

臺中市生命禮儀管理處 內部控制制度



臺中市生命禮儀管理處編印
中華民國 108 年 11 月 20 日核定修正

修 訂 紀 錄

版本 (次)	修訂日期	修訂 頁次	修訂 單位	修訂類別				修訂摘要
				增訂 作業 項目	刪除 作業 項目	修正 控制 重點	其他 修訂	
1.0	103.6.9							初版
2.0	104.10.8							略
3.0	105.6.30							略
4.0	108.11.20		各單位	V	V	V	V	一、第4版增加修訂紀錄，前3版修訂紀錄僅記載修訂日期。 二、第4版修正重點包括： (一)依臺中市政府106年11月6日修正之「臺中市政府內部控制監督作業要點」規定辦理本處內部控制制度之修正。 (二)依106-108年各單位辦理風險評估結果，辦理增刪修訂各項作業項目及其控制重點等。

註：

1. **版本(次)**：依修訂類別更新版本(次)，原則如下：
 - (1) 勾選增訂、刪除作業項目或修正控制重點者，提升一個**版本**，如本例2.0版。
 - (2) 勾選其他修訂，經機關認定為重大修正者，亦提升一個**版本**；若非屬重大修正者，則提升一個**版次**，如本例1.1版。
2. **修訂日期**：請填寫最新修訂日期。
3. **修訂頁次**：請填寫修訂內容之頁次。
4. **修訂單位**：請填寫修訂內容之單位。
5. **修訂類別**：依實際修訂類別勾選。
6. **修訂摘要**：請填寫修訂內容之摘要。
7. **核定日期**：依內部控制制度設計原則規定，核定日期應適當揭露，其揭露可視機關核定情況，彈性擇定如下：
 - (1) 制度若彙編後一次送機關首長核定者，得僅於封面揭露核定日期。
 - (2) 制度若由各單位訂定後分次送機關首長核定後再據以納編者，得於本修訂頁另增加欄位適當揭露逐次之核定日期。

目 次

壹、控制環境及風險評估	
一、整體層級目標	1-2
二、作業層級目標	2-3
三、風險評估	4-9
貳、控制作業.....	9-9
參、資訊與溝通.....	9-10
肆、監督作業.....	10-11
伍、自行評估之表件格式.....	11-11
附件	
附件 1 整體與作業層級目標對應風險項目及控制作業一覽表	1-1
附件 2 風險評估及處理彙總表.....	2-1
附件 3 本處內部控制制度作業	
一、崇德殯儀館	
個別性業務	
(一)LA01 確保遺體出入正確	LA01-1
(二)LA02 大量遺體入館處置作業	LA02-1
(三)LA03 傳染病遺體入館處置作業	LA03-1
二、東海殯儀館	
個別性業務	
(一)LB01 確保遺體出入正確作業	LB01-1
(二)LB02 大量遺體入館處置作業	LB02-1

- (三)LB03 傳染病遺體入館處置作業 LB03-1
- (四)LB05 確保遺體火化正確作業 LB05-1
- (五)LB06 大量火化處置作業 LB06-1
- (六)LB07 傳染病火化處理作業 LB07-1

三、分處

個別性業務

- (一)LD01 防止遷葬墓區遭非法外運土石 LD01-1
- (二)LD02 防範災變造成納骨堂塔傾倒、櫃位損壞或納骨罐破損處理 LD02-1
- (三)LD04 防範濫葬處理管控作業 LD04-1
- (四)LD05 防範櫃位一櫃二賣 LD05-1

四、秘書室

- 共通性：KE09 資通安全事件通報作業 KE09-1

五、會計室

- 個別性：LF01 防範規費舞弊 LF01-1

六、大甲殯儀館

個別性業務

- (一)LI01 確保遺體出入正確作業 LI01-1
- (二)LI02 大量遺體入館處置作業 LI02-1
- (三)LI03 傳染病遺體入館處置作業 LI03-1
- (四)LI05 確保遺體火化正確作業 LI05-1
- (五)LI06 大量火化處置作業 LI06-1
- (六)LI07 傳染病火化處理作業 LI07-1

壹、 控制環境及風險評估

一、 整體層級目標

(一) 願景：臺中市生命禮儀管理處(以下簡稱本處)成立之宗旨，係秉持尊重、關懷、效率之服務精神與便民廉潔之作業原則，推動創新的殯葬服務，並以愛護地球永續發展為方向，持續提供市民優質殯葬環境，未來將以綠色殯葬為方向，積極推廣環保綠色殯葬，積極推廣回歸大地多元葬法、環保殯葬設施、永恆歸宿及環保禮俗教育，以達環境永續發展之目標。達到上述願景，其政策方向及整體發展目標如下：

(二) 政策方向：

- 1、環保綠色殯葬：推廣回歸大地多元葬法，以樹葬、海葬等環保葬法，減縮土葬用地、減少納骨堂增建，以現有納骨空間輪用，配合綠色環保多元葬法，不用增加殯葬用地，還可增加可開發利用空間。
- 2、環保殯葬設施：在管理領域及操作空間，配合都市景觀，以完善的空污、廢水、廢氣、噪音處理設備，進行殯葬設施環保化和綠美化。火化爐將全面改用天然氣來代替柴油，推動業者使用簡約環保入殮陪葬物，減少火化空氣汙染源，未來也將採用伏地堡形式的火化設備，避免產生設施嫌惡和空間違和感。
- 3、環保永恆歸宿：早期因械鬥、戰爭、路倒或近期工程開發所產生之無主骨灰骸，本處將興建聚寶盆收納，讓先靈得到恆久歸宿。
- 4、環保禮俗教育：邀請殯葬禮儀業者、風水勘與老師、造墓人等對一般民眾有指向能力的導引者，透過召集、約見、參與年會、行政系統等方式，進行前瞻型宣導教育，予以適當行政指導，一方面可以逐步減少違法行為，一方面進行推廣新思維執業再教育，幫助政府推動新殯葬政策。其次，加強取締查處私地濫葬，公墓則朝逐步禁葬、廢墓、

清理、開發為市民休閒綠化用地發展。同時也要教育社會大眾：身後終歸要還諸大地，回歸自然，只有愛留人間。

（三）整體發展目標：

本處職掌之殯葬業務乃民政之基石，舉凡殯葬業務工作範疇與民眾生活息息相關而密不可分，是政府與民眾接觸最密切也最頻繁之窗口。因此，殯葬業務之推展，以「市民優先」、「簡政便民」的施政理念做為推動的主要方向與努力目標，以期民眾權益的維護能夠更迅速落實。其整體發展目標如下：

- 1、強化殯葬業務風險管理運用的一致性及管理能力。
- 2、確保殯葬工程品質，防範不法行為。
- 3、確保殯葬設施安全，保障人民權利。
- 4、避免殯葬設施公有財物造成個人不當得利。
- 5、強化殯葬事業輔導，推廣喪葬禮俗及法令宣導。
- 6、強化基層業務效能，為民眾提供優質的服務品質。
- 7、採購及行政作業程序公開並符合公平合理原則。
- 8、使公務員執行職務，廉潔自持、公正無私及依法行政。

二、作業層級目標

- （一）落實遺體入館處理作業。
- （二）確保災變大量遺體入館處置作業。
- （三）確保傳染病遺體入館處置作業。

- (四) 落實遺體出館非法禮體之查核。
- (五) 落實棺木條碼與遺體條碼正確性或館外出殯切結亡者身分與火化許可證相符。
- (六) 充分運用現職有經驗或退離人員及本處火化設施或協調他縣市私立火化設施配合處理。
- (七) 防患火化工作人員及環境傳染。
- (八) 強化遷葬工程施工過程監督管理。
- (九) 實施建物安檢及災變應變措施。
- (十) 定期實施清查設施使用情形，並公開資訊。
- (十一) 健全殯葬事務輔導以利殯葬業者正常運作及落實殯葬設施管理。
- (十二) 落實殯葬專業證照制度。
- (十三) 提升廳舍、採購、出納收支程序之合法及正確性，並提高物品保管之效益。
- (十四) 加強資訊安全控管與應變，保護資訊資產、提昇行政效率及為民服務品質。
- (十五) 有效防堵規費收取及小額付款舞弊，提昇行政效率。
- (十六) 公平、公正及公開辦理陞遷及差勤管理。
- (十七) 提升違反殯葬行為處分之合法性，避免裁罰處分不當。
- (十八) 業務稽核分析比對，提出興革建議及後續追蹤。
- (十九) 公務員廉政倫理事件登錄。

三、風險評估

(一) 風險辨識

各單位就職掌業務依據確認之整體層級目標及作業層級目標，參考「風險管理及危機處理作業手冊」之風險評估機制，就本處施政計畫、監察院糾正(舉)、彈劾案、審計處建議、市議員審議質詢內容、媒體報導及輿情反應等風險來源，完整辨識影響整體與作業層級目標(含關鍵策略目標)無法達成之主要風險項目，編製整體與作業層級目標對應風險項目及控制作業一覽表(如附件1)。又風險評估機制為動態管理過程，將定期就風險評估採滾動方式檢討，本次採行之新增對策，於下次檢討時納入現有控制機制檢討及評估其風險等級，以決定是否再採行其他新增對策因應。

(二) 風險分析

風險辨識後，本處參採「風險管理及危機處理作業手冊」之風險評估工具，並考量業務特性，訂定適用於本處之「影響之敘述分類表」(如表1)及「機率之敘述分類表」(如表2)，作為各單位衡量風險影響程度及發生機率之參考標準並據以計算風險值。風險值之計算方式為影響程度及發生機率之乘積(風險值=影響程度*發生機率)。

表 1：影響之敘述分類表

等級	影響程度	衝擊或後果	形 象	社會反應
3	非常嚴重	高度危機	市政府形象受損	市政府行政責任
2	嚴重	中度危機	民政局形象受損	民政局行政責任
1	輕微	低度危機	本處形象受損	本處行政責任

表 2：機率之敘述分類表

等級	發生機率分類	詳細描述
3	幾乎確定	每月發生 1 次之可能性
2	可能	每季發生 1 次之可能性
1	幾乎不可能	每年發生 1 次之可能性

(三) 風險評量：

1、經過風險分析結果，考量人力、資源、組織環境等因素，由本處內部控制專案小組召開會議研商後，訂定可容忍風險值訂為 2，其可容忍風險值之範圍說明如下：

(1)範圍 1：發生風險影響程度為「嚴重(2)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」之範圍。

(2)範圍 2：發生風險影響程度為「輕微(1)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」或「可能(2)」之範圍。

2、經風險評估結果，計有主要風險 32 項，為綜觀本處風險評估全貌，並就重大風險加以控管，爰將本處所有風險項目按殘餘風險值由高至低排序編製風險項目彙總表(如表 3)，其中殘餘風險值超過本處所訂可容忍風險值 2 者均有設計相關控制作業妥為因應，基於重要性原則亦就部分項目設計相關控制作業加以控管，茲依上開風險評估結果製本處風險圖像(如圖 1)，其中 11 項主要風險項目之風險值超過本處所訂可容忍風險值 2，爰將其對應之作業項目(共 20 項)納入設計控制作業，以期降低風險，其餘 21 項主要風險項目，雖未超過可容忍風險值，惟考量重要性原則，選擇 1 項主要風險項目對應之 1 項作業項目納入設計控制作業。

表 3：風險項目彙總表

序號	風險項目代號	風險項目	殘餘風險值	負責單位	控制作業項目代號	外部監督機關所提內部控制缺失之風險項目
1	D01	遷葬墓區遭盜運土石及傾倒廢棄物之風險	4	分處	LD01 防止遷葬墓區遭非法外運土石	
2	E09	核心業務運作遭影響	4	秘書室	KE09 資通安全事件通報作業	
3	A01 B01 I01	遺體出入館登記及管理之風險	3	崇德殯儀館 東海殯儀館 大甲殯儀館	LA01 LB01 LI01 確保遺體出入正確作業	
4	A02 B02 I02	遺體冷凍保存及辨識之風險	3	崇德殯儀館 東海殯儀館 大甲殯儀館	LA02 LB02 LI02 大量遺體入館處置作業	
5	A03 B03 I03	傳染病遺體病媒滋生及擴張之風險	3	崇德殯儀館 東海殯儀館 大甲殯儀館	LA03 LB03 LI03 傳染病遺體入管處置作業	
6	B05 I05	遺屬祭拜非親人之風險	3	東海殯儀館 大甲殯儀館	LB05 LI05 確保遺體火化正確作業	
7	B06 I06	災變遺體疾病擴散風險	3	東海殯儀館 大甲殯儀館	LB06 LI06 大量火化處置作業	
8	B07 I07	火化工作人員感染及疫情擴張之風險	3	東海殯儀館 大甲殯儀館	LB07 LI07 傳染病火化處理作業	
9	D02	納骨堂塔多位於山坡區易受地震災變之風險	3	分處	LD02 防範災變造成納骨堂塔傾倒、櫃位損壞或納骨罐破損處理	
10	D04	美好山林環境之破壞及殯葬禮俗教化之敗壞風險	3	分處	LD04 防範濫葬處理管控作業	
11	D05	已使用或登記櫃位重複選號登記之風險	3	分處	LD05 防範櫃位一櫃二賣	

序號	風險項目代號	風險項目	殘餘風險值	負責單位	控制作業項目代號	外部監督機關所提 內部控制缺失之風險項目
12	A04 B04 I04	非法禮體違反法令及影響公共衛生之風險	2	崇德殯儀館 東海殯儀館 大甲殯儀館		
13	A05	遺體冷凍櫃位不足	2	崇德殯儀館		
14	D03	內神通外鬼引誘造成公產損失之風險	2	分處		
15	E01	財產閒置管理不當遭竊挪移減損之風險(財產管理)	2	秘書室		
16	E02	財產閒置管理不當遭竊挪移減損之風險(廳舍安全)	2	秘書室		
17	E03	財務採購公款支出付舞弊之風險(採購流程作業)	2	秘書室		
18	E04	財務採購公款支出付舞弊之風險(付款作業-市庫集中)	2	秘書室		
19	E05	財務採購公款支出付舞弊之風險(付款作業-機關專戶支付)	2	秘書室		
20	E06	財務採購公款支出付舞弊之風險(出納管理票據)	2	秘書室		
21	E07	財務採購公款支出付舞弊之風險(出納事務之盤點及檢核)	2	秘書室		
22	F01	防患侵占規費之風險	2	會計室	LF01 防範規費舞弊	
23	F02	杜絕侵占小額採購現金支付之風險	2	會計室		

序號	風險項目代號	風險項目	殘餘風險值	負責單位	控制作業項目代號	外部監督機關所提 內部控制缺失之風 險項目
24	F03	廠商履約保證金未依契約等相關規定退還合法之債權人	2	會計室		
25	J01	違反殯葬行為裁罰處分不當	2	綜合企劃課		
26	E08	新購置財產未依規定入帳及列管	1	秘書室		
27	G01	人員任免控管疏漏或甄補不公，影響士氣(內陞作業)	1	人事室		
28	G02	人員任免控管疏漏或甄補不公，影響士氣(外補作業)	1	人事室		
29	G03	人員勤惰紀律鬆散，影響工作品質，降低本處競爭力	1	人事室		
30	H01	採購業務、一般行政業務或其他業務發生違常、缺失	1	政風室		
31	H02	公務員接受請託關說、受贈財物、飲宴應酬	1	政風室		
32	K01	實收(登記)資本額或出資額變動之風險	1	殯葬服務課		

註：

1. 本清單係按機關所有風險項目之「殘餘風險值」由高至低排序，所稱「殘餘風險值」係指經採行現有控制機制或新增控制機制因應後所剩下之風險。
2. 屬「外部監督機關所提內部控制缺失之風險項目」者，請於該欄位以「勾選」方式呈現。
3. 本機關可容忍風險值為2。

圖 1：本處高風險圖象

影響程度	風險分布		
非常嚴重(3)	A01 B01 I01	A02 B02 I02	A03 B03 I03 D02 D04 D05
嚴重(2)	A04 B04 I04		A05、D03、E02、 E04、E05、F01、 F02、F03、J01
輕微(1)	E08、G01、G02、G03、H01、 H02、K01		E01、E03、E06、E07
	幾乎不可能(1)	可能(2)	幾乎確定(3)
	發生機率		

註：1. 灰色區域為本處風險容忍範圍。

2. 本圖係填入各單位風險評估後之高風險項目代號。

貳、控制作業

本處依據風險評估結果，並衡量業務之重要性，選定相關作業項目納入設計，本處控制作業項目共計 21 項，依各單位之業務，檢討個別性及共通性之業務項目，並將各作業之控制重點併入作業流程中設計，簡要說明如次，完整內容可參閱本制度之附件 2。

- 一、崇德殯儀館：個別性業務之作業項目 3 項。
- 二、東海殯儀館：個別性業務之作業項目 6 項。
- 三、大甲殯儀館：個別性業務之作業項目 6 項。
- 四、分處：個別性業務之作業項目 4 項。
- 五、秘書室：共通性業務之作業項目 1 項。
- 六、會計室：個別性業務之作業項目 1 項。

參、資訊與溝通

為適時有效編製或蒐集資訊，以向相關同仁溝通，使其確實履行職責或瞭解責任履行情形，並作為其決策及監督參考，本處乃採取以下溝通方

式及內容：

一、溝通方式

- (一)內部溝通:運用本處內部之知識管理平台、主管會報(議)、自行評估作業、內部稽核工作及教育訓練等方式，主動且及時告知本處全體同仁其於內部控制中所扮演角色及責任，落實內部控制制度遵循法令機制，並建立異常情事通告管道，促使機關上下或跨單位資訊能充分傳達。
- (二)外部溝通:依法對外部人士(如民意機構、主管機關、民眾及媒體等)公開或提供資訊，並對外界提出之意見及時處理與追蹤。

二、溝通內容

將本處內部控制(含內部稽核)相關資訊之紙本、電子或其他方式儲存、管理與傳達，俾利連貫及支援四項組成要素。包括：

- (一)控制環境:經由對本處全體同仁宣達組織執掌及整體層級策略目標等，營造控制環境。
- (二)風險評估:在進行風險評估時，將內部控制制度之品質納入考量因素。
- (三)控制作業:以書面訂定各項業務之控制作業，使本處全體同仁可瞭解、易遵循，並掌握控制重點。
- (四)監督作業:依各項文件檢視內部控制制度是否存在及持續運作，並依自行評估與內部稽核之結果、建議及後續改善記錄等追蹤辦理情形。

肆、 監督作業

為落實本處各項業務控制重點之管控，並降低風險以達成目標，擬採取以下監督機制：

一、例行監督：

由本處內部各單位主管例行督導各項業務。

二、自行評估：

- (一)依每年度核定之內部控制制度自行評估計畫，由本處內部各單位辦理自行評估工作，評估本處內部控制制度設計及執行之有效性。
- (二)自行評估工作應依其例行監督機制及內部控制制度控制作業執行情形，作成「內部控制自行評估表」及「控制作業自行評估表」，檢附各項控制作業自行評估表之佐證資料，簽報單位主管簽章。
- (三)嗣由研擬自行評估計畫單位彙整各單位內部控制自行評估表之評估情形及所發現之內部控制缺失或所提之興革建議，提經內部控

制或內部稽核相關會議審議通過或簽陳相關召集人核定後，簽報機關首長，並交由內部稽核單位追蹤後續改善或興革建議辦理情形。

- (四) 自行評估每年度應至少辦理一次，另可視業務風險極重要程度，決定評估作業辦理次數，遇有內部控制制度調整或首長異動等情形，亦得辦理專案評估。

三、內部稽核：

- (一) 本處由內部控制專案小組辦理內部稽核工作，每年至少辦理一次內部稽核。內部稽核工作包括：擬定稽核計畫、蒐集稽核佐證資料及製作稽核紀錄等事項（詳細作業參考「臺中市政府內部控制監督作業要點」規定辦理）。
- (二) 本處秘書室、人事室、會計室及政風室等稽核評估職能單位，已依相關法令規定辦理稽核或評估者，得不重複辦理。
- (三) 內部稽核原則應於稽核工作完成後二個月內，就稽核發現之優缺點及改善建議作成內部稽核報告，簽請機關首長核定後送各單位參考並據以追蹤複查。

伍、自行評估之表件格式

為確保本處內部控制制度設計及執行之有效性，參照臺中市政府主計處106年11月6日頒修之「臺中市政府內部控制監督作業要點」規定，辦理年度自行評估工作。

在辦理自行評估工作時，除依「臺中市政府內部控制監督作業要點」作成「內部控制自行評估表」（如附表一）外，並依臺中市政府內部控制共通性作業含跨職能整合範例製作原則設計「控制作業自行評估表」（如附表二），作為評估作業有效性之參據。

本處原則上每年至少辦理自行評估一次，倘遇有特殊情形，亦得隨時辦理。如業務性質有按月或按季辦理之需要者，各單位得自行訂定評估次數。

附表一

臺中市生命禮儀管理處內部控制自行評估表

○○年度

自行評估單位：○○

評估期間：○○年○○月○○日至○○年○○月○○日

評估日期：○○年○○月○○日

評估重點	評估情形					部分落實/未落實/不適用 情形說明	改善 措施 /興革 建議
	落實	部分 落實	未 落實	不 適用	未 發生		
一、評估機關目標無法達成之風險，並決定需優先處理之風險項目，以及定期滾動檢討風險評估，以因應內部及外部環境之改變。							
二、依據各項業務性質與時俱進檢討不合時宜之控制作業及作業流程，並落實執行各項控制作業。							
三、建立檢討主管法令規定機制，並針對外界意見或執行缺失部分即時檢討相關法令規定。							
四、遵循相關法令規定或契約。							
五、就涉及人民權利或義務之主管業務建立適當之檢核、審查、追蹤、管制或考核等管理機制，並除依法公開外，另依風險評估結果，推動其行政作業流程透明措施，以利外部監督及型塑廉能政府。							
六、就主管業務對相關機關							

或單位善盡監理、督導或輔導等責任。							
七、針對內部高風險業務設有明確職能分工及職務輪調等機制。 (由機關自行指定之單位負責評估，其餘單位免列示本項)							
八、稽核評估職能單位及負責內部控制或內部稽核業務幕僚單位依相關法令規定落實辦理下列工作(註3)： (一) 行政管考。 (二) (三) 定期檢討內部控制機制。 (非稽核評估職能單位、內部控制或內部稽核業務幕僚單位免列示本項)							
改善措施：							
填表人：_____ 單位主管：_____							

註：

1. 各單位除上列必要評估重點外，另得視業務性質及外部意見等調整增列評估重點項目，並依評估結果於評估情形欄勾選「落實」、「部分落實」、「未落實」、「未發生」或「不適用」；其中「未發生」係指有評估重點所規範之業務，但評估期間未發生，致無法評估者；「不適用」係指評估期間法令規定或作法已修正，但評估重點未及配合修正者，或無評估重點所規範之業務等。
2. 「評估期間」係指本項作業自行評估所涵蓋之期間；「評估日期」指執行該項評估之日期。
3. 該評估重點係由稽核評估職能單位及負責內部控制或內部稽核業務幕僚單位自行填寫依其相關法令規定應辦理之工作，如行政管考、資訊安全稽核、政風查核(含廉政風險評估)、政府採購稽核、工程施工查核、人事考核(含考核工作績效及獎懲)、內部審核、事務管理工作檢核及定期檢討內部控制機制等工作。
4. 本表及其佐證資料等，應自辦理自行評估工作結束日起，以書面文件或電子化型式至少保存五年。

附表二

臺中市生命禮儀管理處控制作業自行評估表

○○年度

自行評估單位：○○

作業類別（項目）：○○

評估期間：○○年○○月○○日至○○年○○月○○日

評估日期：__年__月__日

控制重點	評估情形					評估情形說明
	落實	部分落實	未落實	不適用	未發生	
一、.....						
二、.....						
三、.....						
四、.....						
五、.....						
改善措施：						
填表人：_____ 複核：_____						

- 註：1. 機關得就 1 項作業流程製作 1 份自行評估表，亦得將各項作業流程依性質分類，同 1 類之作業流程合併 1 份自行評估表，就作業流程重點納入評估。
2. 各機關依評估結果於評估情形欄勾選「落實」、「部分落實」、「未落實」、「不適用」或「其他」；其中「不適用」係指評估期間法令規定或作法已修正，但控制重點未及配合修正者；「其他」係指評估期間未發生控制重點所規範情形等，致無法評估者；遇有「部分落實」、「未落實」或「不適用」情形，於改善措施欄敘明需採行之改善措施。

整體與作業層級目標對應風險項目及控制作業一覽表

整體層級目標	作業層級目標	風險項目代號	風險項目	殘餘風險值	負責單位	控制作業項目代號	控制作業項目	外部監督機關所提內部控制缺失之風險項目
一、強化殯葬業務風險管理運用的一致性及管理能力的	一、落實遺體入館處理作業	A01 B01 I01	遺體出入館登記及管理之風險	3	崇德殯儀館 東海殯儀館 大甲殯儀館	LA01 LB01 LI01	確保遺體出入正確作業	
	二、確保災變大量遺體入館處置作業	A02 B02 I02	遺體冷凍保存及辨識之風險	3	崇德殯儀館 東海殯儀館 大甲殯儀館	LA02 LB02 LI02	大量遺體入館處置作業	
		A05	遺體冷凍櫃位不足	2	崇德殯儀館			
	三、確保傳染病遺體入館處置作業	A03 B03 I03	傳染病遺體病媒滋生及擴張之風險	3	崇德殯儀館 東海殯儀館 大甲殯儀館	LA03 LB03 LI03	傳染病遺體入館處置作業	
	四、落實遺體出館非法禮體之查核	A04 B04 I04	非法禮體違反法令及影響公共衛生之風險	2	崇德殯儀館 東海殯儀館 大甲殯儀館			
	五、落實棺木條碼與遺體條碼正確性或館外出殯切結亡者身分與火化許可證相符	B05 I05	遺屬祭拜非親人之風險	3	東海殯儀館 大甲殯儀館	LB05 LI05	確保遺體火化正確作業	

	六、充分運用現職有經驗或退離人員及本處火化設施或協調他縣市私立火化設施配合處理	B06 I06	災變遺體疾病擴散風險	3	東海殯儀館 大甲殯儀館	LB06 LI06	大量火化處置作業	
	七、防患火化工作人員及環境傳染	B07 I07	火化工作人員感染及疫情擴張之風險	3	東海殯儀館 大甲殯儀館	LB07 LI07	傳染病火化處理作業	
二、確保殯葬工程品質防範不法行為	八、強化遷葬工程施工過程監督管理	D01	遷葬墓區遭盜運土石及傾倒廢棄物之風險	4	分處	LD01	防範墓地遷葬廢棄物清運及整建土石方侵占盜運處理	
三、確保殯葬設施安全，保障人民權利	九、實施建物安檢及災變應變措施	D02	納骨堂塔多位於山坡區易受地震災變之風險	3	分處	LD02	防範災變造成納骨堂塔傾倒、櫃位損壞或納骨罐破損處理	
四、避免殯葬設施公有財物造成個人不當得利	十、定期實施清查設施使用情形，並公開資訊	D03	內神通外鬼引誘造成公產損失之風險	2	分處			
		D05	已使用或登記櫃位重複選號登記之風險	3	分處	LD05	防範櫃位一櫃二賣	
五、強化殯葬事業輔導及推廣喪葬禮俗及法令宣導	十一、健全殯葬事務輔導以利殯葬業者正常運作及落實殯葬設施管理	D04	美好山林環境之破壞及殯葬禮俗教化之敗壞風險	4	分處	LD04	防範濫葬處理管控作業	
	十二、落實殯葬專業證照制度	K01	實收(登記)資本額或出資額變動之風險	2	殯葬服務課			

六、強化基層業務效能，為民眾提供優質的服務品質	十三、提升廳舍、採購、出納收支程序之合法性及正確性，並提高物品保管之效益	E01	財產閒置管理不當遭竊挪移減損之風險	2	秘書室			
		E02	廳舍建築物用電疏忽於注意或保養，造成火災發生	2	秘書室			
		E08	新購置財產未依規定入帳及列管	1	秘書室			
		E03	財務採購公款支出付舞弊之風險(採購流程)	2	秘書室			
		E04	財務採購公款支出付舞弊之風險(付款作業-市庫集中)	2	秘書室			
		E05	財務採購公款支出付舞弊之風險(付款作業-機關專戶支付)	2	秘書室			
		E06	財務採購公款支出付舞弊之風險(出納管理票據)	2	秘書室			
		E07	財務採購公款支出付舞弊之風險(出納事務之盤點及檢核)	2	秘書室			
		十四、加強資訊安全控管與應變，保護資訊資產、提昇行政效率及為民服務品質	E09	核心業務運作遭影響	4	秘書室	KE09	資通安全事件通報作業

	十五、有效防堵規費收取及小額付款舞弊，提昇行政效率	F01	防患侵占規費之風險	2	會計室	LF01	防範規費舞弊	
		F02	杜絕侵占小額採購現金支付之風險	2	會計室			
		F03	廠商履約保證金未依契約等相關規定退還合法之債權人	2	會計室			
	十六、公平、公正及公開辦理陞遷及差勤管理	G01	人員任免控管疏漏或甄補不公，影響士氣(內陞)	1	人事室			
		G02	人員任免控管疏漏或甄補不公，影響士氣(外補)	1	人事室			
		G03	人員勤惰紀律鬆散，影響工作品質，降低本處競爭力	1	人事室			
	十七、提升違反殯葬行為處分之合法性，避免裁罰處分不當	J01	違反殯葬行為裁罰處分不當	2	綜合企劃課			
七、採購及行政作業程序公開並符合公平合理原則	十八、業務稽核分析比對，提出興革建議及後續追蹤	H01	採購業務、一般行政業務或其他業務發生違常、缺失	1	政風室			
八、使公務員執行職務，廉潔自持、公正無私及依法行政	十九、公務員廉政倫理事件登錄	H02	公務員接受請託關說、受贈財物、飲宴應酬	1	政風室			

為設計並維持有效內部控制制度，本處作業層級目標係配合整體層級目標所設定，同時考量將施政計畫中之關鍵策略目標納入整體或作業層級目標，並全面發掘可能影響整體與作業層級目標無法達成之內、外在風險因素，避免遺漏機關潛在之施政風險，爰將重大風險項目納入控制作業加以管控，並編製風險評估及處理彙總表，其關聯性敘明如下表所示：

風險評估及處理彙總表

整體層級目標	作業層級目標	風險項目	風險情境	現有控制機制	現有風險分析		現有風險值 (R)= (L)x(I)	新增控制機制	殘餘風險分析		殘餘風險值 (R)= (L)x(I)	負責單位
					可能性 (L)	影響程度(I)			可能性 (L)	影響程度(I)		
一、強化殯葬業務風險管理運用的一致性与管理能力	一、落實遺體入館處理作業	遺體出入館登記及管理之風險	傳統習俗尊重死者為大，死後奠祭乃每個家庭視為文化傳承的重要部分，如果真有領錯遺體事件發生，家屬恐難以接受，對社會亦難以交代	一、遺體關係人(家屬)與業者至櫃檯，由冷凍管理室人員持「領取遺體確認單」，與關係人(家屬)、業者一同確認退冰遺體身分。 二、三方(家屬、業者、冷凍管理室)於領取遺體確認單上確認簽名，冷凍管理室人員掃描遺體手環條碼及退冰條碼，完成遺體出館程序。	1	3	3				崇德殯儀館、東海殯儀館、大甲殯儀館	
	二、確保災變大量遺體入館處置作業	遺體冷凍保存及辨識之	喪失家人已是及重大精神打擊，然而若社會和相關工作單位因錯誤的	一、聯繫本市殯儀館設設施整備遺體存放及火化設備，必要時規劃設置臨時遺體安置場所。 二、將罹難者編號列冊，俾供辨識認領。	1	3	3				崇德殯儀館、東海殯儀館、	

	風險	認知而草率處理遺體，對家屬會造成另一次的心理折磨	三、無法確認身分之遺體，採集去氧核糖核酸(DNA)檢體。 四、安排並辦理遺體火化事宜及統計死亡人數，製作罹難者名單清冊。								大甲殯儀館
	遺體冷凍櫃位不足	實施醫殯分流後，醫院不得附設殮、殯、奠、祭設施，醫院冰存之遺體移送至殯儀館冰存，恐有發生冷凍櫃位不足之情形	一、崇德館冷凍櫃 312 屨、東海館 114 屨及大甲館 27 屨，目前冷凍櫃位設置足應付平時業務之需。 二、每年辦理租賃移動式冷凍櫃開口契約，因應臨時冷凍櫃不足需求。	1	2	2					崇德殯儀館
三、確保傳染病遺體入館處置作業	傳染病遺體病媒滋生及擴張之風險	傳染病由於生物危害物質有可能對人體健康造成相當大的危險，可能在短時間內造成人口大量死亡	一、處理人員應穿著全套式防護裝備。 二、遺體是否確實密封及消毒。 三、屍袋外應標示生物性危害標籤。 四、於法定期限內開立緊急火化通知書並完成火化。 五、必要時依法實施病理解剖。	1	3	3					崇德殯儀館、東海殯儀館、大甲殯儀館

四、落實遺體出館非法禮體之查核	非法禮體違反法令及影響公共衛生之風險	業者違反殯葬管理條例，將遺體接往送至非法殯葬設施進行禮體淨身	<p>一、申請遺體出館時間距離告別式時間達 24 小時以上，應確實詢問出館事由，如欲前往非法場所進行遺體 SPA，應拒絕受理並告知法令規定。</p> <p>二、如有提前領取遺體正當事由者，要求申請人填「提前領取遺體出館切結書」，載明領取事由及運往地點。</p>	1	2	2					崇德殯儀館、東海殯儀館、大甲殯儀館
五、落實棺木姓名條碼與火化許可證相符，及骨灰罐姓名正確性	遺屬祭拜非親人之風險	大體棺木入館火化，因多數及集中於上午 10 時至下午 2 時時段入館登記火化，造成棺木同時到達登記情形，因而有錯燒遺體風險	<p>一、遺體送達火化場時，應先繳驗火化許可證件，並確認預定火化日期。</p> <p>二、無論館內外出殯，送至火化場之棺木上皆應有〔棺木條碼〕。</p> <p>三、入殮蓋棺前，業者應將〔棺木條碼〕並貼於棺木上。</p> <p>四、管理員應確實檢查棺蓋亡者姓名條碼與火化許可證是否相符，以及骨灰罐姓名是否相符後，工作人員再進行火化。</p> <p>五、家屬填寫骨灰(罐)領取單後至骨灰領取處領取骨灰。</p>	1	3	3					東海殯儀館、大甲殯儀館

