

臺北市殯葬管理處策略地圖

10703版

【使命】
使生者得到安慰，亡者得到安息

【願景】
發展殯葬新風貌

【核心價值】
正直誠信、開放共享、創新卓越、團隊合作

| 策略主題 | 推行殯葬新文化 A | 優化治喪設施 B | 透明便利的服務 C |
|------|--------------|-------------|--------------|
|------|--------------|-------------|--------------|

| | | | | |
|------|--------|----------------|---------------------------|-------------------|
| 策略目標 | 顧客 C | AC1 推動治喪流程環保化 | BC1 提升現有設施使用效能 | CC1 提升設施使用便利性 |
| | 內部流程 P | AP1 推動多元環保葬 | BP1 推動墓區公園化 BP2 完善治喪環境 | CP1 推動行政透明化主動關懷小組 |
| | 學習成長 L | AL1 提升殯儀業者專業知能 | BL1 提升本處業務人員採購專業知能 | CL1 推動殯葬人力專業教育訓練 |
| | 財務 F | AF1 節能減紙 | BF1 覈實編列設施優化預算 | CF1 妥善利用民眾愛心捐款 |

臺北市殯葬管理處 平衡計分卡 (107年)

| 策略目標 | KPI (關鍵績效指標) | KPI 計算公式及計量單位 (公式例：分子/分母、數值、 ≥) (單位例：%、人次、家數、千元 /人、公斤/萬人) | 104年 實際值 | 105年 實際值 | 106年 實際值 | 107年 目標值 | 108年 目標值 | 109年 目標值 | KPI 主責 科室 | 行動方案 (達成策略目標之重要工作項目、計 畫) 若有多個行動方案，請自行增加一列 | 行動方 案 對應 107年 預算 (元) | 行動方 案 預估 108年 概算 (元) | 行動方 案 預估 109年 概算 (元) | 行動方 案主責 科室 |
|-----------------------------|--------------------------------------|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|--|---|---|---|------------------|
| 推行殯葬新文化 A 顧客構面 | | | | | | | | | | | | | | |
| AC1推動治喪流程環保化 | AC1.1七日內火化比率 | 年度七日內火化數/年度總 火化數*100% | 12.38% | 12.81% | 12.56% | 13% | 13.25% | 13.5% | 二館 | AC1.1.1臺北市市立殯葬設施 及服務收費基準表 | 0元 | 0元 | 0元 | 二館 |
| 推行殯葬新文化 A 內部流程構面 | | | | | | | | | | | | | | |
| API推動多元環保葬 | API.1年度參加多元環保 葬人數 (局級 KPI：CP2) | 年度多元環保葬參加人數 | 2,173人 | 2,857人 | 3,769人 | 4,500人 | 4,500人 | 4,500人 | 殯儀 管理 課 | API.1.1臺北市殯葬管理處各 項環保葬推廣措施 | 510萬 6,180 元 (1.辦 理海 葬： 160萬 元 2.增設 環保葬 區：0 (尚未 規劃) 3.多 元環保 葬鼓勵 金： 130萬 元 | 928萬 1,431 元 (1.辦 理海 葬： 160萬 元 2.增設 環保葬 區： 409萬 5,869 元 3.多 元環保 葬鼓勵 金： 160萬 | 5,957 萬758 元 (1.辦 理海 葬： 160萬 元 2.增設 環保葬 區： 5,438 萬 5,196 元 3.多 元環保 葬鼓勵 金： | 殯儀管 理課 |

