

# 雲林縣 113 年度殯葬設施查核評鑑實施計畫

## 壹、依據：

依據殯葬管理條例第 38 條規定暨雲林縣殯葬設施及殯葬禮儀服務業查核評鑑及獎勵要點。

## 貳、目的：

為提升本縣各鄉（鎮、市）公墓、骨灰（骸）存放設施、殯儀館及火化場等殯葬設施之管理與維護，透過查核評鑑機制，藉以督促公私立殯葬設施經營者落實相關規定，提供優質完善的殯葬設施環境及服務品質，確保消費者權益。

## 參、主辦機關：雲林縣政府

## 肆、評核期程：

一、期前規劃與通知作業：查核評鑑於實施前一個月將辦理評鑑項目、內容及配分權重公告於本府網站及函送各鄉（鎮、市）公所及殯葬設施經營業者。

二、查核評鑑階段：預定於本（113）年 9 月至 10 月間辦理各鄉（鎮、市）之公墓、火化場、公私立骨灰（骸）存放設施及殯儀館之查核評鑑作業。

三、查核成果報告彙整：本（113）年 10 月至 11 月。

## 伍、評核對象：

鑒於公立殯葬設施與私立（或委外經營）殯葬設施規模、性質不同，將分項實施查核評鑑，公立同性質殯葬設施設置二處以上者，由主辦機關擇定一處辦理，應受評之殯葬設施如下：

### 一、公立殯葬設施部分：

（一）公墓：各鄉（鎮、市）之公墓（含環保葬區）由主辦機關擇定一處辦理。

（二）殯儀館：斗六市八德生命園區、虎尾鎮惠來靜楓生命園區。

（三）骨灰（骸）存放設施：各鄉（鎮、市）設有兩處以上者，由主

辦機關擇定一處辦理。

(四)火化場：虎尾鎮惠來靜楓生命園區。

二、私立殯葬設施部分：

(一)骨灰(骸)存放設施：雲德寶塔(雲德寶塔股份有限公司)、華山慈恩堂(財團法人台灣創價學會基金會)。

(二)殯儀館：明心花園殯儀館(五台山文殊企業有限公司)。

陸、查核評鑑小組：由本府邀集有關機關、專家學者組成。

一、機關代表：由本府民政處自治事業及客家原住民科指派 1 至 2 名人員擔任。

二、專家學者：由本府聘請相關領域專家學者 1 至 3 名擔任。

柒、評核方式：

一、由本府訂定「雲林縣政府 113 年度殯葬設施查核評鑑表」，由本府查核評鑑小組就轄內各鄉(鎮、市)之殯葬設施處所，依表列各項評核標準進行實地評核。

二、受評之相關人員針對轄內殯葬設施，除依查核評分表內容準備評鑑項目之外，另請就評核項目執行成果準備 5 至 10 分鐘簡報。

捌、評核標準：

依殯葬設施性質不同，查核評鑑項目之內容及配分權重如下：

一、公墓：(評分表如附件 1)

(一)組織管理 15%

(二)建築物及設施 35%

(三)服務內容及品質 15%

(四)改進及創新措施 10%

(五)消費者權利之保護 15%

(六)其他 5%

(七)缺失改善情形：5%

二、公立骨灰(骸)存放設施：(評分表如附件 2)

(一)組織管理 20%

- (二)建築物及設施 25%
- (三)服務內容及品質 12%
- (四)改進及創新措施 10%
- (五)消費者權利之保護 12%
- (六)其他 16%
- (七)缺失改善情形：5%

三、私立骨灰（骸）存放設施：(評分表如附件 3)

- (一)組織管理 20%
- (二)建築物及設施 25%
- (三)服務內容及品質 15%
- (四)改進及創新措施 10%
- (五)消費者權利之保護 12%
- (六)其他 13%
- (七)缺失改善：5%

四、公立殯儀館：(評分表如附件 4)

