出國報告(出國類別:考察)

大陸民政暨殯葬業務考察報告

服務機關:臺中政府民政局

姓名職稱:唐益滄副局長等 14 人

派赴國家:中國大陸上海、杭州市

出國期間:104年7月15日至19日

報告日期:104年8月3日

目錄

	、摘要	第 02 頁
_	、出國人員名單	第 03 頁
三	、考察行程······	第 04 頁
兀	、考察目的······	第 05 頁
五.	、考察主題	第 06 頁
六	、拜會機關	第 07 頁
七	、考察設施	第11頁
八	、考察過程	第 19 頁
九	、心得	第 32 頁
+	、建議	第33頁

一、摘要

臺中市自99年12月25日縣市合併後將原有臺中縣納入大台中,面積為2,214.8968平方公里,共分為29個行政區、625個里、13,005鄰。最大區為和平區,面積為1,037.8192平方公里;最小區為中區,面積為0.8803平方公里;人口數截至104年6月底止達273萬1,500人。殯葬業務部份為原臺中市殯葬管理所管轄崇德館、東海館及十三公墓,為配合縣市升格,更名為臺中市生命禮儀管理並增加大甲館。

長久以來,政府機關的服務,因為常受到「官僚組織」(Bureaucracy)概念之影響,認為行政機關的特性與運作方式如同一封閉世界。因此大家多認為政府是扮演管制者的角色,而忽略政府應是服務提供者的角色。由於時代日益進步且社會日益複雜,人民對於政府的需求也日益增加,使政府機關的服務功能不斷的擴大,因此政府提供公共服務的能力也愈受重視。本局為建構人性化殯葬設施,並推動公園化示範公墓,建立一個符合人性尊嚴的生活空間,提供民眾莊嚴肅穆的慎終追遠治喪場所,刻正研議擬定相關殯葬法規及設置相關殯葬設施,俾符合人民的期待。

上海市、浙江省杭州市等地殯葬設施及殯葬服務業之申請、管理、納 骨堂、壽墓及生前契約等監督管理及實際等面向,近幾十年來發展迅速, 一條龍理念、事業及企業經營模式,尊重往生者及家屬意願並以推廣簡葬、 環保葬(含樹葬、花壇葬、壁葬)及禁止點香燃燒金紙等政策及法令可供本 市未來推行殯葬業務發展參考。

二、出國人員名單

本次考察由臺中市政府民政局唐益滄副局長率民政局團隊(包含局本部相關科室、潭子區公所、大肚區公所及生命禮儀管理所等人員),合計14人,前往大陸上海市、浙江省杭州市等兩地進行為期5日考察,其出國名單如下:

單位	職	稱	姓		名
民 政 局 局 本 部	副	员 長	唐	益	滄
臺中市潭子區公所	品	長	劉	振	村
臺中市大肚區公所	品	長	王	淑	貞
民政局宗教禮俗科	科	長	謝	東	任
民 政 局 人 事 室	主	任	呂	秋	華
民 政 局 資 訊 室	主	任	李	秀	香
民 政 局 會 計 室	主	任	賴	慈	琪
臺中市生命禮儀管理所	所	長	賴	榮	裕
民政局宗教禮俗科	股	長	楊	昆	諺
臺中市生命禮儀管理所	主	任	白	永	正
臺中市生命禮儀管理所	組	長	当	朝	順
宗 教 禮 俗 科	科	員	吳	明	哲
勤 務 管 理 科	科	員	過	芳	靜
臺中市生命禮儀管理所	組	員	陳	芳	絲

三、考察行程

<u> </u>		
日期	預訂行程	任務
7/15(三)	臺中-上海	啓程、北京 拜會上海市政府民政局 拜會上海市殯葬管理處 拜會上海市殯葬行業協會交流 參訪上海市龍華殯儀館 參訪上海市殯葬博物館
7/16(四)	上海	参訪益善殯儀館 参訪上海市福壽園
7/17(五)	上海-杭州	参訪回民公墓 啓程-抵達杭州 拜會浙江省政府民政廳 拜會浙江省殯葬協會
7/18(六)	杭州	参訪安賢園 參訪杭州市殯儀館
7/19(日)	杭州-臺中	返程-返回臺中

四、考察目的

本次考察係為了解大陸民政暨殯葬相關政策及法令、民政業務推動現況及未來施政目標,由本局唐副局長率團前往大陸上海及浙江考察相關民政、殯葬機關及觀摩殯葬設施,並進行業務交流及經驗分享,以作為本市未來推動民政及殯葬業務、擬定政策方向與殯葬設施經營管理參考。另希望藉由此次大陸民政業務及殯葬設施之訪察,能夠帶來許多不同的觀念與做法,提高本局服務績效,增加公共設施收入,讓民眾感受到政府的用心與努力,並致力於建構成為一個服務型政府。

藉由參訪過程,促進臺中市與上海市、浙江省杭州市等地殯葬文化、 人員及業務交流,對爾後擬定本市殯葬相關法規及政策推動執行、殯葬設 施設置、葬儀制度建立等,提供實務上之助益。

五、考察主題

- (一)兩岸殯殯葬服務處理流程差異性?
- (二)殯儀館遺體處理流程及禮廳告別式規劃、管理方式等問題?
- (三)納骨堂、公墓、環保葬使用情形及園區綠美化維護管理問題?
- (四)殯葬設施設置有關水土保持、環境影響評估申辦流程及期限等問題?
- (五)不同宗教習俗對殯葬服務流程、禮廳佈置、火化及墓園等差異?
- (六)目前殯葬產業之特色與規模及未來殯葬設施規劃等問題?

