

金門縣政府

112 年度殯葬設施經營業暨殯葬禮儀服務業評鑑實施計畫

一、依據：

「殯葬管理條例第 38 條、第 58 條」、「金門縣殯葬設施查核評鑑及獎勵辦法」與「金門縣殯葬服務業評鑑及獎勵辦法」。

二、目的：

為提升本縣殯葬服務品質，保障消費者權益，輔導殯葬設施及殯葬禮儀服務業者經營合理化、制度化，針對優良殯葬服務業者給予表揚，藉以提升殯葬服務品質，促進本縣殯葬設施與服務創新升級，提供優質服務，以營造本縣優良殯葬文化。

三、辦理單位：

- (一) 主辦單位：金門縣政府民政處
- (二) 協辦單位：金門縣殯葬管理所

四、評鑑對象：

- (一) 殯葬設施經營業：本縣依法公告啟用之公私立殯葬設施。
- (二) 殯葬禮儀服務業：111 年 12 月 31 日前於本縣申請設立經營許可並營業之合法殯葬禮儀服務業業者。

五、評鑑方式：

(一) 訪查評鑑對象：

主辦單位於評鑑前訪查受評業者基本資料，如「實際營業地址與營利事業登記證是否相符」、「登記地址是否已無該公司」、「是否遷址不知去向」及「是否確定從

事殯葬禮儀服務業」，以決定是否為評鑑對象，並避免浪費行政資源。

(二) 實地評鑑：

1、殯葬設施經營業：由評鑑小組就評分表項目（如附表 1）至殯葬設施，實地訪視評分。

2、殯葬禮儀服務業：由評鑑小組就評分表項目（如附表 2）至業者營業場所或本府指定評鑑場所，實施訪視評分。

六、實地評鑑日期：預訂 112 年 6 月（確切時間另行以公文通知）。

七、評鑑小組：置委員 5 人至 7 人，其中 1 人為召集人，由本府民政處派員兼任，其中學者、專家不得少於二分之一，其組織成員如下：

(一) 機關代表：由本府相關業務單位派員擔任。

(二) 專家、學者：由本府敦聘嫻熟殯葬業務及企業管理之專家、學者擔任。

(三) 迴避原則：評鑑小組委員於評鑑過程中，應依行政程序法第 32 條規定自行迴避，如委員與受評業者涉有利益關係，足認其執行職務有偏頗之疑慮者，亦應依據同法第 33 條之規定申請迴避，必要時主管機關得依職權命其迴避。

(四) 保密原則：為利評鑑作業之公平、公正及尊重個人之創意與業者之資料保護，評鑑過程相關作業均需要遵守保密原則，評鑑委員之評分、註記及受評業者之業務資料文件，均不予公開，並依法保存管理。

八、評鑑成績採等第方式呈現，原始分數不對外公告，各等第標準如下：

- (一) 優等：九十分以上者。
- (二) 甲等：八十分以上，未達九十分者。
- (三) 乙等：七十分以上，未達八十分者。
- (四) 丙等：六十分以上，未達七十分者。
- (五) 丁等：未達六十分者。

九、複評制度：評鑑列丁等以下業者，可於評鑑結束後 1 個月內申請複評，由本府召集評鑑小組成員辦理複評作業。(僅限於實地評鑑，並以 1 次為限)。

十、獎勵方式：經評鑑成績列為優、甲等業者，將報請縣府頒發獎狀或獎牌(座)乙面，於本府民政處網站、本縣殯葬管理所網站或所內適當空間公布周知，以提供治喪家屬參考。

十一、經費來源：評鑑所需經費由本府年度「禮俗業務-業務費」項下支應。

十二、預期效益：期藉由評鑑，引導業者改善經營管理及提升服務品質，以保障縣民消費權益，並於實地評鑑之過程與業者溝通互動，進一步了解業者經營之現況，以作為本府制定殯葬相關政策之參考。

十三、本計畫奉核可後實施，修正時亦同。