

申訴專員公署
Office of The Ombudsman



主動調查行動報告
Direct Investigation Operation Report

政府提供辦理先人過世手續相關的公共服務
Government's Provision of Public Services
Relating to the After-death Arrangements

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

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

目錄

報告摘要

章節

段落

1 引言

背景

1.1-1.3

調查範圍

1.4

調查過程

1.5-1.6

2 辦理先人過世手續相關公共服務的概況

2.1-2.5

殮房服務

2.6-2.34

死亡登記

2.35-2.41

火葬及土葬事宜

2.42-2.56

喪禮安排事宜

2.57-2.73

骨灰處理

2.74-2.92

配合綠色殯葬的其他安排

2.93-2.94

關於在居處離世的安排

2.95-2.99

3 未來方向

3.1

衛生署

3.2-3.3

醫管局

3.4-3.8

食環署

3.9-3.12

入境處

3.13

未來方向

3.14-3.21

4 公署的評論及建議

4.1-4.2

設立一站式專題網站

4.3-4.9

透過講座及推廣活動加強宣傳

4.10-4.12

研究增加殮房遺體貯存裝置

4.13-4.15

就先人離世手續相關的公共服務制定

應變計劃

4.16-4.17

建議	4.18
鳴謝	4.19

附件

- 一 醫管局轄下所有殮房於 2024 年 11 月 26 日的遺體貯存裝置數目
- 二 各公眾殮房於 2024 年 12 月 10 日的固定遺體貯存裝置及非固定遺體貯存裝置數目

政府提供辦理先人過世手續相關的公共服務 主動調查行動報告摘要

引言

在香港，與先人過世相關的手續牽涉到不同政府部門提供的公共服務，包括死亡登記、殮房服務、火化或土葬服務等；替先人辦理身後事的市民需要耗用不少時間和心力，同時要處理失去摯親的情緒，過程並不容易。

2. 經歷喪親之痛，還要替先人辦理多項手續。若政府當局能優化相關服務資訊的發布工作、適度簡化相關程序的安排，並將死亡登記及相關申請流程電子化或自助化，相信可以大大減輕家屬辦理先人身後事繁瑣手續的實際及心理負擔，並同時提高工作效率。

3. 此外，根據政府統計資料，本港人口持續高齡化，市民對辦理先人過世相關的手續公共服務（包括死亡登記、殮房服務及殯葬安排等）的需求將會持續上升，社會亦對相關服務的安排及資訊的發布更為關注。因此，公署審研了政府提供與先人過世相關手續的公共服務及相關資訊發布的工作。綜合調查所得，公署有以下觀察及評論。

公署調查所得

設立一站式專題網站

4. 現時有關辦理先人離世的資訊，放在政府一站通網站下有關「為離世者家屬提供的服務及支援」的頁面，家屬需逐一按連結到相關部門網站尋找資料。然而，相關資訊並不容易尋找，以死亡登記為例，市民按下「與申請辦理死亡登記的有關表格」的連結後，會連接至入境處「出生及死亡登記」的頁面，當中有 9 份有關出生登記及死亡登記等不同服務的表格可供市民下載，包括「翻查出生登記紀錄申請書」、「死亡登記紀錄內記項的核證副本申請書」，及「翻查死亡登記紀錄申請書」等。市民需花時間於各部門網站內不同頁面之間來回穿梭，才能尋找合適其使用的表格或相關資訊。

5. 公署認為，為家屬處理先人身後事務時提供更多支援和協助，相關部門應研究設立一個綜合所有部門的相關公共服務的一站式專題網站，提供統一資訊。網站內容可包括涉及食環署、入境署、衛生署及醫管局等不同部門的服務申請程序、清晰的指引、相關的法律程序和所需的文件等，以及常見問題解答。

6. 此外，公署留意到，家屬以往為先人辦理離世手續時，往往因缺乏電子化服務而需親身前往不同部門的辦事處辦理各項手續，部分家屬亦因而選擇尋求殯儀中介代為辦理相關的公共服務。公署不時收到市民投訴指有關先人離世手續的電子服務化工作仍有可改善之處，例如即使先人家屬透過食環署的電子系統（「墳場及火葬場服務平台」）遞交有關辦理編配可續期新骨灰龕位的申請後，因系統限制而未能處理同日火化個案的核證工作，家屬須親自到食環署轄下的辦事處核對死亡文件及繳交費用。經公署介入後，食環署於 2024 年 11 月推出「身後事專題網站」，為市民提供綜合平台以處理各墳場及火葬場服務。上述例子在網上平台推出後，可處理同日火化個案的核證工作，家屬毋須親自到該署轄下的辦事處核對死亡文件及繳交費用。

7. 公署認為，為配合政府近年加快建立數字政府，推動政府服務數碼化。政府當局應在一站式專題網站增加更多電子申請程序，並配合「智方便+」流動應用程式推動身後事公共服務電子化，進一步利便先人家屬更快捷地完成相關的離世手續，免除他們需親身辦理有關手續所帶來的不便。公署留意到，食環署已於 2024 年 11 月推出「身後事專題網站」，以便先人家屬於網上申請綠色殯葬服務，以及搜索持牌殯葬商的資訊。就此，公署建議，政府應在食環署所推出的網站為基礎下，進一步考慮設立一個跨部門及附設其相關電子服務申請的一站式專題網站。

8. 長遠而言，隨着近年社會開始有更多的市民願意主動談論身後事事宜，有關當局可研究在上述的一站式專題網站的基礎上，開發具個人化功能的服務，並設立收集及共享資料的功能，協助市民預早進行生前及生後規劃。例如市民可於一站式專題網站設定個人醫療指示、晚期照顧及殯葬形式等各項安排。政府亦可藉此建立中央資料庫，將資料儲存在內，以便有關部門及醫管局可基於這些資料，跟進市民身後事的決定。此外，一站式專題網站亦應附設一個功能，讓家人了解先人為其離世安排所揀選的決定，例如

在先人的同意下，該網站可預設電郵提示功能，適時向家屬通知先人的身後事計劃，讓家屬易於跟從；家屬亦無需就先人的意願重複向不同部門提供資料，有助減輕離世對於摯親生活的影響。

9. 另一方面，公署認同保障個人私隱非常重要，相關部門應在推動與先人離世手續相關的電子化服務的同時，一併研究如何妥善管理及保存在中央資料庫內的資料，包括涉及先人個人資料私隱的離世安排；同時亦應在資訊系統設計方面，就資料收集、儲存、使用及傳送等工作流程擬定與保障資料安全相關的指引和保護措施。

專題網站應照顧不同族裔及文化需求

10. 香港是多元文化社會，現時有超過 30 萬名少數族裔人士。特區政府重視構建關愛共融的社會，一直為少數族裔人士提供全方位的支援。處理先人離世手續涉及法律及行政程序，這對於非華語人士或許更為複雜。而死亡這個議題在不同文化也有不同傳統和禁忌。公署認為，一站式專題網站除了要有多語言支援，亦應有文化敏感度，使用適當用語及圖像，及提供各族群常見問題解答。若當局在一站式專題網站的內容上，能按宗教或族裔分類瀏覽會更理想。

透過講座及推廣活動加強宣傳

11. 現時，政府當局大力推廣市民選用綠色殯葬，以更環保、更可持續的方式處理骨灰。綠色殯葬越趨普及，最新數據顯示，採用綠色殯葬的比例大約佔全年總死亡人數的 18.2%。公署認同食環署所指，移風易俗需時，該署連同相關政府部門未來仍需繼續加強公眾教育及宣傳，讓綠色殯葬逐步成為市民所揀選用作處理骨灰的主流安排。

12. 就此，公署認為政府應該加強宣傳教育，例如協調各個相關的政府部門或公營機構定期（例如每個季度）向公眾舉行專題講座或研討會，邀請包括相關的政府部門人員、專業人士如法律顧問、殯儀服務業界人士等來講解關於辦理先人離世手續的服務及解答市民的疑問，讓市民能夠進一步加深對身後事務相關安排及議題的理解。同時，若市民對辦理先人離世手續的程序安排有意見，亦可透過公眾講座及論壇等平台向政府當局作出反映。

13. 另一方面，為了向病人及其家屬提供更優質而全面的晚期照顧服務，利便市民選擇如家中、安老院或護養院等熟悉居處渡過其最後的日子，政府已修訂相關法例條文以利便在指明院舍居住的末期病人更易選擇在居處離世，以切合病人及其家屬的意願和需要。公署認為，包括醫管局等相關部門或機構應向居住在指明院舍的服務使用者提供更多有關在居處離世的資訊，透過加強宣傳以提升市民對修例後新安排的理解。

研究增加殮房遺體貯存裝置

14. 根據衛生署提供的數據，因應本港人口增長及死亡人數推算，預計到 2031 年，香港的公眾殮房須提供約共 1,300 具遺體的存放量，以應付預計的需求。衛生署已於 2022 年重置富山公眾殮房，亦計劃重置域多利亞公眾殮房，增加公眾殮房的遺體總貯存量，以應付更長遠需求。此外，醫管局亦一直密切監察醫院殮房的使用情況，並表示會合理地規劃並增加存放遺體設施的儲存量。

15. 公署認為，隨着本港人口增長和老齡化，衛生署及醫管局應不時檢視殮房使用情況並適時研究增加公眾殮房及醫院殮房的遺體貯存裝置數量，以應對將來可能出現的挑戰。

就先人離世手續相關的公共服務制定應變計劃

16. 各部門應就重大或突發事故而有機會引致有關先人離世手續公共服務的需求急增，研究制定危急應變機制，做好風險管理工作。具體而言，公署認為，政府各部門應預先就因應在不同危機處境下提供先人過世手續相關的公共服務，擬訂相關措施並作好協調工作，確保在未來如有需要時以最具效率及快速的方式作出應變。

17. 同時，各部門應為員工定期提供相關培訓，提升職員在不同應變級別情況下的危機意識，並加強相關部門及機構提供先人過世手續相關的公共服務的協調和應對能力。長遠而言，相關部門及機構亦應考慮研究透過內部調配人手或增撥資源，以應付隨着本港人口高齡化而上升的相關服務需求。

建議

18. 鑑於以上所述，公署對包括食環署、衛生署、醫管局及入境處等提出以下主要建議：

- (1) **各部門**協商並研究為辦理先人過世手續相關的公共服務設置一站式專題網站，提供不同部門處理有關先人離世手續的公共服務資訊；
- (2) **各部門**研究透過專題網站，進一步把先人離世手續相關的公共服務電子化，研究提供更多利便先人家屬的電子申請程序及個人化服務；
- (3) **各部門**研究在一站式專題網站的內容上照顧不同族裔及文化的需求；
- (4) **食環署及相關部門或機構**研究舉行專題講座或研討會，定期向公眾講解關於辦理先人過世手續的相關資訊及經驗；
- (5) **醫管局及相關部門或機構**向其服務使用者提供更多有關在居處離世的資訊，加強宣傳修例後利便病人選擇在居處離世的新安排；
- (6) **衛生署**因應本港人口增長及高齡化，不時檢視並考慮研究增加公營殮房的遺體貯存裝置數量；
- (7) **醫管局**因應本港人口增長及高齡化，不時檢視並考慮研究增加醫院殮房的遺體貯存裝置數量；
- (8) **各部門**綜合過往經驗，研究就在發生突發或重大事故時提供先人過世手續相關的公共服務制定危急應變機制及相關措施，以應付突如其來的挑戰；
- (9) **各部門**總結過往經驗，為在發生突發或重大事故時提供先人過世手續相關的公共服務的員工定期提

供培訓，以提升職員在不同應變級別情況下的危機意識及應對能力；

- (10) 就提供先人過世手續相關的公共服務方面，**各部門**考慮研究透過靈活調配內部資源，以應付隨着本港人口高齡化而持續上升的服務需求。

申訴專員公署

2024 年 12 月

公署不時在社交媒體上載選錄調查報告的個案摘要，歡迎關注我們的 Facebook 及 Instagram 專頁，以獲取最新資訊：



[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，與先人過世相關的手續牽涉到不同政府部門及公營機構提供的公共服務，包括死亡登記、殮房服務、火化或土葬服務等；替先人辦理身後事的市民需要耗用不少時間和心力，同時要處理失去摯親的情緒，過程並不容易。