	<p>六、充分運用現職有經驗或退離人員及本處火化設施或協調他縣市私立火化設施配合處理</p>	<p>災變遺體疾病擴散風險</p>	<p>發生天災、事故、流感等因素，造成大量死亡時，需於短時間內處理大量遺體，以避免因遺體久置而腐壞引起大規模傳染疾病</p>	<p>一、開具火化許可證，通知火化場人員待命。 二、遺體送達火化場時，繳驗火化許可證件，並確認火化日期。 三、火化人員須加班配合火化遺體，火化爐不停爐。 四、隨時注意火化爐狀況，適時停爐維護。 五、遺體量大致火化場無法負荷時，本處得協調私立火化場辦理遺體火化事宜。 六、必要時，得聯繫鄰近縣（市）殯葬主管機關協助辦理，如仍無法處理應通報內政部協調其他直轄市、縣（市）政府協助處理。</p>	<p>1</p>	<p>3</p>	<p>3</p>					<p>東海殯儀館、大甲殯儀館</p>
--	------------------------------------------------	-------------------	----------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------	----------	----------	--	--	--	--	--------------------

	七、防患火化工作人員及環境傳染	火化工作人員感染及疫情擴張之風險	發生法定傳染病而造成大量死亡時，需短時間內做好隔離並立即進行火化，以免產生疫情擴大而造成重大災害	<p>一、衛生局依據死亡診斷書開列傳染病遺體火化通知書並告知家屬及通知接運遺體、火化場準備。</p> <p>二、火化場火化人員備妥消毒器具、穿戴防護裝備準備。</p> <p>三、火化場依遺體數量騰空火化爐，工作人員待命。</p> <p>四、遺體到火化場後，淨空進出通道及消毒並核對火化通知書並驗明死者身分。</p> <p>五、核對資料後逕行火化。</p> <p>六、火化完成後，焚化工作人員防護衣物，火化場再進行全面消毒。</p> <p>七、火化場需與相關單位保持聯繫，密切注意後續疫情發展，並依「臺中市政府處理傳染病死亡遺體火化作業流程」隨時待命，確保因傳染病或疑似傳染病致死之屍體火化作業完成。</p>	1	3	3					東海殯儀館、大甲殯儀館
--	-----------------	------------------	--------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--	--	--	--	-------------

<p>二、確保殯葬工程品質防範不法行為</p>	<p>八、強化遷葬工程施工過程監督管理</p>	<p>遷葬區遭盜運土石及傾倒廢棄物之風險</p>	<p>遷葬過程中，發生廠商假借施工名義，私自挖掘土方並將土石外運</p>	<p>一、挖掘前訂定相關工作規範（人員與設備配置、起掘範圍等、廢土運輸及搬運土石污染之防止等）。</p> <p>二、挖掘中監督管理（實施單一出入口管制、設置監視系統、僱用保全等）。</p>	<p>2</p>	<p>2</p>	<p>4</p>					<p>分處</p>
<p>三、確保殯葬設施安全，保障人民權利</p>	<p>九、實施建物安檢及災變應變措施</p>	<p>納骨堂塔多位於山坡區易受地震災變之風險</p>	<p>部分納骨塔主體結構皆已老舊及水泥塊掉落情事，如遇重大地震，將發生主體傾倒及櫃位損壞</p>	<p>一、災變前建物安全檢查或補強施作。</p> <p>二、災變中，封鎖現場。</p> <p>三、災變中，通知相關單位支援。</p> <p>四、災變後，現場人力對骨灰罐破損程度之區分。</p> <p>五、核對資料後逕行火化。</p> <p>六、部分受損骨灰(骸)罐之時貨櫃屋存放及認領。</p> <p>七、破損且無法辨認亡者骨灰(骸)罐臨時帳篷存放及通知之家屬。</p> <p>八、確認處理協調會之召開。</p>	<p>1</p>	<p>3</p>	<p>3</p>					<p>分處</p>

四、避免殯葬設施公有財物造成個人不當得利	十、定期實施清查設施使用情形，並公開資訊	神外引誘造成產失風險	員工利用職務之便，盜賣墓基或納骨塔位	<ul style="list-style-type: none"> 一、核對申請資料、登載造冊、登入殯葬資訊管理系統。 二、確認申請人出示許可證或憑證後，始准施工、埋葬或進塔。 三、櫃檯人員當日報表核對無誤，並經公墓及納骨塔現場管理人員核實確認。 四、加強現場清查及查報機制。 五、訂定內部懲戒規範。 六、以電子計機器輔助清查效率。 	1	2	2						分處
		使或登櫃重複選登之風險	民眾選位後，因堂塔管理員及臨櫃人員作業無同步，已選櫃位又遇還未進塔時，易致成一櫃二賣情形	<ul style="list-style-type: none"> 一、民眾選位後由管理員先行確認並於櫃位前貼妥標籤紙。 二、管理員於紙本登記簿預填入塔者姓名。 三、臨櫃人員開立選位單同時於登記簿電子檔登錄。 四、超過期限未進塔時通知原申請人辦理退費。 	1	3	3						分處

<p>六、強化基層業務效能，為民眾提供優質的服務品質</p>	<p>十三、提升廳舍、採購、出納收支程序之合法性及正確性，並提高物品保管之效益</p>	<p>財產管理不當竊移損風險 財閒管不遭擲減之險</p>	<p>財產報廢程序未確實，致保管登記與實際不符，有遭竊挪情事</p>	<p>一、財產報廢是否確依「臺中市市有財產管理自治條例」第68條至第71條規定及行政院訂頒之「各機關財物報廢分級核定金額表」規定程序，依核定權責分別由機關首長核定、函報本府核定或報由本府核轉審計機關核定。</p> <p>二、失竊財產應注意財產管理單位有否儘速向警察機關報案，並查明領用保管、使用人責任後，依限函送上級機關報由本府財政局核轉審計機關審核。</p> <p>三、財產減損經奉核定後，有無填造財產減損單辦理財產產籍之登記及繳回。</p>	<p>2</p>	<p>1</p>	<p>2</p>					<p>秘書室</p>
--------------------------------	---------------------------------------------	----------------------------------	------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------	----------	----------	--	--	--	--	------------

		<p>廳舍建築物電注於意保養，造成火災發生</p>	<p>建築物因故發生火災情事，使建物及人員發生危險</p>	<p>一、各項設施定期維護及修繕。 二、事先檢查減少事後災害，培養同仁使用機具之良好習慣，下班隨手關閉電源。 三、依消防法規完成各項設備和指示牌，並每年委託專業廠商檢查及申報。 四、逃生通道和處所無堆置雜物，隨時保持動線之安全。</p>	1	2	2	無	1	2	2	秘書室
		<p>財務採購公款支出舞弊之風險(採購流程)</p>	<p>未依政府採購法辦理公平、公開採購程序</p>	<p>一、確定採購經費及其來源，包括確定採購案件之預算、與預算所定用途相符及預估金額在法定預算範圍內。 二、確定機關辦理採購之法令依據，並注意是否適用原住民、弱勢團體、科學技術、資源回收等特殊法律規定。 三、進行採購需求分析，包括採購需求之簽核、預估採購預算金額、採購案件之全生命週期評估及預期效益分析。 四、不得浪費國家資源、不得意圖為私人不正利益而高估預算、不得為不當或限制競爭之規劃。 五、確有辦理採購之需要，避免</p>	2	1	2					秘書室

			<p>採購完成後發生閒置或低度使用之情形。</p> <p>六、進行採購策略評估作業，包括評估利用共同供應契約、以統包方式辦理招標、允許共同投標、委託代辦、招標方式、決標原則（含評估採複數決標之方式）。</p> <p>七、確定機關辦理採購前依規定完成簽核或層報核定程序。</p> <p>八、確認主（會）計單位依本法及內部審核處理準則規定辦理審核。</p>								
		<p>財務採購公款支出舞弊之風險（付款作業-市庫集中）</p>	<p>出納管理人員利用職務之便，以偽造不實之請款清冊、銀行匯款表單及電腦傳輸資料，冒領、侵占、挪用機關公款或撥付給員工、廠商或個人之款項</p>	<p>一、付款憑單是否依規定時程及時遞(傳)送財政局庫款支付科辦理支付。</p> <p>二、領回轉發之市庫支票是否妥善保管。</p> <p>三、領回轉發之市庫支票是否即時通知受款人領取。</p> <p>四、付款憑單是否註明庫款領取方式。</p>	1	2	2				秘書室

		財務採購公款支出舞弊之風險(付款作業-機關專戶支付)	<p>一、出納管理人員應根據合法之會計憑證，辦理支付作業。</p> <p>二、簽發支票辦理支付時，其支票應由機關首長、主辦會計及主辦出納簽名或蓋章，上述人員得視組織編制情形及業務特性授權代簽人簽名或蓋章。</p> <p>三、出納管理人員款項付訖後，應依實際付款順序詳實正確登入現金出納備查簿，按日結計清楚，並在傳票上加蓋付訖日期戳記並簽章。</p> <p>四、逐月核對由會計單位收轉之金融機構存款對帳單，是否與帳面結存相符，如有不符之處，應編製存款差額解釋表。</p>	1	2	2						秘書室
--	--	----------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--	--	--	--	--	-----

		財務採購公款支出舞弊之風險(出納管理票據)	<p>一、出納管理單位經收票據、有價證券及其他保管品，應按編號順序開立收據，不得跳號，並以類別分類。</p> <p>二、收存或發還票據、有價證券及其他保管品，應根據簽准文件或會計單位編製之傳票辦理。</p> <p>三、收存或發還票據、有價證券及其他保管品應按收存作業應注意事項辦理，並登入保管品備查簿、紀錄簿存提情形。</p> <p>四、出納管理單位收納票據、有價證券與其他保管品，除法令另有規定外，應於當日或次日送存市庫經辦行保管。</p> <p>五、保管之票據、有價證券及其他保管品等，應每月提供經奉核之保管品專戶之明細資料供採購單位勾稽用。</p> <p>六、逐月核對由會計單位收轉之保管品對帳單，是否與保管品帳面結存相符，如有不符之處，應查明處理。</p>	2	1	2						秘書室
--	--	-----------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--	--	--	--	--	-----

		財務採購公款支出舞弊之風險(出納事務之盤點及檢核)	<p>一、出納管理單位存管之現金、票據、有價證券、自行收納款項收據及其他保管品等，應每年派員定期與不定期盤點；另會計單位應每年監督盤點1次。</p> <p>二、辦理盤點人員應依實際盤點情形作成紀錄，陳報機關首長核閱。</p> <p>三、辦理盤點人員發現存管之現金、票據、有價證券、自行收納款項收據及其他保管品等與相關之紀錄不符時，應查明不符原因，陳請機關首長核辦。</p> <p>四、各機關成立之出納事務查核小組，應實施定期與不定期之查核。</p> <p>五、各機關查核小組檢核出納事務，應符合出納管理手冊所定查核要項。</p> <p>六、各機關主政單位應列管追蹤各項缺失之改進情形。</p>	2	1	2						秘書室
--	--	---------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--	--	--	--	--	-----

		新購置財產未依規定帳列	購置財產未確實辦理登帳，致保管登記與實際不符	<p>一、核銷購置財產案件時，確實辦理登錄及保管人簽認。</p> <p>二、財產辦理移轉時，確實繕造移動單，並經移出、入單位簽認。</p> <p>三、年度財產盤點時，實施保管情形清查，以使帳物相符。</p>	1	1	1					秘書室
	十四、加強資訊安全管應變，保護資訊資產、提升行政效率及為民服務品質	加強資訊安全管應變，保護資訊資產、提升行政效率及為民服務品質	資通安全事件通報作業-核心業務運作遭影響	<p>一、事件發生之通知：本處人員立即通知本處資安聯絡人。</p> <p>二、判斷資安事件：本處資安聯絡人應與單位主管共同判斷是否為資訊安全事件。</p> <p>三、事件發生之通報：資安聯絡人評估資安等級，至行政院國家資通安全通報應變網站填報。</p> <p>四、通報管理階層及請求支援：各級資安事件均應通報至本處資安長知悉並副知市府資訊中心，另第3、4級通報至「市府資訊安全處理小組」召集人(資訊安全長)，危及人員生命或設備遭到破壞等涉及民、刑事案件時立即通報檢調單位請求處理。如引發重大災害</p>	2	2	4					秘書室

				時，應向災害防救體系提報，請求支援處理。								
十五、有效防堵規費收取及小額付款舞弊，提昇行政效率	患 防 侵 規 之 風 險	民眾繳納金額與銀行入帳金不符，以及現金留置未按時繳庫，致有騰挪之機會	<p>一、審核業務人員開具繳款書有無依序號開立、遇有更正或作廢案件，有無檢附原始開立之繳款書供核及確有無於5日內繳入專戶。</p> <p>二、出納人員檢核台銀規費專戶確實入帳否？又金額相符否？覆核繳款書有無依序號開立、更正或作廢案件，原始開立之繳款書，是否一併送核。</p> <p>三、會計稽核出納提供台銀規費專戶入帳金額及時限是否正確及符合規定否？又分析更正、作廢案件原因，係屬正常否？</p>	1	2	2						會計室

		<p>絕占小採購現金支付之風險</p>	<p>利用辦理採購機會收取回扣、紅包、禮品等中飽私囊情形</p>	<p>一、審核業務人員有無刻意分批、分期以規避政府採購法公平、公開精神，圖由特定廠商辦理；及以虛假、重複採購圖謀公款及不當利益，中飽私囊。</p> <p>二、出納人員，檢核緊急或特殊採購案件，由請購人墊付款項者，請查明是否檢附經機關首長簽可撥付簽陳，始可撥還款項予墊付同仁，以減少墊付未交予廠商等舞弊風險情形。</p> <p>三、機關首長及秘書、政風單位，於員工大會法治教育宣導守法，不收賄，消弭貪瀆慾念心態。</p> <p>四、會計單位稽核各項請購案件是否符合法令規定，以落實主計處訂頒加強財務控管及落實會計審核方案之要求。</p>	1	2	2						會計室
--	--	---------------------	----------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--	--	--	--	--	-----

		廠商履約保證金未依契約等相關規定退還合法債權人	廠商履約保證金未依契約規定退還合法債權人	<p>一、業務單位確認已履約驗收且無待解決事項，依契約條款申請退還履約保證金。</p> <p>二、原則上履約保證金以匯入廠商帳戶為原則，如須開立支票，受款人須為得標廠商。</p> <p>三、如有委託代領支票，請業務單位查證委託書真實性。</p> <p>四、業務單位及出納核對印文是否相符。</p>	1	2	2					會計室
十六、公平、公正及公開辦理陞遷及差勤管理	人員任免管疏漏或甄補不公，影響士氣	職務出缺擬由內部符合任用資格人員升遷，未落實依陞任評分標準評分陞遷影響公平公正性	<p>一、依實填具陞任評分標準表通知當事人複核。</p> <p>二、循程序提甄審委員會會議。</p> <p>三、確實繕造陞任名次圈選清冊陳請機關首長圈選。</p>	1	1	1					人事室	
		職務出缺擬用非本機關人員，未按規定程序辦理，致遴選不公	<p>一、確實於網路上公告職缺。</p> <p>二、確實審核符合公開甄選人員所具資格條件。</p> <p>三、遴選積分最高前三名由首長圈定人選。</p>	1	1	1					人事室	

		人員勤惰鬆散，影響工作品質，降低本處競爭力	人員未依規定出勤或請假，影響為民服務品質及機關形象	<p>一、為有效管理機關員工差勤，是否訂定員工差勤管理注意事項？遇有差假法規異動時，人事單位是否適時加以宣導或轉知同仁？</p> <p>二、同仁請假或公差、公出，是否均事先使用線上差勤系統填寫假單並經核准始得離開任所，凡無故不到勤，或請假有虛偽情事者，均以曠職處理？又是否落實職務代理制度？</p> <p>三、機關是否每月不定期抽查本機關及所屬單位人員是否有出勤異常出勤情形？</p> <p>四、機關首長請假是否依程序報經上級機關核准？</p> <p>五、請假人員申請公傷假或延長病假時，檢附簽奉核准公文並知會人事單位？</p> <p>六、請假人員遇有疾病或緊急事故，是否告知其同事、家屬親友，代辦請假手續？</p> <p>七、利用指紋機即時收集同仁出勤紀錄，並配對差勤請假狀況，掌握是否正常出勤。</p>	1	1	1					人事室
--	--	-----------------------	---------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--	--	--	--	-----

十七、提升違反殯葬行為之合法性，避免裁罰處分不當	違反殯葬行為裁罰不當	違反殯葬行為裁罰處分，經訴願及行政訴訟後敗訴，因原處分行為不當，致使民眾權益受損，並損及機關形象	<p>一、由查報課室填列違反殯葬法規之事實查報表。</p> <p>二、裁罰前給予民眾陳述意見。</p> <p>三、經民政局核准後，發函限期改善。</p> <p>四、改善期限後，複查改善情形。</p> <p>五、如未限期改善，查報課室移案至綜合企劃課辦理裁罰。</p> <p>六、經民政局核准後，函文民眾行政處分。</p> <p>(一)裁處內容</p> <p>(二)教示救濟</p> <p>(三)送達證書</p> <p>七、催繳(民眾逾期未繳納罰鍰)</p> <p>(一)發函通知民眾尚未繳納罰鍰</p> <p>(二)附催繳通知書</p> <p>八、移送法制局代為處理行政執行事宜。</p>	1	2	2	綜合企劃課
--------------------------	------------	--------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	-------

<p>七、採購及作業程序並符合公平合理原則</p>	<p>十八、業務稽核分析，提出建議及後續追蹤</p>	<p>採購業務、一般行政業務其業務發達、失</p>	<p>業務單位檢審以行 業單規、法 務依程序、依 風由各行程實體依 高應自視查符合政 原原則</p>	<p>一、法務部廉政署已每年針對各機關業務屬性及其稽核必要性等，統一規劃辦理專案稽核及通案稽核。 二、業務稽核由各單位內部自行統籌規劃辦理，始於內部控制意旨相符。</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>					<p>政風室</p>
<p>八、使公務員執行職務，廉潔自持、公正無私及依法行政</p>	<p>十九、公務員廉潔倫理事件登錄</p>	<p>公務員受託說受財物、飲應</p>	<p>請飲財依政相辦影響瀆之 對受贈未廉規有形象事 面說、贈財相辦影響瀆之 員工對說、贈財相辦影響瀆之 員託關及受財物倫理規恐有涉 風</p>	<p>一、每年度不定期持續加強宣導。 二、機關員工面對請託關說、飲宴及受贈財物時，須簽報長官及知會政風室。 三、政風室依法登錄法務部廉政署廉政業務管理系統。</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>					<p>政風室</p>

一、崇德殯儀館

確保遺體出入正確作業

一、風險評估（個別性）

（一）風險辨識

告別式前一天必須進行遺體解凍、洗穿化殮等流程，係由業者自行處理，故請家屬先繳清館內費用，並填具〔遺體領取單〕後，才可從冷凍庫領出遺體，並向館方切結簽證：「領取遺體時，應經家屬當場確認無誤，並切結簽章後領取。若錯認致生損害於他人，應自負其所有相關責任。」

雖然業者與家屬有確認遺體之責任，但基於行政機關主管單位立場，相關行政責任、督導責任、社會責任，恐仍不可免。

另一方面，傳統習俗尊重死者為大，死後奠祭乃每個家庭視為文化傳承的重要部分，如果真有錯領遺體事件發生，家屬恐難以接受，對社會亦難以交代。

（二）風險分析

風險辨識後，本處參採「風險管理及危機處理作業手冊」之風險評估工具，並考量業務特性，訂定適用於本處之「影響之敘述分類表」（如表1）及「機率之敘述分類表」（如表2），作為各單位衡量風險影響程度及發生機率之參考標準並據以計算風險值。風險值之計算方式為影響程度及發生機率之乘積（風險值=影響程度*發生機率）。

表 1：影響之敘述分類表

等級	影響程度	衝擊或後果	形 象	社會反應
3	非常嚴重	高度危機	市政府形象受損	市政府行政責任
2	嚴重	中度危機	民政局形象受損	民政局行政責任
1	輕微	低度危機	本處形象受損	本處行政責任

表 2：機率之敘述分類表

等級	發生機率分類	詳細描述
3	幾乎確定	每月發生 1 次之可能性
2	可能	每季發生 1 次之可能性
1	幾乎不可能	每年發生 1 次之可能性

(三) 風險評量

經過風險分析結果，考量人力、資源、組織環境等因素，由本處內部控制專案小組召開會議研商後，訂定可容忍風險值訂為 2，其可容忍風險值之範圍說明如下：

(1) 範圍 1：發生風險影響程度為「嚴重(2)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」之範圍。

(2) 範圍 2：發生風險影響程度為「輕微(1)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」或「可能(2)」之範圍。

本單位主要風險項目經評估後，其發生機率等級為 1，影響程度等級為 3，屬高度風險，超出本單位可容忍之風險範圍，應即進行風險處理，以降低風險。

圖 1：本處高風險圖象

影響程度	風險分布		
非常嚴重(3)	A01		
嚴重(2)			
輕微(1)			
	幾乎不可能(1)	可能(2)	幾乎確定(3)
	發生機率		

註：1. 灰色區域為本處風險容忍範圍。
2. 本圖係填入各單位風險評估後之高風險項目代號。

二、作業程序說明表

臺中市生命禮儀管理處作業程序說明表

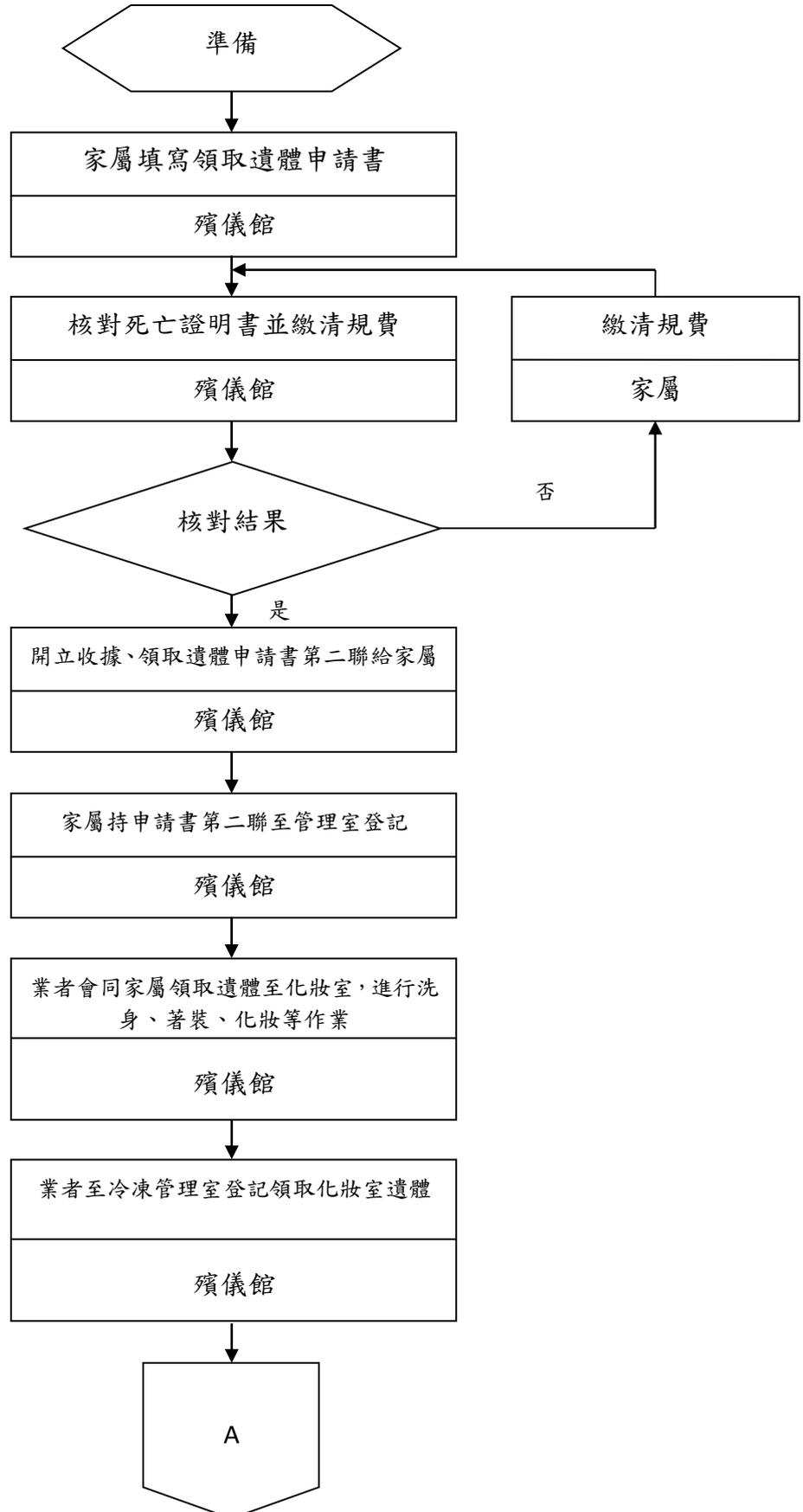
項目編號	LA01
項目名稱	確保遺體出入正確作業
承辦單位	崇德殯儀館
作業程序說明	<p>一、遺體關係人(家屬)與業者至櫃檯填寫「領取遺體申請書」並繳清規費(業者須出示公會會員證);自辦者須填寫自辦切結書。</p> <p>二、櫃檯人員核對死亡證明書,結算規費後,開列收據、電子輓聯致贈名單及領取遺體申請書第二聯交繳款人。</p> <p>三、業者持領取遺體申請書第二聯交冷凍管理室人員登記,並出示本處化妝室工作人員工作證,冷凍管理室於工作紀錄簿登記進入化妝室時間後,給「遺體車名牌貼紙」,協助開冷凍庫門,冷凍管理室人員以 PDA 條碼機掃描條碼,並與業者一同確認退冰遺體身分。</p> <p>四、冷凍管理室協助開啟遺體化妝室,依遺體性別讓業者將遺體推入化妝室,所有人員離開化妝室後再關上化妝室閘門,完成遺體退冰程序。</p> <p>五、遺體領出遺體化妝室前,業者至冷凍管理室登記,冷凍管理室於工作紀錄簿登記出館時間,持領取遺體申請書至遺體化妝室與家屬、業者確認遺體。</p> <p>六、確認無誤後,三方(家屬、業者、冷凍管理室)於遺體領取書上確認簽名,冷凍管理室人員掃描遺體手環條碼及退冰條碼,閘門自動開啟,讓業者推遺體車出遺體化妝室,關閉閘門,完成遺體出館程序。</p>
控制重點	<p>一、遺體關係人(家屬)與業者至櫃檯,由冷凍管理室人員持「領取遺體確認單」,與關係人(家屬)、業者一同確認退冰遺體身分。</p> <p>二、三方(家屬、業者、冷凍管理室)於領取遺體確認單上確認簽名,冷凍管理室人員掃描遺體手環條碼及退冰條碼,完成遺體出館</p>

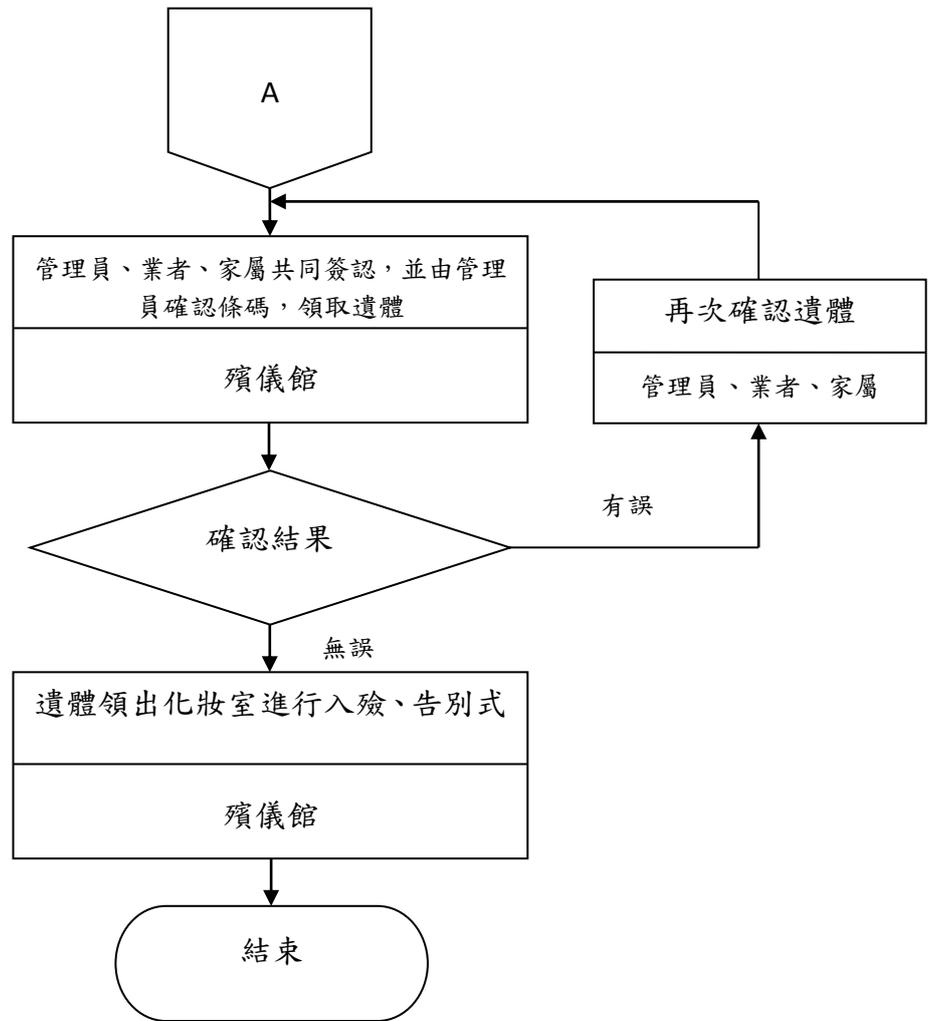
	程序。
法令依據	<ul style="list-style-type: none"> 一、殯葬管理自治條例。 二、臺中市公立殯葬設施使用管理辦法。
使用表單	<ul style="list-style-type: none"> 一、需用表格： <ul style="list-style-type: none"> (一)遺體領取申請書。 (二)工作紀錄簿。 二、需用證件： <ul style="list-style-type: none"> (一)家屬身分證。 (二)公會會員證。

三、作業流程圖

臺中市生命禮儀管理處作業流程圖

確保遺體出入正確作業





四、內部控制制度作業自行評估表

臺中市生命禮儀管理處內控制作業自行評估表

○○年度

自行評估單位：○○殯儀館

作業類別(項目)：確保遺體出入正確作業

評估期間：○○年○○月○○日至○○年○○月○○日

評估日期：__年__月__日

控制重點	評估情形					評估情形說明
	落實	部分落實	未落實	不適用	未發生	
一、遺體關係人(家屬)與業者至櫃檯填寫「領取遺體申請書」。						
二、冷凍管理室人員以 PDA 條碼機掃描，並與業者一同確認退冰遺體身分。						
三、三方(家屬、業者、冷凍管理室)於遺體領取書上確認簽名，冷凍管理室人員掃描遺體手環條碼及退冰條碼，完成遺體出館程序。						
改善措施：						
填表人：_____ 複核：_____						

註：1. 機關得就 1 項作業流程製作 1 份自行評估表，亦得將各項作業流程依性質分類，同 1 類之作業流程合併 1 份自行評估表，就作業流程重點納入評估。

2. 各機關依評估結果於評估情形欄勾選「落實」、「部分落實」、「未落實」、「不適用」或「其他」；其中「不適用」係指評估期間法令規定或作法已修正，但控制重點未及配合修正者；「其他」係指評估期間未發生控制重點所規範情形等，致無法評估者；遇有「部分落實」、「未落實」或「不適用」情形，於改善措施欄敘明需採行之改善措施。

大量遺體入館處置作業

一、風險評估（個別性）

（一）風險辨識

近來全球各地面臨密集且大規模的天災，例如水災、強烈地震，以及沿海地區的海嘯，經常造成大規模的生命死亡。喪失家人已是極重大的精神打擊，然而若社會和相關工作單位因錯誤的認知而草率處理遺體，對家屬會造成另一次的心理折磨。

（二）風險分析

風險辨識後，本處參採「風險管理及危機處理作業手冊」之風險評估工具，並考量業務特性，訂定適用於本處之「影響之敘述分類表」（如表1）及「機率之敘述分類表」（如表2），作為各單位衡量風險影響程度及發生機率之參考標準並據以計算風險值。風險值之計算方式為影響程度及發生機率之乘積（風險值=影響程度*發生機率）。

表 1：影響之敘述分類表

等級	影響程度	衝擊或後果	形 象	社會反應
3	非常嚴重	高度危機	市政府形象受損	市政府行政責任
2	嚴重	中度危機	民政局形象受損	民政局行政責任
1	輕微	低度危機	本處形象受損	本處行政責任

表 2：機率之敘述分類表

等級	發生機率分類	詳細描述
3	幾乎確定	每月發生 1 次之可能性
2	可能	每季發生 1 次之可能性
1	幾乎不可能	每年發生 1 次之可能性

(三) 風險評量

經過風險分析結果，考量人力、資源、組織環境等因素，由本處內部控制專案小組召開會議研商後，訂定可容忍風險值訂為 2，其可容忍風險值之範圍說明如下：

(1) 範圍 1：發生風險影響程度為「嚴重(2)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」之範圍。

(2) 範圍 2：發生風險影響程度為「輕微(1)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」或「可能(2)」之範圍。

