

## 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	得 分	具體事實
<b>一、 經營及 管理事 項</b>  (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。		
	公司形象建立(有制服或商標形象LOGO)。		
	建有員工名冊，並已為其辦理相關社會保險(勞、健保)		
	實際營業地址與營業登記相符		
	備有消防設備，及無阻斷逃生通道。		
	營業處所整潔、明亮，物品陳列井然有序。		
<b>二、 專業 技能 及 服務</b>  (30分)	專職服務人員持有「喪禮服務」禮儀師證書，並將證書展示於營業場所明顯處。		
	員工職前訓練、在職訓練、參加研習(限評鑑前三年內)		
	訂定合宜之殯葬服務流程並展示於營業場所明顯處。		
	建立客戶資料並提供百日、對年、合爐等後續關懷服務。		
	提供禮儀諮詢及合適之治喪規劃書。		
	殯葬文書(訃聞)撰寫之合宜、正確性。		
	提供合宜之臨終關懷、悲傷輔導(提供佐證資料)。		

	協助消費者辦理道路搭棚申請或出殯路線報備		
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)		
	收費後開立憑證或收據保留存根。		
	更添用品、服務應有雙方同意之簽名紀錄。		
	提供客戶申訴管道並妥適處理消費爭議。		
	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。		
	有客戶個資安全管理。		
	建置公司專屬網站或網路平台提供正確殯葬資訊。		
四、 創新 作為  (15分)	研發或採用環保之殯葬用品。		
	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。		
	宣導政府多元環保葬法政策。		
	在治喪服務過程中，有宣導符合性別平等、尊重多元文化及弱勢者意見之觀念。		
五、 加分項目 (6)	有執行多元環保葬法案件(每件1份，最高3分)。		
	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。(案件每件1份，最高3分)		

六、 扣分項目	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。		
總計：			
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：