六、拜會機關

(一) 上海市民政局

1、主要職責

- (1)貫徹執行有關民政工作的法律、法規、規章和方針、政策;研究起 草本市有關民政工作的地方性法規、規章草案,擬訂民政事業發展規 劃和政策,並組織實施有關地方性法規、規章和規劃、政策。
- (2)負責本市社會救助工作。牽頭擬訂社會救助政策、標準和實施辦法; 健全城鄉社會救助體系;組織實施城鄉居民最低生活保障、特困人員 供養、因病支出型貧困家庭生活救助、醫療救助、臨時救助、社區 綜合幫扶和生活無著流浪乞討人員救助工作;負責本市救助管理站 的指導和監督。
- (3)負責本市居民經濟狀況核對工作。研究分析居民經濟狀況;擬訂居民 經濟狀況核對的專案、標準和實施辦法;管理居民經濟狀況核對工作, 指導核對工作機構建設。
- (4)負責本市救災救助的組織、協調工作。組織自然災害救助應急體系建設;組織核查、上報、發佈災情;組織、指導救災捐贈工作,接收、管理、分配和監督使用救災款物;承擔本市社區防災減災組織、協調和指導工作。
- (5)負責協調推進本市老齡工作。擬訂老齡事業發展規劃和政策;推動老年人相關法律、法規、政策實施;指導、協調老年人權益保障工作。
- (6)負責本市社會福利工作。擬訂扶持社會福利事業發展的規劃、政策、標準和實施辦法;負責孤兒救助工作,指導孤兒權益保障工作;指導各類社會福利設施建設和服務管理工作;推進本市養老服務體系建設,加強對機構養老和社區居家養老服務的監督管理。
- (7)負責本市殘疾人權益保障工作。擬訂殘疾人就業的扶持保護政策;負責社會福利企業的資格認定和監督管理;負責城鎮重殘人員納入基本

醫療保障的覆核;負責假肢矯形器生產裝配企業的資格認定;負責殘疾人進口用品免稅的審核。

- (8)負責本市慈善事業促進工作。擬訂促進慈善事業的政策;指導開展 慈善募捐活動,會同有關部門引導、扶持和規範慈善組織的發展;會 同有關部門做好募捐活動相關的服務和監督管理工作。
- (9)負責本市福利彩票管理工作。規劃並批准建立本市福利彩票銷售網路,監督福利彩票代銷者的代銷行為和彩票開獎活動;負責福利彩票公益金的使用管理和監督。
- (10)負責本市基層政權建設和社區建設工作。擬訂基層政權建設和社區 建設的意見、建議和政策;推進基層民主政治建設,指導基層群眾 自治建設,組織區縣開展居(村)民委員會選舉工作;負責指導社區服 務體系建設,會同有關部門。

2、內設機構

上海市民政局設 16 個內設機構:

- (1)辦公室 (2)政策法規處 (3)組織人事處(老幹部處) (4)計畫財務處
- (5)宣傳和資訊化處 (6)信訪辦公室 (7)救濟救災處(收入核對工作處)
- (8)老齡工作處 (9)社會福利處 (10)慈善事業促進處 (11)基層政權和 社區建設處 (12)職業社會工作和志願服務處 (13)「雙退」安置辦公室 (14)優撫處 (15)區劃地名處 (16)婚姻管理處(收養登記處)

3、人員編制

上海市民政局機關行政編制為 128 名。其中,局長 1 名、副局長 6 名, 正副處級領導職數 43 名。非領導職數按照《公務員法》有關規定核定。

(二) 浙江省政府民政廳

1、省民政廳職能

(1)貫徹執行民政工作的法律、法規、規章;研究起草有關民政行政管理的地方性法規、規章草案,制定全省民政事業的發展規劃、工作計劃和政策,並組織實施;指導基層民政工作。

- (2)會同有關部門擬訂全省社會工作發展規劃、工作計劃和政策,推進 全省社會工作人才隊伍建設和相關志願者隊伍建設。
- (3)負責全省社會團體、基金會和民辦非企業單位的登記、監督管理和 執法監察工作。
- (4)負責全省擁軍優屬、優待撫恤和烈士褒揚工作,評定傷殘等級,承 辦烈士稱號的審核報批工作;承擔省雙擁領導小組辦公室的日常工 作。
- (5)負責軍隊離退休幹部、復員退伍軍人和軍隊無軍籍退休退職職工等 接收安置、服務管理工作;負責全省復員退伍軍人數據庫的建設與 管理工作;協調、指導全省軍供管理和保障工作;承擔省退伍軍人 和軍隊離休退休幹部安置領導小組辦公室的日常工作。
- (6)負責全省救災減災工作,核查上報發布災情,監督管理救災款物分配使用;組織製定自然災害應急預案,指導避災安置場所建設和管理;組織、指導社會救災捐贈,負責接收社會捐贈;指導全省政策性農村住房保險倒塌房屋爭議裁定工作。
- (7)牽頭擬訂全省社會救助規劃、政策和標準,健全城鄉社會救助體系; 指導和監督全省實施城鄉居民最低生活保障、醫療救助、臨時救助、 生活無著人員救助工作;負責全省城市低收入家庭認定工作。
- (8)負責指導城鄉基層政權和基層群眾自治組織建設工作;指導社區服務管理和村務公開民主管理工作,推進城鄉社區建設。
- (9)負責行政區劃管理;規範全省地名標誌的設置和管理,負責全省標準地名資料的編輯和審定;負責行政區域界線的勘定和日常管理工作,調處行政區域邊界爭議;會同省測繪局組織編制、公佈行政區劃信息。
- (10)擬訂全省社會福利事業發展規劃、政策和標準;依法管理、指導慈善事業;指導老年人、孤兒、殘疾人等特殊困難群體的權益保障工

作;組織、指導養老服務體系建設;負責農村五保供養工作,指導 農村敬老院建設和管理;指導、協調全省革命老區扶貧工作,負責 農村老黨員、老交通員、老游擊隊員的生活困難定期補助工作;負 責對口支援和結對幫扶工作。

