

臺北市殯葬管理處 103 年殯葬禮儀服務業者評鑑評分表 (附表 1)

公司(商號)名稱	許可設立(同意備查)文號:		負責人			
營業登記地址						
營業評鑑地址	聯絡電話					
變更備查紀錄 (含停歇業)						
評鑑項目	評鑑	內容	配分	評鑑分數	備註	
	組織管理 (20分)	1. 取得主管機關許可設立或備查之公函懸掛於明顯處。		2		
		2. 依規定加入公會，會員證書於有效期限內並懸掛於明顯處。		3		
		3. 訂有組織部門分工、人力配置及員工工作職掌、工作手冊績效管理。		3		
		4. 財務制度健全、公司財務報表完備等資料及保障員工權益提供完善福利制度。		5		
		5. 建立客戶及提供後續關懷資料。		4		
6. 服務團隊具備專業形象(如員工穿著制服、配戴公司識別證件等)。			3			
專業服務 (30分)	1. 工作人員具有喪禮服務丙級技術士證照(依從事喪禮服務人員人數擁有丙級技術士證照之比例20%以下者1分、21~40%者2分、41~50%者4分、51~60%者6分、61%以上者8分)。		8			
	2. 規劃合宜之喪葬作業流程並提供完善客戶服務手冊。		6			
	3. 積極安排員工參加相關基礎及進階訓練(參加公務機關舉辦之課程者4分，如連續參加2年者加2分，自行辦理或參加私人企業辦理之課程者2分，未參加課程者0分)。		8			
	4. 建置公司專屬網站並提供正確消費資訊。		5			
	5. 營業處所環境整潔明亮、安全舒適。		3			
建築及設施 設備 (12分)	1. 建築物用途符合使用類組管制規定。		3		建築處評分	
	2. 客戶與員工進出動線安全並無騎樓佔用或違建之情形。		3		建築處評分	
	3. 營業處所是否實施公共安全檢查。		3		建築處評分	
	4. 營業處所消防安全是否符合規定。		3		消防局評分	

權益保障 (13分)	1. 就其提供之服務或商品，與消費者簽定書面契約（依定型化契約範 本訂定殯葬服務契約內容符合應記載及不得記載事項者5分，未發 訂書面契約者0分，簽訂書面契約內容有違反應記載及不得記載事 項者0分）。	5		
	2. 依收費標準收取費用掣給收費明細並開立發票(收據)交付消費者。	3		
	3. 提供消費爭議處理之公私部門申訴管道。	2		
	4. 全年度無消費爭議案件申訴，或評鑑期間妥適處理消費爭議案件。 (本處查交之消費者申訴案件妥適處理)	3		
改進及創新 措施 (10分)	1. 符合殯葬法規之多元、客製化、節約、減葬及其他之創新殯葬服務。	5		
	2. 臨終關懷、悲傷輔導及社會資源轉介及其他資訊。(有建置資訊者 1分，轉介個案成功1~2件者2分，3件以上者4分)。	5		
其他 (15分)	1. 善盡社會責任，以公司或商號名義參與並推動社會公益活動。	3		
	2. 配合政府機關推行相關政策(如計文印製懷恩公車及大眾運輸交通 資訊、電子輓聯、聯合奠祭)及推行環保葬(樹葬、花葬、海葬)。 (協助宣導1項1分、2項2分、3項3分...，最高5分) (具體個案者，1案1分，最高7分)	12		
加分	1. 依本市102年12月15日實施之獎勵措施，使用率增加5%(含)以上 者，加1分。			殯葬處登錄 計算期間自 102年12月 15日起至 103年6月 30日。
	2. 依本市102年12月15日實施之獎勵措施，使用率增加10%(含)以上 者，加2分。			
	3. 依本市102年12月15日實施之獎勵措施，使用率增加15%(含)以上 者，加3分。			
	4. 依本市102年12月15日實施之獎勵措施，使用率增加20%(含)以上 者，加4分。			
	5. 依本市102年12月15日實施之獎勵措施，使用率增加25%(含)以上 者，加5分。			
扣分	1. 網站文宣廣告不實(1件扣2分)。			殯葬處登錄
	2. 違規或提供非法殯葬設施供消費者使用且經行政裁罰確定者(1件扣5 分)。			
	3. 公司(商號)名稱、負責人姓名、營業地址等記載與登記資料不相符 合且未依規定於15日內向主管機關辦理登記事項變更者，(1件扣3 分)。			
	4. 殯葬服務業及其委託之下包廠商於本處設施內如有打架、鬥毆、爭吵、 謾罵等暴力行為者(1件扣5分)。			
	5. 違反殯葬管理條例或殯葬管理處各項設施使用相關規定(1件扣2分)。			

	6.殯葬服務業及其委託之下包廠商於第一、第二館區違反停車秩序維持並經開立勸導單者(1件扣1分)				
合計總分					
總評	優點或特色	缺點或應改進事項	建議事項		
評鑑小組評	員簽名：			評鑑日期： 103年 月 日	

	6.殯葬服務業及其委託之下包廠商於第一、第二館區違反停車秩序維持並經開立勸導單者(1件扣1分)				
合計總分					
總評	優點或特色	缺點或應改進事項	建議事項		
評鑑小組評	人員簽名：			評鑑日期： 103年 月 日	