

桃園市 113 年殯葬禮儀服務業評鑑實施計畫

- 一、依據：依殯葬管理條例第 58 條及桃園市殯葬服務業評鑑及獎勵辦法辦理。
- 二、目的：為使殯葬行為切合現代需求，兼顧個人尊嚴及公眾利益，同時促使殯葬服務業產業創新升級提供優質服務，保障消費者權益。
- 三、辦理機關：
 - (一)主辦機關：桃園市政府民政局。
 - (二)協辦機關：桃園市政府法務局。
- 四、評鑑小組成員：桃園市政府民政局、法務局及專家學者組成。
- 五、評鑑對象：本市設立登記並營業之殯葬禮儀服務業。
- 六、評鑑方式：按業者自行報名參加及於 112 年向桃園市政府殯葬管理所申辦租訂火化爐件數前 15 名業者參與，由評鑑小組實地評鑑（附件）。
- 七、評鑑時間：113 年 6 月至 113 年 12 月。
- 八、評鑑結果：達 90 分以上者為優等業者，80 分以上者為甲等業者，未達 70 分者列為輔導之對象，並於本局網站、本市殯葬資訊服務網或適當場所公告。
- 九、獎勵方式：
 - (一)成績獲優等之業者，公開表揚並頒發優等獎牌 1 座並於本局網站上公布。
 - (二)成績獲甲等之業者於本局網站上公布。
- 十、經費來源：評鑑所需經費由本局 113 年民政業務-禮儀事務工作-業務費項下支應。
- 十一、預期效益：期藉由評鑑，引導業者改善經營管理及提升服務品質，以保障市民消費權益。
- 十二、本計畫陳奉核可後實施，變更時亦同。

桃園市 113 年殯葬禮儀服務業評鑑自評表

業者名稱：	加入公會 時 間：	負 責 人：		
地址：	資 本 額： 萬	電 話：		
許可設立或 備查時間：	男性員工： 人 女性員工： 人	自評日期：		
評鑑項目	評 鑑 內 容	得 分	具 體 事 實	
組織 管理 (28%)	實際營業地址與公司商業登記相符。(3分)			
	已取得主管機關許可設立或備查，並將公文展示於明顯處。(5分)			
	符合公司或商業登記等規定，並將公文或相關文件展示於明顯處。(5分)			
	已加入桃園市葬儀商業同業公會，並將會員證書展示於明顯處。(5分)			
	資本額 達 100 萬 以上評此項	訂有組織部門之分工、人力配置及員工工作職掌。(2分) 是否檢附專任禮儀師證書?及禮儀師證書有效期限 (3分)		
	資本額 未達 100 萬 評此項	訂有組織部門之分工、人力配置及員工工作職掌。(5分)		
	已訂定殯葬服務業個人資料檔案安全維護計畫，並報主管機關備查。(5分)			
專業 服務 (30%)	將商品或服務項目、價金或收費標準展示於營業處所明顯處並備置收費標準表供喪家查閱。(5分)			
	訂定合宜之喪葬作業流程。(5分)			
	有無提供服務手冊(如合適之治喪規劃、撰寫正確稱謂之殯葬相關文書、合宜的臨終關懷及悲傷輔導)。(5分)			
	建立客戶資料並提供後續關懷。(5分)			
	服務人員持有「喪禮服務」技術士證照，並將證照展示於明顯處。(具喪禮服務技術士證照者為負責人或正式工作人員有辦理勞工保險(或就業保險)者4分，從事喪禮服務人員人數持有技術士證比例50%以上者加2分)。(6分)			
	教育訓練辦理情形：負責人每年參加業務觀摩或教育訓練課程4小時以上，員工職前訓練、在職訓練(評鑑前2年內，參加公務機關舉辦之課程者2分，自行辦理或參加相關機構辦理之課程者2分，未參加課程者0分)。(4分)			

消費權益 之保障 (15%)	就提供之商品或服務與消費者訂定書面契約(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)(5分)		
	收取之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相符)。(5分)		
	是否有提供適當之消費爭議申訴管道及妥適處理消費爭議案件。(5分)		
建築物及其設施 (5%)	營業處所整潔、明亮，商品陳列井然有序，且符合人性化、生活化。(3分)		
	備有消防安全設備。(2分)		
改進及 創新措施 (22%)	改進不合時宜殯葬儀節或導入創新殯、殯、葬會場之規劃及設計。(4分)		
	配合政府政策推行聯合奠祭。(一件2分至多6分)		
	配合政府政策推行環保葬法。(一件2分至多6分)		
	對弱勢及貧困者訂有減(免)辦法，並協助申請各項死亡給付、喪葬補助及協尋社會資源。(有建置資訊者1分，轉介個案成功1~2件者3分，3件以上者5分)(6分)		
加分 (共15分)	建置公司或商業專屬網站提供相關殯葬資訊。(加分項目，5分)		
	具備專業服務形象(如公司備有(CIS)企業識別體，員工是否穿著制服及配戴公司證件)。(加分項目，2分)		
	殯葬服務業在服務過程中落實性別平等意識之情形。(加分項目，5分)		
	殯葬服務業在服務過程中落實高齡友善服務之情形。(加分項目，3分)		
扣分	前2年違反殯葬管理條例者(1件扣10分)。		
	前2年違反本市殯葬管理自治條例者(1件扣8分)。		
	本局接獲投訴案件者經查證屬實者(1件扣1分)。		
總計			