- (11)負責殯葬管理和婚姻登記管理工作;負責收養登記工作;負責城市 生活無著的流浪乞討人員的救助工作。
- (12) 負責省級福利彩票公益金的管理工作。
- (13)負責民政事業規劃財務和統計工作,指導、監督民政事業費的使用 管理。
- (14)辦理省老齡工作委員會決定的事項。
- (15)負責全省大中型水庫移民後期扶持、灘坑水電站移民安置、新建大中型水庫移民安置規劃的審核,指導小型水庫移民有關扶持工作, 承擔核應急安置專業組工作。
- (16) 承辦省政府交辦的其他事項。

2、各處室

辦公室、人事處、直屬機關黨委、駐廳監察專員辦公室、計劃財務處、宣傳處、政策法規處、社會組織管理局(省社會組織管理局)、優撫處、退伍軍人和軍隊離退休幹部安置處、救災處(省政策性農村住房保險倒塌房屋爭議裁定辦公室)、社會救助處、基層政權和社區建設處、區劃地名處、社會福利與老年服務處、兒童福利與慈善事業促進處(省收養登記處)、社會事務處(救助管理處)、社會工作處、老齡綜合處、移民綜合處、移民資金管理處、移民安置處、移民扶持開發處等。

七、考察設施

(一)上海市龍華殯儀館

上海市龍華殯儀館是上海市民政局所屬的事業單位,地處上海市西南部,是上海市規模最大、全國知名、各項配套服務齊全的大型殯殮服務場所。龍華殯儀館以「讓逝者得其所,使生者了無憾」為服務宗旨,全力追求文明、便捷、溫情的服務,為市民治喪營造溫馨舒適的追思環境。主要服務專案包括:提供24小時電話64647444登記接運遺體、冷藏、防腐、整容、當廳更衣整容、遺體告別、司儀、通宵守靈服務、預約上門服務、國際殯儀運屍服務、禮儀出殯、喪宴預定、遺體鋪花、禮廳佈置全面設計、港澳臺同胞及華僑土葬服務等全套殯殮服務以及各種喪葬用品銷售。

龍華殯儀館占地面積 4.4 萬平方米,建築面積 1.4 萬平方米,綠化面積 2.1 萬平方米。以涉外業務和重大喪事為特色,在上海逝世的知名人物一般都在龍華殯儀館舉行追悼會。龍華殯儀館擁有 24 小時的「白事熱線」電話,提供全套殯殮服務以及各種喪葬用品銷售。

龍華殯儀館建於 1952 年,前身為龍華公墓。1954 年上海市人民政府 將龍華公墓的職能一分為二,成立了火葬場,龍華殯儀館火葬場的興建 標誌著上海市開始全面推行火葬。1997 年,龍華殯儀館火化功能轉移至 益善殯儀館,逐漸成為一家以常規殯儀項目為主的大型綜合性殯葬機構。 2005 年 1 月 21 日龍華殯儀館啟動總體改造。2008 年 3 月 28 日龍華殯儀 館新館正式啟用,改擴建後的龍華殯儀館成為世界規模最大的殯儀館之 一,布局更為合理,基礎設施更完善,停車位也得以增加。

(二)上海市殯葬博物館

上海殯葬博物館是中國首家殯葬博物館,於 2008 年 5 月對外免費開放,展館面積為一千五百多平方米,以行業發展史為主題。 其展示內容包括:民間舊俗與傳統喪葬、商業化殯葬業的產生和擴展、殯葬業的轉

型、殯葬業走向新時代等。內有大量圖片、文檔和珍貴文物。館藏珍貴文物 12 萬件,其中尤以青銅器、陶器與瓷器、書法、繪畫為特色。

自古以來殯葬就是一種特殊的歷史文化,尤其是在華洋薈萃的上海,在 上個世紀初就有專業殯儀館,博物館打造了一個上海殯葬博物館的鎮館 之寶重800公斤的大銅棺,一度要用來安放孫中山遺體,現在這些文物 都保存在殯葬博物館。

殯葬業在中國的發展已經有上千年,民初時期的上海洋人匯集,居 然還有洋人在上海開起殯儀館搶生意,打造高檔的殯儀服務,除了大銅 棺,還有氣派豪華的凱迪拉克禮車,當年可是接送過魯迅這種名人的棺 木,顯示出十里洋場另外一種奢華。

(三)益善殯儀館

上海市益善殯儀館於 1995 年 6 月 15 日開館,直屬於上海市民政局, 是通過 ISO 國際質量和環境管理體系認證的上海市唯一集殯、葬、祭為 一體的殯葬服務單位,專業從事遺體接運、防腐、沐浴、整容、化妝、 追悼、火化、骨灰寄存、壁葬、墓葬以及國際遺體運輸服務。 益善殯儀 館以遺體火化服務為特色,目前年火化遺體達 50,000 多具,是世界上年 火化量最大的殯儀館,為國家一級殯儀館。

1999年益善殯儀館在全市首家推出「親情服務」;2008年,又率先在全國業內引入國際先進的5S現場管理。20年來,益善殯儀館以專業的服務品質享譽殯葬業內外,先後榮獲「全國殯葬改革示範單位」、「全國消費者信得過單位」,「上海市文明單位」、「上海市五一勞動獎狀」、「上海市五星級誠信創建企業」等榮譽稱號。火化服務團隊榮獲「全國工人先鋒號」、「上海市模範集體」、「上海市青年文明號」等稱號。

