

臺中市政府民政局

114 年度私立殯葬設施及殯葬服務業查核評鑑實施計畫

中華民國 114 年 5 月 14 日中市生服字第 1140004482 號簽奉核定

中華民國 114 年 5 月 27 日中市生服字第 1140004794 號簽奉修定

一、 依據：

殯葬管理條例第 38 條、第 58 條及臺中市殯葬管理自治條例第 26 條、第 45 條。

二、 目的：

提升殯葬服務品質，保障消費者權益，並輔導殯葬服務業者經營合法化、制度化，表揚優良殯葬服務業者，提供民眾優質選擇。

三、 辦理機關：

- (一) 主管機關：臺中市政府民政局
- (二) 執行機關：臺中市生命禮儀管理處
- (三) 協辦單位：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、 評鑑對象：

- (一) 私立殯葬設施暨殯葬設施經營業：本市依法於前一年度公告啟用並取得設立許可經營之私立殯葬設施暨殯葬設施經營業者。
- (二) 殯葬禮儀服務業：
 - 1. 初評：本市依法於前一年度設立登記、加入公會並營業中之殯葬禮儀服務業者。
 - 2. 實地評鑑：前一年度於本市公立殯儀館及火化場申辦案件數前 35 名業者；另當年度應受評業者得自願參加實地評鑑(3 年內無違反殯葬管理條例或本市殯葬自治法規並裁罰者)。

五、 評鑑區域劃分及本年擇定區域：

- (一) 私立殯葬設施暨殯葬設施經營業：無區域之劃分，3 年 1 次全面評鑑，並於本年度辦理之。
- (二) 殯葬禮儀服務業：依本市殯葬禮儀服務業分布情形劃分為三區域，每年

評鑑一區域，本年度評鑑第三區域。

1. 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 12 區殯葬禮儀服務業者。
2. 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 14 區殯葬禮儀服務業者。
3. 第三區域：中區、西區、北區等 3 區之殯葬禮儀服務業者。

六、評鑑方式及流程：

(一) 第一階段(資格審查)：由主辦機關以經濟部商業司商工登記資料公示系統查詢業者是否尚在營業(如已解散、歇業、廢止，依殯葬管理條例第 57 條第 3 項廢止經營許可)。

(二) 第二階段初評(書面評核)：

1. 私立殯葬設施暨殯葬設施經營業：

業者填報自評檢核表(如附表 1)，於 114 年 6 月 30 日前寄回臺中市生命禮儀管理處亦可掃描電子檔上傳官方帳號。

2. 殯葬禮儀服務業：

業者填殯葬禮儀服務業評鑑初評表(如附表 2)，並依序檢附相關佐證資料於 114 年 6 月 30 日前寄回臺中市生命禮儀管理處進行書面評核，亦可掃描電子檔上傳官方帳號。未提送初評表資料之業者視為未參加評鑑，得公告於臺中市生命禮儀管理處官網。

(三) 第三階段複評(實地評鑑)：每家以 30 分鐘為原則，含簡報 10 分鐘。

1. 私立殯葬設施暨殯葬設施經營業：

評鑑小組就實地評分表項目(如附表 3)至殯葬設施所在地實地訪視評分。

2. 殯葬禮儀服務業：

評鑑小組就實地評分表項目(如附表 4)至殯葬服務業者營業場所實地訪視評分。

七、實施期程：

(一) 評鑑說明會:邀請本年度受評業者參加，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，預定 6 月 30 日前辦理。

(二) 實地評鑑日期:

1. 私立殯葬設施暨殯葬設施經營業：9 月 22 日至 10 月 15 日。

2. 殯葬禮儀服務業：8 月 1 日至 8 月 29 日。

八、 評鑑小組：

評鑑小組成員由機關代表及專家學者組成，實地評鑑時評鑑委員不得少於 5 人，其中專家學者不得少於三分之一；單一性別不得少於三分之一。

九、 評鑑成績及獎勵方式：

(一)評鑑結果依實地評鑑總成績分為以下等第:

1. 特優：總分九十五分以上者。

2. 優等：總分九十分以上，未達九十五分者。

3. 甲等：總分八十分以上，未達九十分者。

(二)委員評語以書面通知受評業者。

(三)實地評鑑總分達 80 分以上者頒發獎牌(座)乙面，以茲鼓勵。

(四)依據業者實際辦理情形，得增設「創新服務獎」、「人文關懷獎」、「環保永續獎」、「性別平等獎」等特殊獎項，以鼓勵業者提供優質、創新、具人文關懷、環保低碳或性平的殯葬服務措施。

十、 評鑑結果公告：

實地評鑑甲等以上業者名單於臺中市生命禮儀管理處官網公布 3 年，同時於本市公立殯葬設施及區公所等公布周知。

十一、 複查制度：

評鑑結果送達後 10 日內，有疑義者應以書面敘明理由，申請成績複查，成績複查之處理，以核對各項評分及總分有無核計錯誤為原則，不重新進行評鑑，複查結果以書面通知申請人。

十二、 其他重要事項：

(一) 迴避：評鑑小組成員如遇有行政程序法第 32 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：為利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。
- (三) 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 3 年內不得列為甲等以上業者。
- (四) 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)者限期收回並撤銷得獎資格。

十三、經費來源：

本實施計畫所需經費由 114 年臺中市生命禮儀管理處-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。

十四、預期效益：

期藉由評鑑，引導業者提升經營管理及服務品質，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。

十五、本計畫陳奉核可後公告實施，變更時亦同。