

公众骨灰龕位的编配 主动调查行动报告摘要

公署调查所得及评论

为离世挚亲妥善尽快完成殓葬，让逝者早日安息，是家属的普遍期望。

2. 食物环境卫生署（「食环署」）负责提供及管理公共殡葬服务。近年，本港大部分遗体均以火葬方式处理。面对相关需求，食环署采取三管齐下的策略，包括增加公众骨灰龕位供应、积极推动绿色殡葬，以及加强规管私营骨灰龕位。就公众骨灰龕位而言，食环署自 2019 年起以可续期方式编配龕位，并以每年一次的搅珠及电脑随机抽签形式进行编配。随后，因应龕位数目较多的曾咀灵灰安置所于 2020 年落成，食环署推出「试验计划」，试行每月编配曾咀的龕位，其余骨灰安置所则维持每年一次的编配安排。食环署指出，由于龕位供应充裕，近年所有合资格申请均可获配龕位，基本上无需轮候。

3. 然而，公署留意到，根据过去数年的编配安排，若家属希望将先人骨灰安放于曾咀以外的龕位，但刚错过了每年一次的龕位申请期，一般需等候约九个月，才能参与下一年度的编配。因此，公署于 2025 年 11 月就此课题展开查讯及与食环署代表会面时，建议署方考虑将每年一次的龕位编配，缩短至至少每季一次，甚至直接仿效曾咀龕位每月编配的安排。食环署当时表示，是否需要调整龕位编配频次，须从政策层面作宏观考量。公署欣悉，当局终于落实公署的建议，由 2026 年 8 月起，将可供编配的公众骨灰龕位划一改为每月编配¹。对于当局从善如流的做法，公署认为务实可取。

4. 公署注意到，在新的公众骨灰龕位编配安排下，除了曾咀灵灰安置所外，其余三个公众骨灰安置所的编配频次，均由以往每年一次改为每月一次。在此情况下，食环署需相应变动有关行政安排及每次编配的龕位数量。虽然，该署表示在新安排推出前，已透过不同渠道解释新安排的要点，并会因应龕位申请情况作出相应

¹ 当中涉及的四个公众骨灰安置所包括曾咀灵灰安置所、沙田石门安兴里灵灰安置所、哥连臣角新厦灵灰安置所及和合石灵灰安置所（第六期）。

调整，但始终新安排只是刚刚推出，加上首次编配仍未进行，故公署建议食环署应持续密切监察运作情况，如有需要，考虑进行内部资源调配及调整龕位供应数量，确保署方资源运用得宜，龕位供应适量有序。进一步而言，该署应持续切实确保每月编配安排运作畅顺，令有需要的市民可适时获得龕位编配。与此同时，该署应继续加强向市民解说新编配安排的特点及与旧有安排的不同之处，并与殡仪业界保持良好沟通，让公众掌握充足资讯。

5. 另一方面，公署留意到，每月编配的安排早于 2020 年曾咀灵灰安置所落成时，已透过「试验计划」形式推出，但直至公署于 2025 年展开查讯及提出建议后，食环署才于其后落实将每月编配安排延伸至其他骨灰安置所。就此，该署表示，随着沙田石门安兴里灵灰安置所于 2025 年第四季完工，该署在确保龕位供应持续稳定的前提下，才认为具备足够条件及经验，全面落实每月编配龕位的安排。公署认同，公众骨灰龕位属珍贵且有限的公共资源，正因如此，龕位资源更应充分善用，避免出现闲置。公署认为，若食环署及早将「试验计划」适度推展至其他骨灰安置所，例如适度因应供应逐步增加频次，便可在平衡资源运用及满足需求的前提下，免却市民久候每年一次编配所带来的不便，亦可令龕位尽早分配给有需要的申请人。公署建议，该署日后就其他公共服务推出试验计划时，适时检视计划，从尽量有效运用公共资源及满足市民需求的角度作出全面考量，藉此适当厘定相关服务日后的发展方向或逐步调整。

