

臺中市政府民政局

113 年度私立殯葬設施及殯葬服務業查核評鑑實施計畫

一、 依據：

殯葬管理條例第三十八條、第五十八條及臺中市殯葬管理自治條例第二十六條、第四十五條暨臺中市殯葬設施及殯葬服務業查核評鑑及獎勵辦法。

二、 目的：

為提升殯葬服務品質，保障消費者權益，針對臺中市殯葬服務業許可之業者進行通盤性清查，以利掌握轄區內業者營運狀況，並輔導殯葬服務業者經營合法化、制度化，對於優良殯葬服務業者給予表揚，藉以提升殯葬服務品質，促進良性競爭，提供喪家優質選擇。

三、 辦理機關：

(一) 主管機關：臺中市政府民政局(以下簡稱本局)

(二) 執行機關：臺中市生命禮儀管理處(以下簡稱生管處)

(三) 協辦機關：臺中市政府消防局(以下簡稱消防局)、臺中市政府法制局(以下簡稱法制局)、臺中市政府都市發展局(以下簡稱都發局)

(四) 協辦公會：臺中市葬儀商業同業公會、臺中市直轄市葬儀商業同業公會、臺中市殯葬設施經營商業同業公會

四、 評鑑區域劃分及本年擇定區域：

本市評鑑區域劃分為三區域，每年評鑑一區域(每區域每三年至少辦理一次)，**113 年評鑑第二區域**。

(一) 第一區域：和平區、東勢區、后里區、石岡區、豐原區、神岡區、新社區、潭子區、大雅區、北屯區、東區、太平區等十二區殯葬禮儀服務業者。

(二) 第二區域：大甲區、大安區、外埔區、清水區、梧棲區、沙鹿區、龍井區、大肚區、烏日區、西屯區、南屯區、南區、大里區、霧峰區等十四區殯葬禮儀服務業者。

(三) 第三區域：中區、西區、北區等三區之殯葬禮儀服務業者。

(四) 本市私立殯葬設施：與第三區域殯葬禮儀服務業合併辦理評鑑。

五、 評鑑對象：

- (一) 初評對象：本市依法設立登記、加入公會並營業中之殯葬禮儀服務業者，112年12月31日前於本市第二區域設立登記之殯葬禮儀服務業者為本年度應受評業者，皆應參加初評。
- (二) 實地評鑑：本年度應受評業者於前一年度生管處所屬殯儀館及火化場申辦案件數由多至少排序前二十名者應參加實地評鑑；另開放當年度評鑑區域之應受評業者得自願參加實地評鑑。
- (三) 私立殯葬設施暨殯葬設施經營業者：依法公告啟用並取得設立許可經營之本市私立殯葬設施暨殯葬設施經營業者，應列入全面實地評鑑對象。

六、 評鑑方式：

- (一) 第一階段(資格審查)：以電話及經濟部商業司商工登記資料公示系統查詢殯葬服務業者是否尚在營業(如公司現況為已解散、歇業、廢止，依殯葬管理條例第五十七條第三項廢止經營許可)。
- (二) 第二階段初評(書面評核)：由業者填具本局殯葬禮儀服務業評鑑初評表(如附表1)，並依序檢附相關佐證資料於本年度**6月28日前**寄送生管處進行書面評核。初評未合格項目須於接獲審查結果通知十四日內提送書面改善結果，未提送改善結果的業者列入輔導及查核名冊，由生管處排定期日進行查核，審查結果全部項目合格後，始得進入實地評鑑。未提送初評表資料及拒絕查核之業者，視為未參加評鑑。
- (三) 第三階段複評(實地評鑑)：初評全部合格者由評鑑小組就評分表項目(如附表2)至殯葬服務業者營業場所實地訪視評分。
- (四) 本市私立殯葬設施不辦理初評，直接由評鑑小組就評分表項目(如附表3)至殯葬設施所在地實地訪視評分。

七、 實地評鑑時間：

本年度8月1日至9月30日至營業場所實地評鑑。每家審查時間以四十分鐘為原則(含簡報十分鐘，簡報人應為負責人或所屬員工)。

八、 評鑑說明會：

生管處於實地評鑑前為受評業者辦理評鑑說明會，使業者了解評鑑之意

涵及準備方向，以有效呈現公司經營特色。

九、評鑑小組：

- (一) 評鑑小組成員由機關代表及專家學者組成，實地評鑑時專家學者不得少於三人。
- (二) 專家學者：由生管處敦聘五位以上嫻熟殯葬業務及企業管理之專家、學者擔任評鑑委員。
- (三) 機關代表：殯葬禮儀服務業評鑑由消防局、法制局、生管處各派一名擔任評鑑委員；私立殯葬設施暨殯葬設施經營業由消防局、法制局、都發局、生管處各派一名擔任評鑑委員。

