

申訴專員公署 Office of The Ombudsman



部分圖片由食物環境衛生署提供

主動調查行動報告 Direct Investigation Operation Report

公眾骨灰龕位的編配 Allocation of Public Niches

報告完成日期：2026年8月24日

Completion Date: 24 August 2026

報告公布日期：2026年8月25日

Announcement Date: 25 August 2026

目錄

報告摘要

章節	段落
1 引言	
背景	1.1–1.3
調查過程	1.4–1.5
2 公共殯葬服務概況及公眾骨灰龕位的供應和規劃	
概述	2.1
公眾骨灰龕位的供應	2.2–2.4
推動綠色殯葬	2.5–2.9
3 公眾骨灰龕位的申請及編配流程	
申請公眾骨灰龕位的流程	3.1–3.3
公眾骨灰龕位的編配	3.4–3.15
食環署就公眾骨灰龕位申請推出的優化措施	3.16–3.18
4 有關公眾骨灰龕位的相關資訊發放	
概述	4.1–4.2
食環署網站及「身後事安排」專題網站對公眾骨灰龕位的資訊發放	4.3–4.4
5 評論和建議	
公署的評論	5.1–5.21
公署的建議	5.22
鳴謝	5.23

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)

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 食物環境衛生署（「食環署」）是提供公共殯葬服務的專責部門，涵蓋興建公眾骨灰安置所及編配公眾骨灰龕位等範疇。近年，本港每年的死亡人數介乎 5 萬至 6 萬多，當中大部分均以火葬方式處理遺體。數據顯示，2021 至 2025 年離世的本港居民當中，超過九成是以火葬方式處理遺體。遺體火化後，家屬一般會在公眾或私營骨灰龕位安放先人骨灰，或選擇以綠色殯葬方式撒放骨灰。就公眾骨灰龕位而言，以 2024 及 2025 年為例，食環署接獲的相關申請均超過 10,000 宗，反映社會對公眾骨灰龕位的需求殷切。

1.2 自 2019 年起，食環署以可續期方式編配龕位，編配每年進行一次。其後，隨著龕位數量較多的曾咀靈灰安置所於 2020 年落成，該署於同年 12 月起開始全年接受市民申請曾咀靈灰安置所的龕位及每月進行編配，其餘地點的靈灰安置所的編配安排則維持每年一次。有市民向公署反映，每年一次的編配由申請至獲配龕位動輒需時數月，有欠效率。公署亦留意到，若市民希望為先人選擇曾咀靈灰安置所以外的龕位，但時間上未能配合食環署該年的年度編配申請時間表，最長或需等候接近一年才能申請編配龕位。期間，市民或須自行安排暫存先人骨灰，且會令先人的身後事遲遲未能完成。如此安排，實會對龕位申請人及其家屬構成不便及困擾。

1.3 因應上述情況，公署去年決定就公眾骨灰龕位編配的課題，向食環署展開初步查訊。公署代表並於 2025 年 11 月與食環署代表會面，就此課題進行討論及交換意見。經詳細審視食環署提供的資料後，公署決定就相關課題展開主動調查行動，目的是審視

公眾骨灰龕位的規劃及供應、龕位的申請流程及編配安排，以及相關資訊發放等方面有否進一步提升的空間，並在有需要時提出改善建議。

調查過程

1.4 2025 年 11 月 26 日，公署與食環署代表進行會面，並由食環署代表解說公眾骨灰龕位的相關政策制訂及編配安排。會上，公署代表表示申訴專員高度關注市民若希望為先人選擇曾咀靈灰安置所以外的龕位，或需等候甚久，公署建議食環署考慮將每月編配曾咀靈灰安置所龕位的做法（**第 1.2 段**），套用至其他公眾骨灰安置所，即將年度綜合編配改為月度編配。署方代表亦有就對相關建議的政策考量及可行性作出回應（詳見下文**第 3.11 段**）。隨後，食環署分別於 2026 年 2 月及 7 月向公署提交書面資料。

1.5 經整體審視所得資料後，公署於 2026 年 7 月根據《申訴專員條例》第 7(1)(a)(ii)條，向食環署展開主動調查行動。同年 8 月，公署將調查報告草擬本送交食環署核實資料及提出意見。公署於 8 月 21 日接獲該署的回覆，並於 8 月 24 日完成這份報告。

2

公共殯葬服務概況及 公眾骨灰龕位的 供應和規劃

概述

2.1 本港的公共殯葬服務由食環署提供，主要涵蓋遺體火化及土葬¹，當中大部分離世的本港居民，遺體均以火葬方式處理。食環署的數據顯示，2021至2025年以火葬方式處理的遺體，佔同年處理的遺體數目比率，按年介乎94.7%至95.9%（表1）。政府採取三管齊下的策略，包括增加公眾骨灰龕位供應、推廣綠色殯葬，以及加強對私營骨灰安置所的規管，以回應公眾對處理離世先人骨灰的需求。