1.2 根據政府統計資料，本港人口持續高齡化¹，反映隨着醫療救護服務的進步，香港居民趨於更長壽。然而，由於人口高齡化，每年死亡人數整體呈現上升的趨勢。市民對辦理先人過世相關手續的公共服務（包括死亡登記、殮房服務及殯葬安排等）的需求將會持續上升，社會亦對相關服務的安排及資訊的發布更為關注。

1.3 就上述情況，申訴專員關注政府提供與先人過世相關手續的公共服務（包括死亡登記、殮房服務及殯葬安排等）及相關資訊發布的工作是否得宜。有鑑於此，申訴專員於 2023 年 12 月 19 日根據香港法例第 397 章《申訴專員條例》第 7(1)(a)(ii)條向衛生署、食物環境衛生署（「食環署」）、醫院管理局（「醫管局」）及入境事務處（「入境處」）展開主動調查行動。

調查範圍

1.4 這項主動調查行動的審研範圍包括：

- 辦理先人過世手續相關公共服務的概況；

¹ 根據政府統計處資料，65 歲及以上長者的人口於 2024 年中達 171.5 萬(22.7%)；並預期長者人口比例會逐步增加至 2033 年的 29.1%，在 2043 年更會上升至 32.7%。

- 相關部門及機構就先人過世手續所制定的緊急應變策略及措施；
- 部門及機構就先人過世手續提供的相關公共服務的未來發展方向；及
- 可予改善之處。

調查過程

1.5 公署於 2023 年 12 月 19 日向公眾公布展開此項主動調查，並邀請公眾人士就此課題提供意見。

1.6 2024 年 11 月 20 日，公署將調查報告草擬本送交食環署、衛生署、醫管局及入境處置評。經考慮及適當納入他們的意見後，公署於 2024 年 12 月 16 日完成這份報告。

2

辦理先人過世手續 相關公共服務的概況

2.1 辦理先人過世手續涉及多個政府部門及公營機構的公共服務，包括醫管局、衛生署、入境處及食環署等不同部門和機構所提供的公共服務。為方便市民辦理死亡登記及處理安葬先人的相關手續，食環署、入境處及衛生署組成聯合辦事處，處理一般**不須**根據《死因裁判官條例》（香港法例第 504 章）**予以報告的死亡個案**²（特別是選擇火葬的個案），讓市民可在同一地點辦理死亡登記、申請火葬許可證及預約火葬。就選擇土葬的個案，市民也可在聯合辦事處辦理死亡登記，以及領取申請土葬用的證明書。

2.2 在香港發生的死亡個案按相關法例分為兩類，包括**須予報告的死亡個案**及**無須報告的死亡個案**（註 2）。

2.3 **須予報告的死亡個案**是根據《死因裁判官條例》須向死因裁判官作出報告的死亡個案。具體而言，是《死因裁判官條例》附表 1 第 1 部所指明的 20 類死亡個案。此類個案一般為先人過身前未經註冊醫生診治，或因意外、中毒或暴力以致死亡等情況；然而，當中亦涵蓋因各種疾病致死的死亡情況。

2.4 至於**無須報告的死亡個案**，是指《死因裁判官條例》附表 1 第 1 部以外、無須報告的死亡個案；主要是經醫生診斷為自然死亡的情況。

2.5 在不同地點發生及不同類型的死亡個案的處理流程有所不同。有關詳情可參考公署制作的流程圖（見**表 1**及**表 2**）及本章內文。

² 公眾一般俗稱為「自然死亡個案」。

表 1：辦理「須予報告的死亡個案」的流程圖

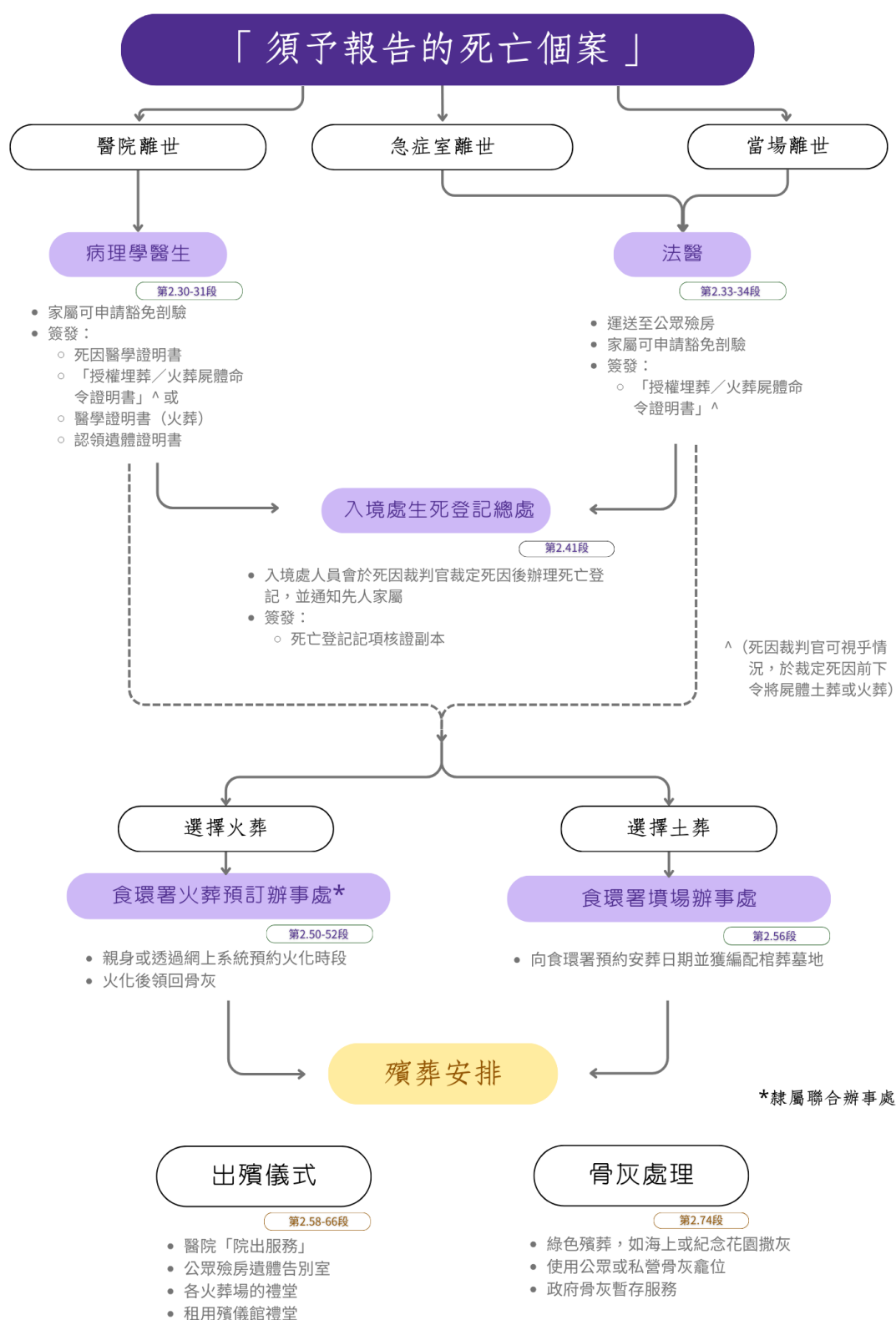
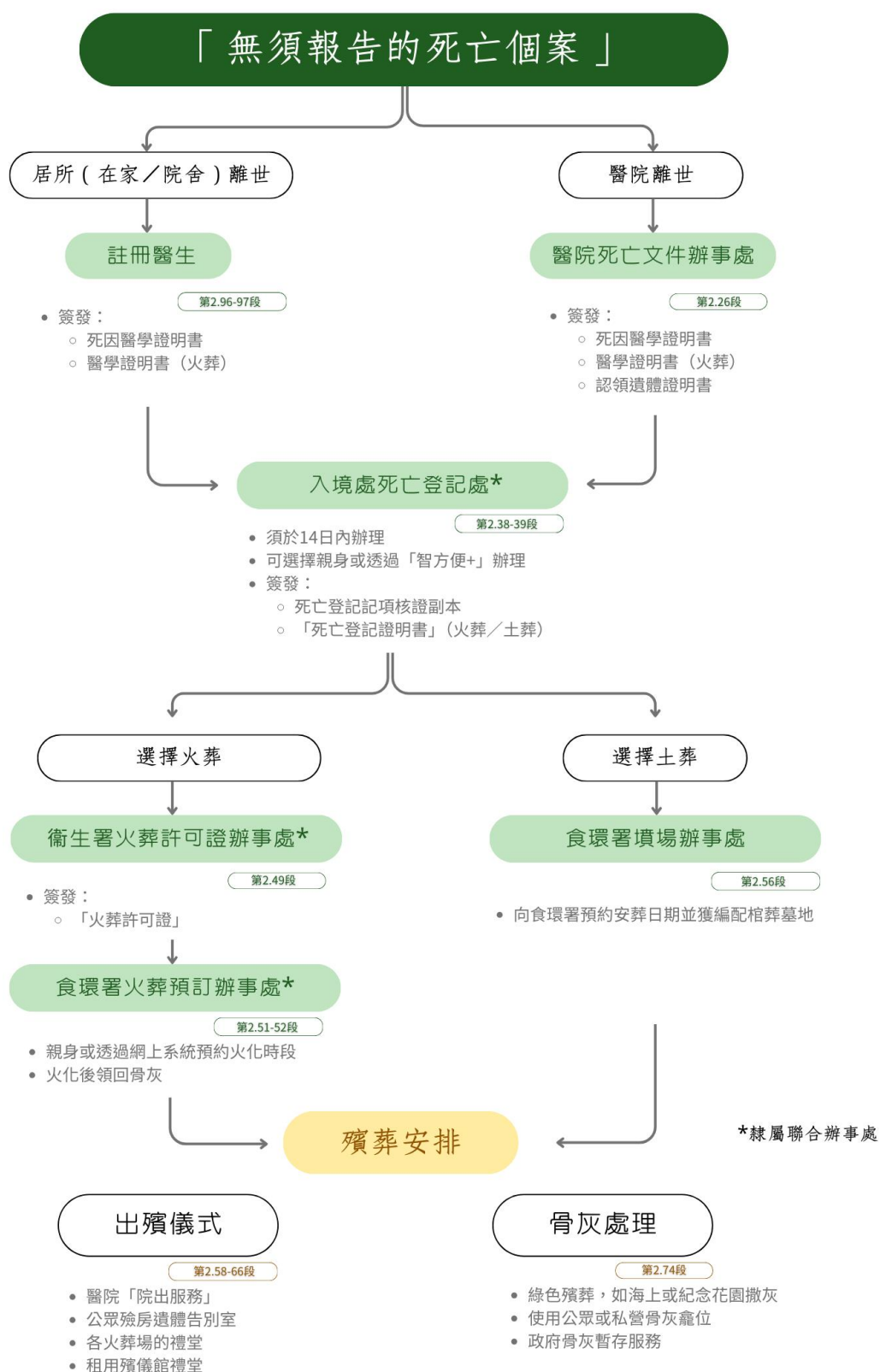


表 2：辦理「無須報告的死亡個案」的流程圖



殮房服務

2.6 醫管局及衛生署均設有殮房貯藏遺體。就須予報告的死亡個案及無須報告的死亡個案兩類死亡個案的先人離世手續的處理流程會有所不同。衛生署法醫服務轄下的公眾殮房是為須按《死因裁判官條例》向死因裁判官作出報告的死亡個案(上文第 2.3 段)的遺體進行法醫學檢驗的設施。

2.7 大部分在醫院(包括醫管局轄下公立醫院及私家醫院)經醫生診斷為自然死亡的病人,其遺體會貯存在醫院的殮房內,然後由家屬認領為先人辦理離世手續;至於在醫院急症室或到達醫院前離世的病人、或死亡個案有可疑、或先人是在羈留期間死亡等,遺體則會送往衛生署法醫服務處理。另外,倘若病人在私家醫院自然死亡,其遺體一般不會轉送至公立醫院殮房或公眾殮房;若先人家屬需要租用私家醫院的殮房,須按該院相關的要求繳付服務費用。

