

臺中市政府民政局 113 年度私立殯葬設施暨殯葬服務業查核評鑑評分表

【殯葬設施經營業】

評鑑日期：

設施名稱		負責人		
所屬公司		聯絡電話		
設施地址		設施類別		
評鑑項目	評鑑子項	配分	得分	評分準則
一、組織及經營管理(18分)	1. 是否明訂員工權利與義務的相關服務規章、獎懲制度、考核制度、申訴制度，並留下紀錄？	2分		<input type="checkbox"/> 四項皆有，並有相關紀錄(2分) <input type="checkbox"/> 每少一項減0.5分，共少__項 <input type="checkbox"/> 四項皆無(0分)
	2. 是否建立有員工名冊及檔案資料，並為員工辦理勞、健保或就業保險？	2分		<input type="checkbox"/> 兩者皆有(2分) <input type="checkbox"/> 僅有一項(1分) <input type="checkbox"/> 兩者皆無(0分)
	3. 各項設施使用登記簿或電子檔案是否妥善保管？塔位申請、換位、轉讓、解約退款等是否有完整的 SOP 流程？	2分		<input type="checkbox"/> 資料保管很完整且訂有 SOP 流程(2分) <input type="checkbox"/> 資料保管或 SOP 不完整(1分) <input type="checkbox"/> 登記未定有 SOP 流程且資料保管不完整(0分)
	4. 塔位(及墓基)使用是否已檢附死亡證明(起掘證明)或其他相關證明文件？	2分		<input type="checkbox"/> 是(2分) <input type="checkbox"/> 無(0分)
	5. 是否制定骨灰(骸)罐及骨灰櫃位(及墓基)發生損壞的標準處理流程？(流程應包含即時通知墓主或存放者) 註：殯葬管理條例第三十四條第二項規定：「公墓內之墳墓及骨灰(骸)存放設施內之骨灰(骸)櫃，其有損壞者，經營者應即通知墓主或存放者。」	2分		<input type="checkbox"/> 有完整的處理流程和機制(2分) <input type="checkbox"/> 無(0分)
	6. 有無定期報送納骨堂塔(及公墓)使用及管理概況表？ 註：報表須經內部簽章	2分		<input type="checkbox"/> 有(2分) <input type="checkbox"/> 有，但不完整(1分) <input type="checkbox"/> 無(0分)
	7. 是否將日常支出專戶及急難支出專戶之年度決算書送經會計師查核簽證，並於年度結束後五個月內將查核報告書併同決算書報請民政局備查？	2分		<input type="checkbox"/> 是(2分) <input type="checkbox"/> 否(0分)
	8. 是否為員工辦理職前訓練、鼓勵或安排員工每年參加政府或民間(公會)所舉辦之在職訓練與相關講習活動？	2分		<input type="checkbox"/> 訂有在職訓練獎勵制度，且員工每年確實有參加講習活動(2分) <input type="checkbox"/> 近三年有參加但非每年皆參加<每增加一年度的研習加0.5分>(0.5-2.5分) <input type="checkbox"/> 皆無(0分)
	9. 因應環保政策，以無紙化管理系統進行行政管理(例如， <input type="checkbox"/> 內部員工資料以系統建立及管理； <input type="checkbox"/> 客戶資料掃描建檔並有系統的分類管理； <input type="checkbox"/> 契約文件以電子化簽署並加密或限制使用者的存取權限； <input type="checkbox"/> 為客戶服務說明時以電子化設備展示； <input type="checkbox"/> 客戶滿意度調查及員工訓練回饋單以電子化方式調查及蒐集，並得以量化分析； <input type="checkbox"/> 其他：_____)	2分		<input type="checkbox"/> 有無紙化管理措施並確實執行(每一項具體作為加0.5分，加至2分為止)(0.5-2分) <input type="checkbox"/> 無(0分)
二、服務品質(14分)	10. 相關證照(核准函、營登、公會會員證)、商品或服務項目、價金或收費基準表、契約範本及消費申訴專人姓名及電話是否完整公告於營業場所明顯處？	4分		<input type="checkbox"/> 皆有公開(4分) <input type="checkbox"/> 未公告項目缺一項扣1分(扣至0分為止)
	11. 有無專人解說使用塔位(及墓基)應注意事項，並主動說明契約文字、管理費專戶專款專用及管理維護事項？ 註：可提供服務標準、員工教育訓練手冊等內容或服務照片。	2分		<input type="checkbox"/> 有，並提供具體事證(2分) <input type="checkbox"/> 有，但無法提供具體事證(1分) <input type="checkbox"/> 無(0分)
	12. 服務人員或管理人員是否穿著制服或背心及配戴識別證？	2分		<input type="checkbox"/> 兩者皆有(2分) <input type="checkbox"/> 僅要求其中一項(1分) <input type="checkbox"/> 兩者皆無(0分)
	13. 是否在特殊節日祭典(如清明節、中元節)提供專門服務及引導措施？	4分		<input type="checkbox"/> 各祭典提供完善服務(4分) <input type="checkbox"/> 稍有不足(1-3分) <input type="checkbox"/> 兩者皆無(0分)
	14. 建立客戶資料並加強售後聯繫及服務？	2分		<input type="checkbox"/> 客戶資料建立完整且有售後服務(2分) <input type="checkbox"/> 有售後服務但客戶資料建立不完整(1分) <input type="checkbox"/> 無售後服務且未建立客戶資料(0分)

