

申诉专员公署 Office of The Ombudsman



部分图片由食物环境卫生署提供

主动调查行动报告 Direct Investigation Operation Report

公众骨灰龕位的编配 Allocation of Public Niches

报告完成日期：2026年8月24日
Completion Date: 24 August 2026

报告公布日期：2026年8月25日
Announcement Date: 25 August 2026

目录

报告摘要

章节

段落

1	引言	
	背景	1.1–1.3
	调查过程	1.4–1.5
2	公共殡葬服务概况及公众骨灰龕位的供应和规划	
	概述	2.1
	公众骨灰龕位的供应	2.2–2.4
	推动绿色殡葬	2.5–2.9
3	公众骨灰龕位的申请及编配流程	
	申请公众骨灰龕位的流程	3.1–3.3
	公众骨灰龕位的编配	3.4–3.15
	食环署就公众骨灰龕位申请推出的优化措施	3.16–3.18
4	有关公众骨灰龕位的相关资讯发放	
	概述	4.1–4.2
	食环署网站及「身后事安排」专题网站对公众骨灰龕位的资讯发放	4.3–4.4
5	评论和建议	
	公署的评论	5.1–5.21
	公署的建议	5.22
	鸣谢	5.23

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)

Executive Summary

Direct Investigation Operation Report

Allocation of Public Niches

Our Findings and Comments

Bereaved families share the wish to make after-death arrangements for their loved ones respectfully without delay, so that the departed may rest in peace early.

2. The Food and Environmental Hygiene Department (“FEHD”) is responsible for providing and managing public burial services. In recent years, cremation has been the mainstream mode of after-death arrangements in Hong Kong. In response to the demand, FEHD adopts a three-pronged strategy, i.e. increasing the supply of public niches, actively promoting green burials, and strengthening the regulation of private niches. Since 2019, FEHD has been conducting an allocation exercise once a year by drawing of lots and computer random balloting for allocating the public niches in extendable lease. Following the completion of Tsang Tsui Columbarium in 2020 with a relatively large supply of niches, FEHD has introduced a pilot scheme for monthly allocation of niches in Tsang Tsui, while the allocation of niches in other columbaria remains on annual basis. FEHD pointed out that due to the adequate supply, there was no need for eligible applicants to wait for niches in recent years.

3. However, the Office has noted from the allocation exercises over the past few years that for applicants wishing to place the ashes of the deceased in a columbarium other than Tsang Tsui, if they happened to miss the annual application period, they might have to wait around nine months for the next allocation exercise. In this light, when we initiated an inquiry into this topic and met with FEHD representatives in November 2025, we recommended that FEHD consider conducting allocation exercises at least quarterly rather than yearly, or even adopting the practice of monthly allocation of niches in Tsang Tsui. FEHD stated at the time that any changes to allocation frequency must be considered from a macro perspective at the policy level. The Office is pleased to note that the Department has finally implemented the above recommendation. With effect from August 2026, allocations of available public niches are standardised to a monthly basis¹. The Office commends FEHD for its pragmatic and responsive

¹ The four columbaria involved are Tsang Tsui Columbarium, Shek Mun Columbarium at On Hing Lane, Sha Tin, Cape Collinson-San Ha Columbarium and Wo Hop Shek Columbarium Phase VI.

attitude.

4. The Office notes that under the new arrangements, the frequency for allocation of public niches in the three columbaria other than Tsang Tsui is changed from once a year to once a month. Accordingly, FEHD has to modify its administrative arrangements and the available quota of niches in each allocation. Before implementation, FEHD has explained the key points of the new arrangements through various channels, and it would make corresponding adjustments in light of the actual situation of niche applications. Having said that, as the new arrangements have just been launched and the first allocation has yet to take place, the Office recommends that FEHD continue to closely monitor the actual operation and, where necessary, consider redeploying internal resources and adjusting the available quota of niches to ensure effective use of resources and orderly supply of niches. Taking a step further, FEHD should continue to ensure the smooth operation for monthly allocation of niches, so that niches can be allocated to members of the public in need in a timely manner. Meanwhile, FEHD should continue to step up explaining the features of new arrangements and the differences from former arrangements to the public and stay connected with the funeral industry to ensure that the public could obtain sufficient information.

5. On the other hand, the Office notes that the pilot scheme for monthly allocations was introduced as early as 2020 upon the completion of Tsang Tsui Columbarium, but FEHD did not extend it to other columbaria until we launched an inquiry and made this recommendation in 2025. In this regard, FEHD explained that following the completion of Shek Mun Columbarium at On Hing Lane, Sha Tin, in the fourth quarter of 2025, the Department ensured that a consistent supply of niches was available which made it sufficiently ready and experienced to fully implement the monthly allocation of niches. The Office agrees that public niches are scarce public resources. This is exactly why public niches should be fully utilised rather than left idle. In our view, if FEHD had gradually extended the pilot scheme to other columbaria, such as increasing the frequency of allocation commensurately with supply, it could have balanced the use of resources and the fulfillment of demands, while avoiding the long waits under the annual arrangements and allocating niches to applicants in need expeditiously. The Office recommends that FEHD, when introducing pilot schemes for other public services in future, properly decide on the way forward for the relevant services or make gradual adjustments by conducting timely reviews with comprehensive consideration from the perspective of the most effective use of public resources and fulfillment of public demands.

6. Apart from the recommendations for improving the allocation arrangements for public niches in **paragraphs 3 to 5**, the Office considers that there is room for FEHD to make further improvement or enhancement in several other areas, including the application and allocation procedures for niches, inter-departmental collaboration, information dissemination and future planning of niches. Details are elaborated below.

Application and Allocation Procedures for Public Niches

7. At present, applications for public niches can be made by paper forms, email, or via FEHD's online platform or forms. FEHD takes an average of 50 days to process applications made by paper forms and email, including data entry and verification. As for applications made via online platform and forms, provided that specific criteria are met, applicants are not required to submit supporting documents, while FEHD's computerised system can directly match and verify the information of applicants for "automatic approval", which takes just one day. The Office notes that one of the specific criteria is that the applicant for a niche must also be the one applying for the cremation of the deceased, which is often the case for many applicants. If most or all of these applicants were to use the online platform or forms, it would streamline FEHD's administrative procedures and shorten processing time, while applicants can skip the preparation of copies of supporting documents.

8. In recent years, the percentage of applications for public niches using FEHD's online platform or forms has been on a steady rise, but more than 20% of applications were still made by email or paper forms as of 2025. The figure suggests that while many applicants probably meet the criteria for "automatic approval" mentioned above, they might not aware that applications submitted via online platform or forms do not require supporting documents, or the service of "2 in 1 Integrated Cremation and Ash Handling Application" can be used in conjunction with online platform or forms. Nor do they realise that online applications will be processed by "automatic approval", and that they can subsequently pay the fees online to complete the procedures, thereby saving a lot of time. Accordingly, FEHD should step up explaining to the public and the funeral industry about the benefits of making applications via online platform and forms, in parallel with intensified promotion of "2 in 1 Integrated Cremation and Ash Handling Application", which has not yet recorded any usage since its launch, to increase the usage rate of these electronic services. As for the remaining manual procedures of data entry and verification, FEHD should streamline the administrative workflow, such as exploring the feasibility of using artificial intelligence and pushing

ahead the use of text recognition technology, with a view to enhancing the efficiency of application processing. In this regard, FEHD indicated that it is introducing optical character recognition technology to scan and convert paper applications into text, thereby reducing the time spent on manual data entry. The technology is expected to enter into trial as early as the fourth quarter of 2026.

