

殯葬禮儀服務業評鑑評分表

業者名稱			負責人：	
地址			電話：	
取得證照人數	丙級： 乙級： 禮儀師：	員工人數： 人	評鑑日期： 年 月 日	
評鑑項目	評 鑑 內 容	配分	得分	具 體 事 實
一、 經營及管理 事項 (30分)	取得主管機關許可設立或備查，並將公文(影本)、會員證書展示於營業場所明顯處。	5		
	公司形象建立(有制服或商標形象 LOGO)。	5		
	建有員工名冊，並已為其辦理相關社會保險(勞、健保)。	5		
	實際營業地址與營業登記相符。	5		
	備有消防設備，及無阻斷逃生通道。	5		
	營業處所整潔、明亮，物品陳列井然有序。	5		
二、 專業技能 及服務 (30分)	負責人或所屬員工持有喪禮服務技術士證照或禮儀師證書，證書在有效期限內，並將證書展示於營業場所明顯處。 註：所屬員工須檢附公司投保資料或聘約或薪資證明。	5		
	安排員工參加在職訓練與相關講習活動(限評鑑前三年內，參加本府或其他公務機關舉辦之課程者3分，如連續參加2年者加2分，參加2年非連續者加1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) 註：須出示講習證書或學分證明等。	5		
	訂定合宜之殯葬服務流程並展示於營業場所明顯處。	4		
	建立客戶資料並提供百日、對年、合爐等後續關懷服務。	4		
	提供禮儀諮詢及合適之治喪規劃書。	3		
	殯葬文書(訃聞)撰寫之合宜、正確性。	3		
提供合宜之臨終關懷、悲傷輔導(提供佐證資料)。	3			

	協助消費者辦理道路搭棚申請或出殯路線報備。	3		
三、 消費者 權益保障 (25分)	與消費者簽訂書面契約(符合殯葬相關定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項)	4		
	收費後開立憑證或收據保留存根。	4		
	更添用品、服務應有雙方同意之簽名紀錄。	4		
	提供客戶申訴管道並妥適處理消費爭議。	4		
	將服務項目及收費標準展示於營業場所明顯處，並備置收費標準表供喪家查閱。	3		
	建立喪家服務個案及檔案資料，以及客戶個人資料檔案安全維護管理。	3		
	建置公司專屬網站或網路平台提供正確殯葬資訊。	3		
四、 創新作為 (15分)	研發或採用環保之殯葬用品。	3		
	為消費者或亡者規劃客製化或個性化的喪禮，並製作治喪規劃書。	3		
	宣導政府多元環保葬法政策。	3		
	在治喪服務過程中，有宣導或落實符合性別平等、尊重多元文化及弱勢者意見之情形。	3		
	提供高齡友善服務與設施。	3		
五、 加分項目 (16分)	有執行多元環保葬法案件(每件1分，本項最高3分)。	3		
	對弱勢及貧困者訂有減(免)收費辦法，並協助申請各項死亡給付、喪葬津貼及協尋社會資源。(訂有相關規定者得1分，有執行案件者每件1分，本項最高5分)	5		
	參與或推動社會公益慈善活動具有實績者，並請提供具體事證，每件1分，本項最高2分。(如以公司或負責人名義參與公益事業、協助弱勢治喪、於重大事件協助治喪等)	2		
	禮儀師證書1張加5分、乙級證照1張加3分、丙級證照1張加1分，本項最高加6分。(禮儀師證書和乙級證照為同1人所有，採擇重加分。無論人數多寡，三種證書各別只限1人加分)	6		

六、 扣分項目	資本額達一定規模者，未聘任足額之專任禮儀師。		
	主管機關交查之消費者申訴案件是否妥適處理？		
	公司異動（如暫停營業、營址變更、變更負責人）是否依規定申報？		
	年度是否違反殯葬管理條例或殯葬管理所各項設施相關規定。		
合計總分：			
評語 (優點、特色)			
委員之建議 (缺點、需改進之處)			
業者之建議 (經營之困難)			

評鑑委員簽名：