

中華 禮儀

Chinese Funeral Ceremony

一〇九年十二月號 第四十一期

「十分瀑布」

十分瀑布位於新北市平溪區，外層岩傾向和水流方向相反，屬逆斜層瀑布，此情況與北美的尼加拉瀑布相似，使其贏得「臺灣尼加拉瀑布」的美譽。瀑布下方水潭極深，水氣長年瀰漫不散，一經陽光折射，一道清麗的彩虹跨其上，故又有「彩虹淵」的美名。

台灣唯一討論殯葬事務雜誌

ISSN 2518477-6

00200



9 772518 477001

定價：200元

DOI:10.29420/CFC

基隆金寶塔



台北市中心 20分鐘

南 港 15分鐘

●中山高暖暖交流道到金寶塔，僅需5分鐘。

●由八堵/暖暖交流道接中山高，10分鐘抵達內湖/15分鐘到圓山。



關懷・體貼・認真・回饋

台北公司 / 台北市中山區建國北路三段98號5樓
tel: 02-2515-3636 fax: 02-2516-5151
基隆園區 / 基隆市仁愛區南榮路463巷22弄6-1號
tel: 02-2429-1199 fax: 02-2423-2665



發行者 / 中華殯葬禮儀協會

創辦人 / 吳伙丁

榮譽社長 / 吳坤篁

發行人 / 吳賜輝

理事長 / 李明田

指導委員 / 王士峯 孔令信 吳坤宏
徐福全 尉遲淦 陳姿吟
鈕則誠 曾煥棠 楊荊生
楊國柱 楊蕙霖 劉易齋
鄭志明

總編輯 / 李盛豐

社務顧問 / 王信夫 阮俊中 李民鋒
吳麗芬 宋亞芬 周雲祥
林逸盛 姜國璋 劉正安
蕭壽顯 蕭世文 鍾偉正
蘇民德 譚民奎

編輯委員 / 王清華 吳寶兒 陳禎祥
單念祖 彭立功

美術編輯 / 巨大國際整合行銷有限公司

廣告 / 李盛豐

社址 / 台北市復興北路 420 號 16 樓

電話 / (02) 2506-9729

傳真 / (02) 2506-4188

E-MAIL/ tpfuneral111@gmail.com

網站 / <http://www.chinesefuneral.org.tw>

中華郵政台北雜字第1886號
執照登記為雜誌交寄

contents 目錄

中華殯葬禮儀協會專欄

- 01 中華殯葬禮儀協會教育傳承成長永續經營
- 04 殯葬教育的心思維/李明田

殯葬禮儀與實務

- 09 殯葬產業經營管理架構之回溯性研究/王士峰
- 11 新北市殯葬服務環境現況與困境初探/曾煥棠、林仲夏、陳伯瑋
- 21 殯葬科系也到該正名的時候/尉遲淦
- 33 如何判斷職業證照的專業性與有效性-以內政部禮儀師證書為例/王智宏
- 36 從立法院會議議案-了解法案/關心往生者殯葬管理條例24條看『太平間往生者』及家屬之所需服務/王清華
- 39 新冠病毒疫情下對殯葬行為的省思理性與科學的殯葬/曾煥棠、陳伯瑋
- 42 南華大學--醫護與殯葬合奏「生命圓滿最終章」/李慧仁
- 47 殯葬服務業評鑑探討/譚維信
- 51 壯族喪葬文獻考察/葉修文等人

亞洲殯葬

- 56 互聯網下的新殯葬/馬雷
- 60 求生革新中，不朽的文化 /游家昌
- 63 馬來西亞華人墓園業者現階段立場定位與經營方向 /王琛發

生命撫慰

- 71 為難VS不為難。我的人生我作自主/吳寶兒
- 75 咆哮山莊一篇長詩贈予尼/北枝花
- 78 以慈心，視眾生，猶如父母兄弟，願為他們帶來喜樂，拔除精神與思想上的痛苦/潘柏銓
- 80 走進遺世獨立的女兒國-瀘沽湖摩梭人喪葬初探/張孟桃

長照報導

- 84 長照環境的演變與基層長照人力的流動、培育/李朝欽

優秀從業人員專欄

- 87 萬安生命集團優秀員工推薦
- 89 展雲優秀員工推薦
- 91 金寶山優秀員工推薦

協會報導

- 93 回顧台灣殯葬產業近十年來的十倍速變化
- 94 協會入會表格

中華殯葬禮儀協會_教育、傳承、成長、永續經營

教育

傳統產業創新思維-殯葬傳承教育訓練

信念-黃金產業、一生事業、終身志業

傳承

傳統中華禮俗+台灣創新概念=
中華殯葬禮儀文化大躍進

觀念

正確的殯葬觀念
全心的服務志向
創新的運營模式

拓展

課程宣揚多城合作
台灣課程名師傳授
課程推進全國角落

成長



- 高階-主管修練及經營管理策略
- 中階-中階主管及儲備幹部培訓
- 初階-從業人員正確觀念態度建立及現場技術移轉

建立穩固長久事業版圖

公司經營文化建立	組織架構調整重建
創新產品規劃設計	市場獎金制度設計
內部人才培育訓練	從業人員技術轉移
經營管理策略擬訂	殲葬產業市場分析
公司獲利評估分析	中長計畫目標設定

教育訓練十大重點

企業顧問及諮詢服務：

台灣勞動力發展署
人才發展品質管理系統(TTQS)





勞動部勞動力發展署

人才發展品質管理系統評核等級證書
Certificate of Talent Quality-management System (TTQS)

單位名稱 **中華殯葬禮儀協會**
Name of Institution

立案地址 **台北市中山區復興北路 420 號 16 樓**
Address

評核等級 **訓練機構版 通過**
Certified Level Training Organization Version, Threshold

署長黃秋桂
Director General Huang, Chiu-Kuei



中華民國 **108** 年 **11** 月 **28** 日

發能字第 10803334045 號

效期至中華民國 110 年 11 月 27 日止 Date of Expiry: Nov, 27, 2021

殯葬教育心思維

李明田

中華殯葬禮儀協會 理事長

殯葬產業近十年來的十倍速變化，以亞洲地區的台灣、大陸、馬來西亞等地最為快速。

變革、提升、創新的條件必須以產、官、學三大要素方能達成，殯葬產業是傳統且地域性產業，長年來無論政府官方、平民百姓或是工作人士對殯葬業務都是依過去傳統習性而為之，近年來因市場結構的改變、人民百姓的需求改變迫使殯葬所有相關的產、官、學亦必須因應調整及快速改變。

一種產業要破除、破格、破立必須要有絕對的法源根據方能突破舊規，創立[新格]政府就是必須提出符合時勢法令的管理規章供政府所有主管機關單位或私人產業營利單位或專業從業人員個體做為經營產業的從業準則。

政府於91年7月17日公佈殯葬管理條例法規供產業及相關主管機關做為執業依據經15年的市場反應及產業檢討，政府再於106年6月14日公告修正版讓殯葬管理條例更為周全，法規是產業依循遵照的不二法門。

有完整的法源才有依循的方向，於殯葬管理條例公告後各大專院校積極的依照殯葬管理條例辦法規劃出整體性、系統性、專業性系列的殯葬課程，於過去十年間各殯葬專業學校規劃出二專學程五專學程。教育須從根本做起教育是一門百年樹人的長期投資事業，過去的十幾年各大學校殯葬專業科系從無到有其艱辛困難非一般可想像，尤其是投入第一線的教育工作者學者專家們更為艱難。

