

正本

檔 號：

保存年限：

新北市政府殯葬管理處 函

地址：22052新北市板橋區環河西路5段502號

承辦人：林育名

電話：(02)22571207 分機106

傳真：(02)82521356

電子信箱：AJ0783@ntpc.gov.tw



22048

新北市板橋區長江路一段1號3樓

受文者：新北市葬儀商業同業公會

發文日期：中華民國108年5月14日

發文字號：新北殯儀字第1084534190號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如主旨

主旨：檢送「108年度新北市殯葬禮儀服務業評鑑行前會」會議紀錄一份，請查照。

說明：依本處108年5月1日新北殯儀字第1084533632號開會通知單續辦。

正本：吳課長弘毅、曾教授煥棠、楊教授荊生、新北市葬儀商業同業公會、新北市政府法制局、新北市政府消防局

副本：

處長黃秀川

川口宗義

新北市政府殯葬管理處

108 年度新北市殯葬禮儀服務業評鑑評行前會

壹、時間：108 年 5 月 9 日(星期四)下午 3 時

貳、地點：新北市立殯儀館服務中心 B1 會議室

參、主席：吳課長弘毅

記錄：林育名

肆、出席人員：如簽到簿

伍、討論事項：

●案由一：評鑑分工及評分標準(附件 1)。

與會單位意見：

(一)參、「建築及設施設備」第 3 項「消防設備符合規定(滅火器、緊急出口標示燈、緊急照明燈)」修正為「消防設備符合法規規定(如滅火器、緊急出口標示燈、緊急照明燈)」。

(二)伍、「改進及創新措施」修正為「改進或創新措施」。

(三)捌、「加分」第 3、4、5 項，請本處提供 106 年 1 月 1 日至 108 年 6 月 30 日參與評鑑業者之服務案件數。

決議：108 年度新北市殯葬禮儀服務業評鑑評給分標準於本次會議經評鑑委員及本市葬儀商業同業公會代表確認後定案執行。

●案由二：評分表確認(附件 2)。

與會單位意見：

依評分標準修正之內容更新評分表。

決議：108 年度新北市殯葬禮儀服務業評鑑評分表經評鑑委員及本市葬儀商業同業公會代表確認後定案執行。

●案由三：評鑑日期表確認(附件 3)。

與會單位意見：

各委員確認評鑑出席日期。

決議：108 年度新北市殯葬禮儀服務業評鑑評期程經評鑑委員確認自 108 年 7 月 2 日迄 9 月 17 日。

陸、臨時動議

無。

柒、散會

108 年度新北市殯葬禮儀服務業評鑑評分標準

本年度評鑑分為公司和商號兩組。

壹、組織管理（公司與商業 15 分，本項由學者專家及本處之評鑑委員評分）

一、依法辦理公司或商業登記（JZ99151），並將本府許可公文公開展示於明顯處。

➤ 本項公司與商業皆 3 分，未將本府許可公文公開展示者 0 分。

二、依規定加入本市公會，會員證於有效期限內，並公開展示於明顯處。

➤ 本項公司與商業皆 3 分，會員證有效期限為 108 年 1 月 1 日至 108 年 12 月 31 日，過期或未公開展示於明顯處者 0 分。放置位置不明顯者，扣 1 分。

