

公眾骨灰龕位的編配 主動調查行動報告摘要

公署調查所得及評論

為離世摯親妥善盡快完成殮葬，讓逝者早日安息，是家屬的普遍期望。

2. 食物環境衛生署（「食環署」）負責提供及管理公共殮葬服務。近年，本港大部分遺體均以火葬方式處理。面對相關需求，食環署採取三管齊下的策略，包括增加公眾骨灰龕位供應、積極推動綠色殮葬，以及加強規管私營骨灰龕位。就公眾骨灰龕位而言，食環署自 2019 年起以可續期方式編配龕位，並以每年一次的攪珠及電腦隨機抽籤形式進行編配。隨後，因應龕位數目較多的曾咀靈灰安置所於 2020 年落成，食環署推出「試驗計劃」，試行每月編配曾咀的龕位，其餘骨灰安置所則維持每年一次的編配安排。食環署指出，由於龕位供應充裕，近年所有合資格申請均可獲配龕位，基本上無需輪候。

3. 然而，公署留意到，根據過去數年的編配安排，若家屬希望將先人骨灰安放於曾咀以外的龕位，但剛錯過了每年一次的龕位申請期，一般需等候約九個月，才能參與下一年度的編配。因此，公署於 2025 年 11 月就此課題展開查訊及與食環署代表會面時，建議署方考慮將每年一次的龕位編配，縮短至至少每季一次，甚至直接仿效曾咀龕位每月編配的安排。食環署當時表示，是否需要調整龕位編配頻次，須從政策層面作宏觀考量。公署欣悉，當局終於落實公署的建議，由 2026 年 8 月起，將可供編配的公眾骨灰龕位劃一改為每月編配¹。對於當局從善如流的做法，公署認為務實可取。

4. 公署注意到，在新的公眾骨灰龕位編配安排下，除了曾咀靈灰安置所外，其餘三個公眾骨灰安置所的編配頻次，均由以往每年一次改為每月一次。在此情況下，食環署需相應變動有關行政安排及每次編配的龕位數量。雖然，該署表示在新安排推出前，已透過不同渠道解釋新安排的要點，並會因應龕位申請情況作出相應

¹ 當中涉及的四個公眾骨灰安置所包括曾咀靈灰安置所、沙田石門安興里靈灰安置所、哥連臣角新廈靈灰安置所及和合石靈灰安置所（第六期）。

調整，但始終新安排只是剛剛推出，加上首次編配仍未進行，故公署建議食環署應持續密切監察運作情況，如有需要，考慮進行內部資源調配及調整龕位供應數量，確保署方資源運用得宜，龕位供應適量有序。進一步而言，該署應持續切實確保每月編配安排運作暢順，令有需要的市民可適時獲得龕位編配。與此同時，該署應繼續加強向市民解說新編配安排的特點及與舊有安排的不同之處，並與殯儀業界保持良好溝通，讓公眾掌握充足資訊。

5. 另一方面，公署留意到，每月編配的安排早於 2020 年曾咀靈灰安置所落成時，已透過「試驗計劃」形式推出，但直至公署於 2025 年展開查訊及提出建議後，食環署才於其後落實將每月編配安排延伸至其他骨灰安置所。就此，該署表示，隨著沙田石門安興里靈灰安置所於 2025 年第四季完工，該署在確保龕位供應持續穩定的前提下，才認為具備足夠條件及經驗，全面落實每月編配龕位的安排。公署認同，公眾骨灰龕位屬珍貴且有限的公共資源，正因如此，龕位資源更應充分善用，避免出現閒置。公署認為，若食環署及早將「試驗計劃」適度推展至其他骨灰安置所，例如適度因應供應逐步增加頻次，便可在平衡資源運用及滿足需求的前提下，免卻市民久候每年一次編配所帶來的不便，亦可令龕位盡早分配給有需要的申請人。公署建議，該署日後就其他公共服務推出試驗計劃時，適時檢視計劃，從盡量有效運用公共資源及滿足市民需求的角度作出全面考量，藉此適當釐定相關服務日後的發展方向或逐步調整。