9. Although the frequency of allocation exercises has changed, FEHD continues to allocate niches by drawing of lots and computer random balloting. The balloting process is videotaped and uploaded to FEHD's website; seats are also available at the office premises where it is held for the public to observe the process. The Office recommends that FEHD consider keeping records and statistics on the number of attendees on each occasion in future, and use these data as one of the factors to review whether such arrangements should be retained. Moreover, FEHD should explore streamlining the drawing of lots and computer random balloting, and reducing unnecessary administrative arrangements by replacing the current practice of on-site observation, videotaping and uploading with a simplified workflow. FEHD can also exchange experience with other government departments and make reference to their practice of drawing lots (such as the Education Bureau's allocation of Secondary 1 school places) to streamline its own balloting process without prejudice to fairness and integrity.

Inter-departmental Collaboration

10. Regarding inter-departmental collaboration, the Office notes that under the coordination of the Digital Policy Office, FEHD is currently working with the Department of Health, the Immigration Department and the Hospital Authority to develop a one-stop e-service platform covering death registrations, applications for cremation permits and related services. The initiative involves the digitisation of service procedures and data sharing among departments, etc. In fact, FEHD's "After-death Arrangements" thematic website launched in response to recommendations made in our direct investigation operation report on "Government's Provision of Public Services Relating to the After-death Arrangements" has consolidated key information from various departments in the form of a simple and easy-to-understand roadmap, guiding bereaved families through the funeral planning process. It is a significant step forward from the perspective of facilitating public access to information.

11. The Office understands that after-death arrangements fall within the jurisdiction of different departments and cannot be handled by a single department alone.

However, under the principles of people-oriented and “One Government” mindset, public services are expected to remain efficient and convenient even where inter-departmental collaboration is involved. The Office anticipates that the one-stop function on the platform can achieve a synergy effect in combination with the information on the thematic website. With high hopes for this initiative, the Office encourages FEHD to deepen cooperation with other relevant departments and press ahead at full steam with the development of the e-service platform.

12. The Office recommends that FEHD continue to closely align with the progress of the one-stop e-service platform’s development. Furthermore, the Office notes that the exchange of data among departments is essential to the e-service platform. On this basis, FEHD should explore further streamlining the procedures for public niche applications and cross-departmental verification of eligibility, with a view to expediting and improving the efficiency of application processing. Following the launch of the e-service platform, FEHD should step up publicity together with the “After-death Arrangements” thematic website to achieve a synergy effect and higher usage rates.

Dissemination of Information on Public Niches

13. FEHD disseminates information about public niches by various means, of which its website and the “After-death Arrangements” thematic website are the major channels.

14. The Office notes that the structure and content of FEHD’s webpage on “Niches” are rather disorganised with an assorted list of hyperlink titles, from which the public have to carefully find out the right title and click on the link to view the information needed, which is not very user-friendly. Moreover, the titles of some hyperlinks are similar, making it difficult to tell whether the content contained therein suits the need. Some hyperlinks also provide obsolete data and information. The Office considers that FEHD’s website design should target at facilitating the public’s search for helpful information. Based on this principle, the Department should properly edit and consolidate the information on the relevant webpage, removing redundant content and retaining only the essentials to facilitate public access of information.

15. Furthermore, the Office notes that FEHD’s website and the “After-death Arrangements” thematic website it manages both provide information relating to public niches. While some of the information overlaps, the content and wording are not entirely consistent, and FEHD’s website provides relatively more information. The

Office believes that the differences between these two websites stem from the fact that FEHD originally designed them with different objectives. The Office recommends that FEHD consider aligning the content of the two websites in accordance with its original design objectives. Overlapping content should be organised or consolidated to maintain consistency and improve clarity of the information contained therein.

Future Planning of Public Niches

16. With regard to the comprehensive allocation exercise of public niches once a year, FEHD's data show that the available quota of niches each year between 2021 and 2025 exceeded the number of applications received. In other words, there were enough niches for allocation to all applicants. As for Tsang Tsui Columbarium where niches were allocated monthly, over 70,000 niches were still available for allocation as of December 2025. These data are in line with FEHD's remarks that the current supply of niches is adequate.

17. In addition to the existing supply of public niches, FEHD has also initiated new public columbarium projects on Lantau Island, in Kwai Chung and Fanling to align with projected demographic changes in Hong Kong. The Office recommends that FEHD closely monitor the progress of these projects. Subject to the approval of financial provisions, it should plan well ahead of time and explore ways to speed up the completion of projects where feasible, thereby maintaining a stable supply of niches.

18. Although FEHD has been actively developing new public columbarium projects, there is no room for complacency because these projects require long-term planning and take considerable time to complete. Consequently, the Office recommends that FEHD continue to keep tabs on the demographic trends and projections in Hong Kong. If adjustments to existing planning of niches are deemed necessary, FEHD should take corresponding measures at an early stage.

19. In the long run, prolonged increase in the supply of niches is not sustainable. The Government should, therefore, further strengthen the promotion of green burials as a sustainable burial option. The Office notes that FEHD currently encourages the public to opt for green burials by providing a free ferry service for scattering ashes at sea, the gardens of remembrance where bereaved families can scatter ashes and hold memorial ceremonies, and personalised facilities and services imbued with a sense of dignity. FEHD also promotes green burials through community guided tours, interactive exhibitions and youth programmes. In recent years, the percentage of

adoption of green burials among the cremated has recorded a steady rise, reaching an all-time high at 20.2% in 2025. The Office is also pleased to note that FEHD has stayed abreast of the methods used in other regions to dispose of ashes and their effectiveness. FEHD's efforts and achievements are commendable.

20. The Office recommends that FEHD build on its existing green burial services, and further explore other facilities and ancillary arrangements (such as drawing on overseas experience) to step up encouraging the public to use such services; the Department should also continue to strengthen publicity and education, such as considering collaboration with academic institutions to develop educational materials, and instil the concept of green burials in students and youngsters through life education activities, with a view to making green burials more widely acceptable in the long run.

