

彰化縣政府辦理 110 年度殯葬禮儀服務業查核評鑑暨獎勵實施計畫

一、依據：「殯葬管理條例」第 58 條暨「彰化縣殯葬設施及殯葬服務業查核評鑑獎勵辦法」。

二、目的：為促進殯葬禮儀服務業者經營現代化、合理化、制度化，提升服務品質，以確保殯葬消費者之權益。

三、辦理單位：彰化縣政府民政處（自治行政科）。

四、協辦單位：彰化縣葬儀商業同業公會。

五、實施時間：預定 110 年 6 月 1 日起（實際日程表後續擬定）。

六、評鑑對象：本縣設立許可之殯葬禮儀服務業者共計 323 家，分為強制受評及自由參加。

（一）強制受評：依殯葬管理條例第 42 條規定，辦理設立許可（於本縣設立登記），加入殯葬服務業公會之殯葬禮儀服務業者（106 年 1 月 1 日起至 109 年 12 月 31 日止，計約 70 家）。

（二）自由參加：109 年 12 月 31 日前已依殯葬管理條例第 42 條規定，於本縣辦理設立許可，加入殯葬服務業公會之殯葬禮儀服務業，並於公告後 1 個月內向本府報名。

七、評鑑期程：

（一）於實施評鑑前 3 個月將辦理評鑑項目、內容及配分權重公告於本府網站。

（二）繳交之資料完備且內容優良者，另行通知日期邀請至本府簡報、答詢及評鑑。

八、評鑑方式：

（一）由受評業者依公告之評分表內容，繳交相關書面評鑑資料至本府（郵寄或親送）。

- (二) 針對資料完備，內容優良者再由民政處組成評鑑小組邀請至本府簡報、答詢及評鑑。
- (三) 評鑑小組由民政處（承辦人、承辦科長、或民政處副處長或民政處長中擇定）及外聘委員（1至2名，以相關專家學者為原則，惟實際人選因前開專業人員時間不易敲定，擬後續由承辦人接洽，本處簽核外聘）計共5人組成。
- (四) 優良業者至本府答詢之辦理方式：
1. 前開優良業者至本府答詢時，將請其以評鑑標準為題，準備至長15分鐘之簡報，電子或紙本格式不拘。
 2. 簡報結束之後，由評鑑小組成員就內容進行答詢。
 3. 評鑑小組針對報告及答詢之情形，綜合考量決定各家業者之等地。

九、評鑑標準：查核評鑑項目、內容及配分權重如下（如附件一）：

- (一) 組織管理及營業處所環境 25%
- (二) 服務內容及品質 30%
- (三) 消費權益保障 25%
- (四) 改進及創新措施 20%
- (五) 綠色殯葬達成一加分項目

十、評鑑成績列等：

- (一) 優等：90分以上者
- (二) 甲等：80分以上未滿90分者
- (三) 乙等：70分以上未滿80分者

(四) 丙等：60 分以上未滿 70 分者

(五) 丁等：未達 60 分者

十一、評鑑獎懲方式：

(一) 獲優等及甲等之業者，由本府頒發獎牌或獎狀一面，並於本府民政處網站上公告評鑑結果。

(二) 針對各家業者繳交之資料、簡報及答詢情形，核實上網公告，供縣民參酌。公告內容如後附件二。

十二、評鑑所需經費及來源：表揚獎牌每面 1,000 元，相關所需經費由 110 年度民政業務－殯葬管理－業務費－一般事務費項下支應。

十三、預期效益：期藉由評鑑，改善及殯葬服務業者經營管理及提升服務品質，以保障民眾消費權益，落實殯葬管理業務。

十四、本計畫奉核後實施，修正變更時亦同。