

臺北市殯葬管理處113年度殯葬服務業暨殯葬設施評鑑實施計畫

壹、依據：

依「殯葬管理條例第38條及第58條」、「臺北市殯葬管理自治條例第15條」暨「臺北市殯葬設施及殯葬服務業查核評鑑及獎勵辦法」辦理。

貳、目的：

為提升殯葬服務品質，輔導殯葬服務業暨殯葬設施經營專業化、人性化，經營合理化、制度化，藉由評鑑獎勵機制，促使各殯葬服務業者間相互學習及良性競爭，並提供民眾選擇優質業者之參考依據，保障消費者權益。

參、辦理機關：

- 一、主辦機關：臺北市政府民政局、臺北市殯葬管理處。
- 二、協辦機關：臺北市政府消防局、臺北市建築管理工程處。

肆、評鑑對象：

- 一、依法應受評者：
 - (一) 殯葬禮儀服務業：依殯葬管理條例第 42 條第 1 項規定經本市許可經營之殯葬禮儀服務業；113年評鑑第一區域（大安區）。
 - (二) 殯葬設施：依殯葬管理條例規定於本市合法設立之私立殯葬設施。
- 二、自願報名參加受評者：依殯葬管理條例第 42 條第 1 項規定經本市許可經營之殯葬服務業；前2年度已獲評鑑優良者本處得不受理報名，鼓勵新設立之業者自願報名參加；自願報名參加受評業者於依法應受評年度仍需接受評鑑。（報名時間將另行公告）。

伍、評鑑流程：

- 一、第一階段(資格審查)：以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(如已歇業，依殯葬管理條例第57條第3項廢止營業許可登記)。
- 二、第二階段(查核)：
 - (一) 殯葬服務業：由本處就查核項目(如附表1)至業者營業場所實地查核。
 - (二) 殯葬設施：由本處就查核項目(如附表2)查核殯葬設施。
 - (三) 實際營業地址與營利事業登記證不符之業者，不予評鑑，並列

冊輔導業者改善。

三、第三階段(實地評鑑)：

(一) 評鑑小組得分組評鑑。

(二) 殯葬服務業：由評鑑小組就評分表項目(如附表3)至業者營業場所實地訪視評分。

(三) 殯葬設施：由評鑑小組就評分表項目(如附表4)至殯葬設施實地訪視評分。

四、第四階段：召開評分會議。

陸、殯葬服務業評鑑區域劃分：

本市評鑑區域依殯葬服務業分佈情形劃分為三區域，每年評鑑一區每區域三年辦理一次評鑑。

一、第一區域：大安區。

二、第二區域：中山區。

三、第三區域：松山區、信義區、南港區、內湖區、士林區、北投區、萬華區、文山區、中正區、大同區。

柒、評鑑小組：

一、評鑑小組成員由專家學者、機關代表組成，實地評鑑每組評鑑委員不得少於6人，其中專家學者不得少於3人。

二、專家學者：由本處邀請之專家學者擔任。

三、機關代表：由臺北市政府消防局、臺北市建築管理工程處、本處各派代表1名。

捌、實施期程：

一、本實施計畫諮詢會議：預訂於113年3月辦理。

二、公告本實施計畫：於本處網站公告本實施計畫、實施內容等相關事宜，並發函臺北市葬儀商業同業公會轉知所屬殯葬服務業。預訂113年3月辦理。

三、實地查核日期：預訂113年4至6月辦理。

四、評鑑說明會：邀請本年度評鑑之殯葬服務業參加。以增進業者瞭解評鑑之目的、實施內容及資料準備方式。預訂113年6月至7月辦理。

五、實地評鑑日期：預訂113年8至9月辦理。

玖、評鑑成績：

總成績以 100 分為滿分，達 80 分以上者為優良，評鑑結果及評鑑委員所提意見將彙整函送各受評鑑業者參考。

拾、複查制度：

- 一、未獲評為優良者，有疑義得於評鑑結果公布後2星期內敘明理由，申請成績複查，經本處召集評鑑委員會議決議後，查復處理結果。
- 二、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。但有足以影響評鑑結果之重大事由而經本處召集評鑑委員會議決議者，不在此限。