Recommendations

26. In the light of the above, The Ombudsman makes recommendations (including one already implemented by FEHD as mentioned in **paragraph 3**) in five key areas: allocation arrangements for public niches, application and allocation procedures, inter-departmental collaboration, information dissemination and future planning of niches. Details are as follows:

Allocation Arrangements for Public Niches

- (1) consider conducting allocation exercises of niches on a quarterly or monthly basis rather than once a year (note: FEHD has implemented this recommendation);
- (2) continue to closely monitor the operating situation of the new allocation arrangements; where necessary, consider redeploying internal resources and adjusting the available quota of niches to ensure effective use of resources and orderly supply of niches;
- (3) following recommendation (2), continue to ensure the smooth operation of the monthly arrangements for timely allocation of niches to members of the public with such a need;
- (4) continue to step up explaining the features of new arrangements and the

differences from former arrangements to the public and stay connected with the funeral industry, so that they are fully informed;

- (5) when introducing pilot schemes for other public services in future, properly decide on the way forward for the relevant services or make gradual adjustments by conducting timely reviews with comprehensive consideration from the perspective of the most effective use of public resources and fulfillment of public demands;

Application and Allocation Procedures for Public Niches

- (6) step up explaining to the public and the funeral industry the benefits of making applications via online platform and forms, in parallel with intensified promotion of “2 in 1 Integrated Cremation and Ash Handling Application”, to increase the usage rate of these electronic services;
- (7) regarding the manual processing of data entry and verification for applications made by paper forms and email, streamline administrative workflow, such as exploring the feasibility of using artificial intelligence and pushing ahead the use of text recognition technology, with a view to enhancing the efficiency of application processing;
- (8) consider keeping records and statistics on the number of attendees on each occasion of drawing lots and computer random balloting in future, and use these data as one of the factors to review whether such arrangements should be retained;
- (9) following recommendation (8), explore any scope to streamline the drawing of lots and computer random balloting, and to reduce unnecessary administrative arrangements by replacing the current practice of on-site observation, videotaping and uploading with a simplified workflow;
- (10) following recommendation (9), exchange experience with other government departments and make reference to their practice of drawing lots (such as the Education Bureau’s allocation of Secondary 1 school places) to streamline its own balloting process without prejudice to fairness and integrity;

Inter-departmental Collaboration

- (11) continue to closely align with the progress of the one-stop e-service platform's development;
- (12) as the exchange of data among departments is essential to the one-stop e-service platform, explore any scope to further streamline the procedures for public niche applications and cross-departmental verification of eligibility, with a view to expediting and improving the efficiency of application processing;
- (13) following the launch of the one-stop e-service platform, step up publicity together with the "After-death Arrangements" thematic website to achieve a synergy effect and higher usage rates;

Dissemination of Information on Public Niches

- (14) to facilitate the public's search for information they need, properly edit and consolidate the information on the webpage relating to "Niches", removing redundant content and retaining only the essentials;
- (15) consider aligning the content of FEHD's website and the "After-death Arrangement" thematic website based on its original objectives in designing them; overlapping content should be organised or consolidated to maintain consistency and improve clarity of the information disseminated;

Future Planning of Public Niches

- (16) closely monitor the progress of public columbarium projects on Lantau Island, in Kwai Chung and Fanling; subject to the approval of financial provisions, plan well ahead of time and explore ways to speed up the completion of projects where feasible, thereby maintaining a stable supply of niches;
- (17) continue to keep tabs on the demographic trends and projections in Hong Kong, take corresponding measures at an early stage if adjustments to existing planning of niches are deemed necessary;

- (18) build on its existing green burial services, and further explore other facilities and ancillary arrangements (such as drawing on overseas experience) to step up encouraging the public to use such services; and
- (19) continue to strengthen publicity and education on green burials, such as considering collaboration with academic institutions to develop educational materials, and instil the concept of green burials in students and youngsters through life education activities, with a view to making green burials more widely acceptable in the long run.

Office of The Ombudsman

August 2026

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 食物环境卫生署（「食环署」）是提供公共殡葬服务的专责部门，涵盖兴建公众骨灰安置所及编配公众骨灰龕位等范畴。近年，本港每年的死亡人数介乎 5 万至 6 万多，当中大部分均以火葬方式处理遗体。数据显示，2021 至 2025 年离世的本港居民当中，超过九成是以火葬方式处理遗体。遗体火化后，家属一般会在公众或私营骨灰龕位安放先人骨灰，或选择以绿色殡葬方式撒放骨灰。就公众骨灰龕位而言，以 2024 及 2025 年为例，食环署接获的相关申请均超过 10,000 宗，反映社会对公众骨灰龕位的需求殷切。

1.2 自 2019 年起，食环署以可续期方式编配龕位，编配每年进行一次。其后，随着龕位数量较多的曾咀灵灰安置所于 2020 年落成，该署于同年 12 月起开始全年接受市民申请曾咀灵灰安置所的龕位及每月进行编配，其余地点的灵灰安置所的编配安排则维持每年一次。有市民向公署反映，每年一次的编配由申请至获配龕位动辄需时数月，有欠效率。公署亦留意到，若市民希望为先人选择曾咀灵灰安置所以外的龕位，但时间上未能配合食环署该年的年度编配申请时间表，最长或需等候接近一年才能申请编配龕位。期间，市民或须自行安排暂存先人骨灰，且会令先人的身后事迟迟未能完成。如此安排，实会对龕位申请人及其家属构成不便及困扰。

1.3 因应上述情况，公署去年决定就公众骨灰龕位编配的课题，向食环署展开初步查讯。公署代表并于 2025 年 11 月与食环署代表会面，就此课题进行讨论及交换意见。经详细审视食环署提供的资料后，公署决定就相关课题展开主动调查行动，目的是审视公众骨灰龕位的规划及供应、龕位的申请流程及编配安排，以及相

关资讯发放等方面有否进一步提升的空间，并在有需要时提出改善建议。

调查过程

1.4 2025 年 11 月 26 日，公署与食环署代表进行会面，并由食环署代表解说公众骨灰龕位的相关政策制订及编配安排。会上，公署代表表示申诉专员高度关注市民若希望为先人选择曾咀灵灰安置所以外的龕位，或需等候甚久，公署建议食环署考虑将每月编配曾咀灵灰安置所龕位的做法（**第 1.2 段**），套用至其他公众骨灰安置所，即将年度综合编配改为月度编配。署方代表亦有就对相关建议的政策考量及可行性作出回应（详见下文**第 3.11 段**）。随后，食环署分别于 2026 年 2 月及 7 月向公署提交书面资料。

1.5 经整体审视所得资料后，公署于 2026 年 7 月根据《申诉专员条例》第 7(1)(a)(ii)条，向食环署展开主动调查行动。同年 8 月，公署将调查报告草拟本送交食环署核实资料及提出意见。公署于 8 月 21 日接获该署的回复，并于 8 月 24 日完成这份报告。

2

公共殡葬服务概况及 公众骨灰龕位的 供应和规划

概述

2.1 本港的公共殡葬服务由食环署提供，主要涵盖遗体火化及土葬¹，当中大部分离世的本港居民，遗体均以火葬方式处理。食环署的数据显示，2021至2025年以火葬方式处理的遗体，占同年处理的遗体数目比率，按年介乎94.7%至95.9%（表1）。政府采取三管齐下的策略，包括增加公众骨灰龕位供应、推广绿色殡葬，以及加强对私营骨灰安置所的规管，以回应公众对处理离世先人骨灰的需求。