本單位主要風險項目經評估後，其發生機率等級為 1，影響程度等級為 3，屬高度風險，超出本單位可容忍之風險範圍，應即進行風險處理，以降低風險。

圖 1：本處高風險圖象

影響程度	風險分布		
非常嚴重(3)	A02		
嚴重(2)			
輕微(1)			
	幾乎不可能(1)	可能(2)	幾乎確定(3)
	發生機率		

註：1. 灰色區域為本處風險容忍範圍。

2. 本圖係填入各單位風險評估後之高風險項目代號。

二、作業程序說明表

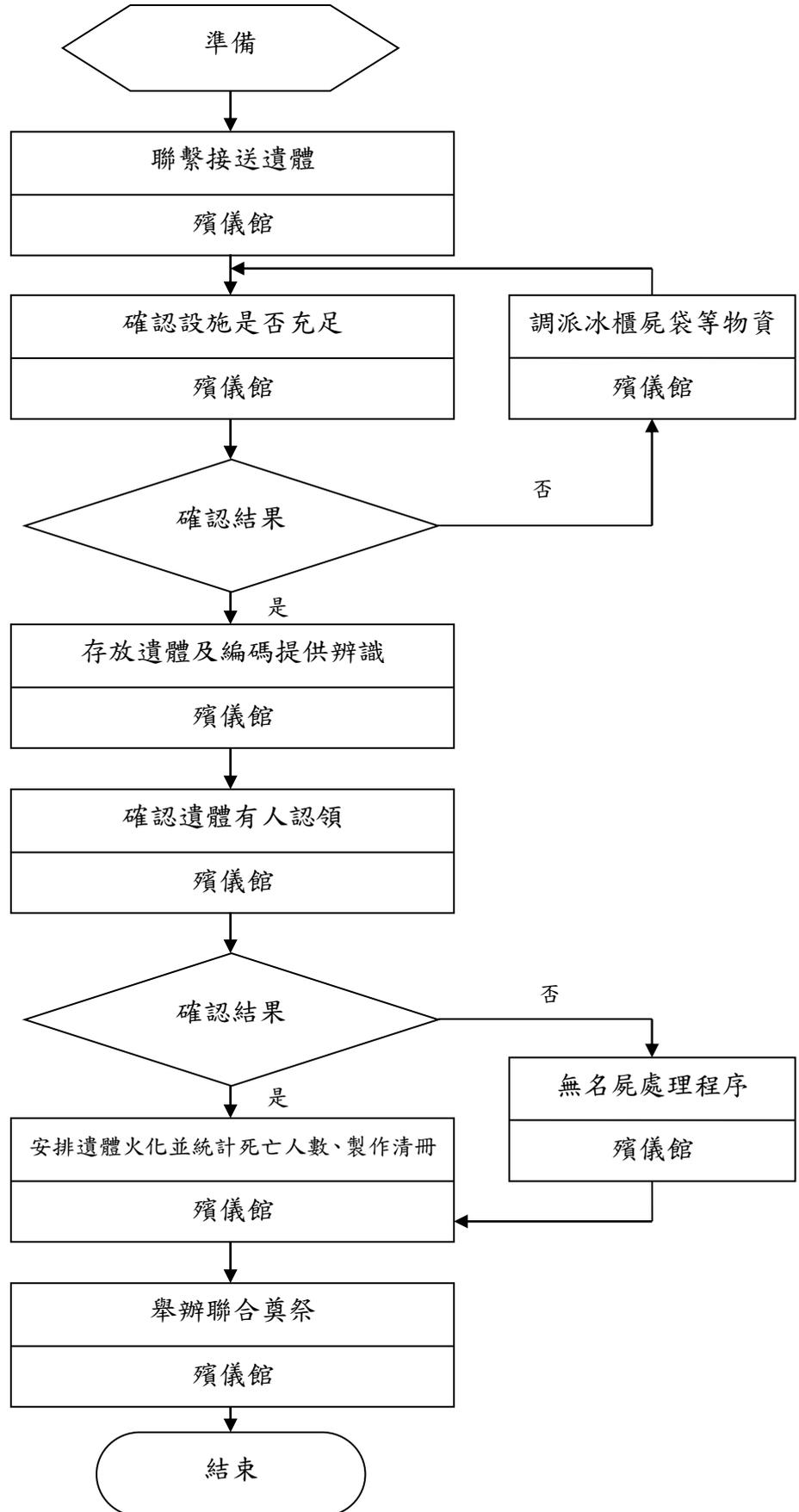
臺中市生命禮儀管理處作業程序說明表

項目編號	LA02
項目名稱	大量遺體入館處置作業
承辦單位	崇德殯儀館
作業程序說明	<p>一、聯繫本市各殯葬設施整備遺體存放及火化設備，必要時規劃設置臨時遺體安置場所，調度屍袋及冰櫃等物資。</p> <p>二、督導殯葬禮儀服務業者妥為處理遺體搬運、衛生維護及協助安置等事宜。必要時得聯繫鄰近直轄市、縣（市）殯葬主管機關協助辦理，如仍無法處理應通報內政部協調其他直轄市、縣（市）政府協助。</p> <p>三、將遺體置入棺木、存放冰櫃或裝入屍袋，遺體裝入屍袋內須放置乾冰，並即時移送殯儀館或臨時遺體安置場所冰存，並將罹難者編號列冊，俾供辨識認領。</p> <p>四、無法確認身分之遺體，依處理無名屍作業程序辦理。其中去氧核醣核酸（DNA）檢體及體質人類學鑑定（含牙齒）相關檢體，經採集後送法務部法醫研究所檢驗建檔。如罹難者無家屬或家屬所在不明或家屬不願出面處理時，得準用無名屍規定。</p> <p>五、安排並辦理遺體火化事宜。</p> <p>六、統計死亡人數，製作罹難者名單清冊。</p> <p>七、規劃辦理聯合奠祭，協助無力辦理殮葬之家屬殯葬等事宜。</p>
控制重點	<p>一、聯繫本市各殯儀館設施整備遺體存放及火化設備，必要時規劃設置臨時遺體安置場所。</p> <p>二、將罹難者編號列冊，俾供辨識認領。</p> <p>三、無法確認身分之遺體，採集去氧核醣核酸(DNA)檢體。</p> <p>四、安排並辦理遺體火化事宜及統計死亡人數，製作罹難者名單清冊。</p>
法令依據	臺中市重大災害罹難者遺體處理作業要點。
使用表單	<p>一、需用表格：</p> <p>（一）入館申請書。</p> <p>（二）工作紀錄簿。</p> <p>二、需用證件：</p> <p>（一）家屬身分證。</p> <p>（二）公會會員證。</p>

三、作業流程圖

臺中市生命禮儀管理處作業流程圖

大量遺體入館處置作業



四、內部控制制度作業自行評估表

臺中市生命禮儀管理處內控制作業自行評估表

○○年度

自行評估單位：○○殯儀館

作業類別(項目)：大量遺體入館處置作業

評估期間：○○年○○月○○日至○○年○○月○○日

評估日期：__年__月__日

控制重點	評估情形					評估情形說明
	落實	部分落實	未落實	不適用	未發生	
一、聯繫本市各賓設設施整備遺體存放及火化設備，必要時規劃設置臨時遺體安置場所。						
二、將罹難者編號列冊，俾供辨識認領。						
三、無法確認身分之遺體，採集去氧核醣核酸(DNA)檢體。						
四、安排並辦理遺體火化事宜及統計死亡人數，製作罹難者名單清冊。						
改善措施：						
填表人：_____ 複核：_____						

- 註：1. 機關得就1項作業流程製作1份自行評估表，亦得將各項作業流程依性質分類，同1類之作業流程合併1份自行評估表，就作業流程重點納入評估。
2. 各機關依評估結果於評估情形欄勾選「落實」、「部分落實」、「未落實」、「不適用」或「其他」；其中「不適用」係指評估期間法令規定或作法已修正，但控制重點未及配合修正者；「其他」係指評估期間未發生控制重點所規範情形等，致無法評估者；遇有「部分落實」、「未落實」或「不適用」情形，於改善措施欄敘明需採行之改善措施。

傳染病遺體入管處置作業

一、風險評估（個別性）

（一）風險辨識

傳染病遺體可能帶有生物為害物質，由於生物危害物質有可能對人體健康造成相當大的危險，例如，一些傳染性及致死率特高的危害物質（如天花病毒、禽流感病毒、炭疽桿菌等），可能在短時間內造成人口大量死亡，也會對經濟與民眾心理帶來巨大的影響。所以必須謹慎處理傳染病遺體，以避免疾病擴散。

（二）風險分析

風險辨識後，本處參採「風險管理及危機處理作業手冊」之風險評估工具，並考量業務特性，訂定適用於本處之「影響之敘述分類表」（如表1）及「機率之敘述分類表」（如表2），作為各單位衡量風險影響程度及發生機率之參考標準並據以計算風險值。風險值之計算方式為影響程度及發生機率之乘積（風險值=影響程度*發生機率）。

表1：影響之敘述分類表

等級	影響程度	衝擊或後果	形 象	社會反應
3	非常嚴重	高度危機	市政府形象受損	市政府行政責任
2	嚴重	中度危機	民政局形象受損	民政局行政責任
1	輕微	低度危機	本處形象受損	本處行政責任

表 2：機率之敘述分類表

等級	發生機率分類	詳細描述
3	幾乎確定	每月發生 1 次之可能性
2	可能	每季發生 1 次之可能性
1	幾乎不可能	每年發生 1 次之可能性

(三) 風險評量

經過風險分析結果，考量人力、資源、組織環境等因素，由本處內部控制專案小組召開會議研商後，訂定可容忍風險值訂為 2，其可容忍風險值之範圍說明如下：

(1) 範圍 1：發生風險影響程度為「嚴重(2)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」之範圍。

(2) 範圍 2：發生風險影響程度為「輕微(1)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」或「可能(2)」之範圍。

本單位主要風險項目經評估後，其發生機率等級為 1，影響程度等級為 3，屬高度風險，超出本單位可容忍之風險範圍，應即進行風險處理，以降低風險。

圖 1：本處高風險圖象

影響程度	風險分布		
	非常嚴重(3)	A03	
嚴重(2)			
輕微(1)			
	幾乎不可能(1)	可能(2)	幾乎確定(3)
	發生機率		

註：1. 灰色區域為本處風險容忍範圍。 2. 本圖係填入各單位風險評估後之高風險項目代號。

二、作業程序說明表

臺中市生命禮儀管理處作業程序說明表

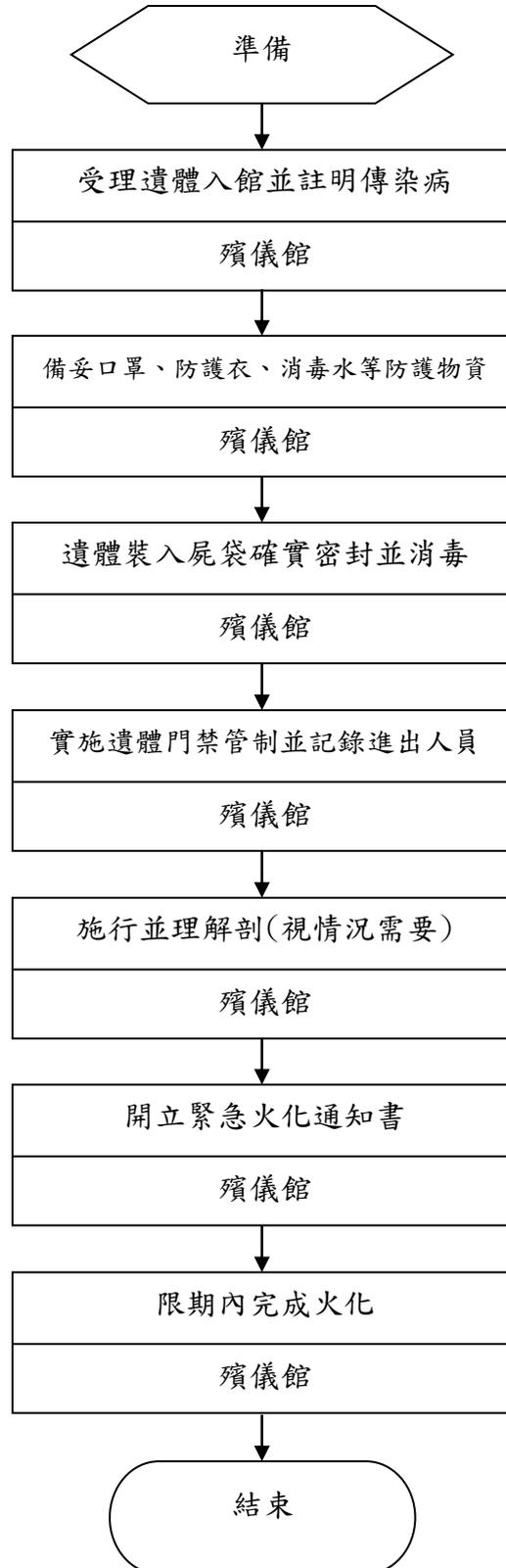
項目編號	LA03
項目名稱	傳染病入館處理作業
承辦單位	崇德殯儀館
作業程序說明	<p>一、遺體處理：</p> <p>(一)處理人員應穿著全套式防護裝備包含不滲透防護衣，不滲透防護手套，N95 以上呼吸防護具，護目鏡，以防止病原體感染。</p> <p>(二)裝屍入袋時應採多重防護，且於各屍袋間進行消毒，並確實檢視屍袋的密合性，避免屍袋密封不良造成病原體外漏。</p> <p>(三)處理裝屍作業後，使用過的全套式防護裝備，除依傳染性廢棄物丟棄處理外，其餘防護裝備必須徹底消毒，處理人員並應即刻以淋浴方式清洗身體。</p> <p>(四)屍袋外應標示生物性危害標籤。且須有門禁管制措施，避免閒雜人進入。並設置人員登記簿，詳細記錄人員進出時間，其進入人員應配帶 N95 以上呼吸防護具及不滲透防護手套。</p> <p>二、限期火化：</p> <p>依據傳染病防治法規定，死者家屬對於經確認染患傳染病之屍體，第一類及第五類傳染病之屍體應於二十四小時內入殮並火化。第四類傳染病之屍體應火化或有特殊原因未能火化時，應報請地方主管機關核准後，依規定深埋。所謂「深埋」，依據傳染病防治法施行細則第 14 條第 2 項，係指深埋之棺面應深入地面一公尺二十公分以下。</p> <p>三、病理解剖：</p> <p>主管機關認為非實施病理解剖不足以瞭解傳染病病因或控制流行疫情者，得施行病理解剖檢驗；死者家屬不得拒絕；疑因預防接種致死之屍體，主管機關認為非實施病理解剖不足以瞭解死因，致有影響整體防疫利益者，得施行病理解剖檢驗(傳染病防治法第 50 條參照)。</p>
控制重點	<p>一、處理人員應穿著全套式防護裝備。</p> <p>二、遺體是否確實密封及消毒。</p> <p>三、屍袋外應標示生物性危害標籤。</p> <p>四、於法定期限內開立緊急火化通知書並完成火化。</p> <p>五、必要時依法實施病理解剖。</p>
法令依據	傳染病防治法第 50 條。

使用表單	<p>一、需用表格：</p> <ul style="list-style-type: none">(一) 緊急火化通知書。(二) 門禁管制簿。 <p>二、需用證件：</p> <ul style="list-style-type: none">(一) 家屬身分證。(二) 公會會員證。
------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

三、作業流程圖

臺中市生命禮儀管理處作業流程圖

傳染病入館處理作業



四、內部控制制度作業自行評估表
臺中市生命禮儀管理處內控制作業自行評估表

○○年度

自行評估單位：○○殯儀館

作業類別(項目)：傳染病入館處理作業

評估期間：○○年○○月○○日至○○年○○月○○日

評估日期：__年__月__日

控制重點	評估情形					評估情形說明
	落實	部分落實	未落實	不適用	未發生	
一、處理人員應穿著全套式防護裝備。						
二、遺體是否確實密封及消毒。						
三、屍袋外應標示生物性危害標籤。						
四、於法定期限內開立緊急火化通知書並完成火化。						
五、必要時依法實施病理解剖。						
改善措施：						
填表人：_____ 複核：_____						

註：1. 機關得就1項作業流程製作1份自行評估表，亦得將各項作業流程依性質分類，同1類之作業流程合併1份自行評估表，就作業流程重點納入評估。

2. 各機關依評估結果於評估情形欄勾選「落實」、「部分落實」、「未落實」、「不適用」或「其他」；其中「不適用」係指評估期間法令規定或作法已修正，但控制重點未及配合修正者；「其他」係指評估期間未發生控制重點所規範情形等，致無法評估者；遇有「部分落實」、「未落實」或「不適用」情形，於改善措施欄敘明需採行之改善措施。

二、東海殯儀館

確保遺體出入正確作業

一、風險評估（個別性）

（一）風險辨識

告別式前一天必須進行遺體解凍、洗穿化殮等流程，係由業者自行處理，故請家屬先繳清館內費用，並填具〔遺體領取單〕後，才可從冷凍庫領出遺體，並向館方切結簽證：「領取遺體時，應經家屬當場確認無誤，並切結簽章後領取。若錯認致生損害於他人，應自負其所有相關責任。」

雖然業者與家屬有確認遺體之責任，但基於行政機關主管單位立場，相關行政責任、督導責任、社會責任，恐仍不可免。

另一方面，傳統習俗尊重死者為大，死後奠祭乃每個家庭視為文化傳承的重要部分，如果真有錯領遺體事件發生，家屬恐難以接受，對社會亦難以交代。

（二）風險分析

風險辨識後，本處參採「風險管理及危機處理作業手冊」之風險評估工具，並考量業務特性，訂定適用於本處之「影響之敘述分類表」（如表1）及「機率之敘述分類表」（如表2），作為各單位衡量風險影響程度及發生機率之參考標準並據以計算風險值。風險值之計算方式為影響程度及發生機率之乘積（風險值=影響程度*發生機率）。

表 1：影響之敘述分類表

等級	影響程度	衝擊或後果	形 象	社會反應
3	非常嚴重	高度危機	市政府形象受損	市政府行政責任
2	嚴重	中度危機	民政局形象受損	民政局行政責任
1	輕微	低度危機	本處形象受損	本處行政責任

表 2：機率之敘述分類表

等級	發生機率分類	詳細描述
3	幾乎確定	每月發生 1 次之可能性
2	可能	每季發生 1 次之可能性
1	幾乎不可能	每年發生 1 次之可能性

(三) 風險評量

經過風險分析結果，考量人力、資源、組織環境等因素，由本處內部控制專案小組召開會議研商後，訂定可容忍風險值訂為 2，其可容忍風險值之範圍說明如下：

(1) 範圍 1：發生風險影響程度為「嚴重(2)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」之範圍。

(2) 範圍 2：發生風險影響程度為「輕微(1)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」或「可能(2)」之範圍。

本單位主要風險項目經評估後，其發生機率等級為 1，影響程度等級為 3，屬高度風險，超出本單位可容忍之風險範圍，應即進行風險處理，以降低風險。

圖 1：本處高風險圖象

影響程度	風險分布		
	非常嚴重(3)	B01	
嚴重(2)			
輕微(1)			
	幾乎不可能(1)	可能(2)	幾乎確定(3)
	發生機率		

註：1. 灰色區域為本處風險容忍範圍。
2. 本圖係填入各單位風險評估後之高風險項目代號。

二、作業程序說明表

臺中市生命禮儀管理處作業程序說明表

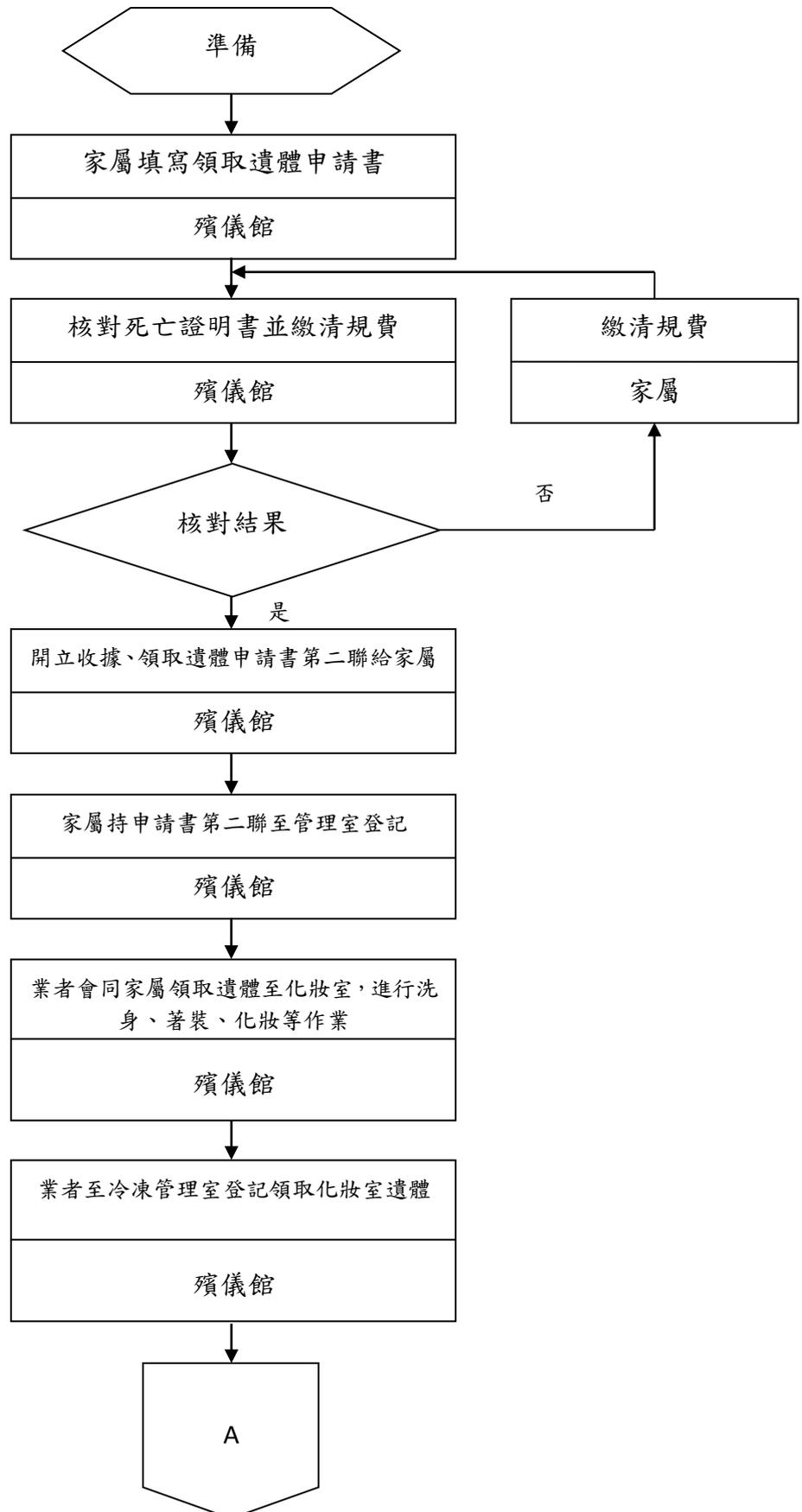
項目編號	LB01
項目名稱	確保遺體出入正確作業
承辦單位	東海殯儀館
作業程序說明	<p>一、遺體關係人(家屬)與業者至櫃檯填寫「領取遺體申請書」並繳清規費(業者須出示公會會員證);自辦者須填寫自辦切結書。</p> <p>二、櫃檯人員核對死亡證明書,結算規費後,開列收據、電子輓聯致贈名單及領取遺體申請書第二聯交繳款人。</p> <p>三、業者持領取遺體申請書第二聯交冷凍管理室人員登記,並出示本處化妝室工作人員工作證,冷凍管理室於工作紀錄簿登記進入化妝室時間後,給「遺體車名牌貼紙」,協助開冷凍庫門,冷凍管理室人員以 PDA 條碼機掃描條碼,並與業者一同確認退冰遺體身分。</p> <p>四、冷凍管理室協助開啟遺體化妝室,依遺體性別讓業者將遺體推入化妝室,所有人員離開化妝室後再關上化妝室閘門,完成遺體退冰程序。</p> <p>五、遺體領出遺體化妝室前,業者至冷凍管理室登記,冷凍管理室於工作紀錄簿登記出館時間,持領取遺體申請書至遺體化妝室與家屬、業者確認遺體。</p> <p>六、確認無誤後,三方(家屬、業者、冷凍管理室)於遺體領取書上確認簽名,冷凍管理室人員掃描遺體手環條碼及退冰條碼,閘門自動開啟,讓業者推遺體車出遺體化妝室,關閉閘門,完成遺體出館程序。</p>
控制重點	<p>一、遺體關係人(家屬)與業者至櫃檯,由冷凍管理室人員持「領取遺體確認單」,與關係人(家屬)、業者一同確認退冰遺體身分。</p> <p>二、三方(家屬、業者、冷凍管理室)於領取遺體確認單上確認簽名,冷凍管理室人員掃描遺體手環條碼及退冰條碼,完成遺體出館</p>

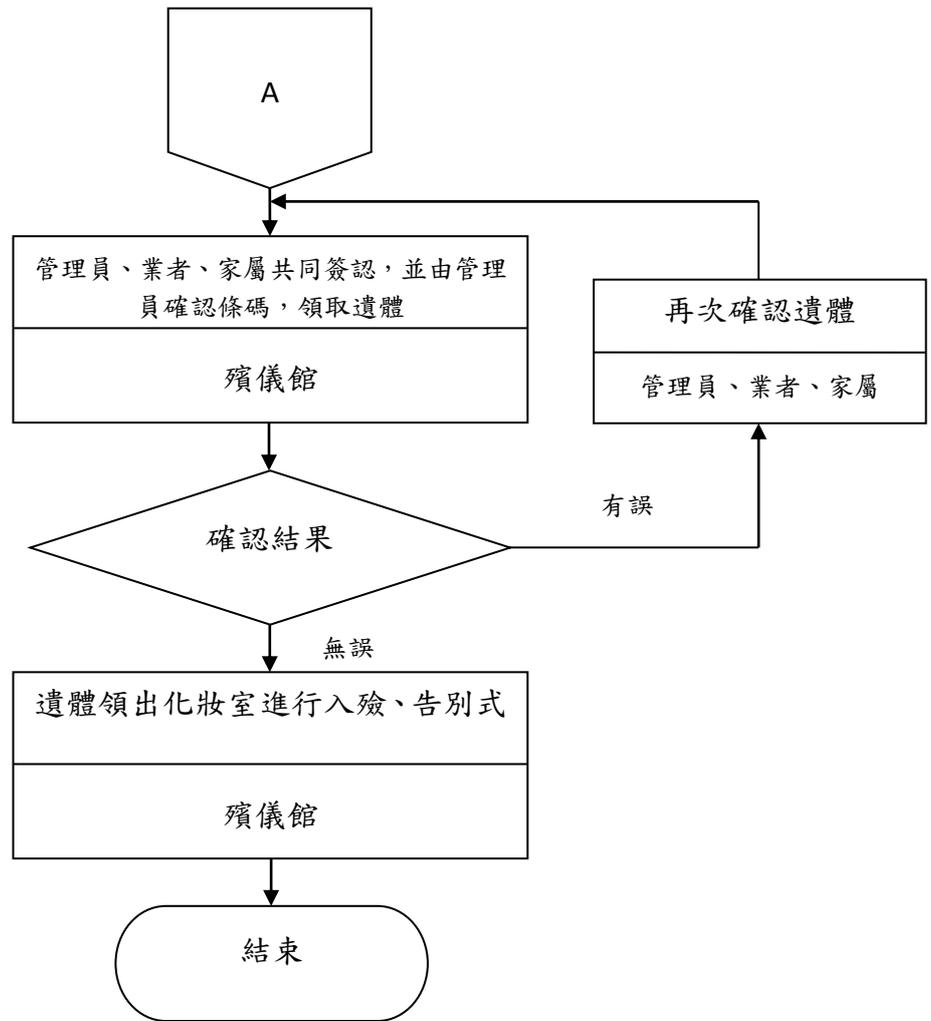
	程序。
法令依據	<ul style="list-style-type: none"> 一、殯葬管理自治條例。 二、臺中市公立殯葬設施使用管理辦法。
使用表單	<ul style="list-style-type: none"> 一、需用表格： <ul style="list-style-type: none"> (一)遺體領取申請書。 (二)工作紀錄簿。 二、需用證件： <ul style="list-style-type: none"> (一)家屬身分證。 (二)公會會員證。

三、作業流程圖

臺中市生命禮儀管理處作業流程圖

確保遺體出入正確作業





四、內部控制制度作業自行評估表

臺中市生命禮儀管理處內控制作業自行評估表

○○年度

自行評估單位：○○殯儀館

作業類別(項目)：確保遺體出入正確作業

評估期間：○○年○○月○○日至○○年○○月○○日

評估日期：__年__月__日

控制重點	評估情形					評估情形說明
	落實	部分落實	未落實	不適用	未發生	
一、遺體關係人(家屬)與業者至櫃檯填寫「領取遺體申請書」。						
二、冷凍管理室人員以 PDA 條碼機掃描，並與業者一同確認退冰遺體身分。						
三、三方(家屬、業者、冷凍管理室)於遺體領取書上確認簽名，冷凍管理室人員掃描遺體手環條碼及退冰條碼，完成遺體出館程序。						
改善措施：						
填表人：_____ 複核：_____						

註：1. 機關得就 1 項作業流程製作 1 份自行評估表，亦得將各項作業流程依性質分類，同 1 類之作業流程合併 1 份自行評估表，就作業流程重點納入評估。

2. 各機關依評估結果於評估情形欄勾選「落實」、「部分落實」、「未落實」、「不適用」或「其他」；其中「不適用」係指評估期間法令規定或作法已修正，但控制重點未及配合修正者；「其他」係指評估期間未發生控制重點所規範情形等，致無法評估者；遇有「部分落實」、「未落實」或「不適用」情形，於改善措施欄敘明需採行之改善措施。

大量遺體入館處置作業

一、風險評估（個別性）

（一）風險辨識

近來全球各地面臨密集且大規模的天災，例如水災、強烈地震，以及沿海地區的海嘯，經常造成大規模的生命死亡。喪失家人已是極重大的精神打擊，然而若社會和相關工作單位因錯誤的認知而草率處理遺體，對家屬會造成另一次的心理折磨。

（二）風險分析

風險辨識後，本處參採「風險管理及危機處理作業手冊」之風險評估工具，並考量業務特性，訂定適用於本處之「影響之敘述分類表」（如表1）及「機率之敘述分類表」（如表2），作為各單位衡量風險影響程度及發生機率之參考標準並據以計算風險值。風險值之計算方式為影響程度及發生機率之乘積（風險值=影響程度*發生機率）。

表 1：影響之敘述分類表

等級	影響程度	衝擊或後果	形 象	社會反應
3	非常嚴重	高度危機	市政府形象受損	市政府行政責任
2	嚴重	中度危機	民政局形象受損	民政局行政責任
1	輕微	低度危機	本處形象受損	本處行政責任

表 2：機率之敘述分類表

等級	發生機率分類	詳細描述
3	幾乎確定	每月發生 1 次之可能性
2	可能	每季發生 1 次之可能性
1	幾乎不可能	每年發生 1 次之可能性

(三) 風險評量

經過風險分析結果，考量人力、資源、組織環境等因素，由本處內部控制專案小組召開會議研商後，訂定可容忍風險值訂為 2，其可容忍風險值之範圍說明如下：

(1) 範圍 1：發生風險影響程度為「嚴重(2)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」之範圍。

(2) 範圍 2：發生風險影響程度為「輕微(1)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」或「可能(2)」之範圍。

本單位主要風險項目經評估後，其發生機率等級為 1，影響程度等級為 3，屬高度風險，超出本單位可容忍之風險範圍，應即進行風險處理，以降低風險。

圖 1：本處高風險圖象

影響程度	風險分布		
非常嚴重(3)	B02		
嚴重(2)			
輕微(1)			
	幾乎不可能(1)	可能(2)	幾乎確定(3)
	發生機率		

註：1. 灰色區域為本處風險容忍範圍。

2. 本圖係填入各單位風險評估後之高風險項目代號。

二、作業程序說明表

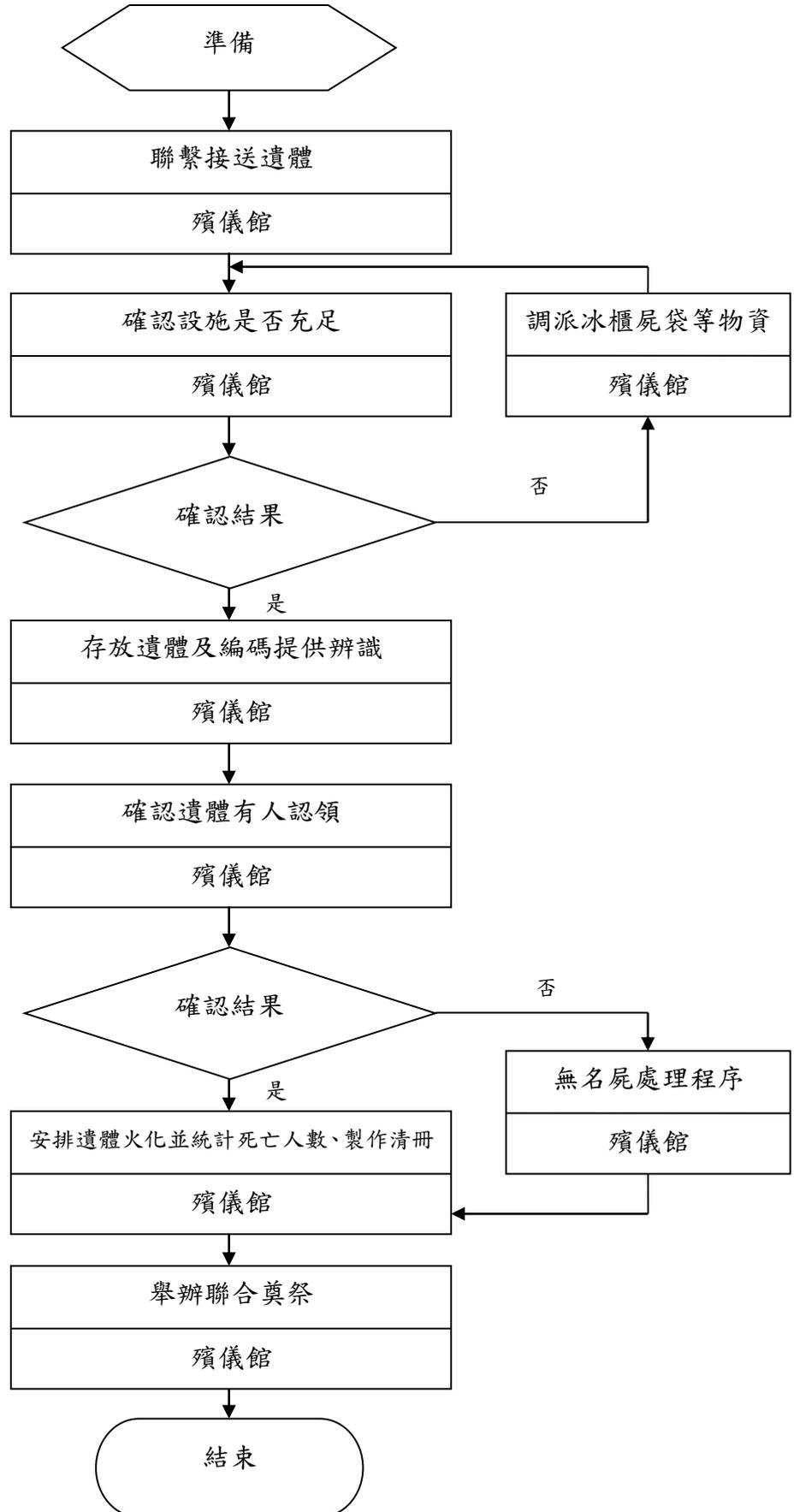
臺中市生命禮儀管理處作業程序說明表

項目編號	LB02
項目名稱	大量遺體入館處置作業
承辦單位	東海殯儀館
作業程序說明	<p>一、聯繫本市各殯葬設施整備遺體存放及火化設備，必要時規劃設置臨時遺體安置場所，調度屍袋及冰櫃等物資。</p> <p>二、督導殯葬禮儀服務業者妥為處理遺體搬運、衛生維護及協助安置等事宜。必要時得聯繫鄰近直轄市、縣（市）殯葬主管機關協助辦理，如仍無法處理應通報內政部協調其他直轄市、縣（市）政府協助。</p> <p>三、將遺體置入棺木、存放冰櫃或裝入屍袋，遺體裝入屍袋內須放置乾冰，並即時移送殯儀館或臨時遺體安置場所冰存，並將罹難者編號列冊，俾供辨識認領。</p> <p>四、無法確認身分之遺體，依處理無名屍作業程序辦理。其中去氧核醣核酸（DNA）檢體及體質人類學鑑定（含牙齒）相關檢體，經採集後送法務部法醫研究所檢驗建檔。如罹難者無家屬或家屬所在不明或家屬不願出面處理時，得準用無名屍規定。</p> <p>五、安排並辦理遺體火化事宜。</p> <p>六、統計死亡人數，製作罹難者名單清冊。</p> <p>七、規劃辦理聯合奠祭，協助無力辦理殮葬之家屬殯葬等事宜。</p>
控制重點	<p>一、聯繫本市各殯儀館設施整備遺體存放及火化設備，必要時規劃設置臨時遺體安置場所。</p> <p>二、將罹難者編號列冊，俾供辨識認領。</p> <p>三、無法確認身分之遺體，採集去氧核醣核酸(DNA)檢體。</p> <p>四、安排並辦理遺體火化事宜及統計死亡人數，製作罹難者名單清冊。</p>
法令依據	臺中市重大災害罹難者遺體處理作業要點。
使用表單	<p>一、需用表格：</p> <p>（一）入館申請書。</p> <p>（二）工作紀錄簿。</p> <p>二、需用證件：</p> <p>（一）家屬身分證。</p> <p>（二）公會會員證。</p>