拾壹、獎勵方式：

- 一、評鑑成績優良者，頒發獎牌(座)乙面，並於本處網站公布三年，以資鼓勵。另於本處所屬殯儀館明顯處所公布三年周知，以供民眾參考。
- 二、如發現以詐欺、隱瞞、提供不實資料或其他不法方式而獲評鑑為優良業者，本處即撤銷其優良業者資格，限期繳回所領取之獎勵並公告之。
- 三、評鑑為優良之殯葬服務業，其後三年內經查有違反殯葬相關法令之情事且情節重大者，本處得廢止其優良業者資格，並於公布之優良業者名單中註明其違規事項，限期繳回所領取之獎勵並公告之。

拾貳、經費來源：

本實施計畫所需經費由本處 113年度殯殮管理辦理評鑑相關業務費項下支應。

拾參、預期效益：

藉由評鑑措施輔導殯葬服務業暨殯葬設施經營者改善經營管理及提升服務品質，以保障民眾消費權益，並於實地評鑑之過程中與業者溝通互動，進而了解業者經營之現況，以作為本處制定殯葬相關政策之參考。

拾肆、其他

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受評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，評鑑過程之評分表回收、登打、統計、分析，均遵守保密原則，評鑑小組委員之個人資料、受評鑑業者所提供之評鑑資料，均不予公開，並依法保存管理。

拾伍、本計畫陳奉核可後實施，修正時亦同。

附表 1

臺北市殯葬管理處 113 年殯葬禮儀服務業評鑑查核表

公司(商號)名 稱	許可設立(同意備查)文號：	負責人	
營業登記地址		聯絡電話	
營業評鑑地址		資本額	
變更備查紀錄 (含停歇業)			
查核項目	查核內容	查核情形	備註
組織管理	1. 實際營業地址與營利事業登記證相同		若不符不予評鑑
	2. 取得主管機關許可設立或備查之公函懸掛於明顯處		
	3. 依規定加入公會，會員證書於有效期限內並懸掛於明顯處		
專業服務	1. 將商品或服務項目、價金或收費標準展示於營業處所明顯處		
	2. 符合殯葬管理條例第 45 條第 1 項規定，設置足額禮儀師		若不符不予評鑑，並予以列管
權益保障	1. 就其提供之服務或商品，與消費者簽定書面契約		
	2. 依據內政部指定殯葬服務業個人資料檔案安全維護管理辦法，訂定個人資料檔案安全維護計畫		
查核人員	簽名：	查核日期： 年 月 日	

附表2 臺北市殯葬管理處 113 年度殯葬設施及其設施經營業評鑑查核表

(骨灰【骸】存放設施)

公 司 名 稱		負 責 人	
設 名	施 稱	聯 絡 電 話	
營 業 地 址			
查 核 項 目	查 核 內 容	查核情形	備 註
組 織 管 理	1、取得主管機關殯葬服務業設立許可之公函並公開展示於明顯處		
	2、依規定加入殯葬服務業公會，會員證書於有效期限內並公開展示於明顯處		
	3、骨灰（骸）存放設施收存之骨灰（骸）皆檢附火化許可證明、起掘許可證明或其他相關證明。		
	4、登記簿或電子檔案設置、保管、登載事項是否符合規定		
	5、骨灰（骸）存放設施損壞是否通知存放者		
建 築 物 及 附 屬 設 施	1、停車場設置及維護情形		
	2、設施周邊綠美化施作情形		
	3、納骨灰（骸）設備設置及維護情形		
	4、祭祀設施設置及維護情形		
	5、服務中心及家屬休息室設置及維護情形		
	6、公共衛生設備設置及維護情形		
權 益 保 障	1、設立管理費專戶專款專用，收取方式及其用途應於書面契約中載明（殯§35）		
	2、將管理費以外之費用提撥 2%，交由殯葬設施基金管理委員會（殯§36）		
查 核 人 員	簽 名：		查核日期： 年 月 日