三、建築物及設施設備維護情形(30分)

註：24、25子項由消防局負責評分、26、27子項由都發局負責評分

15. 是否依臺中市公共營業場所強制投保公共意外責任險自治條例第五條規定的項目及金額投保?	2分		<input type="checkbox"/> 有投保且最低投保金額皆符合規定(2分) <input type="checkbox"/> 總營業場所面積超過500m ² 未加倍投保(扣1分) <input type="checkbox"/> 有投保,但投保金額或項目未符合規定者,每一項目扣一分(扣至0分為止)。
16. 營業場所是否備置公共意外責任險保險單並公告承保公司、投保金額及投保期間於明顯處供消費者知悉	2分		<input type="checkbox"/> 提供保險單查核且承保公司、金額、期間完整公告(2分) <input type="checkbox"/> 僅具備其中一項(1分)
17. 是否設置保全系統或監視系統維護園區安全?	2分		<input type="checkbox"/> 是(2分) <input type="checkbox"/> 否(0分)
18. 納骨灰(骸)設施及墓區、墓道是否有定期維護?	2分		<input type="checkbox"/> 有,且提供近期數月份的具體維護紀錄(2分) <input type="checkbox"/> 有,但無法提供具體維護紀錄(1分) <input type="checkbox"/> 皆無(0分)
19. 祭祀設施是否有定期維護?	2分		<input type="checkbox"/> 有,且提供近期數月份的具體維護紀錄(2分) <input type="checkbox"/> 有,但無法提供具體維護紀錄(1分) <input type="checkbox"/> 皆無(0分)
20. 服務中心及家屬休息室是否有定期維護?	2分		<input type="checkbox"/> 有,且提供近期數月份的具體維護紀錄(2分) <input type="checkbox"/> 有,但無法提供具體維護紀錄(1分) <input type="checkbox"/> 皆無(0分)
21. 男女盥洗設施是否分隔設置?且是否定期維護?	2分		<input type="checkbox"/> 皆是(2分) <input type="checkbox"/> 其中一項是(1分) <input type="checkbox"/> 皆否(0分)
22. 停車場設置是否符合規定或是否具有特殊節日祭典的交通疏導措施? 註:臺中市殯葬管理自治條例第十二條第六款:「五千位骨灰(骸)存放數以下,應有三十個小客車停車位,每增加五百位骨灰(骸)存放數,應增加一個小客車停車位。」;同條例第九條第十款:「墓區用地每一千五百平方公尺或墓基一百個以下,應有五個小客車停車位,每增加三百平方公尺墓區用地或五十個墓基,應增加一個小客車停車位。大型車停車位應設置一位,每增加三十位小客車停車位,應增加一位大型車停車位。」	2分		納骨灰(骸)存放數共_____位,小客車共設_____位;墓基存放數共_____位,小客車共設_____位。 <input type="checkbox"/> 符合規定,或未符合規定但有書面配套計畫並確實執行(2分) <input type="checkbox"/> 尚有不足(1分) <input type="checkbox"/> 未符合規定也無配套計畫(0分)
23. 停車場是否維護良好?	2分		<input type="checkbox"/> 是(2分) <input type="checkbox"/> 否(0分)
24. 整體環境清潔維護情形及設施周邊綠美化施作情形?	2分		<input type="checkbox"/> 整體環境整潔且綠美化維護情形良好並有維護紀錄(2分) <input type="checkbox"/> 有部分未整潔或綠美化不足情形(1分) <input type="checkbox"/> 整體顯得髒亂(0分)
25. 是否定期辦理消防安全檢修申報?	2分		<input type="checkbox"/> 是(或免辦理檢修申報)(2分) <input type="checkbox"/> 否(0分)
26. 消防安全設備是否可正常操作? 註:若設有發電機等系統式設備,請消防公司派人配合現場測試。	4分		<input type="checkbox"/> 依法設有消防安全設備,其性能完全正常(4分) <input type="checkbox"/> 依法設有消防安全設備,但部分設備缺失屬輕微及一般違規者(2-3分) <input type="checkbox"/> 依法設有消防安全設備,但部分設備缺失屬嚴重違規者(1分) <input type="checkbox"/> 未依法設有消防安全設備(0分)
27. 是否定期申報建物公共安全檢查簽證?	2分		<input type="checkbox"/> 是,並出具最近一次的檢查報告及申報核准證明(2分) <input type="checkbox"/> 申報中,須出具技師簽證及掛號收執(1分) <input type="checkbox"/> 無任何申報紀錄(0分)
28. 避難層出入口及室內走廊是否擅自封閉或阻塞妨礙逃生避難?	2分		<input type="checkbox"/> 否(2分) <input type="checkbox"/> 是(0分)