**表 1：2021 至 2025 年本港离世个案的
遗体及骨灰处理方式数据**

	2021	2022	2023	2024	2025
死亡人数	51,536	61,557	56,776	52,366	51,750
先人遗体及骨灰处理方式*					
火葬处理#遗体数目 （占同年处理的遗体 比率）	48,106 (94.7%)	59,685 (95.3%)	52,795 (95.4%)	49,812 (95.8%)	48,967 (95.9%)
绿色殡葬^处理 先人骨灰数目 （占同年以火葬处理	8,018 (16.7%)	9,449 (15.8%)	9,381 (17.8%)	9,554 (19.2%)	9,888 (20.2%)

¹ 包括提供土葬墓地的公众坟场及公众骨灰龕位的骨灰安置所。

	2021	2022	2023	2024	2025
的遗体比率)					
土葬处理遗体数目 (占同年处理的遗体比率)	2,712 (5.3%)	2,957 (4.7%)	2,517 (4.6%)	2,185 (4.2%)	2,091 (4.1%)

* 离世人士的遗体可能并非同年处理。同时，除火葬及土葬外，遗体亦可能被出口至内地或其他地区处理。

先人遗体被火化后，除绿色殡葬外，骨灰一般会被安放于公众骨灰龕位或私营骨灰龕位。根据食环署的资料，截至 2026 年第二季，私营骨灰龕位的供应（包括潜在供应）约为 15.2 万个（包括约 4.2 万个来自持牌私营骨灰妻置所，以及约 11 万个来自私营坟场）。

^ 绿色殡葬涵盖在食环署辖下纪念花园撒灰、在私人坟场的纪念公园撒灰，以及在海上撒灰。

公众骨灰龕位的供应

公众骨灰安置所

2.2 截至 2025 年 12 月，食环署辖下设有 13 个公众骨灰安置所，合共提供超过 49 万个公众骨灰龕位（表 2）。公众骨灰龕位分为两类，包括可安放多过两位先人的标准骨灰龕位，以及可安放多个四位先人的大型骨灰龕位，部分骨灰安置所亦同时设有禁香及非禁香龕位区域。

表 2：公众骨灰安置所截至 2025 年 12 月的骨灰龕位供应数据

	公众骨灰安置所名称	龕位 供应数目	剩余可供编 配的龕位数 目
1.	曾咀灵灰安置所	163,320	70,862
2.	沙田石门安兴里灵灰安置所	40,070	36,731
3.	哥连臣角新厦灵灰安置所	25,340	11,487
4.	和合石灵灰安置所 ²	110,100	10,161
5.	梅窝礼智园灵灰安置所 [^]	790	691
6.	南丫岛灵灰安置所 [^]	490	353

² 最新一期的和合石灵灰安置所（第 6 期）于 2020 年落成，供应 44,100 个公众骨灰龕位。

	公众骨灰安置所名称	龕位 供应数目	剩余可供编 配的龕位数 目
7.	长洲灵灰安置所 [^]	4,585	332
8.	坪洲灵灰安置所 [^]	850	212
9.	钻石山灵灰安置所	63,351	0
10.	哥连臣角灵灰安置所	61,615	0
11.	葵涌灵灰安置所	9,276	0
12.	富山灵灰安置所	9,625	0
13.	黄泥涌道灵灰安置所	855	0
总数		490,357	130,829

[^] 位于梅窝礼智园、南丫岛、坪洲及长洲的公众骨灰安置所的龕位，只供合格的离岛居民申请。合格的离岛居民需持有相关离岛乡事委员会发出的证明，而安放骨灰的首位先人须为相关离岛区原居民，或已在离岛区「连续居住当地」不少于七年的真正居民或他们的未成年子女。

公众骨灰龕位的分配安排

2.3 自 2019 年起，食环署以可续期的方式编配公众骨灰龕位，让龕位以可持续的方式使用（注：2019 年起落成的公众骨灰安置所名单见表 3）。编配每年进行一次，获编配公众骨灰龕位的申请人在缴付订明费用后可使用龕位安放先人骨灰 20 年，期满后可每 10 年续期一次。同时，为鼓励善用龕位，若申请人在获编配的龕位加放另一名先人的骨灰，则可由加放骨灰起重新计算 20 年的安放期。根据食环署的资料，于 2021 至 2025 年，该署每年接获及批准的加放骨灰申请介乎 4,282 至 4,935 个。有关修订后的公众骨灰龕位申请及编配流程，详见第三章。

表 3：自 2019 年起落成的公众骨灰安置所名单

	公众骨灰安置所名称	落成年份
1.	黄泥涌道灵灰安置所	2019 年
2.	梅窝礼智园灵灰安置所 [^]	2020 年
3.	和合石灵灰安置所（第六期） [*]	2020 年
4.	曾咀灵灰安置所	2020 年
5.	哥连臣角新厦灵灰安置所	2023 年
6.	沙田石门安兴里灵灰安置所	2025 年

[^] 位于梅窝礼智园的公众骨灰安置所的龕位，只供合资格的离岛居民申请。合资格的离岛居民需持有相关离岛乡事委员会发出的证明，而安放骨灰的首位先人须为相关离岛区原居民，或已在离岛区「连续居住当地」不少于七年的真正居民或他们的未成年子女。

^{*} 和合石灵灰安置所（第六期）属扩建部分，于 2020 年落成，提供 44,100 个公众骨灰龕位。

公众骨灰龕位的未来规划

2.4 根据政府统计处的人口推算，本港未来十年的死亡人数会逐步上升，预计以火葬方式处理的遗体数目亦会随之增加³。为确保公众骨灰龕位的稳定供应，政府当局会不时审视情况，适时策划及开展新的公众骨灰安置所项目。现时，食环署正推展预计可提供超过 38 万个公众骨灰龕位的大屿山小蚝湾深水角径西面用地、葵涌葵裕街，以及扩建粉岭和合石坟场的公众骨灰安置所项目，并已得到区议会支持。

推动绿色殡葬

2.5 除了持续增加公众骨灰龕位的供应外，当局亦积极推动绿色殡葬，作为更环保及可持续的先人骨灰处理方式，同时有助纾缓社会对公众骨灰龕位的需求。

³ 政府统计处推算，本港于 2026 年及 2036 年的预计死亡人数为 55,400 及 68,200；预计以火葬方式处理的先人遗体数目则分别为 52,630 及 64,790。

2.6 2019 年，食环署推出绿色殡葬中央登记名册，方便有意选择绿色殡葬的市民，预早登记其心愿。现时，家属可申请在食环署辖下公众骨灰安置所的纪念花园内举行送别仪式及撒放先人骨灰，亦可选择使用该署提供的免费渡轮服务或自行前往本港指定海域⁴撒放先人骨灰。为推广及鼓励使用绿色殡葬，该署亦推出了专题网站、举办讲座，以及安排导赏团参观纪念花园和海上撒灰，并会透过问卷调查等方式收集公众意见，进一步优化服务。

