

申诉专员公署
Office of The Ombudsman



主动调查行动报告
Direct Investigation Operation Report

政府提供办理先人过世手续相关的公共服务
Government's Provision of Public Services
Relating to the After-death Arrangements

报告完成日期：2024年12月16日
Completion Date: 16 December 2024

报告公布日期：2024年12月18日
Announcement Date: 18 December 2024

目录

报告摘要

章节

段落

1	引言	
	背景	1.1-1.3
	调查范围	1.4
	调查过程	1.5-1.6
2	办理先人过世手续相关公共服务的概况	2.1-2.5
	殮房服务	2.6-2.34
	死亡登记	2.35-2.41
	火葬及土葬事宜	2.42-2.56
	丧礼安排事宜	2.57-2.73
	骨灰处理	2.74-2.92
	配合绿色殡葬的其他安排	2.93-2.94
	关于在居处离世的安排	2.95-2.99
3	未来方向	3.1
	卫生署	3.2-3.3
	医管局	3.4-3.8
	食环署	3.9-3.12
	入境处	3.13
	未来方向	3.14-3.21
4	公署的评论及建议	4.1-4.2
	设立一站式专题网站	4.3-4.9
	透过讲座及推广活动加强宣传	4.10-4.12
	研究增加殮房遗体贮存装置	4.13-4.15
	就先人离世手续相关的公共服务制定 应变计划	4.16-4.17

建议	4.18
鸣谢	4.19

附件

- 一 医管局辖下所有殮房于 2024 年 11 月 26 日的遗体贮存装置数目
- 二 各公众殮房于 2024 年 12 月 10 日的固定遗体贮存装置及非固定遗体贮存装置数目

政府提供办理先人过世手续相关的公共服务 主动调查行动报告摘要

引言

在香港，与先人过世相关的手续牵涉到不同政府部门提供的公共服务，包括死亡登记、殓房服务、火化或土葬服务等；替先人办理身后事的市民需要耗用不少时间和心力，同时要处理失去挚亲的情绪，过程并不容易。

2. 经历丧亲之痛，还要替先人办理多项手续。若政府当局能优化相关服务资讯的发布工作、适度简化相关程序的安排，并将死亡登记及相关申请流程电子化或自助化，相信可以大大减轻家属办理先人身后事繁琐手续的实际及心理负担，并同时提高工作效率。

3. 此外，根据政府统计资料，本港人口持续高龄化，市民对办理先人过世相关的手续公共服务（包括死亡登记、殓房服务及殡葬安排等）的需求将会持续上升，社会亦对相关服务的安排及资讯的发布更为关注。因此，公署审研了政府提供与先人过世相关手续的公共服务及相关资讯发布的工作。综合调查所得，公署有以下观察及评论。

公署调查所得

设立一站式专题网站

4. 现时有关办理先人离世的资讯，放在政府一站通网站下有关「为离世者家属提供的服务及支援」的页面，家属需逐一按连接到相关部门网站寻找资料。然而，相关资讯并不容易寻找，以死亡登记为例，市民按下「与申请办理死亡登记的有关表格」的连结后，会连接至入境处「出生及死亡登记」的页面，当中有 9 份有关出生登记及死亡登记等不同服务的表格可供市民下载，包括「翻查出生登记纪录申请书」、「死亡登记纪录内记项的核证副本申请书」，及「翻查死亡登记纪录申请书」等。市民需花时间于各部门网站内不同页面之间来回穿梭，才能寻找合适其使用的表格或相关资讯。

5. 公署认为，为家属处理先人身后事务时提供更多支援和协助，相关部门应研究设立一个综合所有部门的相关公共服务的一站式专题网站，提供统一资讯。网站内容可包括涉及食环署、入境署、卫生署及医管局等不同部门的服务申请程序、清晰的指引、相关的法律程序和所需的文件等，以及常见问题解答。

6. 此外，公署留意到，家属以往为先人办理离世手续时，往往因缺乏电子化服务而需亲身前往不同部门的办事处办理各项手续，部分家属亦因而选择寻求殡仪中介代为办理相关的公共服务。公署不时收到市民投诉指有关先人离世手续的电子服务化工作仍有可改善之处，例如即使先人家属透过食环署的电子系统（「坟场及火葬场服务平台」）递交有关办理编配可续期新骨灰龕位的申请后，因系统限制而未能处理同日火化个案的核证工作，家属须亲自到食环署辖下的办事处核对死亡文件及缴交费用。经公署介入后，食环署于 2024 年 11 月推出「身后事专题网站」，为市民提供综合平台以处理各坟场及火葬场服务。上述例子在网上平台推出后，可处理同日火化个案的核证工作，家属毋须亲自到该署辖下的办事处核对死亡文件及缴交费用。

7. 公署认为，为配合政府近年加快建立数字政府，推动政府服务数码化。政府当局应在一站式专题网站增加更多电子申请程序，并配合「智方便+」流动应用程序推动身后事公共服务电子化，进一步利便先人家属更快捷地完成相关的离世手续，免除他们需亲身办理有关手续所带来的不便。公署留意到，食环署已于 2024 年 11 月推出「身后事专题网站」，以便先人家属于网上申请绿色殡葬服务，以及搜索持牌殮葬商的资讯。就此，公署建议，政府应在食环署所推出的网站为基础下，进一步考虑设立一个跨部门及附设其相关电子服务申请的一站式专题网站。

8. 长远而言，随着近年社会开始有更多的市民愿意主动谈论身后事事宜，有关当局可研究在上述的一站式专题网站的基础上，开发具个人化功能的服务，并设立收集及共享资料的功能，协助市民预早进行生前及生后规划。例如市民可于一站式专题网站设定个人医疗指示、晚期照顾及殮葬形式等各项安排。政府亦可藉此建立中央资料库，将资料储存在内，以便有关部门及医管局可基于这些资料，跟进市民身后事的决定。此外，一站式专题网站亦应附设一个功能，让家人了解先人为其离世安排所拣选的决定，例如

在先人的同意下，该网站可预设电邮提示功能，适时向家属通知先人的身后事计划，让家属易于跟从；家属亦无需就先人的意愿重复向不同部门提供资料，有助减轻离世对于孳亲生活的影响。

9. 另一方面，公署认同保障个人私隐非常重要，相关部门应在推动与先人离世手续相关的电子化服务的同时，一并研究如何妥善管理及保存在中央资料库内的资料，包括涉及先人个人资料私隐的离世安排；同时亦应在资讯系统设计方面，就资料收集、储存、使用及传送等工作流程拟定与保障资料安全相关的指引和保护措施。

专题网站应照顾不同族裔及文化需求

10. 香港是多元文化社会，现时有超过 30 万名少数族裔人士。特区政府重视构建关爱共融的社会，一直为少数族裔人士提供全方位的支援。处理先人离世手续涉及法律及行政程序，这对于非华语人士或许更为复杂。而死亡这个议题在不同文化也有不同传统和禁忌。公署认为，一站式专题网站除了要有多语言支援，亦应有文化敏感度，使用适当用语及图像，及提供各族群常见问题解答。若当局在一站式专题网站的内容上，能按宗教或族裔分类浏览会更理想。

透过讲座及推广活动加强宣传

11. 现时，政府当局大力推广市民选用绿色殡葬，以更环保、更可持续的方式处理骨灰。绿色殡葬越趋普及，最新数据显示，采用绿色殡葬的比例大约占全年总死亡人数的 18.2%。公署认同食环署所指，移风易俗需时，该署连同相关政府部门未来仍需继续加强公众教育及宣传，让绿色殡葬逐步成为市民所拣选用作处理骨灰的主流安排。

12. 就此，公署认为政府应该加强宣传教育，例如协调各个相关的政府部门或公营机构定期（例如每个季度）向公众举行专题讲座或研讨会，邀请包括相关的政府部门人员、专业人士如法律顾问、殡仪服务业界人士等来讲解关于办理先人离世手续的服务及解答市民的疑问，让市民能够进一步加深对身后事务相关安排及议题的理解。同时，若市民对办理先人离世手续的程序安排有意见，亦可透过公众讲座及论坛等平台向政府当局作出反映。

13. 另一方面，为了向病人及其家属提供更优质而全面的晚期照顾服务，便利市民选择如家中、安老院或护养院等熟悉居处渡过其最后的日子，政府已修订相关法例条文以便利在指明院舍居住的末期病人更易选择在居处离世，以切合病人及其家属的意愿和需要。公署认为，包括医管局等相关部门或机构应向居住在指明院舍的服务使用者提供更多有关在居处离世的资讯，透过加强宣传以提升市民对修例后新安排的理解。

研究增加殮房遗体贮存装置

14. 根据卫生署提供的数据，因应本港人口增长及死亡人数推算，预计到 2031 年，香港的公众殮房须提供约共 1,300 具遗体的存放量，以应付预计的需求。卫生署已于 2022 年重置富山公众殮房，亦计划重置域多利亞公众殮房，增加公众殮房的遗体总贮存量，以应付更长远需求。此外，医管局亦一直密切监察医院殮房的使用情况，并表示会合理地规划并增加存放遗体设施的储存量。

15. 公署认为，随着本港人口增长和老龄化，卫生署及医管局应不时检视殮房使用情况并适时研究增加公众殮房及医院殮房的遗体贮存装置数量，以应对将来可能出现的挑战。

就先人离世手续相关的公共服务制定应变计划

16. 各部门应就重大或突发事故而有可能会引致有关先人离世手续公共服务的需求急增，研究制定危急应变机制，做好风险管理工作。具体而言，公署认为，政府各部门应预先就因应在不同危机处境下提供先人过世手续相关的公共服务，拟订相关措施并作好协调工作，确保在未来如有需要时以最具效率及快速的方式作出应变。

17. 同时，各部门应为员工定期提供相关培训，提升职员在不同应变级别情况下的危机意识，并加强相关部门及机构提供先人过世手续相关的公共服务的协调和应对能力。长远而言，相关部门及机构亦应考虑研究透过内部调配人手或增拨资源，以应付随着本港人口高龄化而上升的相关服务需求。

建议

18. 鉴于以上所述，公署对包括食环署、卫生署、医管局及入境处等提出以下主要建议：

- (1) **各部门**协商并研究为办理先人过世手续相关的公共服务设置一站式专题网站，提供不同部门处理有关先人离世手续的公共服务资讯；
- (2) **各部门**研究透过专题网站，进一步把先人离世手续相关的公共服务电子化，研究提供更多利便先人家属的电子申请程序及个人化服务；
- (3) **各部门**研究在一站式专题网站的内容上照顾不同族裔及文化的需求；
- (4) **食环署及相关部 门或机构**研究举行专题讲座或研讨会，定期向公众讲解关于办理先人过世手续的相关资讯及经验；
- (5) **医管局及相关部 门或机构**向其服务使用者提供更多有关在居处离世的资讯，加强宣传修例后利便病人选择在居处离世的新安排；
- (6) **卫生署**因应本港人口增长及高龄化，不时检视并考虑研究增加公营殓房的遗体贮存装置数量；
- (7) **医管局**因应本港人口增长及高龄化，不时检视并考虑研究增加医院殓房的遗体贮存装置数量；
- (8) **各部门**综合过往经验，研究就在发生突发或重大事故时提供先人过世手续相关的公共服务制定危急应变机制及相关措施，以应付突如其来的挑战；
- (9) **各部门**总结过往经验，为在发生突发或重大事故时提供先人过世手续相关的公共服务的员工定期提

供培训，以提升职员在不同应变级别情况下的危机意识及应对能力；

- (10) 就提供先人过世手续相关的公共服务方面，各部门考虑研究透过灵活调配内部资源，以应付随着本港人口高龄化而持续上升的服务需求。

申诉专员公署

2024年12月

公署不时在社交媒体上载选录调查报告的个案摘要，欢迎关注我们的 Facebook 及 Instagram 专页，以获取最新资讯：



[Facebook.com/Ombudsman.HK](https://www.facebook.com/Ombudsman.HK)



[Instagram.com/Ombudsman_HK](https://www.instagram.com/Ombudsman_HK)

Executive Summary

Direct Investigation Operation Report

Government's Provision of Public Services Relating to the After-death Arrangements

Introduction

In Hong Kong, public services relating to after-death arrangements including death registration, mortuary services, cremation and coffin burial services are provided by different government departments. Taking care of after-death arrangements requires time and effort and dealing with the loss of a loved one at the same time is not an easy process.

2. While overcoming with grief for the loss of a beloved family member, the bereaved have to deal with various formalities for after-death arrangements. If the Government can improve the dissemination of information on related public services, simplify the application procedures for such services and digitalise or personalise the workflows of death registration and related applications, it should significantly reduce the pressure and emotional stress on the bereaved in dealing with the formalities for after-death arrangements, as well as enhancing the work efficiency of relevant government departments.

3. Moreover, government statistics show that with an ageing trend in Hong Kong's population, the demand for public services relating to the after-death arrangements, including death registration, mortuary services and burial arrangements, continues to rise. Members of the public are increasingly concerned about the arrangements for such services and dissemination of related information. Hence, the Office has examined the Government's provision of public services relating to the after-death arrangements and dissemination of related information. Based on our findings, we have the following observations and comments.

Our Findings

Creating A One-stop Thematic Website

4. Currently, information about the formalities for after-death arrangements can be found on the webpage, "Services and Support for the Bereaved" of the government

website, Gov.HK. Nevertheless, it is difficult for the bereaved to find the information they need because they have to click on the links, one by one, to look for the information from the website of different government departments. Take death registration as an example, clicking on “Forms related to deaths registration” will link to the webpage of “Births and Deaths Registration” on ImmD’s website. On that page, nine application forms relating to births and deaths registration and other services are available, including the forms for “Application for Search of Record of Birth in Hong Kong”, “Application for a Certified Copy of an Entry in the Deaths Register” and “Application for Search of Record of Death in Hong Kong”. Members of the public will have to spend time browsing the websites of different departments and checking one webpage or another before they can find the forms or information they need.