殯葬產業因消費市場的競爭及消費資訊的透明使得消費者對殯葬產業的各項品質要求提升，經營業者對殯葬產業從業人員的品行、品德、專業素質的要求也與時俱增，經營者對殯葬從業人員的素質提昇進行具體的調整與培養，同時經營者對硬體設施設備的改善及提升也投入龐大資金，由於殯葬經營者願意投入人力、物力、財力配合政府法規及學校專業系統

的課程學習，讓殯葬產業在十年期間獲得社會大眾對殯葬產業的重新定位，對於殯葬從業人員的社會地位重新認定。

教育;教為教化，育為孕育。殯葬教育乃對現有從業人員執行觀念與態度的正確教化，培養孕育新人的加入，教育負有承先啟後之責。

殯葬教育區分四大要素：

一、**信念教育**：無論新舊從業人員，無論位階高低，對於殯葬行業必須認識清楚、定位明白才能全心全力的投入經營，殯葬產業是一門黃金產業，一生事業，終身志業。

殯葬產業是傳統產業歷史悠久且歷久不衰的行業，殯葬產業在經濟效益上比一般傳統產業獲利更高更穩，所以在經營者或從業人員長期經營後都能生活穩定且經濟獨立，但因經濟獨立導致多數經營者或是從業人員迷失生活重心迷失工作價值，賺取足夠現金而失去本心。

殯葬產業是傳統產業少數能高報酬率的行業之一，所以現階段有不少轉業投入的殯葬新鮮人及畢業學子，為了讓原從業人員及新鮮人能正確的認識殯葬業，教育就顯得特別重要，所以必須調整過去舊思維建立正確新觀念及工作態度，殯葬業是一份長期規劃的職業更是一份一生經營的事業。

殯葬產業雖高報酬亦可長期投入的行業但經日長夜久的工作耗損經營者或從業人員難免心生倦怠，所以必須建立一份使命價值，除了高報酬的行業外也是一生經營的事業更是一份終身的志業，惟有建立生命使命與生活價值才能讓經營者及從業人員在經營從業過程不偏離職業道德與生命價值。若能把殯葬產業用一生的歲月長期投入且經營心態以終身志業奉行則必有後福，名與利、福與慧必水到渠成。

二、傳承教育：傳統中華禮俗與創新概念，殯葬的教育傳承負有承先啟後之功能與責任，傳承過去歷史優良傳統的殯葬禮俗，傳承各宗教善的教義，傳承中華孝悌文化，傳承一代一代的人文精神，讓每一世代人都能慎終追遠。

教育需大眾智慧彙各家經驗集大成，經有規劃有系統的教育才能將好的善的保留並傳流下來，殯葬創新與突破亦是需要以教育來啟發來引導，殯葬禮俗之精髓在於孝悌的傳承在於慎終追遠感念先人的德行。

傳承教育另一涵義在於經營者的經營宗旨與信念的傳遞，凡經營者創業之初必懷著正向積極的態度及胸懷回饋社會百姓之志，傳承教育就是將初心本意延續並發揚光大，達到優質的殯葬服務品質。

三、成長教育：從事殯葬行業的從業人員在任職的每一階段都必須經歷不同的成長教育才能不段的蛻變不斷的精進，從業人員的成長教育分成下列幾個階段：第一階段入行前對殯葬業的行業認識及市場分析，第二階段對殯葬同業的比較分析，第三階段自我的心理建設，第四階段專業技能的培養，第五階段領導統馭能力的養成，第六階段經營管理的專業才能。

第一階段入行時對殯葬業的行業認識及市場分析，目的在於初階從業人員的正確觀念態度建立及現場技術訓練，了解認識殯葬行業的實質工作內容及殯葬行業的未來性。深入了解殯葬行業的真實工作性質後還能真心接受工作本質才能投入全心且安身立命的為殯葬工作付出。因投入時必須對殯葬產業的未來性、可行性及長久性詳細的分析才能了解市場動態市場潛力才能做長期人生規劃。

第二階段對殯葬同業的比較分析，同業分析在於了解殯葬同行中的優缺長短處，經同業詳細分析後對殯葬產業在市場的競爭對手可詳盡的了解並掌握充分的訊

息，讓自己在從事殯葬業務工作時給予家屬的資訊分析較能客觀理性，更能獲得家屬信任與委託。

第三階段自我的心理建設，從業人員投入一段時間後其心理及生理上都會發生極大的衝突及變化，因工作性質的不同工作作息不穩定進而影響本身的身體狀況及家庭狀況，身體體力的負擔較以往其他工作負擔重，使得自己在體力上覺得非常辛苦吃力，然而家庭生活因工作業務性質不同而有所變化，與家庭人員的作息運作也會產生衝突且家人對殯葬業務性質不了解也有所抱怨，所以在心理生理上都必須調整與克服方能長期投入工作。

第四階段專業技能的培養，在殯葬禮俗及各種宗教文化地方信仰都因消費者不同而不同，因人而異因地而異因宗教而異，從業人員在從業過程中必須對相關專業訊息的收集及吸收才能滿足家屬需求，對於殯葬作業流程及奠禮安排專業技能也是在職當中必須要時時精進時時學習才能與時俱進。

第五階段領導統馭能力的養成，當從業人員經歷一段工作時間對於產業相對了解對於業務熟悉度相對提高時，從業人員必須自我要求轉型，讓自己從基層的殯葬從業人員轉型為領導人，凡具有企圖心的從業人員必須具有長期從業的技能及領導能力，殯葬從業人員的職涯規劃及轉型是漫長且艱辛的，從初期的禮儀專員→儲備禮儀師→禮儀師→單位主管→經[副]理→總[副總]經理等不同階段的技能養成是從業人員的重要課題。

第六階段經營管理的專業才能，一個企業的成就與長久必須要具備幾個成功面向方能永續，企業初期首重業務開發業務績效所以在業務人力及人才是一家企業成立之初的成功重要因素，當企業業務進入另一階段時所需的專業人才就必須具備法務與稅務的專業素養才能讓企業可長可久，企業的部門組織架構及專業人才絕對

關係到企業做多大做多穩做多久。

當然最關鍵的企業經營者[CEO]，[CEO]擔任企業最高領導人，經營管理除專才能力外更須具備通才能力才能算是一位合格的企業領導人。

四、永續教育：企業要永續經營其從業人員的教育培訓也必須要永續執行才能相對提升保持成長，要建立穩固長久的事業版圖教育培訓著重在十大重點：第一、公司經營文化建立。第二、組織架構建立調整。第三、經營管理策略擬定。第四、殯葬產業市場分析。第五、中長計畫目標設定。第六、創新產品規劃設計。第七、公司獲利評估分析。第八、市場獎金制度設計。第九、內部人才培育訓練。第十、從業人員技術轉移。

教育的最高原則是從高層往下層教育而非由下往上，一般企業受教育者常是中底層人員而上層人員反不受教育，企業要永續經營其從業人員不分高低階都須全員教育、終身學習企業才能與時俱進人員才能並駕齊驅，同時進步同時提升企業才能在市場長期競爭。

教育是一門高深學問，教育是一種長期投資，認知教育的真諦才能承受執行教育中的困難與挫折，唯有健全的教育才能使企業立於不敗之地讓企業獲得長期利益，提升服務品質回饋消費者。