- (一)組織管理 15%
- (二)建築物及設施 30%
- (三)服務內容及品質 20%
- (四)改進及創新措施 10%
- (五)消費者權利之保護 10%
- (六)其他 10%
- (七) 缺失改善：5%

五、私立殯儀館：(評分表如附件 5)

- (一)組織管理 15%
- (二)建築物及設施 30%
- (三)服務內容及品質 20%
- (四)改進及創新措施 10%
- (五)消費者權利之保護 10%

(六)其他 10%

(七) 缺失改善：5%

六、火化場：(評分表如附件 6)

(一)組織管理 15%

(二)建築物及設備 30%

(三)服務內容及品質 20%

(四)創新措施 10%

(五)消費者權利之保護 10%

(六)其他 10%

(七) 缺失改善：5%

玖、評核委員之迴避：

查核評鑑小組在評鑑程序中有行政程序法第 32 條所定各款情形之 1 者，應自行迴避；有行政程序法第 33 條所定各款情形之 1 者，當事人得申請迴避。

拾、評核結果分為下列等第：

一、優等：90 分以上者。

二、甲等：80 分以上，未達 90 分者。

三、乙等：70 分以上，未達 80 分者。

四、丙等：未達 70 分者。

拾壹、獎勵：

一、查核、評鑑結果，列為優等之殯葬設施，發給獎狀、獎牌獎勵：

(一)考列優等者，得發給獎牌乙面獎勵之。

(二)考列甲等者，得發給獎牌乙面獎勵之。

二、公立殯葬設施評鑑：

(一)優等(90 分以上)：承辦課長(所長)及承辦人員各記功 1 次。

(二)甲等(80 分以上，未達 90 分)：承辦課長(所長)及承辦人

員各記嘉獎 1 次

(三)乙等(70 分以上，未達 80 分)：不予獎勵。

(四)丙等(60 分以上，未達 70 分)：依查核缺失儘速改善。

三、評鑑總成績經核審後函送各鄉(鎮、市)公所及殯葬設施經營業者，並公布於雲林縣政府全球資訊網站。

拾貳、查核建議與改善：

查核評鑑結果列有缺失或待檢討改進者，應於通知送達之次日起限期 2 個月內規劃提具體改善方針報本府備查，列為次年督導事項。

拾參、經費：

辦理本案所需相關經費，由本府民政處 113 年度民政業務-自治事業-業務費-一般事務費(按日按件計資酬金)項下支應。

拾肆、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

## 附件資料

附件 1：雲林縣政府 113 年度殯葬設施查核評鑑表（公墓）

附件 2：雲林縣政府 113 年度殯葬設施查核評鑑表（公立骨灰骸存放設施）

附件 3：雲林縣政府 113 年度殯葬設施查核評鑑表（私立骨灰骸存放設施）

附件 4：雲林縣政府 113 年度殯葬設施查核評鑑表（公立殯儀館）

附件 5：雲林縣政府 113 年度殯葬設施查核評鑑表（私立殯儀館）

附件 6：雲林縣政府 113 年度殯葬設施查核評鑑表（火化場）

# 雲林縣政府 113 年度殯葬設施查核評鑑表（公墓）

附件 1

評鑑日期：      年      月      日

設 施 名 稱		經 營 者		
設 施 地 址				
核 可 日 期 及 文 號		電 話		年 月 日
		啟 用 日 期		
評 鑑 項 目	評 鑑 內 容	配 分	分 數	具 體 事 實
<b>一、組織管理 (15%)</b>	1. 登記簿或電子檔案設置、保管、登載事項是否符合規定。	3		
	2. 訂定員工考核、績效獎勵、福利制度，並提供員工申訴管道。	2		
	3. 存放者應檢附火化許可證明或起掘許可證明或其他相關證明。	2		
	4. 訂定有工作說明書供員工遵循並隨時稽查，且有稽查紀錄。	2		
	5. 建立業務人員名冊及檔案資料，並為員工辦理勞、健保。	2		
	6. 有無定期報送公墓財務報表及管理概況表。	2		
	7. 訂定傳統公墓管理維護標準作業流程。	2		
