

新北市政府殯葬管理處 函

地址：220036新北市板橋區中正路560號
承辦人：翁禎琇
電話：(02)22571207 分機136
傳真：(02)82521356
電子信箱：AT1905@ms.ntpc.gov.tw



22048

新北市板橋區長江路1段1之2號

受文者：新北市葬儀商業同業公會

發文日期：中華民國111年4月15日
發文字號：新北殯儀字第1115234064號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

主旨：為辦理111年度新北市政府殯葬服務業評鑑及獎勵實施計畫案，請貴公司(商業)踴躍報名參加。

說明：

- 一、依據111年度新北市政府殯葬服務業評鑑及獎勵實施計畫辦理。
- 二、為提升本市轄區內合法私立殯葬設施及禮儀服務業之服務品質，期透過評鑑及獎勵機制，塑造殯葬服務新觀念、新形象及設施經營優質化，提供治喪家屬選擇優質業者參考，訂於111年6月至8月辦理本年度本市殯葬禮儀服務業評鑑，貴公司(商業)如有參加受評意願，請於111年4月18日迄111年4月29日線上報名(報名網址：<https://forms.gle/YBeLhJZqSAZqjkdba>)，相關資料均公告於本府民政局公告資訊。
- 三、本次殯葬禮儀服務業評鑑對象資格如下：
 - (一)依法應受評者：依殯葬管理條例第42條第1項規定經本府許可經營之殯葬禮儀服務業或跨區備查之殯葬禮儀服務業於本市設有營業據點，於109年1月1日至111年4月30日查核期間符合標準者，為依法指定受評對象。
 - (二)自願報名參加受評者：依殯葬管理條例第42條第1項規定



經本府許可經營之殯葬禮儀服務業者。

(三)受評業者可依自願報名參加受評之家數增減，總數以60家為限。

正本：本市禮儀服務業者

副本：新北市葬儀商業同業公會

慶長黃秀川



111 年度新北市政府辦理殯葬服務業查核評鑑及獎勵實施計畫

壹、 實施依據：

- 一、殯葬管理條例第 38 條第 2 項及第 58 條第 2 項規定。
- 二、新北市殯葬設施查核評鑑及獎勵實施要點。
- 三、新北市殯葬服務業評鑑及獎勵實施要點。

貳、 實施目的：

為提升本市轄區內合法私立殯葬設施及禮儀服務業之服務品質，期透過評鑑及獎勵機制，塑造殯葬服務新觀念、新形象及設施經營優質化，提供治喪家屬選擇優質業者參考。

參、 辦理機關：

- 一、主辦機關：新北市政府。
- 二、執行機關：新北市政府殯葬管理處。
- 三、協辦機關：新北市政府法制局、新北市政府消防局。

肆、 查核評鑑對象：

一、 殯葬設施暨設施經營業：

- (一) 私立殯葬設施：經新北市政府設立許可合法設置之私立殯葬設施並取得殯葬設施經營業許可，共計有 35 家。
- (二) 私立殯葬設施經營業者：經營新北市政府設立許可合法設置之私立殯葬設施並經新北市政府設立許可（備查）之殯葬設施經營業者，共計有 32 家，係針對上述私立殯葬設施予以評鑑。

二、 殯葬禮儀服務業：

- (一) 依法應受評者：經新北市政府經營許可之殯葬禮儀服務業或跨區備查之殯葬禮儀服務業於本市設有營業據點，共計約 510 家。於查核期間符合標準者，為依法指定受評對象。共計約 50 家。
- (二) 自願報名參加受評者：經新北市政府經營許可之殯葬禮儀服務業（報名時間將另行公告）。受評業者可依自願報名參加受評之家數增減。
- (三) 參與評鑑業者總家數以 60 家為限。

伍、 辦理期程：

- 一、 111 年 3 至 4 月下旬：由主辦機關邀請學者專家、新北市殯葬設施經營商業同業公會（新北市殯葬殯葬服務業公會代表）、新北市政府消防局及新北市政府法制局召開評鑑前置會議，討論評分表。
- 二、 111 年 4 至 5 月上旬：函送本實施計畫、評分表及日程表予受評業者及評鑑小組。
- 三、 111 年 6 月至 8 月中旬：依排定日程前往現場評鑑。
- 四、 111 年 9 月底前：統計評鑑結果及受獎家數。
- 五、 111 年 10 月：辦理頒獎典禮及公告事宜。
- 六、 如因不可抗力或其他特殊事由，得視情形調整辦理期程。