高品質 | 精緻化 | 客制化

圓滿人生的最佳選擇



一碗紅豆湯，想起溫柔的老媽
一張黑膠唱片，想到固執的老爸

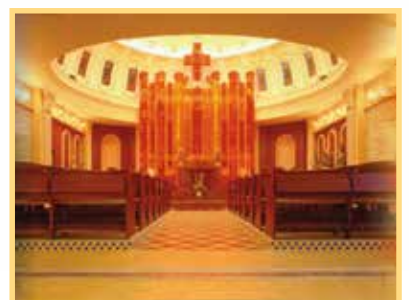
金寶軒客制禮儀服務

讓任何人在一生的最後階段
都能化為永恆的感動、幽默以及獨一無二





政府認證 品質保證



ETERNAL LIFE

五湖園 生命智慧園區

預約 一方豁達的生命大自在

貴賓專線 04-**2537 6688**
www.eternal-life.com.tw

台中市潭子區聚興里潭興路一段浦底巷四之五號

殯葬產業經營管理架構之回溯性研究



王士峰

前南華大學管理學院院長

前大同技術學校校長

中華殯葬教育學會第二及第三屆理事長

(作者通訊：0928359222@yahoo.com.tw)

摘要

殯葬產業的核心競爭力在整合的能力，亦即整合組織中各項資源，發揮綜效(Synergy)，達成組織目標的能力，這是屬於經營管理能力的議題。經營管理架構的建立是深化產業的核心競爭力的一個關鍵成功因素。本文將作者近二十年來(2019年至2020年所提出之殯葬產業經營管理方法論(Methodology)，包括：殯葬產業價值鏈(2001年)、殯葬產業經營管理關鍵成功因素法(2008年)、殯葬產業策略矩陣(2012年)、殯葬產業管理發展架構(2016年)及殯葬業管理個案研究法(2017年)等，進行回溯性探討。

關鍵詞：殯葬產業經營管理架構、殯葬產業價值鏈、殯葬產業經營管理關鍵成功因素法、殯葬產業策略矩陣、殯葬產業管理發展、殯葬產業管理個案研究法。

壹、前言

殯葬業傳統上，是由在一個社區裡紮根數代的小型家庭式企業所形成的。傳統和傳承，使得殯葬業是一個既封閉又安全的行業。以美國為例，企業整體倒閉比例約為0.82%，而殯葬業的平均倒閉率約為0.13%，為整體企業的15%。傳承和傳統也造成了殯葬業一直未能成功轉型成為一個專業企業的型態。

2002年殯葬管理條例通過，建立殯葬業許可制及禮儀師證照制度的規範，使得這個傳統的古老行業朝向專業的服務業發展。而進入二十一世紀的殯葬產業更面臨了經濟、技術及社會等環境變動因素的嚴峻衝擊，機會與威脅並存。這些變動因素列舉如下：

(一) 經濟成熟期的變動因素

1. 產業結構的變化：同業間競爭激烈及潛在加入者多角化經營造成市場逐漸飽和等因素。
2. 朝高附加價值經濟發展：由於技術創新和銷售服務革命而使經營意義擴大及體驗經濟愈來愈流行，服務轉為難忘體驗的能力，成為核心競爭力等因素。

(二) 技術造成產業結構變動因素

1. 資訊技術造成電子商務的興起。
2. 資訊技術造成新型服務與產品的興起。
3. 商流、物流、金流及資訊流的變化。

(三) 社會變動造成價值觀改變因素

1. 高品質及個性化的個人需求。
2. 寵物視為家人趨勢。
3. 少子化與高齡化的趨勢。

從學術研究的觀點，殯葬的研究屬於科技整合下的實務性專業學科。產業的核心競爭力在整合的能力。殯葬業的整合能力有二個構面：一為整合管理、資訊與文化創意等能力，這是屬於科技整合能力的議題，二為整合組織中各項資源，發揮綜效(Synergy)，達成組織的目標，這是屬於管理能力的議題。

如何深化產業的核心競爭力，經營管理架構的建立，是一個關鍵成功因素。本文將作者近二十年來(2000年至2019年)所提出之殯葬產業經營管理架構，進行回溯性探討，包括：

- (一) 殯葬產業價值鏈(2001年)。
- (二) 殯葬產業經營管理關鍵成功因素法(2008年)。
- (三) 殯葬產業策略矩陣(2012年)。
- (四) 殯葬產業管理發展架構(2016年)。
- (五) 殯葬業管理個案研究法(2017年)。

貳、殯葬產業的價值鏈架構的建立:2001年

亡者之安頓是殯葬業存在之價值所在。對於亡者，從物質與生物的觀點可稱之為遺體。殯葬行業是由殯及葬兩個作業組成，「殯」是指殮及殯，包括對遺體的運送、防腐、整容、化妝、換衣等一系列入殮處置過程及出殯。「葬」就是遺體的最終處置形式，即安葬。因此，傳統殯葬業都以「殮」、「殯」及「葬」等三者是殯葬產業創造價值的主要活動，說明如下：

(一) 殮

即入殮，從死亡後接運遺體，潔淨與掩藏。主要乃在使遺體得以美觀，使生者能壓抑對遺體之懼怕心理，進而能得到慰藉。包括：遺體防腐、整形、整容，防疫及衛生保護等活動。

(二) 殯

即出殯，將遺體停柩讓生者憑柩奠拜，而使其心情調適，逐漸接受死者已死亡之事實，並藉告別儀式而達到家屬角色的調整及人際網絡的重整。

(三) 葬

即安葬，將遺體火化或土葬，藏於棺槨或骨灰罐中保護之，使親友能夠定期慎終追遠。

以上三項活動一直都是殯葬業活動的焦點。我們認為現代的殯葬業最重要的使命是：「在完成非營利性質的文化與社會功能下，用最有效率的方式創造最大的社會價值。一方面安頓亡者，另一方面使亡者之家屬及親友得到最大的安慰及最大的滿意，而達成亡者靈安、生者心安的生死兩安的目標」。顯然殯葬業僅僅執行殮、殯與葬的活動並無法完成現代化的使命。

因此，作者在2001年利用1985年Michael Porter提出的價值鏈概念，提出殯葬作業只涵蓋殮、殯及葬，無法創造最大的社會價值，必須再加入兩項活動即緣及續，才能形成一個緊密的價值鏈。

(四) 緣

即結緣，可以從潛在客戶開始，與生者接觸，預立死亡後之喪葬事宜，並能與醫護單位合作，進行臨終關懷，讓潛在客戶預先進行死亡規劃，確保將來死亡之尊嚴。也必須與供應商密切聯繫，對整體供應鏈體系做好合作機制，達到社會價值最佳化。因此，廣結善緣包括對潛在顧客與供應商等都是此活動的重點工作。

(五) 續

即後續，一個專業化的企業必須注重售後服務及可持續經營。對亡者之家屬也要常給予關心及提供必要的後續關懷與服務，此活動是顧客關係管理的落實。

以上五項作業就是殯葬業者創造價值的主要活動。因此提出「緣、殮、殯、葬、續」是殯葬業的主要價值創造活動。除這五個主要活動之外，也必須執行一些支援活動，否則將削減了價值的創造。這些支援活動可列述如下：

1. 基礎結構：一個企業必須塑造出自己的企業文化、理念、政策及管理方式等，這些因素及企業的軟硬體設施等，成為企業的基礎結構，而企業識別系統就是基礎結構的具體表現。