遺體貯存設備

醫管局

2.8 現時,醫管局轄下所管理的 43 間公立醫院和醫療機構中,其中有 38 間附設殮房。醫管局的遺體貯存裝置分為冷凍格及冷藏庫,參見圖 1 至圖 3。該局所有殮房的遺體貯存裝置數目詳列在附件一。

圖 1：瑪嘉烈醫院 冷凍格



圖 2：瑪麗醫院 冷凍格



圖 3：長洲醫院 冷藏庫



2.9 醫管局沿用政府就公眾殮房遺體存放不作收費的做法。該局自 1991 年起管理全港公立醫院，並沒有就轄下醫院殮房的遺體存放服務徵收費用。

2.10 該局其下新界東醫院聯網白普理寧養中心的做法則有所不同。該中心於 1992 年 6 月由善寧會（舊稱善終服務會）成立，一直就存放超過三個工作天的遺體徵收費用，即由第四個工作天起，每日收費港幣 550 元，白普理寧養中心自 1995 年 4 月 1 日起由醫管局管理，醫管局與善寧會經商議後保留既定收費模式。中心設有費用豁免機制，為有經濟困難的離世者家屬提供適切援助。

衛生署

2.11 目前，衛生署法醫服務負責管理和營運公眾殮房。公眾殮房的核心職能包括全天候接收**須予報告的死亡個案**的先人遺體並進行必要的死因裁判官程序，涵蓋對家屬的晤談，對遺體外部檢查，確認遺體身份，進行解剖，以及協助家屬領回遺體。

2.12 現時，衛生署有三間運作中的公眾殮房，包括富山公眾殮房³、葵涌公眾殮房及域多利亞公眾殮房。至於位處紅磡的九龍

³ 富山公眾殮房已完成重置；重置前，舊富山公眾殮房位於沙田悠安街十號。新富山公眾殮房於 2022 年 12 月落成，位於沙田下城門道的新界（沙田）法醫學大樓。

公眾殮房，於 2005 年因葵涌公眾殮房啟用後而關閉，並改裝為用作後備分流殮房，僅於三間運作中的殮房使用量接近或已飽和後使用。

2.13 在富山公眾殮房重置後，其舊址（現稱為富山遺體儲存設施）亦用作後備分流殮房。然而，由於富山公眾殮房現址（即新界（沙田）法醫學大樓）的儲存容量相當大，九龍公眾殮房和富山遺體儲存設施只會在緊急情況下使用。

2.14 公眾殮房的遺體貯存裝置分為固定遺體貯存裝置及非固定臨時遺體貯存裝置，參見圖 4 至圖 7。上述五間公眾殮房的遺體貯存裝置數目詳列在附件二。

圖 4：新富山公眾殮房冷藏室內的固定遺體貯存裝置



圖 5：葵涌公眾殮房內的臨時遺體貯存裝置



圖 6：域多利亞公眾殮房內的組合式遺體冷藏貯存裝置

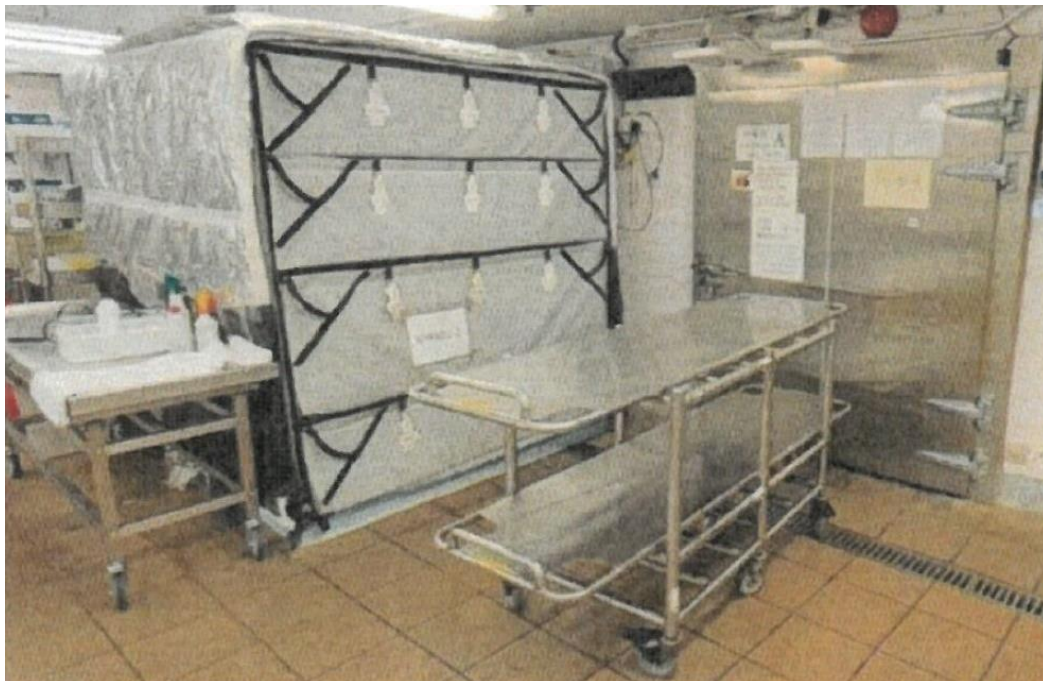


圖 7：在疫情期間毗鄰九龍公眾殮房的臨時建築物⁴內的組合式遺體冷藏貯存裝置



2.15 衛生署是按法例處理須報告之死亡個案的遺體，由於每宗個案所需處理時間均有不同，視乎個案的複雜程度而定，因此該署並沒有就公眾殮房遺體存放的安排設定時限或徵收費用。

殮房運作及遺體存放安排

醫管局

2.16 「殮房資訊管理系統」是醫管局管理殮房內的遺體的電腦資訊系統。系統記錄殮房內所有離世者的身份資料，並記錄遺體的存取資料；職員可透過系統掌握殮房的即時使用情況，以便作出合適的處理遺體安排。同時，醫管局亦制定了「殮房處理遺體的標準運作程序」，清楚釐定包括醫院殮房接收及存放遺體等的各項工作程序。

⁴ 衛生署在疫情後已拆卸該臨時建築物。截至 2024 年 12 月，九龍公眾殮房仍保留有 152 個遺體貯存量的固定遺體貯存裝置作緊急用途。

2.17 若殮房存放的遺體超出固定可使用遺體存放格處理的數量，院方會考慮多項因素，包括家屬的顧慮及意願、個別殮房的實際運作情況，感染控制的考慮及遺體的整體狀況及適合性等，而決定實施下列其中一項應變措施：（一）將遺體與另一具相同性別的遺體暫放於同一遺體存放格內；或（二）獲家屬同意後，轉送遺體到其他公立醫院殮房存放。

2.18 醫管局表示，醫院殮房因應實際需要安排多於一具遺體共用遺體存放格時，職員會根據「殮房處理遺體的標準運作程序」作處理，當中包括須遵守以下規定—

- i. 「一個存放格貯存一具遺體」原則（即除非當時殮房容量已滿，否則一個存放格不可存放多於一具遺體）；
- ii. 倘共用同一存放格實屬必要，則須確保細小的遺體（一般界定為年齡 10 歲或以下）不得和大型遺體存放在一起；
- iii. 不同性別的遺體不得放置於同一存放格內；
- iv. 為配合運作需要，各殮房亦須預留合理數目的遺體存放格，用以接收辦公時間以外運來的遺體。

衛生署

2.19 衛生署有機制監察公眾殮房的使用情況及遺體貯存量，並制訂相應分流措施。當存放於公眾殮房的遺體數目持續上升，並預計固定貯存裝置的使用率將於短時間內接近飽和或已飽和時，該署會採取措施增加遺體貯存數量，包括加設非固定臨時貯存裝置，以及重新開放九龍公眾殮房。

2.20 衛生署認為，公眾殮房使用率主要受遺體流入率和流出率所影響。遺體流入率與本港人口結構（即總人口、死亡率及老齡化比例等）相關，而遺體流出率則與涵蓋火化服務、遺體埋葬，以至其他殯葬服務供應等的先人離世手續有關。

2.21 現時，每年冬季流感高峰期及農曆年長假期前後⁵，三間運作中的公眾殮房的使用率均接近飽和，衛生署自 2008 年起均需在農曆年長假期期間重開九龍公眾殮房，以紓緩三間運作中的公眾殮房的貯存壓力。九龍公眾殮房自 2005 年關閉後，現時並沒有常駐工作人員；其員工已轉移至葵涌公眾殮房工作。每當九龍公眾殮房需要重啟及運作時，衛生署需由其餘三間公眾殮房調撥人手，而相關人員須加班工作以應付殮房服務需求。自富山公眾殮房現址於 2022 年啟用後，九龍公眾殮房或富山遺體儲存設施在 2023 及 2024 年並沒有需要重啟運作。

2.22 另一方面，衛生署自 2005 年起採用了公眾殮房資訊系統，該系統結合採用「二維條碼系統」及「無線射頻辨識技術」，能快速核實遺體身分資料及追蹤每具遺體所處的位置和處理狀況，利便該署記錄每一具遺體的處理，接收及移送過程。

2.23 就遺體存放安排，衛生署表示，在 2017 年至 2021 年期間，由於各公眾殮房內所有的遺體貯存裝置（包括固定及非固定貯存裝置）的使用率不曾飽和，故殮房內的遺體貯存裝置很少用作存放多於一具遺體。自富山公眾殮房現址啟用後，由於公眾殮房遺體貯存量已獲提升，貯存裝置只會存放一具遺體。

2.24 儘管公眾殮房的使用率一般不會達致飽和水平，然而，在新冠疫情初期⁶，葵涌公眾殮房遺體數目突然大幅增加，貯存設施的使用率（包括固定及非固定貯存裝置）在短時間內飽和，而又未能及時安排把遺體送至九龍公眾殮房作分流貯存。由於葵涌公眾殮房的部分固定遺體貯存裝置的闊度和空間比較寬闊⁷，葵涌公眾殮房職員當時曾於該些固定遺體貯存裝置安排兩具體型較為細小而性別相同的遺體，在事先已通知相關家屬並在家屬不反對有關安排的情況下，短暫共同貯存於該些比較寬闊的固定遺體貯存裝置內。至於其他公眾殮房則沒有需要作類似安排。

⁵ 受文化及傳統的影響，先人家屬一般不傾向在農曆新年期間安排葬禮。

⁶ 2020 年 2 月 20 日至 3 月 24 日期間。

⁷ 公眾殮房固定遺體貯存裝置的闊度一般為 66 厘米，然而，葵涌公眾殮房內的部分固定遺體貯存裝置闊度則為 73 厘米。

離世手續安排

醫管局

2.25 就一般醫院內無須報告的死亡個案，當病人於病房過身後（經醫生診斷為自然死亡），先人遺體會移送醫院殮房存放。醫管局為協助先人家屬了解處理死亡登記或醫院領取遺體的程序，病房職員會向他們提供相關單張或小冊子（見圖 8），並介紹領取死因醫學證明書及領取遺體的程序要求。

圖 8：醫管局轄下廣華醫院有關辦理先人離世手續的小冊子



（圖片來源：醫管局網頁）

2.26 申請人於病人過身後需要前往醫院的死亡文件辦事處辦理及領取相關文件，包括：

- i. 死因醫學證明書（即《生死登記條例》表格 18）；

- ii. 醫學證明書（火葬）（即《火葬及紀念花園規例》表格 2）（只適用於火葬遺體）；及
- iii. 認領遺體證明書。

一般情況下，醫院在病人過身後三個工作天內備妥及簽發相關文件。

2.27 先人家屬在決定殯葬安排後（如火葬或土葬），申請人須攜同上述醫院發出的文件正本及離世者的身份證明文件，親身前往由食環署、入境處及衛生署組成的聯合辦事處，為先人辦理下列死亡文件—

- i. 死亡登記證明書（即《生死登記條例》表格 12）；及
- ii. （只適用於火葬遺體）火葬許可證（即《火葬及紀念花園規例》表格 3）；或
- iii. （只適用於土葬遺體）土葬准許證（即《生死登記條例》表格 10）。