5. In our view, for better support and assistance to the bereaved in dealing with after-death arrangements for the deceased, relevant departments should explore developing a one-stop thematic website on after-death public services offered by all the relevant departments to provide standard and consistent information. The contents of the website may include information on the application procedures for related services provided by FEHD, ImmD, DH and HA, clear guidelines, relevant legal procedures and required documents as well as answers to frequently asked questions.

6. We noticed that in the past the bereaved had to go to the offices of individual departments to complete the formalities for after-death arrangements in person due to the lack of digitalised services. For that reason, some chose to engage a funeral agent to deal with the formalities for related public services. The Office has from time to time received complaints about inadequacy in the digitalisation of public services relating to the after-death arrangements. For example, even if the bereaved have submitted an online application for allocation of a renewable new niche via FEHD’s online system, the Platform for Cemeteries and Crematoria Services, they still have to complete the verification of death documents and pay the fee at FEHD offices because the online system does not support verification of cremation cases on the same day. Subsequent to our intervention, FEHD launched the “After-death Arrangements” thematic website in November this year to provide an integrated platform for the public to handle cemeteries and crematoria services. Upon launching of the online platform, the same situation in the aforesaid example can be handled, that is, verification of cremation cases on the same day could be handled and the bereaved need not complete the verification formality and settle the payment at FEHD offices in person.

7. In recent years, the Government has stepped up the pace of building a digital government and promoting digitalisation of government services. We consider that in keeping with this, the relevant departments should provide online application for more public services relating to the after-death arrangements on the one-stop thematic website. They should also make good use of the “iAM Smart+” mobile app to promote digitalised after-death public services so that the bereaved could complete relevant procedures more quickly. That could save the bereaved the trouble of having to make such applications in person. We have noticed that FEHD had launched the “After-death Arrangements” thematic website to facilitate the bereaved to apply for green burials online and to search for information about licensed undertakers of burials. In this light, we recommend that based on the online platform launched by FEHD, the Government further explores the development of a one-stop thematic website, offering inter-departmental and relevant e-service applications relating to after-death public services provided by all relevant departments.

8. In the long run, as people have become more open-minded about after-death arrangements, the relevant departments may study the feasibility of expanding the functions in the one-stop thematic website to provide personalised services and collect data for sharing among the departments so as to assist the public to plan ahead for their after-death arrangements. For example, the website may allow the public to pre-set their personal medical directive and indicate their choices of end-of-life care service and burial. Besides, the Government may develop a central database to document all these types of information so that the relevant departments and HA can use the data collected to follow up on the decisions of members of the public on after-death arrangements. The one-stop thematic website should also include the function to allow the bereaved to learn about the deceased’s decision on their after-death arrangements. For example, members of the public can give consent to sending a timely notification to their family of their option for after-death arrangements by activating the function of an email reminder. That would make it easier for the bereaved to take care of the after-death arrangements according to the wish of the deceased. It can also save the bereaved the trouble of having to provide information of the deceased to different departments separately, thus lessening the impact on their lives at the time they are still mourning the death of their beloved ones.

9. While we acknowledge the importance of safeguarding personal data, we consider that relevant departments should promote digitalisation of public services relating to the after-death arrangements and at the same time examine how the information including the after-death arrangements that involve the deceased’s privacy

should be managed and maintained in the central database. In devising the information system, the departments should also draw up guidelines and formulate measures to ensure data protection for workflows including collection, storage, use and transfer of data.

Thematic Website Should Cater for Needs of Ethnic Minorities and Different Cultures

10. Hong Kong is a multicultural society and home to over 300,000 ethnic minorities. The Government of HKSAR is determined to build a caring and inclusive community and has been providing comprehensive support to ethnic minorities. Handling after-death formalities for the deceased involves legal and administrative procedures, which would prove to be even more complicated for non-Chinese speakers, not to mention that different cultures have different customs and taboos surrounding the topic of death. We consider that the one-stop thematic website, in addition to providing information in more languages, should be culture-sensitive and careful in the choice of wording and graphics, as well as provide answers to frequently asked questions among ethnic minorities. Better still, the content of the one-stop thematic website can be categorised by religion and ethnicity.

Stepping up Promotion through Seminars And Publicity

11. The Government is vigorously promoting green burials in the society so that cremains of the deceased can be handled in a more environmentally-friendly and sustainable manner. Green burials are gaining popularity, and latest statistics show that this option was adopted in after-death arrangements of 18.2% of the total number of deaths in a year. We agree with FEHD that changing customs and traditions takes time. The Department should collaborate with other government departments so that green burial can gradually become the preferred option of the public when they handle cremated ashes.

12. In this light, we consider that the Government should strengthen publicity and public education such as coordinating relevant departments or public organisations to hold seminars or forums periodically (e.g. every quarter) for the public, inviting staff of the relevant government departments and professionals (such as legal consultants and funeral service providers) to explain the services relating to after-death formalities and answer public queries so that members of the public can better understand after-death arrangements and relevant issues. Such seminars or forums can also serve as a platform for the public to reflect their views on the procedural arrangements for after-death formalities to the Administration.

13. Furthermore, the Government has amended relevant legislation to facilitate the choice of dying in place for terminally ill patients in prescribed residential care homes in accordance with the wish and needs of the patients and their family. The amended legislation is intended for provision of quality and comprehensive end-of-life care for those patients, allowing them to spend their final days in a familiar place of their choice such as their home, an elderly home or a nursing home. In our view, relevant departments or authorities including HA should provide more information on dying in place to those using the services of prescribed care homes so that the public can better understand the new arrangements in the amended legislation.

Considering the provision of additional storage facilities for dead bodies in mortuaries

14. According to the data provided by DH, taking into account the population growth and the number of deaths in Hong Kong, it is estimated that the public mortuaries in Hong Kong will need to provide a total storage capacity of about 1,300 bodies by 2031 to meet the projected demand. DH has already reprovisioned the Fu Shan Public Mortuary in 2022 and plans to reprovision the Victoria Public Mortuary, so as to increase the total storage capacity of public mortuaries to cope with the demand in the longer term. In addition, HA has been closely monitoring the utilization of hospital mortuaries and has indicated that it will rationalize the planning and increase the storage capacity of facilities for storing dead bodies.

15. We are of the view that with the growth and ageing of the population in Hong Kong, DH and HA should review the utilisation of mortuaries from time to time and consider in a timely manner the need to increase the number of storage facilities for the dead in public mortuaries and hospital mortuaries to cope with the challenges that may arise in the future.

Formulating Emergency Plans for Public Services Relating to Formalities for After-death Arrangements

16. All the departments and the authority concerned should explore the formulation of an emergency response system and make good plans for risk management to prepare for any upsurge in demand for public services relating to after-death arrangements following major accidents or emergencies. Specifically, the government departments should plan for measures and coordination for provision of such public services in case of different emergencies to ensure that they could respond to such emergencies in the most efficient and quickest way.

17. Meanwhile, all the departments and the authority concerned should arrange regular staff training to increase their staff's alertness to emergencies of difficult magnitude and enhance the coordination and capability of the departments and the authority in providing public services relating to after-death arrangements. In the long run, they should also consider redeploying manpower or adding resources to meet the rising demand for public services relating to after-death arrangements in view of the ageing trend in Hong Kong's population.

Recommendations

18. In light of the above, The Ombudsman's main recommendations to FEHD, DH, HA and ImmD are as follows:

- (1) **All the departments** should discuss and examine the feasibility of developing a one-stop thematic website providing information about the public services provided by each of them regarding after-death arrangements;
- (2) **All the departments** should explore using a one-stop thematic website to further digitalise public services relating to after-death arrangements. They should consider providing more electronic application procedures and personalised services to make it more convenient for the bereaved;
- (3) **All the departments** should examine how the content of the thematic website can meet the needs of people of different races and cultures;
- (4) **FEHD and the department or authority concerned** should organise seminars or forums to explain information and share experiences relating to after-death arrangements on a regular basis;
- (5) **HA and the department or authority concerned** should provide more information on dying in place to their service users as well as giving more publicity to the new arrangements in the amended legislation that make it more convenient for patients to choose to die in place;

- (6) **DH** should regularly review the availability of body storage facilities in public mortuaries and consider installing additional units in response to the population growth and the ageing trend in Hong Kong;
- (7) **HA** should regularly review the availability of body storage facilities in hospital mortuaries and consider installing additional units in response to the population growth and the ageing trend in Hong Kong;
- (8) **All the departments** should consolidate previous experiences and explore the establishment of an emergency response system and implementation of relevant measures regarding provision of public services relating to after-death arrangements at the time of emergencies or major accidents to prepare for sudden challenges;
- (9) **All the departments** should conclude previous experiences and arrange regular training to staff providing public services relating to after-death arrangements at the time of emergencies or major accidents, with the aim of increasing the staff's alertness and capability in handling emergencies of a sizeable magnitude; and
- (10) **All the departments and the authority concerned** should be flexible in redeploying internal resources to meet the rising demand for public services relating to after-death arrangements alongside the ageing trend in Hong Kong's population.

Office of The Ombudsman

December 2024

We will post the case summary of selected investigation reports on social media from time to time. Follow us on Facebook and Instagram to get the latest updates.



Facebook.com/Ombudsman.HK



Instagram.com/Ombudsman_HK

背景

1.1 在香港，与先人过世相关的手续牵涉到不同政府部门及公营机构提供的公共服务，包括死亡登记、殮房服务、火化或土葬服务等；替先人办理身后事的市民需要耗用不少时间和心力，同时要处理失去挚亲的情绪，过程并不容易。

1.2 根据政府统计资料，本港人口持续高龄化¹，反映随着医疗救护服务的进步，香港居民趋于更长寿。然而，由于人口高龄化，每年死亡人数整体呈现上升的趋势。市民对办理先人过世相关手续的公共服务（包括死亡登记、殮房服务及殡葬安排等）的需求将会持续上升，社会亦对相关服务的安排及资讯的发布更为关注。

1.3 就上述情况，申诉专员关注政府提供与先人过世相关手续的公共服务（包括死亡登记、殮房服务及殡葬安排等）及相关资讯发布的工作是否得宜。有鉴于此，申诉专员于 2023 年 12 月 19 日根据香港法例第 397 章《申诉专员条例》第 7(1)(a)(ii)条向卫生署、食物环境卫生署（「食环署」）、医院管理局（「医管局」）及入境事务处（「入境处」）展开主动调查行动。

调查范围

1.4 这项主动调查行动的审研范围包括：

- 办理先人过世手续相关公共服务的概况；

¹ 根据政府统计处资料，65岁及以上长者的人口于2024年中达171.5万（22.7%）；并预期长者人口比例会逐步增加至2033年的29.1%，在2043年更会上升至32.7%。

- 相关部门及机构就先人过世手续所制定的紧急应变策略及措施；
- 部门及机构就先人过世手续提供的相关公共服务的未来发展方向；及
- 可予改善之处。

调查过程

1.5 公署于 2023 年 12 月 19 日向公众公布展开此项主动调查，并邀请公众人士就此课题提供意见。

1.6 2024 年 11 月 20 日，公署将调查报告草拟本送交食环署、卫生署、医管局及入境处置评。经考虑及适当纳入他们的意见后，公署于 2024 年 12 月 16 日完成这份报告。

2

办理先人过世手续 相关公共服务的概况

2.1 办理先人过世手续涉及多个政府部门及公营机构的公共服务，包括医管局、卫生署、入境处及食环署等不同部门和机构所提供的公共服务。为方便市民办理死亡登记及处理安葬先人的相关手续，食环署、入境处及卫生署组成联合办事处，处理一般不须根据《死因裁判官条例》（香港法例第 504 章）予以报告的死亡个案²（特别是选择火葬的个案），让市民可在同一地点办理死亡登记、申请火葬许可证及预约火葬。就选择土葬的个案，市民也可在联合办事处办理死亡登记，以及领取申请土葬用的证明书。

2.2 在香港发生的死亡个案按相关法例分为两类，包括须予报告的死亡个案及无须报告的死亡个案（注 2）。

2.3 须予报告的死亡个案是根据《死因裁判官条例》须向死因裁判官作出报告的死亡个案。具体而言，是《死因裁判官条例》附表 1 第 1 部所指明的 20 类死亡个案。此类个案一般为先人过身前未经注册医生诊治，或因意外、中毒或暴力以致死亡等情况；然而，当中亦涵盖因各种疾病致死的死亡情况。