陸、 **查核評鑑項目：**

一、 **殯葬設施暨設施經營業(詳如私立殯葬設施暨設施經營業者評鑑評分表)：**

- (一) 設施設備。
- (二) 經營管理。
- (三) 權益保障。
- (四) 專業服務。
- (五) 改進及創新措施。
- (六) 主辦單位指定項目。

二、 **殯葬禮儀服務業(詳如殯葬禮儀服務業評鑑評分表)：**

- (一) **組織管理。**
- (二) **專業服務。**
- (三) **建築及設施設備。**
- (四) **權益保障。**
- (五) **改進及創新措施。**
- (六) **主辦單位指定之其他項目。**

柒、 **查核評鑑實施方式：**

一、 **資格審查：**

以經濟部商業司商工登記資料公示系統查詢殯葬服務業是否尚在營業。

二、 **查核評鑑工作：**

(一) **殯葬設施暨設施經營業：**

私立殯葬設施(已取得設施經營業者許可)共計 35 處，由法制局 1 名、會計師 1 名及本處同仁 1-3 名，於 109 年至 110 年分 2 階段至設施所在地進行查核(詳如私立殯葬設施查核表)，111 年查核評鑑工作併同年度評鑑獎勵辦理活動。

(二) **殯葬禮儀服務業：**

共計約 510 家，由本處同仁 1-3 名，於 109 年至 111 年分 3 階段至營業場所進行查核(詳如殯葬禮儀服務業查核表)。營業地址不符或查核不合格者，不予以評鑑。針對查核結果之缺失通知或實施複查輔導業者改善。

1. 第 1 階段：為 92 年至 97 年設立業者。
2. 第 2 階段：為 98 年至 105 年設立業者。
3. 第 3 階段：為 106 年至 110 年設立業者。

(三) **評鑑小組：**

由主辦機關外聘專家學者 1-3 名、消防局 1 名、法制局 1 名及本處同仁 1-2 名，組成 5 名評鑑小組，依排定期程至各經營業許可設立之營業據點按評鑑評分表項目進行評分。

- (四) 於評鑑實施前以書面通知業者，俾利受評業者備齊相關資料。
- (五) 評鑑人員對於受評單位之優、缺點項目，得於現場告知業者改善。
- (六) 評鑑評分成績，由主辦單位依評鑑評分表加總計算總分列等。

捌、 **評鑑獎勵及後續處理措施：**

一、 殯葬設施暨設施經營業：

(一) 分組評鑑等級及獎勵，如下：

1. 評鑑成績 80 分以上者，頒發獎狀 1 紙或獎牌 1 座，並公布於本府民政局網站以資鼓勵。
2. 評鑑成績 70 分以上，未達 80 分者，不予獎勵。
3. 評鑑成績未達 70 分者，由本府函送評鑑缺失，並限期改善。

二、 殯葬禮儀服務業：

(一) 評鑑分為公司及商業 2 類組。

(二) 分組評鑑等級及獎勵，如下：

1. 成績 80 分以上，頒發獎牌 1 座，並公布於本府民政局網站以資鼓勵。
2. 未達 80 分者，不予獎勵，並由本府函發評鑑建議事項，有缺失情形則輔導改善。
3. 另設有最佳新創獎、創新服務獎及傑出貢獻獎，不分組各 1 名，頒發獎牌 1 座，並公布於本府民政局網站以資鼓勵。
4. 最佳新創獎以新進公司並表現突出業者；創新服務獎以性平、殯葬服務改革等提供創新服務業者；傑出貢獻獎為對社會特別矚目事件積極服務，堪為業界表率者。
5. 以上獎項皆可複式報名及領獎。