<b>二、建築物及其設施 (35%)</b>	1. 墓區、墓基設置規劃及維護情形。	2		
	2. 服務中心設置及維護情形。	3		
	3. 公共衛生設備設置及維護情形。	3		
	4. 排水系統設置及維護情形。	3		
	5. 給水及照明設備設置及維護情形。	3		
	6. 消防安全設備是否符合規定。	4		
	7. 停車場設置及維護情形。	3		
	8. 聯外道路現況。	3		
	9. 公墓標誌設置情形。	3		
	10. 家屬休憩場所提供情形。	3		
	11. 公墓周圍區隔設置及綠化施作情形及 1-11 點各項預算編列情形。	3		
	12. 傳統公墓維護情形（如：加強照明及監控、落實定期巡查、注意墓穴起掘後之回填等）	2		
<b>三、服務內容及品質 (15%)</b>	1. 將殯葬設施之收費標準展示供民眾查閱情形。	3		
	2. 訂定殯葬設施申請流程，並充分告知民眾情形。	3		

	3. 服務人員(管理人員)穿著制服或背心並佩帶識別證。	3		
	4. 建立客戶資料並加強售後聯繫與服務。	2		
	5. 對弱勢族群收費訂有減免之規定。	2		
	6. 專人管理、維護,並安排現場解說。	2		
<b>四、改進及創新措施 (10%)</b>	1. 採消費者建議並增進消費者權益事項。	2		
	2. 推廣環保多元葬法、設置環保金爐。	2		
	3. 特殊節日祭典(如清明、中元節)之服務、疏導措施。	2		
	4. 是否派員參加在職訓練與各種講習。	2		
	5. 其他管理或相關之創新作為(如內部控制制度)	2		
<b>五、消費者權益之保護 (15%)</b>	1. 提供消費者糾紛提供申訴管道。	3		
	2. 收取費用掣給收費明細表。	3		
	3. 墓基使用權益保障情形。	3		
	4. 能提供處理消費爭議之具體資料。	3		
	5. 是否建置相關網站(頁)或全國資訊殯葬管理系統當地資料已建置完成或更新。	3		
<b>六、其他 (5%)</b>	1. 受評者之報告完善者。(或有簡報內容者)。	2		
	2. 對弱勢族群或中(低)收入戶收費訂有減免之規定。	2		
	3. 宣導治喪行為不得製造噪音、妨礙安寧及公序良俗(端正政風)。	1		
<b>七、缺失改善 (5%)</b>	針對 111 年度殯葬設施評鑑結果之缺失改進情形。	5		
<b>總計：</b>				
<b>委員評語 (優點或特色)</b>				
<b>委員評語 (缺點或改進)</b>				

評鑑委員簽名：

## 雲林縣政府 113 年度殯葬設施查核評鑑表（公立骨灰骸存放設施）

評鑑日期： 年 月 日

設施名稱	經營者			
設施地址				
核可日期及文號	電話		年 月 日	
	啟用日期			
評鑑項目	評鑑內容	配分	分數	具體事實
一、組織管理 (20%)	1. 登記簿或電子檔案設置、保管、登載事項是否符合規定。	3		
	2. 存放者應檢附火化許可證明或其他相關證明。	5		
	3. 訂定員工考核、績效獎勵、福利制度，並提供員工申訴管道。	3		
	4. 訂定有工作說明書供員工遵循並隨時稽查，且有稽查紀錄。	2		
	5. 建立業務人員名冊及檔案資料，並為員工辦理勞、健保。	3		
	6. 有無定期報送納骨堂（塔）及管理概況表。	4		
二、建築物及其設施 (25%)	1. 納骨堂（塔）設備及設施維護情形。	4		
	2. 祭祀設備設置及維護情形。	2		
	3. 服務中心及家屬休息室設備設置及維護情形。	3		
	4. 公共衛生設備設置及維護情形。	3		
	5. 停車場設備設置及維護情形及聯外道路現況。	3		
	6. 設置許可、建築物使用執照等公共安全及消防安全設施。	3		
	7. 納骨設施標誌設置情形。	3		
	8. 納骨設施範圍內環境綠美化及整體環境清潔維護及編列預算情形。	4		
三、服務內容及品質 (12%)	1. 有無安排專人現場說明設施之管理維護事項且解說使用應注意事項。	3		
	2. 服務場所設施及人員的服務態度。	3		