2. 人力資源管理：殯葬業需要許多專業工作人員，如禮儀師、入殮技術人員、遺體美容師、司儀以及專業管理人員等，這些人力都必須予以訓練與發展。
3. 研究與發展：企業要能永續發展必須不斷的研究與發展。例如材料或作業方式，會因科技的發展而產生改變。再如利用資訊技術提供網路掃墓或深化家屬體驗感受等，都是研究與發展的活動。
4. 物流管理：在執行業務時常常需要一些特殊用品及物料。平常對物料之採購、庫存、保管與運送等，必須考慮到效益及效率這二個層面的活動。

我們可以將殯葬產業的價值鏈以圖1表示。

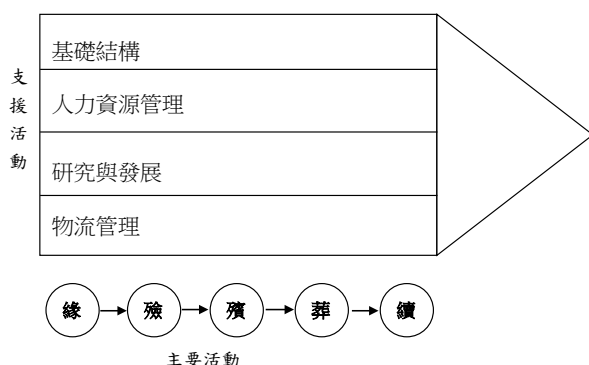


圖1 殯葬產業的價值鏈

殯葬產業價值鏈在2001年提出後經過作者在上海、天津、香港及北京等地學術研討會的發表，已受到華人世界殯葬業的認同。

參、殯葬產經營管理關鍵成功因素法：2008年

所謂企業經營的關鍵成功因素(KSF, Key Success Factors)，係指影響企業營運成敗的諸多因素中最為關鍵的少數。於2008年主持內政部委託計畫：「我國殯葬禮儀業動態研究」，經過與殯葬業者深度訪談及問卷調查等方式，歸納出殯葬產業關鍵成功因素的架構。先從失敗原因分析，再歸納出殯葬產業關鍵成功因素。

殯葬業處在多變又複雜的環境下，機會與威脅並存，一個殯葬業者可能失去其競爭優勢而導致失敗。殯葬業失敗的原因可歸納如下：

(一) 慣性

慣性係指一個企業很難改變其策略與結構，以因應改變中的競爭環境。當企業有以下特徵產生時，就是掉入慣性陷阱的現象：

1. 恪遵規定的文化：一切重視控管、照章行事。
2. 溝通管道固定：只透過正常管道，若沒有正式場合進行溝通，則溝通就不太可能發生。
3. 規範嚴密：有些殯葬業太強調標準作業程序(Standard Operating Procedure, SOP)，如ISO 9001等。其實SOP乃在追求穩定，避免組織無所適從。但如果是在追求成長(如行銷活動)，則必須要注入創新，而非照SOP進行。鉅細靡遺的SOP反而阻礙了變革與創新。

(二) 死守過去的承諾

過去承諾可能是創辦人所制定的，公司行之有年，殊不知環境已改變，而先前的承諾已無法適用，反而將公司鎖在一個萎縮的市場中，使公司陷入困境。

典型的承諾就是公司的使命或願景。使命或願景是一種承諾，也是面對挑戰的一種承擔，當挑戰不同時，使命當然有修正的必要。因此，公司必須將過去的經驗模組化，即丟棄不合適的模組，而不是死守全部的經驗。

(三) 掉入依卡弔詭

依卡弔詭(Icarus Paradox)是描述希臘神話中一個少年依卡，因為犯錯被囚禁在小島，他的父親為他做了一對翅膀並用蠟將它黏在依卡的身上，依卡藉著翅膀飛離了小島，自由了。但是他愈飛愈高，愈接近太陽，直到太陽將蠟融化了，依卡於是掉入愛琴海而死。

這個弔詭在說明他最大的能力，帶給他成功的就是那對翅膀，而導致他死亡的也是這對翅膀。許多殯葬公司以他們早期的成功而自傲，深信靠這個努力的方式就是未來繼續成功的路徑。但環境的變化使得過去優勢反而成為失敗的原因。

(四) 定位錯誤

企業定位應重視二個層面，即對顧客的價值及本身的能力。最佳的定位乃是本身能力強，再加上創造高顧客的價值，如圖2右上角所示。

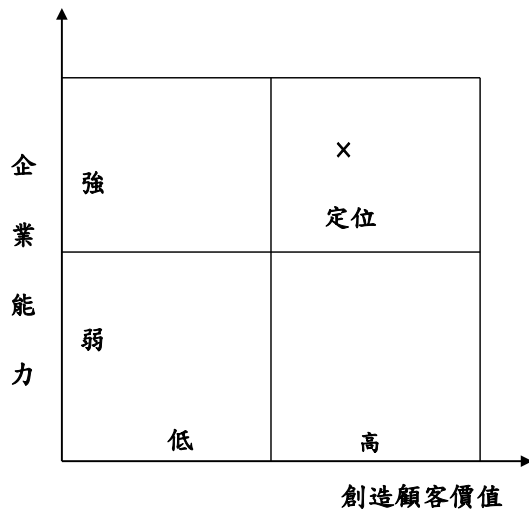


圖2 市場定位考量

常有許多企業進入自己能力不強的市場而錯失良機，也有許多企業有很強的能力，但進入價值不高的市場而未能獲利。

除了市場定位外，在行銷活動中亦有以下四P的定位活動：

1. 產品活動：產品或服務的設計必須定位清楚，並能符合目標市場的需求。
2. 訂價活動：針對目標市場進行訂價，不宜過高或過低。
3. 通路活動：決定通路政策及通路管理。
4. 推廣活動：決定適當的推廣及促銷活動。

總之，拙劣的定位策略經常是企業失敗的主要原因。

以下，我們針對殯葬事業經營提出六大關鍵成功因素：

(一) 打破慣性

殯葬業經營成功的第一個關鍵成功因素就是「適者生存」，即打破慣性。打破慣性是建立適應型的組織文化。適應型的組織文化，通常具有以下特徵：

1. 偏愛行動：鼓勵員工進行實驗性活動，藉事練心，主管不是關在象牙塔中做決策，而是充分授權允許員工參與決策，尊重員工的意見，並提供誘因讓員工與顧客建立密切關係。
2. 處在混沌邊緣：即公司只建立必要的規範而允許員工有自主權，藉自我管理、自我規範而建立注重創新文化。

(二) 均衡的發展能力

企業失敗的原因往往是因為不均衡發展能力，很容易掉入伊卡弔詭。因此，經營成功的因素之一就是均衡，列舉如下：

1. 穩定與成長均衡：不但追求短期的穩定，也要追求長期的發展。
2. 績效管理採用平衡計分卡的觀念：即同時注意員工學習與創新、內部流程、顧客忠誠及財務等全方位層面。必須要持續同時建立效率、品質、回應顧客及創新等四個基礎，並發展有利於這些領域的獨特競爭力。

(三) 建立持續進步的步調

目前企業面臨「唯一不變的就是變，唯一確定的就是不確定」的環境。今天成功因素可能被競爭者追上而變的平庸。因此成功的公司不是靜止的，而是持續的進步，更是依時進展，即每隔一段時間將目標提昇，精益求精。