2.28 先人家屬於聯合辦事處辦妥相關文件後，便可安排喪禮等的殯葬事宜。他們可先透過醫院的死亡文件辦事處預約領取遺體時段，並攜同包括認領遺體證明書、死亡登記證明書（即《生死登記條例》表格 12），以及先人和申請人的身份證明等文件，到醫院殮房進行遺體確認及領取手續。其後，遺體便可由殯儀從業員協助下安排移送離院。

2.29 至於經醫院急症室移送至公眾殮房的**須予報告的死亡個案**，醫院須呈報在急症室離世而未能確定死因的病人個案予死因裁判庭，並將遺體安排運往衛生署轄下公眾殮房進行相關法定程序。在等候安排運送期間，遺體或需暫存醫院急症室，之後交付警方跟進，並由食環署屍體處理隊移送遺體至公眾殮房。

2.30 另一方面，就醫管局按《死因裁判官條例》所處理的**須予報告的死亡個案**，醫院死亡文件辦事處職員會先安排先人家屬於醫院殮房會見警方，錄取簡單口供和初步辨認遺體，並同時安排

約見病理學醫生。家屬可經由病理學醫生向死因裁判官申請屍體豁免剖驗，死因裁判官會視乎情況約見家屬。如得到死因裁判官批准豁免屍體剖驗，先人家屬可於辦公時間內攜同先人身份證明文件正本，前往醫院死亡文件辦事處領取「授權埋葬／火葬屍體命令證明書」（即《生死登記條例》表格 11）和認領遺體證明書，其後辦理殮葬事宜。

2.31 如醫管局收到死因裁判庭發出的屍體剖驗命令，殮房職員及負責的病理學醫生會盡快安排解剖。當病理學醫生完成剖驗後會簽發死因醫學證明，家屬便可前往醫院的死亡文件辦事處辦理手續領取死因醫學證明書（即《生死登記條例》表格 18）、醫學證明書（火葬）（即《火葬及紀念花園規例》表格 2）（只適用於火葬遺體）及認領遺體證明書，以進行認領遺體及殮葬事宜。

2.32 一般而言，根據醫管局有關處理須向死因裁判官報告死亡的個案的運作通告，此類個案均須於合理可行的情況下盡快向死因裁判官呈報，而理想時間為 24 至 48 小時之內⁸。當醫管局收到法庭發出的解剖令，殮房職員及負責的病理學醫生會盡快安排解剖，而解剖報告一般於完成解剖後三個月內呈交死因裁判官。

衛生署

2.33 所有經由公眾殮房處理的死亡個案均須通知死因裁判官及香港警務處並展開調查。遺體由食環署移送至公眾殮房後，警方會為先人家屬安排與衛生署的法醫預約會面，然後辨認遺體。先人家屬可申請豁免剖驗。在先人家屬與法医會面並辨認遺體後，衛生署法医服務會向死因裁判官呈交報告。死因裁判官會根據報告，決定是否需要對遺體進行剖驗、調查或研訊以裁定死因。

2.34 死因裁判官會視乎情況（即可於裁定死因前）簽署「授權埋葬／火葬屍體命令證明書」（即《生死登記條例》表格 11）。除需要進行剖驗個案外，家屬一般在辨認遺體後兩個工作天內便可領取「授權埋葬／火葬屍體命令證明書」，並在取得相關證明書後安排殮葬事宜和認領遺體。如須進行屍體剖驗，家屬須待法医完成剖驗後才可認領遺體；剖驗一般可於辨認遺體後三個工作天內完成。

⁸ 根據醫管局資料，在 2024 年 10 月，該局就須予呈報的死亡個案的呈報時間平均為大約 15 小時。

死亡登記

2.35 根據《生死登記條例》(香港法例第 174 章)，所有在香港的死亡個案均須向生死登記官登記。根據《生死登記條例》，不屬於《生死登記條例》第 14 條下須予報告的死亡個案(即**無須報告的死亡個案**)須於 14 日內辦理登記；先人家屬或其他有關人士必須在先人死後 14 日內向登記官員呈交經簽署的登記表格。申報人可選擇親身到死亡登記處為先人辦理死亡登記。而合資格的申報人亦可透過互聯網辦理死亡登記。

2.36 至於**須予報告的死亡個案**(例如中毒或涉及暴力等)，則會呈報至死因裁判官，死因裁判官或會進行研訊裁定死因，然後通知生死登記官辦理死亡登記。

2.37 入境處轄下設有三間死亡登記處，包括生死登記總處、港島死亡登記處及九龍死亡登記處。生死登記總處平日主要處理由死因裁判官轉介的死亡登記個案；並於星期日及公眾假期負責處理**無須報告的死亡登記個案**。至於另外兩間死亡登記處只於星期一至六處理**無須報告的死亡登記個案**；星期日及公眾假期則休息。

無須報告的死亡個案

2.38 就**無須報告的死亡登記個案**，先人家屬或與先人相關的人士⁹可作為申報人，並可選擇攜同先人的死亡文件正本¹⁰親身到死亡登記處免費辦理先人的死亡登記事宜。申報人可即日完成辦理死亡登記的程序，並獲簽發「死亡登記證明書」(即《生死登記條例》表格 12 或表格 10)；如需領取一份死亡登記記項的核證副本

⁹ 根據《生死登記條例》第 14 條，死者家屬或與死者相關的人士包括死者死亡時在場或在死者死前最後患病期間照顧死者的至親、在死者死亡時在場或在死者死前最後患病期間照顧死者的每一個人、知悉死者在房屋內死亡的該房屋佔用人、該房屋的每一名住客，或安排埋葬死者屍體的人。

¹⁰ 包括：在死者去世前最後患病期間為其診治的註冊醫生所簽署的死因醫學證明書(《生死登記條例》表格 18)；死者的香港身份證或旅行證件；申報人的香港身份證或旅行證件；申報人亦須根據法例提供死者的職業、國籍、婚姻狀況等資料。

(一般稱為「死亡證明書」，即《生死登記條例》表格 2)，則要繳付港幣 140 元。

2.39 除了親身辦理外，申報人亦可透過網上辦理死亡登記：即使用「智方便+」¹¹流動應用程式的功能，在網上認證其身份並辦理死亡登記手續。經認證身份的申報人，可透過相應的流動應用程式或政府網頁¹²申報須予登記的資料，並上傳所需證明文件（**註 10**）。入境處職員會審視並核對相關資料。如資料齊備，死亡登記處一般在申報人經提交數碼簽署的登記表格當天或下一個工作天內完成處理。其後，申報人可於完成上述登記手續後，申請先人的死亡證明書（即《生死登記條例》表格 2），並可選擇親身到死亡登記處領取或以郵遞方式收取。

須予報告的死亡個案

2.40 **須予報告的死亡個案**指《死因裁判官條例》（香港法例第 504 章）附表 1 第 1 部所指明的死亡個案；一般指先人過身前未經註冊醫生診治，或因意外、中毒或暴力而致死亡等情況。此類個案的先人家屬無須親身辦理死亡登記。

2.41 所有屬於**須予報告的死亡個案**，均會報告予死因裁判官（通常透過警方進行）。死因裁判官可進行調查（包括驗屍）或研訊以裁定死亡原因。死因裁判官會視乎情況（可在裁定死因前），下令將屍體土葬或火葬，並簽發「授權埋葬／火葬屍體命令證明書」（即《生死登記條例》表格 11）。當死因裁判官裁定死因後，登記官員會獲通知辦理該宗個案的死亡登記，並於登記後以書面通知先人家屬。收到相關通知書後，家屬可向入境處申領死亡登記記項的核證副本（即《生死登記條例》表格 2）。

¹¹ 「智方便」有兩個版本，分別為「智方便」及「智方便+」。兩者的差別是「智方便+」可額外提供數碼簽署功能。

¹² 如「入境處流動應用程式」、入境處網頁或香港政府一站通網頁（網址：www.immd.gov.hk/edeathreg）。

火葬及土葬事宜

有關火葬事宜的安排

火葬設施

2.42 政府轄下有六個火葬場，分別位於港島哥連臣角、九龍鑽石山、新界富山、葵涌、和合石以及長洲，合共設有 34 個遺體火化爐及一個骨殖火化爐，以提供遺體及骸骨火化服務。

2.43 自 2000 年起，食環署的服務承諾是在市民提出申請翌日起計的 15 天內安排火化時段。為確保上述 15 天內有充足的火化時段可供家屬預訂，該署會考慮多項因素¹³，擬定每日可供預約火化時段的計劃表。

2.44 倘若 15 天內可供預訂火化時段合共少於 10 節¹⁴，食環署會按既定機制安排指定的火葬場增加額外的火化時段以應付需求。由於市民對週末的火葬服務需求比較殷切，星期六及日的火化時段節數會比平日多。

2.45 另一方面，香港現時共有六個私營火葬場設於佛教寺院內，並不開放給一般市民使用¹⁵。該六個私營火葬場由食環署負責按照《火葬及紀念花園規例》進行規管。如私營火葬場擬進行火化儀式，食環署要求有關人士最少 48 小時前向該署提交書面申請和相關文件¹⁶，該署並會派員於火化當日監督火化過程。

¹³ 例如過去一年同期的火化服務需求、該年預測的死亡率；以及機電工程署擬訂火化爐的維修保養日程。

¹⁴ 不包括使用量低的長洲火葬場。

¹⁵ 全部私營火葬場載列於《公眾衛生及市政條例》（香港法例第 132 章）附表 5 第 6 部，六個地點包括：大嶼山大澳羌山觀音廟、大嶼山昂平寶蓮寺、大嶼山羌山靈隱寺、大嶼山寶林寺、荃灣竹林禪院及荃灣西竹林廟。

¹⁶ 包括法定「火葬許可證」（即《火葬及紀念花園規例》表格 3）或「授權火葬屍體命令證明書」（即《生死登記條例》（第 174 章）表格 11）。

安排火葬

2.46 有關火葬事宜的安排，**須予報告的死亡個案及無須報告的死亡個案**各有不同的處理方式。

2.47 就**無須報告的死亡個案**，衛生署根據《火葬及紀念花園規例》(香港法例第 132M 章)簽發「火葬許可證」(即《火葬及紀念花園規例》表格 3)；而**須予報告的死亡個案**則須由死因裁判官簽發「授權埋葬／火葬屍體命令證明書」(即《生死登記條例》(第 174 章)表格 11)。

2.48 就**無須報告的死亡個案**，家屬為先人申請「火葬許可證」前，申請人須先取得以下文件：

- i. 由註冊醫生為先人簽發的「死因醫學證明書」(即《生死登記條例》表格 18)；
- ii. 由註冊醫生為先人簽發的「醫學證明書(火葬)」(即《火葬及紀念花園規例》表格 2)；及
- iii. 由入境處簽發的「死亡登記證明書」(即《生死登記條例》表格 12)。

2.49 之後，申請人須向衛生署轄下的火葬許可證辦事處提交已填妥的「火葬申請書」(即《火葬及紀念花園規例》表格 1)，以及提供先人和申請人的身份證明文件連同上述三項文件的正本；如所需文件齊備，衛生署會簽發「火葬許可證」(即《火葬及紀念花園規例》表格 3)，相關手續一般需時約 30 至 60 分鐘。

2.50 至於**須予報告的死亡個案**，在取得由死因裁判官簽發的「授權埋葬／火葬屍體命令證明書」(即《生死登記條例》表格 11)後，家屬不需要再到衛生署轄下的火葬許可證辦事處申請「火葬許可證」，可直接在聯合辦事處向食環署的火葬預訂辦事處安排火葬。

2.51 在完成申領「火葬許可證」(即《火葬及紀念花園規例》表格 3)或「授權埋葬／火葬屍體命令證明書」(即《生死登記條例》(第 174 章)表格 11)後，先人家屬可選擇自行或授權持牌殮

葬商或他人¹⁷代為預訂火化時段。申請人除了可以親身前往火葬預訂辦事處辦理手續，亦可透過使用食環署網頁及「網上火葬申請及預付費用系統」¹⁸預訂火化時段。

2.52 完成火化儀式後，申請人或其授權持牌殮葬商或其他獲授權人士可於火化後四天到所揀選的骨灰領取處¹⁹領回骨灰。食環署在交回骨灰時會同時向骨灰領取人發出「領取骨灰許可證」(FEHB 153)。