三、要求員工穿著制服、配戴識別證。

➤ 本項公司與商業皆 2 分。員工未穿著制服扣 1 分，未配戴識別證扣 1 分。

四、明訂員工權利與義務相關服務規章、獎懲制度、查核制度並提供員工納入勞健保資料。

➤ 本項公司與商業皆 4 分。員工權利與義務相關服務規章 1 分，獎懲制度 1 分，查核制度 1 分，員工納入勞健保資料 1 分。

五、建立員工名冊、組織部門分工(圖)及訓練計畫等資料。

➤ 本項公司與商業皆 3 分。員工名冊 1 分，組織部門分工(圖)1 分，訓練計畫 1 分。

貳、專業服務（公司 25 分；商業 30 分，本項由學者專家及本處之評鑑委員評分）

一、工作人員具有喪禮服務技術士證照，並公開展示於明顯處。

➤ 本項公司與商業皆 5 分。以員工總數所佔之百分比計算，20%為一個間距，最多加 5 分。未公開展示者 0 分。無技術士證照者 0 分。

1 張以上—20%以下	1 分
20%以上—40%以下	2 分
40%以上—60%以下	3 分
60%以上—80%以下	4 分
80%以上	5 分

二、規劃各項治喪作業流程，並公開展示於明顯處。

➤ 本項公司 5 分，商業 6 分。未公開展示者 0 分。

三、安排員工參加本處或葬儀商業同業公會舉辦相關基礎或進階教育訓練。

➤ 本項公司 5 分，商業 6 分。106~108 年度每年參加研習者，滿分；參加兩個年度者，4 分；參加一個年度者，3 分；未參加者 0 分。教育訓練證明：以 106 年至 108 年本處或

本市葬儀商業同業研習課程證明為限。

106~108 年度	公司	商業
每年參加研習者	5 分	6 分
參加兩個年度者	4 分	4 分
參加一個年度者	3 分	3 分
未參加者	0 分	0 分

四、建置公司專屬網頁提供民眾查詢管道。

➤ 本項公司 5 分，商業 7 分。

五、備有獨立協談空間，建立客戶相關檔案，並進行個案管理。

➤ 本項公司 5 分，商業 6 分。

參、 建築及設施設備（公司 11 分；商業 6 分，本項由消防局評分及殯葬處評分）

一、營業處所符合原許可使用之內容。（本項由殯葬處評分）

➤ 本項公司與商業皆 3 分。

二、辦公室防火避難通道通暢，無堆置物品。（本項由殯葬處評分）

➤ 本項公司 3 分，商業 1 分。

三、消防設備符合法規規定(如滅火器、緊急出口標示燈、緊急照明燈)。（本項由消防局評分）

➤ 本項公司 3 分，商業 1 分。

四、營業場所環境整潔、燈光明亮。（本項由殯葬處評分）

➤ 本項公司 2 分，商業 1 分。

肆、 權益保障（公司與商業 25 分，本項由消保官評分）

一、服務項目、價金或收費標準展示於營業處所明顯處。

➤ 本項公司與商業皆 3 分。未公開展示者 0 分。

二、將中央主管機關訂定之定型化契約書範本公開陳列展示。

➤ 本項公司與商業皆 3 分。未公開陳列展示者 0 分。

三、就其提供之商品或服務與消費者簽訂服務契約。

➤ 本項公司與商業皆 5 分。簽訂之服務契約符合中央主管機關訂定之定型化契約者，滿分；採傳統明細表簽約者，1 分，並應輔導改善。契約為統包無各項明細及價金，或未簽訂服務契約者，0 分。

四、與消費者訂定之書面契約依據應記載及不應記載事項辦理，明確註明消費者權利與義務。

- 本項公司與商業皆 5 分。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，符合應記載及不應記載事項者，滿分；簽訂書面契約內容有違反應記載及不得記載事項者，0 分。備契約影本 1 份供取回。

五、確實依收費標準收取費用並開立發票（收據）交付消費者。

- 本項公司與商業皆 4 分。發票或收據，以 106 年 1 月 1 日至 108 年 6 月 30 日之正本或影本為限。

六、營業處、公司網頁及定型化契約，明顯標示服務專線、消費者爭議申訴管道，留存消費爭議處理紀錄。（每項 1 分）

- 本項公司與商業皆 3 分。營業處 1 分；公司網頁 1 分；定型化契約 1 分。

七、依據殯葬服務業個人資料檔案安全維護管理辦法，訂定個人資料檔案安全維護計畫及執行情形。

- 本項公司與商業皆 2 分。未訂定個資維護計畫送本處備查者 0 分。

伍、改進或創新措施（14 分，本項由學者專家及本處之評鑑委員評分）

一、規劃並執行多元、個別化、創新之殯葬服務。

- 本項 5 分。

二、辦理或轉介悲傷撫慰案例，具有實績者。

- 本項 4 分。

三、配合政策宣導性別平權觀念。

- 本項 5 分。

陸、其他（公司與商業 10 分，本項由學者專家及本處之評鑑委員評分）

一、推動社會公益活動具有實績者（以公司或負責人名義參與公益事業、協助弱勢治喪等）。

- 本項公司與商業皆 5 分。

二、提供消費者殯儀服務手冊及相關文宣資料。

- 本項公司與商業皆 5 分。

柒、扣分（本項由殯葬處評分）

一、經消保官協調，未積極處理消費爭議案件。

- 每 1 件扣 5 分。

二、違反新北市政府公立殯儀館設施及服務管理要點。

- 每 1 件扣 5 分。

捌、 加分 (本項由學者專家及本處之評鑑委員評分)