三、作業流程圖

臺中市生命禮儀管理處作業流程圖

大量遺體入館處置作業



四、內部控制制度作業自行評估表

臺中市生命禮儀管理處內控制作業自行評估表

○○年度

自行評估單位：○○殯儀館

作業類別(項目)：大量遺體入館處置作業

評估期間：○○年○○月○○日至○○年○○月○○日

評估日期：__年__月__日

控制重點	評估情形					評估情形說明
	落實	部分落實	未落實	不適用	未發生	
一、聯繫本市各賓設設施整備遺體存放及火化設備，必要時規劃設置臨時遺體安置場所。						
二、將罹難者編號列冊，俾供辨識認領。						
三、無法確認身分之遺體，採集去氧核醣核酸(DNA)檢體。						
四、安排並辦理遺體火化事宜及統計死亡人數，製作罹難者名單清冊。						
改善措施：						
填表人：_____ 複核：_____						

- 註：1. 機關得就 1 項作業流程製作 1 份自行評估表，亦得將各項作業流程依性質分類，同 1 類之作業流程合併 1 份自行評估表，就作業流程重點納入評估。
2. 各機關依評估結果於評估情形欄勾選「落實」、「部分落實」、「未落實」、「不適用」或「其他」；其中「不適用」係指評估期間法令規定或作法已修正，但控制重點未及配合修正者；「其他」係指評估期間未發生控制重點所規範情形等，致無法評估者；遇有「部分落實」、「未落實」或「不適用」情形，於改善措施欄敘明需採行之改善措施。

傳染病遺體入管處置作業

一、風險評估（個別性）

（一）風險辨識

傳染病遺體可能帶有生物為害物質，由於生物危害物質有可能對人體健康造成相當大的危險，例如，一些傳染性及致死率特高的危害物質（如天花病毒、禽流感病毒、炭疽桿菌等），可能在短時間內造成人口大量死亡，也會對經濟與民眾心理帶來巨大的影響。所以必須謹慎處理傳染病遺體，以避免疾病擴散。

（二）風險分析

風險辨識後，本處參採「風險管理及危機處理作業手冊」之風險評估工具，並考量業務特性，訂定適用於本處之「影響之敘述分類表」（如表1）及「機率之敘述分類表」（如表2），作為各單位衡量風險影響程度及發生機率之參考標準並據以計算風險值。風險值之計算方式為影響程度及發生機率之乘積（風險值=影響程度*發生機率）。

表1：影響之敘述分類表

等級	影響程度	衝擊或後果	形 象	社會反應
3	非常嚴重	高度危機	市政府形象受損	市政府行政責任
2	嚴重	中度危機	民政局形象受損	民政局行政責任
1	輕微	低度危機	本處形象受損	本處行政責任

表 2：機率之敘述分類表

等級	發生機率分類	詳細描述
3	幾乎確定	每月發生 1 次之可能性
2	可能	每季發生 1 次之可能性
1	幾乎不可能	每年發生 1 次之可能性

(三) 風險評量

經過風險分析結果，考量人力、資源、組織環境等因素，由本處內部控制專案小組召開會議研商後，訂定可容忍風險值訂為 2，其可容忍風險值之範圍說明如下：

(1) 範圍 1：發生風險影響程度為「嚴重(2)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」之範圍。

(2) 範圍 2：發生風險影響程度為「輕微(1)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」或「可能(2)」之範圍。

本單位主要風險項目經評估後，其發生機率等級為 1，影響程度等級為 3，屬高度風險，超出本單位可容忍之風險範圍，應即進行風險處理，以降低風險。

圖 1：本處高風險圖象

影響程度	風險分布		
	非常嚴重(3)	B03	
嚴重(2)			
輕微(1)			
	幾乎不可能(1)	可能(2)	幾乎確定(3)
	發生機率		

註：1. 灰色區域為本處風險容忍範圍。 2. 本圖係填入各單位風險評估後之高風險項目代號。

二、作業程序說明表

臺中市生命禮儀管理處作業程序說明表

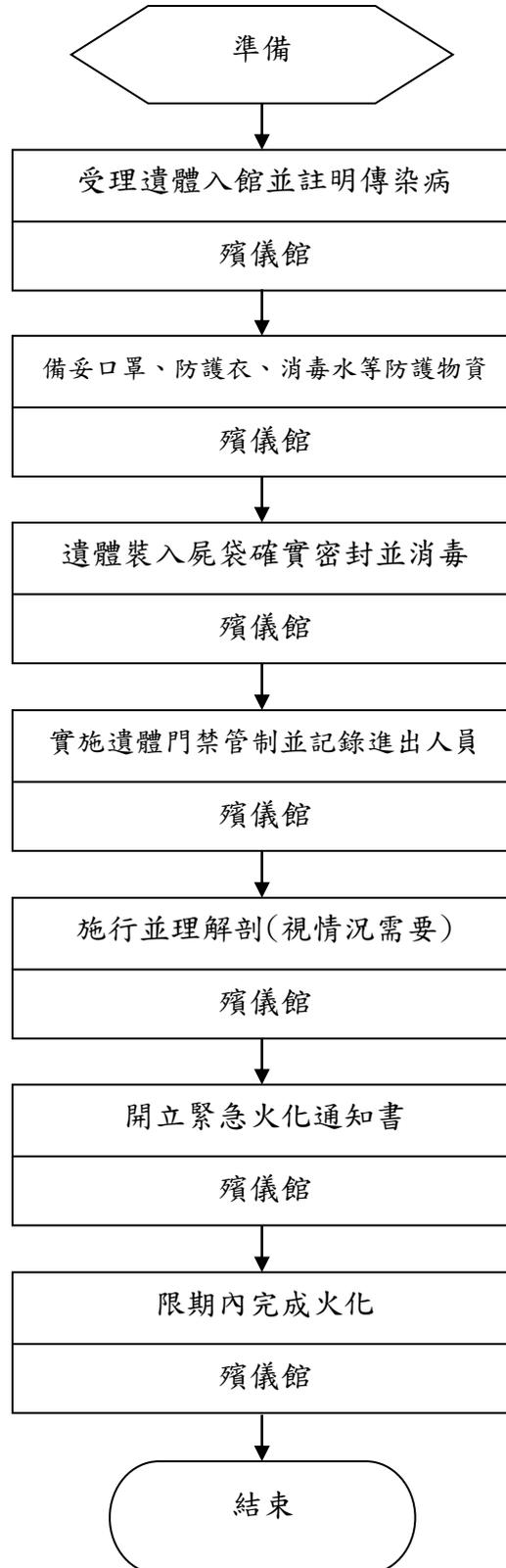
項目編號	LB03
項目名稱	傳染病入館處理作業
承辦單位	東海殯儀館
作業程序說明	<p>一、遺體處理：</p> <p>(一)處理人員應穿著全套式防護裝備包含不滲透防護衣，不滲透防護手套，N95 以上呼吸防護具，護目鏡，以防止病原體感染。</p> <p>(二)裝屍入袋時應採多重防護，且於各屍袋間進行消毒，並確實檢視屍袋的密合性，避免屍袋密封不良造成病原體外漏。</p> <p>(三)處理裝屍作業後，使用過的全套式防護裝備，除依傳染性廢棄物丟棄處理外，其餘防護裝備必須徹底消毒，處理人員並應即刻以淋浴方式清洗身體。</p> <p>(四)屍袋外應標示生物性危害標籤。且須有門禁管制措施，避免閒雜人進入。並設置人員登記簿，詳細記錄人員進出時間，其進入人員應配帶 N95 以上呼吸防護具及不滲透防護手套。</p> <p>二、限期火化：</p> <p>依據傳染病防治法規定，死者家屬對於經確認染患傳染病之屍體，第一類及第五類傳染病之屍體應於二十四小時內入殮並火化。第四類傳染病之屍體應火化或有特殊原因未能火化時，應報請地方主管機關核准後，依規定深埋。所謂「深埋」，依據傳染病防治法施行細則第 14 條第 2 項，係指深埋之棺面應深入地面一公尺二十公分以下。</p> <p>三、病理解剖：</p> <p>主管機關認為非實施病理解剖不足以瞭解傳染病病因或控制流行疫情者，得施行病理解剖檢驗；死者家屬不得拒絕；疑因預防接種致死之屍體，主管機關認為非實施病理解剖不足以瞭解死因，致有影響整體防疫利益者，得施行病理解剖檢驗(傳染病防治法第 50 條參照)。</p>
控制重點	<p>一、處理人員應穿著全套式防護裝備。</p> <p>二、遺體是否確實密封及消毒。</p> <p>三、屍袋外應標示生物性危害標籤。</p> <p>四、於法定期限內開立緊急火化通知書並完成火化。</p> <p>五、必要時依法實施病理解剖。</p>
法令依據	傳染病防治法第 50 條。

使用表單	<p>一、需用表格：</p> <ul style="list-style-type: none">(一) 緊急火化通知書。(二) 門禁管制簿。 <p>二、需用證件：</p> <ul style="list-style-type: none">(一) 家屬身分證。(二) 公會會員證。
------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

三、作業流程圖

臺中市生命禮儀管理處作業流程圖

傳染病入館處理作業



四、內部控制制度作業自行評估表

臺中市生命禮儀管理處內控制作業自行評估表

○○年度

自行評估單位：○○殯儀館

作業類別（項目）：傳染病入館處理作業

評估期間：○○年○○月○○日至○○年○○月○○日

評估日期：__年__月__日

控制重點	評估情形					評估情形說明
	落實	部分落實	未落實	不適用	未發生	
一、處理人員應穿著全套式防護裝備。						
二、遺體是否確實密封及消毒。						
三、屍袋外應標示生物性危害標籤。						
四、於法定期限內開立緊急火化通知書並完成火化。						
五、必要時依法實施病理解剖。						
改善措施：						
填表人：_____ 複核：_____						

註：1. 機關得就1項作業流程製作1份自行評估表，亦得將各項作業流程依性質分類，同1類之作業流程合併1份自行評估表，就作業流程重點納入評估。

2. 各機關依評估結果於評估情形欄勾選「落實」、「部分落實」、「未落實」、「不適用」或「其他」；其中「不適用」係指評估期間法令規定或作法已修正，但控制重點未及配合修正者；「其他」係指評估期間未發生控制重點所規範情形等，致無法評估者；遇有「部分落實」、「未落實」或「不適用」情形，於改善措施欄敘明需採行之改善措施。

確保遺體火化正確作業

一、風險評估（個別性）

（一）風險辨識

遺體火化時因必須將遺體入殮致棺木內，全程係由業者自行處理，遺體若入殮錯誤，致火化人員錯燒遺體，責任雖在家屬，但基於行政機關主管單位立場，相關行政責任、督導責任、社會責任，恐仍不可免。

另一方面，傳統習俗尊重死者為大，死後火化納骨乃每個家庭慎終追遠文化傳承的重要部分，如果真有錯燒遺體事件發生，家屬恐難以接受，對社會亦難以交代。

（二）風險分析

風險辨識後，本處參採「風險管理及危機處理作業手冊」之風險評估工具，並考量業務特性，訂定適用於本處之「影響之敘述分類表」（如表1）及「機率之敘述分類表」（如表2），作為各單位衡量風險影響程度及發生機率之參考標準並據以計算風險值。風險值之計算方式為影響程度及發生機率之乘積（風險值=影響程度*發生機率）。

表 1：影響之敘述分類表

等級	影響程度	衝擊或後果	形 象	社會反應
3	非常嚴重	高度危機	市政府形象受損	市政府行政責任
2	嚴重	中度危機	民政局形象受損	民政局行政責任
1	輕微	低度危機	本處形象受損	本處行政責任

表 2：機率之敘述分類表

等級	發生機率分類	詳細描述
3	幾乎確定	每月發生 1 次之可能性
2	可能	每季發生 1 次之可能性
1	幾乎不可能	每年發生 1 次之可能性

(三) 風險評量

經過風險分析結果，考量人力、資源、組織環境等因素，由本處內部控制專案小組召開會議研商後，訂定可容忍風險值訂為 2，其可容忍風險值之範圍說明如下：

(1) 範圍 1：發生風險影響程度為「嚴重(2)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」之範圍。

(2) 範圍 2：發生風險影響程度為「輕微(1)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」或「可能(2)」之範圍。

本單位主要風險項目經評估後，其發生機率等級為 1，影響程度等級為 3，屬高度風險，超出本單位可容忍之風險範圍，應即進行風險處理，以降低風險。

圖 1：本處高風險圖象

影響程度	風險分布		
非常嚴重(3)	B05		
嚴重(2)			
輕微(1)			
	幾乎不可能(1)	可能(2)	幾乎確定(3)
	發生機率		

註：1. 灰色區域為本處風險容忍範圍。

2. 本圖係填入各單位風險評估後之高風險項目代號。

二、作業程序說明表

臺中市生命禮儀管理處作業程序說明表

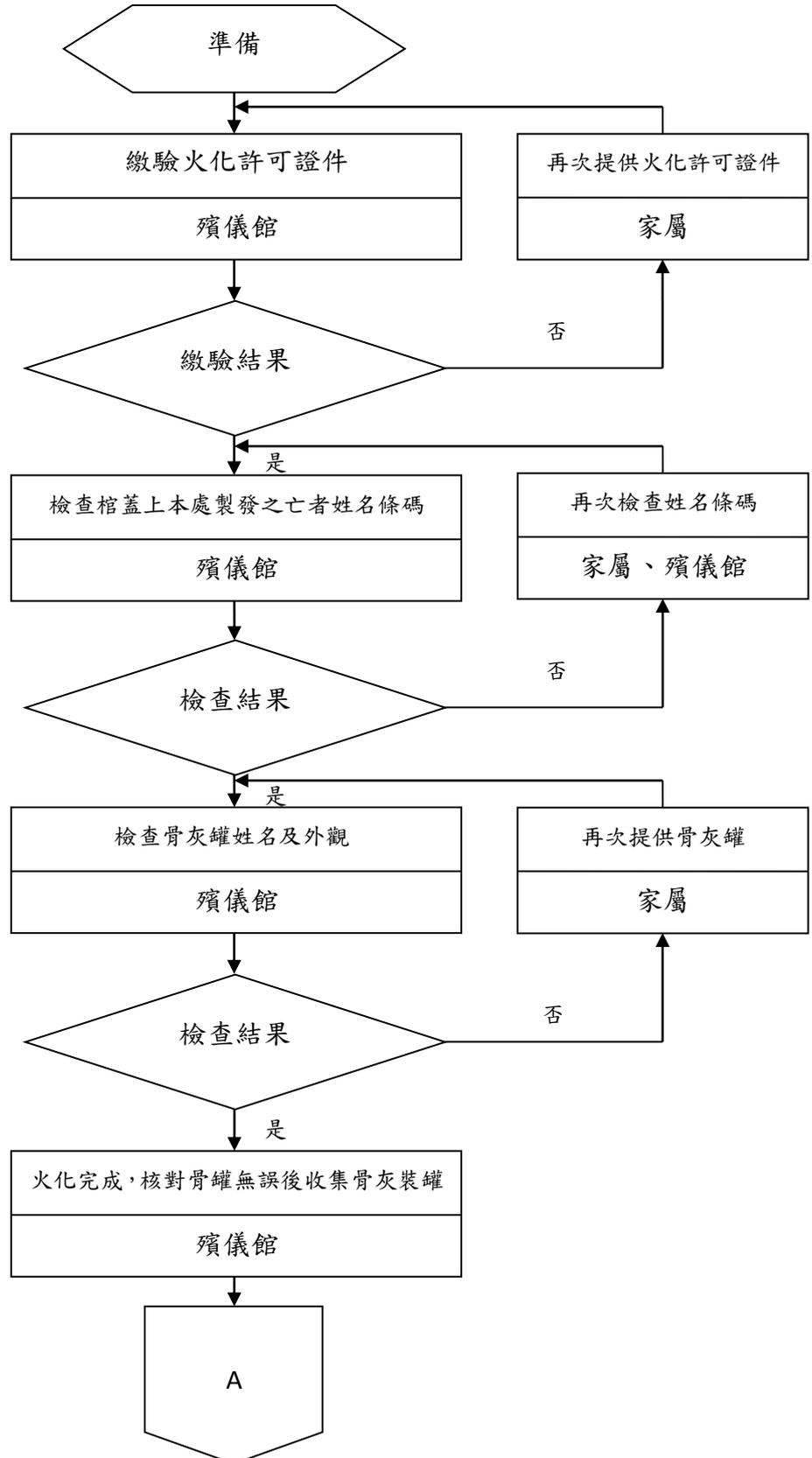
項目編號	LB05
項目名稱	確保遺體火化正確作業
承辦單位	東海殯儀館
作業程序說明	<p>一、遺體送達火化場時，應先繳驗火化許可證件；並確認預定火化時間距離死亡時間二十四小時以上。</p> <p>二、申請火化之遺體，均應於規定火化日期之上班時間內送達，火化場應依據火化許可指示於當日執行火化完畢。</p> <p>三、所有棺木送達火化場前，均應在棺蓋上貼用申請入館時，本所製發之亡者姓名條碼。</p> <p>四、若於本處殯儀館內進行入殮出殮之遺體，另應於入殮時剪下遺體手環條碼，並與棺蓋條碼併貼於棺蓋上供驗，另有使用遺體推車者，並應將推車遺體名條也一併貼在棺蓋上。</p> <p>五、管理員應檢查棺蓋亡者姓名條碼與遺體條碼手環是否相符。若為館外入殮出殮無手環之遺體，並應由家屬、業者切結保證亡者身分與火化許可證登錄者相符。</p> <p>六、火化中亡者之骨罐置於火化爐具邊，火化完成後火化人員需再核對骨罐無誤後收集裝罐，送至骨灰室供家屬領取。</p> <p>七、家屬至辦公室完成繳費手續、填寫骨灰領取單並簽領火化證明；辦公室工作人員應於發給證明登記簿上簽證。</p> <p>八、家屬應將骨灰領取單持交領骨室，經工作人員核對無誤簽證並列印領取日期時間後，請家屬簽領骨灰。</p>
控制重點	<p>一、遺體送達火化場時，應先繳驗火化許可證件，並確認預定火化日期。</p> <p>二、無論館內外出殮，送至火化場之棺木上皆應有〔棺木條碼〕。</p> <p>三、入殮蓋棺前，業者應將〔棺木條碼〕並貼於棺木上。</p> <p>四、管理員應確實檢查棺蓋亡者姓名條碼與火化許可證是否相符，以及骨灰罐姓名是否相符後，工作人員再進行火化。</p> <p>五、家屬填寫骨灰(罐)領取單後至骨灰領取處領取骨灰。</p>
法令依據	<p>一、殯葬管理自治條例。</p> <p>二、臺中市殯葬管理自治條例。</p> <p>三、臺中市公立殯葬設施使用管理辦法。</p>
使用表單	<p>一、需用表格：</p> <p>(一)火化許可證、骨灰罐自主檢查表。</p> <p>(二)火化證明、骨灰(罐)領取單。</p> <p>(三)其他應備登記簿冊。</p> <p>二、需用證件：</p> <p>(一)骨灰(罐)領取單所列家屬本人之證明文件(身分證、駕照等)。</p> <p>(二) 骨灰(罐)領取單所列家屬本人未到時，由受委託人或業者代</p>

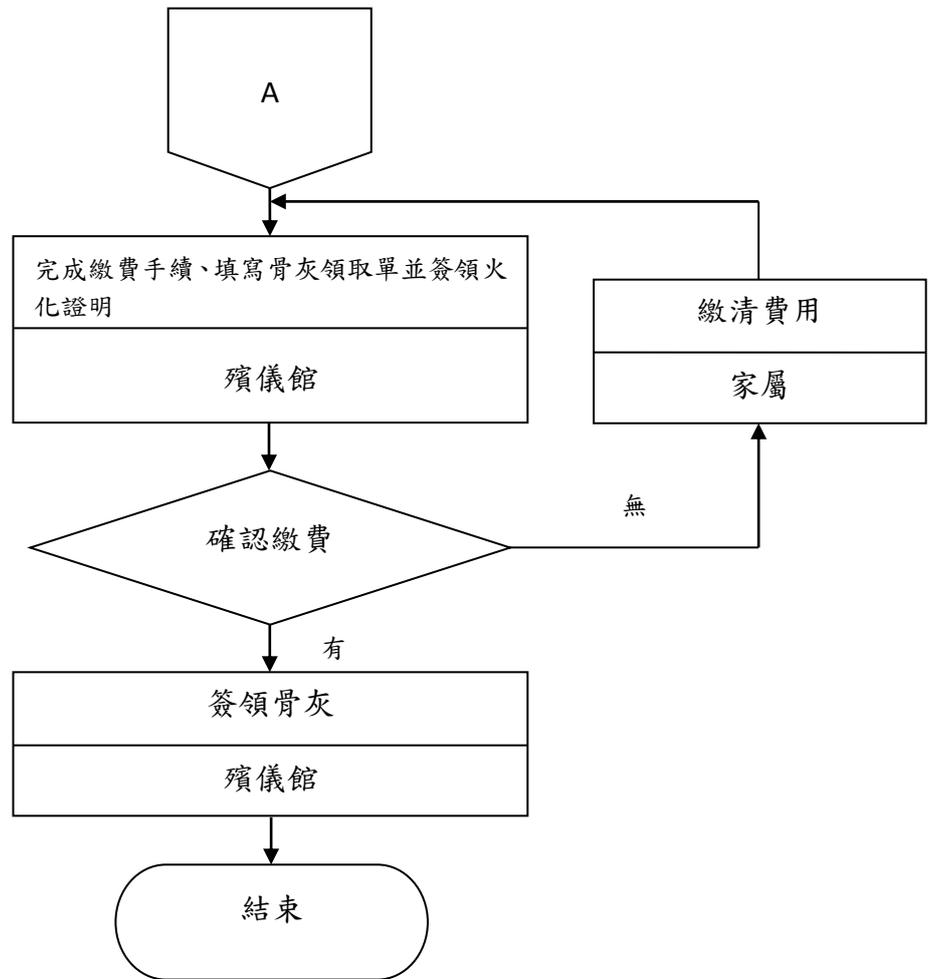
	領之證明文件(識別證等)。
--	---------------

三、作業流程圖

臺中市生命禮儀管理處作業流程圖

確保遺體火化正確作業





四、內部控制制度作業自行評估表

臺中市生命禮儀管理處內控制作業自行評估表

○○年度

自行評估單位：○○殯儀館

作業類別(項目)：確保遺體出入正確作業

評估期間：○○年○○月○○日至○○年○○月○○日

評估日期：__年__月__日

控制重點	評估情形					評估情形說明
	落實	部分落實	未落實	不適用	未發生	
一、遺體送達火化場時，應先繳驗火化許可證件，並確認預定火化日期。						
二、無論館內外出殯，送至火化場之棺木上皆應有〔棺木條碼〕。						
三、入殮蓋棺前，業者應將〔棺木條碼〕並貼於棺木上。						
四、管理員應確實檢查棺蓋亡者姓名條碼與火化許可證是否相符，以及骨灰罐姓名是否相符後，工作人員再進行火化。						
五、家屬填寫骨灰(罐)領取單後至骨灰領取處領取骨灰。						
改善措施：						
填表人：_____ 複核：_____						

註：1. 機關得就1項作業流程製作1份自行評估表，亦得將各項作業流程依性質分類，同1類之作業流程合併1份自行評估表，就作業流程重點納入評估。

2. 各機關依評估結果於評估情形欄勾選「落實」、「部分落實」、「未落實」、「不適用」或「其他」；其中「不適用」係指評估期間法令規定或作法已修正，但控制重點未及配合修正者；「其他」係指評估期間未發生控制重點所規範情形等，致無法評估者；遇有「部分落實」、「未落實」或「不適用」情形，於改善措施欄敘明需採行之改善措施。

大量火化處置作業

一、風險評估（個別性）

（一）風險辨識

當遇到如流感、地震、颱風、爆炸、火災或其他造成大量死亡之災害。需短時間內火化大量遺體，若無法有效紓解火化遺體，將可能造成遺體腐壞，甚至造成疫情擴大傳播等重大災害。

（二）風險分析

風險辨識後，本處參採「風險管理及危機處理作業手冊」之風險評估工具，並考量業務特性，訂定適用於本處之「影響之敘述分類表」（如表1）及「機率之敘述分類表」（如表2），作為各單位衡量風險影響程度及發生機率之參考標準並據以計算風險值。風險值之計算方式為影響程度及發生機率之乘積（風險值=影響程度*發生機率）。

表 1：影響之敘述分類表

等級	影響程度	衝擊或後果	形 象	社會反應
3	非常嚴重	高度危機	市政府形象受損	市政府行政責任
2	嚴重	中度危機	民政局形象受損	民政局行政責任
1	輕微	低度危機	本處形象受損	本處行政責任

表 2：機率之敘述分類表

等級	發生機率分類	詳細描述
3	幾乎確定	每月發生 1 次之可能性
2	可能	每季發生 1 次之可能性
1	幾乎不可能	每年發生 1 次之可能性

(三) 風險評量

經過風險分析結果，考量人力、資源、組織環境等因素，由本處內部控制專案小組召開會議研商後，訂定可容忍風險值訂為 2，其可容忍風險值之範圍說明如下：

(1) 範圍 1：發生風險影響程度為「嚴重(2)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」之範圍。

(2) 範圍 2：發生風險影響程度為「輕微(1)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」或「可能(2)」之範圍。

本單位主要風險項目經評估後，其發生機率等級為 1，影響程度等級為 3，屬高度風險，超出本單位可容忍之風險範圍，應即進行風險處理，以降低風險。

圖 1：本處高風險圖象

影響程度	風險分布		
非常嚴重(3)	B06		
嚴重(2)			
輕微(1)			
	幾乎不可能(1)	可能(2)	幾乎確定(3)
	發生機率		

註：1. 灰色區域為本處風險容忍範圍。

2. 本圖係填入各單位風險評估後之高風險項目代號。

二、作業程序說明表

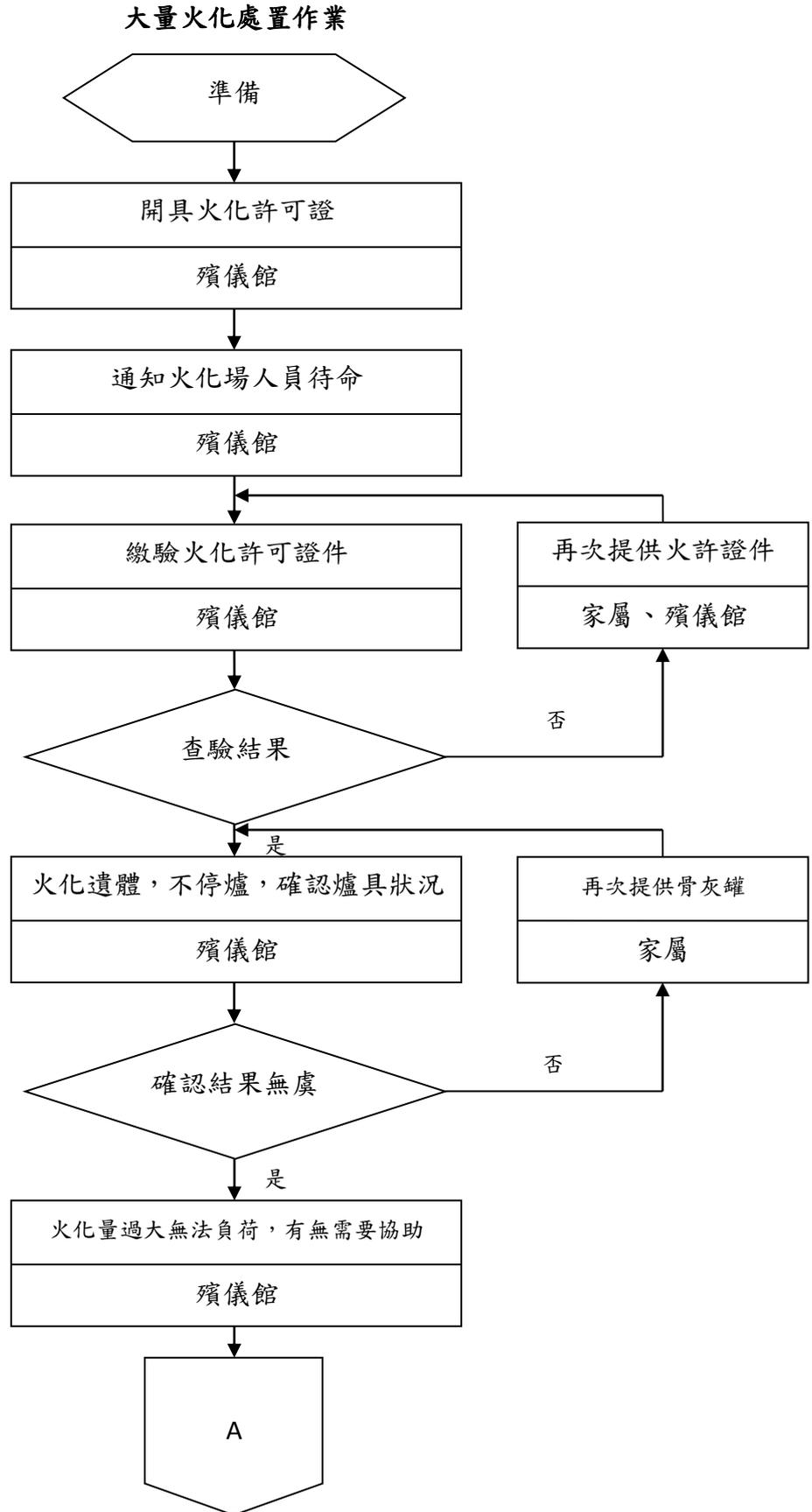
臺中市生命禮儀管理處作業程序說明表

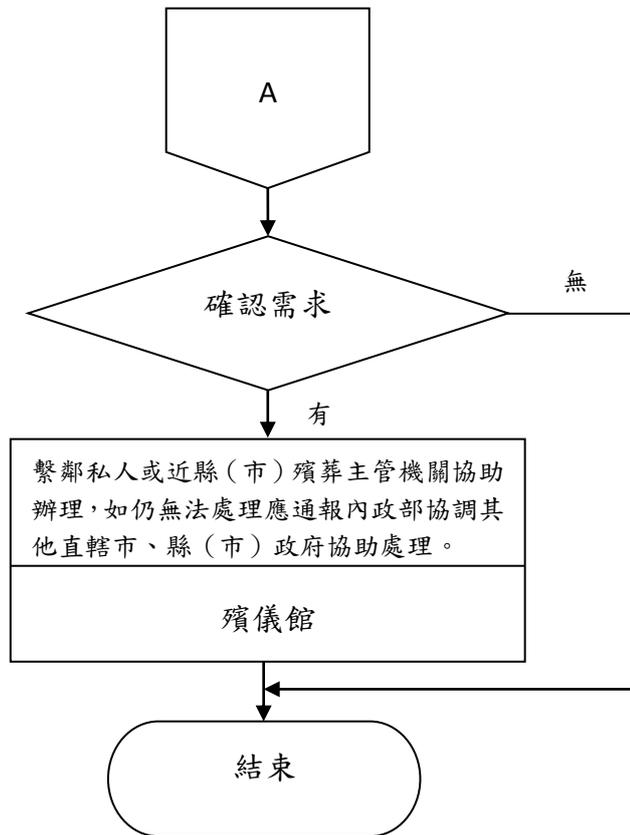
項目編號	LB06
項目名稱	大量火化處置作業
承辦單位	東海殯儀館
作業程序說明	<p>一、家屬或代辦殯葬服務業者依規開具火化許可證並轉知火化場人員待命。</p> <p>二、火化場火化人員全員待命，配火化遺體。申請火化之遺體，均應於規定火化日期火化，火化場應依據火化許可指示於當日執行火化完畢。</p> <p>三、因遺體量大，火化人員須加班配合火化遺體，若火化人力不足，可協調已退休之前火化技工友或有火化經驗之離職員工協助火化工作。</p> <p>四、火化爐具原則為 24 小時火化不間斷，但可配合遺體數及火化爐狀況採取適當之停爐維護。</p> <p>五、遺體量大致火化場無法負荷時，本所得協調私立火化場辦理遺體火化事宜；必要時，得聯繫鄰近縣（市）殯葬主管機關協助辦理，如仍無法處理應通報內政部協調其他直轄市、縣（市）政府協助處理。</p>
控制重點	<p>一、開具火化許可證，通知火化場人員待命。</p> <p>二、遺體送達火化場時，繳驗火化許可證件，並確認火化日期。</p> <p>三、火化人員須加班配合火化遺體，火化爐不停爐。</p> <p>四、隨時注意火化爐狀況，適時停爐維護。</p> <p>五、遺體量大致火化場無法負荷時，本所得協調私立火化場辦理遺體火化事宜。</p> <p>六、必要時，得聯繫鄰近縣（市）殯葬主管機關協助辦理，如仍無法處理應通報內政部協調其他直轄市、縣（市）政府協助處理。</p>
法令依據	<p>一、殯葬管理自治條例及臺中市殯葬管理自治條例。</p> <p>二、臺中市公立殯葬設施使用管理辦法。</p> <p>三、臺中市重大災害罹難者遺體處理作業要點。</p>
使用表單	<p>一、需用表格：</p> <p>（一）火化許可證、骨灰罐自主檢查表。</p> <p>（二）火化證明、骨灰(罐)領取單。</p> <p>（三）其他應備登記簿冊。</p> <p>二、需用證件：</p> <p>（一）骨灰(罐)領取單所列家屬本人之證明文件(身分證、駕照等)。</p> <p>（二）骨灰(罐)領取單所列家屬本人未到時，由受委託人或業者代</p>

