新竹市殯葬禮儀服務業評鑑評分表

評鑑日期：　　年　月　日

<table>
<tr><td>業者名稱</td><td colspan="3"></td><td colspan="2">負責人：</td></tr>
<tr><td>許可設立或備查時間</td><td colspan="2"></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="3">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="3">1.聘任專業人員（取得乙、丙級技術證照資格人員按比例給分)，並為員工辦理社會保險。(0~5 分)</td><td rowspan="5">。</td><td rowspan="19"></td></tr>
<tr><td colspan="3">2.員工是否穿著制服及配戴公司證件提供專業服務(0~5 分)</td></tr>
<tr><td colspan="3">3.員工工作說明書與考核、獎懲、申訴制度。(0~5 分)</td></tr>
<tr><td colspan="3">4.組織職務分工明確。(0~5 分)</td></tr>
<tr><td colspan="3">5.標準服務作業手冊。(0~5 分)</td></tr>
<tr><td rowspan="5">建築物及設施設備
(35 分)</td><td colspan="3">1.將相關證照展示於營業處所明顯處（市府許可或備查公函及已加入新竹市葬儀商業同業公會之會員證）。(0~5 分)</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">2.商品價金公開展示於營業場所明顯處。(0~10 分)</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">3.服務項目、收費基準表展示於營業處所明顯處並備置收費標準表供喪家查閱。(0~10 分)</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">4.殯葬服務設備自有或簽有租賃合約。(0~5 分)</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">5.營業場所環境及消防設備。(0~5 分)</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="4">服務內容及品質
（20 分）</td><td colspan="3">1.訂定專業服務流程。(0~5 分)</td><td rowspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="3">2.參加殯葬講習或訓練之紀錄。(0~5 分)</td></tr>
<tr><td colspan="3">3.提供喪家悲傷撫慰之作法。(0~5 分)</td></tr>
<tr><td colspan="3">4.客戶資料建檔並提供後續關懷服務作法及記錄。(0~5 分)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">消費權益之保障
（20 分）</td><td colspan="3">1.與消費者有簽訂完整書面契約(殯葬服務定型化契約範本)。(0~10 分)</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="3">2.收取各項服務費用有掣給收費明細表及收費憑證（契約約定費用與收費憑證記載費用相符）。(0~5 分)</td></tr>
</table>

	3.提供明確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)		
改進及創新措施	1.受評年度(106 年)違反殯葬管理條例或殯葬管理所各項設施使用相關規定。（1 件扣 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.配合政策協助消費者使用殯儀館禮廳電子輓聯(1 件 1 分，最多加 3 分)		
	4.配合政策落實兩性平權作法(請提供相關佐證資料，0~3 分)		
	6.對於低收入戶及特殊案件之減免措施。(1 件加 1 分，最多加 3 分)		
	7.禮儀師證照。(有加 2 分)		
	8.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。