	3. 是否參加殯葬相關法令或課程研習會或對內部人員辦理職能、法令教育訓練、檢討座談會。	3		
	4. 建立客戶資料或聯繫之服務。	3		
四、改進及創新措施 (10%)	1. 是否建置相關網站(頁)或全國資訊殯葬管理系統當地資料已建置完成或更新。	2		
	2. 提升管理效能具體事項(如內部管理、增加或改善設施)。	2		
	3. 增進消費者權益之創新措施(如引進資金或委外經營)。	1		
	4. 其他管理或相關之創新作為(如內部控制制度)	5		
五、消費者權益之保護 (12%)	1. 塔位使用權益保障情形。	2		
	2. 發生消費爭議時處理情形。	2		
	3. 有無將管理費以外之費用提撥2%,存入雲林縣殯葬設施基金專戶	4		
	4. 主動告知相關法令及政策宣導。	2		
	5. 銷售塔位相關產品提供消費者發票或收據情形。	2		
六、其他(16%)	1. 有否投保公有產物火險、安全檢查資料或地震災害時之處理等。	3		
	2. 對弱勢族群或中(低)收入戶收費訂有減免之規定。	4		
	3. 宣導治喪行為不得製造噪音、妨礙安寧及公序良俗(端正政風)。	3		
	4. 設立環保金爐	4		
	5. 主動告知相關法令及政策宣導	2		
七、缺失改善 (5%)	針對111年度殯葬設施評鑑結果之缺失改善情形。	5		
總計：				
委員評語 (優點或特色)				
委員評語 (缺點或改進)				

評鑑委員簽名：

## 雲林縣政府 113 年度殯葬設施查核評鑑表（私立骨灰骸存放設施）

評鑑日期： 年 月 日

設施名稱	經營者		
設施地址			
核可日期及文號	電話		年 月 日
	啟用日期		
評鑑項目	評鑑內容	配分	分數
一、組織管理 (20%)	1. 訂定合理收費標準及管理辦法。	2	
	2. 費用收取依管理辦法規定收費。	2	
	3. 訂定納（靈）骨塔定型化契約，並明確註明權利與義務。	2	
	4. 對弱勢族羣收費訂有減免之規定。	2	
	5. 管理專戶之設立。	2	
	6. 登記簿設置及依規定詳實記載保管情形。	2	
	7. 登記簿設置及保管情形。	2	
	8. 定期報送納骨堂（塔）設施概況表。	2	
	9. 員工配帶識別證或穿著制服，服務態度和藹可親。	2	
	10. 與主管機關許可或備查項目是否相符。	2	
二、建築物及其設施 (25%)	1. 納骨堂(塔)設備、設施維護情形。	3	
	2. 祭祀設備設置維護情形。	3	
	3. 服務中心及家屬休息室設備設置維護情形。	3	
	4. 公共衛生設備設置及維護情形。	3	
	5. 停車場設備設置維護情形及聯外道路現況。	3	
	6. 設置許可、建築物使用執照等公共安全及消防安全設施。	3	
	7. 納骨設施標誌設置情形。	3	
	8. 納骨設施範圍內環境綠美化及整體環境清潔維護情形。	4	