	領之證明文件(識別證等)。
--	---------------

三、作業流程圖

臺中市生命禮儀管理處作業流程圖





四、內部控制制度作業自行評估表

臺中市生命禮儀管理處內控制作業自行評估表

○○年度

自行評估單位：○○殯儀館

作業類別（項目）：大量火化處置作業

評估期間：○○年○○月○○日至○○年○○月○○日

評估日期：__年__月__日

控制重點	評估情形					評估情形說明
	落實	部分落實	未落實	不適用	未發生	
一、開具火化許可證，通知火化場人員待命。						
二、遺體送達火化場時，繳驗火化許可證件，並確認火化日期。						
三、火化人員須加班配合火化遺體，火化爐不停爐。						
四、隨時注意火化爐狀況，適時停爐維護。						
五、遺體量大致火化場無法負荷時，本處得協調私立火化場辦理遺體火化事宜。						
六、必要時，得聯繫鄰近縣（市）殯葬主管機關協助辦理，如仍無法處理應通報內政部協調其他直轄市、縣（市）政府協助處理。						
改善措施：						
填表人：_____ 複核：_____						

註：1. 機關得就 1 項作業流程製作 1 份自行評估表，亦得將各項作業流程依性質分類，同 1 類之作業流程合併 1 份自行評估表，就作業流程重點納入評估。

2. 各機關依評估結果於評估情形欄勾選「落實」、「部分落實」、「未落實」、「不適用」或「其他」；其中「不適用」係指評估期間法令規定或作法已修正，但控制重點未及配合修正者；「其他」係指評估期間未發生控制重點所規範情形等，致無法評估者；遇有「部分落實」、「未落實」或「不適用」情形，於改善措施欄敘明需採行之改善措施。

傳染病火化處理作業

一、風險評估（個別性）

（一）風險辨識

當遇到因法定傳染病或其他如流感等致造成大量死亡之傳染病災害。需做好隔離火化及短時間內火化大量遺體，若無法有效隔離或紓解火化遺體，將可能造成遺體腐壞疫情擴大傳播等重大災害。

（二）風險分析

風險辨識後，本處參採「風險管理及危機處理作業手冊」之風險評估工具，並考量業務特性，訂定適用於本處之「影響之敘述分類表」（如表1）及「機率之敘述分類表」（如表2），作為各單位衡量風險影響程度及發生機率之參考標準並據以計算風險值。風險值之計算方式為影響程度及發生機率之乘積（風險值=影響程度*發生機率）。

表 1：影響之敘述分類表

等級	影響程度	衝擊或後果	形 象	社會反應
3	非常嚴重	高度危機	市政府形象受損	市政府行政責任
2	嚴重	中度危機	民政局形象受損	民政局行政責任
1	輕微	低度危機	本處形象受損	本處行政責任

表 2：機率之敘述分類表

等級	發生機率分類	詳細描述
3	幾乎確定	每月發生 1 次之可能性
2	可能	每季發生 1 次之可能性
1	幾乎不可能	每年發生 1 次之可能性

(三) 風險評量

經過風險分析結果，考量人力、資源、組織環境等因素，由本處內部控制專案小組召開會議研商後，訂定可容忍風險值訂為 2，其可容忍風險值之範圍說明如下：

(1) 範圍 1：發生風險影響程度為「嚴重(2)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」之範圍。

(2) 範圍 2：發生風險影響程度為「輕微(1)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」或「可能(2)」之範圍。

本單位主要風險項目經評估後，其發生機率等級為 1，影響程度等級為 3，屬高度風險，超出本單位可容忍之風險範圍，應即進行風險處理，以降低風險。

圖 1：本處高風險圖象

影響程度	風險分布		
	非常嚴重(3)	LB07	
嚴重(2)			
輕微(1)			
	幾乎不可能(1)	可能(2)	幾乎確定(3)
	發生機率		

註：1. 灰色區域為本處風險容忍範圍。

2. 本圖係填入各單位風險評估後之高風險項目代號。

二、作業程序說明表

臺中市生命禮儀管理處作業程序說明表

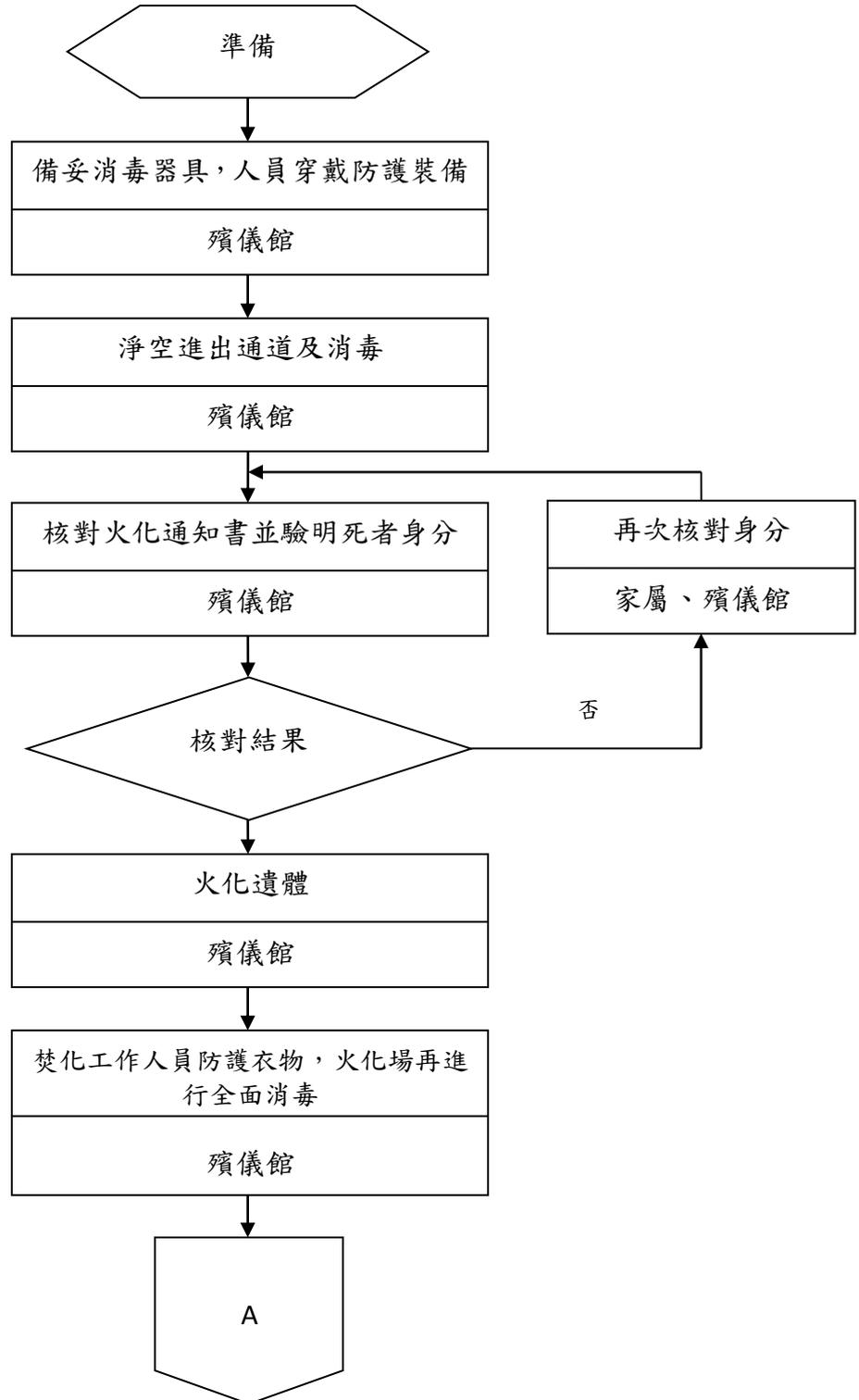
項目編號	LB07
項目名稱	傳染病火化處理作業
承辦單位	東海殯儀館
作業程序說明	<p>一、衛生局依據死亡診斷書開列傳染病遺體火化通知書並告知家屬及通知接運遺體、火化場準備。</p> <p>二、火化場火化人員備妥消毒器具、穿戴防護裝備準備。</p> <p>三、火化場依遺體數量騰空火化爐，工作人員待命。</p> <p>四、遺體到火化場後，淨空進出通道及消毒並核對火化通知書並驗明死者身分。</p> <p>五、核對資料後逕行火化。</p> <p>六、火化完成後，焚化工作人員防護衣物，火化場再進行全面消毒。</p> <p>七、火化場需與相關單位保持聯繫，密切注意後續疫情發展，並依「臺中市政府處理傳染病死亡遺體火化作業流程」隨時待命，確保因傳染病或疑似傳染病致死之屍體火化作業完成。</p>
控制重點	<p>一、衛生局依據死亡診斷書開列傳染病遺體火化通知書並告知家屬及通知接運遺體、火化場準備。</p> <p>二、火化場火化人員備妥消毒器具、穿戴防護裝備準備。</p> <p>三、火化場依遺體數量騰空火化爐，工作人員待命。</p> <p>四、遺體到火化場後，淨空進出通道及消毒並核對火化通知書並驗明死者身分。</p> <p>五、核對資料後逕行火化。</p> <p>六、火化完成後，焚化工作人員防護衣物，火化場再進行全面消毒。</p> <p>七、火化場需與相關單位保持聯繫，密切注意後續疫情發展，並依「臺中市政府處理傳染病死亡遺體火化作業流程」隨時待命，確保因傳染病或疑似傳染病致死之屍體火化作業完成。</p>
法令依據	<p>一、殯葬管理自治條例。</p> <p>二、傳染病防治法。</p> <p>三、臺中市公立殯葬設施使用管理辦法。</p>
使用表單	<p>一、需用表格：</p> <p>(一)臺中市政府火化法定傳染病死亡遺體通知書。</p> <p>(二)火化許可證、骨灰罐自主檢查表。</p> <p>(三)火化證明、骨灰(罐)領取單。</p> <p>(四)其他應備登記簿冊。</p> <p>二、需用證件：</p> <p>(一)骨灰(罐)領取單所列家屬本人之證明文件(身分證、駕照等)。</p>

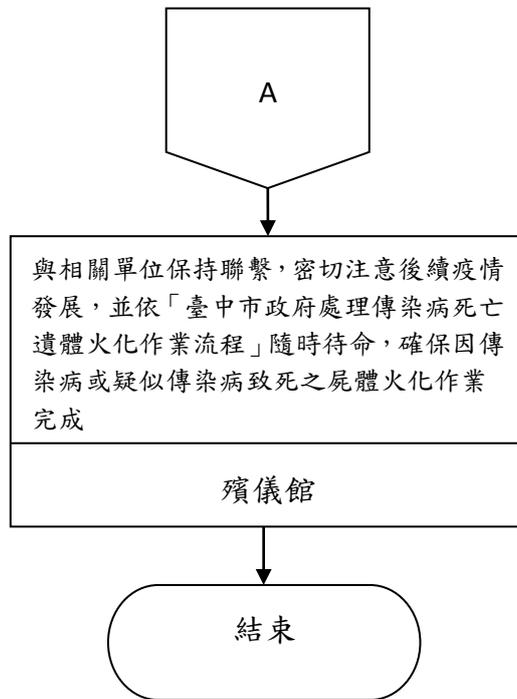
	(二) 骨灰(罐)領取單所列家屬本人未到時，由受委託人或業者代領之證明文件(識別證等)。
--	----------------------------------------------

三、作業流程圖

臺中市生命禮儀管理處作業流程圖

傳染病火化處理作業





四、內部控制制度作業自行評估表

臺中市生命禮儀管理處內控制作業自行評估表

○○年度

自行評估單位：○○殯儀館

作業類別(項目)：傳染病火化處理作業

評估期間：○○年○○月○○日至○○年○○月○○日

評估日期：__年__月__日

控制重點	評估情形					評估情形說明
	落實	部分落實	未落實	不適用	未發生	
一、衛生局依據死亡診斷書開列傳染病遺體火化通知書並告知家屬及通知接運遺體、火化場準備。						
二、火化場火化人員備妥消毒器具、穿戴防護裝備準備。						
三、火化場依遺體數量騰空火化爐，工作人員待命。						
四、遺體到火化場後，淨空進出通道及消毒並核對火化通知書並驗明死者身分。						
五、核對資料後逕行火化。						
六、火化完成後，焚化工作人員防護衣物，火化場再進行全面消毒。						
七、火化場需與相關單位保持聯繫，密切注意後續疫情發展，並依「臺中市政府處理傳染病死亡遺體火化作業流程」隨時待命，確保因傳染病或疑似傳染病致死之屍體火化作業完成。						
改善措施：						
填表人：_____ 複核：_____						

註：1. 機關得就1項作業流程製作1份自行評估表，亦得將各項作業流程依性質分類，同1類之作業流程合併1份自行評估表，就作業流程重點納入評估。

2. 各機關依評估結果於評估情形欄勾選「落實」、「部分落實」、「未落實」、「不適用」或「其他」；其中「不適用」係指評估期間法令規定或作法已修正，但控制重點未及配合修正者；「其他」係指評估期間未發生控制重點所規範情形等，致無法評估者；遇有「部分落實」、「未落實」或「不適用」情形，於改善措施欄敘明需採行之改善措施。

三、分處

防止遷葬墓區遭非法外運土石

一、風險評估（個別性）

（一）風險辨識

為活化土地資源利用，本市各公墓陸續辦理禁葬及遷葬工作。遷葬過程中，涉及土石挖掘，而土石係有價財物，如遭廠商私自外運土石，將產生不法行為，並得追究機關及其所屬同仁之行政疏失。

（二）風險分析

風險辨識後，本處參採「風險管理及危機處理作業手冊」之風險評估工具，並考量業務特性，訂定適用於本處之「影響之敘述分類表」（如表1）及「機率之敘述分類表」（如表2），作為各單位衡量風險影響程度及發生機率之參考標準並據以計算風險值。風險值之計算方式為影響程度及發生機率之乘積（風險值=影響程度*發生機率）。

表 1：影響之敘述分類表

等級	影響程度	衝擊或後果	形 象	社會反應
3	非常嚴重	高度危機	市政府形象受損	市政府行政責任
2	嚴重	中度危機	民政局形象受損	民政局行政責任
1	輕微	低度危機	本處形象受損	本處行政責任

表 2：機率之敘述分類表

等級	發生機率分類	詳細描述
3	幾乎確定	每月發生 1 次之可能性
2	可能	每季發生 1 次之可能性
1	幾乎不可能	每年發生 1 次之可能性

(三) 風險評量

經過風險分析結果，考量人力、資源、組織環境等因素，由本處內部控制專案小組召開會議研商後，訂定可容忍風險值訂為 2，其可容忍風險值之範圍說明如下：

(1) 範圍 1：發生風險影響程度為「嚴重(2)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」之範圍。

(2) 範圍 2：發生風險影響程度為「輕微(1)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」或「可能(2)」之範圍。

本單位主要風險項目經評估後，其發生機率等級為 1，影響程度等級為 3，屬高度風險，超出本單位可容忍之風險範圍，應即進行風險處理，以降低風險。

圖 1：本處高風險圖象

影響程度	風險分布		
非常嚴重(3)	D01		
嚴重(2)			
輕微(1)			
	幾乎不可能(1)	可能(2)	幾乎確定(3)
	發生機率		

註：1. 灰色區域為本處風險容忍範圍。

2. 本圖係填入各單位風險評估後之高風險項目代號。

二、作業程序說明表

臺中市生命禮儀管理處作業程序說明表

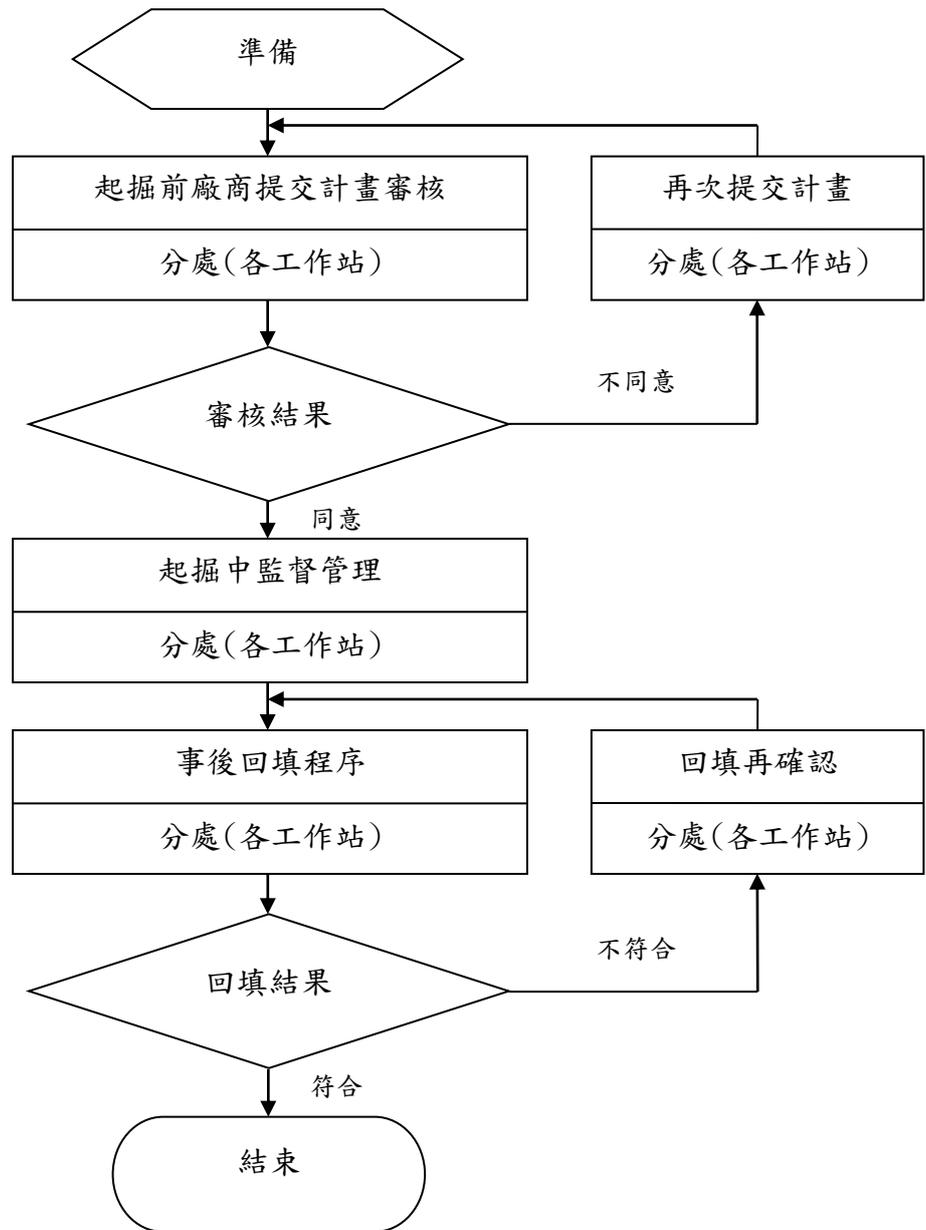
項目編號	LD01
項目名稱	防止遷葬墓區遭非法外運土石
承辦單位	分處
作業程序說明	<p>一、挖掘前訂定挖掘計畫，內容如下：</p> <p>(一)起掘作業所需人員與設備配置，作業班次，預定起掘進度範圍及其工程量列表說明。</p> <p>(二)採取作業需用機械設備種類、作業能力、數量等以表格方式表示。</p> <p>(三)廢土運輸道路名稱或規格、運輸設備、數量與運輸能力等。</p> <p>(四)土石申請區聯外道路銜接現有道路或新闢道路，應敘明道路同意使用情形、規格，並於計畫圖上繪明位置。</p> <p>(五)搬運土石污染之防止。</p> <p>二、挖掘中監督管理</p> <p>(一)實施單一出入口管制，並設置地磅管制站，運輸車輛進出疏濬工區均須刷卡過磅，嚴格管制出料數量。</p> <p>(二)於出入口、採取區、管制站、地磅等重要位置設置監視系統，24小時錄影監控。</p> <p>(三)於工區僱用保全人員監管作業，杜絕不法情事。</p> <p>(四)採取區設立界樁及基準樁，並定期檢測斷面高程，確實控制起掘深度及範圍，以防止盜採、超挖等弊端發生。</p> <p>三、事發後回填程序</p> <p>(一)俟檢警單位調查告一段落並同意復原後通知廠商回填。</p> <p>(二)倘已被回填廢棄物者，應查係屬於一般廢棄物或一般事業廢棄物或有害事業廢棄物，依廢棄物清理法及其相關子法規予以清除、處理後，始可進行回填作業。</p> <p>(三)相關損失依法律途徑起訴及求償。</p>
控制重點	<p>一、挖掘前訂定工作規範(人員與設備配置、起掘範圍等、廢土運輸及搬運土石污染之防止等)。</p> <p>二、挖掘中監督管理(實施單一出入口管制、設置監視系統、僱用保全等)。</p>
法令依據	一、土石採取法。

	二、廢棄物清理法。
使用表單	一、施工日誌。 二、監造日報表。

三、作業流程圖

臺中市生命禮儀管理處作業流程圖

防止遷葬墓區遭非法外運土石



四、內部控制度作業自行評估表

臺中市生命禮儀管理處內控制作業自行評估表

○○年度

自行評估單位：○○分處(○○工作站)

作業類別(項目)：防止遷葬墓區遭非法外運土石

評估期間：○○年○○月○○日至○○年○○月○○日

評估日期：____年____月____日

控制重點	評估情形					評估情形說明
	落實	部分落實	未落實	不適用	未發生	
一、挖掘前訂定工作規範(人員與設備配置、起掘範圍等、廢土運輸及搬運土石污染之防止等)。						
二、挖掘中監督管理(實施單一出入口管制、設置監視系統、僱用保全等)						
改善措施：						
填表人：_____ 複核：_____						

註：1. 機關得就1項作業流程製作1份自行評估表，亦得將各項作業流程依性質分類，同1類之作業流程合併1份自行評估表，就作業流程重點納入評估。

2. 各機關依評估結果於評估情形欄勾選「落實」、「部分落實」、「未落實」、「不適用」或「其他」；其中「不適用」係指評估期間法令規定或作法已修正，但控制重點未及配合修正者；「其他」係指評估期間未發生控制重點所規範情形等，致無法評估者；遇有「部分落實」、「未落實」或「不適用」情形，於改善措施欄敘明需採行之改善措施。

防範災變造成納骨堂塔傾倒、櫃位損壞或納骨罐破損處理

一、風險評估（個別性）

（一）風險辨識

民國 88 年 921 地震後造成嘉義縣民雄鄉十六號公墓納骨塔在地震中倒塌，裡面 3000 多個骨灰甕和牌位，有數百個散落一地；新竹市客雅山靈骨塔，民國六十九年時完成，約有 1526 個骨骸位也於 921 大地震造成此塔傾斜；本市太平區（合併前太平市）東汴山區的第一花園公墓納骨塔懷恩堂於 921 大地震時也傾倒，目前已重建完成。

雖然近幾年來，公私部門針對納骨堂塔已逐漸重視其建築型式及可容納的方式，惟目前部分納骨塔主體結構皆已老舊及水泥塊掉落之情形，如遇重大地震，仍不免有傾倒及櫃位損壞之危害產生。

（二）風險分析

風險辨識後，本處參採「風險管理及危機處理作業手冊」之風險評估工具，並考量業務特性，訂定適用於本處之「影響之敘述分類表」（如表1）及「機率之敘述分類表」（如表2），作為各單位衡量風險影響程度及發生機率之參考標準並據以計算風險值。風險值之計算方式為影響程度及發生機率之乘積（風險值=影響程度*發生機率）。

表 1：影響之敘述分類表

等級	影響程度	衝擊或後果	形 象	社會反應
3	非常嚴重	高度危機	市政府形象受損	市政府行政責任
2	嚴重	中度危機	民政局形象受損	民政局行政責任
1	輕微	低度危機	本處形象受損	本處行政責任

表 2：機率之敘述分類表

等級	發生機率分類	詳細描述
3	幾乎確定	每月發生 1 次之可能性
2	可能	每季發生 1 次之可能性
1	幾乎不可能	每年發生 1 次之可能性

(三) 風險評量

經過風險分析結果，考量人力、資源、組織環境等因素，由本處內部控制專案小組召開會議研商後，訂定可容忍風險值訂為 2，其可容忍風險值之範圍說明如下：

(1) 範圍 1：發生風險影響程度為「嚴重(2)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」之範圍。

(2) 範圍 2：發生風險影響程度為「輕微(1)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」或「可能(2)」之範圍。

本單位主要風險項目經評估後，其發生機率等級為 1，影響程度等級為 3，屬高度風險，超出本單位可容忍之風險範圍，應即進行風險處理，以降低風險。

圖 1：本處高風險圖象

影響程度	風險分布		
	非常嚴重(3)	D02	
嚴重(2)			
輕微(1)			
	幾乎不可能(1)	可能(2)	幾乎確定(3)
	發生機率		

註：1. 灰色區域為本處風險容忍範圍。

2. 本圖係填入各單位風險評估後之高風險項目代號。

二、作業程序說明表

臺中市生命禮儀管理處作業程序說明表

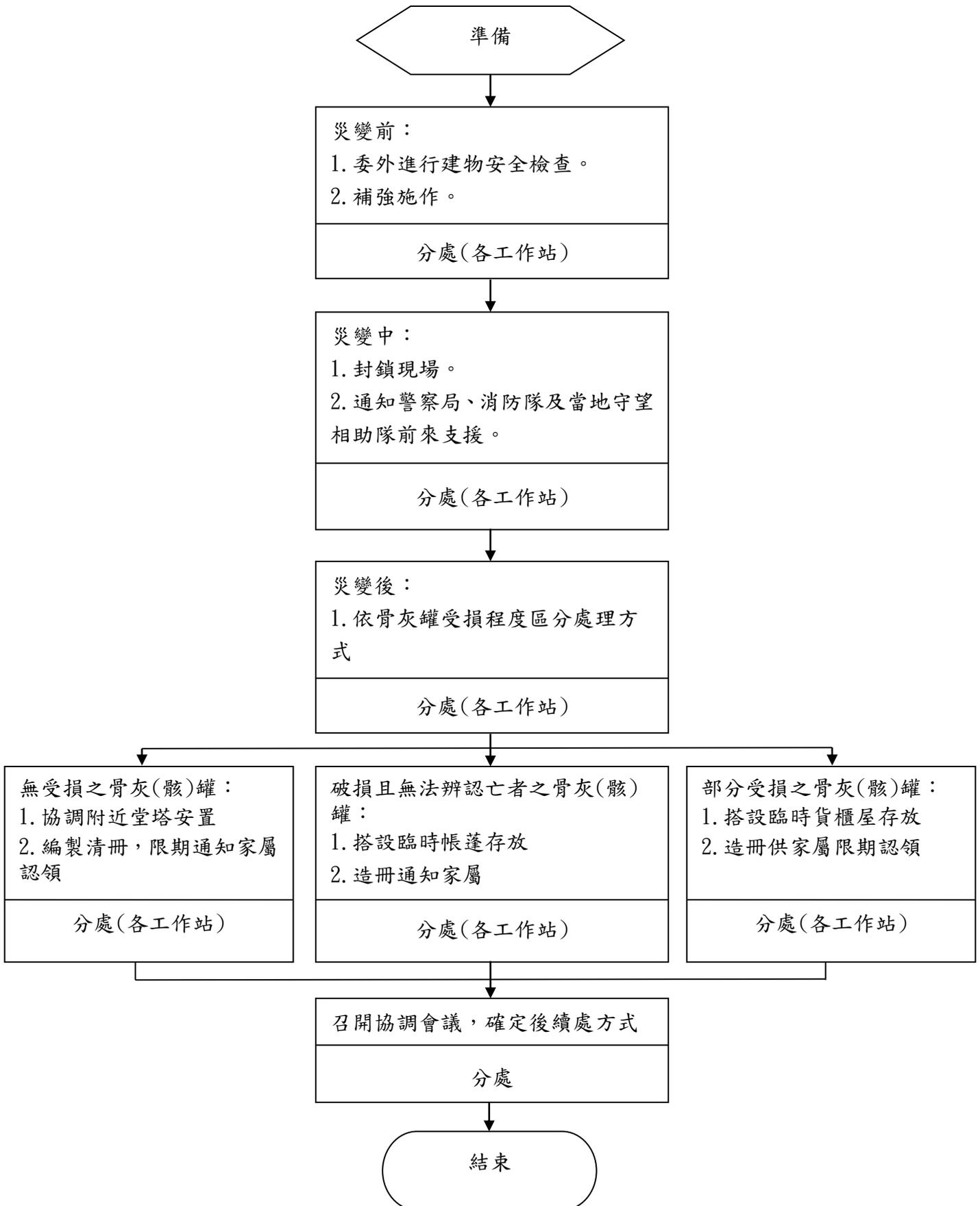
項目編號	LD02
項目名稱	防範災變造成納骨堂塔傾倒、櫃位損壞或納骨罐破損處理
承辦單位	分處
作業程序說明	<p>一、災變發生前：對於各塔堂建物定期委外進行建物安全檢查，並針對易發生危險處施作補強，尤其高處牆壁裂縫處、地面龜裂和鐵條設置臨時性櫃位，現況有鏽蝕現象等予以加強。</p> <p>二、災變發生中：封鎖納骨堂塔傾倒及櫃位損壞現場，並請警察局、消防隊及當地守望相助隊前來支援，並樹立警告標示牌。</p> <p>三、災變發生後，骨灰罐處理程序：</p> <p>(一)現場完好無受損之骨灰(骸)罐：協調附近公立納骨堂塔或大度山無主納骨堂先行安置，並登記骨灰(骸)罐亡者名稱，造冊供民眾查詢使用，通知家屬限期認領。</p> <p>(二)現場部分受損之骨灰(骸)罐並可確認亡者之骨灰(骸)罐：於現場搭設臨時安置貨櫃屋，並登記骨灰(骸)罐亡者名稱，造冊供民眾認領並協助遷厝之附近公立納骨堂塔安置，通知家屬限期認領。</p> <p>(三)現場破損且無法辨認亡者之骨灰(骸)罐：於傾倒堂塔外搭設臨時帳蓬以供臨時存放骨灰及骨骸；並清查無法辨認之骨灰(骸)罐亡者名冊，以通知家屬。</p> <p>四、召開傾倒現場之骨灰(骸)罐後續處理協商會議，確定安置方式。</p>
控制重點	<p>一、災變前建物安全檢查或補強施作。</p> <p>二、災變中，封鎖現場。</p> <p>三、災變中，通知相關單位支援。</p>

	<p>四、災變後，現場人力對骨灰罐破損程度之區分。</p> <p>五、核對資料後逕行火化。</p> <p>六、部分受損骨灰(骸)罐之時貨櫃屋存放及認領。</p> <p>七、破損且無法辨認亡者骨灰(骸)罐臨時帳篷存放及通知之家屬。</p> <p>八、確認處理協調會之召開。</p>
法令依據	臺中市公立殯葬設施使用管理辦法。
使用表單	<p>一、骨灰罐領取申請書。</p> <p>二、緊急領回骨灰(骸)罈證明書。</p>

三、作業流程圖

臺中市生命禮儀管理處作業流程圖

防範災變造成納骨堂塔傾倒、櫃位損壞或納骨罐破損處理



四、內部控制度作業自行評估表

臺中市生命禮儀管理處內控制作業自行評估表

○○年度

自行評估單位：○○分處(○○工作站)

作業類別(項目)：防止遷葬墓區遭非法外運土石

評估期間：○○年○○月○○日至○○年○○月○○日

評估日期：__年__月__日

控制重點	評估情形					評估情形說明
	落實	部分落實	未落實	不適用	未發生	
一、挖掘前訂定工作規範(人員與設備配置、起掘範圍等、廢土運輸及搬運土石污染之防止等)。						
二、挖掘中監督管理(實施單一出入口管制、設置監視系統、僱用保全等)						
改善措施：						
填表人：_____ 複核：_____						

註：1. 機關得就1項作業流程製作1份自行評估表，亦得將各項作業流程依性質分類，同1類之作業流程合併1份自行評估表，就作業流程重點納入評估。

2. 各機關依評估結果於評估情形欄勾選「落實」、「部分落實」、「未落實」、「不適用」或「其他」；其中「不適用」係指評估期間法令規定或作法已修正，但控制重點未及配合修正者；「其他」係指評估期間未發生控制重點所規範情形等，致無法評估者；遇有「部分落實」、「未落實」或「不適用」情形，於改善措施欄敘明需採行之改善措施。

防範濫葬處理管控作業

一、風險評估（個別性）

（一）風險辨識

民72年11月11日墳墓設置管理條例公佈實施以前，全國並無規範墳墓的相關法令，自該法實施後始有所依循，惟僅具初步規範，未能周延，至91年6月14日制定殯葬管理條例之後，對於墳墓的設置規範更為嚴謹。

（二）風險分析

風險辨識後，本處參採「風險管理及危機處理作業手冊」之風險評估工具，並考量業務特性，訂定適用於本處之「影響之敘述分類表」（如表1）及「機率之敘述分類表」（如表2），作為各單位衡量風險影響程度及發生機率之參考標準並據以計算風險值。風險值之計算方式為影響程度及發生機率之乘積（風險值=影響程度*發生機率）。

表1：影響之敘述分類表

等級	影響程度	衝擊或後果	形 象	社會反應
3	非常嚴重	高度危機	市政府形象受損	市政府行政責任
2	嚴重	中度危機	民政局形象受損	民政局行政責任
1	輕微	低度危機	本處形象受損	本處行政責任

表 2：機率之敘述分類表

等級	發生機率分類	詳細描述
3	幾乎確定	每月發生 1 次之可能性
2	可能	每季發生 1 次之可能性
1	幾乎不可能	每年發生 1 次之可能性

(三) 風險評量

經過風險分析結果，考量人力、資源、組織環境等因素，由本處內部控制專案小組召開會議研商後，訂定可容忍風險值訂為 2，其可容忍風險值之範圍說明如下：

(1) 範圍 1：發生風險影響程度為「嚴重(2)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」之範圍。

(2) 範圍 2：發生風險影響程度為「輕微(1)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」或「可能(2)」之範圍。

