

臺南市 111 年度公私立殯葬設施與殯葬禮儀服務業 查核評鑑及獎勵計畫

一、依據：

殯葬管理條例第 38 條、第 58 條及臺南市殯葬設施與殯葬服務業查核評鑑及獎勵辦法。

二、目的：

- (一) 實地評鑑、查核公私立殯葬設施環境及管理情形，瞭解消費者保障措施，促進服務效益提昇，符合民眾需求。
- (二) 藉由評鑑獎勵機制，引導殯葬設施經營業及殯葬禮儀服務業業者（下稱業者）良性競爭，並輔導業者提供優質服務，提升殯葬服務品質及資訊透明度。
- (三) 經由實地查核，深度瞭解殯葬業務執行情況做為日後政策參考，並進行法令宣導，以革新殯葬禮俗。

三、辦理單位：

- (一) 主辦機關：臺南市政府民政局（下稱本局）。
- (二) 協辦機關：臺南市葬儀商業同業公會、臺南市直轄葬儀商業同業公會（下稱公會）。

四、評鑑組織及職掌：

- (一) 組織：
 - 1、初評小組：由本局及公會代表組成。
 - 2、評鑑小組：置委員 5 人至 7 人，其中 1 人為召集人，由本局局長兼任，其餘委員由機關代表、團體代表、學者及專家組成，其中學者、專家不得少於二分之一。必要時得區分 2 至 3 小組分組進行評鑑，每組成員 2 人以上，其中至少 1 人為學者或專家。
- (二) 職掌：評鑑小組為本計畫執行最高指導單位，統籌規劃、協調評鑑作業之進行。評鑑小組得召開相關會議，且召開會議應有委員人數三分之二以上出席始得開會，議決事項應以出席委員二分之一以上贊同，始得決議。評鑑小組委員於評鑑過程中，應依行政程序法第 32、33 條規定自行迴避或依職權命其迴避，初評小組亦同。為確保評鑑作業之公正性及與業者之商業機密，評鑑過程相關作業均需遵守保密原則，評鑑委員之評分、註記及受評業者業務資料文件均不予公開。
- (三) 任期：評鑑委員任期，自受聘之日起至本年度執行評鑑計畫作業完成時（表揚頒獎）終止。

五、評鑑及查核對象：

- (一) 評鑑對象：殯葬禮儀服務業及私立殯葬設施（不含宗教附屬殯葬設施）。
- (二) 查核對象：公立殯葬設施。

六、評鑑流程：

- (一) 規劃作業：成立評鑑小組，擬定查核評鑑項目及配分、安排評鑑期程等相關事宜。
- (二) 評鑑說明會：提供資訊俾利業者、各區公所及殯葬管理所瞭解評鑑流程及準備方向，並使公會知悉應配合事項。
- (三) 初評：殯葬禮儀服務業由本局會同公會代表至業者營業處所進行初評，如符合標準者，由本局書面另行通知複評時間及評分項目表，並得公告之；未符合者由本局加強輔導。公私立殯葬設施直接進行實地複評，不予辦理初評。
- (四) 複評：受評機關及業者依評鑑項目備妥相關資料文件及近一年之服務案件排列成冊供評鑑委員審閱，且應專人出席配合評鑑，並進行現場設施設備（殯葬設施）之審查。為使評鑑結果可受公評，本局得於複評結束後派員進行營業處所或治喪家屬訪查（談），作成紀錄供評鑑小組參考。
- (五) 成績結算及結果公佈：由評鑑小組彙整評鑑相關資料，計算成績，寄送評鑑成績、受理成績複查，由本局公告評鑑結果。
- (六) 頒獎：進行績優者表揚活動。

七、評鑑項目（依臺南市殯葬設施與殯葬服務業查核評鑑及獎勵辦法）：

- (一) 殯葬設施之查核、評鑑，包括下列項目：
 - 1、許可設置事項。
 - 2、建築物及設施設備維護事項。
 - 3、消防、環保及衛生等事項。
 - 4、其他相關事項。
- (二) 殯葬服務業之評鑑，包括下列項目：
 - 1、許可審核事項。
 - 2、經營及管理事項。
 - 3、殯葬輔導及禮儀事項。
 - 4、消費者權益保障及性別平等事項。
 - 5、資訊公開及個人資料安全維護事項。
 - 6、其他相關事項。
- (三) 評鑑實際項目及權重由評鑑小組另訂之。

八、評鑑成績及申請複查：

- (一) 評鑑成績：
 - 1、優等：總分數 90 分以上者。
 - 2、甲等：總分數 80 分以上未達 90 分者。
 - 3、乙等：總分數 70 分以上未達 80 分者。
 - 4、丙等：總分數 60 分以上未達 70 分者。
 - 5、丁等：總分數 60 分以下者。
- (二) 為提升評鑑項目多元化，個別項目有獨創或專業（積極推行環保自然葬、提供社會公益措施等）之業者，得增設特別獎項，增加評鑑之深度。
- (三) 申請複查：

1、初評：

殯葬禮儀服務業初評未符合者，於本局通知公會結果到達日起 15 日內向本局提起，並檢具相關文件至本局複查，本局將書面函覆結果。

2、複評：

申請複評成績複查以核對評鑑項目、內容評分及總分計算有無錯誤為處理原則，除列優等業者外，其他等第業者於評鑑結果公告後 10 日內，認為有足以影響評鑑結果成績或進入甲等以上等第之重大情事，檢具佐證資料送本局召開評鑑小組會議，經委員二分之一以上決議，始得重新評鑑。不具改變結果成績者，皆函覆處理結果。

3、申請複查除成績等第有所變更外，原公告之評鑑結果不另行公告。複查案之審定結果，業者不得再提起異議。

九、獎勵與輔導：

- (一) 績優者獎勵措施：經評鑑成績列為優等、甲等業者，將公開頒發獎狀，並在本局網站上公布，同時於本局所屬市立殯儀館及公私立殯葬設施公布周知，以供治喪家屬參考。
- (二) 輔導措施：複評業者成績列為丙等、丁等者或評鑑過程有重大缺失者，應積極改善。本局得指派公會或專人給予適當期間輔導改善，如拒不配合或無法達成改進成效，必要時得公告業者名稱，如有違反殯葬相關法規情事依法處理。
- (三) 獎勵之撤銷：評鑑期間以詐欺、隱匿、提供不實資料或發生違法、重大缺失、侵害消費者權益案件，影響評鑑成績之正確性、公平性或社會觀感，得由評鑑小組或本局決議撤銷其評鑑結果，並公告之。為求評鑑之後續管控，本局得於評鑑後不定期對績優業者訪（抽）查營業情形，如有上述違規情形者，本局亦得撤銷績優業者名單，並公告之，以落實評鑑之成效。

十、經費來源：評鑑相關作業經費（專家學者交通費、出席費、講習會場地租用、績優業者獎狀獎牌、文件印製等）由本局臺南市殯葬事業管理基金管理及總務費用項下支應。

十一、本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜，得由評鑑小組召開會議決議之。