2.7 自 2023 年起，食环署推出「人生学堂」活动系列，以多元化形式及较轻松的观感体验，包括透过认识社区特色景点反思生死的社区导赏团、进行实地考察的「吾生·悟死」青年计划，以及介绍晚年支援与身后事安排资源的「生死博览会」互动展览，鼓励市民打破谈论死亡的传统忌讳、探索生命课题，以及考虑选择绿色殡葬和预早规划身后事。该署亦通过线上平台推出系列短片，详细介绍绿色殡葬申请流程，并厘清常见误解，亦会持续更新「绿色殡葬」专题网站，帮助公众更全面地了解绿色殡葬的资讯。

2.8 自 2024 年 4 月起，食环署陆续推出更多具个性化及仪式感的绿色殡葬设施及服务，包括供家属投递心意信笺的木雕艺术品「渡船」、名为「连折」的思念体验设施「静念池」、首个水溶性悼念设施「泉爱」，以及在新近建成的沙田石门安兴里灵灰安置所设置「颂礼室」，让家属可在园内撒放先人骨灰前进行简单悼念仪式等。

2.9 近年，以绿色殡葬处理遗体的数目占火葬人数的比率，有按年递增的趋势，由 2022 年的 15.8% 增加至 2025 的 20.2%（表 1），2025 年录得的比率，亦是历来最高。

⁴ 现时，本港有三个指定海域范围可供撒放先人骨灰，包括塔门以东、东龙洲以东及西博寮海峡以南。

3

公众骨灰龕位的申请 及编配流程

申请公众骨灰龕位的流程

拣选龕位及递交申请

3.1 市民可为符合资格的先人申请公众骨灰龕位，以往在龕位年度编配（第 2.3 段）开始接受申请前，食环署会将可供编配的龕位，按所处的公众骨灰安置所及龕位类别（以龕位大小及是否禁香作划分，详见上文第 2.2 段）订出不同选项，供家属选择。一般而言，家属只可选择一个选项。以 2025 年的年度编配为例，食环署共提供 14 个选项，包括哥连臣角新厦灵灰安置所禁香或非禁香标准龕位、石门灵灰安置所禁香大型龕位等。

3.2 市民可以纸本（包括传真、邮寄或亲身放入指定投递箱）或电子方式（包括电邮、食环署的网上表格，或登入该署辖下的「坟场及火葬场服务平台」⁵）递交申请，并须附上相关证明文件副本（包括申请人及先人的身份证明文件等）。假若申请人曾于 2019 年或之后就安放相同先人的骨灰向食环署申请公众骨灰龕位并获确认申请被接纳、或同为火葬先人遗体的申请人，则无须提交证明文件副本。

3.3 根据食环署的数据，经网上表格及「坟场及火葬场服务平台」递交的申请占该署整体接获的申请比率逐年上升，由 2021 年

⁵ 食环署的「坟场及火葬场服务平台」已连系「智方便」流动应用程序，让市民可为离世亲属办理身后事相关申请。该网上平台分两阶段，分别于 2024 年 10 月 22 日及 2025 年 3 月 31 日推出。首阶段主要涉及网上申请火葬服务事宜；第二阶段则涉及将服务范围扩阔至公众骨灰龕位申请及编配、绿色殡葬，以及流产胎火化及安放等。

的 57.1% 上升至 2025 年的 77%，所涉及的申请数目亦几近倍增⁶，反映透过食环署网上平台递交相关申请愈趋普及。

表 4：食环署于 2021 至 2025 年从不同途径接获的公众骨灰龕位申请数据

年份	从不同途径接获的申请宗数 (占总申请宗数的比率)		总申请宗数
	网上表格、「坟场及火葬场服务平台」 [^]	电邮、传真、邮寄、亲身递交	
2021	5,193 (57.1%)	3,908 (42.9%)	9,101 (100%)
2022	4,961 (58.3%)	3,549 (41.7%)	8,510 (100%)
2023	7,139 (67.1%)	3,493 (32.9%)	10,632 (100%)
2024	6,950 (69.4%)	3,061 (30.6%)	10,011 (100%)
2025	9,594 (77.0%)	2,869 (23.0%)	12,463 (100%)

[^] 经「坟场及火葬场服务平台」申请公众骨灰龕位的服务于 2025 年 3 月 31 日推出。

公众骨灰龕位的编配

食环署的人手安排

3.4 食环署设有公众骨灰龕位编配办事处(「编配办事处」)，专责处理公众骨灰龕位的申请和编配，以及绿色殡葬的相关申请(第 2.6 段)。办事处辖下有两名总监级及两名督察级人员，负责日常管理、督导及跨部门联络和协作事宜；另有 22 名前线人员分为不同组别，负责行政支援工作，包括整理及审核申请资料及处理市民查询等。

⁶ 2021 及 2025 年经网上表格及「坟场及火葬场服务平台」接获的公众骨灰龕位申请分别有 5,193 宗及 9,594 宗，两者差距为：[(9,594-5,193)/5,193] x 100% = 84.7%

核实申请资格

3.5 对于透过电邮、传真、邮寄或亲身递交的公众骨灰龕位申请，编配办事处会指派其中一个组别的前线人员将申请资料输入至电脑系统及核对所收到的证明文件副本是否齐全及准确，再由另一组别前线人员覆查已输入的资料。随后，电脑系统会将资料进行配对，以识别被视为无效的重复申请。完成上述程序后，主管级前线人员会批核合资格的申请，并由总监及督察级人员作抽查确认。

3.6 至于经网上表格及「坟场及火葬场服务平台」提出的申请，若非上文**第 3.2 段**提及无须提交证明文件的类别，核实资格流程与上段所述相同；至于无须提交证明文件的申请，食环署的电脑系统会将申请人填报的资料与系统内的资料进行配对及核实后，「自动批核」有关申请，无需人手处理。申请人会即日获电邮通知审核结果。换言之，「自动批核」个案可于一日内完成处理。至于非「自动批核」个案的平均处理时间则为 50 日。就 2023 至 2025 年而言，透过电脑系统「自动批核」的申请宗数介乎 3,701 宗至 6,747 宗，占获编配龕位的申请比率则介乎 36.2%至 56.6%。

表 5：食环署于 2023 至 2025 年透过电脑系统「自动批核」的公众骨灰龕位申请数据

年份	经电脑系统「自动批核」 的申请宗数 (占获编配龕位的申请比率)	获配龕位的申请数目 (宗)
2023	3,701 (36.2%)	10,222
2024	3,721 (38.3%)	9,703
2025	6,747 (56.6%)	11,923

编配频次

每年一次的综合编配

3.7 承上文**第 2.3 段**，食环署自 2019 年推出的公众骨灰龕位

可续期编配每年进行一次，近年编配的龕位主要集中于 2019 年起落成且规模较大的公众骨灰安置所（包括和合石灵灰安置所（第六期）、哥连臣角新厦灵灰安置所及沙田石门安兴里灵灰安置所）（表 2 及表 3）。该署指出，由于龕位供应充裕，近年所有合格的申请均可获配龕位，基本上无需轮候，该署于过去五年亦未有接获有关公众骨灰龕位编配频次的投诉。从表 6 可见，就 2021 至 2025 年的年度编配而言，每年可供编配的龕位数目均多于同年的合格申请数目，所有合格申请皆获配龕位。