6. 除了公署在上文**第 3 至 5 段**提出有關公眾骨灰龕位編配安排的改善建議外，公署認為食環署在其他多個範疇，包括龕位的申請程序和編配流程、跨部門協作、資訊發放，以及龕位的未來規劃，均有進一步改善或提升的空間。公署將於下文作出詳細闡述。

有關公眾骨灰龕位的申請和編配流程

7. 現時，家屬可透過紙本、電郵及使用食環署的網上平台或網上表格，申請公眾骨灰龕位。對於以紙本及電郵遞交的申請，該署平均需時 50 日處理資料輸入及核實工作。至於透過網上平台及表格提交的申請，在符合特定條件下，申請人無須提交證明文件，該署電腦系統可直接配對及核實申請人資料，再「自動批核」有關申請，處理時間只需一天。公署留意到，其中一項特定條件是龕位申請人同為火葬先人遺體的申請人。公署相信，可符合這項條件的

申請人比比皆是。若該些申請人能大部分、甚至全部使用該署的網上平台或表格提出申請，應可減省署方的行政程序及縮短審批時間，亦能省卻申請人預備證明文件副本的步驟。

8. 近年，透過食環署網上平台或表格提出的公眾骨灰龕位申請數目，佔整體申請的比率持續上升，但直至 2025 年，仍有超過兩成的申請是以電郵或紙本方式提出。這反映符合上段「自動批核」條件的申請人雖理應不在少數，但他們或未有留意，透過網上平台或表格提交申請可無須提交證明文件，亦未必知道可配合網上平台使用「2 合 1」火葬及骨灰處理綜合申請服務，或經網上申請會獲「自動批核」，其後並可透過網上繳費服務自行完成編配手續，省卻不少時間。因此，該署應加強向公眾及殯儀業界講解利用網上平台及表格提交申請的好處，並同步配合暫未錄得使用的「2 合 1」綜合申請服務加強宣傳，從而提高相關電子服務的使用率。至於仍需人手輸入資料及核實的部分，該署應推展簡化行政程序，例如研究引入人工智能的可行性、推展文字辨識技術，務求提升審批申請的效率。就此，該署表示正引入光學字元辨識技術，將紙本申請掃描並轉換成文字，以縮短人手輸入的時間，有關技術預計最快於 2026 年第 4 季開始試用。

9. 雖然，公眾骨灰龕位的編配頻次有所改變，但食環署仍會沿用攪珠及電腦隨機抽籤的方式編配龕位。該署會將過程錄影及上載至該署網站；亦會在舉行攪珠及電腦隨機抽籤的編配辦事處預留座位，供市民到場觀看。公署建議，食環署應考慮就未來每次抽籤的出席人數進行記錄及統計，並以此作為衡量日後需否保留有關安排的考量之一。進一步而言，該署可研究有否簡化處理攪珠及電腦隨機抽籤過程的空間，以更簡化的程序取代現時現場觀看、將過程錄影及上載的做法，省卻非必要的行政安排。該署亦可與其他有抽籤過程的政府部門作交流及參考（例如教育局中一學位分配），在確保公平穩妥的前提下，精簡抽籤流程。

有關跨部門協作

10. 跨部門協作方面，公署留意到，在數字政策辦公室的協調下，食環署現正與衛生署、入境事務處及醫院管理局籌建涵蓋死亡登記、申請火化許可證及服務等的「一站式」電子服務平台，有關工作涉及服務程序數字化、部門之間的數據互通等。事實上，食環署因應公署於「政府提供辦理先人過世手續相關的公共服務」的主

動調查行動報告內提出的建議而推出的「身後事安排」專題網站，亦以簡單易明的路線圖方式，匯集不同部門有關家屬處理離世親友的身後事流程的重要資訊，從利便市民獲取資訊角度而言，屬一大進步。

11. 公署理解，身後事的安排涉及不同部門的職能範疇，並非單一部門能夠處理。然而，在以民為本及「同一個政府」的理念下，市民期望公共服務即使涉及跨部門協作，仍能達致高效、便捷的目標。公署相信，專題網站提供的資訊，配合電子服務平台的一站式功能，應能產生相輔相成的果效。公署對此寄予厚望，並鼓勵食環署及其他相關部門通力合作，全速推進電子服務平台項目。