**表 1：2021 至 2025 年本港離世個案的
遺體及骨灰處理方式數據**

	2021	2022	2023	2024	2025
死亡人數	51,536	61,557	56,776	52,366	51,750
先人遺體及骨灰處理方式*					
火葬處理 [#] 遺體數目 (佔同年處理的遺體 比率)	48,106 (94.7%)	59,685 (95.3%)	52,795 (95.4%)	49,812 (95.8%)	48,967 (95.9%)

¹ 包括提供土葬基地的公眾墳場及公眾骨灰龕位的骨灰安置所。

	2021	2022	2023	2024	2025
綠色殯葬 [^] 處理 先人骨灰數目 (佔同年以火葬處理 的遺體比率)	8,018 (16.7%)	9,449 (15.8%)	9,381 (17.8%)	9,554 (19.2%)	9,888 (20.2%)
土葬處理遺體數目 (佔同年處理的遺體 比率)	2,712 (5.3%)	2,957 (4.7%)	2,517 (4.6%)	2,185 (4.2%)	2,091 (4.1%)

* 離世人士的遺體可能並非同年處理。同時，除火葬及土葬外，遺體亦可能被出口至內地或其他地區處理。

先人遺體被火化後，除綠色殯葬外，骨灰一般會被安放於公眾骨灰龕位或私營骨灰龕位。根據食環署的資料，截至 2026 年第二季，私營骨灰龕位的供應（包括潛在供應）約為 15.2 萬個（包括約 4.2 萬個來自持牌私營骨灰妻置所，以及約 11 萬個來自私營墳場）。

[^] 綠色殯葬涵蓋在食環署轄下紀念花園撒灰、在私人墳場的紀念公園撒灰，以及在海上撒灰。

公眾骨灰龕位的供應

公眾骨灰安置所

2.2 截至 2025 年 12 月，食環署轄下設有 13 個公眾骨灰安置所，合共提供超過 49 萬個公眾骨灰龕位（表 2）。公眾骨灰龕位分為兩類，包括可安放多過兩位先人的標準骨灰龕位，以及可安放多個四位先人的大型骨灰龕位，部分骨灰安置所亦同時設有禁香及非禁香龕位區域。

表 2：公眾骨灰安置所截至 2025 年 12 月的骨灰龕位供應數據

	公眾骨灰安置所名稱	龕位 供應數目	剩餘可供編配 的龕位數目
1.	曾咀靈灰安置所	163,320	70,862
2.	沙田石門安興里靈灰安置所	40,070	36,731
3.	哥連臣角新廈靈灰安置所	25,340	11,487
4.	和合石靈灰安置所 ²	110,100	10,161
5.	梅窩禮智園靈灰安置所 [^]	790	691

² 最新一期的和合石靈灰安置所（第 6 期）於 2020 年落成，供應 44,100 個公眾骨灰龕位。

	公眾骨灰安置所名稱	龕位 供應數目	剩餘可供編配 的龕位數目
6.	南丫島靈灰安置所 [^]	490	353
7.	長洲靈灰安置所 [^]	4,585	332
8.	坪洲靈灰安置所 [^]	850	212
9.	鑽石山靈灰安置所	63,351	0
10.	哥連臣角靈灰安置所	61,615	0
11.	葵涌靈灰安置所	9,276	0
12.	富山靈灰安置所	9,625	0
13.	黃泥涌道靈灰安置所	855	0
總數		490,357	130,829

[^] 位於梅窩禮智園、南丫島、坪洲及長洲的公眾骨灰安置所的龕位，只供合資格的離島居民申請。合資格的離島居民需持有相關離島鄉事委員會發出的證明，而安放骨灰的首位先人須為相關離島區原居民，或已在離島區「連續居住當地」不少於七年的真正居民或他們的未成年子女。

公眾骨灰龕位的分配安排

2.3 自 2019 年起，食環署以可續期的方式編配公眾骨灰龕位，讓龕位以可持續的方式使用（註：2019 年起落成的公眾骨灰安置所名單見表 3）。編配每年進行一次，獲編配公眾骨灰龕位的申請人在繳付訂明費用後可使用龕位安放先人骨灰 20 年，期滿後可每 10 年續期一次。同時，為鼓勵善用龕位，若申請人在獲編配的龕位加放另一名先人的骨灰，則可由加放骨灰起重新計算 20 年的安放期。根據食環署的資料，於 2021 至 2025 年，該署每年接獲及批准的加放骨灰申請介乎 4,282 至 4,935 個。有關修訂後的公眾骨灰龕位申請及編配流程，詳見第三章。

表 3：自 2019 年起落成的公眾骨灰安置所名單

	公眾骨灰安置所名稱	落成年份
1.	黃泥涌道靈灰安置所	2019 年
2.	梅窩禮智園靈灰安置所 [^]	2020 年
3.	和合石靈灰安置所（第六期） [*]	2020 年
4.	曾咀靈灰安置所	2020 年
5.	哥連臣角新廈靈灰安置所	2023 年
6.	沙田石門安興里靈灰安置所	2025 年