有關土葬事宜的安排

土葬設施

2.53 食環署負責管理十個公眾墳場，包括：香港墳場、掃桿埔咖啡園墳場、新九龍 8 號墳場（鑽石山金塔墳場）、赤柱監獄墳場、和合石墳場、長洲墳場、大澳墳場、禮智園墳場及兩個位於沙嶺的墳場。

2.54 現時，有四個公眾墳場（和合石墳場、長洲墳場、大澳墳場及禮智園墳場）設有棺木墓地，供市民申請土葬。如欲把先人遺體以土葬方式安葬於長洲墳場、大澳墳場或禮智園墳場，申請人必須出示由有關鄉事委員會發出的證明信及先人的法定代理人或最近親作出的法定聲明文件正本及副本一份，證明先人是島上原居村民、真正居民、或為他們的未成年子女，申請才獲批准。

2.55 先人遺體下葬於上述四個公眾墳場不屬永久性質，根據現行規定，在公眾墳場下葬滿六年後須撿拾骨殖（即俗稱「執骨」）。食環署會每年於政府憲報頒布規令，規定凡葬於上述公眾墳場墓穴已逾六年的骸骨，必須遷移或撿拾。倘於規令期限屆滿骨殖仍未撿拾，則由政府撿拾，加以火化，然後將骨灰安置於沙嶺墳場公墓內。市民亦可安排由承辦喪葬者撿拾，加以火化，或重葬於和合石墳場的金塔地段內。

¹⁷ 若授權持牌殮葬商職員或其他人士代辦預訂火葬時段，申請人及獲授權人必須填妥及簽署「申請安排私人火葬」表格（FEHB 135）的相關部分。持牌殮葬商亦須在相關部分簽署及蓋上其印章。

¹⁸ 食環署已推出全新的網上系統——「墳場及火葬場服務平台」。自 2024 年 10 月起，新系統完全取代「網上火葬申請及預付費用系統」提供網上火葬申請服務。

¹⁹ 有關火葬場或港島或九龍墳場及火葬場辦事處。

安排土葬

2.56 家屬為先人完成死亡登記程序後，可辦理有關土葬事宜的安排。申請人（或其所聘用持牌殮葬商²⁰）須預先與擬安葬遺體的有關墳場辦事處預約安葬日期。其後在安葬當日，申請人須帶備填妥的「申請安葬於公眾墳場」表格（FEHB 144）及「死亡登記證明書」（即《生死登記條例》表格 10）或「授權埋葬屍體命令證明書」（即《生死登記條例》表格 11）前往有關的墳場辦事處辦理手續。待核實有關文件後，食環署會為合資格的申請人在申請當天編配棺葬墓地。

喪禮安排事宜

遺體告別設施

2.57 法例規定，從事經營殯儀館業務有關的人，其行業或業務須持有食環署發出的有效殯儀館牌照。

2.58 現時，全港共有七間持牌殯儀館²¹，它們均同時持有殮葬商牌照。七間持牌殯儀館設有禮堂和存放及處理遺體的殮房等設施，其主要服務包括運送遺體、安排喪禮儀式及租用殯儀館等，當中三間由非牟利機構營辦。先人家屬若要租用殯儀館的禮堂及殮房設施，可透過任何一間持牌殮葬商代辦或直接向殯儀館查詢。

2.59 除了七間持牌殯儀館，政府部門或公營機構亦有提供遺體告別設施。

醫管局

2.60 醫管局轄下的大部分醫院殮房均設有小禮堂或房間。在醫院去世的病人，家屬可在該醫院為先人舉行簡單儀式、化妝及裝身，把遺體直接送往火葬場或墳場進行火葬或土葬。

²⁰ 食環署網頁載有持牌殮葬商處所名單：https://www.fehd.gov.hk/tc_chi/cc/lu.pdf。

²¹ 食環署網頁載有持牌殯儀館處所名單：https://www.fehd.gov.hk/tc_chi/cc/lfp.pdf。

2.61 上述儀式一般稱作「院出服務」，屬醫管局對院內離世的病人所作的恩恤安排，不另收費。有需要的家屬可以向醫院的死亡文件辦事處或總務部查詢及預約使用院出服務。同時，為方便市民為先人辦理離世手續，食環署的「辦理身後事須知」小冊子備有提供有關服務的醫院名單、查詢電話及辦公時間。

衛生署

2.62 由衛生署管轄的公眾殮房，也有類似醫院的設施，可供家屬舉行簡單告別儀式後，把先人遺體直接送往火葬場或墳場進行火葬或土葬。

2.63 衛生署表示，在以往的三間殮房當中，舊富山公眾殮房有惜別亭（設有上蓋的室外空間），供先人家屬作簡單告別儀式之用。先人家屬可按先到先得的方式使用惜別亭。葵涌公眾殮房設有有上蓋的半室外空間供先人家屬作簡單告別儀式。然而，域多利亞公眾殮房因場地限制而沒有空間可設置類似惜別亭的設施。如若先人家屬有實際需要，衛生署亦容許家屬於殮房近出口位置進行簡單告別儀式。

2.64 至於位於 2022 年底落成的新界（沙田）法醫學大樓的富山公眾殮房現址，設有三間遺體告別室，提供安靜和私隱度高的環境予先人家屬舉行簡單送別儀式。殮房職員會在先人家屬領回遺體時詢問其會否使用遺體告別室，並按先到先得方式分配可供使用的遺體告別室予家屬。家屬使用遺體告別室毋須登記預約亦不用繳交費用。

2.65 另外，衛生署亦計劃在重置後的域多利亞公眾殮房內設立室內遺體告別室，以便先人家屬有需要時進行簡單告別儀式之用。

食環署

2.66 食環署轄下各火葬場均設有禮堂供家屬作簡單的告別儀式，所有為先人預訂火化服務的家屬均可於火化當天免費使用火葬場內指定的禮堂。在辦理有關確認手續後，該署職員會按其到達火葬場的先後順序編配禮堂進行告別儀式，而每節的建議使用時間為不多於 30 分鐘。

持牌殯儀館及持牌殯葬商

2.67 除了從事經營殯儀館業務須按法定要求持有食環署發出的有效殯儀館牌照外(上文**第 2.58 段**)，從事承辦一切或任何與火葬或埋葬人類遺體有關的人，其行業或業務亦須持有食環署發出的有效殯葬商牌照。

2.68 現時，全港有約 130 間持牌殯葬商。持牌殯葬商分兩類，分別為名單甲及名單乙(註 20)。名單甲及名單乙的持牌殯葬商均須遵守六項主要持牌條件，包括須置備環保棺供顧客選購，而其供出售的環保棺須符合既定規格。至於名單乙的持牌殯葬商，須遵守包括不得在處所內存放任何形式的先人遺骸、遺體或骨灰、須遮蔽店鋪及不得擺放棺木等的七項特定持牌條件。

食環署發牌要求與規管

2.69 食環署是根據《公眾衛生及市政條例》(香港法例第 132 章)下的附屬法例—《殯儀館規例》(香港法例第 132AD 章)及《殯葬商規例》(香港法例第 132CB 章)簽發「殯儀館牌照」及「殯葬商牌照」。

2.70 食環署執行上述法規旨在保障公眾衛生。當處理相關牌照申請時，該署主要考慮申領牌照經營業務的店鋪能否符合有關衛生要求、政府租契條件與法定圖則的規限等。該署並在接獲牌照申請時，轉交申請到有關政府部門(包括民政事務總署、地政總署及規劃署等)以徵詢意見。如各有關部門認為申請符合規定，食環署會向申請人發出載列各項衛生規定和條件的發牌條件通知書，連同有關部門的意見和要求(如有的話)，以供申請人遵辦。經證實申請人已完全遵辦所有發牌條件後，食環署會向申請人簽發相關牌照。持牌人獲批牌照後，必須時刻遵守所有發牌條件和持牌條件。

2.71 就規管持牌殯儀館及殯葬商方面，食環署會對違規情況採取警告、暫時吊銷牌照和取消牌照等行動。具體而言，該署每月一次對持牌殯儀館進行例行巡查，殯葬商則為每季一次。例行巡查由該署轄下的墳場及火葬場組(墳葬組)的衛生督察負責，巡查工序包括檢查店鋪是否遵守發牌或持牌條件。若發現有涉嫌違反發

牌或持牌條件的情況，墳葬組會給予持牌人口頭警告，並會轉介有關分區環境衛生辦事處（「環衛辦」）作出進一步跟進。

2.72 至於就持牌殯儀館及殮葬商的投訴，由投訴處理單位（即有關持牌處所所屬分區環衛辦）負責處理及跟進。另外，墳葬組亦會每月進行突擊行動，以抽查持牌殮葬商有否符合《殮葬商規例》（第 132CB 章）第 10 條有關登記冊的要求，如發現有相關違規情況，署方會考慮作出檢控。

2.73 另一方面，政府部門或公營機構及私營醫療機構的殮房，不受《殯儀館規例》規管²²。

骨灰處理

2.74 家屬在先人完成火化，並領回先人的骨灰後，其後需決定處理骨灰的方式。一般而言，火化後的先人骨灰有不同處理方式，常見的處理方法包括：

- (i) 綠色殯葬，例如撒放在指定海域、政府管理或私營墳場內的紀念花園；
- (ii) 傳統殯葬，例如加葬於公眾墳場金塔位、安放在政府管理或持牌私營的骨灰安置所；
- (iii) 其他處理先人骨灰的方法，如安放在家中²³，或使用食環署骨灰暫存服務。

²² 《殯儀館規例》（第 132AD 章）第 3 條的釋義訂明，殯儀館是指殮房，但不包括根據《死因裁判官條例》（第 504 章）撥作接收屍體以待驗屍之用的地方、位於由政府所營辦或管轄的醫院或同類機構的場地範圍內的殮房或位於根據《私營醫療機構條例》（第 633 章）領有有效牌照的、該條例所指的醫院或場地。

²³ 由於火化後的骨灰已經高溫處理，故不會引致公共衛生問題。根據《私營骨灰安置所條例》（香港法例第 630 章）第 7 條，市民可於住宅內存放不多於 10 個骨灰容器，每個容器內存放不多於一名先人的骨灰。

綠色殯葬

2.75 隨着香港人口增長和老化，社會對殯葬設施需求增加，為應付需求，政府積極推廣綠色殯葬，鼓勵市民以更環保及可持續的方式處理先人骨灰。現時綠色殯葬包括以海上或紀念花園撒灰的方式來處理骨灰，讓先人的骨灰回歸自然。海上撒放骨灰並不佔用額外土地，而紀念花園亦可循環地使用。兩種方式均有助節省珍貴的土地資源，既符合可持續發展的原則，長遠而言亦可望紓緩靈灰安置設施的需求和壓力。有關綠色殯葬近年的使用情況，請參見表 3。

表 3：綠色殯葬使用情況

年 份	紀念花園撒灰		海上 撒灰 (3)	綠色殯葬 宗數 (1)+(2)+(3)	佔死亡總 人數比例
	食環署 (1)	私營墳場 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 食環署表示，近年綠色殯葬的普及程度已有改善。但移風易俗需時，該署會持續優化綠色殯葬設施和服務，並提供公眾教育和宣傳，包括設立綠色殯葬中央登記名冊，旨在令綠色殯葬逐步成為處理骨灰的主流安排。另一方面，為加強推廣綠色殯葬，該署

²⁴ 包括將軍澳華人永遠墳場紀念花園及薄扶林華人基督教墳場紀念花園。

會繼續興建更多紀念花園，包括預計明年位於沙田石門的新紀念花園將會落成啟用。此外，政府亦鼓勵非政府機構和宗教團體在合適地方興建紀念花園。

圖 9：食環署轄下的屯門曾咀紀念花園



(圖片來源：食環署網頁)

海上撒放骨灰

2.77 先人家屬可申請自行安排船隻或使用食環署提供的免費渡輪服務，並在指定香港海域內撒放先人骨灰。現時有三個指定海域範圍，包括塔門以東、東龍洲以東及西博寮海峽以南。

2.78 現時，食環署每月提供數班渡輪，逢周六早上（公眾假期除外）開出一班，接載市民前往指定海域進行撒灰儀式。家屬可將已獲批准撒放的先人骨灰及小量鮮花花瓣撒入海中。