三、 合於以下規定者始列入當年度評鑑獎勵對象：

- (一) 於 109 年 1 月 1 日起至 111 年 12 月 31 日止未因違反殯葬管理條例相關規定經新北市政府裁處在案之殯葬服務業者。
- (二) 殯葬服務業者之負責人未有違反殯葬管理條例第 47 條第 1 項情形。
- (三) 於 108 年 12 月 31 日(含)前經新北市政府設立許可合法設置之私立殯葬設施並取得殯葬設施經營業許可，且加入新北市殯葬設施經營商業同業公會之私立殯葬設施經營業者。

四、 本年度設施評鑑，評分表納入設施經營業相關項目，獎項名稱為「111 年度新北市優良私立殯葬設施暨設施經營業」；禮儀服務業獎項名稱為「111 年度新北市優良殯葬禮儀服務業」。

玖、 評鑑獎勵之撤銷：

如當年度評鑑獎勵結果公告後至下次評鑑獎勵結果前，發現以不實資料或發生違法、重大缺失、侵害消費者權益案件，影響評鑑成績之正確性、公平性或社會觀感，得由本府撤銷其評鑑獎勵結果並公告之，以落實評鑑之效。

壹拾、 實施經費：

本實施計畫費用由本府殯葬管理處 111 年度「殯葬業務-殯葬業務-規劃設置管理-業務費-一般事務費（殯葬設施、殯葬服務業評鑑及改善研討計畫）」項下支應。

壹拾壹、 本實施計畫奉核可後實施，修正時亦同。完成計畫擬提報有功人員敘獎。

111 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 (七項總計 115 分)	評鑑內容	公司	商業	分數	評分細項																	
一、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，會員證書於有效期間內，並公開展示於明顯處。	3	3		過期或未公開展示於明顯處者 0 分。放置位置不明顯，扣 1 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																			
二、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丙級或乙級證照，並公開展示於明顯處(同一人員以最高級別之證照計算)。	5	5		20%為一個間距，未公開展示者 0 分。 <table border="1"> <tr><td>1 張以上—20%以下</td><td>1 分</td></tr> <tr><td>20%以上—40%以下</td><td>2 分</td></tr> <tr><td>40%以上—60%以下</td><td>3 分</td></tr> <tr><td>60%以上—80%以下</td><td>4 分</td></tr> <tr><td>80%以上</td><td>5 分</td></tr> </table>	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							
	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																					
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		教育訓練證明：以 109 至 111 年本處或本市葬儀商業同業研習課程證明為限。 <table border="1"> <tr><th colspan="3">109-111 年度</th></tr> <tr><th></th><th>公司</th><th>商業</th></tr> <tr><td>每年參加研習者</td><td>5 分</td><td>6 分</td></tr> <tr><td>參加兩個年度者</td><td>4 分</td><td>4 分</td></tr> <tr><td>參加一個年度者</td><td>3 分</td><td>3 分</td></tr> <tr><td>未參加者</td><td>0 分</td><td>0 分</td></tr> </table>	109-111 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
109-111 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																				
4、建置公司專屬網頁或社群網站提供民眾查詢管道，並提供正確消費資訊。	5	7		未設立者 0 分。																		
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		設有獨立協談空間，公司與商業皆 2 分；有建立客戶檔案，公司 3 分，商業 4 分。																		
三、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、消防設備符合規定(滅火器、緊急出口標示燈、緊急照明燈)。(由消防局評分)。	3	1																			
	4、營業場所環境整潔、燈光明亮。	2	1																			
四、權益保障 (25 分) (由消保官評分)	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		採定型化契約簽訂者滿分；採傳統明細表簽約者 1 分，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。																	
	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、確實依書面契約之收費標準收取費用並開立發票(收據)交付消費者。	4	4		備妥 109 年 1 月 1 日至 111 年 4 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、依據內政部 110 年 11 月 30 日修正「內政部指定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		未訂定個資維護計畫送本處備查者 0 分。																	