四、消費者權益保障事項(20分) 註：第四大項由法制局負責評分	29. 是否訂有設施之使用、收費、管理辦法並公告，對於消費者使用塔位之權益保障是否完備？	2分	<input type="checkbox"/> 訂有相關規定並公告(2分) <input type="checkbox"/> 權益保障情形不夠完備清楚(1分) <input type="checkbox"/> 否(0分)
	30. 是否與消費者簽訂書面契約？	2分	<input type="checkbox"/> 是(2分) <input type="checkbox"/> 否(0分)
	31. 骨灰骸存放設施部分與消費者訂定之書面契約是否符合應記載及不得記載事項？公墓部分與消費者訂定之書面契約是否符合消費者保護法及民法等相關規定？	5分	<input type="checkbox"/> 完全符合規定(5分) <input type="checkbox"/> 未符合規定項目每增加一項扣1分(扣至0分為止)。
	32. 是否依據殯葬管理條例第35條規定，設立日常支出專戶及急難支出專戶？並將管理費按比例存入專戶？	2分	<input type="checkbox"/> 皆是(2分) <input type="checkbox"/> 其中一項否(1分) <input type="checkbox"/> 皆否(0分)
	33. 是否依據殯葬管理條例第37-1條第3項規定，將修正條文公布前五年未提撥之殯葬設施經營管理基金於修正施行後6個月內提撥至急難支出專戶，或於公共造產基金或其他政府基金專戶補列應有費用；有財務困難者，經直轄市、縣(市)主管機關核准得於三年內分期提撥？	2分	<input type="checkbox"/> 是，提撥足額(2分) <input type="checkbox"/> 有提撥或補列但不足額(1分) <input type="checkbox"/> 否(0分)
	34. 是否設置消費爭議申訴管道及妥善處理申訴並留存紀錄？ 註：由生管處事先查調具體事實(案件數： 件)	2分	<input type="checkbox"/> 有設置申訴管道及妥善處理並留存紀錄(2分) <input type="checkbox"/> 是，已妥適處理並留有紀錄(1.5分) <input type="checkbox"/> 未設置任何申訴管道(0分)
	35. 收取之費用是否依據收費基準表或管理辦法規定收費，並提供收費憑證？	2分	<input type="checkbox"/> 依規定收費，並提供收費憑證(2分) <input type="checkbox"/> 依規定收費，但未提供收費憑證(1分) <input type="checkbox"/> 未依規定收費，也未提供收費憑證(0分)
	36. 網站是否公告核准啟用文件、銷售商品標的、服務項目、經備查的委託銷售公司名稱及聯絡方式、定型化契約、消費申訴專人姓名及電話？	3分	<input type="checkbox"/> 網站完整公告(3分) <input type="checkbox"/> 未公告項目缺一項扣1分(扣至0分為止)