6. 除了公署在上文**第 3 至 5 段**提出有关公众骨灰龕位编配安排的改善建议外，公署认为食环署在其他多个范畴，包括龕位的申请程序和编配流程、跨部门协作、资讯发放，以及龕位的未来规划，均有进一步改善或提升的空间。公署将于下文作出详细阐述。

有关公众骨灰龕位的申请和编配流程

7. 现时，家属可透过纸本、电邮及使用食环署的网上平台或网上表格，申请公众骨灰龕位。对于以纸本及电邮递交的申请，该署平均需时 50 日处理资料输入及核实工作。至于透过网上平台及表格提交的申请，在符合特定条件下，申请人无须提交证明文件，该署电脑系统可直接配对及核实申请人资料，再「自动批核」有关申请，处理时间只需一天。公署留意到，其中一项特定条件是龕位申请人同为火葬先人遗体的申请人。公署相信，可符合这项条件的

申请人比比皆是。若该些申请人能大部分、甚至全部使用该署的网上平台或表格提出申请，应可减省署方的行政程序及缩短审批时间，亦能省却申请人预备证明文件副本的步骤。

8. 近年，透过食环署网上平台或表格提出的公众骨灰龕位申请数目，占整体申请的比率持续上升，但直至 2025 年，仍有超过两成的申请是以电邮或纸本方式提出。这反映符合上段「自动批核」条件的申请人虽理应不在少数，但他们或未有留意，透过网上平台或表格提交申请可无须提交证明文件，亦未必知道可配合网上平台使用「2 合 1」火葬及骨灰处理综合申请服务，或经网上申请会获「自动批核」，其后并可透过网上缴费服务自行完成编配手续，省却不少时间。因此，该署应加强向公众及殡仪业界讲解利用网上平台及表格提交申请的好处，并同步配合暂未录得使用的「2 合 1」综合申请服务加强宣传，从而提高相关电子服务的使用率。至于仍需人手输入资料及核实的部分，该署应推展简化行政程序，例如研究引入人工智能的可行性、推展文字辨识技术，务求提升审批申请的效率。就此，该署表示正引入光学字元辨识技术，将纸本申请扫描并转换成文字，以缩短人手输入的时间，有关技术预计最快于 2026 年第 4 季开始试用。

9. 虽然，公众骨灰龕位的编配频次有所改变，但食环署仍会沿用搅珠及电脑随机抽签的方式编配龕位。该署会将过程录影及上载至该署网站；亦会在举行搅珠及电脑随机抽签的编配办事处预留座位，供市民到场观看。公署建议，食环署应考虑就未来每次抽签的出席人数进行记录及统计，并以此作为衡量日后需否保留有关安排的考量之一。进一步而言，该署可研究有否简化处理搅珠及电脑随机抽签过程的空间，以更简化的程序取代现时现场观看、将过程录影及上载的做法，省却非必要的行政安排。该署亦可与其他有抽签过程的政府部门作交流及参考（例如教育局中一学位分配），在确保公平稳妥的前提下，精简抽签流程。

有关跨部门协作

10. 跨部门协作方面，公署留意到，在数字政策办公室的协调下，食环署现正与卫生署、入境事务处及医院管理局筹建涵盖死亡登记、申请火化许可证及服务等的「一站式」电子服务平台，有关工作涉及服务程序数字化、部门之间的数据互通等。事实上，食环署因应公署于「政府提供办理先人过世手续相关的公共服务」的主

动调查行动报告内提出的建议而推出的「身后事安排」专题网站，亦以简单易明的路线图方式，汇集不同部门有关家属处理离世亲友的身后事流程的重要资讯，从便利市民获取资讯角度而言，属一大进步。

11. 公署理解，身后事的安排涉及不同部门的职能范畴，并非单一部门能够处理。然而，在以民为本及「同一个政府」的理念下，市民期望公共服务即使涉及跨部门协作，仍能达致高效、便捷的目标。公署相信，专题网站提供的资讯，配合电子服务平台的一站式功能，应能产生相辅相成的果效。公署对此寄予厚望，并鼓励食环署及其他相关部门通力合作，全速推进电子服务平台项目。