益善殯儀館特色服務介紹

1、火梧桐:遺體火化服務—現有火化機 25 台,其中揀灰爐 10 台,高 檔揀灰爐 2台,普通爐 13 台,火化師全部具有國家執業資質。

- 2、青橄欖:禮廳司儀服務一現有大中禮廳、守靈廳 6 個,配備曾在全國和上海殯儀服務員職業技能競賽中獲獎的專職司儀。
- 3、紅楓葉:骨灰寄存服務—現有骨灰寄存格位 5000 格,骨灰壁葬穴位 7000 個,可提供骨灰送達、益善殯儀館火化骨灰代領取服務。
- 4、單殮房遺體停靈服務一提供家屬獨立表達哀思空間,遺體尊享獨立 冷藏棺,遺容維持效果好。
- 5、24 小時遺體接運服務一提供全年每天 24 小時遺體接運服務、跨省市 遺體外運服務、遺體出入境服務。
- 6、上門服務一提供工作時間上門服務,可上門洽談、上門提供家祭靈 堂設計佈置、鮮花背景製作、遺體化妝更衣、家祭禮儀指導等服務。

(四)上海市福壽園

福壽園集團成立於 2003 年 1 月,是一家在上海、重慶、濟南、合肥、鄭州五個城市擁有 8 個分公司的中國殯葬業旗艦集團。上海福壽園地處青浦城南,從 1994 年建園至今,福壽園傳統陵園的概念不斷突破,在人文資源、人文紀念、教育基地、雕塑藝術、文化旅遊等方面形成獨特的優勢。園區占地八百多畝,目前已有汪道涵、章士釗、曹聚仁等 500 多位名人安息其中,成为國内一座獨特的人文紀念公園。

福壽園在國內率先以「建文化陵園,創陵園文化」為企業發展定位,將傳統的殯葬文化與現代經營理念相結合,運用現代企業經營模式進行經營管理,已成為國內外殯葬行業的一個品牌。福壽園陵區集塔、亭、樓、壁、墓、樹、草坪葬于一體,辟有分類的紀念墓區和紀念廣場,傳統的古典建築、優美的庭院景色,獨特的人文景觀以及風格迥異的藝術碑雕,使整個陵園氣勢恢宏、風範典雅。舉目紅花綠草、金魚白鴿,處處亭臺樓閣、小橋流水,自然美景與人文景觀交相輝映。

成為國內獨特的一座人文紀念公園,被評上海市一級公墓。從首位 影視名人程之先生的入住,到迎徒步壯士余純順回家、為一代藝人阮玲玉 安家,這裡已薈集了曹荻秋、沈柔堅、曹聚仁、朱物華、孫大雨、黃紹芬、 金焰、張慧沖、楊振雄、萬賴鳴等滬上眾多傑出人物的紀念碑、藝術墓雕和名人名家的勒石墨寶。這些寶貴的人文資源,濃縮了上海地區近、現代歷史,是一處稱譽海內外的「仰社會名人,尋文化之根」的人文紀念公園。特色就是不像很純粹的傳統陵墓。在人文資源、人文紀念、教育基地、雕塑藝術、文化旅遊各個方面都有績效。

(五)回民公墓

上海市回民公墓管理所座落在青浦區徐涇衛家角滬青平公路的北側, 是直屬上海市民族和宗教事務委員會領導的自收自支事業單位,其職能是: 按照回族、維吾爾族、哈薩克族、撒拉族、烏茲別克族、柯爾克孜族、 塔吉克族、塔塔爾族、東鄉族和保安族等十個少數民族的喪葬習俗;為殯 葬活動全過程服務。

1979年4月24日,上海市民政局、市民委聯合發出通知,在原吉安公墓所在地恢復回民公墓。公墓分東、西兩個區域,占地89.4畝。其中東區25.4畝,共有建築1776平方米,該區的主要功能為辦公接待、殯儀操作、生活設施等;西區64畝均作為安葬墓地。1986年10月經上海市編制委員會批准,成立了上海市回民公墓管理所。

自 1979 年 4 月恢復土葬後到 2014 年 6 月止,公墓共落葬亡人約 15,000 人。在全部的落葬人員中,除回、維吾爾、哈薩克、東鄉、撒拉等民族的穆斯林外,還有港、澳、臺地區的穆斯林,旅居美國、愛爾蘭、菲律賓、玻利維亞等國的華僑穆斯林,印尼、馬來西亞、吉布地等國籍的穆斯林。二十多年來,回民公墓一直堅持發展創新的道路,一直宣導艱苦創業的精神,一直強化誠信服務的意識,取得了良好的社會效應,如今,她正再接再勵,為實現管理制度化,操作正常化,服務人性化,環境園林化的目標作不懈努力。上海市回民公墓地處青浦區徐涇鎮衛家角滬青平公路的北側,占地 95 畝,是回族、維吾爾族、哈薩克族、撒拉族、烏茲別克族、柯爾克孜族、塔吉克族、塔塔爾族、東鄉族和保安族等十個少數民族(簡稱回族等十個少數民族)的土葬墓地。

回族等 10 個少數民族實行土葬,有其深刻的歷史根源和宗教影響,依照伊斯蘭教的教義,「安拉」(伊斯蘭教信奉的唯一主宰的名稱)用泥土造化了人的生命,又回歸于泥土之中,然後再從泥土中復活。據此,信仰伊斯蘭教的民族千百年來實行土葬,並演變成了回族等少數民族的生活習俗。新中國成立之初,在實行殯葬改革提倡遺體火化時,國家民委和民政部就明文規定回族等 10 個少數民族保持土葬習俗不變。解放後,上海市人民政府為尊重回族等十個信仰伊斯蘭教的少數民族的土葬習俗,在市郊大場、龍華、浦東等處劃定一些分散的小規模的回民墓地。文化大革命期間,市內各處回民公墓均被毀,並強迫回民死亡後一律實行火葬。1979 年 2 月,國家民委、民政部發出《關於不要強迫回族實行火葬問題的通知》。同年 4 月上海市民政局、上海市民委發出《關於恢復回民公墓的通知》,決定在青浦徐涇衛家角,原吉安公墓舊址恢復回民公墓。1985 年上海市回民公墓由市民政局移交給市民委管理。1986 年 10 月經上海市編制委員會批准,成立了上海市回民公墓管理所。

