



臺北市殯葬管理處

111年度 策略地圖與平衡計分卡



大綱

(一)組織架構

(二)使命、願景、核心價值與策略地圖

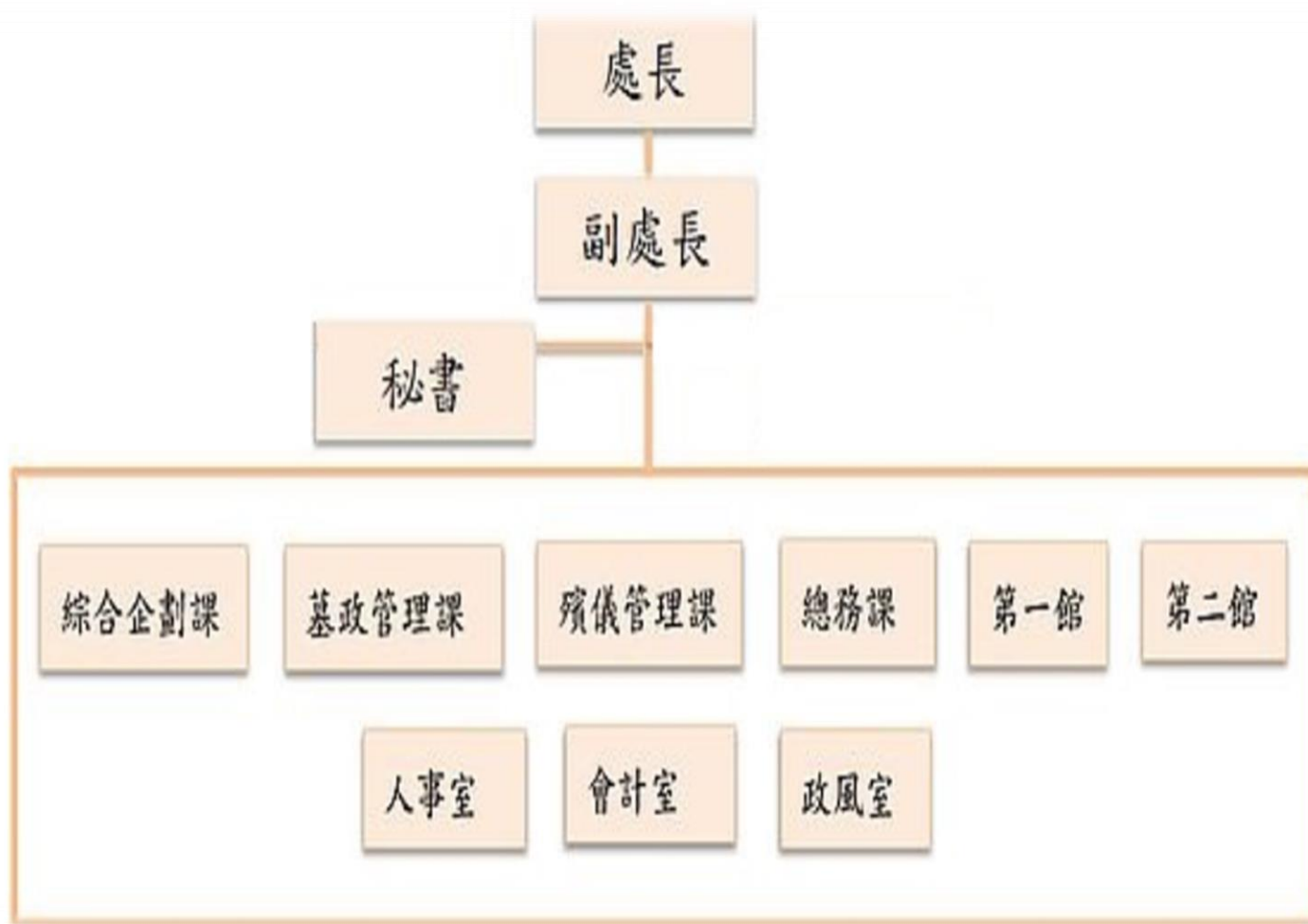
(三)策略地圖與平衡計分卡





臺北市殯葬管理處

組織架構



使命、願景、核心價值及策略地圖

【使命】使生者得到安慰，亡者得到安息

使 命

【願景】發展殯葬新風貌

願 景

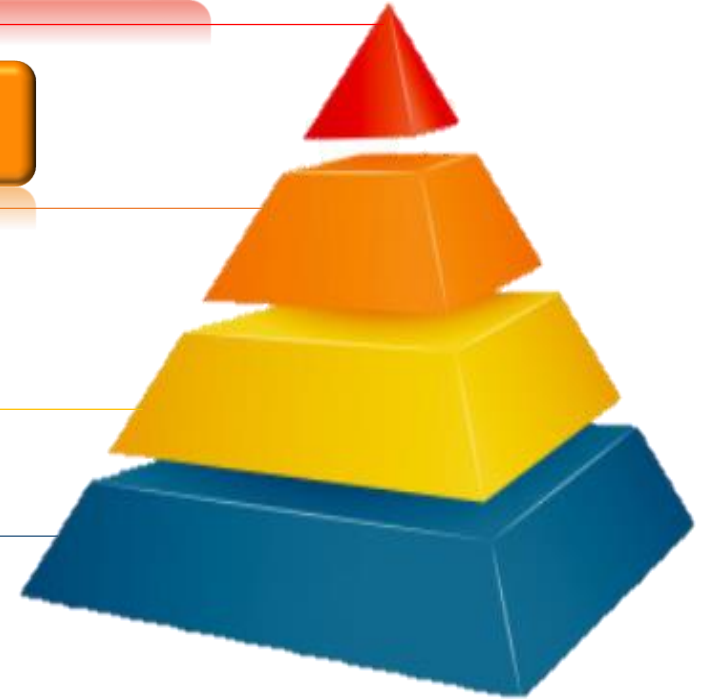
【核心價值】正直誠信、開放共享、
創新卓越、團隊合作

核 心 價 值

策 略 主 題

【策略主題】

A.推行殯葬新文化 B.優化治喪設施 C.透明便利服務



110年 臺北市政府策略地圖

110.1.12第2125次市政會議

臺北市政府 110年策略地圖

		【使命】 為市民服務，替城市創新		【願景】 成為宜居永續城市		【核心價值】 正直誠信、團隊合作、創新卓越、開放共享			
策略主題	營造永續環境 A	健全都市發展 B	發展文化多元 C	優化產業勞動 D	強化社會支持 E	打造優質教育 F	精進健康安全 G	精實良善治理 H	
策略目標	顧客 C	TC1提升滿意的住民、TC2增加快樂的員工、TC3發展協力的企業、TC4促成和諧的府際關係							
	內部 流程 P	AC1提升環境品質 AC2建構低碳城市 AC3提升綠色運輸 AC4減少資源耗用	BC1強化水資源運用 BC2實現居住正義 BC3建構智慧生活 BC4加速都市更新	CC1鼓勵參與藝文多元活動 CC2成為亞洲必遊城市 