本單位主要風險項目經評估後，其發生機率等級為 2，影響程度等級為 2，屬高度風險，超出本單位可容忍之風險範圍，應即進行風險處理，以降低風險。

圖 1：本處高風險圖象

影響程度	風險分布		
非常嚴重(3)			
嚴重(2)		D04	
輕微(1)			
	幾乎不可能(1)	可能(2)	幾乎確定(3)
	發生機率		

註：1. 灰色區域為本處風險容忍範圍。

2. 本圖係填入各單位風險評估後之高風險項目代號。

二、作業程序說明表

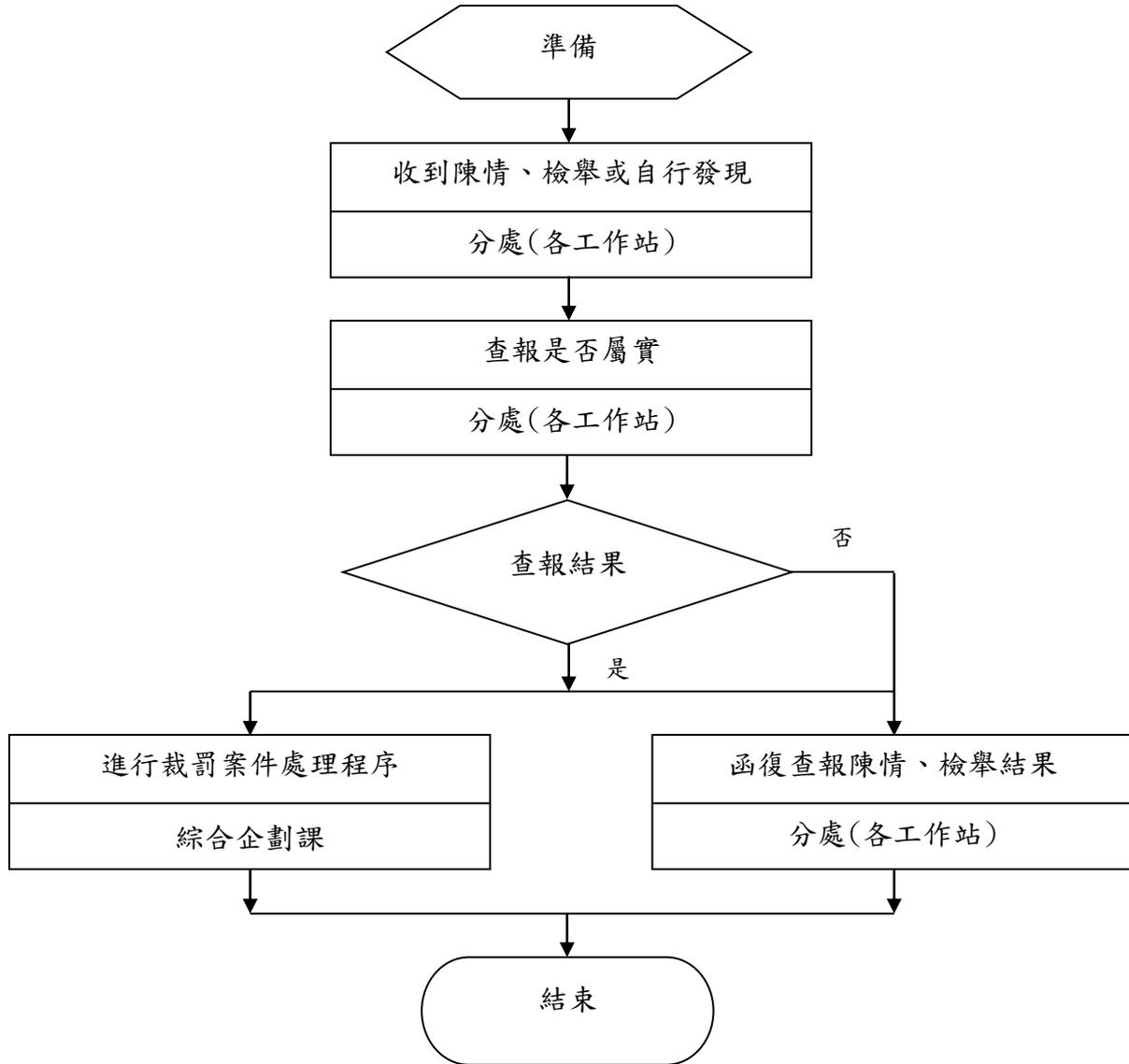
臺中市生命禮儀管理處作業程序說明表

項目編號	LD04
項目名稱	防範濫葬處理管控作業
承辦單位	分處
作業程序說明	<p>一、為讓民眾反映問題，能適時轉送各權管機關處理，使違法者依法改善，陳情者獲得滿意回復，避免造成影響社會治安、環境污染之問題，以營造優質生命禮儀環境。</p> <p>二、整體作業流程說明如下：</p> <p>(一)民眾檢舉違法濫葬，向本市生命禮儀管理處(以下簡稱生管處)舉發，生管處分處負責查報。</p> <p>(二)管處分處將查報事實及查報結果依規取締及處理。</p> <p>(三)生管處分處依查報表查報內容，將取締及處理結果及相關資料併送生管處綜企課。</p>
控制重點	<p>一、檢舉之濫葬位置是否明確，坐落地段、土地所有權人、墓碑姓名及建造年月等與現場情況是否符合。</p> <p>二、生管處接獲濫葬舉發，是否至現場勘查及張貼告示。</p> <p>三、是否依規定填報查報表。</p>
法令依據	<p>一、殯葬管理條例。</p> <p>二、臺中市殯葬管理自治條例。</p> <p>三、行政程序法。</p>
使用表單	查報表。

三、作業流程圖

臺中市生命禮儀管理處作業流程圖

防範濫葬處理管控作業



四、內部控制制度作業自行評估表

臺中市生命禮儀管理處內控制作業自行評估表

○○年度

自行評估單位：○○分處(○○工作站)

作業類別(項目)：防範濫葬處理管控作業

評估期間：○○年○○月○○日至○○年○○月○○日

評估日期：__年__月__日

控制重點	評估情形					評估情形說明
	落實	部分落實	未落實	不適用	未發生	
一、檢舉之濫葬位置是否明確，坐落地段、土地所有權人、墓碑姓名及建造年月等與現場情況是否符合。						
二、生管處接獲濫葬舉發，是否至現場勘查及張貼告示。						
三、是否依規定填報查報表。						
改善措施：						
填表人：_____ 複核：_____						

註：1. 機關得就1項作業流程製作1份自行評估表，亦得將各項作業流程依性質分類，同1類之作業流程合併1份自行評估表，就作業流程重點納入評估。

2. 各機關依評估結果於評估情形欄勾選「落實」、「部分落實」、「未落實」、「不適用」或「其他」；其中「不適用」係指評估期間法令規定或作法已修正，但控制重點未及配合修正者；「其他」係指評估期間未發生控制重點所規範情形等，致無法評估者；遇有「部分落實」、「未落實」或「不適用」情形，於改善措施欄敘明需採行之改善措施。

防範櫃位一櫃二賣

一、風險評估（個別性）

（一）風險辨識

目前對實際辦理殯葬業務之同仁實施再教育，同時加強內部的互相牽制亦互相監督的功能，同時實施三種機制來防範一櫃二賣的情形發生。

防範的機制有三，其一；當民眾確定所選用之櫃位後，納骨堂管理員即須現場確認無誤後立即在所選用之櫃位門口貼妥預填寫有入塔人（使用者）之標籤紙。其二；納骨堂管理員須於所保管之櫃位登記簿（紙本），於所選用之櫃位編號欄位以鉛筆預填寫入塔者姓名。當第一、二部份工作均完成後填寫選位單予申請人，讓申請人持往臨櫃人員受理申請案。其三；臨櫃人員受理申請案時，首先即必須以電腦搜尋電子檔內該櫃位是否已被選用或已有有人使用。確定電子檔內之櫃位無人選定或無人使用後即將該申請人、使用人等資料輸入電子檔內存檔。完成電子檔之控管工作後立即開立繳款書交予申請人，同時解說一次告知單內應注意事項。

為防止一櫃二賣情況發生，須建立一套全市各納骨堂塔共同的標準作業流程，因調查發現，每一區的選位等待補齊文件的天數從3天到14天不一而足，尤以管理員未設立紙本登記簿最為嚴重，因貼標籤、紙本登記簿以及電子檔登記簿為三重控管，互相監督也互相牽制，方可達到防止一櫃二賣的情況發生

（二）風險分析

風險辨識後，本處參採「風險管理及危機處理作業手冊」之風險評估工具，並考量業務特性，訂定適用於本處之「影響之敘述分類表」（如表1）及「機率之敘述分類表」（如表2），作為各單位衡量風險影響程度及發生機率之參考標準並據以計算風險值。風險值之計算方式為影響程度及發生機率之乘積（風險值=影響程度*發生機率）。

表1：影響之敘述分類表

等級	影響程度	衝擊或後果	形 象	社會反應
3	非常嚴重	高度危機	市政府形象受損	市政府行政責任
2	嚴重	中度危機	民政局形象受損	民政局行政責任
1	輕微	低度危機	本處形象受損	本處行政責任

表 2：機率之敘述分類表

等級	發生機率分類	詳細描述
3	幾乎確定	每月發生 1 次之可能性
2	可能	每季發生 1 次之可能性
1	幾乎不可能	每年發生 1 次之可能性

(三) 風險評量

經過風險分析結果，考量人力、資源、組織環境等因素，由本處內部控制專案小組召開會議研商後，訂定可容忍風險值訂為 2，其可容忍風險值之範圍說明如下：

(1)範圍 1：發生風險影響程度為「嚴重(2)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」之範圍。

(2)範圍 2：發生風險影響程度為「輕微(1)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」或「可能(2)」之範圍。

本單位主要風險項目經評估後，其發生機率等級為 1，影響程度等級為 3，屬高度風險，超出本單位可容忍之風險範圍，應即進行風險處理，以降低風險。

圖 1：本處高風險圖象

影響程度	風險分布		
	非常嚴重(3)	D05	
嚴重(2)			
輕微(1)			
	幾乎不可能(1)	可能(2)	幾乎確定(3)
	發生機率		

註：1. 灰色區域為本處風險容忍範圍。

2. 本圖係填入各單位風險評估後之高風險項目代號。

二、作業程序說明表

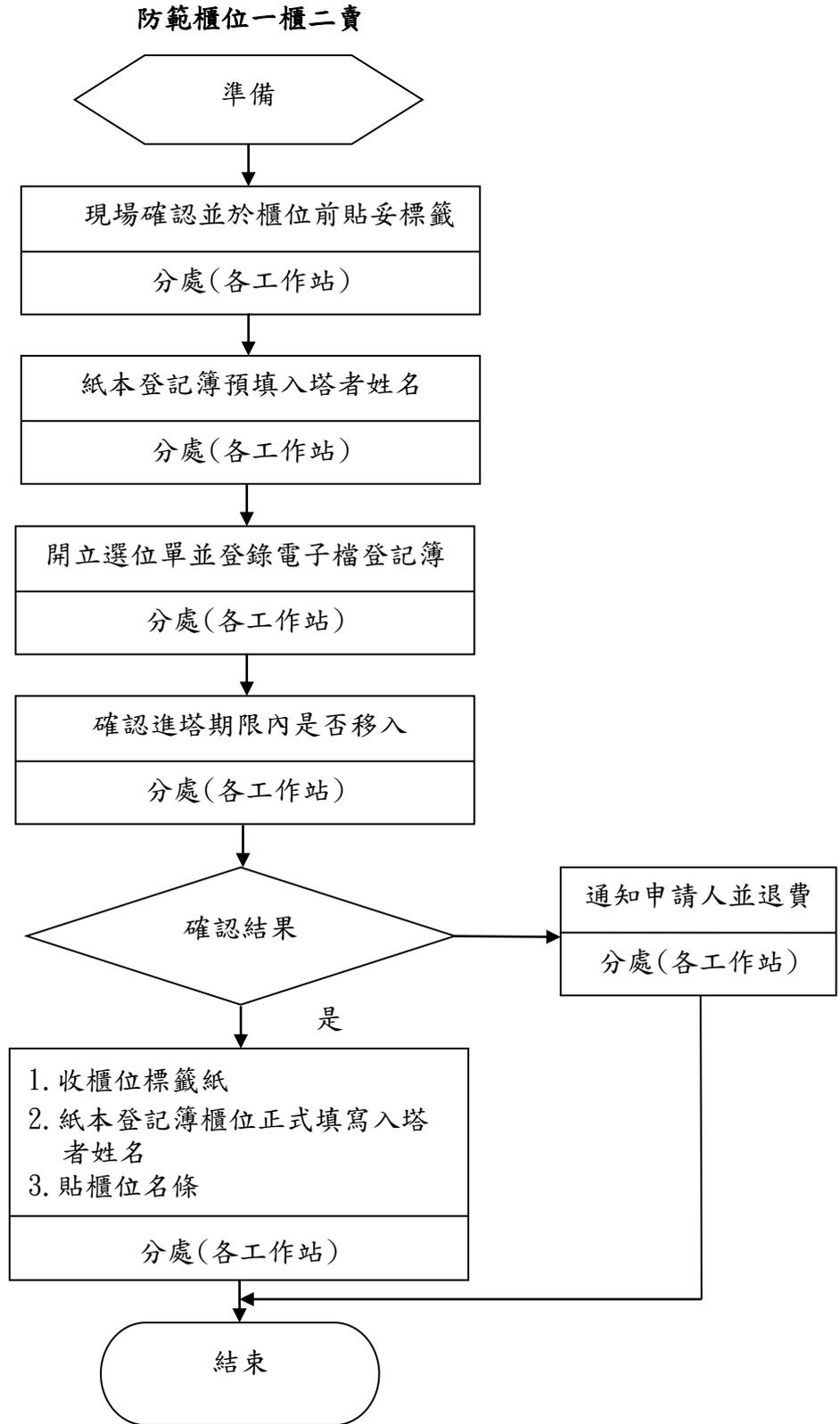
臺中市生命禮儀管理處作業程序說明表

項目編號	LD05
項目名稱	防範櫃位一櫃二賣
承辦單位	分處
作業程序說明	<p>一、民眾自選位至進塔，納骨堂管理員實際必須進行的事項分內部與外部，內部必須進行：</p> <p>(一)管理員現場確認並於櫃位前貼妥標籤紙。</p> <p>(二)管理員於紙本登記簿之櫃位欄以鉛筆預填入塔者姓名。</p> <p>(三)臨櫃人員開立選位單同時於登記簿電子檔登錄。</p> <p>二、外部必須進行：備齊文件後解說一次告知單→開立使用證明及繳費單。</p> <p>三、進塔時，若未能於期限內移入則：電話及函文通知原申請人辦理退費。若於期限內移入則由納骨堂管理員：</p> <p>(一)撕櫃位標籤紙。</p> <p>(二)紙本登記簿櫃位欄正式填寫入塔者姓名。</p> <p>(三)貼櫃位名條。</p> <p>四、稽核發現：管理員雖有於櫃位前貼標籤，但未設立紙本登記簿，已責成管理員完成登記簿建立，並指導於選位後以鉛筆登記，進塔後即刻正式填列登記。而臨櫃人員應於受理案件後同時於登記簿電子檔登錄並開立選位單則均有依規執行</p>
控制重點	<p>一、民眾選位後由管理員先行確認並於櫃位前貼妥標籤紙。</p> <p>二、管理員於紙本登記簿預填入塔者姓名。</p>

	三、臨櫃人員開立選位單同時於登記簿電子檔登錄。 四、超過期限未進塔時通知原申請人辦理退費。
法令依據	一、殯葬管理條例。 二、臺中市殯葬管理自治條例。 三、臺中市公立殯葬設施使用收費標準。
使用表單	櫃位使用登記簿。

三、作業流程圖

臺中市生命禮儀管理處作業流程圖



四、內部控制度作業自行評估表

臺中市生命禮儀管理處內控制作業自行評估表

○○年度

自行評估單位：○○分處(○○工作站)

作業類別(項目)：防範櫃位一櫃二賣

評估期間：○○年○○月○○日至○○年○○月○○日

評估日期：__年__月__日

控制重點	評估情形					評估情形說明
	落實	部分落實	未落實	不適用	未發生	
一、民眾選位後由管理員先行確認並於櫃位前貼妥標籤紙。						
二、管理員於紙本登記簿預填入塔者姓名。						
三、臨櫃人員開立選位單同時於登記簿電子檔登錄。						
四、超過期限未進塔時通知原申請人辦理退費						
改善措施：						
填表人：_____ 複核：_____						

- 註：1. 機關得就 1 項作業流程製作 1 份自行評估表，亦得將各項作業流程依性質分類，同 1 類之作業流程合併 1 份自行評估表，就作業流程重點納入評估。
2. 各機關依評估結果於評估情形欄勾選「落實」、「部分落實」、「未落實」、「不適用」或「其他」；其中「不適用」係指評估期間法令規定或作法已修正，但控制重點未及配合修正者；「其他」係指評估期間未發生控制重點所規範情形等，致無法評估者；遇有「部分落實」、「未落實」或「不適用」情形，於改善措施欄敘明需採行之改善措施。

四、秘書室

資通安全事件通報作業

一、風險評估

(一) 風險辨識 (共通性)

為確保本處資訊資產之機密性、可用性、完整性與法律遵循性，除平時相關因應之處置作為外，更仰賴資安事件發生時之通報與應變，如無法快速反應與正確的處置，將使損害之範圍擴大或影響層級更深，所以必須確實建立相關應變機制，以維持機關之資訊安全。

(二) 風險分析

風險辨識後，本處參採「風險管理及危機處理作業手冊」之風險評估工具，並考量業務特性，訂定適用於本處之「影響之敘述分類表」(如表1)及「機率之敘述分類表」(如表2)，作為各單位衡量風險影響程度及發生機率之參考標準並據以計算風險值。風險值之計算方式為影響程度及發生機率之乘積(風險值=影響程度*發生機率)。

表 1：影響之敘述分類表

等級	影響程度	衝擊或後果	形 象	社會反應
3	非常嚴重	高度危機	市政府形象受損	市政府行政責任
2	嚴重	中度危機	民政局形象受損	民政局行政責任
1	輕微	低度危機	本處形象受損	本處行政責任

表 2：機率之敘述分類表

等級	發生機率分類	詳細描述
3	幾乎確定	每月發生 1 次之可能性
2	可能	每季發生 1 次之可能性
1	幾乎不可能	每年發生 1 次之可能性

(三) 風險評量

經過風險分析結果，考量人力、資源、組織環境等因素，由本處內部控制專案小組召開會議研商後，訂定可容忍風險值訂為 2，其可容忍風險值之範圍說明如下：

(1) 範圍 1：發生風險影響程度為「嚴重(2)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」之範圍。

(2) 範圍 2：發生風險影響程度為「輕微(1)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」或「可能(2)」之範圍。

本單位主要風險項目經評估後，其發生機率等級為 2，影響程度等級為 2，屬高度風險，超出本單位可容忍之風險範圍，應即進行風險處理，以降低風險。

圖 1：本處高風險圖象

影響程度	風險分布		
非常嚴重(3)			
嚴重(2)		E09	
輕微(1)			
	幾乎不可能(1)	可能(2)	幾乎確定(3)
	發生機率		

註：1. 灰色區域為本處風險容忍範圍。 2. 本圖係填入各單位風險評估後之高風險項目代號。

二、作業程序說明表

臺中市生命禮儀管理處作業程序說明表

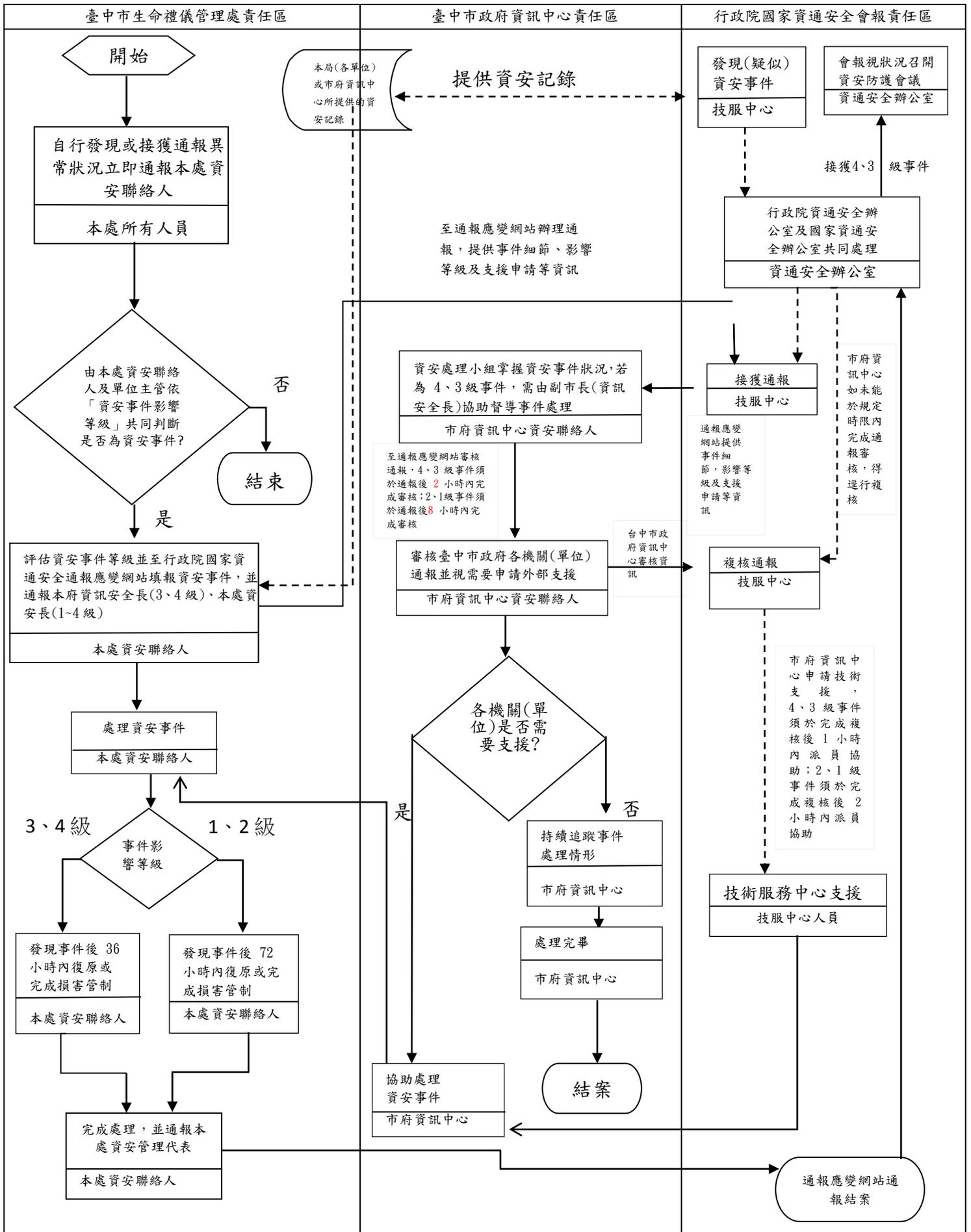
項目編號	KE09
項目名稱	資通安全事件通報作業
承辦單位	秘書室(資訊)
作業程序說明	<p>一、本處人員自行發現，或接獲通報資安事件或異常事件時，應立即通報本處資安聯絡人。</p> <p>二、資安聯絡人接獲通知後，應與單位主管共同判斷是否為資通安全事件。</p> <p>三、若為資通安全事件，資安聯絡人應依狀況評估事件影響等級，至行政院國家資通安全通報應變網站填報。</p> <p>四、本處各單位進行資通安全事件處理，4 級、3 級事件須於 36 小時內復原或完成損害管制；2 級、1 級事件應於 72 小時內復原或完成損害管制。</p> <p>五、若為第 3、4 級通報至「市府資訊通訊安全處理小組」召集人(資訊安全長)。</p> <p>六、危及人員生命或設備遭到破壞等涉及民、刑事案件時立即通報檢調單位請求處理。如引發重大災害時，應向災害防救體系提報，請求支援處理。</p>
控制重點	<p>一、事件發生之通知：本處人員立即通知本處資安聯絡人。</p> <p>二、判斷資安事件：本處資安聯絡人應與單位主管共同判斷是否為資訊安全事件。</p> <p>三、事件發生之通報：資安聯絡人評估資安等級，至行政院國家資通安全通報應變網站填報。</p> <p>四、通報管理階層及請求支援：各級資安事件均應通報至本處資安長知悉並副知市府資訊中心，另第 3、4 級通報至「市府資訊安全處理小組」召集人(資訊安全長)，危及人員生命或設備遭到破壞等涉及民、刑事案件時立即通報檢調單位請求處理。如引發重大災害時，應向災害防救體系提報，請求支援處理。</p>
法令依據	資通安全事件通報及應變辦法
使用表單	行政院國家資通安全會報資通安全事故通報單。

三、作業流程圖

臺中市生命禮儀管理處作業流程圖

資通安全事件通報作業

KE09-3



四、內部控制制度作業自行評估表

臺中市生命禮儀管理處內控制作業自行評估表

○○年度

自行評估單位：秘書室

作業類別（項目）：資通安全事件通報作業

評估期間：○○○年○○月○○日至○○○年○○月○○日

評估日期：__年__月__日

控制重點	評估情形					評估情形說明
	落實	部分落實	未落實	不適用	未發生	
一、事件發生之通知：本處人員或資安聯絡人是否接獲行政院國家資通安全會報技術服務中心資安事件通知？						
二、判斷資安事件：本處資安聯絡人與單位主管依「資安事件影響等級」共同判斷是否為資通安全事件？						
三、事件發生之通報： (一)資安聯絡人是否評估資安事件影響等級？						
(二) 確認發生重大資訊安全事件時，是否將事件通報本處資安長？						
(三) 是否填報「行政院國家資通安全會報資通安全事故通報單」？						
(四) 通報單是是否回覆至行政院國家資通安全通報應變網站通報，並副知市府資訊中心？						
四、通報管理階層及請求支援： (一)各級重大資安事件是否均通報至本處資安長？第3、4級是否通報「市府資訊通訊安全處理小組」召集人(資訊安全長)？						
(二)若須向外通報，是否依程序通報至行政院國家資通安全會報？						

(三)危及人員生命或設備遭到破壞等涉及民、刑事案件時，是否立即通報檢調單位請求處理？						
(四)如引發重大災害時，是否向災害防救體系提報，請求支援處理？						
改善措施：						
填表人：_____ 單位主管：_____						

註：

1. 機關得就 1 項作業流程製作 1 份自行評估表，亦得將各項作業流程依性質分類，同 1 類之作業流程合併 1 份自行評估表，將作業流程之控制重點納入評估。
2. 各機關依評估結果於評估情形欄勾選「落實」、「部分落實」、「未落實」、「未發生」或「不適用」；其中「未發生」係指有評估重點所規範之業務，但評估期間未發生，致無法評估者；「不適用」係指評估期間法令規定或作法已修正，但控制重點未及配合修正者，或無評估重點所規範之業務等；遇有「部分落實」、「未落實」或控制重點未配合修正之「不適用」情形，於改善措施欄敘明需採行之改善措施。

五、會計室

防範規費收入舞弊

一、風險評估（個別性）

（一）風險辨識

本處年收規費收入可達4億元，現行民眾繳費多以現金支付，毋論人為刻意舞弊之預謀性，即以收取件數之龐大，錯誤在所難免，故有一定程度之風險性。

（二）風險分析

風險辨識後，本處參採「風險管理及危機處理作業手冊」之風險評估工具，並考量業務特性，訂定適用於本處之「影響之敘述分類表」（如表1）及「機率之敘述分類表」（如表2），作為各單位衡量風險影響程度及發生機率之參考標準並據以計算風險值。風險值之計算方式為影響程度及發生機率之乘積（風險值=影響程度*發生機率）。

表 1：影響之敘述分類表

等級	影響程度	衝擊或後果	形 象	社會反應
3	非常嚴重	高度危機	市政府形象受損	市政府行政責任
2	嚴重	中度危機	民政局形象受損	民政局行政責任
1	輕微	低度危機	本處形象受損	本處行政責任

表 2：機率之敘述分類表

等級	發生機率分類	詳細描述
3	幾乎確定	每月發生 1 次之可能性
2	可能	每季發生 1 次之可能性
1	幾乎不可能	每年發生 1 次之可能性

(三) 風險評量

經過風險分析結果，考量人力、資源、組織環境等因素，由本處內部控制專案小組召開會議研商後，訂定可容忍風險值訂為 2，其可容忍風險值之範圍說明如下：

(1) 範圍 1：發生風險影響程度為「嚴重(2)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」之範圍。

(2) 範圍 2：發生風險影響程度為「輕微(1)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」或「可能(2)」之範圍。

本單位主要風險項目經評估後，其發生機率等級為 1，影響程度等級為 2，屬高度風險，超出本單位可容忍之風險範圍，應即進行風險處理，以降低風險。

圖 1：本處高風險圖象

影響程度	風險分布		
非常嚴重(3)			
嚴重(2)	F01		
輕微(1)			
	幾乎不可能(1)	可能(2)	幾乎確定(3)
	發生機率		

註：1. 灰色區域為本處風險容忍範圍。

2. 本圖係填入各單位風險評估後之高風險項目代號。

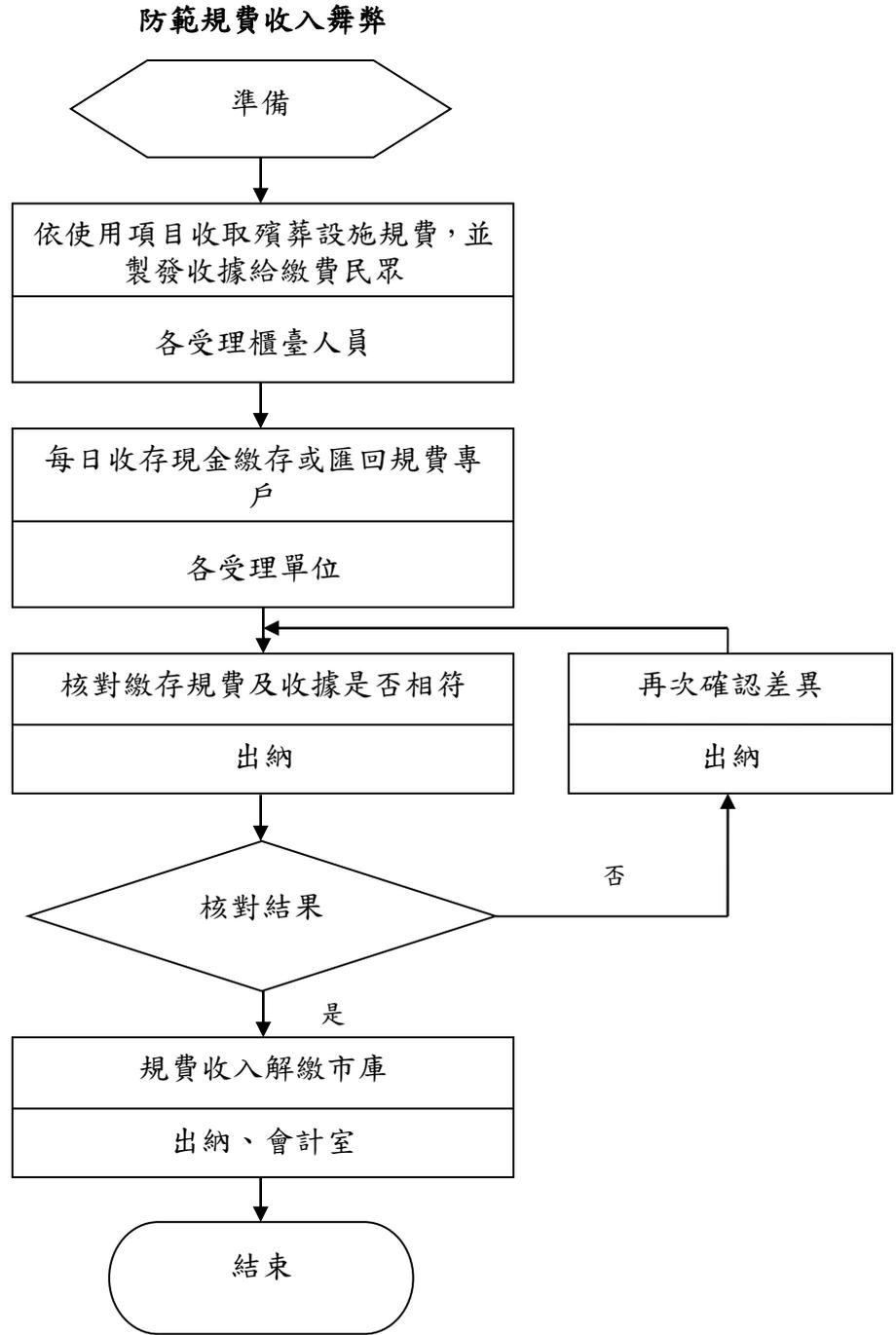
二、作業程序說明表

臺中市生命禮儀管理處作業程序說明表

項目編號	LF01
項目名稱	防範規費收入舞弊
承辦單位	會計室
作業程序說明	<p>一、受理民眾繳費櫃台人員，清點收取現金無誤，繳費收據留存聯，除崇德館由台灣銀行派員收取外，餘其他自行繳入鄰近轄區內之台灣銀行專戶或匯款轉入規費專戶，並注意是否依規定期限內繳存專戶。</p> <p>二、出納核對繳回規費收據聯及收繳金額，並查對規費專戶餘額，確認與繳交之金額是否相符，以防範短繳、騰挪之舞弊情行。</p> <p>三、出納核對收據金額有無竄改、收據有否跳號開立、更正或作廢收據有無併陳，核對無誤後送會計開立傳票繳庫入帳。</p>
控制重點	<p>一、審核業務人員開具收據有無依序號開立、遇有更正或作廢案件，有無檢附原始開立之收據供核及確有無於期限內繳入專戶。</p> <p>二、出納人員檢核台銀規費專戶確實入帳否？又金額相符否？覆核收據有無依序號開立、更正或作廢案件，原始開立之收據，是否一併送核。</p> <p>三、會計稽核出納提供台銀規費專戶入帳金額及時限是否正確及符合規定否？又分析更正、作廢案件原因，係屬正常否？</p>
法令依據	<p>一、會計法。</p> <p>二、臺中市市庫自治條例。</p> <p>三、內部審核處理準則。</p> <p>四、出納管理手冊。</p> <p>五、臺中市政府各機關學校收入憑證使用管理要點。</p>
使用表單	<p>一、現金結存日報表。</p> <p>二、各項收入憑證報告單。</p> <p>三、收入憑證日報表。</p>