回民公墓自 1979 年 4 月恢復至今,在有關部門的領導下,經公墓各族職工不斷努力,,已初步實現了園林化、制度化、正常化和「一條龍」 服務。

(六) 安賢園

浙江安賢園於 1999 年由浙江省民政廳批准,並經多年努力創辦為一家大型人文紀念景觀公園,該園位於杭州北郊半山水洪廟黃鶴山旁的一處萃谷之中。 佔地 66.6 公頃(約 1000 畝),緊臨 320 國道和繞城高速半山出口。 三面青山環抱,前方京杭大運河從餘杭蜿蜒流過。浙江安賢陵園項目是浙江省及杭州市區單體面積最大的陵園項目。

杭州位於中國東南沿海、浙江省北部、錢塘江下游北岸、京杭大運河南端,是公安部授權的口岸簽證城市,國家旅遊局確定的中國最佳旅遊目的地城市,自古有「人間天堂」的美譽,是中國七大古都,首批國家歷史文化名城和全國重點風景旅遊城市。該園以人文紀念為主題,江

南園林藝術為風格,集紀念、遊覽、教育、安葬四大功能為一體,溶紀念文化、人文歷史、佛家思想、儒學倫理為一園,構成氣勢恢弘、山水交融、人文濃郁的千古聖地和天人合一的絕佳勝境。整個園區由文化園、紀念園、忠孝園和敬天園等四大主題園區組成,不同歷史風貌的紀念建築和極盡心智的藝術傑作與秀美的自然山水渾然天成,寓人文於山石之上,寄生命於泉林之中。安賢園以規範化、生態化、園林化、藝術化為建設理念,以人性為本、文化為根、科學為準、服務為宗,打造杭州獨特的人文景觀和精神家園。

浙江安賢園以表現和宣揚江浙歷史文化為己任,用文化來打造品牌 形象,從殯葬文化的視角來不斷探索經營發展的新途徑。浙江安賢園是 浙江省唯一的園林文化示範陵園和人文紀念景觀園地,地處杭州半山水 洪廟。 該園三面青山環抱,前方古運河蜿蜒而過。 明月松間照,清泉 石上流,宛如世外桃源。每穴均價約人民幣 6.2 萬元。

浙江自古物華天寶,人傑地靈,靈秀清澈的江南山水孕育和繁衍了 豐富燦爛的人文藝術,眾多的先賢們用各自的風采展現了民族的精神。 陵園通過園林化設計、藝術化造型、人情化服務和現代化管理,以民族 文化為底蘊,人文藝術為主題,匯聚各種藝術風格,盡顯浙江人文歷史。

浙江安賢園在杭州市區設立十三家辦事處營銷網點,以及與杭州殯 儀館合作創辦一家「好樂天」守靈中心。 形成一整套專業化、系列化、 標準化、禮儀化的服務體系,向社會傳播溫馨關愛。 並率先通過浙江 省首家殯葬行業 ISO9001 質量認證和質量、環境、健康安全「三合一」 國際標準認證。安賢陵園由文化園、紀念園、忠孝園和敬天園四大園區 組成,以人文紀念為主題,集紀念、遊覽、教育、安葬四大功能為一 體。 安賢陵園先後獲得浙江省達標公墓、省檔案管理優秀級目標認定、 杭州市示範公墓(陵園)、杭州市殯葬改革示範單位、杭州市文明單位、 杭州市綠化模範單位、杭州市和諧企業等榮譽稱號,並在浙江省同行業 率先通過 ISO 質量、環境、職業健康安全國際標準體系認證。

(七) 杭州市殯儀館

杭州殯儀館建於 1951 年, 1970 年由城南遷至城西,現距市中心約 10 公里佔地面積 58 畝,總建築面積 11000 平方米,大中小禮廳共 11 個,配有業務專用車輛 17 輛,火化爐 10 台,先進的冷藏設備、排煙除塵等配套的附屬設施齊全,運用電腦微機聯網及大型顯示屏監控系統,顯示高科技現代化的管理手段。 年殯殮量一萬餘具,是一個集殯儀、防腐、火化、服務於一體的綜合性殯儀館。提供全天 24 小時上門服務,包括佈置靈堂、更衣打包、遺體防腐、出租冰棺、靈棚,以及各類喪葬用品送貨上門。

1984年12月杭州殯葬管理所與火葬場分設,1985年7月21日杭 州市民政局下文:經市政府領導研究同意將杭州火葬場改名杭州殯儀 館。 現下設"一室五科",辦公室、總務科、業務科、財務科、社會 服務科、車輛設備科。主要職能:宣傳、貫徹國家有關殯葬管理政策法 規,承擔杭州市市區的殯儀服務、火化工作、辦理涉外喪事業務,同時 承擔全市無名遺體的保存、處置工作,承擔全市低保、特困、傷殘軍人、 勞模、烈士遺屬、兒童院孤兒的火化費用減免任務。

經過幾十年的不斷努力,曾先後獲得全國殯葬事業先進單位,國家一級殯儀館,浙江省民政系統「十佳窗口單位」,杭州市文明單位,杭州市綠化先進單位等榮譽。 2001年7月杭州市殯儀館全省率先通過 ISO9001國際質量管理體系認證,同時在省內獲得首家(目前唯一)涉外運屍服務資格。

1998年2月16日被市委授予1997年度社會治安綜合治理先進單位。8月18日,被授予杭州市第六批市級文明單位。9月1日由民政部、中國殯葬協會、省民政廳、省殯葬協會、市民政局及有關省、市領導30餘人組成國家等級館檢評組檢測創國家一級館的成果,順利通過了檢評。