CC3提升休閒旅遊風氣	DC1促進充分就業 DC2穩健產業發展 DC3完善創業服務及投資環境	EC1提升弱勢經濟能力 EC2提升福利服務滿意度 EC3強化新移民社會支持	FC1 提升學生學習成效 FC2 推展運動風氣	GC1促進市民身心健康 GC2營造安全環境	HC1提高公民參與度 HC2強化市民對政策認知度
	學習 成長 L	AP1加強公害防治 AP2建構綠色基礎建設 AP3建設綠色運輸環境 AP4強化治山防洪 AP5打造海綿城市	BP1推動宜居城市 BP2創造臺北新象 BP3打造安全舒適的基礎建設	CP1友善宗教文化 CP2保存文化資產 CP3行銷臺北國際品牌 CP4推動智慧觀光城市	DP1健全商貿環境 DP2打造創業搖籃 DP3發展重點產業 DP4友善勞動環境 DP5建構現場安全體系	EP1 打造友善生養環境 EP2 推動長青樂齡環境 EP3 深化社福力 EP4完善無障礙交通環境 EP5建構社會安全網絡	FP1 提供優質平價近便的學前教育 FP2升級優化中小學教育 FP3提升多元國際學習環境 FP4 建構安全友善的永續校園 FP5打造運動城市	GP1精進疫病防治 GP2杜絕毒品危害 GP3強化食品衛生安全 GP4完善醫療長照安寧 GP5強化社會與交通安全機制 GP6優化緊急救護及防災應變機制	HP1擴大開放資料 HP2確保依法行政 HP3推動全面數位化 HP4提升財政自主
	財務 F	AL1培育優秀人力	BL1培育優秀人力	CL1培育優秀人力	DL1培育優秀人力	EL1培育優秀人力	FL1培育優秀人力 FL2提升場館資訊應用效能	GL1培育優秀人力 GL2型塑當賞文化	HL1完成政策導向重要訓練