12. 公署建议，食环署应继续密切配合「一站式」电子服务平台的构建进度。同时，在电子服务平台讲求部门之间数据互通的基础上，食环署应研究可否进一步优化申请公众骨灰龕位及部门间核实申请资格的流程，务求在相关申请处理上提速提效。在电子服务平台推出后，食环署应配合「身后事安排」专题网站加强宣传，令网站与平台可达致相辅相成的效果，从而提升使用率。

有关公众骨灰龕位的资讯发放

13. 食环署透过不同方式发放有关公众骨灰龕位的资讯，其中该署的网站及其管理的「身后事安排」专题网站属最主要渠道。

14. 公署留意到，署方网站内的「骨灰龕位」页面的结构及资料分布较为散乱，内里附有大量超连结标题，市民需从中拣选合适标题并点击相关连结，才能阅览所需资料，或会造成困扰。此外，部分超连结的标题十分相似，令人难以判断内含的资料是否配合所需；亦有部分超连结提供过时的数据和资料。公署认为，食环署在网站设计上，应以便利市民搜寻所需资料为大前提。就此，该署应在上述大前提下，对相关页面内的资料进行适当编辑及整合，去芜存菁，便利市民浏览。

15. 此外，公署亦注意到，食环署网站及其管理的「身后事安排」专题网站均载有公众骨灰龕位的相关资讯，当中部分资料有重迭，但内容和字眼却不尽相同；该食环署网站提供的资讯亦相对较多。公署相信，食环署设计两个网站的目标原本有所不同，两者包含的资料亦因此有异。公署建议，该署应考虑依据原先设计两个网

站的目标，理顺两者的内容，如有内容重迭之处，应作出适当整理或合并，务求令所发布的资料统一易明。

有关公众骨灰龕位的未来规划

16. 就每年一次的综合编配，食环署的数据显示，2021至2025年，每年可供编配的龕位数目均多于同年的申请数目。换言之，所有申请均可获配龕位。至于每月进行龕位编配的曾咀灵灰安置所，截止2025年12月，尚有超过70,000个可供编配的龕位。相关数据与食环署指现时龕位供应充裕的说法吻合。

17. 除现有的公众骨灰龕位供应外，食环署亦同步推展位于大屿山、葵涌及粉岭的新公众骨灰安置所项目，以配合本港未来人口变化的推算。公署建议，食环署应密切监察相关项目的进度，如拨款申请最终获得批准，应抓紧时间，研究在可行情况下加快相关项目的推展步伐，以维持龕位的稳定供应。

18. 公署认为，虽然食环署已积极发展新的公众骨灰安置所项目，但署方不能因此松懈，因骨灰安置所项目涉及长期规划，并非一朝一夕的事。因此，公署建议，食环署应继续留意本港人口变化的趋势及推算，若发现有需要在现有的龕位规划上作出调整，应及早未雨绸缪。

19. 长远而言，持续增加龕位供应始终并非长久之策。因此，政府当局应再大力推动绿色殡葬作为可持续的骨灰处理安排。公署留意到，食环署现时会透过提供免费渡轮服务供家属在海上撒放先人骨灰、提供纪念花园让家属为先人撒放骨灰及举行送别仪式，以及提供具个性化及仪式感的设施及服务，鼓励市民使用绿色殡葬。该署亦有透过社区导赏团、互动展览及青年计划等，宣传绿色殡葬。近年经火葬后以绿色殡葬处理的遗体数目的比率，亦稳步增加，2025年录得的比率（20.2%），更是历来最高。公署亦欣喜该署一直有密切留意其他地区处理骨灰的方法及其成效。对于署方的努力和成果，公署予以肯定。

20. 公署建议，食环署应在现有的绿色殡葬服务基础上，进一步研究有否其他设施及配套安排（例如参考外地经验），加强鼓励市民使用；该署亦应持续加强宣传教育，例如考虑与学术机构等合