三、服務內容及品質 (15%)	1. 有無安排專人現場說明設施之管理及維護事項且解說使用應注意事項。	3		
	2. 使用收費標準及服務項目等之公开展示。	3		
	3. 建立客戶資料並保持售後服務。	3		
	4. 提供合理必要之服務或配合宣導。	3		
	5. 是否參加殯葬相關法令或課程研習會或對內部人員辦理職能、法令教育訓練、檢討座談會。	3		
四、改進及創新措施 (10%)	1. 有否建置相關殯葬服務網站(公開完整資訊)。	4		
	2. 提升管理效能具體事項或消費者建議事項具體改進情形。	3		
	3. 增進消費者權益之創新措施。	3		
五、消費者權益之保護 (12%)	1. 是否依簽訂契約內容履行。	3		
	2. 消費糾紛有無提供申訴管道及消費爭議處理情形(具體案件)。	2		
	3. 收取費用是否開立收費明細表及收據。	3		
	4. 有無將管理費以外之費用提撥2%,存入雲林縣殯葬設施基金專戶	4		
六、其他 (13%)	1. 書面成果資料豐富及完整性。	2		
	2. 受核者之報告完善性。	2		
	3. 有無投保產物保險或安全檢查相關資料。	2		
	4. 設立環保金爐	5		
	5. 主動告知相關法令及政策宣導。	2		
七、缺失改善 (5%)	針對111年度殯葬設施評鑑結果之缺失改進情形。	5		
總計：				
委員評語 (優點或特色)				
委員評語 (缺點或改進)				

評鑑委員簽名：

## 雲林縣政府 113 年度殯葬設施查核評鑑表（公立殯儀館）

評鑑日期： 年 月 日

設施名稱	經營者			
設施地址				
核可日期及文號	電話			
	啟用日期			
評鑑項目	評鑑內容	配分	分數	具體事實
一、組織管理 (15%)	1. 管理方式運作情形(如組織編制及運作)。	2		
	2. 登記簿或電子檔案設置、保管、登載事項是否符合規定。	2		
	3. 個案是否有檢附相關證明文件。	2		
	4. 訂定有工作說明書供員工遵循並隨時稽查，且有稽查紀錄。	2		
	5. 有無定期報送殯儀館及管理概況表。	4		
	6. 訂有標準申請及使用設施程序處理情形。	3		
二、建築物及其設施 (30%)	1. 設置許可、建物使用執照等公共安全及消防安全設施。	3		
	2. 環境綠美化及整體環境清潔維護情形，及是否編列年度預算。	3		
	3. 冷凍設備之設置及維護情形。	2		
	4. 屍體處理設施、消毒器、物品設備之設置及維護情形。	3		
	5. 消毒設備設置、維護情形。	3		
	6. 污水處理設施之設置及維護情形。	3		
	7. 停柩室設施之設置及維護情形。	2		
	8. 禮廳、靈堂設施之設置及維護情形。	3		
	9. 悲傷輔導室設置情形。	2		
	10. 服務中心及家屬休息室設置情形。	2		
	11. 公共衛生設備設置、維護情形。	2		
	12. 停車場設置維護情形及聯外道路現況。	2		