2.4 至于无须报告的死亡个案，是指《死因裁判官条例》附表 1 第 1 部以外、无须报告的死亡个案；主要是经医生诊断为自然死亡的情况。

2.5 在不同地点发生及不同类型的死亡个案的处理流程有所不同。有关详情可参考公署制作的流程图（见表 1 及表 2）及本章内文。

² 公众一般俗称为「自然死亡个案」。

表 1：办理「须予报告的死亡个案」的流程图

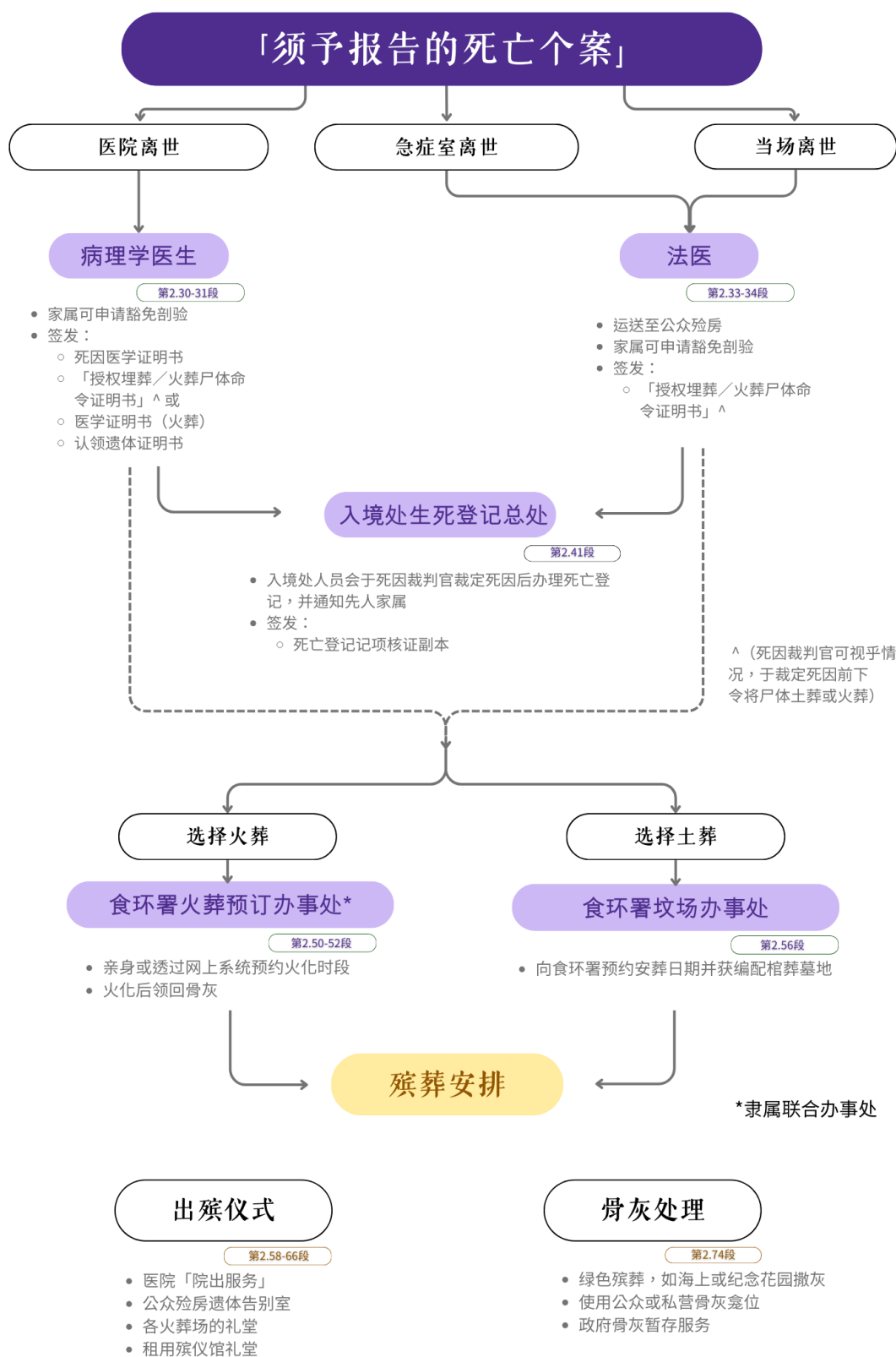
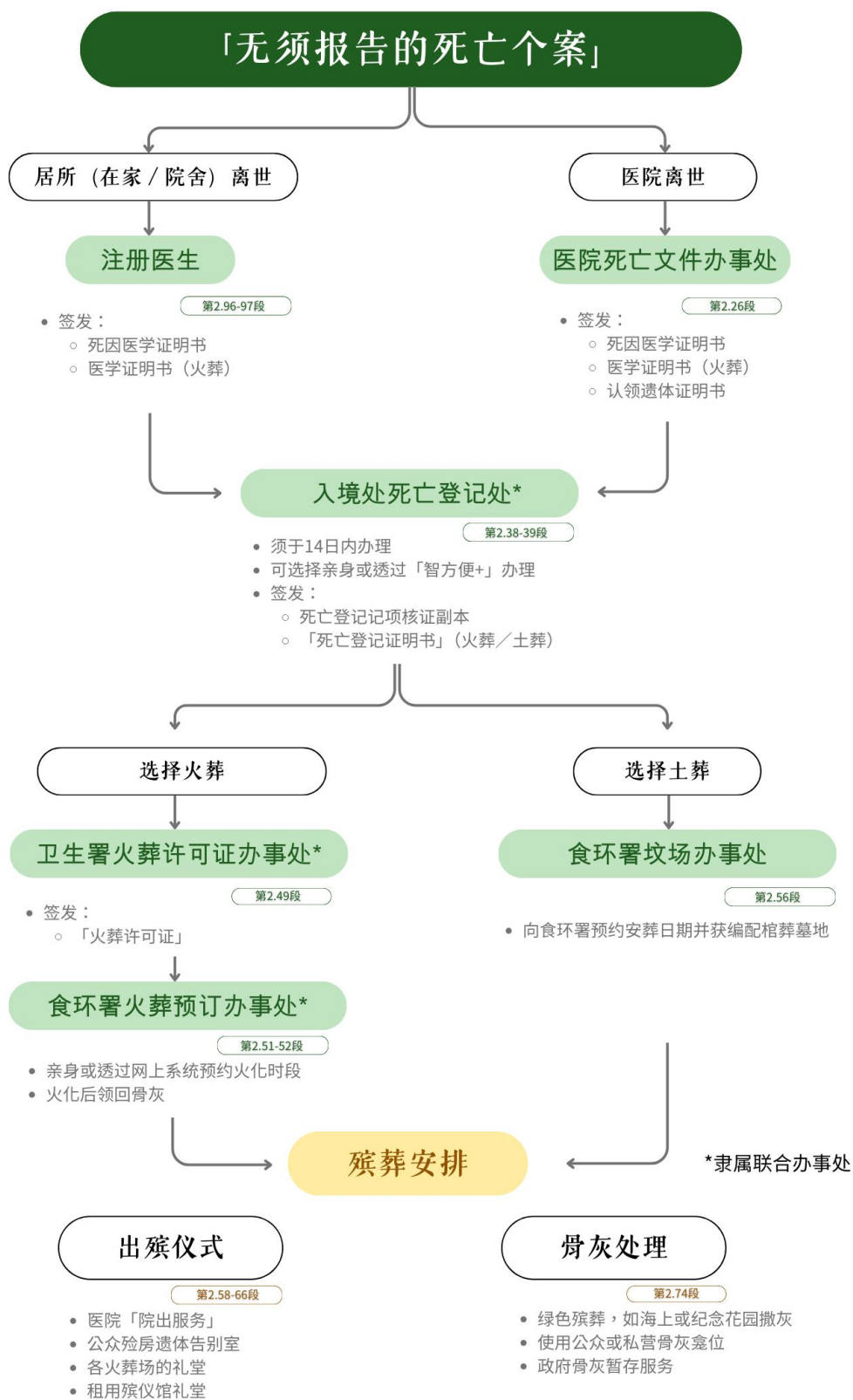


表 2：办理「无须报告的死亡个案」的流程图



殮房服务

2.6 医管局及卫生署均设有殮房贮藏遗体。就须予报告的死亡个案及无须报告的死亡个案两类死亡个案的先人离世手续的处理流程会有所不同。卫生署法医服务辖下的公众殮房是为须按《死因裁判官条例》向死因裁判官作出报告的死亡个案(上文第 2.3 段)的遗体进行法医学检验的设施。

2.7 大部分在医院(包括医管局辖下公立医院及私家医院)经医生诊断为自然死亡的病人,其遗体会贮存在医院的殮房内,然后由家属认领为先人办理离世手续;至于在医院急症室或到达医院前离世的病人、或死亡个案有可疑、或先人是在羁留期间死亡等,遗体则会送往卫生署法医服务处理。另外,倘若病人在私家医院自然死亡,其遗体一般不会转送至公立医院殮房或公众殮房;若先人家属需要租用私家医院的殮房,须按该院相关的要求缴付服务费用。

遗体贮存设备

医管局

2.8 现时,医管局辖下所管理的 43 间公立医院和医疗机构中,其中有 38 间附设殮房。医管局的遗体贮存装置分为冷冻格及冷藏库,参见图 1 至图 3。该局所有殮房的遗体贮存装置数目详列在附件一。

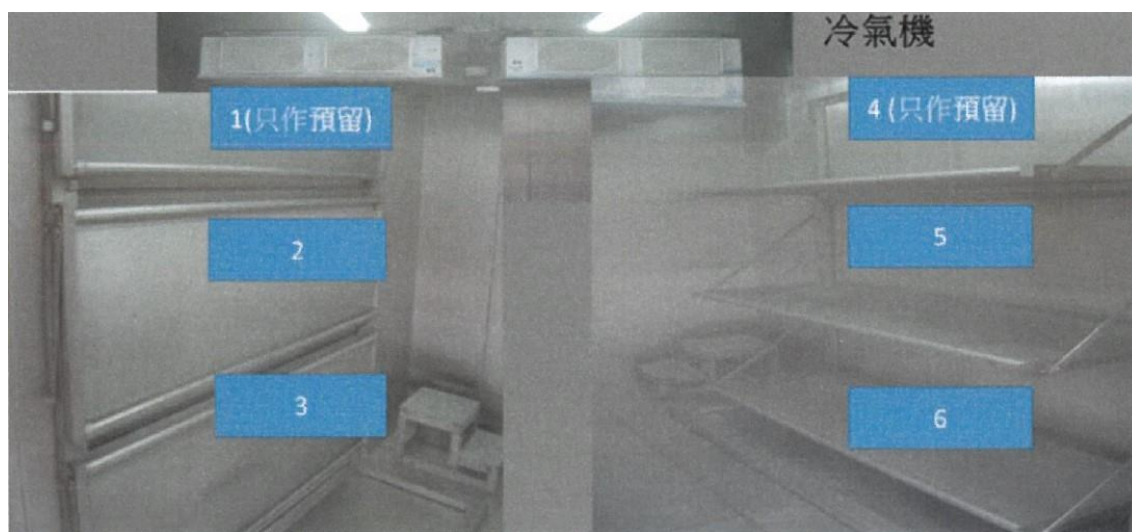
图 1：玛嘉烈医院 冷冻格



图 2：玛丽医院 冷冻格



图 3：长洲医院 冷藏库



2.9 医管局沿用政府就公众殓房遗体存放不作收费的做法。该局自 1991 年起管理全港公立医院，并没有就辖下医院殓房的遗体存放服务征收费用。

2.10 该局其下新界东医院联网白普理宁养中心的做法则有所不同。该中心于 1992 年 6 月由善宁会（旧称善终服务会）成立，一直就存放超过三个工作天的遗体征收费用，即由第四个工作天起，每日收费港币 550 元，白普理宁养中心自 1995 年 4 月 1 日起由医管局管理，医管局与善宁会经商议后保留既定收费模式。中心设有费用豁免机制，为有经济困难的离世者家属提供適切援助。

卫生署

2.11 目前，卫生署法医服务负责管理和营运公众殓房。公众殓房的核心职能包括全天候接收须予报告的死亡个案的先人遗体并进行必要的死因裁判官程序，涵盖对家属的晤谈，对遗体外部检查，确认遗体身份，进行解剖，以及协助家属领回遗体。

2.12 现时，卫生署有三间运作中的公众殓房，包括富山公众殓房³、葵涌公众殓房及域多利亞公众殓房。至于位处红磡的九龙

³ 富山公众殓房已完成重置；重置前，旧富山公众殓房位于沙田悠安街十号。新富山公众殓房于 2022 年 12 月落成，位于沙田下城门道的新界（沙田）法医学大楼。

公众殓房，于 2005 年因葵涌公众殓房启用后而关闭，并改装为用作后备分流殓房，仅于三间运作中的殓房使用量接近或已饱和后使用。

2.13 在富山公众殓房重置后，其旧址（现称为富山遗体储存设施）亦用作后备分流殓房。然而，由于富山公众殓房现址（即新界（沙田）法医学大楼）的储存容量相当大，九龙公众殓房和富山遗体储存设施只会在紧急情况下使用。