五、改進及創新措施 (8分)	1、規劃並執行多元、個別化、創新之殯葬服務。	5	5											
	2、推廣或轉介悲傷撫慰案例，具有實績者。	3	3	推廣或轉介其一有實績者，公司與商業皆2分；推廣及轉介皆有實績者，公司與商業皆3分。										
六、性別平等措施 (6分)	1、配合政策宣導性別平權觀念。	1	1	反璞歸真手冊或自製宣導品或影片等。										
	2、參加本處舉辦之性別平等研習課程。	1	1											
	3、推動女性擔任儀程主祭者之事實及成效。	2	2											
	4、提供性別平等為導向之服務建議書(如改善計聞符合性別平等)。	2	2											
七、其他 (10分)	1、推動社會公益活動具有實績者(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)。	5	5											
	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(如重大災難突發事件發生時，收費標準未透明化者)(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置於網站等數位平台供消費者查詢(最多加2分)。													
	2、多於內政部規定具一定規模所需禮儀師數量，並已向內政部更新全國殯葬資訊入口網禮儀師人才庫資料。(每一位加1分，最多加3分)。													
	3、配合內政部推廣節約、簡葬、環保政策，協助消費者採用新北市環保葬地點(最多加5分)。			20%為間距計算。 <table border="1"> <tr><td>1件以上-20%以下</td><td>1分</td></tr> <tr><td>20%以上-40%以下</td><td>2分</td></tr> <tr><td>40%以上-60%以下</td><td>3分</td></tr> <tr><td>60%以上-80%以下</td><td>4分</td></tr> <tr><td>80%以上</td><td>5分</td></tr> </table>	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
	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													
4、配合內政部推廣節約、簡葬、環保政策，協助消費者採用新北市聯合奠祭(最多加5分)。			20%為間距計算。 <table border="1"> <tr><td>1件以上-20%以下</td><td>1分</td></tr> <tr><td>20%以上-40%以下</td><td>2分</td></tr> <tr><td>40%以上-60%以下</td><td>3分</td></tr> <tr><td>60%以上-80%以下</td><td>4分</td></tr> <tr><td>80%以上</td><td>5分</td></tr> </table>	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	
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													
不予評鑑之對象	1、受評年度(109年1月1日至111年5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：111年 月 日										

111 年度新北市殯葬禮儀服務業評鑑基本資料表 (報名表)

填寫日期： 年 月 日

公司或商號名稱	負責人			
	資本額			
營業據點地址 (設立許可地址)				
公司電話				
E-mail				
評鑑聯絡人	評鑑聯絡人電話			
公司人數 (有辦勞健保之員工)	公司具有技術士乙或丙級證照之人數 (同一人員以最高級別之證照計算)			
參加本處舉辦之 課程參訓人數	109 年人數： 110 年人數： 111 年人數：	參加本市葬儀商 業同業公會舉辦 之課程參訓人數	109 年人數： 110 年人數： 111 年人數：	
109.01.01 迄 111.05.31 服務案件總數		109.01.01 迄 111.05.31 環葬案件數		109.01.01 迄 111.05.31 聯奠案件數
是否依據內政部 110 年 11 月 30 日修正訂定個人資料檔案 安全維護計畫及執行情形，並 向殯葬處完成備查。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		前三年度件數：	妥處件數： 消費爭議
是否符合殯葬管理條例第 45 條第 1 項之一定規模	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		※一百萬元以上、未達二百萬元，至少 1 名。 ※二百萬元以上、未達五百萬元，至少 1 名。 ※五百萬元以上、未達一千萬元，至少 2 名。 ※一千萬元以上、未達三千萬元，至少 3 名。 ※三千萬元以上、未達五千萬元，至少 4 名。 ※五千萬元以上、未達一億元，至少 6 名。 ※一億元以上，至少 7 名。逾一億元部分，每達一 億元，至少增至少 1 名。	

- 本公司(商業)參加本次評鑑，針對前項表列相關資料，皆應主動提供評鑑委員參閱。若提供不實資料獲評鑑為特優或優良業者，本處即撤銷其特優或優良業者資格，且限期繳回所領取之獎勵並公告之。

報名請掃 QR Code



注意事項：

請於 111 年 4 月 29 日前線上填寫 Google 表單報名 (<https://forms.gle/YBeLhJZgSAZqjkdBA>)，填寫完成後請與承辦人(翁小姐；電話:02-2257-1207 分機 136)確認是否報名成功，即完成報名程序。