近年來,杭州市殯儀館緊緊圍繞「科學化管理、規範化運作、人性 化服務」這些實踐主題,以奉獻在崗位,服務於喪戶為宗旨,著力館的 各項建設。

杭州市殯儀館特色及理念

- 1、是堅持辦事程序、辦事項目、收費標準、投訴電話四個公開,嚴禁 職工私自收受喪戶的饋贈。 每年喪屬辦事滿意率達到 99%以上。
- 2、是堅持靠制度管理。 引入新的管理理念,開展優質安全月活動,嚴格 ISO9001 質量管理體系運行,定期檢查,修正不足,持續改進。 幾年來建立和健全安全生產、優質服務、環境衛生、館容儀表、作風紀律、電話回訪等系列制度 80 餘條,使廣大職工行為規範,有章可循。
- 3、是注重以人為本,重視人性化服務,堅持 24 小時面向社會,上門及接屍等服務,堅持對特殊群體實行"三免一減半"優待減免服務,在工作過程中,強調一對一、面對面、一條龍服務,讓逝者得其所,使生者了無憾。
- 4、是多為群眾著想,拓展服務內容,近年來在服務的內容,服務的質量上都有新的開拓,在館外主在城區設立了七家殯儀服務網點,啟動殯葬服務進社區;館內引入禮炮、攝像、樂隊、禮儀出殯等項目,針對喪屬的困難和需求,既減輕他們的負擔,又滿足人們對親人的追念的之情。

杭州市殯儀館將在未來的時間裡堅持「以民為本,為民解困,為民服務」為宗旨,承擔「解決民生、維護民利、落實民權」的重要社會管理和公共服務職能,局負排除社會糾紛,化解社會矛盾、維護社會穩定,促進社會和諧的重要職責,努力創建和諧殯儀館,為推進杭州市殯儀館市建設生活品質之城而努力奮鬥。

八、考察過程

本次由本市民政局副局長唐益滄率領民政局宗教禮俗科謝東任科長及 科內同仁、民政局人事室呂秋華主任、資訊室李秀香主任、會計室賴慈琪 主任、潭子區公所劉振村區長、大肚區公所王淑貞區長、生命禮儀管理所 賴榮裕所長及所內同仁等一行 14 人,於 7 月 15 日從桃園機場啓程前往大 陸上海市,本次參訪主要目的係為進行殯儀館、火化場、墓園等相關殯葬 設施人員、管理及維護考察,以及進行兩岸政府機關間業務交流座談。

(一)104年7月15日(星期三)

15 日上午 11 時從桃園機場搭乘長榮航空班機飛往上海後於 13 時抵達上海浦東機機場,15 時 47 分到達上海市殯葬博物館,由上海市民政局副局長周靜波親自接待。

第一站抵達殯葬博物館,館內展示內容包括:民間舊俗與傳統喪葬、商業化殯葬業的產生和擴展、殯葬業的轉型、殯葬業走向新時代等。內有大量圖片、文檔和珍貴文物。館藏珍貴文物 12 萬件,其中尤以青銅器、陶器與瓷器、書法、繪畫為特色。殯葬業在中國的發展已經有上千年,民初時期的上海洋人匯集,居然還有洋人在上海開起殯儀館搶生意,打造高檔的殯儀服務,一個重 800 公斤的大銅棺,一度要用來安放孫中山遺體,據上海殯葬博物館人員表示,「要給孫中山先生用的,後來說在一九八一年的時候,宋慶齡病危的時候,原本是要打算給她用的,但後來情況發生變化,根據她自己生前的意願,她要火化,火化這銅棺就沒有用武之地了。」除了大銅棺,還有氣派豪華的凱迪拉克禮車,當年可是接送過魯迅這種名人的棺木,顯示出十里洋場另外一種奢華。









抵達殯葬博物館之情形及館內相關擺設

上海市殯葬服務中心所屬龍華殯儀館、寶興殯儀館及益善殯儀館是國際遺體運輸網指定的涉外遺體服務單位,將近17時到達龍華殯儀館,龍華殯儀館特色服務包括:陪同服務、惠民千元辦喪事、預約「上門服務」、遺體養護、全國首創遺體修復「王剛工作室」、單殮服務、儀仗隊服務、專職司儀;一樓禮廳包括:普安廳、長安廳、泰安廳、八仙廳、龍柏廳、松鶴廳、永安廳、懷安廳;二樓包括:銀河廳、歸源廳、歸德廳、歸真廳、歸仁廳、雲歸廳、雲瀚廳、雲霄廳、雲瑞廳、雲尚廳等。













訪察龍華殯儀館禮廳及相互交流討論情形(上圖全)

17 時 30 分與民政局副局長周靜波、上海殯葬管理處副處長王良永、上海殯葬服務中心副主任何兆瑉、上海殯葬服務中心黨辦主任魏超、上海殯葬服務中心王豔華、龍華殯儀館主任餘忠明、中國殯葬行業協會會長王宏階、中國殯葬行業協會副會長宋專勤及上海市社會福利國際交流中心主任張臨俊進行殯葬設施管理及理念座談交流。









與上海民政局、殯葬服務中心、中國殯葬行業協會等進行意見交流

(二)104年7月16日(星期四)

16 日上午 10 時到達益善殯儀館由上海市殯葬管理處劉小軍接待,益善殯儀館上海市唯一的國家一級殯儀館,年火化遺體高達 5 萬具,負責上海一半的遺體火化任務,作為接擔負遺體火化服務重任的「火梧桐」遺體火化服務團隊在全國勞模帶領下,踐行低碳環保,真誠提供誠信、專業、貼心的遺體火化及配套服務,「做生命最美的送行者」和現代遺體火化服務理念先行者。火化爐具分為普通爐 12 台、撿灰爐 12 台,基本火化費180 元,揀灰爐有 2 台為提供私密空間、火化爐配有獨立納骨納、獨立等候室及獨立衛生間貴賓級服務。