| 策略目標 | KPI (關鍵績效指標) | KPI 計算公式及計量單位 (公式例：分子/分母、數值、 ≥) (單位例：%、人次、家數、千元 /人、公斤/萬人) | 104年 實際值 | 105年 實際值 | 106年 實際值 | 107年 目標值 | 108年 目標值 | 109年 目標值 | KPI 主責 科室 | 行動方案 (達成策略目標之重要工作項目、計 畫) 若有多個行動方案，請自行增加一列 | 行動方 案 對應 107年 預算 (元) | 行動方 案 預估 108年 概算 (元) | 行動方 案 預估 109年 概算 (元) | 行動方 案主責 科室 |
|-----------------------------|---------------------------------|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------------|--|--|---|---|------------------|
| | | | | | | | | | | | 4. 多元 環保葬 及其他 為民服 務宣 導： 220萬 6,180 元。 5. 總 計： 510萬 6,180 元) | 元 4. 多元 環保葬 及其他 為民服 務宣 導： 198萬 5,562 元。 5. 總 計： 928萬 1,431 元) | 160萬 元 4. 多元 環保葬 及其他 為民服 務宣 導： 198萬 5,562 元。 5. 總 計： 5,957 萬758 元) | |
| 推行殯葬新文化 A 學習成長構面 | | | | | | | | | | | | | | |
| AL1提升殯儀業 者專業知能 | AL1.1每年度殯葬服務 業研習班殯儀業者報名 率 | (每年度殯儀業者報名人數/ 每年度開放名額)*100% | — | 91% | 94.5% | 95% | 95.5% | 96% | 殯 儀 管 理 課 | AL1.1.1臺北市殯葬管理處年 度殯葬服務業研習班實施計畫 | 25萬元 | 30萬 元 | 30萬 元 | 殯儀管 理課 |
| 推行殯葬新文化 A 財務構面 | | | | | | | | | | | | | | |

| 策略目標 | KPI (關鍵績效指標) | KPI 計算公式及計量單位 (公式例：分子/分母、數值、 ≥) (單位例：%、人次、家數、千元 /人、公斤/萬人) | 104年 實際值 | 105年 實際值 | 106年 實際值 | 107年 目標值 | 108年 目標值 | 109年 目標值 | KPI 主責 科室 | 行動方案 (達成策略目標之重要工作項目、計 畫) 若有多個行動方案，請自行增加一列 | 行動方 案 對應 107年 預算 (元) | 行動方 案 預估 108年 概算 (元) | 行動方 案 預估 109年 概算 (元) | 行動方 案主責 科室 |
|----------------------------|--|---|-------------|---------------------------------|---------------------------------------|---------------------|-------------|-------------|-----------------------|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------|
| AF1 節能減紙 | AF1.1 紙張購買箱數 | (今年度購買紙張箱數-前 年度購買紙張箱數)/前年 度購買紙張箱數*100% | — | — | 5% | 減少5% | 減少5% | 減少5% | 總 務 課 | AF1.3.1 配合本府年度電子公 文節能減紙實施計畫辦理 | 0元 | 0元 | 0元 | 總務課 |
| 優化治喪設施 B 顧客構面 | | | | | | | | | | | | | | |
| BC1 提升現有設 施使用效 能 | BC1.1 一櫃多罐申請使 用數 | (當年度一櫃多罐申請使 用數-前一年度一櫃多罐申 請使用數)/前一年度一櫃 多罐申請使用數*100% | — | 103人 | 20% (309人) | 增加5% | 增加5% | 增加5% | 墓 政 管 理 課 | BC1.1.1. 「臺北市市立殯葬設 施使用管理辦法」一櫃多罐相 關規定 BC1.1.3. 「臺北市市立殯葬設 施及服務收費標準表」一櫃多 罐收費項目 | 規費收 入估約 140萬 元 | 規費收 入估約 150萬 元 | 規費收 入估約 160萬 元 | 墓 政 管 理 課 |
| 優化治喪設施 B 內部流程構面 | | | | | | | | | | | | | | |
| BP1 推動墓區公 園化 | BP1.1 大安第6、8及木 柵第7公墓遷置工程完 成率 (局級 KPI：BP1) | 工程進度(%) | — | 除草、 勘估及 造冊完 成率 100% | 完成遷葬 公告、補 償費核發 作業完成 率100% | 遷葬工 程完工 率100% | — | — | 墓 政 管 理 課 | BP1.1.1 臺北市列管公墓106年 至113年遷葬期程計畫 BP1.1.2 臺北市列管公墓遷葬 計畫 | 4,626 萬 6,972 元 | — | — | 墓 政 管 理 課 |

