

臺北市殯葬管理處 103 年度殯葬設施經營業(含設施)查核評鑑評分表 (附表 2)
(骨灰【骸】存放設施)

納骨堂(塔)名稱	評鑑項目	鑑內容	評鑑日期	103 年			果實
				配分	評鑑分數	備註	
建築物及設施設備 (40分)	1、聯外道路現況(寬度不得小於6公尺)		4				
	2、停車場設置及維護情形		4				
	3、設施周邊綠美化施作情形		4				
	4、納骨灰(骸)設備設置及維護情形		4				
	5、祭祀設施設置及維護情形		4				
	6、服務中心及家屬休息室設置及維護情形		4				
	7、公共衛生設備設置及維護情形		2				
	8、整體環境清潔維護情形		2				
	9、是否定期辦理消防安全檢修申報		2			消防局 評分	
	10、消防安全設備是否符合規定		4			消防局 評分	
	11、是否定期申報公共安全檢查簽證		4			建管處 評分	
	12、防火避難設施設備是否符合規定		2			建管處 評分	
組織管理 (20分)	1、訂定工作說明書供員工遵循並隨時稽查，並有稽查紀錄		2				
	2、建立有業務人員名冊及檔案資料，並為員工辦理勞、健保		2				
	3、訂定員工考核、績效獎勵、福利制度，並提供員工申訴管道		2				
	4、存放者應檢附火化許可證明或起掘許可證明或其他相關證明		3				
	5、登記簿或電子檔案設置、保管、登載事項是否符合規定		3				
	6、損壞是否通知存放者		2				
	7、有無定期報送納骨堂(塔)使用及管理概況表		3				
	8、財務報表		3				

臺北市殯葬管理處 103 年度殯葬設施經營業(含設施)查核評鑑評分表

(骨灰【骸】存放設施)

權益保障 (15分)	1、與消費者簽訂書面契約情形。	2		
	2、塔位使用權益保障情形	2		
	3、發生消費爭議時處理情形	2		
	4、設立管理費專戶專款專用？	2		
	5、將管理費以外之費用提撥2%，交由殯葬設施基金管理委員會	2		
	6、證照、商品、服務項目、價金或收費標準展示情形	1		
	7、銷售塔位及相關產品支付消費發票或收據情形	2		
	8、費用收取標準依服務收費標準或管理辦法規定收費	2		
專業服務 (15分)	1、安排專人解說使用塔位應注意事項	3		
	2、主動說明契約文字及管理維護事項	3		
	3、服務人員或管理人員穿著制服或背心及佩帶識別證。	2		
	4、特殊節日祭典(如清明節、中元節)之服務、交通疏導措施。	3		
	5、建立客戶資料並加強售後聯繫及服務。	2		
	6、教育訓練：派員參加在職訓練及各種講習。	2		
改進及 創新措施 (10分)	1、採納消費者之建議而改進事項。	1		
	2、增進消費者權益之創新措施。	3		
	3、創新措施。	3		
	4、社會責任及公益：如配合政策安置無名屍或低收入戶骨灰(骸)	2		
	5、書面成果資料豐富及完整性	1		
合計總分：				
評鑑委員簽名：				