[^] 位於梅窩禮智園的公眾骨灰安置所的龕位，只供合資格的離島居民申請。合資格的離島居民需持有相關離島鄉事委員會發出的證明，而安放骨灰的首位先人須為相關離島區原居民，或已在離島區「連續居住當地」不少於七年的真正居民或他們的未成年子女。

^{*} 和合石靈灰安置所（第六期）屬擴建部分，於 2020 年落成，提供 44,100 個公眾骨灰龕位。

公眾骨灰龕位的未來規劃

2.4 根據政府統計處的人口推算，本港未來十年的死亡人數會逐步上升，預計以火葬方式處理的遺體數目亦會隨之增加³。為確保公眾骨灰龕位的穩定供應，政府當局會不時審視情況，適時策劃及開展新的公眾骨灰安置所項目。現時，食環署正推展預計可提供超過 38 萬個公眾骨灰龕位的大嶼山小蠔灣深水角徑西面用地、葵涌葵裕街，以及擴建粉嶺和合石墳場的公眾骨灰安置所項目，並已得到區議會支持。

推動綠色殯葬

2.5 除了持續增加公眾骨灰龕位的供應外，當局亦積極推動綠色殯葬，作為更環保及可持續的先人骨灰處理方式，同時有助紓緩社會對公眾骨灰龕位的需求。

2.6 2019 年，食環署推出綠色殯葬中央登記名冊，方便有意選

³ 政府統計處推算，本港於 2026 年及 2036 年的預計死亡人數為 55,400 及 68,200；預計以火葬方式處理的先人遺體數目則分別為 52,630 及 64,790。

擇綠色殯葬的市民，預早登記其心願。現時，家屬可申請在食環署轄下公眾骨灰安置所的紀念花園內舉行送別儀式及撒放先人骨灰，亦可選擇使用該署提供的免費渡輪服務或自行前往本港指定海域⁴撒放先人骨灰。為推廣及鼓勵使用綠色殯葬，該署亦推出了專題網站、舉辦講座，以及安排導賞團參觀紀念花園和海上撒灰，並會透過問卷調查等方式收集公眾意見，進一步優化服務。

2.7 自 2023 年起，食環署推出「人生學堂」活動系列，以多元化形式及較輕鬆的觀感體驗，包括透過認識社區特色景點反思生死的社區導賞團、進行實地考察的「吾生・悟死」青年計劃，以及介紹晚年支援與身後事安排資源的「生死博覽會」互動展覽，鼓勵市民打破談論死亡的傳統忌諱、探索生命課題，以及考慮選擇綠色殯葬和預早規劃身後事。該署亦通過線上平台推出系列短片，詳細介紹綠色殯葬申請流程，並釐清常見誤解，亦會持續更新「綠色殯葬」專題網站，幫助公眾更全面地了解綠色殯葬的資訊。

2.8 自 2024 年 4 月起，食環署陸續推出更多具個性化及儀式感的綠色殯葬設施及服務，包括供家屬投遞心意信箋的木雕藝術品「渡船」、名為「連摺」的思念體驗設施「靜念池」、首個水溶性悼念設施「泉愛」，以及在新近建成的沙田石門安興里靈灰安置所設置「頌禮室」，讓家屬可在園內撒放先人骨灰前進行簡單悼念儀式等。

2.9 近年，以綠色殯葬處理遺體的數目佔火葬人數的比率，有按年遞增的趨勢，由 2022 年的 15.8% 增加至 2025 的 20.2%（表 1），2025 年錄得的比率，亦是歷來最高。

⁴ 現時，本港有三個指定海域範圍可供撒放先人骨灰，包括塔門以東、東龍洲以東及西博寮海峽以南。

3

公眾骨灰龕位的申請 及編配流程

申請公眾骨灰龕位的流程

揀選龕位及遞交申請

3.1 市民可為符合資格的先人申請公眾骨灰龕位，以往在龕位年度編配（**第 2.3 段**）開始接受申請前，食環署會將可供編配的龕位，按所處的公眾骨灰安置所及龕位類別（以龕位大小及是否禁香作劃分，詳見上文**第 2.2 段**）訂出不同選項，供家屬選擇。一般而言，家屬只可選擇一個選項。以 2025 年的年度編配為例，食環署共提供 14 個選項，包括哥連臣角新廈靈灰安置所禁香或非禁香標準龕位、石門靈灰安置所禁香大型龕位等。

3.2 市民可以紙本（包括傳真、郵寄或親身放入指定投遞箱）或電子方式（包括電郵、食環署的網上表格，或登入該署轄下的「墳場及火葬場服務平台」⁵）遞交申請，並須附上相關證明文件副本（包括申請人及先人的身份證明文件等）。假若申請人曾於 2019 年或之後就安放相同先人的骨灰向食環署申請公眾骨灰龕位並獲確認申請被接納、或同為火葬先人遺體的申請人，則無須提交證明文件副本。