益善山庄主要經營骨灰寄存、壁葬、墓地等業務,離市區最近、交通便捷的心靈安息地,融自然與人文為一體,迄今已有九十多年的歷史。整





館內廣場景緻



與館方人員討論情形



益善殯儀館簡介





益善山莊大門

園區內墓基之設置情形

益善殯儀館(山庄)辦理火化、骨灰寄存、壁葬、墓地等業務





益善殯儀館(山庄)墓葬園區現場情景

個山庄分為四部份:骨灰寄存區-寬敞明亮、典雅莊重;壁葬區-佈局合理、簡潔實用;墓區-松柏點翠、紅楓相映;中式藝術墓集經典與時尚於一體,用料講究,雕工精細,有單穴、雙穴、三穴,供不同客戶自由選擇。

12 時到達上海市福壽園,由副總經理葛千松及行政人事中心總經理助理周晨負責接待。走進福壽園墓園,大面積的草坪、綠樹、小橋流水、亭台樓閣映入眼簾,還有配套完善的公共服務設施,2008 年被世界殯葬協會列入全球十大公墓,被稱為「東方最美的墓園」。現在一年到福壽園約有40萬人口,30%為各地的遊客,特別是日韓遊客,到上海通常就會留一天時間來參觀墓園,紀念他們的偶像等等。





福壽園大門



福壽園遊園車



福壽園賦

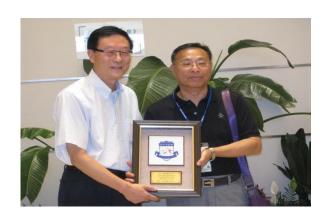


園區內雕像雕像設置情形

園區內景緻



園區內墓基設置情形





唐副局長益滄代表致贈感謝牌並與上海福壽園副總經理葛千松合影

(三)104年7月17日(星期五)

上午 9 時 35 分到上海市最特別回民公墓,由主任馬仁慈百忙中撥空解 說回民公墓,每年約有 400 餘位下葬者,今年已有 250 位,佔地約 95 畝, 全園已剩下 500 空穴,已覓得另一新園區,主張往生後回歸自然,不撿骨, 完全無陪葬品,墓碑全部坐北朝南,大體頭部均面向西邊。告別式約估 3 日完成所有儀式,所有殯服費用約估 2 萬元。





唐副局長益滄代表致贈感謝牌並與上海回民公墓管理所馬仁慈主任合影





回民公墓内之道路



墓基設置情形

同民公墓大門



回民公墓園內景緻

回民公墓包容各種不同宗教一現場設置情形

下午拜會浙江省民政廳,由浙江省民政廳副廳長梁星心、社會事務處處長胡玉民民政廳浙江省台灣同胞聯誼會組織處處長曾為辛、浙江省殯葬協會副會長陳景蓮及浙江省人民政府臺灣事務辦公室交流處處長何永明等接待,於浙江省軍供站與大家進行意見交流。

浙江省民間重視厚葬、入土為安觀念深遠,青山白化和「椅子墳」聞名全國,1996 年全省遺體火化率僅為 26%,全國第三次殯葬會議後,省委、省政府下定決心推動殯葬改革,堅持政府主導、文化引領、社會參與,把深化殯葬改革與維護人民群眾基本殯葬權益相結合,全面推行遺體火化,積極推廣生態葬法,持之以恒地推動殯葬管理體制改革,改革重點為:

- 1、實現火化率百分之百:目前全省共有 76 座殯儀館,年火化遺體 31 萬具,火化率已連續 5 年保持 100%,全國領先。
- 2、徹底執行惠民殯葬政策:四項基本服務最明確,照顧人民族群最廣, 群眾反應最好,為民眾提供治喪優惠,減輕民眾負擔,徹底解決了 「死不起」、「葬不起」的問題。
- 3、積極引導綠色殯葬、人文殯葬:全省墳墓生態化改造 300 萬墳墓, 恢復可利用土地 100 餘畝。結合「四邊三化」專項行動,分期分批 推行墳墓生態化改造,實現私墳「禁新率」100%、四邊區域墳墓生 態化改造 100%,從源頭上構建殯葬改革長效管理機制。
- 4、廣泛動員社會力量參與殯葬改革:2014 年 7 月成立浙江省殯葬協會, 各地依續改組或成立殯葬協會計有杭州、溫州、湖州、嘉興、紹興、 衢州,全省涉及殯葬的各類基層社會組織約 2.1 萬家。
- 5、確實滿足群眾對殯葬服務的需求:自2012年6月開始,浙江省殯葬 行業實施「陽光服務」工程,各殯儀服務單位不斷強化內部管理制 度建設、規範操作規程、實行崗位任制、責任追究制、確保接運、 悼念、火化、骨灰零差錯。
- 6、文明祭拜形成常態:積極宣導引導以鮮懟換鞭炮、鮮花換紙錢等活動,倡導全社會形成敬獻鮮花、植樹綠化、踏青遙祭等方式緬懷故人,積極組織社區公祭、網絡祭拜等現代追思活動,推動祭拜活動更多體現人生文化理念。





與浙江省政府民政廳副廳長梁星心及殯葬相關單位座談討論情形

(四)104年7月18日(星期六)

