

# 臺北市殯葬管理處策略地圖

10803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 落實殯葬管理法令，提升服務品質，兼顧市庫收入

# 臺北市殯葬管理處 平衡計分卡 (108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)	105年 實際值	106年 實際值	107年 實際值	108年 目標值	109年 目標值	110年 目標值	KPI 主責課室	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108年 預算(元)	行動方案 預估109年 概算(元)	行動方案 主責科室
<b>推行殯葬新文化 A 顧客構面</b>													
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%	12.81%	12.56%	13.32%	13.5%	13.75%	14%	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	二館
<b>推行殯葬新文化 A 內部流程構面</b>													
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	2,857人	3,769人	4,258人	4,750人	5,200人	5,600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	867萬 5,600元 (1. 辦理海 葬：160萬 元 2. 增設環 保葬區： 委託技術 服務費349 萬元 3. 多元環 保葬鼓勵 金：160萬 元 4. 多元環 保葬及其 他為民服 務宣導： 198萬 5,600元 5. 總計：	6,007萬 4,600元 (1. 辦理海 葬：160萬 元 2. 增設環 保葬區： 委託技術 服務費291 萬1,000 元、工程 費5,227萬 8,000元 3. 多元環 保葬鼓勵 金：130 萬元 4. 多元環 保葬及其 他為民服 務宣導：	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)	105年 實際值	106年 實際值	107年 實際值	108年 目標值	109年 目標值	110年 目標值	KPI 主責課室	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108年 預算(元)	行動方案 預估109年 概算(元)	行動方案 主責科室
											867萬 5,600元)	198萬 5,600元 5. 總計： 6,007萬 4,600元)	
<b>推行殯葬新文化 A 學習成長構面</b>													
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%	100%	95.5%	96%	96.5%	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	30萬元	30萬元	殯儀管理 課
<b>推行殯葬新文化 A 財務構面</b>													
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% (暫定，因 108年度電 子公文節 能減紙實 施計畫尚 未公布)	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	總務課

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)	105年 實際值	106年 實際值	107年 實際值	108年 目標值	109年 目標值	110年 目標值	KPI 主責課室	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108年 預算(元)	行動方案 預估109年 概算(元)	行動方案 主責科室
<b>優化治喪設施 B 顧客構面</b>													
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	增加20% (309人)	增加23.30% (381人)	增加5% (401人)	增加5% (422人)	增加5% (444人)	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150萬 元	規費收入 估約160萬 元	墓政管理課
<b>優化治喪設施 B 內部流程構面</b>													
BP1推動墓區公園 化	BP1.1大安第9、古 亭第10及內湖第11 公墓墓區整理遷置 工程完成率 (局級 KPI：BP1)	整體遷墓工程完成率(%)	—	—	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	107-109年 連續性預 算，108年 編列2億 1,146萬 3,000元 (含無主墳 墓處理費 1,295萬 元、墓基 整理費407 萬3,200 元、水土 保持工程 費123萬 1,517元、 補償費1億 8,573萬 5,000元、	107-109年 連續性預 算，109年 編列3,310 萬7,000元 (含墓基整 理、水土 保持工程 及委託規 劃設計監 造尾款及 工程管理 費)	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)	105年 實際值	106年 實際值	107年 實際值	108年 目標值	109年 目標值	110年 目標值	KPI 主責課室	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108年 預算(元)	行動方案 預估109年 概算(元)	行動方案 主責科室
											救濟金423萬元、工作費94萬9,825元、委託規劃設計監造費172萬817元、工程管理費57萬2,641元)		
	BP1.2陽明山、富德及列管公墓墓區整修及綠美化工程	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%	墓區整修及綠美化工程完成 率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，108年編列1,389萬2,000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36萬49元)	109-110年連續性預算，109年預估編列832萬9,000元，持續辦理墓道、階梯、擋土牆、欄杆等整修。	墓政管理課
BP2完善治喪環境	BP2.1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	BP2.1.1富德靈骨樓貯骨櫃汰換工程	108年預估編列1,870萬元，持續汰換老舊貯骨櫃。	109年預估編列1,870萬元，持續汰換老舊貯骨櫃。	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)	105年 實際值	106年 實際值	107年 實際值	108年 目標值	109年 目標值	110年 目標值	KPI 主責課室	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108年 預算(元)	行動方案 預估109年 概算(元)	行動方案 主責科室	
<b>優化治喪設施 B 學習成長構面</b>														
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	(年度新增採購證照人數/全處職員實際數)*100%	10%	10.17%	16.95% (新增10人/59*100%)	10%	10%	10%	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	人事室	
<b>優化治喪設施 B 財務構面</b>														
BF1 覈實編列設施優化預算	BF1.1 遺體冷藏庫及相關設施汰換工程執行率	執行率達80%以上	—	—	—	100%	—	—	一館	BF1.1.1 第一殯儀館遺體冷藏庫及相關設施汰換工程	108年編列1,194萬6,000元(含施工費1065萬2,418元、委託規劃設計監造費94萬9,584元及工程管理費34萬3,998元)	—	—	一館
<b>透明便利的服務 C 顧客構面</b>														
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%	19.39%	19.59%	28.20%	29%	30%	31%	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	一館 二館 殯儀管理課	
<b>透明便利的服務 C 內部流程構面</b>														

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)	105年 實際值	106年 實際值	107年 實際值	108年 目標值	109年 目標值	110年 目標值	KPI 主責課室	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108年 預算(元)	行動方案 預估109年 概算(元)	行動方案 主責科室
CPI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%	11.3%	11%	10.5%	10%	政風室	CP1.1.1 主動關懷小組服務功能精進案。	9萬8,000元	9萬8,000元	政風室
<b>透明便利的服務 C 學習成長構面</b>													
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%	100%	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	第二館
<b>透明便利的服務 C 財務構面</b>													
CF1落實殯葬管理法令，提升服務品質，兼顧市庫收入	CF1.1本處各項行政裁處罰金罰鍰繳納執行率	(當年度罰金罰鍰繳納數/當年度罰金罰鍰總數)*100%	76.02%	72.9%	81.9%	76.94%	77%	77.3%	總務課	CF1.1.1殯葬管理條例、臺北市殯葬管理自治條例	0元	0元	總務課