三、服務內容及品質 (20%)	1.有無安排專門人員主動說明處理程序及注意事項。	3	
	2.服務人員或管理人員穿著制服或背心及佩帶識別證。	3	
	3.是否參加殯葬相關法令或課程研習會或對內部人員辦理職能、法令教育訓練、檢討座談會。	5	
	4.主動積極宣導殯葬法令及相關政策或措施。	4	
	5.殯儀館使用資訊透明化。(如公開排定行程表、民眾網路查詢使用時段)。	5	
四、改進及創新措施 (10%)	1.提升管理效能具體事項(如內部管理、增加或改善設施)。	2	
	2.增進消費者權益之創新措施(如引進資金或委外經營)。	1	
	3.宣導治喪行為不得製造噪音、妨礙安寧及公序良俗(端正政風)。	2	
	4.其他管理或相關之創新作為(如內部控制制度)	5	
五、消費者權益之保護 (10%)	1.設施使用保障權益情形(有無投保公有產物保險或安全檢查相關資料)。	3	
	2.消費糾紛提供申訴管道或消費爭議處理情形(具體案件)。	3	
	3.收取費用開具收據情形。	4	
六、其他 (10%)	1.殯儀館之設置或改善(當年度有設置或修繕或改善計畫等)。	3	
	2.是否配合政策減免中(低)收入戶或其他弱勢者等案件之費用。	4	
	3.是否建置相關網站(頁)或供殯葬設施使用查詢或全國資訊殯葬管理系統當地資料已建置完成或更新。	3	
七、缺失改善 (5%)	針對 111 年度殯葬設施評鑑結果之缺失改進情形。	5	
<b>總計：</b>			
委員評語 (優點或特色)			
委員評語 (缺點或改進)			

評鑑委員簽名：

## 雲林縣政府 113 年度殯葬設施查核評鑑表（私立殯儀館）

評鑑日期： 年 月 日

設施名稱	經營者			
設施地址				
核可日期及文號	電話			
	啟用日期			
評鑑項目	評鑑內容	配分	分數	具體事實
一、組織管理 (15%)	1. 管理方式運作情形(如組織編制及運作)。	2		
	2. 登記簿或電子檔案設置、保管、登載事項是否符合規定。	2		
	3. 個案是否有檢附相關證明文件。	2		
	4. 訂定有工作說明書供員工遵循並隨時稽查，且有稽查紀錄。	2		
	5. 有無定期報送殯儀館及管理概況表。	4		
	6. 訂有標準申請及使用設施程序處理情形。	3		
二、建築物及其設施 (30%)	1. 設置許可、建物使用執照等公共安全及消防安全設施。	3		
	2. 環境綠美化及整體環境清潔維護情形。	3		
	3. 冷凍設備之設置及維護情形。	2		
	4. 屍體處理設施、消毒器、物品設備之設置及維護情形。	3		
	5. 消毒設備設置、維護情形。	3		
	6. 污水處理設施之設置及維護情形。	3		
	7. 停柩室設施之設置及維護情形。	2		
	8. 禮廳、靈堂設施之設置及維護情形。	3		
	9. 悲傷輔導室設置情形。	2		
	10. 服務中心及家屬休息室設置情形。	2		
	11. 公共衛生設備設置、維護情形。	2		
	12. 停車場設置維護情形及聯外道路現況。	2		

三、服務內容及品質 (20%)	1.有無安排專門人員主動說明處理程序及注意事項。	3	
	2.服務人員或管理人員穿著制服或背心及佩帶識別證。	3	
	3.是否參加殯葬相關法令或課程研習會或對內部人員辦理職能、法令教育訓練、檢討座談會。	5	
	4.主動積極宣導殯葬法令及相關政策或措施。	4	
	5.殯儀館使用資訊透明化。(如公開排定行程表、民眾網路查詢使用時段)。	5	
四、改進及創新措施 (10%)	1.提升管理效能具體事項(如內部管理、增加或改善設施)。	2	
	2.增進消費者權益之創新措施(如引進資金或委外經營)。	1	
	3.宣導治喪行為不得製造噪音、妨礙安寧及公序良俗(端正政風)。	2	
	4.其他管理或相關之創新作為(如內部控制制度)	5	
五、消費者權益之保護 (10%)	1.設施使用保障權益情形(有無投保公有產物保險或安全檢查相關資料)。	3	
	2.消費糾紛提供申訴管道或消費爭議處理情形(具體案件)。	3	
	3.收取費用開具收據情形。	4	
六、其他 (10%)	1.殯儀館之設置或改善(當年度有設置或修繕或改善計畫等)。	3	
	2.是否配合政策減免中(低)收入戶或其他弱勢者等案件之費用。	4	
	3.是否建置相關網站(頁)或供殯葬設施使用查詢或全國資訊殯葬管理系統當地資料已建置完成或更新。	3	
七、缺失改善 (5%)	針對 111 年度殯葬設施評鑑結果之缺失改進情形。	5	
<b>總計：</b>			
委員評語 (優點或特色)			
委員評語 (缺點或改進)			

