新竹市殯葬設施經營業評鑑評分表

評鑑日期：　　年　月　日

<table>
<tr><td>殯葬設施名稱</td><td colspan="2"></td><td colspan="2">負責人：</td></tr>
<tr><td>許可設立或備查時間</td><td></td><td>員工人數：專任　　人
契約　　人</td><td colspan="2">電　　話：</td></tr>
<tr><td>評鑑項目</td><td colspan="2">評　鑑　內　容</td><td>評鑑分數</td><td>具體事實</td></tr>
<tr><td rowspan="5">組織管理
（25 分）</td><td colspan="2">1.訂有工作說明書供員工遵循；建立員工考核、績效獎勵、福利制度，並提供員工申訴管道。 (0~5 分)</td><td rowspan="5"></td><td rowspan="18"></td></tr>
<tr><td colspan="2">2.登記簿或電子檔設置、保管、登載事項符合規定。(0~5 分)</td></tr>
<tr><td colspan="2">3.申請使用書表及核發各項證明是否完備。(0~5 分)</td></tr>
<tr><td colspan="2">4.員工值勤、輪值服務中心及服務作業制度。(0~5 分)</td></tr>
<tr><td colspan="2">5.訂有災害應變與後續處理計畫。(0~5 分)</td></tr>
<tr><td rowspan="6">建築物及設施設備
（30 分）</td><td colspan="2">1.設施配置及設備是否符合法規規定。(0~5 分)</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">2.設施是否編列維護經費。(0~5 分)</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">3.整體環境清潔維護情形。(0~5 分)</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">4.設施周邊景觀及綠美化施作情形。(0~5 分)</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">5.定期申報公共安全檢查。(0~5 分)</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">6.定期申報消防安全檢修。(0~5 分)</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">服務內容及品質
（15 分）</td><td colspan="2">1.員工佩戴識別證或穿著制服，提供專業服務。(0~5 分)</td><td rowspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">2.於特殊節日祭祀提供相關服務及交通疏導措施。(0~5 分)</td></tr>
<tr><td colspan="2">3.客戶資料建檔並加強售後聯繫服務。(0~5 分)</td></tr>
<tr><td rowspan="3">消費者權益之保障
（30 分）</td><td colspan="2">1.證照、商品、服務項目、價金或收費標準展示情形。(0~5 分)</td><td rowspan="3">。</td></tr>
<tr><td colspan="2">2.與消費者訂定書面契約情形（定型化契約範本）(0~5 分)</td></tr>
<tr><td colspan="2">3.使用或銷售之殯葬設施是否開立發票或憑証。(0~5 分)</td></tr>
</table>

	4.提供適當之消費爭議申訴管道及妥適處理消費爭議案件；市府交查之消費者申訴案件妥適處理。(0~5 分)		
	5.是否符合法規規定設置並管理私立公墓骨灰骸存放設施管理費專戶(0~5 分)		
	6.是否符合法規規定提撥殯葬設施經營管理基金及交付交易清冊(0~5 分)		
改進及創新措施	1.106 年度違反殯葬管理條例相關規定。（1 次扣 1 至 2 分）		
	2.公司異動（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）		
	3.廣告不實情形。（1 項扣 2 分）		
	4.建置網站（公開完整資訊）。(有加 2 分)		
	5.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）。(1 次加 1 分)		
	6.增進消費者權益之創新措施。(1 項加 2 分)		
	7.建立明顯識別標誌。(有加 2 分)		
	8.對於低收入戶及特殊案件之減免措施。(1 件加 1 分)		
	9.其他(1 項加 1 分，最多加 2 分)		
總　計			

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：

1、 評鑑總成績達90分以上者為優等，80分至90分為甲等，80分至70分為乙等，70分至60分為丙等，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。

2、 經評鑑為成績優良之業者，須發獎牌（狀）乙面；另於本府及民政處網站上公布；同時於殯葬設施明顯處公布周知，以供消費者參考。