五、服務改進及創新措施(18分)	37. 園區是否設有性別友善措施(例如：園區照明、親子廁所、婦幼停車格等)或有相關性平宣導作為或注重員工權益符合性平相關法令？	5分	<input type="checkbox"/> 觀念正確並有性別友善措施及宣導作為(每一項措施及宣導作為加1分，加至5分為止)(5分) <input type="checkbox"/> 性別平等觀念正確但未有宣導作為(1分) <input type="checkbox"/> 無(0分)
	38. 是否參加生管處舉辦的性別平等研習課程？	1分	<input type="checkbox"/> 是(1分) <input type="checkbox"/> 否(0分)
	39. 是否配合政府政策製作相關環保宣導標語、文宣品，並提供多元的環保商品及服務？(例如，減香、紙錢減量或集中燒、以功代金、減少使用一次性用品、環保自然葬等)	5分	<input type="checkbox"/> 有宣導文字，並有具體作為(每一項宣導作為加1分，加至5分為止)(1-5分) <input type="checkbox"/> 無具體作為(0分)
	40. 是否提供現代化或創新的殯葬措施及商品(例如電子查詢服務、環保殯葬用品、多元宗教祭祀空間、線上追思祭拜)？ 註：自行研發項目須提供證明(設計圖或說明)	3分	<input type="checkbox"/> 提供現代化的創新商品或服務(每提供一項創新具體作為加1分，加至3分為止)(3分) <input type="checkbox"/> 提供市面上的創新商品(1分) <input type="checkbox"/> 無提供(0分)
	41. 是否具有回饋社會之慈善作為？(例如是否配合政策安置無名屍或幫助貧弱者辦喪事等)	2分	<input type="checkbox"/> 須提供具體事證，每提供一項加1分(加至2分為止)
	42. 因應高齡化社會，是否具有體恤年長者之高齡友善服務或設施？	2分	<input type="checkbox"/> 須提供具體事證，每提供一項加1分(加至2分為止)
扣分	1. 近三年有違反殯葬管理條例及本市殯葬自治法規並裁罰。	3分	1. 每一項具體事證扣3分 2. 三年內不得列為優、甲等及實地評鑑合格業者。
	2. 殯葬服務業個人資料安全維護計劃未報主管機關備查。	2分	
	3. 簡報人非負責人或非屬公司員工。	2分	(公司員工須檢附證明)
加分 (加分題的總分上限為5分)	1. 依上一次評鑑委員提供的建議具體改進。	2分	
	2. 負責人或所屬員工領有相關證照(禮儀師證書加2分，乙級證書加1分)。	2分	1. 須檢附公司投保資料或聘約或薪資證明為所屬員工。 2. 禮儀師證書和乙級證書為同一人所有，採擇重加分。無論人數多寡，兩種證書各別只限一人加分。

	3. 其他特殊具體優良事蹟或配合政府政策值得嘉許之措施(例如：提供實習機會、協助學術研究等產學合作事蹟、積極協助推動殯葬業務並有具體貢獻者、設置環保金爐、協助重大社會案件治喪……等)。	2分		一項具體優良事蹟加1分
備 註				
<p>一、評鑑委員依據評分基準給予分數，但為求內容上的實質區分，本評分表授權評鑑委員按照業者實際辦理情形給予該基準之加減分，並註記原因，以利查考。</p> <p>二、評鑑資料請提供近三年資料(111年-迄今)，非近三年資料不列入評分範圍，並以當場提出為限。</p>				
第 項 總計【 】分		評鑑委員簽名		
	優點或特色		缺點或改進建議	
委員評語	(請以條列式表達)		(請以條列式表達)	