

臺中市政府民政局
115 年度殯葬禮儀服務業查核評鑑實施計畫

一、依據：

殯葬管理條例第 38 條、第 58 條及臺中市殯葬管理自治條例第 26 條、第 45 條。

二、目的：

提升殯葬服務品質，保障消費者權益，並輔導殯葬服務業者經營合法化、制度化，表揚優良殯葬服務業者，提供民眾優質選擇。

三、辦理機關：

- (一) 主管機關：臺中市政府民政局
- (二) 執行機關：臺中市生命禮儀管理處(以下稱生管處)
- (三) 協辦單位：臺中市葬儀商業同業公會、臺中市直轄市葬儀商業同業公會、臺中市殯葬設施經營商業同業公會

四、評鑑對象：

- (一) 初評：本市依法於前一年度設立登記、加入公會並營業中之合法殯葬禮儀服務業者。
- (二) 實地評鑑：前一年度於本市公立殯儀館及火化場申辦案件數前 35 名業者；另當年度應受評業者得自願參加實地評鑑(3 年內無違反殯葬管理條例或本市殯葬自治法規並裁罰者)。

五、評鑑區域劃分及本年擇定區域：

本市殯葬禮儀服務業依分布劃分三區域逐年評鑑，本年度評鑑第一區域：

- (一) 第一區域：和平區、東勢區、后里區、石岡區、豐原區、神岡區、新社區、潭子區、大雅區、北屯區、東區、太平區等 12 區約計 158 家業者。
- (二) 第二區域：大甲區、大安區、外埔區、清水區、梧棲區、沙鹿區、龍井區、大肚區、烏日區、南屯區、南區、大里區、霧峰區等 13 區約計 175 家業者。
- (三) 第三區域：中區、西區、北區、西屯區等 4 區約計 160 家業者。
- (四) 本市私立殯葬設施計 9 家：與第三區域殯葬禮儀服務業合併辦理評鑑。

六、評鑑方式及流程：

(一) 第一階段初評（書面評核）：

1. 業者填具殯葬禮儀服務業評鑑初評表(如附表 1)，並依序檢附相關佐證資料於 115 年 6 月 1 日前以電子檔或書面寄至生管處。
2. 生管處發函通知業者繳交初評資料，未依限繳交者視為拒絕參加評鑑，依本市殯葬管理自治條例第 45 條處 1 萬元以上 3 萬元以下罰鍰，並列入優先查核對象。

(二) 第二階段（實地評鑑前資格勾稽）：

1. 禮儀服務業：函請警察局及國稅局，分別查核有無違反殯葬管理條例第 47 條(負責人資格限制)及稅捐稽徵法第 41 條(逃漏稅)之情事。另生管處召開內部審查會議，決議參加實地評鑑之業者。
2. 設施經營業：除前開事項外，另函請都發局及消防局，查核建築物公共安全申報、違章建築處理及消防安全設備檢修申報等執行情形。

(三) 第三階段複評（實地評鑑）：每家以 30 分鐘為原則，含簡報 10 分鐘。 評鑑小組就實地評分表項目(如附表 2)至殯葬禮儀服務業者營業場所實地訪視評分。

七、實施期程：

(一) 評鑑說明會：邀請本年度受評業者參加，使業者了解評鑑之意涵及準備方向，以有效呈現公司經營特色，預定 5 月初辦理。

(二) 實地評鑑日期：暫定 115 年 7 月 1 日至 8 月 31 日。

八、評鑑小組：

評鑑小組成員由機關代表及專家學者組成，實地評鑑時評鑑委員不得少於 5 人，其中專家學者不得少於三分之一；單一性別不得少於三分之一。

九、評鑑結果公告、評語通知及獎勵方式：

(一) 評鑑結果於生管處官網公布 3 年，並於本市公立殯葬設施及區公所等公布周知。

(二)評鑑結果依實地評鑑總成績分為以下等第：

1. 特優：總分 95 分以上者。
2. 優等：總分 90 分以上，未達 95 分者。
3. 甲等：總分 80 分以上，未達 90 分者。
4. 甲等以上業者頒發獎牌(座)乙面，以茲鼓勵；另依據業者實際辦理情形，得增設「創新服務獎」、「人文關懷獎」、「環保永續獎」、「性別平等獎」等特殊獎項，以鼓勵及肯定業者。

(三)委員評語以書面通知受評業者，業者應於評語送達之次日起三個月內依委員評語改善，並將改善情形提報生管處備查。

十、複查制度：

評鑑結果送達後 10 日內，有疑義者應以書面敘明理由，申請成績複查，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，複查結果以書面通知申請人。

十一、其他重要事項：

- (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，評鑑過程相關作業均應遵守保密原則，受評業者所提供之評鑑資料，均不予以公開，並依法保存管理。
- (三)撤銷資格：受評業者有下列情形之一者，生管處得撤銷其當年度評鑑等第並限期追回獎牌（座）；該業者自撤銷日起 3 年內不得列為甲等以上業者：
 1. 提供不實資料、隱匿事實或以其他不正當方法影響評鑑結果。
 2. 評鑑年度內（含評鑑結果公告後始經查證屬實）有違反殯葬管理条例或其他相關法令且情節重大。

十二、經費來源：

本實施計畫所需經費由 115 年臺中市生命禮儀管理處-殯葬管理—殯葬業務—業務費—一般事務費「辦理殯葬服務業評鑑表揚業務」項下支應。

十三、預期效益：

期藉由評鑑，引導業者提升經營管理及服務品質，以保障市民消費權益，並於實地評鑑之過程與業者溝通，進一步了解業者經營之現況，以作為臺中市制定殯葬相關政策之參考。

十四、本計畫奉核可後公告實施，變更時亦同。