2.14 公众殓房的遗体贮存装置分为固定遗体贮存装置及非固定临时遗体贮存装置，参见图 4 至图 7。上述五间公众殓房的遗体贮存装置数目详列在附件二。

图 4：新富山公众殓房冷藏室内的固定遗体贮存装置

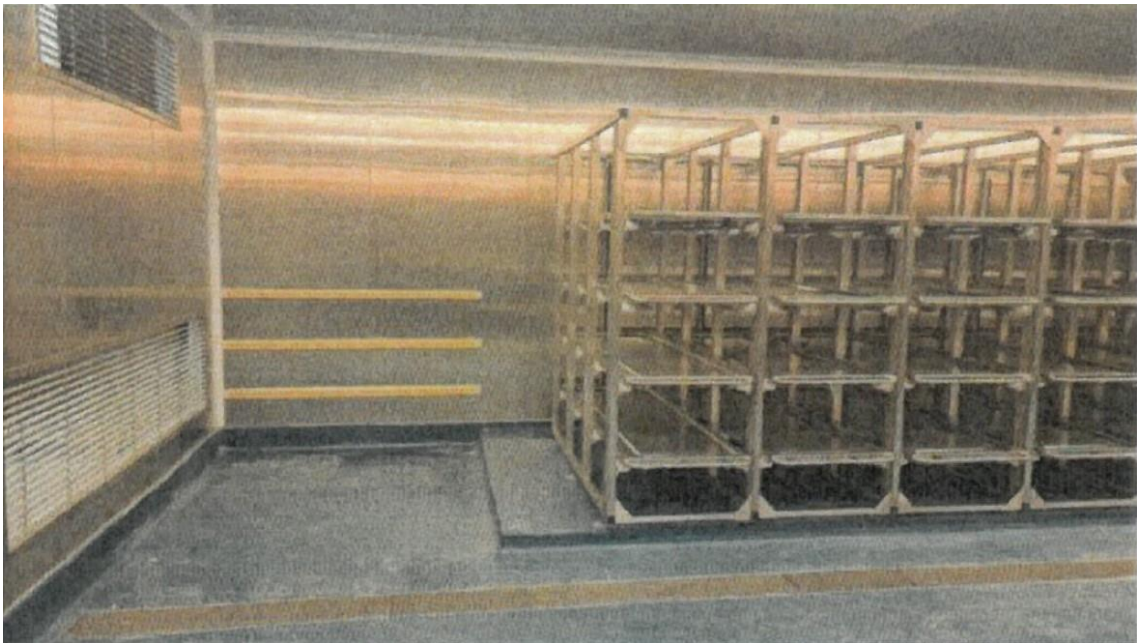


图 5：葵涌公众殓房内的临时遗体贮存装置



图 6：域多利公众殓房内的组合式遗体冷藏贮存装置

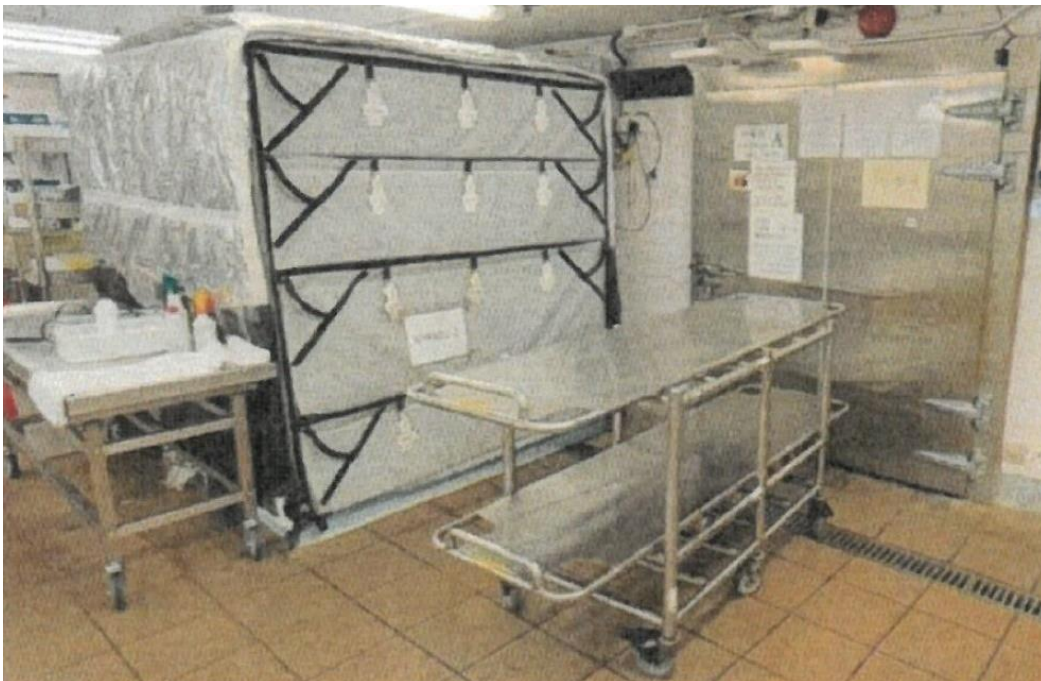
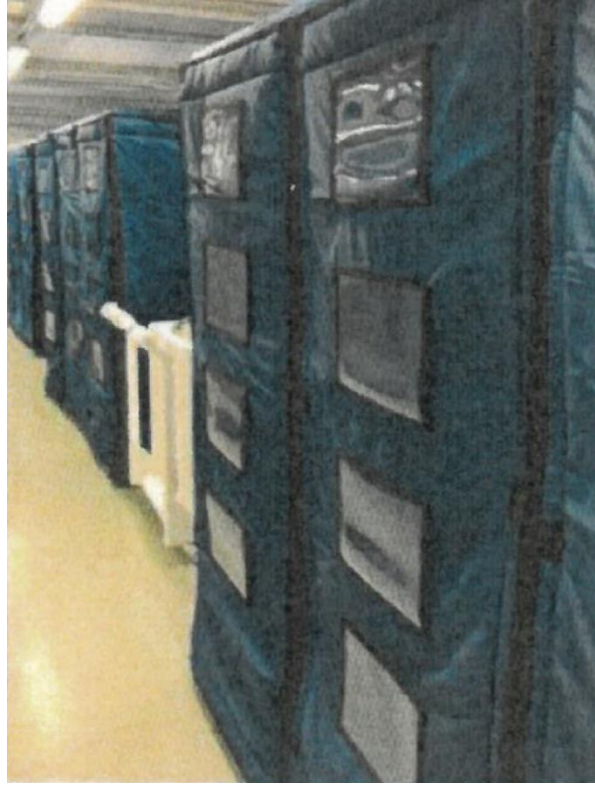


图 7：在疫情期间毗邻九龙公众殓房的临时建筑物⁴内的组合式遗体冷藏贮存装置



2.15 卫生署是按法例处理须报告之死亡个案的遗体，由于每宗个案所需处理时间均有不同，视乎个案的复杂程度而定，因此该署并没有就公众殓房遗体存放的安排设定时限或征收费用。

殓房运作及遗体存放安排

医管局

2.16 「殓房资讯管理系统」是医管局管理殓房内的遗体的电脑资讯系统。系统记录殓房内所有离世者的身份资料，并记录遗体的存取资料；职员可透过系统掌握殓房的即时使用情况，以便作出合适的处理遗体安排。同时，医管局亦制定了「殓房处理遗体的标准运作程序」，清楚厘定包括医院殓房接收及存放遗体等的各项工作程序。

⁴ 卫生署在疫情后已拆卸该临时建筑物。截至 2024 年 12 月，九龙公众殓房仍保留有 152 个遗体贮存量的固定遗体贮存装置作紧急用途。

2.17 若殮房存放的遗体超出固定可使用遗体存放格处理的数量，院方会考虑多项因素，包括家属的顾虑及意愿、个别殮房的实际运作情况，感染控制的考虑及遗体的整体状况及适合性等，而决定实施下列其中一项应变措施：（一）将遗体与另一具相同性别的遗体暂放于同一遗体存放格内；或（二）获家属同意后，转送遗体到其他公立医院殮房存放。

2.18 医管局表示，医院殮房因应实际需要安排多于一具遗体共用遗体存放格时，职员会根据「殮房处理遗体的标准运作程序」作处理，当中包括须遵守以下规定—

- i. 「一个存放格贮存一具遗体」原则（即除非当时殮房容量已满，否则一个存放格不可存放多于一具遗体）；
- ii. 倘共用同一存放格实属必要，则须确保细小的遗体（一般界定为年龄 10 岁或以下）不得和大型遗体存放在一起；
- iii. 不同性别的遗体不得放置于同一存放格内；
- iv. 为配合运作需要，各殮房亦须预留合理数目的遗体存放格，用以接收办公时间以外运来的遗体。

卫生署

2.19 卫生署有机制监察公众殮房的使用情况及遗体贮存量，并制订相应分流措施。当存放于公众殮房的遗体数目持续上升，并预计固定贮存装置的使用率将于短时间内接近饱和或已饱和时，该署会采取措施增加遗体贮存数量，包括加设非固定临时贮存装置，以及重新开放九龙公众殮房。

2.20 卫生署认为，公众殮房使用率主要受遗体流入率和流出率所影响。遗体流入率与本港人口结构（即总人口、死亡率及老龄化比例等）相关，而遗体流出率则与涵盖火化服务、遗体埋葬，以至其他殡葬服务供应等的先人离世手续有关。

2.21 现时，每年冬季流感高峰期及农历年长假期前后⁵，三间运作中的公众殓房的使用率均接近饱和，卫生署自 2008 年起均需在农历年长假期期间重开九龙公众殓房，以纾缓三间运作中的公众殓房的贮存压力。九龙公众殓房自 2005 年关闭后，现时并没有常驻工作人员；其员工已转移至葵涌公众殓房工作。每当九龙公众殓房需要重启及运作时，卫生署需由其余三间公众殓房调拨人手，而相关人员须加班工作以应付殓房服务需求。自富山公众殓房现址于 2022 年启用后，九龙公众殓房或富山遗体储存设施在 2023 及 2024 年并没有需要重启运作。

2.22 另一方面，卫生署自 2005 年起采用了公众殓房资讯系统，该系统结合采用「二维条码系统」及「无线射频辨识技术」，能快速核实遗体身分资料及追踪每具遗体所处的位置和处理状况，利便该署记录每一具遗体的处理，接收及移送过程。

2.23 就遗体存放安排，卫生署表示，在 2017 年至 2021 年期间，由于各公众殓房内所有的遗体贮存装置（包括固定及非固定贮存装置）的使用率不曾饱和，故殓房内的遗体贮存装置很少用作存放多于一具遗体。自富山公众殓房现址启用后，由于公众殓房遗体贮存量已获提升，贮存装置只会存放一具遗体。

2.24 尽管公众殓房的使用率一般不会达致饱和水平，然而，在新冠疫情初期⁶，葵涌公众殓房遗体数目突然大幅增加，贮存设施的使用率（包括固定及非固定贮存装置）在短时间内饱和，而又未能及时安排把遗体送至九龙公众殓房作分流贮存。由于葵涌公众殓房的部分固定遗体贮存装置的阔度和空间比较宽阔⁷，葵涌公众殓房职员当时曾于该些固定遗体贮存装置安排两具体型较为细小而性别相同的遗体，在事先已通知相关家属并在家属不反对有关安排的情况下，短暂共同贮存于该些比较宽阔的固定遗体贮存装置内。至于其他公众殓房则没有需要作类似安排。

⁵ 受文化及传统的影响，先人家属一般不倾向在农历新年期间安排葬礼。

⁶ 2020 年 2 月 20 日至 3 月 24 日期间。

⁷ 公众殓房固定遗体贮存装置的阔度一般为 66 厘米，然而，葵涌公众殓房内的部分固定遗体贮存装置阔度则为 73 厘米。

离世手续安排

医管局

2.25 就一般医院内无须报告的死亡个案，当病人于病房过身后（经医生诊断为自然死亡），先人遗体会移送医院殮房存放。医管局为协助先人家属了解处理死亡登记或医院领取遗体的程序，病房职员会向他们提供相关单张或小册子（见图 8），并介绍领取死因医学证明书及领取遗体的程序要求。

图 8：医管局辖下广华医院有关办理先人离世手续的小册子



（图片来源：医管局网页）

2.26 申请人于病人过身后需要前往医院的死亡文件办事处办理及领取相关文件，包括：

- i. 死因医学证明书（即《生死登记条例》表格 18）；

- ii. 医学证明书（火葬）（即《火葬及纪念花园规例》表格 2）（只适用于火葬遗体）；及
- iii. 认领遗体证明书。

一般情况下，医院在病人过身后三个工作天内备妥及签发相关文件。

2.27 先人家属在决定殡葬安排后（如火葬或土葬），申请人须携同上述医院发出的文件正本及离世者的身份证明文件，亲身前往由食环署、入境处及卫生署组成的联合办事处，为先人办理下列死亡文件—

- i. 死亡登记证明书（即《生死登记条例》表格 12）；及
- ii. （只适用于火葬遗体）火葬许可证（即《火葬及纪念花园规例》表格 3）；或
- iii. （只适用于土葬遗体）土葬准许证（即《生死登记条例》表格 10）。

2.28 先人家属于联合办事处办妥相关文件后，便可安排丧礼等的殡葬事宜。他们可先透过医院的死亡文件办事处预约领取遗体时段，并携同包括认领遗体证明书、死亡登记证明书（即《生死登记条例》表格 12），以及先人和申请人的身份证明等文件，到医院殮房进行遗体确认及领取手续。其后，遗体便可由殡仪从业员协助下安排移送离院。

2.29 至于经医院急症室移送至公众殮房的须予报告的死亡个案，医院须呈报在急症室离世而未能确定死因的病人个案予死因裁判庭，并将遗体安排运往卫生署辖下公众殮房进行相关法定程序。在等候安排运送期间，遗体或需暂存医院急症室，之后交付警方跟进，并由食环署尸体处理队移送遗体至公众殮房。

2.30 另一方面，就医管局按《死因裁判官条例》所处理的须予报告的死亡个案，医院死亡文件办事处职员会先安排先人家属于医院殮房会见警方，录取简单口供和初步辨认遗体，并同时安排

约见病理学医生。家属可经由病理学医生向死因裁判官申请尸体豁免剖验，死因裁判官会视乎情况约见家属。如得到死因裁判官批准豁免尸体剖验，先人家属可于办公时间内携同先人身份证明文件正本，前往医院死亡文件办事处领取「授权埋葬 / 火葬尸体命令证明书」（即《生死登记条例》表格 11）和认领遗体证明书，其后办理殓葬事宜。

2.31 如医管局收到死因裁判庭发出的尸体剖验命令，殓房职员及负责的病理学医生会尽快安排解剖。当病理学医生完成剖验后会签发死因医学证明，家属便可前往医院的死亡文件办事处办理手续领取死因医学证明书（即《生死登记条例》表格 18）、医学证明书（火葬）（即《火葬及纪念花园规例》表格 2）（只适用于火葬遗体）及认领遗体证明书，以进行认领遗体及殓葬事宜。

2.32 一般而言，根据医管局有关处理须向死因裁判官报告死亡的个案的运作通告，此类个案均须于合理可行的情况下尽快向死因裁判官呈报，而理想时间为 24 至 48 小时之内⁸。当医管局收到法庭发出的解剖令，殓房职员及负责的病理学医生会尽快安排解剖，而解剖报告一般于完成解剖后三个月内呈交死因裁判官。

卫生署

2.33 所有经由公众殓房处理的死亡个案均须通知死因裁判官及香港警务处并展开调查。遗体由食环署移送至公众殓房后，警方会为先人家属安排与卫生署的法医预约会面，然后辨认遗体。先人家属可申请豁免剖验。在先人家属与法医会面并辨认遗体后，卫生署法医服务会向死因裁判官呈交报告。死因裁判官会根据报告，决定是否需要对遗体进行剖验、调查或研讯以裁定死因。

2.34 死因裁判官会视乎情况（即可于裁定死因前）签署「授权埋葬 / 火葬尸体命令证明书」（即《生死登记条例》表格 11）。除需要进行剖验个案外，家属一般在辨认遗体后两个工作天内便可领取「授权埋葬 / 火葬尸体命令证明书」，并在取得相关证明书后安排殓葬事宜和认领遗体。如须进行尸体剖验，家属须待法医完成剖验后才可认领遗体；剖验一般可于辨认遗体后三个工作天内完成。