(四) 利用標竿學習法

企業必須追蹤其他公司的實際作法，建立標竿學習法，學習許多企業的產品、服務，實務操作等，做為學習的標準，而制定努力達成的標竿。

(五) 奉行變革管理

變革浪潮排山倒海，殯葬業管理人員所面臨最大的挑戰就是變革管理。其理念與策略可列述如下：

1. 優勢是短暫的：競爭優勢稍縱即逝，因此要把變革視為機會。
2. 從業務階層衍生策略：奉行由下而上之策略程

序，成功來自於業務階層熟練、迅速及敏銳的行動，也就是說戰術即戰略。

- 3.策略多變化：策略由種種行動組合而成，先採取各式各樣的行動，觀察結果如何，再貫徹執行可帶來成功的措施。

(六) 能量、信念、比外顯知識更重要

TEM(全面品德管理) 比TQM(全面品質管理)更重要。當正向信念發揮到最佳狀態時，它的力量最大。因此殯葬業者如能全面觀察、廣泛的聆聽，多注意到看不到的部份，如倫理、品德、誠信、公平、公益等，遵照宇宙規律與天

理，發揮心靈奈米技術，才能引起蝴蝶效應，創造最大的價值。不要關注太複雜的部分，而忽略了成功關鍵因素就存在自然界的規律中。

肆、殯葬產業策略矩陣:2012年

2012年提出殯葬產業整體策略規劃的架構稱為殯葬產業策略規劃。矩陣的架構如表1。圖中每一行代表殯葬業價值鏈的九個價值活動，每一列代表管理的五大機能：規劃、組織、用人、領導與控制等機能。策略矩陣形成了45個方格，每個方格代表了可行的策略。列舉如下：

表1殯葬產業整體策略矩陣(舉例)

	規劃	組織	用人	領導	控制
緣	潛在客戶、供應商與社會大眾等結緣活動之目標建立	行銷、公關與活動企劃之組織設計	公關、業務及採購人員之工作分析	激勵、衝突管理與危機管理	績效評估與考核
殮	■入殮程序與儀式之建構	入殮團隊組織設計	入殮團隊之工作分析	激勵、衝突管理與危機管理	績效評估與考核
殯	■守靈與告別程序與儀式之建構	殯儀服務、司儀主持、會場佈置之組織設計	殯儀服務、司儀主持、會場佈置人員之工作分析	激勵、衝突管理與危機管理	■SOP管制 ■績效評估與考核
葬	■落葬及晉塔程序與儀式之建構 ■園區及寶塔設施管理制度建立	葬儀及服務工作團隊之組織設計	葬儀及服務人員之工作分析	激勵、誘因、衝突管理與危機管理	■SOP管制 ■績效評估與考核
續	客戶關係管理、後續關懷、祭祀程序與儀式之建立	客服人員及祭祀工作團隊之組織設計	客服及祭祀人員之工作分析	激勵、誘因、衝突管理與危機管理	■SOP管制 ■績效評估與考核
基礎結構	■CIS建立	學習型組織建構	組織文化塑造	策略規劃程序與建立	■財務及整體績效控制
人力資源管理	人力資源需求與規劃	成本或利潤中心之組織設計	任用、訓練及生涯發展	激勵及訓練	■薪酬系統設計與執行 ■人力盤點
研究發展	■建立模擬模型	R&D工作團隊之建立	學習型組織種子教師之培養	高階管理人員政策實驗室之設計	系統模擬公司決策控制因素
物流管理	■企業資源規劃(ERP) ■供應鏈管理(SCM)	物流工作團隊之組織設計	總務、採購、倉儲、運輸、設計製造人員之工作分析	激勵、誘因、衝突管理與危機管理	■成本控制 ■品質控制 ■SOP管制

(一)結緣活動的策略為例，列舉可採取之策略如下：

- 1.規劃機能：潛在客戶、供應商與社會大眾等結緣活動之目標建立。
- 2.組織機能：行銷、公關、採購與活動企劃之組織團隊設計。
- 3.用人機能：公關、業務、採購人員之工作分析。
- 4.領導機能：激勵、誘因、衝突管理與危機管理。
- 5.控制機能：SOP管制、績效評估與考核等。

(二)入殮活動的可行策略如下：

- 1.規劃機能：入殮程序與儀式之建構。
- 2.組織機能：遺體接運、防腐、整容工作團隊之組織設計。
- 3.用人機能：遺體接運、防腐、整容人員之工作分析。
- 4.領導機能：激勵、誘因、衝突管理與危機管理。
- 5.控制機能：SOP管制、績效評估與考核等。

(三)出殯活動的可行策略如下：

- 1.規劃機能：守靈與告別程序與儀式之建構。
- 2.組織機能：殯儀服務、司儀主持、會場佈置之組織設計。
- 3.用人機能：殯儀服務、司儀主持、會場佈置人員之工作分析。
- 4.領導機能：激勵、誘因、衝突管理與危機管理。
- 5.控制機能：SOP管制、績效評估與考核等。

(四)安葬活動的可行策略如下：

- 1.規劃機能：落葬及晉塔程序與儀式之建構。
- 2.組織機能：葬儀及服務工作團隊之組織設計。
- 3.用人機能：葬儀及服務人員之工作分析。
- 4.領導機能：激勵、誘因、衝突管理與危機管理。

- 5.控制機能：SOP管制、績效評估與考核等。

(五)後續活動的可行策略如下：

- 1.規劃機能：客戶關係管理、後續關懷、祭祀程序之建立。
- 2.組織機能：客服人員及祭祀工作團隊之組織設計。
- 3.用人機能：客服及祭祀人員之工作分析。
- 4.領導機能：激勵、誘因、衝突管理與危機管理。
- 5.控制機能：SOP管制、績效評估與考核等。

(六)基礎結構活動的可行策略如下：

- 1.規劃機能：CIS之建構【13】。
- 2.組織機能：學習型組織設計。
- 3.用人機能：組織文化之落實。
- 4.領導機能：策略規劃程序與建立。
- 5.控制機能：財務與整體績效控制、墓園環境稽核等。

(七)研究發展活動的可行策略如下：

- 1.規劃機能：利用系統動力學建構專案項目模型。
- 2.組織機能：R&D工作團隊之建立。
- 3.用人機能：學習型組織種子教師之培養。
- 4.領導機能：高階管理人員政策實驗室之設計。
- 5.控制機能：系統模擬公司決策控制因素。

(八)人力資源管理活動的可行策略如下：

- 1.規劃機能：人力需求與供給分析建立。
- 2.組織機能：成本或利潤中心組織設計。
- 3.用人機能：任用、訓練與生涯發展。
- 4.領導機能：激勵及訓練。
- 5.控制機能：薪酬系統設計與執行與人力盤點等。

(九)物流管理活動的可行策略如下：

- 1.規劃機能：企業資源規劃(ERP)與供應鏈管理(SCM)等。
- 2.組織機能：物流工作團隊之組織設計。
- 3.用人機能：總務、採購、倉儲、運輸、設計人員之工作分析。
- 4.領導機能：激勵、誘因、衝突管理與危機管理。
- 5.控制機能：成本控制、品質控制與SOP管制等。

伍、殯葬產業管理發展架構：2016年

在追求完成使命的過程中，改革與創新是企業永續經營的不二法門，從殯葬業的價值鏈中透過關鍵活動：研究發展的執行，如產品功能性的突破、服務傳遞的新體驗、與重新組合商業模式的設計所創造的價值等，都是創新的構面。而「改革在服務，服務靠管理，管理需教育，教育要創新，創新 實用，實用以改革」。在這個反饋環中為了加速使命的達成，教育是最有效率的正向促動因子。

殯葬業對從業人員之教育訓練主要有二種：第一種稱為技術訓練(Technical Training)，乃將從業人員執行業務時所需的各種基本技術提供給新進或在職員工。第二種稱為管理發展(Management Development)是屬於較長期訓練，其目的在培養員工具備擔任未來管理工作之技能。以表2比較這二種訓練方式。