| 策略目標 | KPI (關鍵績效指標) | KPI 計算公式及計量單位 (公式例：分子/分母、數值、 ≥) (單位例：%、人次、家數、千元 /人、公斤/萬人) | 104年 實際值 | 105年 實際值 | 106年 實際值 | 107年 目標值 | 108年 目標值 | 109年 目標值 | KPI 主責 科室 | 行動方案 (達成策略目標之重要工作項目、計 畫) 若有多個行動方案，請自行增加一列 | 行動方 案 對應 107年 預算 (元) | 行動方 案 預估 108年 概算 (元) | 行動方 案 預估 109年 概算 (元) | 行動方 案主責 科室 |
|---------------|--|---|---|--|--|---|-------------|-------------|-----------------|--|--|---|-------------------------------------|------------------|
| | BP1.2陽明山、富德及列管公墓墓區整修及綠美化工程 (局級 KPI：BP1) | 工程進度(%) | — | 1. 委託 規劃設計及監 造完成 率55% 2. 墓道 階梯及 扶手欄 杆完成 率35% | 墓區整修 及綠美化 工程完成 率100% | 1. 委託 規劃設計及監 造完成 率55% 2. 墓道 階梯及 扶手欄 杆完成 率35% | 100% | — | 墓政 管理 課 | BP1.2.1陽明山、富德及列管公墓墓區整修及綠美化工程 | 107-108 年連續 性預 算，107 年編列 1,091萬 3,122元 (含施工 費1,000 萬元、 委託規 劃設計 監造費 58萬、 8,122元 及工程 管理費 32萬 5,000 元) | 108年 編列 1,389 萬 2,697 元(含 施工費 1,202 萬 4,860 元、委 託規劃 設計監 造費 150萬 7,091 元及工 程管理 費36萬 746元) | — | 墓政管 理課 |
| BP2完善治喪環 境 | BP2.1第二殯儀館火化爐 等汰換工程 (局級 KPI：BP3) | 工程進度(%) | 104-105 年汰換工 程汰換4 座火化爐 完成 率 45% | 104- 105年 汰換工 程汰換 4座火 化爐完 成 率 100% | 106-107 年汰換 工程完 成發包 作業及 汰換2 座火化 爐完 成 率 30% | 106-107 年汰換 工程汰 換剩餘 4座火 化爐， 工 程完 工 率 100% | — | — | 第二 館 | BP2.1.1辦理106-107年火化爐 等汰換統包工程。 | 4,113 萬 8,523 元 | — | — | 第二館 |
| | BP2.2富德靈骨樓貯骨櫃 汰換工程 (局級 KPI：BP3) | 工程進度(%) | 100% | — | 100% | 100% | 100% | 100% | 墓政 管理 課 | BP2.2.1富德靈骨樓貯骨櫃汰換 工程 | 107年編 列 18,700, 000元， | 108年預 估編列 18,700, 000元， | 109年預 估編列 18,700, 000元， | 墓政管 理課 |

| 策略目標 | KPI (關鍵績效指標) | KPI 計算公式及計量單位 (公式例：分子/分母、數值、 ≥) (單位例：%、人次、家數、千元 /人、公斤/萬人) | 104年 實際值 | 105年 實際值 | 106年 實際值 | 107年 目標值 | 108年 目標值 | 109年 目標值 | KPI 主責 科室 | 行動方案 (達成策略目標之重要工作項目、計 畫) 若有多個行動方案，請自行增加一列 | 行動方 案 對應 107年 預算 (元) | 行動方 案 預估 108年 概算 (元) | 行動方 案 預估 109年 概算 (元) | 行動方 案主責 科室 |
|----------------------------|----------------------|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|--|---|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------|
| | | | | | | | | | | | 持續汰 換老舊 貯骨 櫃。 | 持續汰 換老舊 貯骨 櫃。 | 持續汰 換老舊 貯骨 櫃。 | |
| 優化治喪設施 B 學習成長構面 | | | | | | | | | | | | | | |
| BL1提升本處員工採購專業知能 | BL1.1採購證照取得人數 比率 | (具採購證照人數/全處職員 員額數)*100% | - | 10% | 10.17% | 10.3% | 10.5% | 11% | 人事 室 | BL1.1積極參與本府開設之採購 專班提升本處員工採購專業 | 0元 | 0元 | 0元 | 人事室 |
| 優化治喪設施 B 財務構面 | | | | | | | | | | | | | | |
| BF1覈實編列設 施優化預 算 | BF1.1金爐遷移工程預 算執行率 | 執行率達80%以上 | - | - | - | 80% | - | - | 二館 | BF1.1.1 第二殯儀館紙紮焚化 爐遷移工程 | 107年 編列 266萬 4,972 元(含 施工費 233萬 7,695 元、委 託規劃 設計監 造費24 萬 5,458 元及工 程管理 費8萬 1,819 元) | - | - | 二館 |