2.79 至於具體申請手續，申請人²⁵須填寫「申請在香港海域內將先人骨灰撒海」表格（FEHB 198），並須在擬撒灰日期前至少 10 天把填妥的申請表格（FEHB 198）、「領取骨灰許可證」（FEHB 153）正本，以及先人香港身份證明文件副本送交至食環署轄下的墳場及火葬場辦事處。該署在接獲海上撒放骨灰申請後，一般可於五個工作天內完成批核。

²⁵ 申請人須為「領取骨灰許可證」（FEHB 153）的持證人或獲其授權的人士。

紀念花園撒放骨灰

2.80 現時，食環署轄下有 12 個公眾骨灰安置所，公眾骨灰安置所內共設有設有 13 個紀念花園，包括—

表 4：食環署轄下公眾骨灰安置所內的紀念花園

紀念花園			
1.	哥連臣角紀念花園 (1 號(舊))	8.	曾咀紀念花園
2.	哥連臣角紀念花園 (2 號(新))	9.	和合石紀念花園 (第三期)
3.	鑽石山紀念花園 (1 號(舊))	10.	和合石紀念花園 (第五期)
4.	鑽石山紀念花園 (2 號(新))	11.	長洲紀念花園
5.	富山紀念花園	12.	南丫島紀念花園
6.	葵涌紀念花園 (1 號(舊))	13.	坪洲紀念花園
7.	葵涌紀念花園 (2 號(新))		

2.81 家屬可以在紀念花園舉行送別儀式，並可選擇親自或由食環署職員代為撒放先人骨灰。署方在紀念花園備設撒灰器，供先人家屬免費使用（圖 10）；他們亦可使用自攜的撒灰器撒放先人骨灰。此外，家屬可於紀念花園內的紀念碑牆設置牌匾，悼念先人。

圖 10：食環署在紀念花園備設撒灰器



（圖片來源：食環署網頁）

2.82 具體而言，申請人²⁶須填寫「申請在紀念花園內撒放骨灰／安裝紀念牌匾」表格（FEHB 219），並須在擬撒灰日期前至少 14 天把填妥的申請表格（FEHB 219）、「領取骨灰許可證」（FEHB 153）正本，以及先人香港身份證明文件副本送交以食環署轄下的墳場及火葬場辦事處²⁷。該署在接獲紀念花園撒放骨灰申請後，一般會在 10 個工作天內完成批核。

²⁶ 申請人須為「領取骨灰許可證」（FEHB 153）的持證人或獲其授權的人士。

²⁷ 如若申請人擬在離島區的紀念花園撒放先人骨灰，申請人須另外提供相關文件以證明其為離島區原居民或連續居住當地的真正居民，或為他們的未成年子女。

2.83 至於私營墳場，亦設有紀念花園供市民撒放先人骨灰，先人家屬可自行向有關私營墳場進一步查詢有關詳情。

政府骨灰安置所的骨灰龕位

2.84 食環署轄下骨灰安置所設置兩類骨灰龕位：(一)標準骨灰龕，可安放多於兩位先人的骨灰；及(二)大型骨灰龕，可安放多於四位先人的骨灰。

2.85 符合既定條件先人²⁸的骨灰可存放於食環署轄下 12 個骨灰安置所，該些骨灰安置所表列如下—

表 5：食環署轄下的公眾骨灰安置所

公眾骨灰安置所			
1.	哥連臣角靈灰安置所	7.	和合石靈灰安置所
2.	哥連臣角新廈靈灰安置所	8.	黃泥涌道靈灰安置所
3.	鑽石山靈灰安置所	9.	長洲靈灰安置所
4.	富山靈灰安置所	10.	禮智園靈灰安置所
5.	葵涌靈灰安置所	11.	南丫島靈灰安置所
6.	曾咀靈灰安置所	12.	坪洲靈灰安置所

2.86 現時，公眾龕位有足夠供應，基本上無需輪候。食環署除了每年一次綜合編配公眾骨灰龕位之外，亦會每月推出約 1,700 個位於曾咀靈灰安置所的新建龕位供市民申請。

2.87 由 2019 年 4 月起，食環署所分配的公眾骨灰龕位均為可續期骨灰龕位。該署會以公開、公平和公正方式編配骨灰龕位。所有可供申請編配的骨灰龕位均以攪珠及電腦隨機編配方式編配予申請人，每個中籤者均會獲編配一個特定骨灰龕位，而非自行揀選龕位。申請人須依照公布的安排遞交申請表格。

²⁸ 包括：離世時是香港居民，而其遺骸於離世後 3 個月內在政府火葬場火化；或在緊接其離世前的 20 年內，有最少 10 年是香港居民，而其遺骸是在香港以外的地方火化；或其遺骸是經合法撿拾後在政府火葬場火化。

2.88 食環署指，獲編配的骨灰龕位，可隨時申請加放先人骨灰，不用輪候。該署呼籲市民盡量善用現有的公眾骨灰龕位，以善用政府資源。因此，除了可申請編配可續期的新骨灰龕位，申請人亦可以申請在現有的骨灰龕位中加放有近親或密切關係²⁹的先人的骨灰；申請人須具備首位先人與其他先人的關係證明文件³⁰。

2.89 至於就持牌的私營骨灰安置所，現時本港有 13 間持牌私營骨灰安置所，市民可參考私營骨灰安置所發牌委員會網頁的私營骨灰安置所登記冊，或自行向有關私營私營骨灰安置所查詢進一步詳情。

2.90 此外，食環署表示，自《私營骨灰安置所條例》（香港法例第 630 章）於 2017 年 6 月 30 日生效後，其轄下私營骨灰安置所事務辦事處專責執行上述《條例》，規管私營骨灰安置所，包括對非法營運及不當處置骨灰的骨灰安置所採取執法行動等。

政府墳場金塔墓穴加放先人骨灰

2.91 在公眾墳場已安葬先人遺骸的金塔墓穴可加放先人骨灰或骨殖。除第一位先人外，一個金塔墓穴最多可加放兩個金塔或骨灰甕，而加葬的先人與首位先人必須有近親或密切關係（註 29）。與上段有關申請在現有骨灰龕位中加放先人骨灰的做法類似，申請在政府墳場的金塔墓穴加放先人骨灰或骨殖的申請人亦須提供首位安葬先人與其他先人的關係證明文件（註 30）。

²⁹ 一般指有家屬關係的先人，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、配偶的父親、配偶的母親、媳婦、女婿或父系或母系的直系後裔。此外，如加放先人與首位先人有密切關係，食環署亦會考慮相關申請。

³⁰ 如無法提供有效文件，可在食環署港島或九龍墳場及火葬場辦事處宣誓。

其他骨灰處理方式

2.92 政府骨灰暫存服務屬過渡安排，凡符合既定準則人士³¹的骨灰，可申請暫存在食環署的骨灰暫存設施內。目前，位於葵涌火葬場的骨灰暫存設施只接受存放骨灰袋；而位於和合石火葬場的骨灰暫存設施只接受存放骨灰甕。市民如需拜祭先人，可使用有關骨灰暫存設施附近靈灰安置所內的現有設施進行拜祭。

配合綠色殯葬的其他安排

2.93 食環署於 2010 年 6 月推出「無盡思念」網站³²，免費供市民為先人設立紀念網頁，可以隨時隨地在網上追思逝去的摯愛親友。「無盡思念」網站並於 2018 年推出流動應用程式，具個人化設定、訊息通知和社交媒體分享功能，方便市民透過流動裝置悼念逝去的親友；在新冠疫情期間，「無盡思念」網站讓市民足不出戶亦可悼念先人。

2.94 此外，政府在 2019 年推出綠色殯葬中央登記名冊，讓市民免費登記選擇綠色殯葬，預早規劃身後安排並把其決定告知家人；當登記人離世後，其親友在申請火化服務時，食環署可從電腦系統得知登記人的意願。

關於在居處離世的安排

2.95 近年，有市民傾向選擇「在居處離世」，即在自己熟悉的環境中與親人共聚，直至離世；具體而言，通常指病人可在其選擇的地方渡過最後的日子，例如在家中、安老院或護養院。以往因法例要求，只有在家中和護養院離世的**無須報告的死亡個案**可免除向死因裁判官呈報（下文**第 2.96 段**）；而在並非護養院的安老院或

³¹ 包括死亡時是香港居民，而其遺骸於死亡後三個月內在政府火葬場內火葬；或其遺骸在《公眾衛生及市政條例》（第 132 章）附表 5 第 6 部所指明的私營火葬場內火葬；或在緊接其死亡前的 20 年內，有最少 10 年是香港居民，而其遺骸經證實是在香港以外的合法火葬場內火葬；或其遺骸是在香港經合法撿拾後並在政府火葬場火葬；或其骨灰在遞交申請前曾存放於香港的私營骨灰安置所內。

³² www.memorial.gov.hk

殘疾人士院舍離世的病人則屬**須予報告的死亡個案**。為讓晚期病人就他們自身的治療和護理安排有更多選擇，政府已修訂相關法例以助居於院舍的晚期病人可選擇在居處離世（下文**第 2.97 段**）。

2.96 根據《死因裁判官條例》，當病人在家中和護養院自然死亡，並於離世前被診斷患有末期疾病，或在其死亡前的 14 日內的最後患病期間曾得到註冊醫生的診治，並在離世後獲註冊醫生診斷並確認屬「自然死亡」而離世並簽發「死因醫學證明書」（即《生死登記條例》表格 18），其死亡屬不須向死因裁判官呈報的個案，而其遺體亦無須送往衛生署公眾殮房作法醫學檢驗。若離世病人有需要火葬，註冊醫生可同時簽發醫學證明書（火葬）（即《火葬及紀念花園規例》表格 2）。

2.97 與在居處離世相關的《死因裁判官條例》和《生死登記條例》兩項附屬法例修訂已於 2024 年 6 月生效。修例後，如在院舍離世的院友生前被診斷患有末期疾病，亦在離世前 14 日內的最後患病期間曾接受一名註冊醫生的診治，及其死因證明書註明死於自然原因，則該宗死亡個案不屬須予報告的死亡個案。

2.98 醫管局會尊重病人的意願，並按個別情況盡量配合並支援有需要的病人，例如提供紓緩治療家居護理服務，以助病人出院重返社區，並減少不必要的住院治療。該局亦會向病人提供一些在本港提供支援在家離世服務的非政府機構的資訊，相關服務包括：醫生上門評估及提供徵狀處理、醫生及社康護士定期家訪、醫生上門確認死因及遺體處理等。

2.99 另一方面，選擇在居所或院舍離世的先人在獲得註冊醫生確認並簽發「死因醫學證明書」（即《生死登記條例》表格 18）後，其家屬可按一般**無須報告的死亡個案**的程序，前往入境處死亡登記處或透過「智方便+」流動應用程式辦理死亡登記（上文**第 2.38 至 2.39 段**）及其後的相關離世手續。

3

未來方向

3.1 在面對自然災害、公共衛生事件、安全事故等突發情況時，部門應研究就提供先人過世手續相關的公共服務制定應急機制及相關措施，明確各部門職責分工。以下綜合了衛生署、食環署、醫管局及入境處等四個政府部門在處理先人離世手續相關的公共服務的應變措施，詳情如下—

衛生署

3.2 衛生署制訂及實施多項短期措施及長遠規劃，以應對公眾殮房服務需求因人口老齡化所導致的死亡人數上升而增加。該署已實施的短期措施包括：在公眾殮房使用量接近或已飽和時，使用非固定臨時遺體貯存裝置，以在短時間內增加遺體貯存量；保留已關閉的九龍公眾殮房作為後備分流殮房等。長遠規劃則包括重置富山公眾殮房及域多利亞公眾殮房。前者於 2022 年底投入服務，後者則會盡早提交立法會審批撥款，並預計在取得撥款批准後展開工程，目標是約在 4 年半內竣工。當所有重置計劃完成並啟用後，屆時兩所相關公眾殮房將提供相較現時多超過四倍的固定遺體貯存裝置³³，以應付未來因人口老齡化而增加的服務需求。

3.3 此外，衛生署已進一步加強應變措施，包括可於短時間內大幅增加遺體貯存設施、透過特別安排以加快遺體處理及認領程序，及內部調配人手等，以應付因突發及大型事故所引致的公眾殮房服務需求突然增加。