	技術訓練	管理發展
對象	一般員工	管理人員
導向	技術性、操作性	觀念性、知識性
目的	工作技能訓練	管理能力開發

2016年根據殯葬產業策略規劃矩陣提出一個殯葬業管理發展的訓練架構。為提昇管理人員之管理專業能力，設計了管理發展的訓練課程，由高至低分別為殯葬管理人員宏觀課程、殯葬管理人員專業訣竅(know-how)課程及殯葬管理人員管理涵養課程等。說明如下：

(一) 宏觀課程：厚植高階主管的內隱與宏觀知識，培養對環境的敏銳度，並將其應用在管理效能，創造最大的價值。

(二) 專業訣竅(know-how)課程：強化中階主管的專業管理知識，將專業管理知識與殯葬專業知識融合，激盪出管理訣竅而應用在服務及產品的創新。

(三) 殯葬管理人員管理涵養課程：培養基層主管的基礎專業管理知識，並能將這些基礎專業管理知識應用於管理工作中，發揮最大的效率。

以下針對此三類課程列舉如下：

(一) 殯葬管理人員宏觀課程

1. 變革管理：環境信息學與混沌管理。
2. 殯葬業發展之趨勢觀察：觀鍵機會之創造。
3. 殯葬產業戰略地圖之建構：程序與實務。
4. 殯葬觀念與思想：生死文化與生命教育。
5. 企業經營理念：社會責任與公民企業。
6. 第五項修練：學習型組織建構。
7. 企業文化與企業識別系統(CIS)：程序與實務。
8. 風水與殯葬文化基因：深層與表層結構。

(二) 殯葬管理人員專業訣竅(know-how)課程

1. 殯葬倫理：理念與實務。
2. 殯葬業生態效益與節能減碳。
3. 主管的直覺與內在科技開發。
4. 殯葬業如何提昇競爭優勢：理論與個案。
5. 殯葬業後續關懷與顧客關係管理。
6. 殯葬流程管理。
7. 臨終關懷：顧客結緣。
8. 悲傷輔導：理論與實務。
9. 禮儀文化的認識：統整、篩選與詮釋能力的培養。
10. 殯葬流程與標準作業程序(SOP)之建立。

(三) 殯葬管理人員管理涵養課程

1. 財務與成本利潤分析。
2. 平衡計分卡與績效控制。
3. 團隊組織與創意管理。
4. 信息管理與知識庫建立。
5. 數字管理：蒐集、分析與應用。
6. 行銷與顧客滿意。
7. 供應鏈管理。

陸、殯葬經營管理個案研究法：2017年

個案研究法是一方面藉由外部多元資料的蒐集及分析，以理性方法演繹出個案的外顯特性。另一方面利用設立與個案互動的範圍，藉由內部多元資料的蒐集及分析歸納出個案的內隱特質與規律。經營管理個案研究法乃是藉由理性與歸納此兩種知識的社會轉換，創造出經營管理的訣竅(Know-how)。

個人分別於2017年及2018年提出了兩個個案研究即馬來西亞富貴集團及國內業者金陵山企業，提供研究殯葬業經營管理之參考。

一、亞洲最大殯葬企業：馬來西亞富貴集團

從一個荒蕪地段搖身一變成身價超過數億的黃金地帶，富貴集團是馬來西亞企業界的一個傳奇。富貴集團創辦人丹斯里鄭漢光博士，不但成功地把華人傳統忌諱的喪禮，設計成富貴豪華、氣派十足的殯葬套裝，更把氣氛陰森、雜草遍佈的華人義山墓園形象，變成為一片湖光山色、綠茵翠繞的吉祥靈地，甚至成為了一個觀光旅遊景點。1990年10月丹斯里鄭於馬來西亞雪蘭莪州士毛月區開始籌建第一個墓園，1991年10月啟業。經過29個年頭後，富貴集團已跨足7個國家，擁有超過20座墓園、15座骨灰殿設施及兩間殯儀館的跨國企業。業務涵蓋整個殯葬服務行業的價值鏈，包括銷售骨灰閣位及墓地、提供墓穴設計及建設服務、提供墓園及骨灰閣設施維護服務、防腐、殯儀及火化服務等。富貴集團每年淨利超過美金5000萬元，成長率達2位數字。

個人有機會能在富貴集團精心規劃與安排下，以五天時間近距離全面觀察、廣泛聆聽的觀摩這個華人殯葬事業的典範。共進行三座墓園的深度參訪、三場座談會及多次與富貴集團高階管理團隊的深度面談。以下為個案研究報告之摘要說明：

(一) 經營理念

當年籌建墓園時遭遇許多的阻礙。創辦人認為危機通常是充滿轉機的關口，而夢想是企業導航的風帆。這種觀念與態度是富貴集團今日成為亞洲殯葬行業領導者的主因。他說：「沒有並不等於不能。創業者首先必須要勇於夢想，有了夢想才有創業的方向」。他堅持以「以人為本，服務至上(People-based, Service-oriented)」為經營理念。他也提出：專業化、民眾化與長遠化的「三化原則」，這些理念成為富貴集團成功的關鍵因素。他認為面對複雜多變的環境，唯有奉行創新與求變才能適者生存。而創新與求變有兩個層次：

1. 有形的創新與求變：例如增加硬體、改善設施與美化等。
2. 無形的創新與求變：即觀念、策略及制度上的改變。唯有通過這種企業的天蠶變，企業才能夠處於逆流而上，力爭上游的致勝境地。

富貴集團經歷了幾次策略性創新與改變，每次的革新都使公司業績增加與營運的格局擴大。例如創辦人把傳銷制度轉化為今日富貴集團的代理制度。他指出代理制度的好處減少了磨擦，使佣金的利益更集中，每個代理區都有自己的辦公室及所隸屬的服務中心，使營業額更有增加的潛能。

在培訓人力資源與提高管理素質方面，富貴集團特別重視對這行業有信念及社會經驗的高階人才。富貴集團兩百多名員工中，擁有大學文憑及專業資格的高階員工超過30位。高階管理階層許多是來自台灣的優秀人才，如首席執行長游家昌拿督及南馬區新山分行總經理王志傑等都是來自台灣龍巖集團的優秀高階人才。

(二) 富貴集團關鍵成功因素

1. 創新與求變的企業理念。
2. 創辦人社會聲望高與政府關係良好，以致能取得期限更長久的土地使用權。
3. 受惠於企業識別系統廣為人知，多樣化的殯葬服務商品及市場領導地位等優勢，使富貴集團在馬來西亞、新加坡，甚至海外享有品牌溢價。
4. 預售市場的先進者。
5. 善於複製成功經驗與營運專業知識以擴大市場範疇。
6. 高效能具彈性的銷售及營銷模式，善用高利潤率、高度可預見的未來收入及現金流的產業特性，擴大市場滲透力。
7. 重視人才，具有富經驗、穩定及專業的管理

團隊。

8. 發揚孝道文化、中華傳統文化與風水文化等產生文化基因複合體深化產品之價值。

9. 用心經營媒體公共關係。

二、殯葬設施業經營管理個案研究：金陵山企業

金陵山企業創立於1995年，創辦人湯文萬總裁在台中市霧峰區三十公頃土地上興建五教三大主軸地標，各具特色。以五教同園，容納百川雅量，匯成江海之勢，成為宗教藝術休閒園區。應湯總裁之邀，透過三天的實地觀察、訪談並與高階主管進行多次深度面談後，提出個案研究報告【16】，以下為報告節錄：