| 策略目標 | KPI (關鍵績效指標) | KPI 計算公式及計量單位 (公式例：分子/分母、數值、 ≥) (單位例：%、人次、家數、千元 /人、公斤/萬人) | 104年 實際值 | 105年 實際值 | 106年 實際值 | 107年 目標值 | 108年 目標值 | 109年 目標值 | KPI 主責 科室 | 行動方案 (達成策略目標之重要工作項目、計 畫) 若有多個行動方案，請自行增加一列 | 行動方 案 對應 107年 預算 (元) | 行動方 案 預估 108年 概算 (元) | 行動方 案 預估 109年 概算 (元) | 行動方 案主責 科室 |
|-----------------------------|--|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|--|--|--|--|-----------------------|
| 透明便利的服務 C 顧客構面 | | | | | | | | | | | | | | |
| CC1提升設施使 用便利性 | CC1.1線上申請使用設 施比率 | 線上申請使用設施筆數/總 申請使用設施筆數*100% | 16.67% | 19.39% | 19.59% | 19.79% | 19.99% | 20.19% | 總務 課 | CC1.1.1臺北市殯葬管理處線 上申請服務網 | 0元 | 0元 | 0元 | 一館 二館 殯儀管 理課 |
| 透明便利的服務 C 內部流程構面 | | | | | | | | | | | | | | |
| CP1推動行政透 明化主動 關懷小組 | CP1.1降低未簽訂殯葬服 務定型化契約率 (局級 KPI：CP3) | 受訪者中未簽約數/受訪者 總數*100%(委外抽樣調 查，受訪者樣本數應大於 調查期間內使用本市市立 殯儀館人數之10%) | — | 18.4% | 12.9% | 15% | 14% | 13% | 政風 室 | CP1.1.1 主動關懷小組服務功 能精進案。 | 9萬 7,500 元 | 9萬 7,500 元 | 9萬 7,500 元 | 政風室 |
| 透明便利的服務 C 學習成長構面 | | | | | | | | | | | | | | |
| CL1推動殯葬人 力專業教 育訓練 | CL1.1本處專業人員教 育訓練參訓平均比率 | (各場教育訓練參訓比率總 和/教育訓練總場次)*100% | 0% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 第 二 館 | CL1.1.1化妝室人員在職技術 精進暨心理輔導計畫 | 0元 | 0元 | 0元 | 第二館 |
| 透明便利的服務 C 財務構面 | | | | | | | | | | | | | | |
| CF1妥善利用民 眾愛心捐 款 | CF1.1提升年度聯合奠 祭辦理場次數 | (當年度聯合奠祭場次-前 一年度聯合奠祭場次)/前 一年度聯合奠祭場次*100% | 14.54% | 25.39% | 27.84% | 增加1% | 增加1% | 增加1% | 第 二 館 | CF1.1.1臺北市政府辦理聯合 奠祭實施要點 CF1.1.2臺北市聯合奠祭捐款 管理運用作業要點 | 該年度 愛心捐 款用於 聯合奠 祭辦理 經費 數；全 年度預 估約2 | 該年度 愛心捐 款用於 聯合奠 祭辦理 經費 數；全 年度預 估約4 | 該年度 愛心捐 款用於 聯合奠 祭辦理 經費 數；全 年度預 估約5 | 第二館 |

| 策略目標 | KPI (關鍵績效指標) | KPI 計算公式及計量單位 (公式例：分子/分母、數值、 ≥) (單位例：%、人次、家數、千元 /人、公斤/萬人) | 104年 實際值 | 105年 實際值 | 106年 實際值 | 107年 目標值 | 108年 目標值 | 109年 目標值 | KPI 主責 科室 | 行動方案 (達成策略目標之重要工作項目、計 畫) 若有多個行動方案，請自行增加一列 | 行動方 案 對應 107年 預算 (元) | 行動方 案 預估 108年 概算 (元) | 行動方 案 預估 109年 概算 (元) | 行動方 案主責 科室 |
|------|-----------------|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------|
| | | | | | | | | | | | 仟5佰 萬元。 | 仟6佰 萬元。 | 仟萬 元。 | |