³³ 重置後的富山公眾殮房提供 830 個固定貯存裝置，是重置前的 216 個固定貯存裝置約 4 倍；而重置後的域多利亞公眾殮房擬提供約 360 個固定貯存裝置，是現時 76 個固定貯存裝置的 5 倍。此外，衛生署亦會在重置後的域多利亞公眾殮房用地善用非固定臨時遺體貯存裝置存放遺體，進一步提高殮房遺體存放量。

醫管局

3.4 醫管局一直密切監察殮房的儲存遺體的情況，並制定應變措施，責成殮房專責小組商討各項準備工作和處理突發的事宜，透過內部溝通作出統籌，確保資源得以善用。

3.5 醫管局設有殮房專責小組負責監察殮房的服務，協調和整合各聯網的運作，並提出改善建議。就殮房的儲存設施方面，隨着新醫院的落成（例如天水圍醫院及兒童醫院），以及殮房冷藏設施的增加，遺體儲存量近年已有所提升；而醫院在計劃重建時亦會評估殮房服務的需求並作出規劃。

3.6 同時，面對香港人口高齡化，整體死亡率及死亡人數呈現上升的趨勢，醫管局預期殮房服務需求亦隨之增加。因應對公眾殮房服務的評估，醫管局及各相關部門規劃增加存放遺體設施的儲存量；而透過完善行政手段，例如檢視各政府部門及局方的文件程序及設定遺體存放時限或收費等，亦可縮短遺體存放時間。

3.7 具體而言，如病人過身後 14 日至 21 日內家屬仍未有預約領取遺體，醫院死亡文件辦事處會主動聯絡家屬跟進，並提供一切可行的協助。在有特別需要的情況下，醫院殮房或會作出彈性安排，增加領取遺體的節數或開放非辦公時間以方便家屬領取遺體。

3.8 此外，醫管局認為，以行政措施包括設定存放時限或徵收費用改善殮房存放時限或徵收費用或可改善殮房存放設施之流轉，減少遺體存放過久的個案。在檢視殮房收費之需要時，醫管局需配合政府的整體政策，諮詢不同持份者及平衡各項因素，包括醫院運作、家屬恩恤需要、社會的觀感及期望等。

食環署

3.9 為應付遺體火化服務需求，食環署於 2022 年 2 月至 5 月主動增加每日可供預約的火化的時段。該署位於和合石的兩個新火化爐亦提前投入服務，火化時段自 2022 年 4 月 10 日起一直維持在每日逾 300 節。除使用量非常低的長洲火葬場外，其餘火

葬場已接近 24 小時運作；而預訂系統可供選擇的火化日期亦已由未來 15 天延長至未來 20 天，確保有充足的火化時段供家屬預約。

3.10 隨着人口高齡化（註 1），香港整體死亡率及死亡人數上升，食環署亦預期火化服務需求的上升趨勢將會持續。長遠而言，政府會按整體火化服務需求的推算，適時推展火葬場新工程項目；該署現正積極探討在重置及擬建的火葬場採用人工智能影像分析技術，進一步縮短火化時間以提升其效率，並增加每日的火化時段。

3.11 至於持牌殯儀館及殮葬商服務方面，食環署表示，持牌殯儀館禮堂供應足以應付需求³⁴；在一般情況下，除九龍殯儀館及寶福紀念館須分別輪候 1 至 3 日及 7 日之外，其餘 5 間殯儀館場地設施，不論是平日、周末、公眾假期或傳統吉日，均無需要輪候。該署一直與殯儀館業界保持溝通，並持續留意殯儀館的實際使用情況。此外，該署於 2024 年 11 月建立殯葬服務的網上平台，方便市民搜索持牌殮葬商及辦理相關手續。

3.12 另外，政府除了增加公眾骨灰龕位的供應，以及透過規管促進私營骨灰安置行業發展外，亦積極推廣綠色殯葬，鼓勵市民以更環保及可持續的方式處理先人骨灰，包括在紀念花園及海上撒放骨灰。食環署持續透過提供及優化綠色殯葬設施和服務，以及公眾教育和宣傳，包括設立綠色殯葬中央登記名冊，旨在令綠色殯葬逐步成為處理骨灰的主流安排，以達致更環保及可持續發展的政策目標。

入境處

3.13 入境處亦一直與衛生署及食環署保持緊密聯繫，以探討在電子服務方面合作的可行性，包括以電子方式從醫院接收死亡資料等，藉此簡化市民申請有關服務時遞交資料的程序。

³⁴ 2024 年 1 至 10 月期間，全港七間持牌殯儀館禮堂的平均全年出租率約為 73%。

未來方向

3.14 政府一直致力建設和推動智慧政府措施，透過應用創新科技及進一步推動各部門之間的數據和業務流程整合，加快公共服務數碼化、提升工作效率，以及優化用戶體驗。

電子化綜合訊息發放

3.15 現時，不同政府部門及公營機構所提供有關處理先人家屬的離世手續安排的公共服務的資訊，例如：死亡登記、火葬及土葬的安排、撒放人類骨灰、遺體出入口、追思服務，以至經濟援助及喪親支援等種種服務，主要載列在政府一站通網站下有關「為離世者家屬提供的服務及支援」的頁面，家屬需逐一按連結到相關部門網站尋找資料。此外，食環署的「辦理身後事須知」小冊子除了備有政府部門公共服務的詳細資料及申請程序外，亦提供了私營墳場及持牌殯儀館、殮葬商及登記服務承辦商等私營服務名單及聯絡方式，以至由非政府機構提供服務的相關資訊等。

3.16 為配合近年政府積極推行電子化服務，食環署建立殯葬服務的網上平台，方便市民於網上申請綠色殯葬服務。食環署同時會優化現時有關殯葬服務的網頁設計、提供便捷資訊如「生前身後安排須知」及短片等，並同時提供持牌殮葬商及辦理相關手續的資訊。公署展開此項主動調查行動期間，食環署已於 2024 年 11 月推出「身後事安排」專題網站。

程序手續電子化

3.17 政府部門應用科技為日常公共服務加入更多智慧生活元素。其中，入境處修訂《生死登記條例》免除出生和死亡登記申報人須親身前往登記處的要求，為引入辦理出生和死亡登記電子服務提供法律基礎，先人家屬或與先人相關的人士可以透過電子方式遞交死亡登記的申請，無須親身到死亡登記處辦理手續。在網上完成相關的死亡登記後，申請人可按個人需要選擇以郵遞方式或親身到死亡登記處領取先人的死亡證明書。

3.18 入境處表示，歡迎相關部門推出包括電子版的死因醫學證明書等相應電子服務，為市民提供便利。同時，該處亦會留意電子服務趨勢，因應實際情況及市民意見，適時檢討能否推出電子死

亡證明書。入境處續指，死亡證明書是一份重要法律文件，除了用於政府部門和公共服務機構，不少私人機構亦需要死亡證明書作為證明文件。死亡登記數據亦可用作編制死亡統計數字，以應用於醫學和健康相關的研究，並有助訂立公共衛生的目標和方針。基於死亡證明書的性質特殊，而且市民一般會長期保存和使用，入境處需作進一步研究電子死亡證明書的認受性和探討合適技術方案，以滿足防偽和長期保存的要求。

3.19 此外，衛生署正配合數字政策辦公室及各相關部門，開展研究以電子方式處理及簽發「火葬許可證」的可行性。

3.20 另一方面，政府於 2023 年 5 月曾向立法會衛生事務委員會簡介預設醫療指示和病人在居處離世的立法建議框架，並採納衛生事務委員會就利用電子健康紀錄互通系統（“醫健通”）內載入預設醫療指示紀錄提出的意見，讓指定醫護專業人員取覽電子預設醫療指示，以促進治療提供者與病人之間的溝通，以及讓公私營界別的治療提供者互通資料。隨著《維持生命治療的預作決定條例》於 2024 年 11 月 20 日在立法會三讀通過，政府計劃逐步推行預設醫療指示的全面電子化，以醫健通作為指定電子系統，讓市民訂立、儲存、撤銷和檢索電子指示。政府會分階段實施紙本與電子預設醫療指示：首階段先實施紙本指示及以電子方式儲存紙本指示的做法，市民可在訂立紙本指示後自由選擇是否以電子方式儲存指示；待指定電子系統的相關功能完全準備就緒後，政府會推行在電子系統上直接訂立電子指示。市民及公私營醫療機構均可透過醫健通取覽以電子方式儲存或訂立的預設醫療指示。

3.21 醫管局表示，原則上同意若有關人士自願參與，可將預設醫療指示文件記錄載入醫健通。醫管局支持政府實施將預設醫療指示文件記錄電子化，即先實施以紙本形式訂立預設醫療指示及以電子方式儲存紙本指示的做法，而長遠目標，是以電子方式訂立及撤銷預設醫療指示。

4

公署的評論及建議

4.1 經歷喪親之痛，還要替先人辦理多項手續，若政府當局能優化相關服務資訊的發布工作、適度簡化相關程序的安排，並將死亡登記及相關申請流程電子化或自助化，相信可以大大減輕家屬辦理先人身後事繁瑣手續的實際及心理負擔，並同時提高工作效率。

4.2 綜合調查所得，公署對於政府當局提供辦理先人過世手續相關的公共服務之安排有以下觀察及評論：

設立一站式專題網站

4.3 正如上文第 3.15 段所載，現時有關辦理先人離世的資訊，放在政府一站通網站下有關「為離世者家屬提供的服務及支援」的頁面，家屬需逐一按連結到相關部門網站尋找資料。然而，相關資訊並不容易尋找，以死亡登記為例，市民按下「與申請辦理死亡登記的有關表格」的連結後，會連接至入境處「出生及死亡登記」的頁面，當中有 9 份有關出生登記及死亡登記等不同服務的表格可供市民下載，包括「翻查出生登記紀錄申請書」、「死亡登記紀錄內記項的核證副本申請書」，及「翻查死亡登記紀錄申請書」等。市民在辦理先人離世手續時，需花時間於各部門網站內不同頁面之間來回穿梭，才能尋找合適其使用的表格或相關資訊。

4.4 公署認為，為家屬處理先人身後事務時提供更多支援和協助，相關部門應研究設立一個綜合所有部門的相關公共服務的一站式專題網站，提供統一資訊。網站內容可包括涉及食環署、入境署、衛生署及醫管局等不同部門的服務申請程序、清晰的指引、相關的法律程序和所需的文件等，以及常見問題解答。

4.5 此外，公署留意到，家屬以往為先人辦理離世手續時，往往因缺乏電子化服務而需親身前往不同部門的辦事處辦理各項

手續，部分家屬亦因而選擇尋求殯儀中介代為辦理相關的公共服務。公署欣悉入境處在 2023 年已透過修改法例，免除《生死登記條例》中死亡登記申報人須親身前往登記處的要求，同時推出死亡登記電子服務。現時，家屬已可透過電子方式為先人辦理死亡登記，並選擇透過郵遞收取相關死亡證明書及在網上繳費（上文**第 2.39 及 3.17 段**）。然而，公署不時收到市民投訴指有關先人離世手續的電子服務化工作仍有可改善之處，例如即使先人家屬透過食環署的電子系統（「墳場及火葬場服務平台」）遞交有關辦理編配可續期新骨灰龕位的申請後，因系統限制而未能處理同日火化個案的核證工作，家屬須親自到食環署轄下的辦事處核對死亡文件及繳交費用。經公署介入後，食環署設立殯葬服務的網上平台，為市民提供綜合平台以處理各墳場及火葬場服務，提高整體運作效率。上述例子在網上平台推出後，可處理同日火化個案的核證工作，家屬毋須親自到該署轄下的辦事處核對死亡文件及繳交費用。

4.6 公署認為，為配合政府近年加快建立數字政府，推動政府服務數碼化，政府當局應在一站式專題網站增加更多電子申請程序，並配合「智方便+」流動應用程式推動身後事公共服務電子化，進一步利便先人家屬更快捷地完成相關的離世手續，免除他們需親身辦理有關手續所帶來的不便。公署留意到，食環署已於 2024 年 11 月推出「身後事專題網站」，以便先人家屬於網上申請綠色殯葬服務，以及搜索持牌殮葬商的資訊（上文**第 3.16 段**）。就此，公署建議，政府應在食環署所設立的網站為基礎下，進一步考慮設立一個跨部門及附設其相關電子服務申請的一站式專題網站。