三、作業流程圖

臺中市生命禮儀管理處作業流程圖



四、內部控制制度作業自行評估表

臺中市生命禮儀管理處內控制作業自行評估表

○○年度

自行評估單位：會計室

作業類別（項目）：防範規費收入舞弊

評估期間：○○年○○月○○日至○○年○○月○○日

評估日期：__年__月__日

控制重點	評估情形					評估情形說明
	落實	部分落實	未落實	不適用	未發生	
一、審核業務人員開具收據有無依序號開立、遇有更正或作廢案件，有無檢附原始開立之繳款書供核及確有無於5日內繳入專戶。						
二、出納人員檢核台銀規費專戶確實入帳否？又金額相符否？覆核收據有無依序號開立、更正或作廢案件，原始開立之收據，是否一併送核。						
三、會計稽核出納提供台銀規費專戶入帳金額及時限是否正確及符合規定否？又分析更正、作廢案件原因，係屬正常否？						
改善措施：						
填表人：_____ 複核：_____						

註：1. 機關得就1項作業流程製作1份自行評估表，亦得將各項作業流程依性質分類，同1類之作業流程合併1份自行評估表，就作業流程重點納入評估。

2. 各機關依評估結果於評估情形欄勾選「落實」、「部分落實」、「未落實」、「不適用」或「其他」；其中「不適用」係指評估期間法令規定或作法已修正，但控制重點未及配合修正者；「其他」係指評估期間未發生控制重點所規範情形等，致無法評估者；遇有「部分落實」、「未落實」或「不適用」情形，於改善措施欄敘明需採行之改善措施。

六、大甲殯儀館

確保遺體出入正確作業

一、風險評估（個別性）

（一）風險辨識

告別式前一天必須進行遺體解凍、洗穿化殮等流程，係由業者自行處理，故請家屬先繳清館內費用，並填具〔遺體領取單〕後，才可從冷凍庫領出遺體，並向館方切結簽證：「領取遺體時，應經家屬當場確認無誤，並切結簽章後領取。若錯認致生損害於他人，應自負其所有相關責任。」

雖然業者與家屬有確認遺體之責任，但基於行政機關主管單位立場，相關行政責任、督導責任、社會責任，恐仍不可免。

另一方面，傳統習俗尊重死者為大，死後奠祭乃每個家庭視為文化傳承的重要部分，如果真有錯領遺體事件發生，家屬恐難以接受，對社會亦難以交代。

（二）風險分析

風險辨識後，本處參採「風險管理及危機處理作業手冊」之風險評估工具，並考量業務特性，訂定適用於本處之「影響之敘述分類表」（如表1）及「機率之敘述分類表」（如表2），作為各單位衡量風險影響程度及發生機率之參考標準並據以計算風險值。風險值之計算方式為影響程度及發生機率之乘積（風險值=影響程度*發生機率）。

表 1：影響之敘述分類表

等級	影響程度	衝擊或後果	形 象	社會反應
3	非常嚴重	高度危機	市政府形象受損	市政府行政責任
2	嚴重	中度危機	民政局形象受損	民政局行政責任
1	輕微	低度危機	本處形象受損	本處行政責任

表 2：機率之敘述分類表

等級	發生機率分類	詳細描述
3	幾乎確定	每月發生 1 次之可能性
2	可能	每季發生 1 次之可能性
1	幾乎不可能	每年發生 1 次之可能性

(三) 風險評量

經過風險分析結果，考量人力、資源、組織環境等因素，由本處內部控制專案小組召開會議研商後，訂定可容忍風險值訂為 2，其可容忍風險值之範圍說明如下：

(1) 範圍 1：發生風險影響程度為「嚴重(2)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」之範圍。

(2) 範圍 2：發生風險影響程度為「輕微(1)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」或「可能(2)」之範圍。

本單位主要風險項目經評估後，其發生機率等級為 1，影響程度等級為 3，屬高度風險，超出本單位可容忍之風險範圍，應即進行風險處理，以降低風險。

圖 1：本處高風險圖象

影響程度	風險分布		
	非常嚴重(3)	I01	
嚴重(2)			
輕微(1)			
	幾乎不可能(1)	可能(2)	幾乎確定(3)
	發生機率		

註：1. 灰色區域為本處風險容忍範圍。

2. 本圖係填入各單位風險評估後之高風險項目代號。

二、作業程序說明表

臺中市生命禮儀管理處作業程序說明表

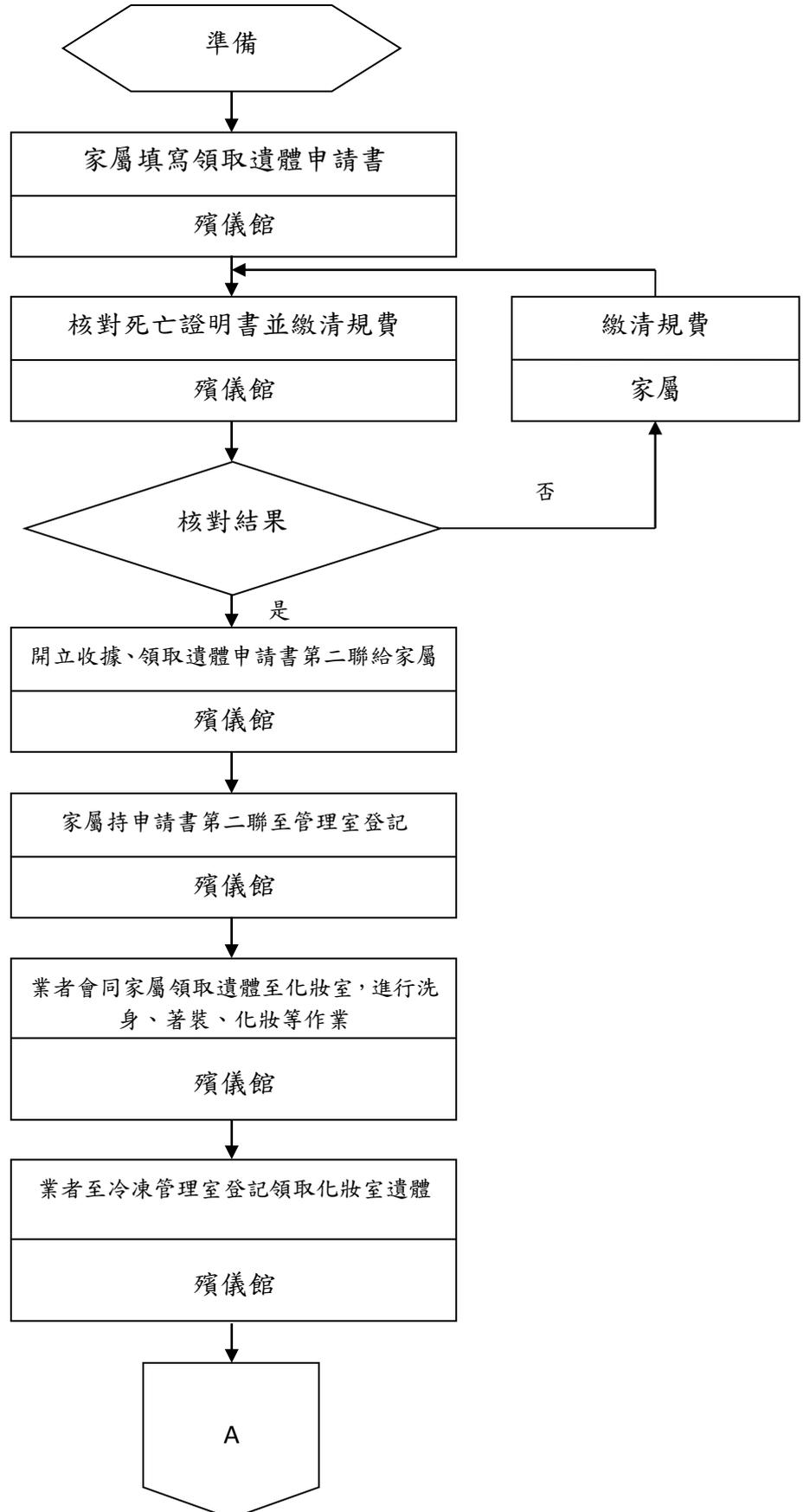
項目編號	LI01
項目名稱	確保遺體出入正確作業
承辦單位	大甲殯儀館
作業程序說明	<p>一、遺體關係人(家屬)與業者至櫃檯填寫「領取遺體申請書」並繳清規費(業者須出示公會會員證);自辦者須填寫自辦切結書。</p> <p>二、櫃檯人員核對死亡證明書,結算規費後,開列收據、電子輓聯致贈名單及領取遺體申請書第二聯交繳款人。</p> <p>三、業者持領取遺體申請書第二聯交冷凍管理室人員登記,並出示本處化妝室工作人員工作證,冷凍管理室於工作紀錄簿登記進入化妝室時間後,給「遺體車名牌貼紙」,協助開冷凍庫門,冷凍管理室人員以 PDA 條碼機掃描條碼,並與業者一同確認退冰遺體身分。</p> <p>四、冷凍管理室協助開啟遺體化妝室,依遺體性別讓業者將遺體推入化妝室,所有人員離開化妝室後再關上化妝室閘門,完成遺體退冰程序。</p> <p>五、遺體領出遺體化妝室前,業者至冷凍管理室登記,冷凍管理室於工作紀錄簿登記出館時間,持領取遺體申請書至遺體化妝室與家屬、業者確認遺體。</p> <p>六、確認無誤後,三方(家屬、業者、冷凍管理室)於遺體領取書上確認簽名,冷凍管理室人員掃描遺體手環條碼及退冰條碼,閘門自動開啟,讓業者推遺體車出遺體化妝室,關閉閘門,完成遺體出館程序。</p>
控制重點	<p>一、遺體關係人(家屬)與業者至櫃檯,由冷凍管理室人員持「領取遺體確認單」,與關係人(家屬)、業者一同確認退冰遺體身分。</p> <p>二、三方(家屬、業者、冷凍管理室)於領取遺體確認單上確認簽名,冷凍管理室人員掃描遺體手環條碼及退冰條碼,完成遺體出館</p>

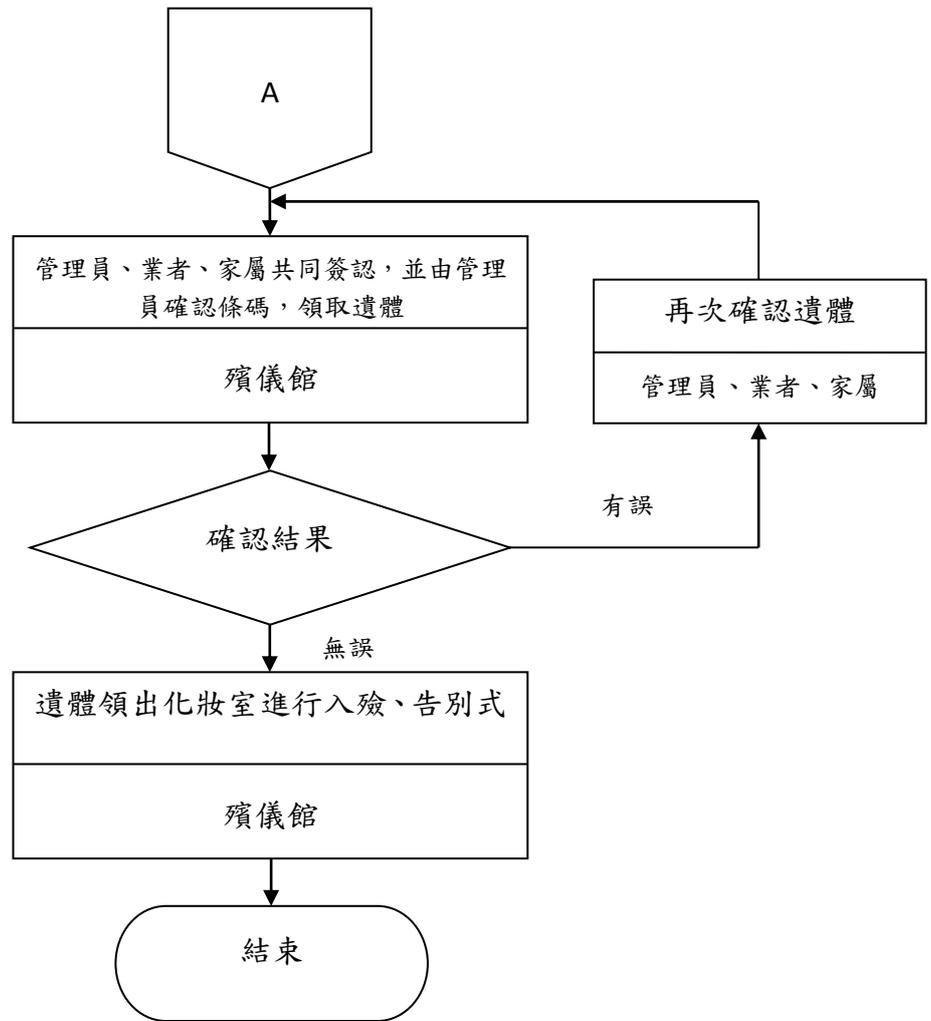
	程序。
法令依據	<ul style="list-style-type: none"> 一、殯葬管理自治條例。 二、臺中市公立殯葬設施使用管理辦法。
使用表單	<ul style="list-style-type: none"> 一、需用表格： <ul style="list-style-type: none"> (一)遺體領取申請書。 (二)工作紀錄簿。 二、需用證件： <ul style="list-style-type: none"> (一)家屬身分證。 (二)公會會員證。

三、作業流程圖

臺中市生命禮儀管理處作業流程圖

確保遺體出入正確作業





四、內部控制制度作業自行評估表

臺中市生命禮儀管理處內控制作業自行評估表

○○年度

自行評估單位：○○殯儀館

作業類別(項目)：確保遺體出入正確作業

評估期間：○○年○○月○○日至○○年○○月○○日

評估日期：__年__月__日

控制重點	評估情形					評估情形說明
	落實	部分落實	未落實	不適用	未發生	
一、遺體關係人(家屬)與業者至櫃檯填寫「領取遺體申請書」。						
二、冷凍管理室人員以 PDA 條碼機掃描，並與業者一同確認退冰遺體身分。						
三、三方(家屬、業者、冷凍管理室)於遺體領取書上確認簽名，冷凍管理室人員掃描遺體手環條碼及退冰條碼，完成遺體出館程序。						
改善措施：						
填表人：_____ 複核：_____						

註：1. 機關得就 1 項作業流程製作 1 份自行評估表，亦得將各項作業流程依性質分類，同 1 類之作業流程合併 1 份自行評估表，就作業流程重點納入評估。

2. 各機關依評估結果於評估情形欄勾選「落實」、「部分落實」、「未落實」、「不適用」或「其他」；其中「不適用」係指評估期間法令規定或作法已修正，但控制重點未及配合修正者；「其他」係指評估期間未發生控制重點所規範情形等，致無法評估者；遇有「部分落實」、「未落實」或「不適用」情形，於改善措施欄敘明需採行之改善措施。

大量遺體入館處置作業

一、風險評估（個別性）

（一）風險辨識

近來全球各地面臨密集且大規模的天災，例如水災、強烈地震，以及沿海地區的海嘯，經常造成大規模的生命死亡。喪失家人已是極重大的精神打擊，然而若社會和相關工作單位因錯誤的認知而草率處理遺體，對家屬會造成另一次的心理折磨。

（二）風險分析

風險辨識後，本處參採「風險管理及危機處理作業手冊」之風險評估工具，並考量業務特性，訂定適用於本處之「影響之敘述分類表」（如表1）及「機率之敘述分類表」（如表2），作為各單位衡量風險影響程度及發生機率之參考標準並據以計算風險值。風險值之計算方式為影響程度及發生機率之乘積（風險值=影響程度*發生機率）。

表 1：影響之敘述分類表

等級	影響程度	衝擊或後果	形 象	社會反應
3	非常嚴重	高度危機	市政府形象受損	市政府行政責任
2	嚴重	中度危機	民政局形象受損	民政局行政責任
1	輕微	低度危機	本處形象受損	本處行政責任

表 2：機率之敘述分類表

等級	發生機率分類	詳細描述
3	幾乎確定	每月發生 1 次之可能性
2	可能	每季發生 1 次之可能性
1	幾乎不可能	每年發生 1 次之可能性

(三) 風險評量

經過風險分析結果，考量人力、資源、組織環境等因素，由本處內部控制專案小組召開會議研商後，訂定可容忍風險值訂為 2，其可容忍風險值之範圍說明如下：

(1) 範圍 1：發生風險影響程度為「嚴重(2)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」之範圍。

(2) 範圍 2：發生風險影響程度為「輕微(1)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」或「可能(2)」之範圍。

本單位主要風險項目經評估後，其發生機率等級為 1，影響程度等級為 3，屬高度風險，超出本單位可容忍之風險範圍，應即進行風險處理，以降低風險。

圖 1：本處高風險圖象

影響程度	風險分布		
非常嚴重(3)	I02		
嚴重(2)			
輕微(1)			
	幾乎不可能(1)	可能(2)	幾乎確定(3)
	發生機率		

註：1. 灰色區域為本處風險容忍範圍。

2. 本圖係填入各單位風險評估後之高風險項目代號。

二、作業程序說明表

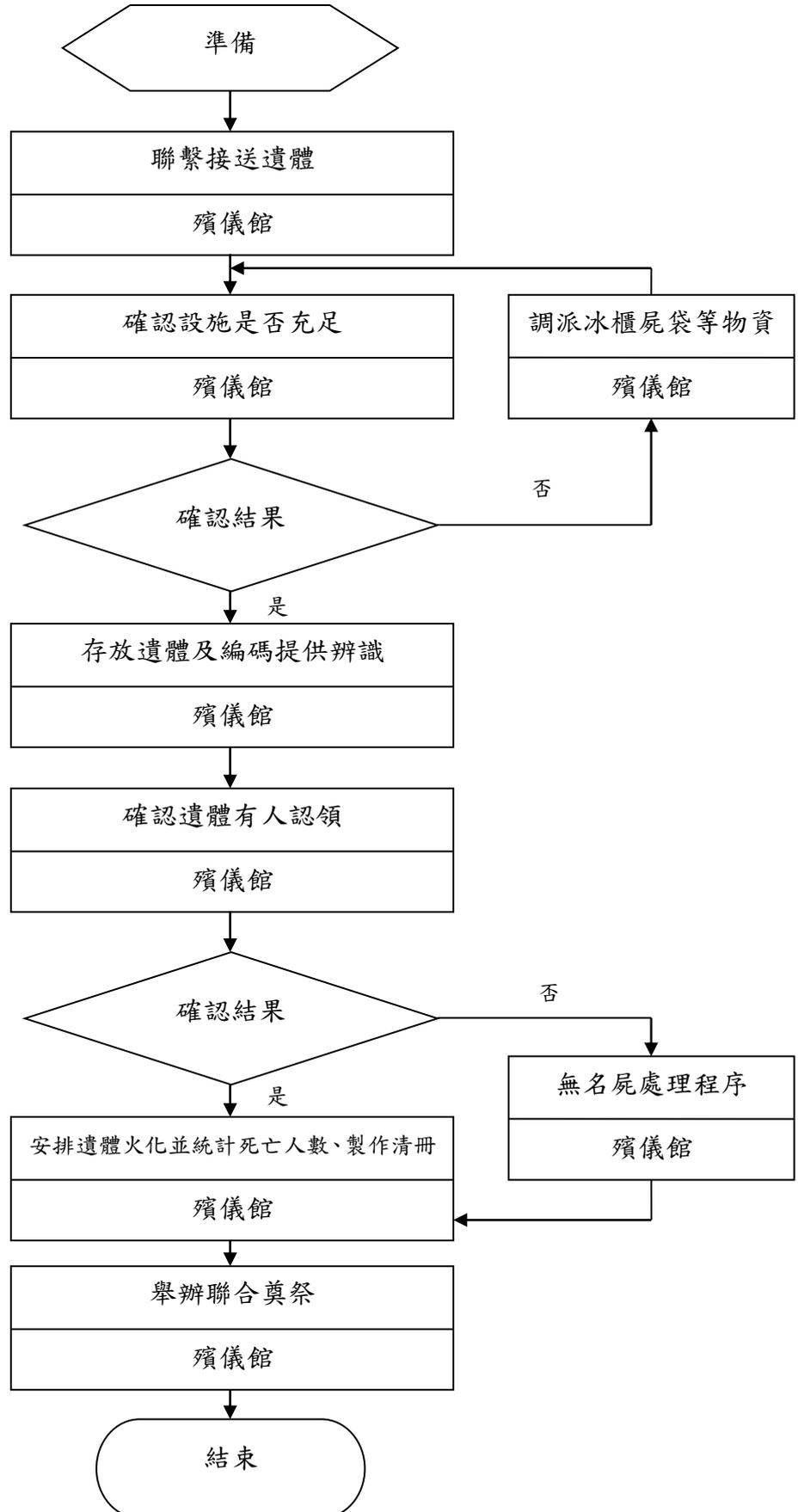
臺中市生命禮儀管理處作業程序說明表

項目編號	LI02
項目名稱	大量遺體入館處置作業
承辦單位	大甲殯儀館
作業程序說明	<p>一、聯繫本市各殯葬設施整備遺體存放及火化設備，必要時規劃設置臨時遺體安置場所，調度屍袋及冰櫃等物資。</p> <p>二、督導殯葬禮儀服務業者妥為處理遺體搬運、衛生維護及協助安置等事宜。必要時得聯繫鄰近直轄市、縣（市）殯葬主管機關協助辦理，如仍無法處理應通報內政部協調其他直轄市、縣（市）政府協助。</p> <p>三、將遺體置入棺木、存放冰櫃或裝入屍袋，遺體裝入屍袋內須放置乾冰，並即時移送殯儀館或臨時遺體安置場所冰存，並將罹難者編號列冊，俾供辨識認領。</p> <p>四、無法確認身分之遺體，依處理無名屍作業程序辦理。其中去氧核醣核酸（DNA）檢體及體質人類學鑑定（含牙齒）相關檢體，經採集後送法務部法醫研究所檢驗建檔。如罹難者無家屬或家屬所在不明或家屬不願出面處理時，得準用無名屍規定。</p> <p>五、安排並辦理遺體火化事宜。</p> <p>六、統計死亡人數，製作罹難者名單清冊。</p> <p>七、規劃辦理聯合奠祭，協助無力辦理殮葬之家屬殯葬等事宜。</p>
控制重點	<p>一、聯繫本市各殯儀館設施整備遺體存放及火化設備，必要時規劃設置臨時遺體安置場所。</p> <p>二、將罹難者編號列冊，俾供辨識認領。</p> <p>三、無法確認身分之遺體，採集去氧核醣核酸(DNA)檢體。</p> <p>四、安排並辦理遺體火化事宜及統計死亡人數，製作罹難者名單清冊。</p>
法令依據	臺中市重大災害罹難者遺體處理作業要點。
使用表單	<p>一、需用表格：</p> <p>（一）入館申請書。</p> <p>（二）工作紀錄簿。</p> <p>二、需用證件：</p> <p>（一）家屬身分證。</p> <p>（二）公會會員證。</p>

三、作業流程圖

臺中市生命禮儀管理處作業流程圖

大量遺體入館處置作業



四、內部控制制度作業自行評估表

臺中市生命禮儀管理處內控制作業自行評估表

○○年度

自行評估單位：○○殯儀館

作業類別(項目)：大量遺體入館處置作業

評估期間：○○年○○月○○日至○○年○○月○○日

評估日期：__年__月__日

控制重點	評估情形					評估情形說明
	落實	部分落實	未落實	不適用	未發生	
一、聯繫本市各賓設設施整備遺體存放及火化設備，必要時規劃設置臨時遺體安置場所。						
二、將罹難者編號列冊，俾供辨識認領。						
三、無法確認身分之遺體，採集去氧核醣核酸(DNA)檢體。						
四、安排並辦理遺體火化事宜及統計死亡人數，製作罹難者名單清冊。						
改善措施：						
填表人：_____ 複核：_____						

註：1. 機關得就1項作業流程製作1份自行評估表，亦得將各項作業流程依性質分類，同1類之作業流程合併1份自行評估表，就作業流程重點納入評估。

2. 各機關依評估結果於評估情形欄勾選「落實」、「部分落實」、「未落實」、「不適用」或「其他」；其中「不適用」係指評估期間法令規定或作法已修正，但控制重點未及配合修正者；「其他」係指評估期間未發生控制重點所規範情形等，致無法評估者；遇有「部分落實」、「未落實」或「不適用」情形，於改善措施欄敘明需採行之改善措施。

傳染病遺體入管處置作業

一、風險評估（個別性）

（一）風險辨識

傳染病遺體可能帶有生物為害物質，由於生物危害物質有可能對人體健康造成相當大的危險，例如，一些傳染性及致死率特高的危害物質（如天花病毒、禽流感病毒、炭疽桿菌等），可能在短時間內造成人口大量死亡，也會對經濟與民眾心理帶來巨大的影響。所以必須謹慎處理傳染病遺體，以避免疾病擴散。

（二）風險分析

風險辨識後，本處參採「風險管理及危機處理作業手冊」之風險評估工具，並考量業務特性，訂定適用於本處之「影響之敘述分類表」（如表1）及「機率之敘述分類表」（如表2），作為各單位衡量風險影響程度及發生機率之參考標準並據以計算風險值。風險值之計算方式為影響程度及發生機率之乘積（風險值=影響程度*發生機率）。

表1：影響之敘述分類表

等級	影響程度	衝擊或後果	形 象	社會反應
3	非常嚴重	高度危機	市政府形象受損	市政府行政責任
2	嚴重	中度危機	民政局形象受損	民政局行政責任
1	輕微	低度危機	本處形象受損	本處行政責任

表 2：機率之敘述分類表

等級	發生機率分類	詳細描述
3	幾乎確定	每月發生 1 次之可能性
2	可能	每季發生 1 次之可能性
1	幾乎不可能	每年發生 1 次之可能性

(三) 風險評量

經過風險分析結果，考量人力、資源、組織環境等因素，由本處內部控制專案小組召開會議研商後，訂定可容忍風險值訂為 2，其可容忍風險值之範圍說明如下：

(1) 範圍 1：發生風險影響程度為「嚴重(2)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」之範圍。

(2) 範圍 2：發生風險影響程度為「輕微(1)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」或「可能(2)」之範圍。

本單位主要風險項目經評估後，其發生機率等級為 1，影響程度等級為 3，屬高度風險，超出本單位可容忍之風險範圍，應即進行風險處理，以降低風險。

圖 1：本處高風險圖象

影響程度	風險分布		
	非常嚴重(3)	I03	
嚴重(2)			
輕微(1)			
	幾乎不可能(1)	可能(2)	幾乎確定(3)
	發生機率		

註：1. 灰色區域為本處風險容忍範圍。 2. 本圖係填入各單位風險評估後之高風險項目代號。

二、作業程序說明表

臺中市生命禮儀管理處作業程序說明表

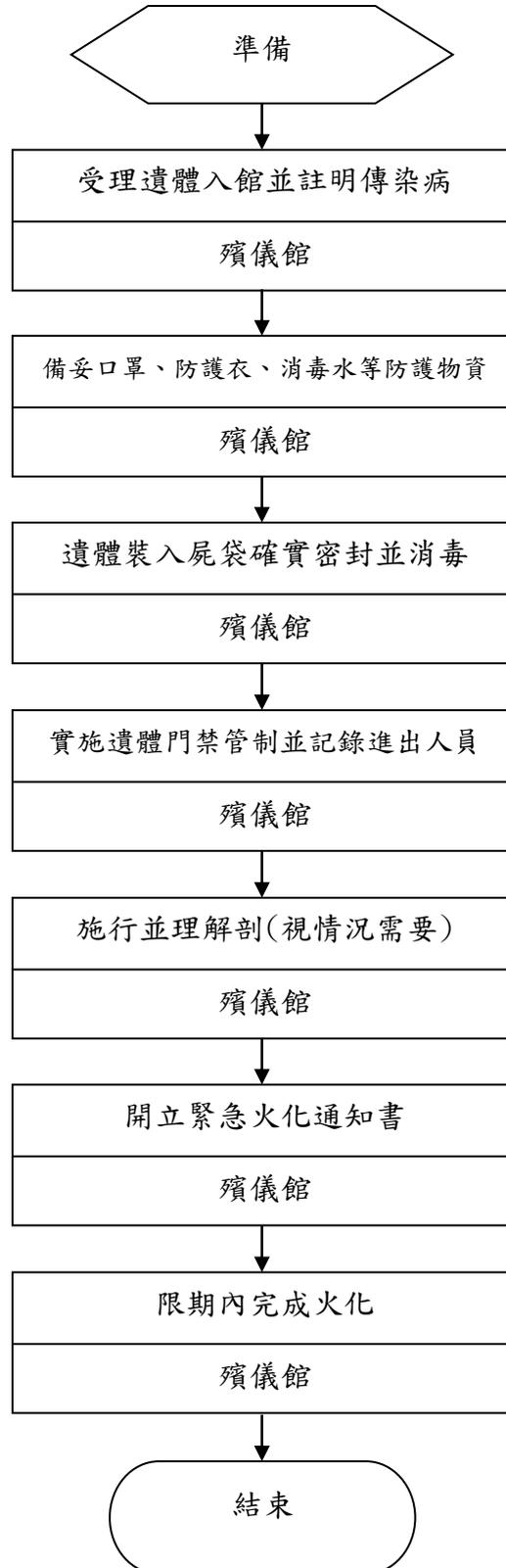
項目編號	LI03
項目名稱	傳染病入館處理作業
承辦單位	大甲殯儀館
作業程序說明	<p>一、遺體處理：</p> <p>(一)處理人員應穿著全套式防護裝備包含不滲透防護衣，不滲透防護手套，N95 以上呼吸防護具，護目鏡，以防止病原體感染。</p> <p>(二)裝屍入袋時應採多重防護，且於各屍袋間進行消毒，並確實檢視屍袋的密合性，避免屍袋密封不良造成病原體外漏。</p> <p>(三)處理裝屍作業後，使用過的全套式防護裝備，除依傳染性廢棄物丟棄處理外，其餘防護裝備必須徹底消毒，處理人員並應即刻以淋浴方式清洗身體。</p> <p>(四)屍袋外應標示生物性危害標籤。且須有門禁管制措施，避免閒雜人進入。並設置人員登記簿，詳細記錄人員進出時間，其進入人員應配帶 N95 以上呼吸防護具及不滲透防護手套。</p> <p>二、限期火化：</p> <p>依據傳染病防治法規定，死者家屬對於經確認染患傳染病之屍體，第一類及第五類傳染病之屍體應於二十四小時內入殮並火化。第四類傳染病之屍體應火化或有特殊原因未能火化時，應報請地方主管機關核准後，依規定深埋。所謂「深埋」，依據傳染病防治法施行細則第 14 條第 2 項，係指深埋之棺面應深入地面一公尺二十公分以下。</p> <p>三、病理解剖：</p> <p>主管機關認為非實施病理解剖不足以瞭解傳染病病因或控制流行疫情者，得施行病理解剖檢驗；死者家屬不得拒絕；疑因預防接種致死之屍體，主管機關認為非實施病理解剖不足以瞭解死因，致有影響整體防疫利益者，得施行病理解剖檢驗(傳染病防治法第 50 條參照)。</p>
控制重點	<p>一、處理人員應穿著全套式防護裝備。</p> <p>二、遺體是否確實密封及消毒。</p> <p>三、屍袋外應標示生物性危害標籤。</p> <p>四、於法定期限內開立緊急火化通知書並完成火化。</p> <p>五、必要時依法實施病理解剖。</p>
法令依據	傳染病防治法第 50 條。

使用表單	<p>一、需用表格：</p> <ul style="list-style-type: none">(一) 緊急火化通知書。(二) 門禁管制簿。 <p>二、需用證件：</p> <ul style="list-style-type: none">(一) 家屬身分證。(二) 公會會員證。
------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

三、作業流程圖

臺中市生命禮儀管理處作業流程圖

傳染病入館處理作業



四、內部控制制度作業自行評估表
臺中市生命禮儀管理處內控制作業自行評估表

○○年度

自行評估單位：○○殯儀館

作業類別（項目）：傳染病入館處理作業

評估期間：○○年○○月○○日至○○年○○月○○日

評估日期：__年__月__日

控制重點	評估情形					評估情形說明
	落實	部分落實	未落實	不適用	未發生	
一、處理人員應穿著全套式防護裝備。						
二、遺體是否確實密封及消毒。						
三、屍袋外應標示生物性危害標籤。						
四、於法定期限內開立緊急火化通知書並完成火化。						
五、必要時依法實施病理解剖。						
改善措施：						
填表人：_____ 複核：_____						

註：1. 機關得就1項作業流程製作1份自行評估表，亦得將各項作業流程依性質分類，同1類之作業流程合併1份自行評估表，就作業流程重點納入評估。

2. 各機關依評估結果於評估情形欄勾選「落實」、「部分落實」、「未落實」、「不適用」或「其他」；其中「不適用」係指評估期間法令規定或作法已修正，但控制重點未及配合修正者；「其他」係指評估期間未發生控制重點所規範情形等，致無法評估者；遇有「部分落實」、「未落實」或「不適用」情形，於改善措施欄敘明需採行之改善措施。

確保遺體火化正確作業

一、風險評估（個別性）

（一）風險辨識

遺體火化時因必須將遺體入殮致棺木內，全程係由業者自行處理，遺體若入殮錯誤，致火化人員錯燒遺體，責任雖在家屬，但基於行政機關主管單位立場，相關行政責任、督導責任、社會責任，恐仍不可免。

另一方面，傳統習俗尊重死者為大，死後火化納骨乃每個家庭慎終追遠文化傳承的重要部分，如果真有錯燒遺體事件發生，家屬恐難以接受，對社會亦難以交代。

（二）風險分析

風險辨識後，本處參採「風險管理及危機處理作業手冊」之風險評估工具，並考量業務特性，訂定適用於本處之「影響之敘述分類表」（如表1）及「機率之敘述分類表」（如表2），作為各單位衡量風險影響程度及發生機率之參考標準並據以計算風險值。風險值之計算方式為影響程度及發生機之乘積（風險值=影響程度*發生機率）。

表 1：影響之敘述分類表

等級	影響程度	衝擊或後果	形 象	社會反應
3	非常嚴重	高度危機	市政府形象受損	市政府行政責任
2	嚴重	中度危機	民政局形象受損	民政局行政責任
1	輕微	低度危機	本處形象受損	本處行政責任

表 2：機率之敘述分類表

等級	發生機率分類	詳細描述
3	幾乎確定	每月發生 1 次之可能性
2	可能	每季發生 1 次之可能性
1	幾乎不可能	每年發生 1 次之可能性

(三) 風險評量

經過風險分析結果，考量人力、資源、組織環境等因素，由本處內部控制專案小組召開會議研商後，訂定可容忍風險值訂為 2，其可容忍風險值之範圍說明如下：

(1) 範圍 1：發生風險影響程度為「嚴重(2)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」之範圍。