表 6：食环署于 2021 至 2025 年
进行的公众骨灰龕位年度编配数据

年份	总申请宗数 (经核实的合格申请宗数)	可供编配的 龕位数目	获编配龕位 的申请数目	最终编配的 龕位数目*
2021	9,101 (8,886)	22,050	8,886	6,225
2022	8,510 (8,263)	10,900	8,263	6,945
2023	10,632 (10,222)	18,265	10,222	8,015
2024	10,011 (9,703)	18,100	9,703	8,508
2025	12,463 (11,923)	16,150	11,923	10,335

* 最终编配的龕位数目少于同年获编配龕位的申请数目，原因是部分申请人没有接受获编配的龕位。

3.8 虽然，近年所有合格的申请均可获得编配龕位，但由截至申请至完成编配手续（下文第 3.15 段），最少需时三个月或以上（表 7）。食环署解释，每年一次的龕位编配所涉及的申请数目众多，平均超过 10,000 宗⁷，因此需时处理及核实申请资格。此外，若家属因种种原因错过申请期，则须等候最少九个月⁸（表 7），才能参与来年的编配。期间，家属或需自行安排或另行申请食环署提

⁷ 食环署于 2021 至 2025 年接获的每年一次公众骨灰龕位编配平均申请数目：
(9,101 + 8,510 + 10,632 + 10,011 + 12,463) / 5 = 10,143.4

⁸ 以 2022 年的截至申请日期 6 月 10 日至 2023 年开始接受申请日期 3 月 20 日计算，相差约为九个月。

供的骨灰暂存服务⁹。

**表 7：食环署于 2021 至 2025 年
进行的公众骨灰龕位年度编配数据**

项目	日期				
	2021	2022	2023	2024	2025
申请期					
开始接受申请	5 月 11 日	5 月 11 日	3 月 20 日	5 月 13 日	5 月 19 日
截止申请	6 月 10 日	6 月 10 日	4 月 17 日	6 月 12 日	6 月 18 日
编配期					
电脑随机抽签编配 [^]	8 月 30 日	9 月 5 日	7 月 12 日	9 月 26 日	9 月 26 日
办理编配手续 [^]	9 月 23 日 至 11 月 11 日	10 月 3 日 至 12 月 28 日	8 月 14 日 至 10 月 25 日	10 月 24 日 至 11 月 27 日	10 月 22 日 至 12 月 4 日

[^] 有关电脑随机抽签及办理编配手续详情，请参见下文**第 3.13 及 3.15 段**。

每月编配的曾咀灵灰安置所龕位

3.9 随着公众骨灰龕位供应数量最多的曾咀灵灰安置所于 2020 年落成（**表 2**），食环署在考虑曾咀附近道路对人流及车流的承载能力后，决定于同年 12 月起推出「试验计划」，开放曾咀的龕位供全年接受申请及进行每月编配，以利便家属可尽早为离世亲人完成身后事。该署指出，曾咀灵灰安置所提供约 163,000 个龕位，规模分别约是和合石灵灰安置所（第六期）及沙田石门安兴里灵灰安置所的四倍，以及哥连臣角新厦灵灰安置所的六倍。

公署就编配频次提出的建议及食环署的落实方案

3.10 2025 年 11 月，公署就此课题向食环署展开查讯，并于同月与该署代表会面（**第 1.4 段**），进行深入讨论及交换意见。

3.11 公署留意到，上文**第 3.9 段**提及的「试验计划」已推出超

⁹ 食环署辖下的葵涌火葬场及和合石灵灰安置所设有骨灰暂存设施可供申请使用，暂存期为 3、6 或 12 个月，期满后可申请续期，次数不设上限。

过五年，因此公署代表在会上建议食环署考虑也将其余灵灰安置所每年一次的综合编配，改为至少每季一次，甚或直接将每月编配曾咀灵灰安置所龕位的做法，套用至其他灵灰安置所，以缩短欲为先人申请其他灵灰安置所龕位的市民的等候时间。就此，该署代表当时指出，调整编配模式涉及多方面的考虑因素，须由政策局从宏观的政策层面作全面考量，该署暂未有计划将每月编配曾咀灵灰安置所龕位的做法，套用至其他灵灰安置所。该署代表进一步解释，每年一次的综合编配，连同每月编配的曾咀灵灰安置所龕位，已能提供稳定的公众骨灰龕位供应。即使家属未获编配所选地点的龕位，仍可在等候下一次编配期间使用该署提供的骨灰暂存服务。其后，该署表示一直持续观察每年死亡人数、公众骨灰龕位需求和供应情况，定期评估供应是否足以稳定承接需求趋势，以规划骨灰安置所项目和公众骨灰龕位的编配，并指出是否采用每月编配模式，很大程度取决于当时是否具备相关条件。该署强调，在顾及整体供求后，该署认为在 2026 年之前仍未具备相关条件和经验全面采用每月编配模式。

3.12 公署欣悉，当局经考虑公署的建议后，最终落实于 2026 年 8 月起，以每月编配公众骨灰龕位的安排，全面取代每年一次的综合编配。换言之，除曾咀灵灰安置所的龕位外，每月编配的安排扩阔至涵盖和合石灵灰安置所（第六期）、哥连臣角新厦灵灰安置所及沙田石门安兴里灵灰安置所的龕位（**第 3.7 段**），令每月可提供不少于 1,600 个可续期的不同地点公众骨灰龕位让合资格人士申请。食环署会密切留意每月龕位的申请情况，并因应实际需要作出调整。当局推出的新安排，与上段公署提出的建议，方向一致。在推出新安排前，该署已向传媒进行简报，并透过与殡仪业界的定期会面及向公众提供的「身后事讲座」，讲解有关细节。

3.13 食环署解释，随着沙田石门安兴里灵灰安置所于 2025 年第四季完工，公众骨灰龕位的供应持续充足。参考曾咀灵灰安置所每月编配的成功经验，以及上段和合石、哥连臣角新厦和石门灵灰安置所过往编配的供求情况，该署认为在确保持续稳定供应的前提下，能有序地每月编配上述四个灵灰安置所的龕位。该署会继续聆听市民的意见，并确保编配模式可配合龕位的稳定供应。

搅珠及电脑随机抽签及办理龕位编配手续

3.14 在完成上文**第 3.5 及 3.6 段**的核实申请资格工作后，编配

办事处会安排搅珠及电脑随机抽签程序（包括拟定抽签日期及向合资格申请人发出抽签编号¹⁰），以编配龕位。抽签会于编配办事处举行，视乎现场提供的座位数量，公众人士可登记现场观看抽签过程¹¹。根据食环署的资料，2021至2025年每年登记观看搅珠及电脑随机抽签的人数介乎19至52人，但该署没有记录实际出席人数。该署亦会录影抽签过程，连同抽签结果，上载至该署网站，让公众查阅。