4.7 長遠而言，隨着近年社會開始有更多的市民願意主動談論身後事事宜，有關當局可研究在上述的專題網站的基礎上，開發具個人化功能的服務。市民在自願的情況下，可透過網上平台所設的收集及共享資料的功能，預早進行生前及身後規劃。例如市民可於一站式專題網站設定個人醫療指示、晚期照顧及殮葬形式等各項安排。相關部門亦可藉此建立中央資料庫，將資料儲存在內。相關部門及醫管局可基於這些資料，跟進市民身後事的決定。此外，一站式專題網站亦應附設一個功能，讓家人了解先人為其離世安排所揀選的決定，例如在先人的同意下，該網站可預設電郵提示功能，適時向家屬通知先人的身後事計劃，讓家屬易於跟從；家屬亦無需就先人的意願重複向不同部門提供資料，有助減輕離世者對於摯親生活的影響。

4.8 另一方面，公署認同保障個人私隱非常重要，相關部門應在推動與先人離世手續相關的電子化服務的同時，一併研究如何妥善管理及保存在中央資料庫內的資料，包括涉及先人個人資料私隱的離世安排；同時亦應在資訊系統設計方面，就資料收集、儲存、使用及傳送等工作流程擬定與保障資料安全相關的指引和保護措施。

專題網站應照顧不同族裔及文化需求

4.9 香港是多元文化社會，現時有超過 30 萬名少數族裔人士。特區政府重視構建關愛共融的社會，一直為少數族裔人士提供全方位的支援。處理先人離世手續涉及法律及行政程序，這對於非華語人士或許更為複雜，而且，死亡這個議題在不同文化也有不同傳統和禁忌。公署認為，一站式專題網站除了要有多語言支援，亦應有文化敏感度，使用適當用語及圖像，及提供各族群常見問題解答。若當局在一站式專題網站的內容上，能按宗教或族裔分類瀏覽會更理想。

透過講座及推廣活動加強宣傳

4.10 現時，政府當局大力推廣市民選用綠色殯葬，以更環保、更可持續的方式處理骨灰。正如上文**第 2.75 段**，綠色殯葬越趨普及，現時最新數據顯示，採用綠色殯葬的比例大約佔全年總死亡人數的 18.2%（見**表 3**）。公署認同食環署所指，移風易俗需時，該署連同相關政府部門未來仍需繼續加強公眾教育及宣傳，讓綠色殯葬逐步成為市民所揀選用作處理骨灰的主流安排。

4.11 食環署會不時就綠色殯葬舉行專題講座或推廣活動，就此，公署認為政府應該加強宣傳教育，例如協調各個相關的政府部門或公營機構定期（例如每個季度）向公眾舉行專題講座或研討會，邀請包括相關的政府部門人員、專業人士如法律顧問、殯儀服務業界人士等講解關於辦理先人離世手續的服務及解答市民的疑問，讓市民能夠進一步加深對身後事務相關安排及議題的理解。同時，若市民對辦理先人離世手續的程序安排有意見，亦可透過公眾講座及論壇等平台向政府當局作出反映。

4.12 另一方面，為了向病人及其家屬提供更優質而全面的晚期照顧服務，利便市民選擇如在家中、安老院或護養院等熟悉居處渡過其最後的日子，政府已修訂相關法例條文，讓在並非護養院的安老院或殘疾人士院舍居住的晚期病人更易選擇在居處離世，以切合病人及其家屬的意願和需要（上文**第 2.97 段**）。公署認為，包括醫管局等相關部門或機構應向居住在指明院舍的服務使用者提供更多有關在居處離世的資訊，透過加強宣傳以提升市民對修例後新安排的理解。

研究增加殮房遺體貯存裝置

4.13 根據衛生署提供的數據，因應本港人口增長及死亡人數推算，預計到 2031 年，香港的公眾殮房須提供約共 1,300 具遺體的存放量，以應付預計的需求。衛生署於 2022 年重置富山公眾殮房後，五間公眾殮房的遺體總貯存量已達 1,964 個，當中包括 1,494 個固定及 470 個非固定遺體貯存裝置（見**附件二**）。此外，衛生署已計劃重置域多利亞公眾殮房，以應付更長遠需求。

4.14 另外，醫管局亦一直密切監察醫院殮房的使用情況，並表示會合理地規劃並增加存放遺體設施的儲存量。

4.15 公署認為，隨着本港人口增長和老齡化，衛生署及醫管局應不時檢視殮房使用情況並適時研究增加公眾殮房及醫院殮房的遺體貯存裝置數量，以應對將來可能出現的挑戰。

就先人離世手續相關的公共服務制定應變計劃

4.16 正如上文**第 3.1 段**，各部門應就重大或突發事故而有機會引致有關先人離世手續公共服務的需求急增，研究制定危急應變機制，做好風險管理工作。具體而言，公署認為，政府各部門應預先就因應在不同危機處境下提供先人過世手續相關的公共服務，擬訂相關措施並作好協調工作，確保在未來如有需要時以最具效率及快速的方式作出應變。

4.17 同時，各部門應為員工定期提供相關培訓，提升職員在不同應變級別情況下的危機意識，並加強相關部門及機構提供先

人過世手續相關的公共服務的協調和應對能力。長遠而言，相關部門及機構亦應考慮研究透過內部調配人手或增撥資源，以應付隨着本港人口高齡化而上升的相關服務需求。

建議

4.18 鑑於以上所述，公署對包括食環署、衛生署、醫管局及入境處等提出以下主要建議：

- (1) **各部門**協商並研究為辦理先人過世手續相關的公共服務設置一站式專題網站，提供不同部門處理有關先人離世手續的公共服務資訊（上文**第 4.4 段**）；
- (2) **各部門**研究透過專題網站，進一步把先人離世手續相關的公共服務電子化，研究提供更多利便先人家屬的電子申請程序及個人化服務（上文**第 4.6 段**）；
- (3) **各部門**研究在一站式專題網站的內容上照顧不同族裔及文化的需求（上文**第 4.9 段**）；
- (4) **食環署及相關部門或機構**研究舉行專題講座或研討會，定期向公眾講解關於辦理先人過世手續的相關資訊及經驗（上文**第 4.11 段**）；
- (5) **醫管局及相關部門或機構**向其服務使用者提供更多有關在居處離世的資訊，加強宣傳修例後利便病人選擇在居處離世的新安排（上文**第 4.12 段**）；
- (6) **衛生署**因應本港人口增長及高齡化，不時檢視並考慮研究增加公營殮房的遺體貯存裝置數量（上文**第 4.15 段**）；
- (7) **醫管局**因應本港人口增長及高齡化，不時檢視並考慮研究增加醫院殮房的遺體貯存裝置數量（上文**第 4.15 段**）；

- (8) **各部門**綜合過往經驗，研究就在發生突發或重大事故時提供先人過世手續相關的公共服務制定危急應變機制及相關措施，以應付突如其來的挑戰（上文**第 4.16 段**）；
- (9) **各部門**總結過往經驗，為在發生突發或重大事故時提供先人過世手續相關的公共服務的員工定期提供培訓，以提升職員在不同應變級別情況下的危機意識及應對能力。（上文**第 4.17 段**）；
- (10) 就提供先人過世手續相關的公共服務方面，**各部門**考慮研究透過靈活調配內部資源，以應付隨着本港人口高齡化而持續上升的服務需求（上文**第 4.17 段**）。

鳴謝

4.19 公署調查期間，獲食環署、衛生署、醫管局及入境處予以配合，申訴專員謹此致謝。

申訴專員公署

檔案：DI/472

2024 年 12 月

公署不時在社交媒體上載選錄調查報告的個案摘要，歡迎關注我們的 Facebook 及 Instagram 專頁，以獲取最新資訊：



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



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

圖表目錄

圖 / 表	標 題	頁 數
表 1	辦理「須予報告的死亡個案」的流程圖	4
表 2	辦理「無須報告的死亡個案」的流程圖	5
圖 1	瑪嘉烈醫院 冷凍格	7
圖 2	瑪麗醫院 冷凍格	7
圖 3	長洲醫院 冷藏庫	8
圖 4	新富山公眾殮房冷藏室內的固定遺體貯存裝置	9
圖 5	葵涌公眾殮房內的臨時遺體貯存裝置	10
圖 6	域多利亞公眾殮房內的組合式遺體冷藏貯存裝置	10
圖 7	在疫情期間毗鄰九龍公眾殮房的臨時建築物內的組合式遺體冷藏貯存裝置	11
圖 8	醫管局轄下廣華醫院有關辦理先人離世手續的小冊子	14
表 3	綠色殯葬使用情況	26
圖 9	食環署轄下的屯門曾咀紀念花園	27
表 4	食環署轄下公眾骨灰安置所內的紀念花園	28
圖 10	食環署在紀念花園備設撒灰器	29
表 5	食環署轄下的公眾骨灰安置所	30

附 件

醫管局轄下所有殮房於 2024 年 11 月 26 日的
遺體貯存裝置數目

醫院	殮房	遺體貯存格總數
春磡角慈氏醫院	春磡角慈氏醫院殮房	6
東區尤德夫人那打素醫院	東區尤德夫人那打素醫院殮房	177
律敦治及鄧肇堅醫院	律敦治及鄧肇堅醫院殮房	112
長洲醫院	長洲醫院殮房	6
東華東院醫院	東華東院醫院殮房	21
黃竹坑醫院	黃竹坑醫院耆福堂	8
東華三院馮堯敬醫院	東華三院馮堯敬醫院殮房	32
葛亮洪醫院	葛亮洪醫院殮房	55
瑪麗醫院	惜別間	159
東華醫院	東華醫院殮房	41
佛教醫院	佛教醫院殮房	59
香港兒童醫院	香港兒童醫院殮房	31
九龍醫院	九龍醫院殮房	43
九龍醫院康復大樓	九龍醫院康復大樓殮房	27
廣華醫院	廣華醫院殮房	311
聖母醫院	聖母醫院殮房	(醫院重建進行中)
伊利沙伯醫院	伊利沙伯醫院殮房	289
黃大仙醫院	黃大仙醫院殮房	58
靈實醫院	靈實醫院殮房	136
將軍澳醫院	將軍澳醫院殮房	174
基督教聯合醫院	基督教聯合醫院殮房	154
明愛醫院	明愛醫院殮房	156
北大嶼山醫院	北大嶼山安息居	40
瑪嘉烈醫院	瑪嘉烈醫院荔景大樓安息居	37
瑪嘉烈醫院	瑪嘉烈醫院殮房	146
仁濟醫院	仁濟醫院殮房	141
雅麗氏何妙齡那打素醫院	雅麗氏何妙齡那打素醫院殮房	60
白普理寧養中心	白普理寧養院殮房	20
沙田慈氏護養院	沙田慈氏護養院殮房	15
北區醫院	北區醫院殮房	104
威爾斯親王醫院	威爾斯親王醫院殮房	172
沙田醫院	沙田醫院殮房	63
大埔醫院	大埔醫院殮房	50
博愛醫院	博愛醫院主座殮房	79
博愛醫院田家炳中心	博愛醫院田家炳中心殮房	9
屯門醫院	屯門醫院殮房	253
屯門醫院康復大樓	屯門醫院康復大樓殮房	41
天水圍醫院	天水圍醫院殮房	79
醫管局轄下殮房遺體貯存格總數		3,364

各公眾殮房於 2024 年 12 月 10 日的
固定遺體貯存裝置及非固定遺體貯存裝置數目

貯存裝置	固定遺體貯存裝置貯存量	非固定遺體貯存裝置貯存量		<u>合計</u>
		臨時流動貯存裝置	組合式遺體冷藏貯存裝置	
域多利亞公眾殮房	76	8	36	<u>120</u>
葵涌公眾殮房	220	98	132	<u>450</u>
富山公眾殮房	830	0	0	<u>830</u>
富山遺體儲存設施 (富山公眾殮房舊址) (後備分流殮房)	216	90	60	<u>366</u>
九龍公眾殮房 (後備分流殮房)	152	46	0	<u>198</u>
合計	1,494	242	228	<u>1,964</u>