

# 臺北市殯葬管理處 103 年度 殯葬服務業者評鑑、查核暨躍昇實施計畫

中華民國 103 年 3 月 21 日訂定

## 壹、依據：

依「殯葬管理條例第 38 條及第 58 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，輔導殯葬禮儀服務業者經營合理化、制度化，藉由評鑑獎勵機制，促使各殯葬禮儀服務業者間良性競爭，並提供治喪家屬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、查核對象：

### 一、評鑑對象：

(一)本市取得許可(備查)之殯葬禮儀服務業者，其服務案件自 101 年 7 月 1 日至 102 年 12 月 31 日止達 10 件以上，由業者依其意願自由報名參加評鑑。

(二)102 年度已列為優良殯葬禮儀服務業者，103 年度仍列為優良業者，不需參加評鑑，亦不受理報名。

### 二、查核對象：

(一)101 年 7 月 1 日至 102 年 12 月 31 日間，新取得設立許可之殯葬禮儀服務業者，未報名參加評鑑者，由本處依職權查核。

(二)歷年於本市取得設立許可或備查之殯葬禮儀服務業者未報名參加評鑑者，本(103)年度排定查核93年7月1日至95年12月31日間取得設立許可。

(三)經本市設立許可(備查)之殯葬設施經營業(含殯葬設施)者。

### 三、躍昇實施計畫對象：

- (一)凡歷年未曾參加評鑑之業者
- (二)歷年或前一年度未獲選為優良之業者

### 四、評鑑小組：

評鑑小組成員：

- (一)專家學者：由本處殯葬禮儀服務業評鑑委員擔任。
- (二)機關代表：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。
- (三)實地評鑑每組評鑑委員不得少於5人：其中專家、學者不得少於3人。

### 伍、執行方式：

- 一、辦理本實施計畫之諮詢會議。
- 二、辦理本實施計畫之評鑑說明會：邀請本市所有殯葬業者參加，以增進業者瞭解評鑑之目的、意涵及評鑑資料之準備方式。
- 三、於本處網站公告本實施計畫、評分表及報名等相關事宜，並發函通知所有殯葬服務業者。
- 四、於評鑑前2個月查證受評業者基本資料，有下列情形之一者，則不列入評鑑對象：
  - (一)實際營業地址不符合本市土地使用分區管制自治條例相關規定者。
  - (二)商工登記資料公示查詢系統記載公司遭撤銷、廢止或已申請停業、解散者；商號遭撤銷、廢止或已申請停業或歇業者。
  - 五、受評鑑對象，如有違反殯葬管理條例或臺北市殯葬管理處所屬

殯葬設施使用管理要點等違規事實者，由本處彙整相關事證資料，提供評鑑委員據以評分。

#### 六、辦理躍昇實施計畫研習課程：

規劃相關研習課程，時數共計 16 個小時，內容包括：殯葬相關法規、消費者保護法規、消費爭議處理實務、殯葬禮儀服務、職場倫理、悲傷輔導及殯葬禮儀服務業者經驗分享等主題，授課講師由本處聘請各該領域之學者、專家，以協助殯葬服務業者有效提昇服務品質、增加經營績效及保障消費者權益。

#### 七、實施辦法：

##### (一) 評鑑方式：採實地訪查。

1. 殯葬禮儀服務業：由評鑑小組成員就評分表（如附表 1）至業者營業場所，實地訪視評分。

2. 殯葬設施及其設施經營業者：由評鑑小組成員就評分表（如附表 2）至殯葬設施，實地訪視評分。

(二) 查核方式：由殯葬處組成查核小組 2 至 3 人依查核表至營業場所實地查核。

#### 陸、實施期程：

一、本實施計畫諮詢會議：於 103 年 3 月辦理。

二、評鑑說明會：預訂 103 年 5 月下旬辦理。

三、受理殯葬服務業者報名參加躍昇實施計畫日期：於辦理評鑑說明會後受理報名，受理日期另行公告。

四、受理殯葬禮儀服務業者報名參加評鑑日期：於實地評鑑前 2 個月開始受理報名，受理日期另行公告。

五、躍昇實施計畫課程辦理期間：預訂於 103 年 6 月間。

六、實地評鑑日期：預訂 103 年 8~9 月。

## 柒、評鑑成績：

總成績達80分以上者為優良殯葬禮儀服務業者；70分以上未達80分者列為乙等，未達70分者列為丙等並為加強輔導對象，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。

## 捌、複查制度：

- 一、未獲評為優良之業者，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者，不在此限。

## 玖、獎勵方式：

- 一、評鑑成績優良之殯葬禮儀服務業者，頒發獎狀及獎牌(座)各乙面，除依筆劃排序公布優良業者名單於本府民政局、本處、各區公所及戶政事務所網站首頁外，亦同時於本處所屬第一、二殯儀館明顯處所公布周知，以供治喪家屬參考。
- 二、經評鑑為優等之業者，次年度不需參加評鑑，但仍列為優等業者，以茲鼓勵參加評鑑之業者積極爭取優等榮譽。
- 三、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。
- 四、評鑑為優良之業者，經查有重大具體違規事實，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。
- 五、經撤銷或廢止之優良業者，限期繳回所領取之獎勵並公告之。
- 六、於評鑑程序中，查有具體違規事實者，得逕予不列入評鑑。

## 拾、經費來源：

評鑑所需經費由本處 103 年度殯殮管理辦理評鑑相關業務費項下支應。

### 拾壹、預期效益：

藉由評鑑及查核措施輔導殯葬禮儀服務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中與業者溝通互動，進而了解解業者經營之現況，以作為本處制定殯葬相關政策之參考。

### 拾貳、附則

#### 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。

拾參、本計畫陳奉核可後實施，未盡事宜修正時亦同。