/> 每少一項減1分，共少__項
	2. 服務人員是否穿著制服並配戴識別證？	2分		<input type="checkbox"/> 兩者皆有(2分) <input type="checkbox"/> 僅要求其中一項(1分)
	3. 有無專人解說使用塔位(及墓基)應注意事項，並主動說明契約文字、管理費專戶專款專用及管理維護事項？	4分		<input type="checkbox"/> 有，並提供具體事證(4分) <input type="checkbox"/> 有，但無法提供具體事證(1分)
	4. 是否在特殊節日祭典(如清明節、中元節)提供專門服務及引導措施？	3分		<input type="checkbox"/> 各祭典提供完善服務(3分) <input type="checkbox"/> 稍有不足(1-2分)
	5. 是否建立客戶資料並加強售後聯繫及服務？是否按個資檔案安全維護計畫妥善管理？	4分		<input type="checkbox"/> 資料完整且有售後服務(4分) <input type="checkbox"/> 有售後服務但客戶資料建立不完整(1-2分)
三、建築物及設施設備維護情形(30分)	1. 是否投保公共意外責任險並公告承保公司、投保金額及投保期間於營業場所明顯處？	6分		<input type="checkbox"/> 有投保且最低投保金額皆符合規定並公告(6分) <input type="checkbox"/> 投保符合規定但未公告(4分) <input type="checkbox"/> 有投保，但投保金額或項目未符合規定者，每一項目扣一分(扣至0分為止)
	2. 是否設置保全系統或監視系統維護園區安全？	4分		<input type="checkbox"/> 是(4分) <input type="checkbox"/> 有設置但有缺失(2分)
	3. 各項設施是否有定期維護(骨灰設施、墓區、祭祀設施、服務中心、家屬休息室、公共衛生設施、停車場等)，及環境周邊綠美化情形？	12分		<input type="checkbox"/> 每一項具體維護紀錄加2分，加至12分為止
	4. 是否定期辦理消防安全檢修申報？	4分		<input type="checkbox"/> 依法設有消防安全設備，其性能完全正常，且定期安檢(4分) <input type="checkbox"/> 依法設有消防安全設備，但部分設備缺失屬輕微及一般違規者(3分) <input type="checkbox"/> 依法設有消防安全設備，但部分設備缺失屬嚴重違規者(1-2分)
	5. 是否定期申報建物公共安全檢查簽證？避難層出入口及室內走廊是否擅自封閉或阻塞妨礙逃生避難？	4分		<input type="checkbox"/> 是，並出具最近一次的檢查報告及申報核准證明，且出入口無障礙(4分) <input type="checkbox"/> 其中一項有缺失(2分)

四、消費者權益保障事項 (12分)	1. 是否依據殯葬管理條例第35條規定，設立管理費專戶？是否依據殯葬管理條例第36條規定將管理費以外之其他費用，提撥百分之二至殯葬設施經營管理基金？	3分	<input type="checkbox"/> 是，提撥足額(3分) <input type="checkbox"/> 有提撥或補列但不足額(1-2分) <input type="checkbox"/> 否(0分)
	2. 是否設置消費爭議申訴管道及妥善處理申訴並留存紀錄？網站是否公告核准啟用文件、銷售商品標的、服務項目、經備查的委託銷售公司名稱及聯絡方式、定型化契約、消費申訴專人姓名及電話？註：市府消費爭議案件數由生管處事先調查(案件數： 件)	5分	<input type="checkbox"/> 有設置申訴管道及妥善處理並留存紀錄，網站並完整公告(5分) <input type="checkbox"/> 是，已妥適處理並留有紀錄，未公告項目缺一項扣1分
	3. 收取之費用是否依據收費基準表或管理辦法規定收費，並提供消費者收費憑證？	4分	<input type="checkbox"/> 依規定收費，並提供收費憑證(4分) <input type="checkbox"/> 依規定收費，但未提供收費憑證或有缺失(1-2分)
五、服務及創新措施(23分)	1. 園區是否設有性別友善措施(例如：園區照明、親子廁所、婦幼停車格等)或有相關性平宣導作為或注重員工權益符合性平相關法令？是否參加生管處舉辦的性別平等研習課程？	7分	<input type="checkbox"/> 觀念正確並有性別友善措施及宣導作為，歷年也參加性平研習(3-7分) <input type="checkbox"/> 性別平等觀念正確但未有宣導作為，或未參加講習(2分) <input type="checkbox"/> 無(0分)
	2. 是否配合政府政策製作相關環保宣導標語、文宣品，並提供多元的環保商品及服務？(例如，減香、紙錢減量或集中燒、以功代金、減少使用一次性用品、環保自然葬等)	5分	<input type="checkbox"/> 有宣導文字，並有具體作為(每一項宣導作為加1分，加至5分為止) <input type="checkbox"/> 無具體作為(0分)
	3. 是否提供現代化或創新的殯葬措施及商品(例如電子查詢服務、環保殯葬用品、多元宗教祭祀空間、線上追思祭拜)？註：自行研發項目須提供證明(設計圖或說明)	5分	<input type="checkbox"/> 有宣導文字，並有具體作為(每一項宣導作為加1分，加至5分為止) <input type="checkbox"/> 提供市面上的創新商品(1分) <input type="checkbox"/> 無具體作為(0分)
	4. 是否具有回饋社會之慈善作為？(例如是否配合政策安置無名屍或幫助貧弱者辦喪事等)	4分	<input type="checkbox"/> 須提供具體事證，每提供一項加1分(加至4分為止)
	5. 因應高齡化社會，是否具有體恤年長者之高齡友善服務或設施？	2分	<input type="checkbox"/> 須提供具體事證，每提供一項加1分(加至2分為止) <input type="checkbox"/> 無具體作為(0分)
扣分	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。
加分	1. 依上一次評鑑建議具體改進。	2分	
	2. 負責人或所屬員工領有相關證照(禮儀師證書加2分，乙級證書加1分)。	2分	禮儀師證書和乙級證書為同一人所有，採擇重加分。無論人數多寡，兩種證書各別只限一人加分。
	3. 其他特殊具體優良事蹟或配合政府政策值得嘉許之措施(例如：提供實習機會、學術研究等產學合作事蹟、推動殯葬業務並有具體貢獻者、協助重大社會案件治喪、自行於職前訓練或在職訓練辦理消保及性平課程……等)。	3分	一項具體優良事蹟加1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	
(請以條列式表達)		(請以條列式表達)	
委員評語			