分組成員	環保局(主政) 環境局、工務局、產業局、教育局、自來水處、交通局、總務局、財政局	都發局(主政) 工務局、地政局、資訊局、自來水處、環境局、產業局、公訓處	文化局(主政) 觀傳局、民政局、原民會、客委會、捷運公司、勞動局	產業局(主政) 勞動局	社會局(主政) 勞動局、民政局、交通局、公訓處	教育局(主政) 體育局	衛生局(主政) 醫務局、消防局、兵役局、環保局、交運局、教育局、公訓處	研考會(主政) 秘書處、財政局、主計處、人事處、政風處、法制局、公訓處、資訊局、民政局	

以 3 大策略主題承接局級施政重點

民政局

施政重點

友善宗教文化A

優化服務設施B

營造多元幸福氛圍C

提高公民參與度D

便捷滿意的服務E

A 友善

B 優化

C 多元

D 參與

E 滿意

策略主題

殯葬處

A. 推行殯葬新文化

B. 優化治喪設施

C. 透明便利服務

推行殯葬
新文化
A

優化
治喪服務
B

透明便利服務
C

臺北市殯葬管理處策略地圖與平衡計分卡

1110301 版

【使命】

使生者得到安慰，亡者得到安息

【願景】

發展殯葬新風貌

【核心價值】

正直誠信、開放共享、創新卓越、團隊合作

策略主題	推行殯葬新文化 A	優化治喪設施 B	透明便利的服務 C
策略目標	顧客 C	AC1 推動治喪流程環保化	BC1 提升現有設施使用效能 CC1 提升設施使用便利性
	內部流程 P	AP1 推動多元環保葬	BP1 推動墓區公園化
	學習成長 L		CL1 推動殯葬人力專業教育訓練
	財務 F	TF1 提高預算執行效能	