3.3 根據食環署的數據，經網上表格及「墳場及火葬場服務平

⁵ 食環署的「墳場及火葬場服務平台」已連繫「智方便」流動應用程式，讓市民可為離世親屬辦理身後事相關申請。該網上平台分兩階段，分別於 2024 年 10 月 22 日及 2025 年 3 月 31 日推出。首階段主要涉及網上申請火葬服務事宜；第二階段則涉及將服務範圍擴闊至公眾骨灰龕位申請及編配、綠色殯葬，以及流產胎火化及安放等。

台」遞交的申請佔該署整體接獲的申請比率逐年上升，由 2021 年的 57.1% 上升至 2025 年的 77%，所涉及的申請數目亦幾近倍增⁶，反映透過食環署網上平台遞交相關申請愈趨普及。

表 4：食環署於 2021 至 2025 年從不同途徑接獲的公眾骨灰龕位申請數據

年 份	從不同途徑接獲的申請宗數 (佔總申請宗數的比率)		總 申 請 宗 數
	網上表格、「墳場及 火葬場服務平台」 [^]	電郵、傳真、 郵寄、親身遞交	
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%)

[^] 經「墳場及火葬場服務平台」申請公眾骨灰龕位的服務於 2025 年 3 月 31 日推出。

公眾骨灰龕位的編配

食環署的人手安排

3.4 食環署設有公眾骨灰龕位編配辦事處(「編配辦事處」)，專責處理公眾骨灰龕位的申請和編配，以及綠色殯葬的相關申請(**第 2.6 段**)。辦事處轄下有兩名總監級及兩名督察級人員，負責日常管理、督導及跨部門聯絡和協作事宜；另有 22 名前線人員分為不同組別，負責行政支援工作，包括整理及審核申請資料及處理市民查詢等。

⁶ 2021 及 2025 年經網上表格及「墳場及火葬場服務平台」接獲的公眾骨灰龕位申請分別有 5,193 宗及 9,594 宗，兩者差距為： $[(9,594-5,193)/5,193] \times 100\% = 84.7\%$

核實申請資格

3.5 對於透過電郵、傳真、郵寄或親身遞交的公眾骨灰龕位申請，編配辦事處會指派其中一個組別的前線人員將申請資料輸入至電腦系統及核對所收到的證明文件副本是否齊全及準確，再由另一組別前線人員覆查已輸入的資料。隨後，電腦系統會將資料進行配對，以識別被視為無效的重覆申請。完成上述程序後，主管級前線人員會批核合資格的申請，並由總監及督察級人員作抽查確認。

3.6 至於經網上表格及「墳場及火葬場服務平台」提出的申請，若非上文第 3.2 段提及無須提交證明文件的類別，核實資格流程與上段所述相同；至於無須提交證明文件的申請，食環署的電腦系統會將申請人填報的資料與系統內的資料進行配對及核實後，「自動批核」有關申請，無需人手處理。申請人會即日獲電郵通知審核結果。換言之，「自動批核」個案可於一日內完成處理。至於非「自動批核」個案的平均處理時間則為 50 日。就 2023 至 2025 年而言，透過電腦系統「自動批核」的申請宗數介乎 3,701 宗至 6,747 宗，佔獲編配龕位的申請比率則介乎 36.2%至 56.6%。

表 5：食環署於 2023 至 2025 年透過電腦系統「自動批核」的公眾骨灰龕位申請數據

年份	經電腦系統「自動批核」 的申請宗數 (佔獲編配龕位的申請比率)	獲配龕位的申請數目 (宗)
2023	3,701 (36.2%)	10,222
2024	3,721 (38.3%)	9,703
2025	6,747 (56.6%)	11,923

編配頻次

每年一次的綜合編配

3.7 承上文第 2.3 段，食環署自 2019 年推出的公眾骨灰龕位

可續期編配每年進行一次，近年編配的龕位主要集中於 2019 年起落成且規模較大的公眾骨灰安置所（包括和合石靈灰安置所（第六期）、哥連臣角新廈靈灰安置所及沙田石門安興里靈灰安置所）（表 2 及表 3）。該署指出，由於龕位供應充裕，近年所有合資格的申請均可獲配龕位，基本上無需輪候，該署於過去五年亦未有接獲有關公眾骨灰龕位編配頻次的投訴。從表 6 可見，就 2021 至 2025 年的年度編配而言，每年可供編配的龕位數目均多於同年的合資格申請數目，所有合資格申請皆獲配龕位。

表 6：食環署於 2021 至 2025 年進行的公眾骨灰龕位年度編配數據

年份	總申請宗數 (經核實的合資格申請宗數)	可供編配的 龕位數目	獲編配龕位 的申請數目	最終編配的 龕位數目*
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