作推出教材，透过生命教育主题向学童及青少年灌输绿色殡葬的概念，冀能长远令绿色殡葬更为普及。

公署的建议

21. 综合上述评论，申诉专员对包括公众骨灰龕位的编配安排、申请程序及编配流程、跨部门协作、资讯发放及龕位的未来规划在内的五个范畴，向食环署提出多项建议（包括上文**第3段**已获食环署落实的建议），详情如下：

有关公众骨灰龕位的编配安排

- (1) 考虑将每年一次的龕位编配，缩短至每季或每月一次（注：食环署已落实这项建议）；
- (2) 持续密切监察新的龕位编配安排的运作情况，如有需要，应考虑进行内部资源调配及调整龕位供应数量，确保署方资源运用得宜，龕位供应适量有序；
- (3) 承第(2)项建议，食环署应持续切实确保每月的龕位编配安排运作畅顺，令有需要的市民可适时获得龕位编配；
- (4) 继续加强向市民解说新编配安排的特点及与旧有安排的不同之处，并与殡仪业界保持良好沟通，让公众掌握充足资讯；
- (5) 日后就其他公共服务推出试验计划时，应适时检视计划，从尽量有效运用资源及满足市民需求的角度作出全面考量，藉此适当厘定相关服务日后的发展方向或逐步调整；

有关公众骨灰龕位的申请和编配流程

- (6) 加强向公众及殡仪业界讲解利用署方的网上平台及表格提交龕位申请的好处，并同步配合「2合1」火葬及骨灰处理综合申请服务多加宣传，从而提高相关电子服务的使用率；

- (7) 对于处理纸本及电邮申请涉及的人手输入资料及核实部分，积极推展简化行政程序，例如研究引入人工智能的可行性、推展使用文字辨识技术，务求提升审批申请的效率；
- (8) 考虑就未来每次公众骨灰龕位编配的搅珠及电脑随机抽签出席人数进行记录及统计，并以此作为衡量日后需否保留有关安排的考量之一；
- (9) 承第(8)项建议，食环署可研究有否简化处理搅珠及电脑随机抽签过程的空间，以更简化的程序取代现时现场观看、将过程录影及上载至署方网站的做法，藉此省却非必要的行政安排；
- (10) 承第(9)项建议，食环署亦可与其他有抽签过程的政府部门作交流，参考其他部门的做法，例如教育局的中一学位分配等，在确保公平稳妥的前提下，精简抽签流程；

有关跨部门协作

- (11) 继续密切配合「一站式」电子服务平台的构建进度；
- (12) 在「一站式」电子服务平台讲求部门之间数据互通的基础上，研究可否进一步优化申请公众骨灰龕位及部门间核实申请资格的流程，务求在相关申请处理上提速提效；
- (13) 在「一站式」电子服务平台推出后，配合「身后事安排」专题网站加强宣传，令平台之间达至相辅相成的功用，从而提升使用率；

有关公众骨灰龕位的资讯发放

- (14) 在便利市民搜寻所需资料的大前提下，对其网站内有关骨灰龕位页面的资料进行适当编辑及整合，藉此去芜存菁；

- (15) 考虑依据原先设计署方网站及「身后事安排」专题网站的目标，理顺两者的内容，如有内容重迭之处，应作出适当整理或合并，务求令所发布的资料统一易明；

有关公众骨灰龕位的未来规划

- (16) 密切监察位于大屿山、葵涌及粉岭的新公众骨灰安置所项目的进度，如拨款申请最终获得批准，应抓紧时间，研究在可行情况下加快相关项目的推展步伐，以维持龕位的稳定供应；
- (17) 继续留意本港人口变化的趋势及推算，若发现有需要在现有的龕位规划上作出调整，应及早未雨绸缪；
- (18) 在现有的绿色殡葬服务基础上，进一步研究有否其他设施及配套安排（例如参考外地经验），加强鼓励市民使用；以及
- (19) 持续加强就绿色殡葬的宣传教育，例如考虑与学术机构等合作推出教材，透过生命教育主题向学童及青少年灌输绿色殡葬的概念，冀能长远令绿色殡葬更为普及。

申诉专员公署
2026 年 8 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)