

# 桃園市政府殯葬管理所

## 桃園區殯葬服務中心

### 112年7月1日起實施之冷凍庫退冰流程常見問答

Q<sub>1</sub>：退冰流程新制與舊制有何差別？

A<sub>1</sub>：因曾有家屬前往探視大體時發現已遭移至退冰區，質疑館方人員為何未經授權同意且在業者不知情的情況下擅自移置遺體退冰情形而產生爭議。

主要差異在於新制流程於退冰階段多了遺體身分及退冰時間確認環節，申請人(或業者)需前往確認身分(自辦則須由申請人親自前往確認)，館方人員才會協助退冰，以及退冰時間改由申請人(或業者)自行評估，本館不主動辦理退冰。

Q<sub>2</sub>：改成新制的退冰流程有什麼好處？

A<sub>2</sub>：一方面可杜絕非法業者藉由家屬自辦名義規避委託代辦之現象，保障家屬治喪權益、維護優質服務品質及合法葬儀業者權益，另一方面本所兩館之冷凍庫作業流程得以統一規範管理，此外，增加遺體退冰身分及退冰時間確認等環節，可防止錯認遺體及責任歸屬問題。

Q<sub>3</sub>：退冰遺體的身分確認，要去哪辦？誰可以辦？

A<sub>3</sub>：身分確認請至冷凍庫辦公室洽管理人員辦理，若有委託合法業者，由業者攜帶會員晶片卡辦理身分確認；若是自辦案件，則限申請人本人確認，如因故無法前來，請先填妥「家屬自辦遺體退冰委託確認書」並檢附親屬關係相關證明文件，交由受委託家屬前來辦理，委託對象僅限申請人之配偶、父母、子女、兄弟姊妹。

Q<sub>4</sub>：新制何時實施？有無過渡時期？

**A<sub>4</sub>：**新制自 112 年 7 月 1 日起實施，實施初期本館會先以簡訊提醒，針對有申請使用本館設施者，於化妝室使用日 4 日前(含未滿 4 日)將會發送簡訊給申請人(或業者)提醒前來辦理退冰遺體身分確認，若簡訊通知後 2 日仍未辦理，將以電話通知，電話提醒措施到 112 年 7 月 31 日止，簡訊提醒措施到 112 年 12 月 31 日止。

**Q<sub>5</sub>：**若不來退冰會怎麼處理？

**A<sub>5</sub>：**若未前往確認遺體身分及退冰時間，恐影響後續治喪及火化相關事宜。

**Q<sub>6</sub>：**退冰日期自行決定，我要怎麼判斷何時該退冰？

**A<sub>6</sub>：**如有委託業者代為辦理，可洽詢所委託之業者，合法殯葬業者均有殯葬及辦理治喪流程相關專業，可提供諮詢及協助處理，若為家屬自辦案件，如對退冰日期有所疑問，可電洽本館冷凍庫 (03)325-1569#55，由本館人員提供諮詢。

**Q<sub>7</sub>：**退冰身分確認，要由業者過卡確認，是公司內所有員工都可以來做確認嗎？洗穿化人員能否辦理確認？

**A<sub>7</sub>：**退冰身分確認的持卡人須為公會會員晶片卡內有登錄的從業人員之一，始可辦理過卡確認，並非公司內所有員工，換言之，係以卡內的從業人員作認定，若為遺體洗穿化從業人員，只要有登錄在該公司之晶片會員卡內即可。