* 最終編配的龕位數目少於同年獲編配龕位的申請數目，原因是部分申請人沒有接受獲編配的龕位。

3.8 雖然，近年所有合資格的申請均可獲得編配龕位，但由截至申請至完成編配手續（下文第 3.15 段），最少需時三個月或以上（表 7）。食環署解釋，每年一次的龕位編配所涉及的申請數目眾多，平均超過 10,000 宗⁷，因此需時處理及核實申請資格。此外，若家屬因種種原因錯過申請期，則須等候最少九個月⁸（表 7），才能參與來年的編配。期間，家屬或需自行安排或另行申請食環署提

⁷ 食環署於 2021 至 2025 年接獲的每年一次公眾骨灰龕位編配平均申請數目：
 $(9,101 + 8,510 + 10,632 + 10,011 + 12,463) / 5 = 10,143.4$

⁸ 以 2022 年的截至申請日期 6 月 10 日至 2023 年開始接受申請日期 3 月 20 日計算，相差約為九個月。

供的骨灰暫存服務⁹。

**表 7：食環署於 2021 至 2025 年
進行的公眾骨灰龕位年度編配數據**

項目	日期				
	2021	2022	2023	2024	2025
申請期					
開始接受申請	5 月 11 日	5 月 11 日	3 月 20 日	5 月 13 日	5 月 19 日
截止申請	6 月 10 日	6 月 10 日	4 月 17 日	6 月 12 日	6 月 18 日
編配期					
電腦隨機抽籤編配 [^]	8 月 30 日	9 月 5 日	7 月 12 日	9 月 26 日	9 月 26 日
辦理編配手續 [^]	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

[^] 有關電腦隨機抽籤及辦理編配手續詳情，請參見下文**第 3.13 及 3.15 段**。

每月編配的曾咀靈灰安置所龕位

3.9 隨著公眾骨灰龕位供應數量最多的曾咀靈灰安置所於 2020 年落成（**表 2**），食環署在考慮曾咀附近道路對人流及車流的承載能力後，決定於同年 12 月起推出「試驗計劃」，開放曾咀的龕位供全年接受申請及進行每月編配，以利便家屬可盡早為離世親人完成身後事。該署指出，曾咀靈灰安置所提供約 163,000 個龕位，規模分別約是和合石靈灰安置所（第六期）及沙田石門安興里靈灰安置所的四倍，以及哥連臣角新廈靈灰安置所的六倍。

公署就編配頻次提出的建議及食環署的落實方案

3.10 2025 年 11 月，公署就此課題向食環署展開查訊，並於同月與該署代表會面（**第 1.4 段**），進行深入討論及交換意見。

3.11 公署留意到，上文**第 3.9 段**提及的「試驗計劃」已推出超

⁹ 食環署轄下的葵涌火葬場及和合石靈灰安置所設有骨灰暫存設施可供申請使用，暫存期為 3、6 或 12 個月，期滿後可申請續期，次數不設上限。

過五年，因此公署代表在會上建議食環署考慮也將其餘靈灰安置所每年一次的綜合編配，改為至少每季一次，甚或直接將每月編配曾咀靈灰安置所龕位的做法，套用至其他靈灰安置所，以縮短欲為先人申請其他靈灰安置所龕位的市民的等候時間。就此，該署代表當時指出，調整編配模式涉及多方面的考慮因素，須由政策局從宏觀的政策層面作全面考量，該署暫未有計劃將每月編配曾咀靈灰安置所龕位的做法，套用至其他靈灰安置所。該署代表進一步解釋，每年一次的綜合編配，連同每月編配的曾咀靈灰安置所龕位，已能提供穩定的公眾骨灰龕位供應。即使家屬未獲編配所選地點的龕位，仍可在等候下一次編配期間使用該署提供的骨灰暫存服務。其後，該署表示一直持續觀察每年死亡人數、公眾骨灰龕位需求和供應情況，定期評估供應是否足以穩定承接需求趨勢，以規劃骨灰安置所項目和公眾骨灰龕位的編配，並指出是否採用每月編配模式，很大程度取決於當時是否具備相關條件。該署強調，在顧及整體供求後，該署認為在 2026 年之前仍未具備相關條件和經驗全面採用每月編配模式。

3.12 公署欣悉，當局經考慮公署的建議後，最終落實於 2026 年 8 月起，以每月編配公眾骨灰龕位的安排，全面取代每年一次的綜合編配。換言之，除曾咀靈灰安置所的龕位外，每月編配的安排擴闊至涵蓋和合石靈灰安置所（第六期）、哥連臣角新廈靈灰安置所及沙田石門安興里靈灰安置所的龕位（**第 3.7 段**），令每月可提供不少於 1,600 個可續期的不同地點公眾骨灰龕位讓合資格人士申請。食環署會密切留意每月龕位的申請情況，並因應實際需要作出調整。當局推出的新安排，與**上段**公署提出的建議，方向一致。在推出新安排前，該署已向傳媒進行簡報，並透過與殯儀業界的定期會面及向公眾提供的「身後事講座」，講解有關細節。