附表3

臺北市殯葬管理處 113 年殯葬禮儀服務業評鑑評分表

公司(商號)名稱	許可設立(同意備查)文號:	負責人			
營業登記地址			聯絡電話		
營業評鑑地址			資本額		
變更備查紀錄(含停歇業)					
評鑑項目	評鑑內容	配分	評鑑分數	備註	
組織管理 (15分)	1. 取得主管機關許可設立或備查之公函懸掛於明顯處	2			
	2. 依規定加入公會，會員證書於有效期限內並懸掛於明顯處	3			
	3. 訂有組織部門分工、人力配置及員工工作職掌、工作手冊績效管理	3			
	4. 服務團隊具備專業形象(如員工穿著制服、配戴公司識別證件等)	2			
	5. 財務制度健全、公司財務報表完備等資料及保障員工權益，提供完善福利制度	5			
專業服務 (33分)	1. 將商品或服務項目、價金或收費標準展示於營業處所明顯處並備置收費標準表供喪家查閱	3			
	2. 制訂合宜之治喪作業流程並提供完善客戶服務手冊	6			
	3. 聘任正式工作人員(有辦勞健保之員工)具有喪禮服務技術士證照(依從事喪禮服務人員人數擁有技士證照之比例 20%以下者 1 分、21~40%者 2 分、41~50%者 4 分、51~60%者 5 分、61%以上者 6 分)	6			
	4. 安排員工參加相關基礎及進階訓練(參加公務機關舉辦之課程者 4 分，如連續參加 2 年者加 2 分，自行辦理或參加相關機構辦理之課程者 2 分，未參加課程者 0 分)	6			
	5. 客戶資料建檔管理及提供後續關懷服務	4			
	6. 建置公司專屬網站並提供服務內容收費標準等正確消費資訊	5			
	7. 營業處所環境整潔明亮、安全舒適	3			
建築及設施備 (12分)	1. 室內走廊、通路是否堆積雜物妨礙逃生避難	3		建管處 評分	
	2. 位於 2 樓以上之場所直通梯、安全梯(含排煙室及防火門)是否有堆積雜物、封閉、設栓鎖等妨礙逃生避難情形或位於 1 樓之場所占用騎樓之情形	2			
	3. 營業處所是否辦理建築物公共安全檢查簽證及申報。(符合規定 1 分，應申報未申報 0 分)	1			

	4. 營業場所是否實施消防安全設備檢修申報。(符合規定者 2 分、應辦理未辦理:0分)	2		消防局 評分
	5. 營業場所消防安全設備是否符合規定。(符合:4 分、不符合:0分)	4		
權益保障 (15分)	1. 就其提供之服務或商品，有無依收費標準收費，與消費者簽定書面契約（依定型化契約範本訂定殯葬服務契約內容符合應記載及不得記載事項，未簽訂書面契約者 0 分，簽訂書面契約內容有違反應記載及不得記載事項者 0 分）	5		
	2. 依收費標準收取費用掣給收費明細並如實開立發票（收據）交付消費者。	4		
	3. 提供消費爭議處理之公私部門申訴管道	2		
	4. 前三年度無消費爭議案件申訴，或評鑑期間妥適處理消費爭議案件(本處查交之消費者申訴案件妥適處理)	2		
	5. 依據殯葬服務業個人資料檔案安全維護管理辦法，訂定個人資料檔案安全維護計畫及執行情形	2		
精進及創新 措施 (10分)	1. 符合殯葬法規之多元、客製化、節約、減葬及其他之創新殯葬服務	6		
	2. 臨終關懷、悲傷輔導及社會資源轉介及其他資訊（有建置資訊者 1 分，轉介個案成功 1~2 件者 2 分，3 件以上者 4 分）	4		
性別平等 (5分)	1. 推動由女性捧斗或擔當儀程主祭者之事實及成效	2		
	2. 殯葬儀程服務對象，做性別平等之治喪儀程宣導	1		
	3. 參加本處舉辦之性別平等研習課程	1		
	4. 創新改善計開內符合性別平等之用語	1		
政策配合 (10分)	1. 善盡社會責任，以公司或商號名義參與並推動社會公益活動	3		
	2. 配合政府機關推行相關政策： (1)計開（2分）： 印製懷恩公車及網路公祭資訊 (2)環保（2分）： 推動使用聯合奠祭之事實及成效 推動使用環保葬之事實及成效，並宣導減少燃香、紙錢、陪葬品，使用環保香、環保壽衣、紙棺或研發、使用具環保認證標章或環保材質商品 (3)網路使用（3分）： 協助家屬利用無線網路提供告別式直播 推動使用線上訂租系統之事實及成效 推 動使用生命追思網之事實及成效	7		