臺北市殯葬管理處策略地圖與平衡計分卡

策略目標	關鍵成功因素 (KSF)	KPI (關鍵績效指標)	KPI 計算公式及 計量單位	107年 實際值	108年 實際值	109年 實際值	110年 實際值	111年 目標值	112年 目標值	KPI 主責課室	行動計畫	行動計畫 已編111年預算 (元)	行動計畫 預估112年概算 (元)	行動計畫 主責科室
推行殯葬新文化 A 顧客構面														
ACI 推動治喪流程環保化	1. 以半價收費方式，減輕民眾負擔，增加誘因。 2. 宣導簡化祭奠程序。	ACI.1 七日內火化比率	年度七日內火化數/年度總火化數*100% 單位：%	13.32	13.72	13.04	14.32	13.60	13.65	二館	ACI.1.1 臺北市市立殯葬設施及服務收費基準表	殯殮管理業務費	殯殮管理業務費	二館
推行殯葬新文化 A 內部流程構面														
API 推動多元環保葬	1. 提出多元環保葬鼓勵金、生前預立環保葬意願書、聯合奠祭免費接送環保葬區服務、市民實施環保葬火化及 7 日以下寄存免費等便民措施及優惠政策，提高誘因。 2. 維護並增設環保葬區，藉由軟硬體設施升級，加強民眾對環保葬好感度。 3. 改變民眾對殯葬禮俗的觀念並結合多元化的行銷宣傳管道。 4. 結合殯葬業者評鑑提升業者配合辦理及推廣環保葬意願。	API.1 年度參加多元環保葬人數 (局級 KPI：CPI)	年度多元環保葬參加人數 單位：人	4,258	5,018	5,316	6,725	6,950	7,200	殯儀管理課	API.1.1 臺北市殯葬管理處各項環保葬推廣措施 API.1.2 臺北市多元環保葬鼓勵金發放作業要點	471 萬 6,600 元 (1. 辦理海葬：160 萬元 2. 多元環保葬鼓勵金：123 萬元 3. 多元環保葬及其他為民服務宣導：188 萬 6,600 元 4. 總計：471 萬 6,600 元)	471 萬 6,600 元 (1. 辦理海葬：160 萬元 2. 多元環保葬鼓勵金：123 萬元 3. 多元環保葬及其他為民服務宣導：188 萬 6,600 元 4. 總計：471 萬 6,600 元)	殯儀管理課

臺北市殯葬管理處策略地圖與平衡計分卡

策略目標	關鍵成功因素 (KSF)	KPI (關鍵績效指標)	KPI 計算公式及 計量單位	107年 實際值	108年 實際值	109年 實際值	110年 實際值	111年 目標值	112年 目標值	KPI 主責課室	行動計畫	行動計畫 已編111年預算 (元)	行動計畫 預估112年概算 (元)	行動計畫 主責科室
優化治喪設施 B 顧客構面														
BC1 提升現有設施使用效能	1. 第2罐以上，每增1罐以四分之一收費，減輕民眾負擔。 2. 同櫃集中放置，方便家屬祭祀。	BC1.1 一種多罐申請使用數	當年度一種多罐申請使用人數 單位：%	381人	444人	613人	743人	860人	970人	基政管理課	BC1.1.1. 「臺北市市立殯葬設施使用管理辦法」一種多罐相關規定 BC1.1.2. 「臺北市市立殯葬設施及服務收費標準表」一種多罐收費項目	規費收入估約 230萬元	規費收入估約 253萬元	基政管理課
優化治喪設施 B 內部流程構面														
BP1 推動墓區公園化	1. 提前於施工前半年前開始公告作業，配合於清明民眾掃墓期間辦理公告遷葬，增加公告觸及率，以期增加民眾自行遷葬比例。 2. 設置長達5個月之臨時辦公處所，於墓區搭棚便利民眾繳交遷葬文件。 3. 發放遷葬補償費增加誘因，鼓勵民眾自行遷葬。 4. 改善墓區舊有設施，提供安全及便利祭祀環境。	BP1.1 士林第8、內湖第9、南港第1及其他墓區等墓區整理遷置工程完成率 (局級) KPI: BP1)	整體遷葬工程(面積約4.24公頃)完成率 單位：% 109年：除草、勘估及造冊 110年：辦理遷葬公告、補償費核發 111年：遷葬工程完工 (按預算數分配權重)	—	—	5.9%	45%	100%	—	基政管理課	BP1.1.1 臺北市列管公墓106年至113年遷葬期程計畫 BP1.1.2 臺北市列管公墓遷葬計畫	109-111年連續性預算，111年編列4,402萬7,000元 (1. 工程費用：4,022萬元 2. 委託規劃設計及監造費：260萬6,827元 3. 地質鑽探：7萬1,360元 4. 地質敏感區之基地地質鑽探、調查及安全評估報告：5萬4,470元 5. 工程管理費：107萬4,343元)		基政管理課

