

新竹縣政府 108 年度 殯葬設施與殯葬禮儀服務業查核評鑑及獎勵輔導實施計畫

一、依據：

依據殯葬管理條例第 38 條第 2 項及第 58 條第 2 項規定辦理。

二、目的：

為增進本縣殯葬服務品質及保障消費者權益，輔導殯葬服務業創新升級，並提升經營理念以提供完善服務，進而促進其制度合理化，社會觀感優質化，以達成本縣優良殯葬文化與昇華縣民生活品質之目的，特訂定此計畫。

三、查核評鑑對象：

(一)殯葬禮儀服務業：全縣共 84 家業者，共分四個區域進行評鑑

第一區：竹東鎮（21 家）及關西鎮（12 家），計 33 家

第二區：湖口鄉（15 家）+第三區：新埔鎮（9 家），計 24 家

第四區：竹北市（10 家）、新豐鄉（5 家）、芎林鄉（5 家）、寶山鄉（3 家）、北埔鄉（1 家）及橫山鄉（3 家），計 27 家

1、本（108）年度受評業者為第二區域及第三區域（湖口鄉及新埔鎮）之合法殯葬禮儀服務業者，23 家（因長生天生命禮儀股份有限公司於 107 年 12 月 17 日成立，未滿 1 年者，不予評鑑）。

2、第二區域及第三區域（湖口鄉及新埔鎮）以外之合法殯葬禮儀服務業者，可採自願報名登記方式辦理。

(二)殯葬設施：依法公告啟用許可經營之公私立殯葬設施：

1、公立：竹北市立懷宗堂（1 座）、竹東鎮立生命紀念館及火葬場（2 座）、湖口鄉立和興納骨堂（1 座）、關西鎮立納骨堂（1 座）及新埔鎮立靈骨塔（1 座），計 6 座。

2、私立：北莊福園靈（納）骨塔（新埔鎮 1 座）、私立福星德壽居莊園（峨眉鄉 1 座）、琉璃光蓮花世界靈（納）骨塔及天陵墓園（關西鎮 2 座）及新竹長生天生命紀念園區（湖口鄉 1 座），計 5 座。

四、查核評鑑方式：分兩階段方式進行評鑑，內容如下：

(一)第一階段—初評：查核評鑑對象請於5月31日前將查核評鑑資料先送至本府民政處進行書面審核，經本府民政處查核篩選符合資格者，進入第二階段—複評。

(二)第二階段—複評：由評鑑小組委員依評鑑內容項目進行實地評鑑。

(三)辦理查核時間：108年6月至9月。

(四)評鑑對象應準備受評資料之年度：106年及107年。

(五)評鑑項目如下：

1. 公立殯葬設施評鑑項目：

(1) 建築物及設施設備 (30分)。

(2) 組織管理 (25分)。

(3) 專業服務 (20分)。

(4) 消費者權益保障 (25分)。

(5) 加分項目 (10分)。

2. 私立殯葬設施經營業評鑑項目：

(1) 建築物及設施設備 (30分)。

(2) 組織管理 (25分)。

(3) 專業服務 (20分)。

(4) 消費者權益保障 (25分)。

(5) 加分項目 (10分)。

3. 殯葬禮儀服務業評鑑項目：

(1) 經營管理 (40分)。

(2) 專業服務 (20分)。

(3) 專業人員 (20分)。

(4) 消費者之權益保障 (20分)。

(5) 加分項目 (10分)。

4. 本評鑑總成績(總分100分,超過100分者,以100分計)。

(六)上開評鑑資料,如有特殊情況,請於評鑑時間前以書面方式向本府民政處陳報,以利備註。

(七)評鑑成績及複查：

1. 評鑑成績：

(1) 優等：總分數為90分以上者。

- (2) 甲等：總分數為 80 分以上未達 90 分者。
- (3) 乙等：總分數為 70 分以上未達 80 分者。
- (4) 丙等：總分數為 60 分以上未達 70 分者。
- (5) 丁等：總分數為 59 分以下者。
- (6) 受評者公司（商號）或負責人，於評鑑年度內發生違法或重大缺失，成績不得列於甲等以上。
- (7) 評鑑小組委員成員：由本府民政處外聘專家學者 2 名。

2. 獎項名稱：

- (1) 108 年度新竹縣優良殯葬禮儀服務業。
- (2) 108 年度新竹縣優良殯葬設施。

3. 複查：

- (1) 評鑑第一階段初評作業，其基本項目需全部具備者始得參加複評，作業於 108 年 5 月 31 日前完成。未完備者，可於 1 個月內（108 年 6 月 30 日前）改善，並將改善結果（書面）及申請實地評鑑書逕送本府民政處，再由本府民政處業務承辦科審閱後，指定評鑑日參加複評。如未達改善結果，則不同意參加複評作業。
- (2) 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，於評鑑結果公告後 10 日內，由受評者檢據佐證資料並認有足以影響評鑑結果成績之重大事由，經本府召開評鑑小組會議，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，皆函復處理結果。
- (3) 複查除成績等第有所變更外，原公告之評鑑結果不予以再行公告。複查案之審定回覆及對外公布評鑑結果，受評者不得再提起申復。

五、獎勵及輔導：

- (一) 成績績優獎勵措施：評鑑成績優等及甲等業者，除公開頒發獎牌 1 面表揚外，並於本府、本縣 13 鄉（鎮、市）公所網站及公立殯葬設施公布績優業者名單。
- (二) 輔導措施：評鑑成績不及格者，由本府派員與績優業者及本

縣葬儀商業同業公會予以輔導；本（108）年度經通知應參加評鑑拒絕參加之業者，經協請本縣葬儀商業同業公會轉發勸導單仍拒絕參加，將於本府民政處及本縣13鄉（鎮、市）公所網站上公布。

(三)獎勵之撤銷：以詐欺、隱匿、提供不實資料或其他不正當方法，影響評鑑成績之正確性、公平性者，由本府召開評鑑小組會議，經委員二分之一以上決議，撤銷其評鑑結果，並公告之。

(四)行政人員獎勵：

1. 公立殯葬設施經查核評鑑為甲等以上者，其承辦人員及主管給予從優敘獎，其獎勵標準為優等者，給予記小功兩次，為甲等者，記小功一次，以資鼓勵。
2. 本府民政處生命禮儀管理科承辦人員及主管，其獎勵標準為圓滿完成本次查核評鑑之殯葬禮儀服務業者及依法公告啟用許可經營之公私立殯葬設施任務者，主辦業務承辦人員給予記小功兩次，協辦人員給予記小功一次，以資鼓勵。
3. 公立殯葬設施經評鑑為丙等者，將責請本府民政處與各該公所依查核缺失儘速辦理改善，藉以提升縣轄內各公立殯葬設施品質與環境。

六、經費：

本計畫實施所需經費（如附件一，經費概算法），由本府108年度公務預算-民政業務-殯葬管理-業務費項下覈實支付。

七、實施及修訂程序：

本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜或本計畫訂定依據法條修正時，應再行簽奉核定後實施。