3.13 食環署解釋，隨著沙田石門安興里靈灰安置所於 2025 年第四季完工，公眾骨灰龕位的供應持續充足。參考曾咀靈灰安置所每月編配的成功經驗，以及上段和合石、哥連臣角新廈和石門靈灰安置所過往編配的供求情況，該署認為在確保持續穩定供應的前提下，能有序地每月編配上述四個靈灰安置所的龕位。該署會繼續聆聽市民的意見，並確保編配模式可配合龕位的穩定供應。

攪珠及電腦隨機抽籤及辦理龕位編配手續

3.14 在完成上文**第 3.5 及 3.6 段**的核實申請資格工作後，編配

辦事處會安排攪珠及電腦隨機抽籤程序（包括擬定抽籤日期及向合資格申請人發出抽籤編號¹⁰），以編配龕位。抽籤會於編配辦事處舉行，視乎現場提供的座位數量，公眾人士可登記現場觀看抽籤過程¹¹。根據食環署的資料，2021至2025年每年登記觀看攪珠及電腦隨機抽籤的人數介乎19至52人，但該署沒有記錄實際出席人數。該署亦會錄影抽籤過程，連同抽籤結果，上載至該署網站，讓公眾查閱。

3.15 抽籤程序完成後，食環署會將電腦抽籤結果上載至網站，並邀請獲編配龕位的中籤申請人辦理編配手續。若屬無須提交證明文件（**第3.2段**）的中籤申請人，可使用該署轄下的網上繳費服務，自行完成編配手續；其餘中籤申請人則須親身前往編配辦事處，由辦事處前線人員完成編配手續（包括核對證明文件及收取相關費用）。辦妥編配手續後，中籤申請人須於六個月內自行安排骨灰安放事宜。

食環署就公眾骨灰龕位申請推出的優化措施

3.16 除了公眾骨灰龕位的新編配安排外，食環署近年亦透過運用資訊科技，利便市民提出龕位申請。

3.17 首先，食環署、衛生署、入境事務處及醫院管理局在數字政策辦公室的協調下，正構建「一站式」電子服務平台，涵蓋死亡登記、火化許可證及火化服務申請等，希望透過部門之間的數據互通及將相關服務數字化，藉此精簡辦理身後事相關服務的登記及申請流程，減輕家屬的負擔。相關政策局及部門現正積極推進平台構建。

3.18 此外，食環署於2025年12月推出「2合1」火葬及骨灰處理綜合申請安排，讓家屬可一併提交火化先人遺體及公眾骨灰龕位的申請，無需分開處理。具體而言，家屬登入該署轄下的「墳場及火葬場服務平台」（**第3.2段**）申請火葬先人遺體時，可同步提交處理先人骨灰的相關申請（包括綠色殯葬、曾咀靈灰安置所的公眾骨灰龕位，以及在已編配的龕位加放骨灰），藉此減省家屬重

¹⁰ 一般而言，每宗申請會獲發一個抽籤編號。若符合特定情況，包括申請存放多於一位先人的骨灰，或同一申請在對上一次的龕位編配未能中籤，皆可額外獲發額外一個抽籤編號。

¹¹ 食環署自2026年8月1日推出新的龕位編配安排起，會在每次電腦隨機抽籤預留50個座位，讓公眾人士以先到先得方式到場見證，無須預約。

覆提出申請的步驟。然而，截至 2026 年 4 月，該署並無接獲任何相關申請。該署解釋，現時大部分家屬傾向委託殯儀業中介代為辦理先人的身後事，而中介普遍習慣親身前往辦理相關申請及手續。該署期望，在「一站式」電子服務平台推出後，市民可透過平台為離世摯親辦理各項身後事服務，屆時可有望提升「2 合 1」綜合申請的使用率。

4

有關公眾骨灰龕位的 相關資訊發放

概述

4.1 現時，食環署主要透過部門網站內的「骨灰龕位」頁面¹²（**圖 1**）提供有關公眾骨灰龕位的資訊，包括申請資格及方法、可供編配的龕位資料，以及租用龕位需繳付的費用等。該署亦會透過新聞稿及社交媒體專頁等渠道，發放有關龕位編配的資訊。

4.2 此外，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，食環署推出一站式的「身後事安排」專題網站¹³（**圖 2 及圖 3**），提供有關死亡登記、喪禮安排及先人遺體和骨灰處理（包括公眾骨灰龕位及綠色殯葬）的資訊。