上午 10 時到達安賢園,由業務主管劉春羊為我們詳細解說。陵園擁有 樹葬 、 花葬 、 壁葬 、 塔葬 、 墓葬 、藝術墓穴等多種安葬方式。

浙江社會文化名流的雕塑紀念像點綴在園林之中,就像走進一座藝術的宮殿。 由省民政廳推出安賢園網上紀念館服務,為逝者精彩的人生和親人無盡的思念保留永遠的空間。

安賢園在杭州設立的十三個辦事處將為廣大客戶提供全方位的優質服務。園內由安息園、紀念園、文化園三大園區和八大景觀組成,營造為集安葬、紀念、教育、休閒為一體的人文紀念園,成為杭州文化歷史名城的又一獨特的人文景觀。全園禁止燃香、焚燒紙錢,推廣生態包括壁葬、草坪葬、室內葬、花壇葬及樹葬等。十大特色為專線接送、帶辦手續、宣傳咨詢、網上紀念、醫療救護、專業介紹、代客祭拜、全程服務、要事提示及 24 時熱線。









重視生態葬、強調公園化的陵園





現場考察人員與民政廳及園區人員討論安賢園概況情形

10 時 50 分到達杭州市殯儀館,由浙江省台灣同胞聯論會組織絡處處長曾為辛及浙江省殯葬協會副會長陳景蓮等接待。目前杭州殯儀館設有 11 個禮廳,告

別式平均 3 日即完成,每場告別式約估 1 小時,簡化追悼流程,不分旺淡日, 以單日即為旺日,另設 10 台火化爐具與寄存骨灰大樓,佔地約 60 畝,追悼會 中不准放鞭炮、不點香及不燃燒金紙。









環境幽雅的杭州市殯儀館

(五)104年7月19日(星期日):

考察團順利圓滿完成上海市及浙江省杭州市相關殯葬設施考察,於上午各自整裝行李,下午前往杭州市蕭山機場返回臺灣桃園機場。

九、心得

- (一)想起殯葬大家心裡都會覺得不舒服,不過特殊文化似乎也記錄著時代演進,全中國第一個以殯葬為主題的博物館在上海開幕,沒有陰森恐怖的氣氛,遊客湧入,似乎想感受一下生死之間的界線。以前會覺得殯葬是那種白色意象,很多人在哭的氛圍,但在博物館裡面,那樣的看了之後,感覺不一樣,感覺是一種歷史,一種文化,而不是就是形式的傳統哭喪,一朵大白花祭祀的景象,而是讓大家在文化中追思亡故的先人。
- (二)本次參訪活動時拜會了上海市政府民政局及浙江省政府民政廳,與公私立殯葬機關管理者相互進行殯葬業務相關意見交流座談,並從中得知大陸現今火化率普及化,均達100%,這也是臺灣目前須努力朝向的目標。當年政府推行火化的觀念也是歷經十多年甚至更久的時間方才推動到目前火化普遍為民眾接受之情況,然而在邁向新世紀的今天,許多年輕一代移居外國,傳統的祭祖掃墓無法再像過去一樣每年回來舉行,我們也看到網路上出現代為祭祖的網站,只要點選方式、儀式、祭品等等,付費後即可在網路上實行掃墓儀式,雖然部分方式悖離「人倫」,但是也適時反應出社會變遷下的許多傳統習俗都必須用新的 e 時代思考方式來改革。
- (三) 龍華殯儀館及福壽園內均設有殯葬博物館,內有陳列相當多殯葬古物及 資料,園內另有專區提供往生名人擺設追思遺物,供民眾追悼,這是不 同面向的經營方式及作法。其中龍華殯儀館業務大樓內博物館係中國首 家殯葬博物館,時常湧進大批想了解上海殯葬歷史的人潮。博物館內擺 設的一具銅棺,產自義大利,重八百公斤,由萬國殯儀館訂製,當時價 值二十萬多兩銀元,遍查上海地方史發現,該銅棺原準備給孫中山先生 使用,但沒用上,而宋慶齡女士往生後也想用銅棺安葬,卻因採火化方 式,因此銅棺隨同許多殯葬文物一直保存至今,是本次考察團印象比較 深刻的地方。

- (四)上海福壽園及杭州安賢園均為山林化陵園,重視環保自然葬,與回民公墓回歸自然理念相符合,將公墓公園化、制度化、環境十分幽雅,提供人們追思順便踏青,藉由幽美環境,讓市民減緩失去摯親悲慟。上海福壽園是一個人文紀念公園。這裡安息著已過世的潘漢年、汪道涵等上海市領導,還有蔡元培、章士釗、阮玲玉、陳潔如等歷史名人,墓區規劃整齊且各有主題及特色。
- (五)大陸殯儀館、火化場均提供一條龍服務,館內販售所有殯葬產品,市民 遭逢親友往生,心理必須承受巨大壓力,一條龍貼心服務可以讓市民將 治喪全部事務交給殯儀館處理。
- (六)本次訪察上海市及杭州市多處殯葬設施過程,市民均以鮮花進行追思,各地均禁燃鞭炮、點香及燃燒金銀紙錢,落實環保節能減碳。

十、建議

- (一)為減少繁文縟節,避免遺體佔用殯儀館各項設施期間過長,目前中國大陸整個殯葬作業程序期限分為3日(正常時間)5日(異常時間)7日 (特殊時間),實施限期出葬火化,結果成效良好。基於國情不同及為移風易俗,建議由本市配合研訂各項規費減免措施,將遺體入館期限訂為7日、9日、11日,實施限期出館,越快出館者能享受減免優惠,以解決目前殯葬設施不足之窘境,讓更多亡生者家屬能夠有機會申請。
- (二)為提倡環保政策,減少空氣污染,建議本市所有公私立殯葬設施(含殯 儀館區、公墓區、納骨堂塔)禁止點香、燃燒金銀紙,並以鮮花替代金 銀紙方式,讓市民真正感受到無污染之祭祀環境;初期針對私立殯葬設 施部分,先以宣導方式辦理,公立殯葬設施則由本市目前殯葬設施管理 機關規劃逐步達成。