⁸ 根据医管局资料，在 2024 年 10 月，该局就须予呈报的死亡个案的呈报时间平均为大约 15 小时。

死亡登记

2.35 根据《生死登记条例》(香港法例第 174 章),所有在香港的死亡个案均须向生死登记官登记。根据《生死登记条例》,不属于《生死登记条例》第 14 条下须予报告的死亡个案(即**无须报告的死亡个案**)须于 14 日内办理登记;先人家属或其他有关人士必须在先人死后 14 日内向登记官员呈交经签署的登记表格。申报人可选择亲身到死亡登记处为先人办理死亡登记。而合格的申报人亦可透过互联网办理死亡登记。

2.36 至于**须予报告的死亡个案**(例如中毒或涉及暴力等),则会呈报至死因裁判官,死因裁判官或会进行研讯裁定死因,然后通知生死登记官办理死亡登记。

2.37 入境处辖下设有三间死亡登记处,包括生死登记总处、港岛死亡登记处及九龙死亡登记处。生死登记总处平日主要处理由死因裁判官转介的死亡登记个案;并于星期日及公众假期负责处理**无须报告的死亡登记个案**。至于另外两间死亡登记处只于星期一至六处理**无须报告的死亡登记个案**;星期日及公众假期则休息。

无须报告的死亡个案

2.38 就**无须报告的死亡登记个案**,先人家属或与先人相关的人士⁹可作为申报人,并可选择携同先人的死亡文件正本¹⁰亲身到死亡登记处免费办理先人的死亡登记事宜。申报人可即日完成办理死亡登记的程序,并获签发「死亡登记证明书」(即《生死登记条例》表格 12 或表格 10);如需领取一份死亡登记事项的核证副本

⁹ 根据《生死登记条例》第 14 条,死者家属或与死者相关的人士包括死者死亡时在场或在死者死前最后患病期间照顾死者的至亲、在死者死亡时在场或在死者死前最后患病期间照顾死者的每一个人、知悉死者在房屋内死亡的该房屋占用人、该房屋的每一名住客,或安排埋葬死者尸体的人。

¹⁰ 包括:在死者去世前最后患病期间为其诊治的注册医生所签署的死因医学证明书(《生死登记条例》表格 18);死者的香港身份证或旅行证件;申报人的香港身份证或旅行证件;申报人亦须根据法例提供死者的职业、国籍、婚姻状况等资料。

(一般称为「死亡证明书」,即《生死登记条例》表格 2),则要缴付港币 140 元。

2.39 除了亲身办理外,申报人亦可透过网上办理死亡登记:即使用「智方便+」¹¹流动应用程式的功能,在网上认证其身份并办理死亡登记手续。经认证身份的申报人,可透过相应的流动应用程式或政府网页¹²申报须予登记的资料,并上传所需证明文件(注 7)。入境处职员会审视并核对相关资料。如资料齐备,死亡登记处一般在申报人经提交数码签署的登记表格当天或下一个工作天内完成处理。其后,申报人可于完成上述登记手续后,申请先人的死亡证明书(即《生死登记条例》表格 2),并可选择亲身到死亡登记处领取或以邮递方式收取。

须予报告的死亡个案

2.40 须予报告的死亡个案指《死因裁判官条例》(香港法例第 504 章)附表 1 第 1 部所指明的死亡个案;一般指先人过身前未经注册医生诊治,或因意外、中毒或暴力而致死亡等情况。此类个案的先人家属无须亲身办理死亡登记。

2.41 所有属于须予报告的死亡个案,均会报告予死因裁判官(通常透过警方进行)。死因裁判官可进行调查(包括验尸)或研讯以裁定死亡原因。死因裁判官会视乎情况(可在裁定死因前),下令将尸体土葬或火葬,并签发「授权埋葬/火葬尸体命令证明书」(即《生死登记条例》表格 11)。当死因裁判官裁定死因后,登记官员会获通知办理该宗个案的死亡登记,并于登记后以书面通知先人家属。收到相关通知书后,家属可向入境处申领死亡登记记项的核证副本(即《生死登记条例》表格 2)。

¹¹ 「智方便」有两个版本,分别为「智方便」及「智方便+」。两者的差别是「智方便+」可额外提供数码签署功能。

¹² 如「入境处流动应用程式」、入境处网页或香港政府一站通网页(网址:www.immd.gov.hk/edeathreg)。

火葬及土葬事宜

有关火葬事宜的安排

火葬设施

2.42 政府辖下有六个火葬场，分别位于港岛哥连臣角、九龙钻石山、新界富山、葵涌、和合石以及长洲，合共设有 34 个遗体火化炉及一个骨殖火化炉，以提供遗体及骸骨火化服务。

2.43 自 2000 年起，食环署的服务承诺是在市民提出申请翌日起计的 15 天内安排火化时段。为确保上述 15 天内有充足的火化时段可供家属预订，该署会考虑多项因素¹³，拟定每日可供预约火化时段的计划表。

2.44 倘若 15 天内可供预订火化时段合共少于 10 节¹⁴，食环署会按既定机制安排指定的火葬场增加额外的火化时段以应付需求。由于市民对周末的火葬服务需求比较殷切，星期六及日的火化时段节数会比平日多。

2.45 另一方面，香港现时共有六个私营火葬场设于佛教寺院内，并不开放给一般市民使用¹⁵。该六个私营火葬场由食环署负责按照《火葬及纪念花园规例》进行规管。如私营火葬场拟进行火化仪式，食环署要求有关人士最少 48 小时前向该署提交书面申请和相关文件¹⁶，该署并会派员于火化当日监督火化过程。

¹³ 例如过去一年同期的火化服务需求、该年预测的死亡率；以及机电工程署拟订火化炉的维修保养日程。

¹⁴ 不包括使用量低的长洲火葬场。

¹⁵ 全部私营火葬场载列于《公众卫生及市政条例》（香港法例第 132 章）附表 5 第 6 部，六个地点包括：大屿山大澳羌山观音庙、大屿山昂平宝莲寺、大屿山羌山灵隐寺、大屿山宝林寺、荃湾竹林禅院及荃湾西竹林庙。

¹⁶ 包括法定「火葬许可证」（即《火葬及纪念花园规例》表格 3）或「授权火葬尸体命令证明书」（即《生死登记条例》（第 174 章）表格 11）。

安排火葬

2.46 有关火葬事宜的安排，须予报告的死亡个案及无须报告的死亡个案各有不同的处理方式。

2.47 就无须报告的死亡个案，卫生署根据《火葬及纪念花园规例》（香港法例第 132M 章）签发「火葬许可证」（即《火葬及纪念花园规例》表格 3）；而须予报告的死亡个案则须由死因裁判官签发「授权埋葬 / 火葬尸体命令证明书」（即《生死登记条例》（第 174 章）表格 11）。

2.48 就无须报告的死亡个案，家属为先人申请「火葬许可证」前，申请人须先取得以下文件：

- i. 由注册医生为先人签发的「死因医学证明书」（即《生死登记条例》表格 18）；
- ii. 由注册医生为先人签发的「医学证明书（火葬）」（即《火葬及纪念花园规例》表格 2）；及
- iii. 由入境处签发的「死亡登记证明书」（即《生死登记条例》表格 12）。

2.49 之后，申请人须向卫生署辖下的火葬许可证办事处提交已填妥的「火葬申请书」（即《火葬及纪念花园规例》表格 1），以及提供先人和申请人的身份证明文件连同上述三项文件的正本；如所需文件齐备，卫生署会签发「火葬许可证」（即《火葬及纪念花园规例》表格 3），相关手续一般需时约 30 至 60 分钟。

2.50 至于须予报告的死亡个案，在取得由死因裁判官签发的「授权埋葬 / 火葬尸体命令证明书」（即《生死登记条例》表格 11）后，家属不需要再到卫生署辖下的火葬许可证办事处申请「火葬许可证」，可直接在联合办事处向食环署的火葬预订办事处安排火葬。

2.51 在完成申领「火葬许可证」（即《火葬及纪念花园规例》表格 3）或「授权埋葬 / 火葬尸体命令证明书」（即《生死登记条例》（第 174 章）表格 11）后，先人家属可选择自行或授权持牌殮

葬商或他人¹⁷代为预订火化时段。申请人除了可以亲身前往火葬预订办事处办理手续，亦可透过使用食环署网页及「网上火葬申请及预付费用系统」¹⁸预订火化时段。

2.52 完成火化仪式后，申请人或其授权持牌殮葬商或其他获授权人士可于火化后四天到所拣选的骨灰领取处¹⁹领回骨灰。食环署在交回骨灰时会同时向骨灰领取人发出「领取骨灰许可证」（FEHB 153）。

有关土葬事宜的安排

土葬设施

2.53 食环署负责管理十个公众坟场，包括：香港坟场、扫杆埔咖啡园坟场、新九龙 8 号坟场（钻石山金塔坟场）、赤柱监狱坟场、和合石坟场、长洲坟场、大澳坟场、礼智园坟场及两个位于沙岭的坟场。

2.54 现时，有四个公众坟场（和合石坟场、长洲坟场、大澳坟场及礼智园坟场）设有棺木墓地，供市民申请土葬。如欲把先人遗体以土葬方式安葬于长洲坟场、大澳坟场或礼智园坟场，申请人必须出示由有关乡事委员会发出的证明信及先人的法定代理人或最近亲作出的法定声明文件正本及副本一份，证明先人是岛上原居村民、真正居民、或为他们的未成年子女，申请才获批准。

2.55 先人遗体下葬于上述四个公众坟场不属永久性质，根据现行规定，在公众坟场下葬满六年后须捡拾骨殖（即俗称「执骨」）。食环署会每年于政府宪报颁布规令，规定凡葬于上述公众坟场墓穴已逾六年的骸骨，必须迁移或捡拾。倘于规令期限届满骨殖仍未捡拾，则由政府捡拾，加以火化，然后将骨灰安置于沙岭坟场公墓内。市民亦可安排由承办丧葬者捡拾，加以火化，或重葬于和合石坟场的金塔地段内。

¹⁷ 若授权持牌殮葬商职员或其他人士代办预订火葬时段，申请人及获授权人必须填妥及签署「申请安排私人火葬」表格（FEHB 135）的相关部分。持牌殮葬商亦须在相关部分签署及盖上其印章。

¹⁸ 食环署已推出全新的网上系统——「坟场及火葬场服务平台」。自 2024 年 10 月起，新系统完全取代「网上火葬申请及预付费用系统」提供网上火葬申请服务。

¹⁹ 有关火葬场或港岛或九龙坟场及火葬场办事处。

安排土葬

2.56 家属为先人完成死亡登记程序后，可办理有关土葬事宜的安排。申请人（或其所聘用持牌殮葬商²⁰）须预先与拟安葬遗体的有关坟场办事处预约安葬日期。其后在安葬当日，申请人须带备填妥的「申请安葬于公众坟场」表格（FEHB 144）及「死亡登记证明书」（即《生死登记条例》表格 10）或「授权埋葬尸体命令证明书」（即《生死登记条例》表格 11）前往有关的坟场办事处办理手续。待核实有关文件后，食环署会为合资格的申请人在申请当天编配棺葬墓地。

丧礼安排事宜

遗体告别设施

2.57 法例规定，从事经营殡仪馆业务有关的人，其行业或业务须持有食环署发出的有效殡仪馆牌照。

2.58 现时，全港共有七间持牌殡仪馆²¹，它们均同时持有殮葬商牌照。七间持牌殡仪馆设有礼堂和存放及处理遗体的殮房等设施，其主要服务包括运送遗体、安排丧礼仪式及租用殡仪馆等，当中三间由非牟利机构营办。先人家属若要租用殡仪馆的礼堂及殮房设施，可透过任何一间持牌殮葬商代办或直接向殡仪馆查询。

2.59 除了七间持牌殡仪馆，政府部门或公营机构亦有提供遗体告别设施。

医管局

2.60 医管局辖下的大部分医院殮房均设有小礼堂或房间。在医院去世的病人，家属可在该医院为先人举行简单仪式、化妆及装身，把遗体直接送往火葬场或坟场进行火葬或土葬。

²⁰ 食环署网页载有持牌殮葬商处所名单：https://www.fehd.gov.hk/tc_chi/cc/lu.pdf。

²¹ 食环署网页载有持牌殡仪馆处所名单：https://www.fehd.gov.hk/tc_chi/cc/lfp.pdf。

2.61 上述仪式一般称作「院出服务」，属医管局对院内离世的病人所作的恩恤安排，不另收费。有需要的家属可以向医院的死亡文件办事处或总务部查询及预约使用院出服务。同时，为方便市民为先人办理离世手续，食环署的「办理身后事须知」小册子备有提供有关服务的医院名单、查询电话及办公时间。

卫生署

2.62 由卫生署管辖的公众殮房，也有类似医院的设施，可供家属举行简单告别仪式后，把先人遗体直接送往火葬场或坟场进行火葬或土葬。

2.63 卫生署表示，在以往的三间殮房当中，旧富山公众殮房有惜别亭（设有上盖的室外空间），供先人家属作简单告别仪式之用。先人家属可按先到先得的方式使用惜别亭。葵涌公众殮房设有有上盖的半室外空间供先人家属作简单告别仪式。然而，域多利亞公众殮房因场地限制而没有空间可设置类似惜别亭的设施。如若先人家属有实际需要，卫生署亦容许家属于殮房近出口位置进行简单告别仪式。

2.64 至于位于 2022 年底落成的新界（沙田）法医学大楼的富山公众殮房现址，设有三间遗体告别室，提供安静和私隐度高的环境予先人家属举行简单送别仪式。殮房职员会在先人家属领回遗体时询问其会否使用遗体告别室，并按先到先得方式分配可供使用的遗体告别室予家属。家属使用遗体告别室毋须登记预约亦不用缴交费用。

2.65 另外，卫生署亦计划在重置后的域多利亞公众殮房内设立室内遗体告别室，以便先人家属有需要时进行简单告别仪式之用。

食环署

2.66 食环署辖下各火葬场均设有礼堂供家属作简单的告别仪式，所有为先人预订火化服务的家属均可于火化当天免费使用火葬场内指定的礼堂。在办理有关确认手续后，该署职员会按其到达火葬场的先后顺序编配礼堂进行告别仪式，而每节的建议使用时间为不多于 30 分钟。

