

# 115 年度苗栗縣殯葬禮儀服務業評鑑實施計畫

- 一、依據：殯葬管理條例第 58 條、苗栗縣殯葬管理自治條例第 28 條與苗栗縣殯葬設施及殯葬服務業查核評鑑及獎勵辦法辦理。
- 二、目的：為實踐縣政政策施行之需及輔導殯葬禮儀服務業者經營合理化、制度化，提升業者素質及服務品質，以確保殯葬消費者之權益。
- 三、辦理單位：
  - (一) 主辦單位：本府民政處。
  - (二) 協辦單位：本府行政處法制科。
- 四、評鑑對象：本縣立案殯葬禮儀服務業者(不含本年度設立)計 151 家，及外縣市業者跨區至本縣營業備查且設有營業據點者計 3 家(龍巖股份有限公司、萬眾人本生命事業有限公司及金麟生命有限公司)，共 154 家。
- 五、評鑑內容及配分：
  - (一) 組織管理(合計 18 分)。
    1. 組織架構圖及單位業務職掌。(6 分)
    2. 殯葬禮儀服務業設立、備查、商業登記文件懸掛於營業處所明顯處。(6 分)
    3. 加入本縣葬儀商業同業公會，並將證書懸掛於營業處所明顯處。(6 分)
  - (二) 營業場所與公開展示證照、商品或服務項目、價金或收費基準表 (合計 28 分)。
    1. 營業場所切合殯葬現代化需求，展現人文關懷。(7 分)
    2. 公開展示之商品或服務項目、價金或收費基準表，內容清晰明確無巧立名目收費之虞。(7 分)
    3. 個人資料檔案安全維護管理。(7 分)
    4. 所訂之服務契約是否符合內政部頒「殯葬服務定型化契約應記載及不得記載事項」之相關規範。(7 分)
  - (三) 專業服務(合計 34 分):
    1. 員工參加殯葬及勞工安全衛生之講習或訓練之紀錄。(10 分)

2. 員工是否穿著制服及配戴公司證件。(8分)
3. 從業人員領有殯葬服務禮儀師(配10分)、乙級(配6分)、丙級(配3分)技術士執照，並懸掛於營業處所明顯處。(16分，證照不論種類、張數，限計分1次，不得加總。但有勞保卡或相關文件能證明為所屬員工者，得加總至16分為限)

(四) 消費者權益保障(合計14分)。

1. 是否與消費者簽訂書面契約，各項費用繕造收費明細表及收費憑證。(7分)
2. 是否設有消費者申訴管道，及妥適處理銷售爭議案件。(7分)

(五) 改進及創新措施(合計6分)。

1. 有無辦理客戶滿意度調查，並據以改進之作為。(3分)
2. 其他創新措施作為(如推動性別平等、喪禮自主、聘任員工男女比例等)。(3分)

六、評鑑期程：

(一)第一階段審查:

115年6月15日前，殯葬禮儀服務業者將本年度有效限期內之「本縣葬儀商業同業公會會員證書」郵寄至本府第二辦公大樓民政處生命事業科收(以郵戳為憑)。逾期未送件或會員證書無效者，不予第2階段實地訪評，並公告名單於民政處網頁。

(二)第二階段實地訪評:

由評鑑小組就完成第一階段書面審查業者之登記營業場所，實地訪視評分，並於開始訪評日前15日通知。

七、評鑑小組：

- (一)主辦單位指派生命事業科1名。
- (二)協辦單位1名。
- (三)學者、專家由本府遴聘3名。

八、成績等第：

- (一)優等:總分90分以上者，頒發獎座1座。
- (二)甲等:總分80分至89分者，頒發獎牌1面。
- (三)乙等:總分70分至79分者。

(四)丙等:總分 60 分至 69 分者。

(五)丁等:總分未達 60 分者。

九、評鑑結果(含未參加評鑑者)預定 115 年 7 月 31 日前於本府民政處網站公告。

十、頒獎地點及日期俟確定後另行公告及通知得獎之殯葬禮儀服務業者。

十一、預期效益：

藉由評鑑，引導業者改善經營管理及提升服務品質，以保障民眾消費權益，並於實地訪視之過程與業者溝通，進一步了解業者經營之現況，以作為本府制定殯葬相關政策之參考。