12. 公署建議，食環署應繼續密切配合「一站式」電子服務平台的構建進度。同時，在電子服務平台講求部門之間數據互通的基礎上，食環署應研究可否進一步優化申請公眾骨灰龕位及部門間核實申請資格的流程，務求在相關申請處理上提速提效。在電子服務平台推出後，食環署應配合「身後事安排」專題網站加強宣傳，令網站與平台可達致相輔相成的效果，從而提升使用率。

有關公眾骨灰龕位的資訊發放

13. 食環署透過不同方式發放有關公眾骨灰龕位的資訊，其中該署的網站及其管理的「身後事安排」專題網站屬最主要渠道。

14. 公署留意到，署方網站內的「骨灰龕位」頁面的結構及資料分布較為散亂，內裡附有大量超連結標題，市民需從中揀選合適標題並點擊相關連結，才能閱覽所需資料，或會造成困擾。此外，部分超連結的標題十分相似，令人難以判斷內含的資料是否配合所需；亦有部分超連結提供過時的數據和資料。公署認為，食環署在網站設計上，應以利便市民搜尋所需資料為大前提。就此，該署應在上述大前提下，對相關頁面內的資料進行適當編輯及整合，去蕪存菁，利便市民瀏覽。

15. 此外，公署亦注意到，食環署網站及其管理的「身後事安排」專題網站均載有公眾骨灰龕位的相關資訊，當中部分資料有重疊，但內容和字眼卻不盡相同；該食環署網站提供的資訊亦相對較多。公署相信，食環署設計兩個網站的目標原本有所不同，兩者包含的資料亦因此有異。公署建議，該署應考慮依據原先設計兩個網

站的目標，理順兩者的內容，如有內容重疊之處，應作出適當整理或合併，務求令所發布的資料統一易明。

有關公眾骨灰龕位的未來規劃

16. 就每年一次的綜合編配，食環署的數據顯示，2021至2025年，每年可供編配的龕位數目均多於同年的申請數目。換言之，所有申請均可獲配龕位。至於每月進行龕位編配的曾咀靈灰安置所，截止2025年12月，尚有超過70,000個可供編配的龕位。相關數據與食環署指現時龕位供應充裕的說法吻合。

17. 除現有的公眾骨灰龕位供應外，食環署亦同步推展位於大嶼山、葵涌及粉嶺的新公眾骨灰安置所項目，以配合本港未來人口變化的推算。公署建議，食環署應密切監察相關項目的進度，如撥款申請最終獲得批准，應抓緊時間，研究在可行情況下加快相關項目的推展步伐，以維持龕位的穩定供應。

18. 公署認為，雖然食環署已積極發展新的公眾骨灰安置所項目，但署方不能因此鬆懈，因骨灰安置所項目涉及長期規劃，並非一朝一夕的事。因此，公署建議，食環署應繼續留意本港人口變化的趨勢及推算，若發現有需要在現有的龕位規劃上作出調整，應及早未雨綢繆。

19. 長遠而言，持續增加龕位供應始終並非長久之策。因此，政府當局應再大力推動綠色殯葬作為可持續的骨灰處理安排。公署留意到，食環署現時會透過提供免費渡輪服務供家屬在海上撒放先人骨灰、提供紀念花園讓家屬為先人撒放骨灰及舉行送別儀式，以及提供具個性化及儀式感的設施及服務等，鼓勵市民使用綠色殯葬。該署亦有透過社區導賞團、互動展覽及青年計劃等，宣傳綠色殯葬。近年經火葬後以綠色殯葬處理的遺體數目的比率，亦穩步增加，2025年錄得的比率（20.2%），更是歷來最高。公署亦欣悉該署一直有密切留意其他地區處理骨灰的方法及其成效。對於署方的努力和成果，公署予以肯定。

20. 公署建議，食環署應在現有的綠色殯葬服務基礎上，進一步研究有否其他設施及配套安排（例如參考外地經驗），加強鼓勵市民使用；該署亦應持續加強宣傳教育，例如考慮與學術機構等合

