附件2

|  |
| --- |
| 新疆经营性公墓年检评分表 |
| 年检内容及分值 | 单位自检评分 | 县级局评分 | 地区级局评分 | 自治区民政厅评分 |
| **一、经营管理（40分）** |
| 1、服务人员统一佩戴工号牌（2分），持有相关证书(3分） |  |  |  |  |
| 2、有规范的业务接待流程（3分），并按相关要求提供服务（2分） |  |  |  |  |
| 3、《墓位使用合同》规范统一，符合要求。(3分） |  |  |  |  |
| 4、登记统记规范（4分），出具民政厅统一监制的《公墓安葬证》(2分） |  |  |  |  |
| 5、安葬服务符合标准化要求（4分） |  |  |  |  |
| 6、墓体制作符合相关标准要求（4分） |  |  |  |  |
| 7、业务档案管理规范、资料齐全（4分） |  |  |  |  |
| 8、公益性墓区不少于总用地面积10%(5分） |  |  |  |  |
| 9、财务管理、财务账册规范（4分） |  |  |  |  |
| **二、服务场所（20分）** |
| 10、有接待服务场所（3分） |  |  |  |  |
| 11、服务场所清晰公示服务项目、价格等（5分） |  |  |  |  |
| 12、服务台配有雨具、急救药箱和纸笔等（4分） |  |  |  |  |
| 13、接待厅配有座椅、饮水供应设备、殡葬法规和意见簿（箱）(4分） |  |  |  |  |
| 14、墓区道路通畅且有停车场和公共厕所（2分） |  |  |  |  |
| 15、消防设施、防盗设施完备（2分） |  |  |  |  |
| **三、公墓祭扫服务（20分）** |
| 16、墓园整洁干净，指示牌设置合理（2分），有免货供客户祭扫使用工具（4分） |  |  |  |  |
| 17、有突发事件处置方案，每年演练不少于1次(5分） |  |  |  |  |
| 18、值班和巡查记录有据可查、保管得当（4分）。 |  |  |  |  |
| 19、开展树葬、壁葬、塔葬等生态节地葬式（5分） |  |  |  |  |
| **四、文明服务与队伍建设（20分）** |
| 20、职责明确、制度健全（3分） |  |  |  |  |
| 21、每年向客户发放和收集《客户满意度调查表》不少于2次（2分） |  |  |  |  |
| 22、及时合理处理客户投诉，信访办结率100%(3分） |  |  |  |  |
| 23、服务及丧葬用品明码标价、无强买强卖、捆绑消费等现象（3分） |  |  |  |  |
| 24、服务周到，群众投诉次数每年少于5次（3分） |  |  |  |  |
| 25、组织业务学习、培训每年不少4次（3分） |  |  |  |  |
| 26、取得相应资格证书人数比例达到20％以上（3分） |  |  |  |  |
| **五、有下列情形之一的，扣41分** |
| 《实施办法》第十二条情形之一的 |  |  |  |  |
| 得 分 |  |  |  |  |
| 等 级 |  |  |  |  |
| 注：总分100。90分以上为优等；89一60分为合格；59分以下为不合格。 |