臺北市殯葬管理處策略地圖與平衡計分卡

策略目標	關鍵成功因素 (KSF)	KPI (關鍵績效指標)	KPI 計算公式及 計量單位	107年 實際值	108年 實際值	109年 實際值	110年 實際值	111年 目標值	112年 目標值	KPI 主責課室	行動計畫	行動計畫 已編111年預算 (元)	行動計畫 預估112年概算 (元)	行動計畫 主責科室
		BP1.2 陽明山、富德及列管公墓基區整修工程	工程進度 單位：% 111年：監造及基道、階梯及擋土牆、扶手欄杆修繕 112年：基區整修工程完工	—	—	—	—	50%	100%	基政管理課	BP1.2.1 陽明山、富德及列管公墓基區整修及綠美化工程	111-112年連續性預算，總工程費2,142萬1,000元，111年預估編列963萬3,000元(1.委託規劃設計監造費：81萬3,000元 2.施工費：857萬2,774元 3.工程管理費24萬7,226元 4.總計：963萬3,000元)，持續辦理基道、階梯、擋土牆、欄杆等整修。	111-112年連續性預算，總工程費2,142萬1,000元，112年預估編列1,168萬8,000元(1.委託規劃設計監造費：91萬3,000元 2.施工費：1,042萬7,226元 3.工程管理費34萬7,774元 4.總計：1,168萬8,000元)，持續辦理基道、階梯、擋土牆、欄杆等整修。	基政管理課
透明便利的服務 C 顧客構面														
CC1 提升設施使用 便利性	1.簡化線上申請系統操作。 2.定期維護線上申請系統。 3.定期檢視是否有功能新增需求，以利系統優化作業。	CC1.1 線上申請使用設施比率	線上申請使用設施筆數/總申請使用設施筆數*100% 單位：%	28.20	29.7	28.30	29.6	30	30.3	總務課	CC1.1.1 臺北市殯葬管理處線上申請服務網	行政管理業務費	行政管理業務費	一館 二館 殯儀管理課

臺北市殯葬管理處策略地圖與平衡計分卡

策略目標	關鍵成功因素 (KSF)	KPI (關鍵績效指標)	KPI 計算公式及 計量單位	107 年 實際值	108 年 實際值	109 年 實際值	110 年 實際值	111 年 目標值	112 年 目標值	KPI 主責課室	行動計畫	行動計畫 已編 111 年預算 (元)	行動計畫 預估 112 年概算 (元)	行動計畫 主責科室
透明便利的服務 C 學習成長構面														
CL1 推動殯葬人力專業教育訓練	1. 藉由內部顧客調查，選擇研習主題、講師等，提升參與意願。 2. 考量同仁輪班進行課程安排。	CL1.1 本處專業人員教育訓練完訓率	總參加人數/本處化妝室人員*100% 單位：%	不適用	41.46 (17 人/41 人*100%)	95 (41 人/43 人*100%)	86.05 (37 人/43 人*100%)	90	95	二館	CL1.1.1 化妝室人員在職技術精進教育訓練	殯殮管理業務費	殯殮管理業務費	二館
財務構面 F														
TF1 提高預算執行效能	1. 預算完成審議程序後，即刻辦理招標作業(工程 6 月底前、設備 4 月底前、委託規劃設計 4 月底前)。 2. 按月就各項資本支出計畫實際執行進度切實檢討，併同預算執行狀況提報局務會議。 3. 倘有重大困難或跨機關間須協調事項，應適時提請府級長官協處。	TF1.1 資本支出預算達成率	當年度資本支出執行數(實際支付數+節餘款)/資本支出可支用預算數(當年度預算數+保留數) x 100% 單位：%	92.48	92.65	86.45	89.03	80	80	會計室	TF1.1.1 以資本支出執行數及資本支出可支用(可用)預算數計算各機關(基金)資本支出預算達成率	749,683,000 元		綜合企劃課 基政管理課 殯儀管理課 第二殯儀館