持牌殡仪馆及持牌殮葬商

2.67 除了从事经营殡仪馆业务须按法定要求持有食环署发出的有效殡仪馆牌照外（上文**第 2.58 段**），从事承办一切或任何与火葬或埋葬人类遗体有关的人，其行业或业务亦须持有食环署发出的有效殮葬商牌照。

2.68 现时，全港有约 130 间持牌殮葬商。持牌殮葬商分两类，分别为名单甲及名单乙（**注 20**）。名单甲及名单乙的持牌殮葬商均须遵守六项主要持牌条件，包括须置备环保棺供顾客选购，而其供出售的环保棺须符合既定规格。至于名单乙的持牌殮葬商，须遵守包括不得在处所内存放任何形式的先人遗骸、遗体或骨灰、须遮蔽店铺及不得摆放棺木等的七项特定持牌条件。

食环署发牌要求与规管

2.69 食环署是根据《公众卫生及市政条例》（香港法例第 132 章）下的附属法例—《殡仪馆规例》（香港法例第 132AD 章）及《殮葬商规例》（香港法例第 132CB 章）签发「殡仪馆牌照」及「殮葬商牌照」。

2.70 食环署执行上述法规旨在保障公众卫生。当处理相关牌照申请时，该署主要考虑申领牌照经营业务的店铺是否符合有关卫生要求、政府租契条件与法定图则的规限等。该署并在接获牌照申请时，转交申请到有关政府部门（包括民政事务总署、地政总署及规划署等）以征询意见。如各有关部门认为申请符合规定，食环署会向申请人发出载列各项卫生规定和条件的发牌条件通知书，连同有关部门的意见和要求（如有的话），以供申请人遵办。经证实申请人已完全遵办所有发牌条件后，食环署会向申请人签发相关牌照。持牌人获批牌照后，必须时刻遵守所有发牌条件和持牌条件。

2.71 就规管持牌殡仪馆及殮葬商方面，食环署会对违规情况采取警告、暂时吊销牌照和取消牌照等行动。具体而言，该署每月一次对持牌殡仪馆进行例行巡查，殮葬商则为每季一次。例行巡查由该署辖下的坟场及火葬场组（坟葬组）的卫生督察负责，巡查工序包括检查店铺是否遵守发牌或持牌条件。若发现有涉嫌违反发

牌或持牌条件的情况，坟葬组会给予持牌人口头警告，并会转介有关分区环境卫生办事处（「环卫办」）作出进一步跟进。

2.72 至于就持牌殡仪馆及殮葬商的投诉，由投诉处理单位（即有关持牌处所所属分区环卫办）负责处理及跟进。另外，坟葬组亦会每月进行突击行动，以抽查持牌殮葬商有否符合《殮葬商规例》（第 132CB 章）第 10 条有关登记册的要求，如发现有关违规情况，署方会考虑作出检控。

2.73 另一方面，政府部门或公营机构及私营医疗机构的殮房，不受《殡仪馆规例》规管²²。

骨灰处理

2.74 家属在先人完成火化，并领回先人的骨灰后，其后需决定处理骨灰的方式。一般而言，火化后的先人骨灰有不同处理方式，常见的处理方法包括：

- (i) 绿色殡葬，例如撒放在指定海域、政府管理或私营坟场内的纪念花园；
- (ii) 传统殡葬，例如加葬于公众坟场金塔位、安放在政府管理或持牌私营的骨灰安置所；
- (iii) 其他处理先人骨灰的方法，如安放在家中²³，或使用食环署骨灰暂存服务。

²² 《殡仪馆规例》（第 132AD 章）第 3 条的释义订明，殡仪馆是指殮房，但不包括根据《死因裁判官条例》（第 504 章）拨作接收尸体以待验尸之用的地方、位于由政府所营办或管辖的医院或同类机构的场地范围内的殮房或位于根据《私营医疗机构条例》（第 633 章）领有有效牌照的、该条例所指的医院或场地。

²³ 由于火化后的骨灰已经高温处理，故不会引致公共卫生问题。根据《私营骨灰安置所条例》（香港法例第 630 章）第 7 条，市民可于住宅内存放不多于 10 个骨灰容器，每个容器内存放不多于一名先人的骨灰。

绿色殡葬

2.75 随着香港人口增长和老化，社会对殓葬设施需求增加，为应付需求，政府积极推广绿色殡葬，鼓励市民以更环保及可持续的方式处理先人骨灰。现时绿色殡葬包括以海上或纪念花园撒灰的方式来处理骨灰，让先人的骨灰回归自然。海上撒放骨灰并不占用额外土地，而纪念花园亦可循环地使用。两种方式均有助节省珍贵的土地资源，既符合可持续发展的原则，长远而言亦可望纾缓灵灰安置设施的需求和压力。有关绿色殡葬近年的使用情况，请参见表 3。

表 3：绿色殡葬使用情况

年份	纪念花园撒灰		海上撒灰 (3)	绿色殡葬宗数 (1)+(2)+(3)	占死亡总人数比例
	食环署 (1)	私营坟场 ²⁴ (2)			
2016	4,004	462	900	5,366	11.5%
2017	4,966	607	966	6,539	14.3%
2018	5,352	722	972	7,046	14.8%
2019	6,280	730	899	7,909	16.2%
2020	6,247	575	854	7,676	15.2%
2021	6,544	568	906	8,018	15.6%
2022	7,695	742	1,012	9,449	15.4%
2023	7,465	772	1,144	9,381	16.5%
2024 (截至 10 月)	6,471	678	870	8,019	18.2%

2.76 食环署表示，近年绿色殡葬的普及程度已有改善。但移风易俗需时，该署会持续优化绿色殡葬设施和服务，并提供公众教育和宣传，包括设立绿色殡葬中央登记名册，旨在令绿色殡葬逐步成为处理骨灰的主流安排。另一方面，为加强推广绿色殡葬，该署

²⁴ 包括将军澳华人永远坟场纪念花园及薄扶林华人基督教坟场纪念花园。

会继续兴建更多纪念花园，包括预计明年位于沙田石门的新纪念花园将会落成启用。此外，政府亦鼓励非政府机构和宗教团体在合适地方兴建纪念花园。

图 9：食环署辖下的屯门曾咀纪念花园



(图片来源：食环署网页)

海上撒放骨灰

2.77 先人家属可申请自行安排船只或使用食环署提供的免费渡轮服务，并在指定香港海域内撒放先人骨灰。现时有三个指定海域范围，包括塔门以东、东龙洲以东及西博寮海峡以南。

2.78 现时，食环署每月提供数班渡轮，逢周六早上（公众假期除外）开出一班，接载市民前往指定海域进行撒灰仪式。家属可将已获批准撒放的先人骨灰及少量鲜花花瓣撒入海中。

2.79 至于具体申请手续，申请人²⁵须填写「申请在香港海域内将先人骨灰撒海」表格（FEHB 198），并须在拟撒灰日期前至少 10 天把填妥的申请表格（FEHB 198）、「领取骨灰许可证」（FEHB 153）正本，以及先人香港身份证明文件副本送交至食环署辖下的坟场及火葬场办事处。该署在接获海上撒放骨灰申请后，一般可于五个工作日内完成批核。

²⁵ 申请人须为「领取骨灰许可证」（FEHB 153）的持证人或获其授权的人士。

纪念花园撒放骨灰

2.80 现时，食环署辖下有 12 个公众骨灰安置所，公众骨灰安置所内共设有 13 个纪念花园，包括—

表 4：食环署辖下公众骨灰安置所内的纪念花园

纪念花园			
1.	哥连臣角纪念花园 (1号(旧))	8.	曾咀纪念花园
2.	哥连臣角纪念花园 (2号(新))	9.	和合石纪念花园 (第三期)
3.	钻石山纪念花园 (1号(旧))	10.	和合石纪念花园 (第五期)
4.	钻石山纪念花园 (2号(新))	11.	长洲纪念花园
5.	富山纪念花园	12.	南丫岛纪念花园
6.	葵涌纪念花园 (1号(旧))	13.	坪洲纪念花园
7.	葵涌纪念花园 (2号(新))		

2.81 家属可以在纪念花园举行送别仪式，并可选择亲自或由食环署职员代为撒放先人骨灰。署方在纪念花园备设撒灰器，供先人家属免费使用（**图 10**）；他们亦可使用自携的撒灰器撒放先人骨灰。此外，家属可于纪念花园内的纪念碑墙设置牌匾，悼念先人。

图 10：食环署在纪念花园备设撒灰器



（图片来源：食环署网页）

2.82 具体而言，申请人²⁶须填写「申请在纪念花园内撒放骨灰 / 安装纪念牌匾」表格（FEHB 219），并须在拟撒灰日期前至少 14 天把填妥的申请表格（FEHB 219）、「领取骨灰许可证」（FEHB 153）正本，以及先人香港身份证明文件副本送交以食环署辖下的坟场及火葬场办事处²⁷。该署在接获纪念花园撒放骨灰申请后，一般会在 10 个工作日内完成批核。

²⁶ 申请人须为「领取骨灰许可证」（FEHB 153）的持证人或获其授权的人士。

²⁷ 如若申请人拟在离岛区的纪念花园撒放先人骨灰，申请人须另外提供相关文件以证明其为离岛区原居民或连续居住当地的真正居民，或为他们的未成年子女。

2.83 至于私营坟场，亦设有纪念花园供市民撒放先人骨灰，先人家属可自行向有关私营坟场进一步查询有关详情。

政府骨灰安置所的骨灰龕位

2.84 食环署辖下骨灰安置所设置两类骨灰龕位：（一）标准骨灰龕，可安放多于两位先人的骨灰；及（二）大型骨灰龕，可安放多于四位先人的骨灰。

2.85 符合既定条件先人²⁸的骨灰可存放于食环署辖下 12 个骨灰安置所， 该些骨灰安置所表列如下—

表 5：食环署辖下的公众骨灰安置所

公众骨灰安置所			
1.	哥连臣角灵灰安置所	7.	和合石灵灰安置所
2.	哥连臣角新厦灵灰安置所	8.	黄泥涌道灵灰安置所
3.	钻石山灵灰安置所	9.	长洲灵灰安置所
4.	富山灵灰安置所	10.	礼智园灵灰安置所
5.	葵涌灵灰安置所	11.	南丫岛灵灰安置所
6.	曾咀灵灰安置所	12.	坪洲灵灰安置所

2.86 现时，公众龕位有足够供应，基本上无需轮候。食环署除了每年一次综合编配公众骨灰龕位之外，亦会每月推出约 1,700 个位于曾咀灵灰安置所的新建龕位供市民申请。

2.87 由 2019 年 4 月起，食环署所分配的公众骨灰龕位均为可续期骨灰龕位。该署会以公开、公平和公正方式编配骨灰龕位。所有可供申请编配的骨灰龕位均以搅珠及电脑随机编配方式编配予申请人，每个中签者均会获编配一个特定骨灰龕位，而非自行拣选龕位。申请人须依照公布的安排递交申请表格。

²⁸ 包括：离世时是香港居民，而其遗骸于离世后 3 个月内在政府火葬场火化；或在紧接其离世前的 20 年内，有最少 10 年是香港居民，而其遗骸是在香港以外的地方火化；或其遗骸是经合法检拾后在政府火葬场火化。

2.88 食环署指，获编配的骨灰龕位，可随时申请加放先人骨灰，不用轮候。该署呼吁市民尽量善用现有的公众骨灰龕位，以善用政府资源。因此，除了可申请编配可续期的新骨灰龕位，申请人亦可以申请在现有的骨灰龕位中加放有近亲或密切关系²⁹的先人的骨灰；申请人须具备首位先人与其他先人的关系证明文件³⁰。

2.89 至于就持牌的私营骨灰安置所，现时本港有 13 间持牌私营骨灰安置所，市民可参考私营骨灰安置所发牌委员会网页的私营骨灰安置所登记册，或自行向有关私营骨灰安置所查询进一步详情。

2.90 此外，食环署表示，自《私营骨灰安置所条例》（香港法例第 630 章）于 2017 年 6 月 30 日生效后，其辖下私营骨灰安置所事务办事处专责执行上述《条例》，规管私营骨灰安置所，包括对非法营运及不当处置骨灰的骨灰安置所采取执法行动等。

政府坟场金塔墓穴加放先人骨灰

2.91 在公众坟场已安葬先人遗骸的金塔墓穴可加放先人骨灰或骨殖。除第一位先人外，一个金塔墓穴最多可加放两个金塔或骨灰瓮，而加葬的先人与首位先人必须有近亲或密切关系（**注 29**）。与上段有关申请在现有骨灰龕位中加放先人骨灰的做法类似，申请在政府坟场的金塔墓穴加放先人骨灰或骨殖的申请人亦须提供首位安葬先人与其他先人的关系证明文件（**注 30**）。

²⁹ 一般指有家属关系的先人，例如首位安放的先人的配偶、父母、祖父母、外祖父母、兄弟、姊妹、配偶的父亲、配偶的母亲、媳妇、女婿或父系或母系的直系后裔。此外，如加放先人与首位先人有密切关系，食环署亦会考虑相关申请。

³⁰ 如无法提供有效文件，可在食环署港岛或九龙坟场及火葬场办事处宣誓。

其他骨灰处理方式

2.92 政府骨灰暂存服务属过渡安排，凡符合既定准则人士³¹的骨灰，可申请暂存在食环署的骨灰暂存设施内。目前，位于葵涌火葬场的骨灰暂存设施只接受存放骨灰袋；而位于和合石火葬场的骨灰暂存设施只接受存放骨灰瓮。市民如需拜祭先人，可使用有关骨灰暂存设施附近灵灰安置所内的现有设施进行拜祭。

配合绿色殡葬的其他安排

2.93 食环署于 2010 年 6 月推出「无尽思念」网站³²，免费供市民为先人设立纪念网页，可以随时随地在网上追思逝去的挚爱亲友。「无尽思念」网站并于 2018 年推出流动应用程序，具个人化设定、讯息通知和社交媒体分享功能，方便市民透过流动装置悼念逝去的亲友；在新冠疫情期间，「无尽思念」网站让市民足不出户亦可悼念先人。