作推出教材，透過生命教育主題向學童及青少年灌輸綠色殯葬的概念，冀能長遠令綠色殯葬更為普及。

公署的建議

21. 綜合上述評論，申訴專員對包括公眾骨灰龕位的編配安排、申請程序及編配流程、跨部門協作、資訊發放及龕位的未來規劃在內的五個範疇，向食環署提出多項建議（包括上文**第 3 段**已獲食環署落實的建議），詳情如下：

有關公眾骨灰龕位的編配安排

- (1) 考慮將每年一次的龕位編配，縮短至每季或每月一次（註：食環署已落實這項建議）；
- (2) 持續密切監察新的龕位編配安排的運作情況，如有需要，應考慮進行內部資源調配及調整龕位供應數量，確保署方資源運用得宜，龕位供應適量有序；
- (3) 承第(2)項建議，食環署應持續切實確保每月的龕位編配安排運作暢順，令有需要的市民可適時獲得龕位編配；
- (4) 繼續加強向市民解說新編配安排的特點及與舊有安排的不同之處，並與殯儀業界保持良好溝通，讓公眾掌握充足資訊；
- (5) 日後就其他公共服務推出試驗計劃時，應適時檢視計劃，從盡量有效運用資源及滿足市民需求的角度作出全面考量，藉此適當釐定相關服務日後的發展方向或逐步調整；

有關公眾骨灰龕位的申請和編配流程

- (6) 加強向公眾及殯儀業界講解利用署方的網上平台及表格提交龕位申請的好處，並同步配合「2 合 1」火葬及骨灰處理綜合申請服務多加宣傳，從而提高相關電子服務的使用率；

- (7) 對於處理紙本及電郵申請涉及的人手輸入資料及核實部分，積極推展簡化行政程序，例如研究引入人工智能的可行性、推展使用文字辨識技術，務求提升審批申請的效率；
- (8) 考慮就未來每次公眾骨灰龕位編配的攪珠及電腦隨機抽籤出席人數進行記錄及統計，並以此作為衡量日後需否保留有關安排的考量之一；
- (9) 承第(8)項建議，食環署可研究有否簡化處理攪珠及電腦隨機抽籤過程的空間，以更簡化的程序取代現時現場觀看、將過程錄影及上載至署方網站的做法，藉此省卻非必要的行政安排；
- (10) 承第(9)項建議，食環署亦可與其他有抽籤過程的政府部門作交流，參考其他部門的做法，例如教育局的中一學位分配等，在確保公平穩妥的前提下，精簡抽籤流程；

有關跨部門協作

- (11) 繼續密切配合「一站式」電子服務平台的構建進度；
- (12) 在「一站式」電子服務平台講求部門之間數據互通的基礎上，研究可否進一步優化申請公眾骨灰龕位及部門間核實申請資格的流程，務求在相關申請處理上提速提效；
- (13) 在「一站式」電子服務平台推出後，配合「身後事安排」專題網站加強宣傳，令平台之間達至相輔相成的功用，從而提升使用率；

有關公眾骨灰龕位的資訊發放

- (14) 在利便市民搜尋所需資料的大前提下，對其網站內有關骨灰龕位頁面的資料進行適當編輯及整合，藉此去蕪存菁；

- (15) 考慮依據原先設計署方網站及「身後事安排」專題網站的目標，理順兩者的內容，如有內容重疊之處，應作出適當整理或合併，務求令所發布的資料統一易明；

有關公眾骨灰龕位的未來規劃

- (16) 密切監察位於大嶼山、葵涌及粉嶺的新公眾骨灰安置所項目的進度，如撥款申請最終獲得批准，應抓緊時間，研究在可行情況下加快相關項目的推展步伐，以維持龕位的穩定供應；
- (17) 繼續留意本港人口變化的趨勢及推算，若發現有需要在現有的龕位規劃上作出調整，應及早未雨綢繆；
- (18) 在現有的綠色殯葬服務基礎上，進一步研究有否其他設施及配套安排（例如參考外地經驗），加強鼓勵市民使用；以及
- (19) 持續加強就綠色殯葬的宣傳教育，例如考慮與學術機構等合作推出教材，透過生命教育主題向學童及青少年灌輸綠色殯葬的概念，冀能長遠令綠色殯葬更為普及。

申訴專員公署

2026 年 8 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)