加分	113年度春節前夕至元宵節期間（113年1月23日至112年2月24日） 規費減免及專案獎勵出殯方案（最多5分） 遺體寄存冰櫃3日以下者每位亡者加0.3分 遺體寄存冰櫃4至7日者，每位亡者加0.2分				
扣分	1. 評鑑前具一定規模，未置足額專任禮儀師者，不予評鑑		殯葬處 登錄		
	2. 前三年度違反殯葬管理條例規定者（1件扣5分）				
	3. 前一年度違反臺北市殯葬管理自治條例（1件扣2分）				
	4. 網站、文宣廣告不實（1件扣2分）				
	5. 對於疑似或確診法定傳染病亡者，收費標準未公開透明化（1件扣2分）				
	6. 針對上次評鑑委員建議事項未改善項目（最多扣5分）				
合計總分					
總評	優	點	建	議	項
評鑑小組	評鑑人員簽名：			評鑑日期： 年 月 日	

附表4

臺北市殯葬管理處 113 年度殯葬設施及其設施經營業評鑑表

(骨灰【骸】存放設施)

公 司 名 稱	負責人			
設 名 施 稱	聯絡電話			
營 業 地 址	評鑑日期	年 月 日		
評 鑑 項 目	評 鑑 內 容	配 分	評鑑分數	備 註
組 織 管 理 (2 0 分)	1、取得主管機關殯葬服務業設立許可之公函並公開展示於明顯處	2		
	2、依規定加入殯葬服務業公會，會員證書於有效期限內並公開展示於明顯處	2		
	3、訂定工作說明書供員工遵循並隨時稽查，並有稽查紀錄	2		
	4、建立有業務人員名冊及檔案資料，並為員工辦理勞、健保	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、骨灰（骸）存放設施收存之骨灰（骸）應檢附火化許可證明、起掘許可證明或其他相關證明	2		
	7、登記簿或電子檔案設置、保管、登載事項是否符合規定	2		
	8、骨灰（骸）櫃損壞是否通知存放者	2		
	9、有無定期報送納骨堂（塔）使用及管理概況表	2		
	10、財務報表	2		
專 業 服 務 (1 5 分)	1、安排專人解說使用塔位應注意事項	2		
	2、主動說明契約文字及管理維護事項	2		
	3、服務人員或管理人員穿著制服或背佩帶識別證	2		
	4、特殊節日祭典（如清明節、中元節）之服務、交通疏導措施及祭品處理	5		
	5、建立客戶資料並加強售後聯繫及服務	2		
	6、教育訓練：派員參加在職訓練及各種講習	2		

建築物及設施 (40分)	1、聯外道路現況(寬度不得小於6公尺)	4		
	2、停車場設置及維護情形	4		
	3、設施周邊綠美化施作情形	4		
	4、納骨灰(骸)設備設置及維護情形	4		
	5、祭祀設施設置及維護情形	4		
	6、服務中心及家屬休息室設置及維護情形	4		
	7、公共衛生設備設置及維護情形	2		
	8、整體環境清潔維護情形	2		
	9、是否定期辦理消防安全檢修申報	2		消防局評分
	10、消防安全設備是否符合規定	4		消防局評分
	11、是否定期申報公共安全檢查簽證	4		建管處評分
	12、防火避難設施是否符合規定	2		建管處評分
權益保障 (15分)	1、與消費者簽訂書面契約情形	2		
	2、銷售塔位及相關產品支付消費發票或收據情形	2		
	3、費用收取標準依服務收費標準或管理辦法規定收費	2		
	4、發生消費爭議時處理情形	2		
	5、將管理費以外之費用提撥2%，交由殯葬設施基金管理委員會	2		
	6、證照、商品、服務項目、價金或收費標準展示情形	1		
	7、塔位使用權益保障情形	2		
	8、設立管理費專戶專款專用	2		
精進及創新措施 (5分)	1、採納消費者之建議而改進事項	2		
	2、社會責任及公益：如配合政策安置無名屍或低收入戶骨灰(骸)	2		
	3、針對上次評鑑委員建議改進作為	1		

性別平等 (5分)	1、符合性別平等之創新措施	3		
	2、參與性別平等相關課程	2		
合計分				
總評	優點	建議事項		
評鑑小組	評鑑人員簽名：		評鑑日期： 年 月 日	