¹² 網址為 https://www.fehd.gov.hk/tc_chi/cc/cremated_ashes_niches.html

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

圖 1：食環署網站內的「骨灰龕位」頁面截圖



圖 2 及圖 3：「身後事安排」專題網站截圖

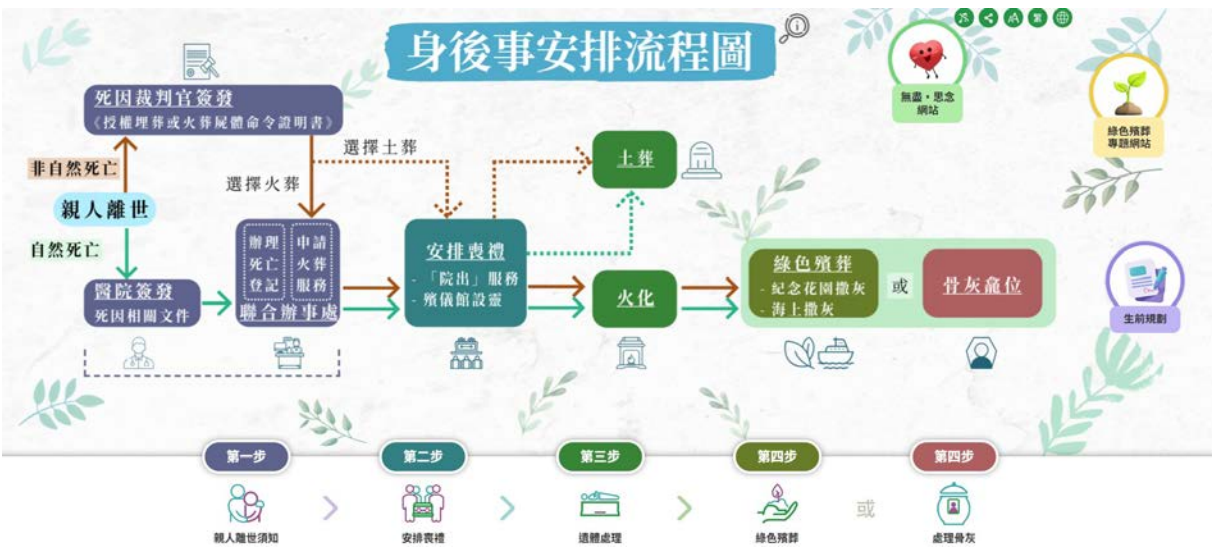


圖 2



圖 3

食環署網站及「身後事安排」專題網站對公眾骨灰龕位的資訊發放

4.3 食環署網站的「骨灰龕位」頁面內附有大量超連結(圖 1)，例如「申請編配新骨灰龕位」及「可供編配骨灰龕位一覽」等。公眾需從超連結標題中尋找合適的內容分類，再點擊相關連結至另一網頁，才能閱覽所需資料。公署留意到，部分超連結的標題十分相似(圖 4)，令人難以判斷內含的資料是否配合所需；亦有部分超連結所提供的，是過時、甚至不合時宜的數據和資料，例如在「公眾骨灰龕位供應」的超連結，所提供的是截至 2025 年 9 月的骨灰龕位供應數據(圖 5)；至於在「可供編配骨灰龕位一覽」的連結內，仍顯示該署轄下的所有公眾骨灰安置所作為選項(圖 6)，但事實上，部分骨灰安置所已沒有可供編配的龕位(表 2)。

圖 4 至圖 6：食環署網站內的「骨灰龕位」頁面截圖



圖 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
- 私營骨灰龕
- 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「身後事安排」專題網站同樣載有涉及公眾骨灰龕位的相關資訊。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卻不盡相同；食環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。

圖 7 及圖 8：食環署網站及「身後事安排」專題網站截圖



圖 7



圖 8

5

評論和建議

公署的評論

5.1 市民當然期望作為專責管理公共殯葬服務的食環署提供適切服務，讓家屬可以為離世摯親妥善安排殮葬。

5.2 近年，本港大部分遺體均以火葬方式處理。面對需求，食環署採取三管齊下的策略應對，包括增加公眾骨灰龕位的供應、積極推動綠色殯葬，以及加強對私營骨灰龕位的規管（**第 2.1 段**）。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。與此同時，政府當局亦積極增加公眾骨灰龕位的供應，以應對離世人口將會逐步上升的推算（**第 2.3 及 2.4 段**）。

5.3 在公眾骨灰龕位編配機制推出初期，編配以每年一次的攪珠及電腦隨機抽籤形式（**第 3.14 段**）進行。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」，試行將曾咀的龕位進行每月編配（**第 3.9 段**），其餘骨灰安置所的龕位編配安排，則維持每年一次。公署留意到，根據過去數年的編配安排，若家屬希望將先人的骨灰安放於曾咀以外的龕位，但卻錯過了每年一次龕位編配的申請期，一般需要等候九個月，才能參與來年的編配（**第 3.8 段及表 7**）。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（**第 1.4 段**），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，甚至直接仿效每月編配曾咀龕位的做法。雖然，食環署當時指是否需要調整龕位的編配頻次，須從政策層面作宏觀考量（**第 3.11 段**），但公署欣悉，當局終於落實公署的建議，於 2026 年 8 月起，將可供編配的公眾骨