2.94 此外，政府在 2019 年推出绿色殡葬中央登记名册，让市民免费登记选择绿色殡葬，预早规划身后安排并把其决定告知家人；当登记人离世后，其亲友在申请火化服务时，食环署可从电脑系统得知登记人的意愿。

关于在居处离世的安排

2.95 近年，有市民倾向选择「在居处离世」，即在自己熟悉的环境中与亲人共聚，直至离世；具体而言，通常指病人可在其选择的地方渡过最后的日子，例如在家中、安老院或护养院。以往因法例要求，只有在家中和护养院离世的**无须报告的死亡个案**可免除向死因裁判官呈报（下文**第 2.96 段**）；而在并非护养院的安老院或

³¹ 包括死亡时是香港居民，而其遗骸于死亡后三个月内在政府火葬场内火葬；或其遗骸在《公众卫生及市政条例》（第 132 章）附表 5 第 6 部所指明的私营火葬场内火葬；或在紧接其死亡前的 20 年内，有最少 10 年是香港居民，而其遗骸经证实是在香港以外的合法火葬场内火葬；或其遗骸是在香港经合法捡拾后并在政府火葬场火葬；或其骨灰在递交申请前曾存放于香港的私营骨灰安置所内。

³² www.memorial.gov.hk

残疾人士院舍离世的病人则属**须予报告的死亡个案**。为让晚期病人就他们自身的治疗和护理安排有更多选择，政府已修订相关法例以助居于院舍的晚期病人可选择在居处离世（下文**第 2.97 段**）。

2.96 根据《死因裁判官条例》，当病人在家中和护养院自然死亡，并于离世前被诊断患有末期疾病，或在其死亡前的 14 日内的最后患病期间曾得到注册医生的诊治，并在离世后获注册医生诊断并确认属「自然死亡」而离世并签发「死因医学证明书」（即《生死登记条例》表格 18），其死亡属不须向死因裁判官呈报的个案，而其遗体亦无须送往卫生署公众殮房作法医学检验。若离世病人有需要火葬，注册医生可同时签发医学证明书（火葬）（即《火葬及纪念花园规例》表格 2）。

2.97 与在居处离世相关的《死因裁判官条例》和《生死登记条例》两项附属法例修订已于 2024 年 6 月生效。修例后，如在院舍离世的院友生前被诊断患有末期疾病，亦在离世前 14 日内的最后患病期间曾接受一名注册医生的诊治，及其死因证明书注明死于自然原因，则该宗死亡个案不属须予报告的死亡个案。

2.98 医管局会尊重病人的意愿，并按个别情况尽量配合并支援有需要的病人，例如提供纾缓治疗家居护理服务，以助病人出院重返社区，并减少不必要的住院治疗。该局亦会向病人提供一些在本港提供支援在家离世服务的非政府机构的资讯，相关服务包括：医生上门评估及提供征状处理、医生及社康护士定期家访、医生上门确认死因及遗体处理等。

2.99 另一方面，选择在居所或院舍离世的先人在获得注册医生确认并签发「死因医学证明书」（即《生死登记条例》表格 18）后，其家属可按一般**无须报告的死亡个案**的程序，前往入境处死亡登记处或透过「智方便+」流动应用程序办理死亡登记（上文**第 2.38 至 2.39 段**）及其后的相关离世手续。

3

未来方向

3.1 在面对自然灾害、公共卫生事件、安全事故等突发情况时，部门应研究就提供先人过世手续相关的公共服务制定应急机制及相关措施，明确各部门职责分工。以下综合了卫生署、食环署、医管局及入境处等四个政府部门在处理先人离世手续相关的公共服务的应变措施，详情如下—

卫生署

3.2 卫生署制订及实施多项短期措施及长远规划，以应对公众殓房服务需求因人口老龄化所导致的死亡人数上升而增加。该署已实施的短期措施包括：在公众殓房使用量接近或已饱和时，使用非固定临时遗体贮存装置，以在短时间内增加遗体贮存量；保留已关闭的九龙公众殓房作为后备分流殓房等。长远规划则包括重置富山公众殓房及域多利亞公众殓房。前者于 2022 年底投入服务，后者则会尽早提交立法会审批拨款，并预计在取得拨款批准后展开工程，目标是约在 4 年半内竣工。当所有重置计划完成并启用后，届时两所相关公众殓房将提供相较现时多超过四倍的固定遗体贮存装置³³，以应付未来因人口老龄化而增加的服务需求。

3.3 此外，卫生署已进一步加强应变措施，包括可于短时间内大幅增加遗体贮存设施、透过特别安排以加快遗体处理及认领程序，及内部调配人手等，以应付因突发及大型事故所引致的公众殓房服务需求突然增加。

³³ 重置后的富山公众殓房提供 830 个固定贮存装置，是重置前的 216 个固定贮存装置约 4 倍；而重置后的域多利亞公众殓房拟提供约 360 个固定贮存装置，是现时 76 个固定贮存装置的 5 倍。此外，卫生署亦会在重置后的域多利亞公众殓房用地善用非固定临时遗体贮存装置存放遗体，进一步提高殓房遗体存放量。

医管局

3.4 医管局一直密切监察殮房的储存遗体的情况，并制定应变措施，责成殮房专责小组商讨各项准备工作和处理突发的事宜，透过内部沟通作出统筹，确保资源得以善用。

3.5 医管局设有殮房专责小组负责监察殮房的服务，协调和整合各联网的运作，并提出改善建议。就殮房的储存设施方面，随着新医院的落成（例如天水围医院及儿童医院），以及殮房冷藏设施的增加，遗体储存量近年已有所提升；而医院在计划重建时亦会评估殮房服务的需求并作出规划。

3.6 同时，面对香港人口高龄化，整体死亡率及死亡人数呈现上升的趋势，医管局预期殮房服务需求亦随之增加。因应对公众殮房服务的评估，医管局及各相关部门规划增加存放遗体设施的储存量；而透过完善行政手段，例如检视各政府部门及局方的文件程序及设定遗体存放时限或收费等，亦可缩短遗体存放时间。

3.7 具体而言，如病人过身后 14 日至 21 日内家属仍未有预约领取遗体，医院死亡文件办事处会主动联络家属跟进，并提供一切可行的协助。在有特别需要的情况下，医院殮房或会作出弹性安排，增加领取遗体的节数或开放非办公时间以方便家属领取遗体。

3.8 此外，医管局认为，以行政措施包括设定存放时限或征收费用改善殮房存放时限或征收费用或可改善殮房存放设施之流转，减少遗体存放过久的个案。在检视殮房收费之需要时，医管局需配合政府的整体政策，咨询不同持份者及平衡各项因素，包括医院运作、家属恩恤需要、社会的观感及期望等。

食环署

3.9 为应付遗体火化服务需求，食环署于 2022 年 2 月至 5 月主动增加每日可供预约的火化的时段。该署位于和合石的两个新火化炉亦提前投入服务，火化时段自 2022 年 4 月 10 日起一直维持在每日逾 300 节。除使用量非常低的长洲火葬场外，其余火

葬场已接近 24 小时运作；而预订系统可供选择的火化日期亦已由未来 15 天延长至未来 20 天，确保有充足的火化时段供家属预约。

3.10 随着人口高龄化（注 1），香港整体死亡率及死亡人数上升，食环署亦预期火化服务需求的上升趋势将会持续。长远而言，政府会按整体火化服务需求的推算，适时推展火葬场新工程项目；该署现正积极探讨在重置及拟建的火葬场采用人工智能影像分析技术，进一步缩短火化时间以提升其效率，并增加每日的火化时段。

3.11 至于持牌殡仪馆及殮葬商服务方面，食环署表示，持牌殡仪馆礼堂供应足以应付需求³⁴；在一般情况下，除九龙殡仪馆及宝福纪念馆须分别轮候 1 至 3 日及 7 日之外，其余 5 间殡仪馆场地设施，不论是平日、周末、公众假期或传统吉日，均无需要轮候。该署一直与殡仪馆业界保持沟通，并持续留意殡仪馆的实际使用情况。此外，该署于 2024 年 11 月建立殡葬服务的网上平台，方便市民搜索持牌殮葬商及办理相关手续。

3.12 另外，政府除了增加公众骨灰龕位的供应，以及透过规管促进私营骨灰安置行业发展外，亦积极推广绿色殡葬，鼓励市民以更环保及可持续的方式处理先人骨灰，包括在纪念花园及海上撒放骨灰。食环署持续透过提供及优化绿色殡葬设施和服务，以及公众教育和宣传，包括设立绿色殡葬中央登记名册，旨在令绿色殡葬逐步成为处理骨灰的主流安排，以达致更环保及可持续发展的政策目标。

入境处

3.13 入境处亦一直与卫生署及食环署保持紧密联系，以探讨在电子服务方面合作的可行性，包括以电子方式从医院接收死亡资料等，藉此简化市民申请有关服务时递交资料的程序。

³⁴ 2024 年 1 至 10 月期间，全港七间持牌殡仪馆礼堂的平均全年出租率约为 73%。

未来方向

3.14 政府一直致力建设和推动智慧政府措施，透过应用创新科技及进一步推动各部门之间的数据和业务流程整合，加快公共服务数码化、提升工作效率，以及优化用户体验。

电子化综合讯息发放

3.15 现时，不同政府部门及公营机构所提供有关处理先人家属的离世手续安排的公共服务的资讯，例如：死亡登记、火葬及土葬的安排、撒放人类骨灰、遗体出入口、追思服务，以至经济援助及丧亲支援等种种服务，主要载列在政府一站通网站下有关「为离世者家属提供的服务及支援」的页面，家属需逐一按连结到相关部门网站寻找资料。此外，食环署的「办理身后事须知」小册子除了备有政府部门公共服务的详细资料及申请程序外，亦提供了私营坟场及持牌殡仪馆、殮葬商及登记服务承办商等私营服务名单及联络方式，以至由非政府机构提供服务的相关资讯等。

3.16 为配合近年政府积极推行电子化服务，食环署建立殡葬服务的网上平台，方便市民于网上申请绿色殡葬服务。食环署同时会优化现时有关殡葬服务的网页设计、提供便捷资讯如「生前身后安排须知」及短片等，并同时提供持牌殮葬商及办理相关手续的资讯。公署展开此项主动调查行动期间，食环署已于 2024 年 11 月推出「身后事安排」专题网站。

程序手续电子化

3.17 政府部门应用科技为日常公共服务加入更多智慧生活元素。其中，入境处修订《生死登记条例》免除出生和死亡登记申报人须亲身前往登记处的要求，为引入办理出生和死亡登记电子服务提供法律基础，先人家属或与先人相关的人士可以透过电子方式递交死亡登记的申请，无须亲身到死亡登记处办理手续。在网上完成相关的死亡登记后，申请人可按个人需要选择以邮递方式或亲身到死亡登记处领取先人的死亡证明书。

3.18 入境处表示，欢迎相关部门推出包括电子版的死因医学证明书等相应电子服务，为市民提供便利。同时，该处亦会留意电子服务趋势，因应实际情况及市民意见，适时检讨能否推出电子死

亡证明书。入境处续指，死亡证明书是一份重要法律文件，除了用于政府部门和公共服务机构，不少私人机构亦需要死亡证明书作为证明文件。死亡登记数据亦可用作编制死亡统计数字，以应用于医学和健康相关的研究，并有助订立公共卫生的目标和方针。基于死亡证明书的性质特殊，而且市民一般会长期保存和使用，入境处需作进一步研究电子死亡证明书的认受性和探讨合适技术方案，以满足防伪和长期保存的要求。

3.19 此外，卫生署正配合数字政策办公室及各相关部门，开展研究以电子方式处理及签发「火葬许可证」的可行性。

3.20 另一方面，政府于 2023 年 5 月曾向立法会卫生事务委员会简介预设医疗指示和病人在居处离世的立法建议框架，并采纳卫生事务委员会就利用电子健康纪录互通系统(“医健通”)内载入预设医疗指示纪录提出的意见，让指定医护专业人员取览电子预设医疗指示，以促进治疗提供者与病人之间的沟通，以及让公私营界别的治疗提供者互通资料。随着《维持生命治疗的预作决定条例》于 2024 年 11 月 20 日在立法会三读通过，政府计划逐步推行预设医疗指示的全面电子化，以医健通作为指定电子系统，让市民订立、储存、撤销和检索电子指示。政府会分阶段实施纸本与电子预设医疗指示：首阶段先实施纸本指示及以电子方式储存纸本指示的做法，市民可在订立纸本指示后自由选择是否以电子方式储存指示；待指定电子系统的相关功能完全准备就绪后，政府会推行在电子系统上直接订立电子指示。市民及公私营医疗机构均可透过医健通取览以电子方式储存或订立的预设医疗指示。

3.21 医管局表示，原则上同意若有关人士自愿参与，可将预设医疗指示文件记录载入医健通。医管局支持政府实施将预设医疗指示文件记录电子化，即先实施以纸本形式订立预设医疗指示及以电子方式储存纸本指示的做法，而长远目标，是以电子方式订立及撤销预设医疗指示。

4

公署的评论及建议

4.1 经历丧亲之痛，还要替先人办理多项手续，若政府当局能优化相关服务资讯的发布工作、适度简化相关程序的安排，并将死亡登记及相关申请流程电子化或自助化，相信可以大大减轻家属办理先人身后事繁琐手续的实际及心理负担，并同时提高工作效率。

4.2 综合调查所得，公署对于政府当局提供办理先人过世手续相关的公共服务之安排有以下观察及评论：

设立一站式专题网站

4.3 正如上文第 3.15 段所载，现时有关办理先人离世的资讯，放在政府一站通网站下有关「为离世者家属提供的服务及支援」的页面，家属需逐一按连结到相关部门网站寻找资料。然而，相关资讯并不容易寻找，以死亡登记为例，市民按下「与申请办理死亡登记的有关表格」的连结后，会连接至入境处「出生及死亡登记」的页面，当中有 9 份有关出生登记及死亡登记等不同服务的表格可供市民下载，包括「翻查出生登记纪录申请书」、「死亡登记纪录内记项的核证副本申请书」，及「翻查死亡登记纪录申请书」等。市民在办理先人离世手续时，需花时间于各部门网站内不同页面之间来回穿梭，才能寻找合适其使用的表格或相关资讯。