(一) 金陵山企業SWOT 分析

可以歸納金陵山企業的優勢、劣勢、機會及威脅(SWOT)分析如表3所示，說明如下：

表3金陵山企業SWOT 分析

S 優勢	O 機會
交通便利 近風景遊覽路線 已建立知名度和好感度 結合觀光、休閒、宗教、心靈、孝道、追思等功能的獨特企業識別系統 總裁企業理念與公益形象極佳 宗教包容性高 基地大，有擴張潛力	宗教儀式之喪葬方式大為流行 陵園公園化成為趨勢
W 劣勢	T 威脅
殯葬人才儲備不足 與葬儀業者策略聯盟弱 行銷策略保守 陵園服務軟實力有改善空間 祭祀及活動用品開發能力弱 塔位箱架設計老舊	同業競爭激烈 宗教團體自辦陵園的競爭 環保自然葬流行之趨勢

從優勢與機會的交集可導引出建議的槓桿策略(即攻擊策略)：

「利用宗教休閒園區知名度、獨特潛能及公益形象等優勢，積極深化宗教軟硬實力特色，以創造最大社會價值的陵園」。

而從劣勢與威脅的交集可以導引出建議的防守策略(即解決問題策略)：「積極取得陵園專業技術與人才，強化服務軟實力，開發高附加價值商品，積極行銷，提升競爭優勢」。

(二) 針對金陵山的現況提出以下之建議

1. 強化接待處視覺與行為識別系統之設計。
2. 完成塔位即時選位資訊系統的優化工作。
3. 評估公司資訊系統分享給同仁及顧客的可行性。
4. 加快建立企業識別系統的脚步。
5. 優化宣傳公司之文宣目錄等媒介之製作。
6. 建立金陵山學習型團隊。

(三) 策略思維的建議

1. 站在巨人肩膀：即善用顧問專家之專業智慧。
2. 站在競爭制高點：即掌握心靈市場之成功關鍵。
3. 站在市場領先位置：即利用靈活行動及學習型團隊達到從回應變化、預期變化到領導變化的目標。

建議金陵山踏出經營管理關鍵成功的第一步，必須先以下兩個關鍵策略入手：

1. 苦練基本功：例如

- (1)企業文化與品牌意識的建立。
- (2)企業再造工程：組織架構、管理制度及控制系統等體系的建立。
- (3)學習型組織的建立：員工的教育與培訓、知識管理與團體動力的應用。

2. 追求顧客滿意：例如

- (1)顧客第一接觸點的優化。
- (2)網路平台的建立，以加長顧客服務時間。
- (3)顧客後續關懷的強化。
- (4)從顧客滿意度調查資料了解公司缺失並強化之。

(5)了解顧客需求，按硬體及服務優勢，規劃產品組合。

(6)全面顧客滿意管理的落實。

柒、研究文獻整理

1. 王士峰，殯葬業之發展趨勢，第四屆生命教育與管理研討會論文集（嘉義，2001）
2. 王士峰，殯葬業經營管理之研究：全球化與E化之挑戰，國際殯葬學術研討會論文集（上海，2002）
3. 王士峰，生命事業經營管理之研究，兩岸生命教育與殯葬文化研討會論文集（天津，2006）
4. 王士峰，殯葬業經營管理之研究：台灣經驗，兩岸四地殯葬業發展論壇（香港科技大學，2007）
5. 王士峰，我國殯葬禮儀服務業動態研究（內政部，2008）
6. 王士峰，殯葬業經營管理成功之關鍵，北京國際殯葬博覽會學術論壇主題演講（北京，2008）
7. 王士峰著，殯葬服務與管理（新文京出版公司，2011）
8. 王士峰著，管理學第五版（新文京出版公司，2011）
9. 王士峰、劉明德著，作業管理（普林斯頓出版公司，2012）
10. 王士峰，殯葬產業戰略地圖建構（寬紘管理公司內部手冊，2012）
11. 王士峰，殯葬業產業管理發展培訓架構之分析，中華禮儀三十四期（2016年6月）
12. 王士峰，殯葬業成功之關鍵：倫理與全像觀點，中華禮儀三十五期（2016年12月）
13. 王士峰，殯葬業建立企業識別系統之探討，中華禮儀三十六期（2017年6月）
14. 王士峰，亞洲最大殯葬企業：馬來西亞富貴集團管理個案研究，中華禮儀三十七期（2017年12月）
15. 王士峰，殯葬禮儀師論理探討：NFDA個案，中華禮儀三十八期（2018年6月）
16. 王士峰，殯葬設施業經營管理個案研究：金陵山企業，中華禮儀三十九期（2018年12月）

生命 最美的永恒 在此駐留

蓬萊陵園得水為上 藏風次之 福澤寶地

壯麗無敵海景 實景拍攝 歡迎您的親臨！



展雲官網



展雲蓬萊LINE@

展雲·蓬萊

順天自然·世代情深





新北市殯葬服務環境現況與困境初探

主要參考資料

1. 內政部統計處 <https://www.moi.gov.tw/stat/node.aspx?sn=6727>
2. 內政部全國殯葬資訊入口網 <https://mort.moi.gov.tw/frontsite/nature/newsAction.do?method=viewContentDetail&iscancel=true&contentId=MjQ1OA==>
3. 新北市政府民政局入口網 <https://www.ca.ntpc.gov.tw>
4. 中華殯葬禮儀協會 (2014)。臺灣殯葬史。臺北市：殯葬禮儀協會。
5. 林仲夏 (2019)。新北市殯葬服務環境與滿意度之探討。國立臺北護理健康大學
6. 生死與健康心理諮商系碩士論文，未出版，臺北市。
7. 林詠純、葉小燕（譯）（2018）。未來年表：人口減少的衝擊，高齡化的寧靜危機（原作者：河合雅司）。臺北市：究竟出版社。
8. 劉美芳 (2018)。新北市立殯儀館政策規劃可行性評估。國主台灣大學社會科學院政治學系碩士論文，未出版，台北市。



殯葬科系也到該正名的時候

尉遲淦

仁德醫護管理專科學生命關懷事業科副教授
中華殯葬教育學會監事長
展雲事業股份有限公司顧問

一、前言

本來，生命關懷事業作為殯葬教育科系的代表名稱似乎已經廣為社會大眾所接受，也認為這是一個合適的名稱。如果有人想要報考殯葬科系，未來想要擔任禮儀師，為廣大的社會人群進行死亡服務，那麼他們自然就會想到要報考的科系就是生命關懷事業科系。這時，如果有人建議他們報考其他的科系，告訴他們其他的科系也一樣可以從事殯葬服務，那麼他們通常都不會相信這樣的說法是真實的。因為，在他們的心目中，生命關懷事業科系就是殯葬科系的正式教育科系名稱。

原先，這樣的認知也沒有什麼問題。過去，社會大眾對這樣的名稱不但不會提出任何質疑，甚至還會認為這樣的名稱是很恰當的。可是，在這一次的教育部專科學校評鑑當中，就有許多評鑑委員提出相關的質疑，認為這樣的名稱是有問題的。對他們而言教育部的學校評鑑要做的就是一個專業的評鑑¹。既然是專業的評鑑，那麼在評鑑時專業的要求就很重要。如果這樣的評鑑都不專業，那麼如何要求現行的行業進入專