十、評等會議：

- (一) 實地評鑑後由生管處召集評鑑小組之專家學者開會，必要時邀請機關代表與會。
- (二) 評等會議應列入機關代表之評分及生管處調查之加扣分後給予總分及等第。

十一、迴避及保密：

- (一) 迴避：評鑑小組成員如遇有行政程序法第三十二條所定各款情形之一者或與業者有其他利益關係者，應自行迴避，不得參與該受評業者之評鑑。
- (二) 保密：為確保評鑑作業之公平進行及個人資料保護，評鑑過程相關作業均應遵守保密原則，受評業者所提供之評鑑資料，均不予公開，並依法保存管理。

十二、評鑑成績及通知：

評鑑結果依實地評鑑總成績列等，總分九十分以上者為優等；總分八十分以上未達九十分者為甲等；總分六十分以上未達八十分者為實地評鑑合格業者；未達六十分者不列等第。委員評語以書面通知受評業者。

十三、獎勵方式：

- (一) 評鑑優、甲等業者頒發獎牌(座)乙面，評鑑成績六十分以上未達八十分者列為實地評鑑合格業者，由生管處函發獎狀乙幀，以茲鼓勵。
- (二) 具有性別平等意識，重視突破舊俗且具體落實性平推廣與執行工作(例

如，倡導「親情無差別有愛最完美」、「喪事分工和樂融融」，肯定無論性別，男女皆享有一致的尊重和平等祭祀權利)的殯葬服務業者，於獎狀或獎牌上註記為「推展性別平等業務績效卓越業者」。

(三) 依據業者實際辦理情形，評鑑小組得增設「最佳進步獎」、「創新服務獎」、「人文關懷獎」等特殊獎項，以鼓勵業者提供優質、創新、具人文關懷或心靈撫慰的殯葬服務或措施。

(四) 連續獲實地評鑑優等成績達三次以上且無違反殯葬管理條例、殯葬自治法規及其他相關法令者，經評鑑小組一致審議通過，得頒發「歷次優等」獎項，並得免實地評鑑一次。

十四、 評鑑結果公告：

(一) 實地評鑑優、甲等及合格業者名單於生管處網站上公布三年，同時於生管處所屬殯葬設施、公所及本市醫院公布周知，以供家屬選擇參考。

(二) 歷次優等業者於免評鑑年度仍同當年度獲獎業者一併公告三年。

十五、 成績複查方式：

評鑑結果公布後十四日內，以書面敘明理由，向生管處承辦單位申請成績複查，承辦單位以核對評鑑項目評分及總分計算有無錯誤、委員評語登錄有無錯誤為處理原則，不重新進行評鑑，複查結果以書面通知申請人。

十六、 未參加評鑑之罰則：

未參加評鑑經通知仍拒絕辦理者，依臺中市殯葬管理自治條例第四十五條規定，處新臺幣一萬元以上三萬元以下罰鍰，並列入下一年之評鑑對象。

十七、 其他重要事項：

(一) 實際營業場所與營業登記地址不符者，除按評分表扣分外，不得列為當年度優、甲等業者。

(二) 負責人及所屬員工違反殯葬管理條例、殯葬自治法規及其他相關法令規定情節重大者，經查獲屬實立即公布網頁供民眾參酌，且三年內不得列為優、甲等及實地評鑑合格業者。曾得獎業者如於評鑑後發生違法或重大缺失經查屬實，由生管處簽請民政局審議核定後廢止其評鑑

成績，並限期繳回獎牌（座、狀）。

（三）提供不實資料供公務員登載，足以造成公眾及他人損害者，除依刑法送辦外，領有獎牌(座)或獎狀者限期收回並撤銷得獎資格。

十八、經費來源：

評鑑所需經費由生管處殯葬管理－殯葬業務－業務費－一般事務費「辦理殯葬服務業評鑑表揚業務」項下支應。

十九、預期效益：

期藉由評鑑，引導業者改善經營管理及提升服務品質，以保障市民消費權益，並於實地評鑑之過程與業者溝通，進一步了解業者經營之現況，以作為臺中市制定殯葬相關政策之參考。

二十、獎懲：

年度評鑑辦理圓滿達成任務，評鑑相關人員依據臺中市政府及所屬各機關公務人員平時獎懲標準敘獎。

二十一、本計畫陳奉核可後實施，變更時亦同，惟評鑑評分表內的評鑑子項及評分基準授權由評鑑小組會議決議之，若有變更並應立即公告。