評鑑委員簽名：

## 雲林縣政府 113 年度殯葬設施查核評鑑表（火化場）

評鑑日期： 年 月 日

設施名稱	經營者			
設施地址				
核可日期及文號		電話		年 月 日
		啟用日期		
評鑑項目	評鑑內容	配分	分數	具體事實
一、組織管理 (15%)	1. 管理方式運作情形(如組織編制及運作)。	2		
	2. 登記簿設置、保管及電腦建置情形。	2		
	3. 操作人員教育訓練、費用收取規定。	2		
	4. 訂定有工作說明書供員工遵循並隨時稽查，且有稽查紀錄。	2		
	5. 訂定員工考核、績效獎勵、福利制度，並提供員工申訴管道。	2		
	6. 建立業務人員名冊及檔案資料，並為員工辦理勞、健保。	2		
	7. 有無定期報送火化各類報表。	3		
二、建築物及其設備 (30%)	1. 撿骨室、骨灰暫存或骨灰再處理設備設施維護情形。	4		
	2. 火化設備設置維護情形。	5		
	3. 服務中心及家屬休息室設備設置維護情形。	2		
	4. 設施產生之廢氣、污染及噪音處理措施。	5		
	5. 公共衛生設備設置及維護情形。	2		
	6. 停車場設備設置維護情形及聯外道路現況。	2		
	7. 設施之設置許可、建物使用執照等公共安全及消防安全設施。	4		
	8. 火化場設施標誌設置情形。	3		
	9. 火化場（或公墓）設施範圍內環境綠美化及整體環境清潔維護情形。	3		
三、服務內容及品質 (20%)	1. 有無安排專人現場說明火化設施之管理維護事項且解說使用應注意事項。	4		
	2. 收費標準及申請流程展示供民眾查閱情形。	4		

	3. 建立客戶資料或聯繫服務。	4		
	4. 殯儀館、火化場使用資訊透明化。(如公開排定行程表、民眾網路查詢使用時段)。	4		
	5. 訂有標準作業火化程序處理情形。	4		
<b>四、創新措施 (10%)</b>	1. 提升管理效能具體事項(如內部管理、增加或改善設施)。	2		
	2. 增進消費者權益之創新措施(如引進資金或委外經營)。	1		
	3. 是否參加殯葬相關法令或課程研習會或對內部人員辦理職能、法令教育訓練、檢討座談會。	2		
	4. 其他管理或相關之創新作為(如內部控制制度)	5		
<b>五、消費者權益之保護 (10%)</b>	1. 設施使用保障權益情形(有無投保公有產物保險或安全檢查相關資料)。	3		
	2. 消費糾紛提供申訴管道或消費爭議處理情形(具體案件)。	3		
	3. 收費是否開立收據。	4		
<b>六、其他 (10%)</b>	1. 相關費用調整時是否適時公布。	2		
	2. 是否回饋當地或弱勢者之情形。	4		
	3. 火化場之設置或改善(當年度有設置或修繕、改善計畫,並於歲修完成盡速恢復營運等)。	4		
<b>七、缺失改善 (5%)</b>	針對 111 年度殯葬設施評鑑結果之缺失改進情形。	5		
<b>總計：</b>				
<b>委員評語 (優點或特色)</b>				
<b>委員評語 (缺點或改進)</b>				

評鑑委員簽名：