(2) 範圍 2：發生風險影響程度為「輕微(1)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」或「可能(2)」之範圍。

本單位主要風險項目經評估後，其發生機率等級為 1，影響程度等級為 3，屬高度風險，超出本單位可容忍之風險範圍，應即進行風險處理，以降低風險。

圖 1：本處高風險圖象

影響程度	風險分布		
非常嚴重(3)	I05		
嚴重(2)			
輕微(1)			
	幾乎不可能(1)	可能(2)	幾乎確定(3)
	發生機率		

註：1. 灰色區域為本處風險容忍範圍。

2. 本圖係填入各單位風險評估後之高風險項目代號。

二、作業程序說明表

臺中市生命禮儀管理處作業程序說明表

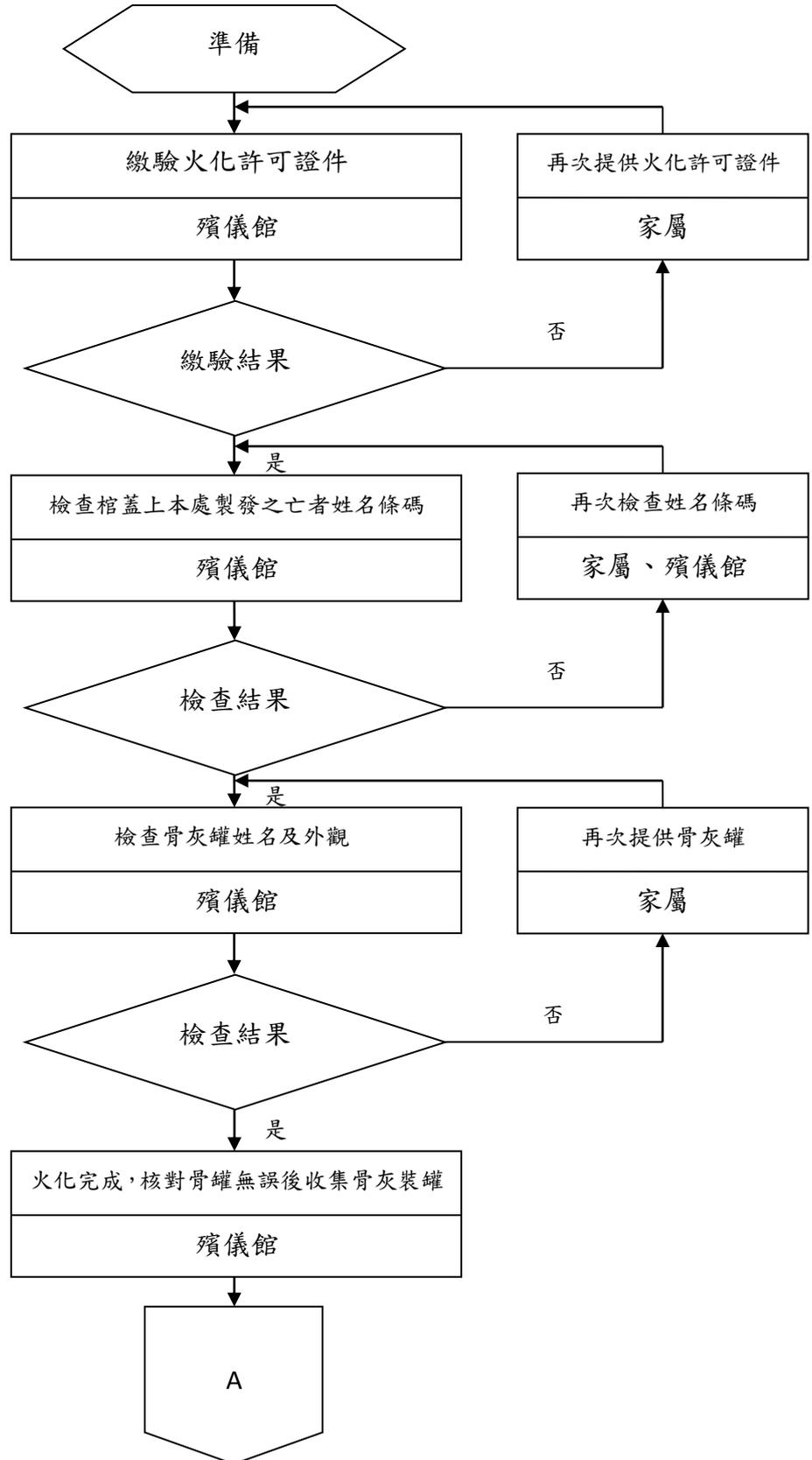
項目編號	LI05
項目名稱	確保遺體火化正確作業
承辦單位	大甲殯儀館
作業程序說明	<p>一、遺體送達火化場時，應先繳驗火化許可證件；並確認預定火化時間距離死亡時間二十四小時以上。</p> <p>二、申請火化之遺體，均應於規定火化日期之上班時間內送達，火化場應依據火化許可指示於當日執行火化完畢。</p> <p>三、所有棺木送達火化場前，均應在棺蓋上貼用申請入館時，本所製發之亡者姓名條碼。</p> <p>四、若於本處殯儀館內進行入殮出殮之遺體，另應於入殮時剪下遺體手環條碼，並與棺蓋條碼併貼於棺蓋上供驗，另有使用遺體推車者，並應將推車遺體名條也一併貼在棺蓋上。</p> <p>五、管理員應檢查棺蓋亡者姓名條碼與遺體條碼手環是否相符。若為館外入殮出殮無手環之遺體，並應由家屬、業者切結保證亡者身分與火化許可證登錄者相符。</p> <p>六、火化中亡者之骨罐置於火化爐具邊，火化完成後火化人員需再核對骨罐無誤後收集裝罐，送至骨灰室供家屬領取。</p> <p>七、家屬至辦公室完成繳費手續、填寫骨灰領取單並簽領火化證明；辦公室工作人員應於發給證明登記簿上簽證。</p> <p>八、家屬應將骨灰領取單持交領骨室，經工作人員核對無誤簽證並列印領取日期時間後，請家屬簽領骨灰。</p>
控制重點	<p>一、遺體送達火化場時，應先繳驗火化許可證件，並確認預定火化日期。</p> <p>二、無論館內外出殮，送至火化場之棺木上皆應有〔棺木條碼〕。</p> <p>三、入殮蓋棺前，業者應將〔棺木條碼〕並貼於棺木上。</p> <p>四、管理員應確實檢查棺蓋亡者姓名條碼與火化許可證是否相符，以及骨灰罐姓名是否相符後，工作人員再進行火化。</p> <p>五、家屬填寫骨灰(罐)領取單後至骨灰領取處領取骨灰。</p>
法令依據	<p>一、殯葬管理自治條例。</p> <p>二、臺中市殯葬管理自治條例。</p> <p>三、臺中市公立殯葬設施使用管理辦法。</p>
使用表單	<p>一、需用表格：</p> <p>(一)火化許可證、骨灰罐自主檢查表。</p> <p>(二)火化證明、骨灰(罐)領取單。</p> <p>(三)其他應備登記簿冊。</p> <p>二、需用證件：</p> <p>(一)骨灰(罐)領取單所列家屬本人之證明文件(身分證、駕照等)。</p> <p>(二) 骨灰(罐)領取單所列家屬本人未到時，由受委託人或業者代</p>

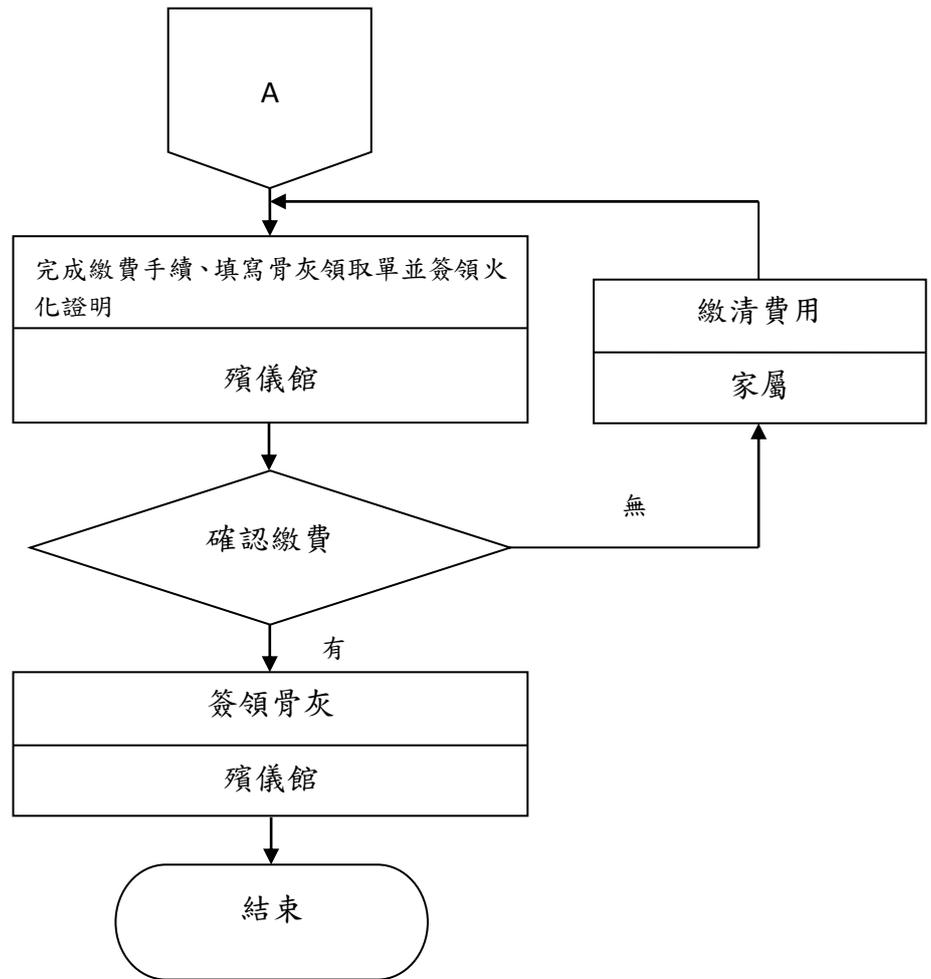
	領之證明文件(識別證等)。
--	---------------

三、作業流程圖

臺中市生命禮儀管理處作業流程圖

確保遺體火化正確作業





四、內部控制制度作業自行評估表
臺中市生命禮儀管理處內控制作業自行評估表

○○年度

自行評估單位：○○殯儀館

作業類別(項目)：確保遺體出入正確作業

評估期間：○○年○○月○○日至○○年○○月○○日

評估日期：__年__月__日

控制重點	評估情形					評估情形說明
	落實	部分落實	未落實	不適用	未發生	
一、遺體送達火化場時，應先繳驗火化許可證件，並確認預定火化日期。						
二、無論館內外出殯，送至火化場之棺木上皆應有〔棺木條碼〕。						
三、入殮蓋棺前，業者應將〔棺木條碼〕並貼於棺木上。						
四、管理員應確實檢查棺蓋亡者姓名條碼與火化許可證是否相符，以及骨灰罐姓名是否相符後，工作人員再進行火化。						
五、家屬填寫骨灰(罐)領取單後至骨灰領取處領取骨灰。						
改善措施：						
填表人：_____ 複核：_____						

註：1. 機關得就1項作業流程製作1份自行評估表，亦得將各項作業流程依性質分類，同1類之作業流程合併1份自行評估表，就作業流程重點納入評估。

2. 各機關依評估結果於評估情形欄勾選「落實」、「部分落實」、「未落實」、「不適用」或「其他」；其中「不適用」係指評估期間法令規定或作法已修正，但控制重點未及配合修正者；「其他」係指評估期間未發生控制重點所規範情形等，致無法評估者；遇有「部分落實」、「未落實」或「不適用」情形，於改善措施欄敘明需採行之改善措施。

大量火化處置作業

一、風險評估（個別性）

（一）風險辨識

當遇到如流感、地震、颱風、爆炸、火災或其他造成大量死亡之災害。需短時間內火化大量遺體，若無法有效紓解火化遺體，將可能造成遺體腐壞，甚至造成疫情擴大傳播等重大災害。

（二）風險分析

風險辨識後，本處參採「風險管理及危機處理作業手冊」之風險評估工具，並考量業務特性，訂定適用於本處之「影響之敘述分類表」（如表1）及「機率之敘述分類表」（如表2），作為各單位衡量風險影響程度及發生機率之參考標準並據以計算風險值。風險值之計算方式為影響程度及發生機率之乘積（風險值=影響程度*發生機率）。

表 1：影響之敘述分類表

等級	影響程度	衝擊或後果	形 象	社會反應
3	非常嚴重	高度危機	市政府形象受損	市政府行政責任
2	嚴重	中度危機	民政局形象受損	民政局行政責任
1	輕微	低度危機	本處形象受損	本處行政責任

表 2：機率之敘述分類表

等級	發生機率分類	詳細描述
3	幾乎確定	每月發生 1 次之可能性
2	可能	每季發生 1 次之可能性
1	幾乎不可能	每年發生 1 次之可能性

(三) 風險評量

經過風險分析結果，考量人力、資源、組織環境等因素，由本處內部控制專案小組召開會議研商後，訂定可容忍風險值訂為 2，其可容忍風險值之範圍說明如下：

(1) 範圍 1：發生風險影響程度為「嚴重(2)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」之範圍。

(2) 範圍 2：發生風險影響程度為「輕微(1)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」或「可能(2)」之範圍。

本單位主要風險項目經評估後，其發生機率等級為 1，影響程度等級為 3，屬高度風險，超出本單位可容忍之風險範圍，應即進行風險處理，以降低風險。

圖 1：本處高風險圖象

影響程度	風險分布		
	非常嚴重(3)	I06	
嚴重(2)			
輕微(1)			
	幾乎不可能(1)	可能(2)	幾乎確定(3)
	發生機率		

註：1. 灰色區域為本處風險容忍範圍。

2. 本圖係填入各單位風險評估後之高風險項目代號。

二、作業程序說明表

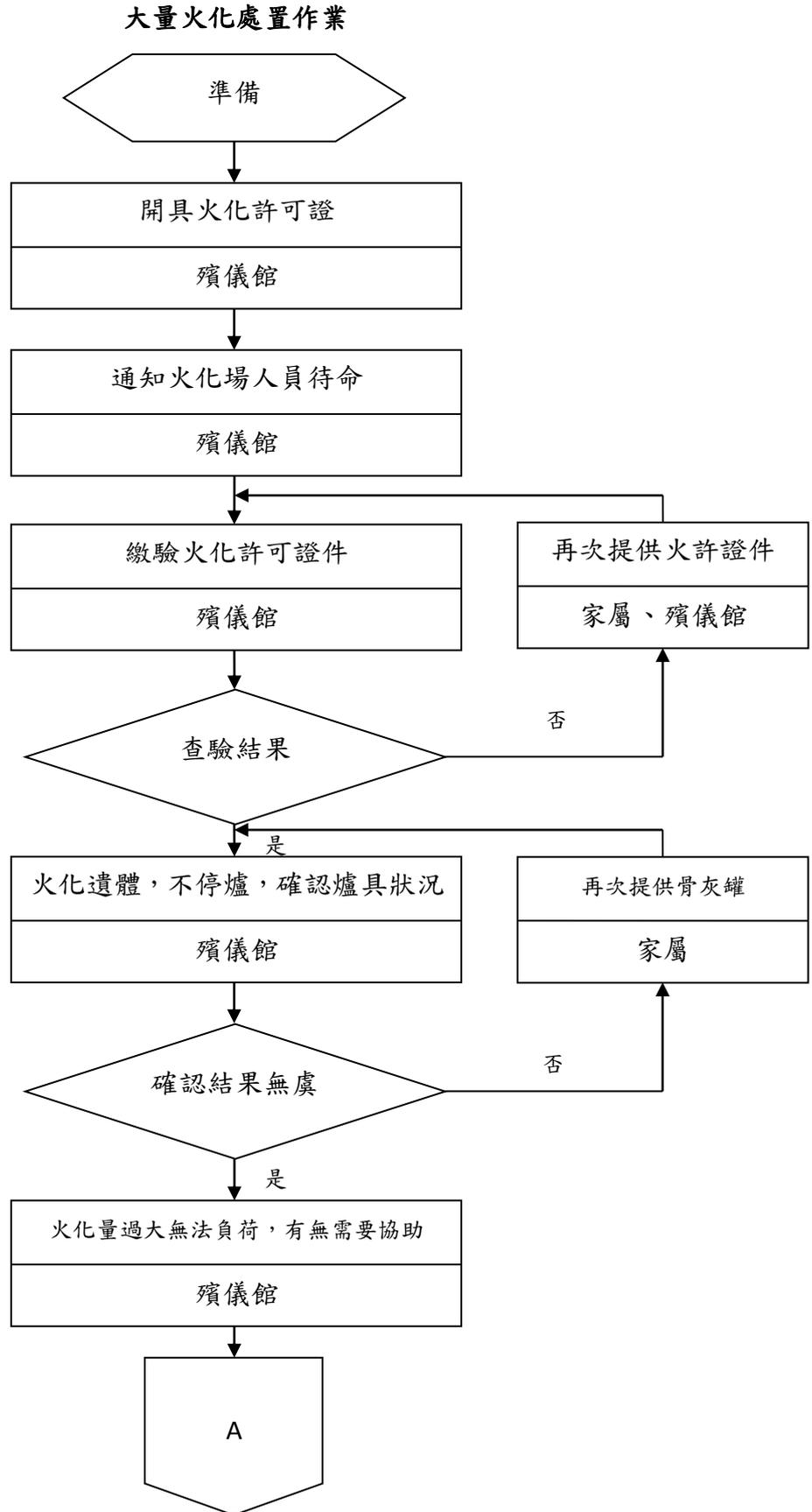
臺中市生命禮儀管理處作業程序說明表

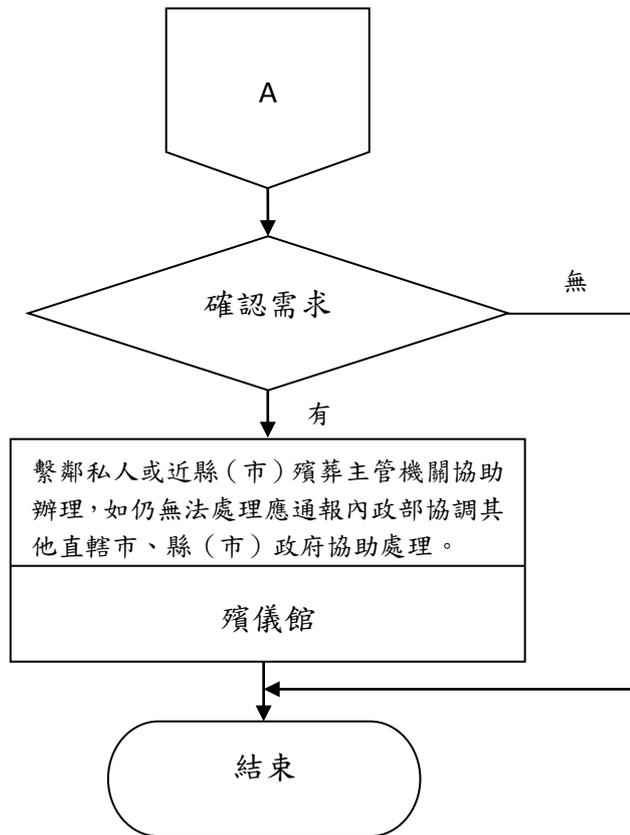
項目編號	LI06
項目名稱	大量火化處置作業
承辦單位	大甲殯儀館
作業程序說明	<p>一、家屬或代辦殯葬服務業者依規開具火化許可證並轉知火化場人員待命。</p> <p>二、火化場火化人員全員待命，配火化遺體。申請火化之遺體，均應於規定火化日期火化，火化場應依據火化許可指示於當日執行火化完畢。</p> <p>三、因遺體量大，火化人員須加班配合火化遺體，若火化人力不足，可協調已退休之前火化技工友或有火化經驗之離職員工協助火化工作。</p> <p>四、火化爐具原則為 24 小時火化不間斷，但可配合遺體數及火化爐狀況採取適當之停爐維護。</p> <p>五、遺體量大致火化場無法負荷時，本所得協調私立火化場辦理遺體火化事宜；必要時，得聯繫鄰近縣（市）殯葬主管機關協助辦理，如仍無法處理應通報內政部協調其他直轄市、縣（市）政府協助處理。</p>
控制重點	<p>一、開具火化許可證，通知火化場人員待命。</p> <p>二、遺體送達火化場時，繳驗火化許可證件，並確認火化日期。</p> <p>三、火化人員須加班配合火化遺體，火化爐不停爐。</p> <p>四、隨時注意火化爐狀況，適時停爐維護。</p> <p>五、遺體量大致火化場無法負荷時，本處得協調私立火化場辦理遺體火化事宜。</p> <p>六、必要時，得聯繫鄰近縣（市）殯葬主管機關協助辦理，如仍無法處理應通報內政部協調其他直轄市、縣（市）政府協助處理。</p>
法令依據	<p>一、殯葬管理自治條例及臺中市殯葬管理自治條例。</p> <p>二、臺中市公立殯葬設施使用管理辦法。</p> <p>三、臺中市重大災害罹難者遺體處理作業要點。</p>
使用表單	<p>一、需用表格：</p> <p>（一）火化許可證、骨灰罐自主檢查表。</p> <p>（二）火化證明、骨灰(罐)領取單。</p> <p>（三）其他應備登記簿冊。</p> <p>二、需用證件：</p> <p>（一）骨灰(罐)領取單所列家屬本人之證明文件(身分證、駕照等)。</p> <p>（二）骨灰(罐)領取單所列家屬本人未到時，由受委託人或業者代</p>

	領之證明文件(識別證等)。
--	---------------

三、作業流程圖

臺中市生命禮儀管理處作業流程圖





四、內部控制制度作業自行評估表

臺中市生命禮儀管理處內控制作業自行評估表

○○年度

自行評估單位：○○殯儀館

作業類別（項目）：大量火化處置作業

評估期間：○○年○○月○○日至○○年○○月○○日

評估日期：__年__月__日

控制重點	評估情形					評估情形說明
	落實	部分落實	未落實	不適用	未發生	
一、開具火化許可證，通知火化場人員待命。						
二、遺體送達火化場時，繳驗火化許可證件，並確認火化日期。						
三、火化人員須加班配合火化遺體，火化爐不停爐。						
四、隨時注意火化爐狀況，適時停爐維護。						
五、遺體量大致火化場無法負荷時，本處得協調私立火化場辦理遺體火化事宜。						
六、必要時，得聯繫鄰近縣（市）殯葬主管機關協助辦理，如仍無法處理應通報內政部協調其他直轄市、縣（市）政府協助處理。						
改善措施：						
填表人：_____ 複核：_____						

註：1. 機關得就 1 項作業流程製作 1 份自行評估表，亦得將各項作業流程依性質分類，同 1 類之作業流程合併 1 份自行評估表，就作業流程重點納入評估。

2. 各機關依評估結果於評估情形欄勾選「落實」、「部分落實」、「未落實」、「不適用」或「其他」；其中「不適用」係指評估期間法令規定或作法已修正，但控制重點未及配合修正者；「其他」係指評估期間未發生控制重點所規範情形等，致無法評估者；遇有「部分落實」、「未落實」或「不適用」情形，於改善措施欄敘明需採行之改善措施。

傳染病火化處理作業

一、風險評估（個別性）

（一）風險辨識

當遇到因法定傳染病或其他如流感等致造成大量死亡之傳染病災害。需做好隔離火化及短時間內火化大量遺體，若無法有效隔離或紓解火化遺體，將可能造成遺體腐壞疫情擴大傳播等重大災害。

（二）風險分析

風險辨識後，本處參採「風險管理及危機處理作業手冊」之風險評估工具，並考量業務特性，訂定適用於本處之「影響之敘述分類表」（如表1）及「機率之敘述分類表」（如表2），作為各單位衡量風險影響程度及發生機率之參考標準並據以計算風險值。風險值之計算方式為影響程度及發生機率之乘積（風險值=影響程度*發生機率）。

表 1：影響之敘述分類表

等級	影響程度	衝擊或後果	形 象	社會反應
3	非常嚴重	高度危機	市政府形象受損	市政府行政責任
2	嚴重	中度危機	民政局形象受損	民政局行政責任
1	輕微	低度危機	本處形象受損	本處行政責任

表 2：機率之敘述分類表

等級	發生機率分類	詳細描述
3	幾乎確定	每月發生 1 次之可能性
2	可能	每季發生 1 次之可能性
1	幾乎不可能	每年發生 1 次之可能性

(三) 風險評量

經過風險分析結果，考量人力、資源、組織環境等因素，由本處內部控制專案小組召開會議研商後，訂定可容忍風險值訂為 2，其可容忍風險值之範圍說明如下：

(1) 範圍 1：發生風險影響程度為「嚴重(2)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」之範圍。

(2) 範圍 2：發生風險影響程度為「輕微(1)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」或「可能(2)」之範圍。

本單位主要風險項目經評估後，其發生機率等級為 1，影響程度等級為 3，屬高度風險，超出本單位可容忍之風險範圍，應即進行風險處理，以降低風險。

圖 1：本處高風險圖象

影響程度	風險分布		
非常嚴重(3)	I07		
嚴重(2)			
輕微(1)			
	幾乎不可能(1)	可能(2)	幾乎確定(3)
	發生機率		

註：1. 灰色區域為本處風險容忍範圍。

2. 本圖係填入各單位風險評估後之高風險項目代號。

二、作業程序說明表

臺中市生命禮儀管理處作業程序說明表

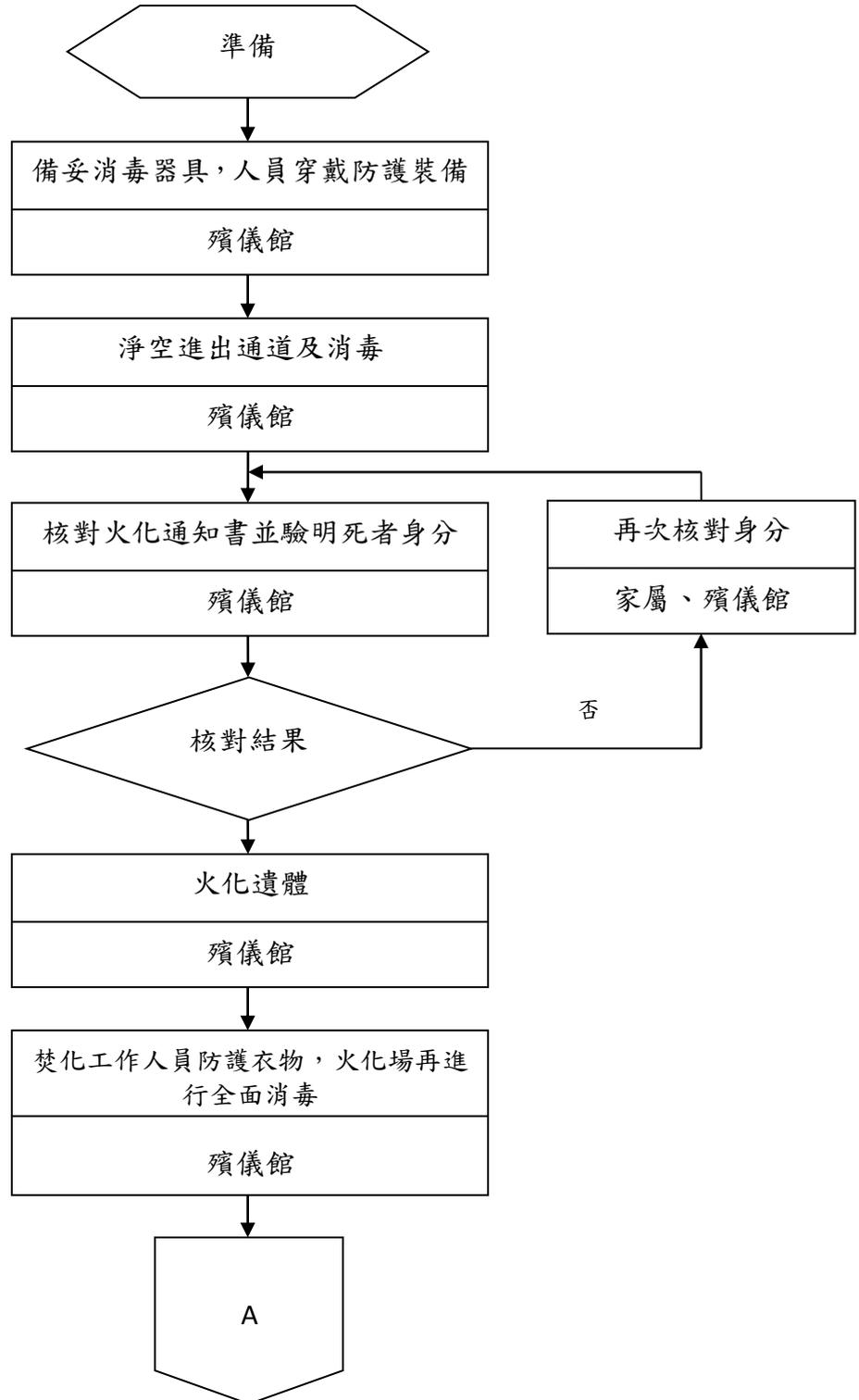
項目編號	LI07
項目名稱	傳染病火化處理作業
承辦單位	大甲殯儀館
作業程序說明	<p>一、衛生局依據死亡診斷書開列傳染病遺體火化通知書並告知家屬及通知接運遺體、火化場準備。</p> <p>二、火化場火化人員備妥消毒器具、穿戴防護裝備準備。</p> <p>三、火化場依遺體數量騰空火化爐，工作人員待命。</p> <p>四、遺體到火化場後，淨空進出通道及消毒並核對火化通知書並驗明死者身分。</p> <p>五、核對資料後逕行火化。</p> <p>六、火化完成後，焚化工作人員防護衣物，火化場再進行全面消毒。</p> <p>七、火化場需與相關單位保持聯繫，密切注意後續疫情發展，並依「臺中市政府處理傳染病死亡遺體火化作業流程」隨時待命，確保因傳染病或疑似傳染病致死之屍體火化作業完成。</p>
控制重點	<p>一、衛生局依據死亡診斷書開列傳染病遺體火化通知書並告知家屬及通知接運遺體、火化場準備。</p> <p>二、火化場火化人員備妥消毒器具、穿戴防護裝備準備。</p> <p>三、火化場依遺體數量騰空火化爐，工作人員待命。</p> <p>四、遺體到火化場後，淨空進出通道及消毒並核對火化通知書並驗明死者身分。</p> <p>五、核對資料後逕行火化。</p> <p>六、火化完成後，焚化工作人員防護衣物，火化場再進行全面消毒。</p> <p>七、火化場需與相關單位保持聯繫，密切注意後續疫情發展，並依「臺中市政府處理傳染病死亡遺體火化作業流程」隨時待命，確保因傳染病或疑似傳染病致死之屍體火化作業完成。</p>
法令依據	<p>一、殯葬管理自治條例。</p> <p>二、傳染病防治法。</p> <p>三、臺中市公立殯葬設施使用管理辦法。</p>
使用表單	<p>一、需用表格：</p> <p>(一)臺中市政府火化法定傳染病死亡遺體通知書。</p> <p>(二)火化許可證、骨灰罐自主檢查表。</p> <p>(三)火化證明、骨灰(罐)領取單。</p> <p>(四)其他應備登記簿冊。</p> <p>二、需用證件：</p> <p>(一)骨灰(罐)領取單所列家屬本人之證明文件(身分證、駕照等)。</p>

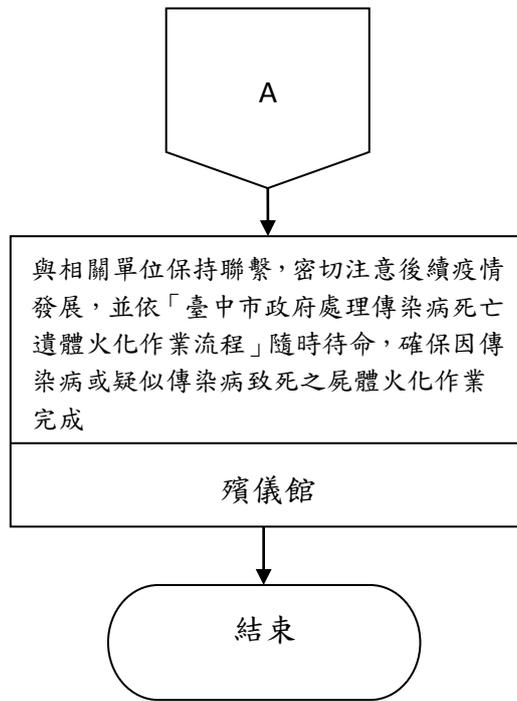
	(二) 骨灰(罐)領取單所列家屬本人未到時，由受委託人或業者代領之證明文件(識別證等)。
--	----------------------------------------------

三、作業流程圖

臺中市生命禮儀管理處作業流程圖

傳染病火化處理作業





四、內部控制制度作業自行評估表

臺中市生命禮儀管理處內控制作業自行評估表

○○年度

自行評估單位：○○殯儀館

作業類別(項目)：傳染病火化處理作業

評估期間：○○年○○月○○日至○○年○○月○○日

評估日期：__年__月__日

控制重點	評估情形					評估情形說明
	落實	部分落實	未落實	不適用	未發生	
一、衛生局依據死亡診斷書開列傳染病遺體火化通知書並告知家屬及通知接運遺體、火化場準備。						
二、火化場火化人員備妥消毒器具、穿戴防護裝備準備。						
三、火化場依遺體數量騰空火化爐，工作人員待命。						
四、遺體到火化場後，淨空進出通道及消毒並核對火化通知書並驗明死者身分。						
五、核對資料後逕行火化。						
六、火化完成後，焚化工作人員防護衣物，火化場再進行全面消毒。						
七、火化場需與相關單位保持聯繫，密切注意後續疫情發展，並依「臺中市政府處理傳染病死亡遺體火化作業流程」隨時待命，確保因傳染病或疑似傳染病致死之屍體火化作業完成。						
改善措施：						
填表人：_____ 複核：_____						

註：1. 機關得就1項作業流程製作1份自行評估表，亦得將各項作業流程依性質分類，同1類之作業流程合併1份自行評估表，就作業流程重點納入評估。

2. 各機關依評估結果於評估情形欄勾選「落實」、「部分落實」、「未落實」、「不適用」或「其他」；其中「不適用」係指評估期間法令規定或作法已修正，但控制重點未及配合修正者；「其他」係指評估期間未發生控制重點所規範情形等，致無法評估者；遇有「部分落實」、「未落實」或「不適用」情形，於改善措施欄敘明需採行之改善措施。