灰龕位劃一進行每月編配¹⁴(**第 3.12 段**)。對於當局從善如流的做法，公署認為務實可取。就此，公署視食環署已落實上述有關調整龕位編配頻次的建議。

5.4 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有大幅改動（由以往的每年一次改為每月一次）。在此情況下，食環署的行政安排，以至每次編配所供應的龕位數量，均需作出變動。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調整(**第 3.12 段**)，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，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。進一步而言，該署應持續切實確保每月的編配安排運作暢順，令有需要的市民可適時獲得龕位編配。與此同時，該署亦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。

5.5 雖然，食環署自 2026 年 8 月起，已將可供編配的公眾骨灰龕位劃一進行每月編配。不過，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，該署才於其後落實將每月編配的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(**第 3.13 段**)。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編配頻次，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，應適時檢視計劃，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。

5.6 除了公署在上文**第 5.3 至 5.5 段**提出有關公眾骨灰龕位編

¹⁴ 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）。

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

5.7 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（**第 3.2 段**）。公署留意到，對於以紙本及電郵遞交的申請，該署須投放不少時間及人力資源進行資料輸入及核實的工作（**第 3.5 段**），平均需時 50 日處理。至於透過該署網上平台及表格提交的申請，在符合特定條件下，該署的電腦系統可直接配對及核實申請人提供的資料，再「自動批核」有關申請，處理時間只需一天（**第 3.6 段**）。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（**第 3.2 及 3.6 段**）。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（**第 3.2 段**）。

5.8 公署留意到，雖然近年使用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（**表 4**）。這反映符合上段「自動批核」條件的申請人雖然理應為數不少，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，以及可配合網上平台使用的「2 合 1」火葬及骨灰處理綜合申請服務（**第 3.18 段**），亦不知悉其經網上申請會獲「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（**第 3.18 段**）「2 合 1」綜合申請服務多加宣傳，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。

5.9 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。公署留意到，該署會將抽籤過程錄影，並上載至該署網站；該署亦會在舉行電腦隨機抽籤的編配辦事處預留座位，供有興趣人士親身到場觀看抽籤過程，但該署並無記錄過往親身觀看抽籤的人數（**第 3.14 段**）。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、將過程錄影及上載至署方網站的做法，藉此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，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

5.10 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（**第 3.18 段**），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（**第 4.2 段**），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的角度，屬一大進步。

5.11 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，市民期望即使公共服務涉及跨部門之間的協作，仍能達致高效、便捷的目標。公署相信，專題網站的資訊，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。

5.12 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。此外，公署注意到，電子服務平台的其中一個主要理念是講求部門之間的數據互通。在此基礎上，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

5.13 食環署會透過不同方式，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（第 4.1 及 4.2 段）。

5.14 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。這對大部分未必熟悉處理先人身後事程序的市民，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；亦有部分超連結所提供的，是過時、甚至不合時宜的數據和資料，例如提供截至 2025 年 9 月的骨灰龕位供應數據，以及在「可供編配骨灰龕位一覽」的連結內，仍提供已沒有龕位可供編配的公眾骨灰安置所作為當中的選項。

5.15 公署認為，食環署在網站設計上，應以便利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，藉此去蕪存菁，便利市民瀏覽。

5.16 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，當中部分資料如申請資格及方法有所重疊，但內容和字眼卻不盡相同；該署網站提供的資訊亦相對較多，涵蓋不同公眾骨灰安置所及龕位的資料。公署相信，食環署設計兩個網站的目標應有所不同，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

5.17 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（表 6）。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（表 2）。相關數據與食環署指現時龕位供應充裕的說法吻合。

5.18 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，並已取得區議會的支持（**第 2.4 段**）。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。

5.19 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，為未來的社會需要作出籌劃，但署方不能因此鬆懈，因骨灰安置所項目涉及長期規劃，涵蓋覓地、諮詢地區人士意見、工程設計及開展等範疇，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。

5.20 長遠而言，土地在香港是極珍貴且有限的資源，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（**第 2.6 及 2.8 段**），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（**第 2.7 段**）。近年以綠色殯葬處理的遺體數目佔火葬人數的比率，亦穩步增加，2025 年錄得的比率（20.2%），更是歷來最高（**第 2.9 段及表 1**）。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。

5.21 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

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

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

- (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（**第 5.9 段**）；
- (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（**第 5.9 段**）；

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

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（**第 5.15 段**）；
- (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（**第 5.16 段**）；

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

鳴謝

5.23 就公署在展開主動調查行動期間獲食環署全力配合，申訴專員謹此致謝。

申訴專員公署

檔案編號：DI/492

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)