一、將商品或服務項目之價金及收費標準建置於網站等數位平台供消費者查詢。

- 最多加 2 分。

二、未具一定規模，置有專任禮儀師者。

- 每一位加 1 分，最多加 3 分。

三、配合節約、簡葬、環保政策推廣新殯葬理念，協助消費者採用環保葬法(最多加 5 分)。

- 以 106 年 1 月 1 日至 108 年 6 月 30 日提供服務案件總數所佔之百分比計算，20%為一個間距，最多加 5 分。

1 件以上—20%以下	1 分
20%以上—40%以下	2 分
40%以上—60%以下	3 分
60%以上—80%以下	4 分
80%以上	5 分

四、配合節約、簡葬、環保政策推廣新殯葬理念，協助消費者採用電子訃聞(最多加 5 分)。

- 以 106 年 1 月 1 日至 108 年 6 月 30 日提供服務案件總數所佔之百分比計算，20%為一個間距，最多加 5 分。
- 同一服務案件發電子訃聞又印製紙本訃聞者，以紙本計算。

1 件以上—20%以下	1 分
20%以上—40%以下	2 分
40%以上—60%以下	3 分
60%以上—80%以下	4 分
80%以上	5 分

五、配合節約、簡葬、環保政策推廣新殯葬理念，協助消費者採用聯合奠祭(最多加 5 分)。

- 以 106 年 1 月 1 日至 108 年 6 月 30 日提供服務案件總數所佔之百分比計算，20%為一個間距，最多加 5 分。

1 件以上—20%以下	1 分
20%以上—40%以下	2 分
40%以上—60%以下	3 分
60%以上—80%以下	4 分
80%以上	5 分

玖、 不予評鑑者

一、受評年度(106 年 1 月 1 日至 108 年 9 月 30 日)有違反殯葬管理條例規定並經本府裁處在案

1080509 版

者，不予評鑑。

二、公司（商號）經查核或評鑑時發現與營業登記地址不符者，不予評鑑。

三、具一定規模，未置足額專任禮儀師者，不予評鑑。

108 年度新北市殯葬禮儀服務業評鑑評分表

公司(商號)名稱	許可設立(同意備查)文號:	負責人			
營業登記地址	聯絡電話				
評鑑項目	評鑑內容	公司	商業	分數	備註
組織管理 (15分)	1、依法辦理公司或商業登記(JZ99151)，並將本府許可公文公開展示於明顯處。	3	3		未公開展示者0分。
	2、依規定加入本市公會，會員證於有效期限內，並公開展示於明顯處。	3	3		過期或未公開展示者0分。
	3、要求員工穿著制服、配戴識別證。	2	2		
	4、明訂員工權利與義務相關服務規章、獎懲制度、查核制度並提供員工納入勞健保資料。	4	4		
	5、建立員工名冊、組織部門分工(圖)及訓練計畫等資料。	3	3		
專業服務 (公司25分) (商業30分)	1、工作人員具有喪禮服務技術士證照，並公開展示於明顯處。	5	5		20%為一個間距，未公開展示者0分。
	2、規劃各項治喪作業流程，並公開展示於明顯處。	5	6		未公開展示者0分。
	3、安排員工參加本處或葬儀商業同業公會舉辦相關基礎或進階教育訓練。	5	6		
	4、建置公司專屬網頁提供民眾查詢管道。	5	7		
	5、備有獨立協談空間，建立客戶相關檔案，並進行個案管理。	5	6		
建築及設施 設備 (公司11分) (商業6分)	1、營業處所符合原許可使用之內容。	3	3		
	2、辦公室防火避難通道通暢，無堆置物品。	3	1		
	3、消防設備符合法規規定(如滅火器、緊急出口標示燈、緊急照明燈)。	3	1		
	4、營業場所環境整潔、燈光明亮。	2	1		
權益保障 (25分)	1、服務項目、價金或收費標準展示於營業處所明顯處。	3	3		未公開展示者0分。
	2、將中央主管機關訂定之定型化契約書範本公開陳列展示。	3	3		未公開陳列者0分。
	3、就其提供之商品或服務與消費者簽訂服務契約。	5	5		未簽訂書面契約者0分。