4.4 公署认为，为家属处理先人身后事务时提供更多支援和协助，相关部门应研究设立一个综合所有部门的相关公共服务的一站式专题网站，提供统一资讯。网站内容可包括涉及食环署、入境署、卫生署及医管局等不同部门的服务申请程序、清晰的指引、相关的法律程序和所需的文件等，以及常见问题解答。

4.5 此外，公署留意到，家属以往为先人办理离世手续时，往往因缺乏电子化服务而需亲身前往不同部门的办事处办理各项

手续，部分家属亦因而选择寻求殡仪中介代为办理相关的公共服务。公署欣悉入境处在 2023 年已透过修改法例，免除《生死登记条例》中死亡登记申报人须亲身前往登记处的要求，同时推出死亡登记电子服务。现时，家属已可透过电子方式为先人办理死亡登记，并选择透过邮递收取相关死亡证明书及在网上缴费（上文**第 2.39 及 3.17 段**）。然而，公署不时收到市民投诉指有关先人离世手续的电子服务化工作仍有可改善之处，例如即使先人家属透过食环署的电子系统（「坟场及火葬场服务平台」）递交有关办理编配可续期新骨灰龕位的申请后，因系统限制而未能处理同日火化个案的核证工作，家属须亲自到食环署辖下的办事处核对死亡文件及缴交费用。经公署介入后，食环署设立殡葬服务的网上平台，为市民提供综合平台以处理各坟场及火葬场服务，提高整体运作效率。上述例子在网上平台推出后，可处理同日火化个案的核证工作，家属毋须亲自到该署辖下的办事处核对死亡文件及缴交费用。

4.6 公署认为，为配合政府近年加快建立数字政府，推动政府服务数码化，政府当局应在一站式专题网站增加更多电子申请程序，并配合「智方便+」流动应用程序推动身后事公共服务电子化，进一步利便先人家属更快捷地完成相关的离世手续，免除他们需亲身办理有关手续所带来的不便。公署留意到，食环署已于 2024 年 11 月推出「身后事专题网站」，以便先人家属于网上申请绿色殡葬服务，以及搜索持牌殮葬商的资讯（上文**第 3.16 段**）。就此，公署建议，政府应在食环署所设立的网站为基础下，进一步考虑设立一个跨部门及附设其相关电子服务申请的一站式专题网站。

4.7 长远而言，随着近年社会开始有更多的市民愿意主动谈论身后事事宜，有关当局可研究在上述的专题网站的基础上，开发具个人化功能的服务。市民在自愿的情况下，可透过网上平台所设的收集及共享资料的功能，预早进行生前及身后规划。例如市民可于一站式专题网站设定个人医疗指示、晚期照顾及殮葬形式等各项安排。相关部门亦可藉此建立中央资料库，将资料储存在内。相关部门及医管局可基于这些资料，跟进市民身后事的决定。此外，一站式专题网站亦应附设一个功能，让家人了解先人为其离世安排所拣选的决定，例如在先人的同意下，该网站可预设电邮提示功能，适时向家属通知先人的身后事计划，让家属易于跟从；家属亦无需就先人的意愿重复向不同部门提供资料，有助减轻离世者对于挚亲生活的影响。

4.8 另一方面，公署认同保障个人私隐非常重要，相关部门应在推动与先人离世手续相关的电子化服务的同时，一并研究如何妥善管理及保存在中央资料库内的资料，包括涉及先人个人资料私隐的离世安排；同时亦应在资讯系统设计方面，就资料收集、储存、使用及传送等工作流程拟定与保障资料安全相关的指引和保护措施。

专题网站应照顾不同族裔及文化需求

4.9 香港是多元文化社会，现时有超过 30 万名少数族裔人士。特区政府重视构建关爱共融的社会，一直为少数族裔人士提供全方位的支援。处理先人离世手续涉及法律及行政程序，这对于非华语人士或许更为复杂，而且，死亡这个议题在不同文化也有不同传统和禁忌。公署认为，一站式专题网站除了要有多语言支援，亦应有文化敏感度，使用适当用语及图像，及提供各族群常见问题解答。若当局在一站式专题网站的内容上，能按宗教或族裔分类浏览会更理想。

透过讲座及推广活动加强宣传

4.10 现时，政府当局大力推广市民选用绿色殡葬，以更环保、更可持续的方式处理骨灰。正如上文第 2.75 段，绿色殡葬越趋普及，现时最新数据显示，采用绿色殡葬的比例大约占全年总死亡人数的 18.2%（见表 3）。公署认同食环署所指，移风易俗需时，该署连同相关政府部门未来仍需继续加强公众教育及宣传，让绿色殡葬逐步成为市民所拣选用作处理骨灰的主流安排。

4.11 食环署会不时就绿色殡葬举行专题讲座或推广活动，就此，公署认为政府应该加强宣传教育，例如协调各个相关的政府部门或公营机构定期（例如每个季度）向公众举行专题讲座或研讨会，邀请包括相关的政府部门人员、专业人士如法律顾问、殡仪服务业界人士等讲解关于办理先人离世手续的服务及解答市民的疑问，让市民能够进一步加深对身后事务相关安排及议题的理解。同时，若市民对办理先人离世手续的程序安排有意见，亦可透过公众讲座及论坛等平台向政府当局作出反映。

4.12 另一方面，为了向病人及其家属提供更优质而全面的晚期照顾服务，便利市民选择如在家中、安老院或护养院等熟悉居处渡过其最后的日子，政府已修订相关法例条文，让在并非护养院的安老院或残疾人士院舍居住的晚期病人更易选择在居处离世，以切合病人及其家属的意愿和需要（上文**第 2.97 段**）。公署认为，包括医管局等相关部门或机构应向居住在指明院舍的服务使用者提供更多有关在居处离世的资讯，透过加强宣传以提升市民对修例后新安排的理解。

研究增加殮房遗体贮存装置

4.13 根据卫生署提供的数据，因应本港人口增长及死亡人数推算，预计到 2031 年，香港的公众殮房须提供约共 1,300 具遗体的存放量，以应付预计的需求。卫生署于 2022 年重置富山公众殮房后，五间公众殮房的遗体总贮存量已达 1,964 个，当中包括 1,494 个固定及 470 个非固定遗体贮存装置（见**附件二**）。此外，卫生署已计划重置域多利亞公众殮房，以应付更长远需求。

4.14 另外，医管局亦一直密切监察医院殮房的使用情况，并表示会合理地规划并增加存放遗体设施的贮存量。

4.15 公署认为，随着本港人口增长和老龄化，卫生署及医管局应不时检视殮房使用情况并适时研究增加公众殮房及医院殮房的遗体贮存装置数量，以应对将来可能出现的挑战。

就先人离世手续相关的公共服务制定应变计划

4.16 正如上文**第 3.1 段**，各部门应就重大或突发事件而有机会引致有关先人离世手续公共服务的需求急增，研究制定危急应变机制，做好风险管理工作。具体而言，公署认为，政府各部门应预先就因应在不同危机处境下提供先人过世手续相关的公共服务，拟订相关措施并作好协调工作，确保在未来如有需要时以最具效率及快速的方式作出应变。

4.17 同时，各部门应为员工定期提供相关培训，提升职员在不同应变级别情况下的危机意识，并加强相关部门及机构提供先

人过世手续相关的公共服务的协调和应对能力。长远而言，相关部门及机构亦应考虑研究透过内部调配人手或增拨资源，以应付随着本港人口高龄化而上升的相关服务需求。

建议

4.18 鉴于以上所述，公署对包括食环署、卫生署、医管局及入境处等提出以下主要建议：

- (1) **各部门**协商并研究为办理先人过世手续相关的公共服务设置一站式专题网站，提供不同部门处理有关先人离世手续的公共服务资讯（上文**第 4.4 段**）；
- (2) **各部门**研究透过专题网站，进一步把先人离世手续相关的公共服务电子化，研究提供更多利便先人家属的电子申请程序及个人化服务（上文**第 4.6 段**）；
- (3) **各部门**研究在一站式专题网站的内容上照顾不同族裔及文化的需求（上文**第 4.9 段**）；
- (4) **食环署及相关部门或机构**研究举行专题讲座或研讨会，定期向公众讲解关于办理先人过世手续的相关资讯及经验（上文**第 4.11 段**）；
- (5) **医管局及相关部门或机构**向其服务使用者提供更多有关在居处离世的资讯，加强宣传修例后利便病人选择在居处离世的新安排（上文**第 4.12 段**）；
- (6) **卫生署**因应本港人口增长及高龄化，不时检视并考虑研究增加公营殓房的遗体贮存装置数量（上文**第 4.15 段**）；
- (7) **医管局**因应本港人口增长及高龄化，不时检视并考虑研究增加医院殓房的遗体贮存装置数量（上文**第 4.15 段**）；

- (8) 各部门综合过往经验，研究就在发生突发或重大事故时提供先人过世手续相关的公共服务制定危急应变机制及相关措施，以应付突如其来的挑战（上文第 4.16 段）；
- (9) 各部门总结过往经验，为在发生突发或重大事故时提供先人过世手续相关的公共服务的员工定期提供培训，以提升职员在不同应变级别情况下的危机意识及应对能力。（上文第 4.17 段）；
- (10) 就提供先人过世手续相关的公共服务方面，各部门考虑研究透过灵活调配内部资源，以应付随着本港人口高龄化而持续上升的服务需求（上文第 4.17 段）。

鸣谢

4.19 公署调查期间，获食环署、卫生署、医管局及入境处予以配合，申诉专员谨此致谢。

申诉专员公署
档案：DI/472
2024 年 12 月

公署不时在社交媒体上载选录调查报告的个案摘要，欢迎关注我们的 Facebook 及 Instagram 专页，以获取最新资讯：



[Facebook.com/Ombudsman.HK](https://www.facebook.com/Ombudsman.HK)



[Instagram.com/Ombudsman_HK](https://www.instagram.com/Ombudsman_HK)

图表目录

图 / 表	标题	页数
表 1	办理「须予报告的死亡个案」的流程图	4
表 2	办理「无须报告的死亡个案」的流程图	5
图 1	玛嘉烈医院 冷冻格	7
图 2	玛丽医院 冷冻格	7
图 3	长洲医院 冷藏库	8
图 4	新富山公众殮房冷藏室内的固定遗体贮存装置	9
图 5	葵涌公众殮房内的临时遗体贮存装置	10
图 6	域多利亞公众殮房内的组合式遗体冷藏贮存装置	10
图 7	在疫情期间毗邻九龙公众殮房的临时建筑物内的组合式遗体冷藏贮存装置	11
图 8	医管局辖下广华医院有关办理先人离世手续的小册子	14
表 3	绿色殡葬使用情况	26
图 9	食环署辖下的屯门曾咀纪念花园	27
表 4	食环署辖下公众骨灰安置所内的纪念花园	28
图 10	食环署在纪念花园备设撒灰器	29
表 5	食环署辖下的公众骨灰安置所	30

附件

医管局辖下所有殮房于 2024 年 11 月 26 日的
遗体贮存装置数目

医院	殮房	遗体贮存格总数
春磡角慈氏医院	春磡角慈氏医院殮房	6
东区尤德夫人那打素医院	东区尤德夫人那打素医院殮房	177
律敦治及邓肇坚医院	律敦治及邓肇坚医院殮房	112
长洲医院	长洲医院殮房	6
东华东院医院	东华东院医院殮房	21
黄竹坑医院	黄竹坑医院耆福堂	8
东华三院冯尧敬医院	东华三院冯尧敬医院殮房	32
葛亮洪医院	葛亮洪医院殮房	55
玛丽医院	惜别间	159
东华医院	东华医院殮房	41
佛教医院	佛教医院殮房	59
香港儿童医院	香港儿童医院殮房	31
九龙医院	九龙医院殮房	43
九龙医院康复大楼	九龙医院康复大楼殮房	27
广华医院	广华医院殮房	311
圣母医院	圣母医院殮房	(医院重建进行中)
伊利沙伯医院	伊利沙伯医院殮房	289
黄大仙医院	黄大仙医院殮房	58
灵实医院	灵实医院殮房	136
将军澳医院	将军澳医院殮房	174
基督教联合医院	基督教联合医院殮房	154
明爱医院	明爱医院殮房	156
北大屿山医院	北大屿山安息居	40
玛嘉烈医院	玛嘉烈医院荔景大楼安息居	37
玛嘉烈医院	玛嘉烈医院殮房	146
仁济医院	仁济医院殮房	141
雅丽氏何妙龄那打素医院	雅丽氏何妙龄那打素医院殮房	60
白普理宁养中心	白普理宁养院殮房	20
沙田慈氏护养院	沙田慈氏护养院殮房	15
北区医院	北区医院殮房	104
威尔斯亲王医院	威尔斯亲王医院殮房	172
沙田医院	沙田医院殮房	63
大埔医院	大埔医院殮房	50
博爱医院	博爱医院主座殮房	79
博爱医院田家炳中心	博爱医院田家炳中心殮房	9
屯门医院	屯门医院殮房	253
屯门医院康复大楼	屯门医院康复大楼殮房	41
天水围医院	天水围医院殮房	79
医管局辖下殮房遗体贮存格总数		3,364

各公众殓房于 2024 年 12 月 10 日的
固定遗体贮存装置及非固定遗体贮存装置数目

贮存装置	固定遗体贮存装置贮存量	非固定遗体贮存装置贮存量		合计
		临时流动贮存装置	组合式遗体冷藏贮存装置	
域多利亞公众殓房	76	8	36	<u>120</u>
葵涌公众殓房	220	98	132	<u>450</u>
富山公众殓房	830	0	0	<u>830</u>
富山遗体储存设施 (富山公众殓房旧址) (后备分流殓房)	216	90	60	<u>366</u>
九龙公众殓房 (后备分流殓房)	152	46	0	<u>198</u>
合计	1,494	242	228	<u>1,964</u>