3.15 抽签程序完成后，食环署会将电脑抽签结果上载至网站，并邀请获编配龕位的中签申请人办理编配手续。若属无须提交证明文件（**第3.2段**）的中签申请人，可使用该署辖下的网上缴费服务，自行完成编配手续；其余中签申请人则须亲身前往编配办事处，由办事处前线人员完成编配手续（包括核对证明文件及收取相关费用）。办妥编配手续后，中签申请人须于六个月内自行安排骨灰安放事宜。

食环署就公众骨灰龕位申请推出的优化措施

3.16 除了公众骨灰龕位的新编配安排外，食环署近年亦透过运用资讯科技，便利市民提出龕位申请。

3.17 首先，食环署、卫生署、入境事务处及医院管理局在数字政策办公室的协调下，正构建「一站式」电子服务平台，涵盖死亡登记、火化许可证及火化服务申请等，希望透过部门之间的数据互通及将相关服务数字化，藉此精简办理身后事相关服务的登记及申请流程，减轻家属的负担。相关政策局及部门现正积极推进平台构建。

3.18 此外，食环署于2025年12月推出「2合1」火葬及骨灰处理综合申请安排，让家属可一并提交火化先人遗体及公众骨灰龕位的申请，无需分开处理。具体而言，家属登入该署辖下的「坟场及火葬场服务平台」（**第3.2段**）申请火葬先人遗体时，可同步提交处理先人骨灰的相关申请（包括绿色殡葬、曾咀灵灰安置所的公众骨灰龕位，以及在已编配的龕位加放骨灰），藉此减省家属重

¹⁰ 一般而言，每宗申请会获发一个抽签编号。若符合特定情况，包括申请存放多于一位先人的骨灰，或同一申请在对上一次的龕位编配未能中签，皆可额外获发额外一个抽签编号。

¹¹ 食环署自2026年8月1日推出新的龕位编配安排起，会在每次电脑随机抽签预留50个座位，让公众人士以先到先得方式到场见证，无须预约。

复提出申请的步骤。然而，截至 2026 年 4 月，该署并无接获任何相关申请。该署解释，现时大部分家属倾向委托殡仪业中介代为办理先人的身后事，而中介普遍习惯亲身前往办理相关申请及手续。该署期望，在「一站式」电子服务平台推出后，市民可透过平台为离世挚亲办理各项身后事服务，届时可有望提升「2 合 1」综合申请的使用率。

4

有关公众骨灰龕位的相关资讯发放

概述

4.1 现时，食环署主要透过部门网站内的「骨灰龕位」页面¹²（图 1）提供有关公众骨灰龕位的资讯，包括申请资格及方法、可供编配的龕位资料，以及租用龕位需缴付的费用等。该署亦会透过新闻稿及社交媒体专页等渠道，发放有关龕位编配的资讯。

4.2 此外，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，食环署推出一站式的「身后事安排」专题网站¹³（图 2 及图 3），提供有关死亡登记、丧礼安排及先人遗体 and 骨灰处理（包括公众骨灰龕位及绿色殡葬）的资讯。

¹² 网址为 https://www.fehd.gov.hk/tc_chi/cc/cremated_ashes_niches.html

¹³ 网址为 <https://www.greenburial.gov.hk/afterdeatharrangements/tc/home/index.html>

图 1：食环署网站内的「骨灰龕位」页面截图



图 2 及图 3：「身后事安排」专题网站截图



图 2



图 3

食环署网站及「身后事安排」专题网站对公众骨灰龕位的资讯发放

4.3 食环署网站的「骨灰龕位」页面内附有大量超连结（图 1），例如「申请编配新骨灰龕位」及「可供编配骨灰龕位一览」等。公众需从超连结标题中寻找合适的内容分类，再点击相关连结至另一网页，才能阅览所需资料。公署留意到，部分超连结的标题十分相似（图 4），令人难以判断内含的资料是否配合所需；亦有部分超连结所提供的，是过时、甚至不合时宜的数据和资料，例如在「公众骨灰龕位供应」的超连结，所提供的是截至 2025 年 9 月的骨灰龕位供应数据（图 5）；至于在「可供编配骨灰龕位一览」的连结内，仍显示该署辖下的所有公众骨灰安置所作为选项（图 6），但事实上，部分骨灰安置所已没有可供编配的龕位（表 2）。

图 4 至图 6：食环署网站内的「骨灰龕位」页面截图



图 4

最新消息

新聞公報

公共服務

- 潔淨服務
- 防治蟲鼠
- 公眾街市
- 小販管理
- 墳場及火葬場
- 各項牌照
- 食物安全
- 私營骨灰廬
- 公共設施

關於我們

公用表格

公眾教育

墳場及火葬場

分享: [f](#) [e](#)

公眾骨灰龕位供應

政府一直致力推行骨灰安置所發展計劃，截至2025年9月30日日，位於黃大仙鑽石山、長洲、灣仔黃泥涌道、梅窩禮智園、屯門曾咀、和合石第一期用地、東區歌連臣角道以及沙田石門的8個公眾骨灰安置所項目已相繼落成並接受申請編配，合共增加了約28萬個公眾骨灰龕位。政府會繼續擴展其他新項目，確保公眾龕位的中長期供應穩定。

已落成及/或預計落成的工程項目(已諮詢區議會並獲撥款進行的工程項目)

骨灰安置所 / 項目地點	骨灰龕位數目(個) (約)	預計完工年份
鑽石山靈灰安置所擴建	1,540	已於2012年完工
黃泥涌道靈灰安置所	855	已於2019年完工
曾咀靈灰安置所	163,000	已於2020年完工
和合石靈灰安置所第六期A及B座	44,000	已於2020年完工
長洲靈灰安置所	2,250	已於2020年完工
禮智園靈灰安置所	790	已於2020年完工
哥連臣角新靈灰安置所	25,000	已於2023年完工
沙田石門安興里	40,000	已於2025年完工

圖 5

墳場及火葬場服務

ENGLISH 簡體版

可供編配骨灰龕位一覽

食環署將於2026年4月接受綜合編配公眾骨灰龕位申請，並由2026年8月1日起，全年接受申請，並每月編配和合石靈灰安置所第六期、哥連臣角新靈灰安置所、石門靈灰安置所及曾咀靈灰安置所的可續期骨灰龕位。現時公眾龕位有足夠供應，基本上無需輪候。

如欲查閱可供編配骨灰龕位的情況，請：

1. 先按下列你想查閱的骨灰安置所。

[鑽石山靈灰安置所](#)

[和合石靈灰安置所](#)

[葵涌靈灰安置所](#)

[坪洲紀念花園](#)

[禮智園靈灰安置所](#)

[黃泥涌道靈灰安置所](#)

[石門靈灰安置所](#)

[哥連臣角靈灰安置所](#)

[富山靈灰安置所](#)

[長洲靈灰安置所](#)

[南丫島紀念花園](#)

[曾咀靈灰安置所](#)

[哥連臣角新靈灰安置所](#)