	4、與消費者訂定之書面契約依據應記載及不應記載事項辦理，明確註明消費者權利與義務(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	5		備契約影本1份供取回。簽訂書面契約內容有違反應記載及不得記載事項者0分。
	5、確實依收費標準收取費用並開立發票(收據)交付消費者。	4	4		備妥106年1月1日至108年6月30日收據正本或影本。
	6、營業處、公司網頁及定型化契約，明顯標示服務專線、消費者爭議申訴管道，留存消費爭議處理紀錄。	3	3		營業處1分；公司網頁1分；定型化契約1分。
	7、依據殯葬服務業個人資料檔案安全維護管理辦法，訂定個人資料檔案安全維護計畫及執行情形。	2	2		未訂定個人資料維護計畫送本處備查者0分。
改進或創新 措施 (14分)	1、規劃並執行多元、個別化、創新之殯葬服務。	5	5		
	2、辦理或轉介悲傷撫慰案例，具有實績者。	4	4		轉介單、書函、記錄單
	3、配合政策宣導性別平權觀念。	5	5		反環歸真手冊等
其他 (10分)	1、推動社會公益活動具有實績者(如參與公益事業、協助弱勢治喪)。	5	5		以公司或負責人名義
	2、提供消費者殯儀服務手冊及相關文宣資料。	5	5		
扣分	1、經消保官協調，未積極處理消費爭議案件(1件扣5分)。				
	2、違反新北市政府公立殯儀館設施及服務管理要點(1件扣5分)。				
加分	1、將商品或服務項目之價金及收費標準建置於網站等數位平台供消費者查詢(最多加2分)。				
	2、未具一定規模，置有專任禮儀師者(每一位加1分，最多加3分)。				
	3、配合節約、簡葬、環保政策推廣新殯葬理念，協助消費者採用環保葬法(最多加5分)。				20%為間距計算

	4、配合節約、簡葬、環保政策推廣新殯葬理念，協助消費者採用電子訃聞(最多加5分)。		20%為間距，若電子訃聞亦有印紙本訃聞不列入計算。
	5、配合節約、簡葬、環保政策推廣新殯葬理念，協助消費者採用聯合奠祭(最多加5分)。		20%為間距計算
不予評鑑之對象	1、受評年度(106年1月1日至108年9月30日)有違反殯葬管理條例規定並經本府裁處在案者，不予評鑑。		
	2、公司(商號)於查核或評鑑時發現與營業登記地址不符者，不予評鑑。		
	3、具一定規模，未置足額專任禮儀師者，不予評鑑。		
合計總分			
	優 點 或 特 色	缺 點 或 應 改 進 事 項	業 者 建 議 事 項
總 評			
評鑑小組	評鑑人員簽名：		評鑑日期：108年 月 日

108 年度新北市殯葬禮儀服務業評鑑期程

梯次	評鑑日期		評鑑時間及公司(商業)名稱	
	1	7月2日	上午	09:00
	星期二	下午	13:30	15:00
2	7月9日	上午	09:00	10:30
	星期二	下午	13:30	15:00
3	7月11日	上午	09:00	10:30
	星期四	下午	13:30	15:00
4	8月6日	上午	09:00	10:30
	星期二	下午	13:30	15:00
5	8月9日	上午	09:00	10:30
	星期五	下午	13:30	15:00
6	8月12日	上午	09:00	10:30
	星期一	下午	13:30	15:00
7	8月13日	上午	09:00	10:30
	星期二	下午	13:30	15:00
8	8月20日	上午	09:00	10:30
	星期二	下午	13:30	15:00
9	8月21日	上午	09:00	10:30
	星期三	下午	13:30	15:00
10	8月29日	上午	09:00	10:30
	星期四	下午	13:30	15:00
11	8月30日	上午	09:00	10:30
	星期五	下午	13:30	15:00
12	9月6日	上午	09:00	10:30
	星期五	下午	13:30	15:00
13	9月10日	上午	09:00	10:30
	星期二	下午	13:30	15:00
14	9月11日	上午	09:00	10:30
	星期三	下午	13:30	15:00
15	9月17日	上午	09:00	10:30
	星期二	下午	13:30	15:00