圖 6

4.4 另一方面，公署亦注意到，食環署網站及其管理的「身后事安排」專題網站同樣載有涉及公眾骨灰龕位的相关资讯。其中，兩個網站均有提供關於申請龕位的資格及方法的資料（圖 7 及圖 8），但兩者的具體內容及所用字眼却不盡相同；食環署署網站所提供的資訊亦相對較多，涵蓋不同公眾骨灰安置所及龕位等的資料。

图 7 及图 8：食环署网站及「身后事安排」专题网站截图



图 7



图 8

5

评论和建议

公署的评论

5.1 市民当然期望作为专责管理公共殡葬服务的食环署提供適切服务，让家属可以为离世挚亲妥善安排殮葬。

5.2 近年，本港大部分遗体均以火葬方式处理。面对需求，食环署采取三管齐下的策略应对，包括增加公众骨灰龕位的供应、积极推动绿色殡葬，以及加强对私营骨灰龕位的规管（**第 2.1 段**）。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。与此同时，政府当局亦积极增加公众骨灰龕位的供应，以应对离世人口将会逐步上升的推算（**第 2.3 及 2.4 段**）。

5.3 在公众骨灰龕位编配机制推出初期，编配以每年一次的搅珠及电脑随机抽签形式（**第 3.14 段**）进行。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」，试行将曾咀的龕位进行每月编配（**第 3.9 段**），其余骨灰安置所的龕位编配安排，则维持每年一次。公署留意到，根据过去数年的编配安排，若家属希望将先人的骨灰安放于曾咀以外的龕位，但却错过了每年一次龕位编配的申请期，一般需要等候九个月，才能参与来年的编配（**第 3.8 段及表 7**）。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（**第 1.4 段**），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，甚至直接仿效每月编配曾咀龕位的做法。虽然，食环署当时指是否需要调整龕位的编配频次，须从政策层面作宏观考量（**第 3.11 段**），但公署欣悉，当局终于落实公署的建议，于 2026 年 8 月起，将可供编配的公众骨灰龕位划一进行每月编配¹⁴（**第 3.12 段**）。对于当局从善如流的做

¹⁴ 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）。

法，公署认为务实可取。就此，公署视食环署已落实上述有关调整龕位编配频次的建议。

5.4 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有大幅改动（由以往的每年一次改为每月一次）。在此情况下，食环署的行政安排，以至每次编配所供应的龕位数量，均需作出变动。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调整（**第 3.12 段**），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，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。进一步而言，该署应持续切实确保每月的编配安排运作畅顺，令有需要的市民可适时获得龕位编配。与此同时，该署亦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。

5.5 虽然，食环署自 2026 年 8 月起，已将可供编配的公众骨灰龕位划一进行每月编配。不过，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，该署才于其后落实将每月编配的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（**第 3.13 段**）。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编配频次，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，应适时检视计划，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。

5.6 除了公署在上文**第 5.3 至 5.5 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

5.7 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（**第 3.2 段**）。公署留意到，对于以纸本及电邮递交的申请，该署须投放不少时间及人力资源进行资料输入及核实的工作（**第 3.5 段**），平均需时 50 日处理。至于透过该署网上平台及表格提交的申请，在符合特定条件下，该署的电脑系统可直接配对及核实申请人提供的资料，再「自动批核」有关申请，处理时间只需一天（**第 3.6 段**）。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（**第 3.2 及 3.6 段**）。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（**第 3.2 段**）。

5.8 公署留意到，虽然近年使用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（**表 4**）。这反映符合上段「自动批核」条件的申请人虽然理应为数不少，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，以及可配合网上平台使用的「2 合 1」火葬及骨灰处理综合申请服务（**第 3.18 段**），亦不知悉其经网上申请会获「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（**第 3.18 段**）「2 合 1」综合申请服务多加宣传，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。

5.9 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。公署留意到，该署会将抽签过程录影，并上载至该署网站；该署亦会在举行电脑随机抽签的编配办事处预留座位，供有兴趣人士亲身到场观看抽签过程，但

该署并无记录过往亲身观看抽签的人数（**第 3.14 段**）。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、将过程录影及上载至署方网站的做法，藉此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，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

5.10 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（**第 3.18 段**），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（**第 4.2 段**），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的角度，属一大进步。

5.11 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，市民期望即使公共服务涉及跨部门之间的协作，仍能达致高效、便捷的目标。公署相信，专题网站的资讯，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。

5.12 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。此外，公署注意到，电子服务平台的其中一个主要理念是讲求部门之间的数据互通。在此基础上，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

5.13 食环署会透过不同方式，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（第 4.1 及 4.2 段）。

5.14 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。这对大部分未必熟悉处理先人身后事程序的市民，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；亦有部分超连结所提供的，是过时、甚至不合时宜的数据和资料，例如提供截至 2025 年 9 月的骨灰龕位供应数据，以及在「可供编配骨灰龕位一览」的连结内，仍提供已没有龕位可供编配的公众骨灰安置所作为当中的选项。

5.15 公署认为，食环署在网站设计上，应以利便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，藉此去芜存菁，利便市民浏览。

5.16 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，当中部分资料如申请资格及方法有所重迭，但内容和字眼却不尽相同；该署网站提供的资讯亦相对较多，涵盖不同公众骨灰安置所及龕位的资料。公署相信，食环署设计两个网站的目标应有所不同，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

5.17 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（表 6）。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（表 2）。相关数据与食环署指现时龕位供应充裕的说法吻合。

5.18 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，并已取得区议会的支持（**第 2.4 段**）。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。

5.19 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，为未来的社会需要作出筹划，但署方不能因此松懈，因骨灰安置所项目涉及长期规划，涵盖觅地、咨询地区人士意见、工程设计及开展等范畴，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。

5.20 长远而言，土地在香港是极珍贵且有限的资源，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（**第 2.6 及 2.8 段**），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（**第 2.7 段**）。近年以绿色殡葬处理的遗体数目占火葬人数的比率，亦稳步增加，2025 年录得的比率（20.2%），更是历来最高（**第 2.9 段及表 1**）。公署亦欣悉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。

5.21 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

5.22 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 5.3 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）（**第 5.3 段**）；
- (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（**第 5.4 段**）；
- (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（**第 5.4 段**）；
- (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（**第 5.4 段**）；
- (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（**第 5.5 段**）；

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（**第 5.8 段**）；
- (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（**第 5.8 段**）；
- (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（第 5.9 段）；

- (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（第 5.9 段）；
- (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（第 5.9 段）；

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（第 5.12 段）；
- (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（第 5.12 段）；
- (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（第 5.12 段）；

有关公众骨灰龕位的资讯发放

- (14) 在利便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（第 5.15 段）；
- (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（第 5.16 段）；

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（第 5.18 段）；
- (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（第 5.19 段）；
- (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（第 5.21 段）；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（第 5.21 段）。

鸣谢

5.23 就公署在展开主动调查行动期间获食环署全力配合，申诉专员谨此致谢。

申诉专员公署

档案编号：DI/492

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)