業的階段。所以，專業要求在教育部的評鑑當中是一個很重要的指標要求。

根據這樣的專業要求，許多評鑑委員就認為現有的生命關懷事業科系的教育名稱說法是有問題的。因為，從這個科系所要培育的人才來看，它要培育的是殯葬人才，而不是生命關懷事業人才。當然，在此我們也可以有理由的說，殯葬人才也是生命關懷事業人才之一。所以，並沒有違反這個名稱所要求的。但是，只要我們再深入思考，就會發現這些評鑑委員的質疑是有道理的。因為，殯葬人才固然可以是生命關懷事業人才，但這樣只是人才之一，並不能代表全部。既然不能代表全部，那麼就表示這兩者是不相等的。從範圍大小不一致的角度來看，我們就不該說生命關懷事業科系培育出來的人才就只能是殯葬人才。相反地，我們應該做出進一步的分辨，把生命關懷事業科系和殯葬科系加以區分。如此一來，這樣的科系名稱才能符合現代專業教育科系的要求。

二、殯葬科系不能用殯葬科系名稱的背景

照理來講，上述有關專業科系的想法都是合理的，也符合現代專業教育的要求。可是，如果我們把它單純套用在殯葬科系上，那麼這樣套用的結果就會讓我們很難接受現有的生命關懷事業科系的名稱。之所以如此，是因為專業科系的名稱本來就應該名實相符，如果名實都不相符，那麼在現代專業教育的原則下教育部又通過這樣的科系，這似乎就很啟人疑竇，讓人誤以為教育部如果不是不專業，就是故意設立一個不符合現代專業教育審查原則的科系。無論結果是哪一個，對教育部來講，這樣的質疑是會傷害到教育部本身的專業信譽。

不過，我們剛剛說的只是在一般正常的情況下教育部應有的專業把關作為。可是，我們不能忘記當年核准設立這些科系的社會背景。如果我們把這些背景給遺忘了，那麼正好落實上面的批評，彷彿教育部要不然就真的很不專業，要不然就是故意違反現代專業教育的要求。所以，為了還教育部一個清白，我們了解殯葬科系之所以用生命關懷事業科系名稱來代表的時候，就一定要回到過去那個時代的背景。唯有如此，我們也才能真切了解為什麼殯葬科系不用自己應有的名稱而要用生命關懷事業科系的名稱來代表。

那麼，這個時代的社會背景是什麼？顧名思義，這個時代社會的背景就是死亡禁忌的背景²。表面看來，這樣背景好像只是那個時代的特質。實際上，只要我們追根究底，就會發現這樣的特質是源遠流長。它不只是這個時代的社會特質，也是過去任何時代的社會特質。對人類而言，死亡這樣的存在之所以成為一種禁忌的存在，似乎是伴隨著人類的出現而常相左右。那麼，為什麼會這樣？這是因為死亡對人類而言永遠都在經驗之外³，也都讓人束手無策。只要死

亡一出現，就算個人活得再多麼轟轟烈烈、多麼生氣活潑、生機無限，都會剎那化為虛無，從此消失人間，彷彿沒有存在過似的。對人類而言，這種慘痛的經驗是他們難以承受的。所以，在保命的要求下，只好訴諸禁忌來避免，看能不能多獲得人間的一些歲月？

雖然隨著時代的變遷，社會上對死亡禁忌的執著稍有改變跡象，但是執著依舊很深。尤其是，時序進入民國以後，在西方科學之風的橫掃下，有關死亡禁忌的執著似乎有日漸消散的趨勢⁴。但是，在死亡不可經驗性的影響下，這樣的執著一時仍然難有打破的可能。到了民國82年傅偉勳教授從美國把西方的死亡學帶回台灣並加以改造成生死學，在台大教授楊國樞和余德慧的共同配合下開設了生死學的通識課程，一時之間生死學成為台灣社會的熱潮，彷彿從此以後死亡禁忌就不再存在。

問題是，幾千年來的禁忌並沒有那麼容易突破。尤其是在代表學術殿堂的大專院校更是如此。民國85年當時南華管理學院正式籌備生死學研究所，可惜的是，原先的籌備主任傅偉勳教授因癌症去世，來不及籌備完成。後來，在鈕則誠教授的接續下，對原先的生死學課程構想從哲學往社會科學，甚至科際整合的方向走⁵，最終讓這個打破死亡禁忌的生死學研究所第一次在台灣的教育體制出現，似乎從此以後表示台灣的知識份子已然接受了死亡存在的事實，也認為藉由知識教育打破死亡禁忌的必要性。

三、打破死亡禁忌的奮鬥過程

表面看來，南華管理學院生死學研究所的設立象徵著知識分子對死亡禁忌打破的里程碑。從今而後，在學術界和教育界應該就再也沒有死亡禁忌的藩籬。可是，事與願違，南華管理學院生死學研究所的設立固然在死亡禁忌的打破上代

表著重要意義，但這樣的重要性也只是代表著一個新的開端，並不表示整個禁忌打破任務的完成。如果這樣的打破代表著整個任務的完成，那麼就不會出現未來殯葬科系設立名稱使用問題的困擾。由此可見，有了生死的抽象接受並不表示就有殯葬的具體接受。實際上，這種從抽象到具體接受的距離是非常遙遠的。為了證明這點，我們進一步說明台灣殯葬科系設立的艱辛過程。

到了民國89年隨著生死學研究所的越來越熱門，深受社會大眾的重視，為當時的南華大學帶來更多發展想像。既然在研究所的部分都能深為社會大眾所接納，那麼未來在大學部的設立上是不是依舊可以贏得相同的熱愛？對於這樣的問題，學校抱持樂觀的想像，認為答案應該是肯定的。既然如此，那麼為什麼不打鐵趁熱，趁機設立殯葬科系？因為，相對於生死學的抽象，殯葬是很具體的服務。如果可以設立殯葬科系，那麼有關生死的抽象就更容易受到社會大眾的接納。在此，理由顯然易見，就是具體的殯葬有相應的行業，而這個行業十分需要知識與教育的提升，而生死雖然抽象，卻可以把這樣的抽象落實在具體的殯葬之中，使殯葬獲得知識與服務內容的實質提升。對學校而言，這種一方面擴大生死作用，一方面回饋社會大眾，不是一種一舉數得的教育單位應有的作為。

在這種樂觀想像的引導下，當時主要負責殯葬教育推動的尉遲淦教授就欣然接受這樣的囑託全力規劃大學部殯葬科系。本來，想直接就使用殯葬管理學系的名稱，認為既然要設立是殯葬的科系，那麼就直球對決直接使用就好。再加上當時受到西方殯葬科系設立的影響，認為管理是很重要的一環，所以在名稱的選擇上就選擇殯葬管理學系的名稱。不過，在正式提出之前，當時的鈕則誠教授認為這樣的名稱可能會有問題。因為，殯葬本來就是禁忌的一環，而且是最具體的一環，過去雖有生死學研究所的設立，但這並不表示教育部就完全打破死亡禁忌的束縛。所以，基於順利設系的考慮，名稱的使用上不見得就非

得用到殯葬不可，也可以改成生死。就這樣，台灣第一個殯葬科系的設立用的名稱就變成生死管理學系。

後來，在獲得教育部認可的時候，我們終於見識到這樣建議改名的智慧。對教育部而言，殯葬管理學系是一個全新的名稱，更與死亡禁忌有最具體緊密的關聯，要教育部一時之間就接受似乎頗有困難。但是，如果使用的名稱是生死管理學系，那麼在過去核准生死學研究所的前例參考下，這樣的核准就不會有太多的阻礙。話雖如此，在委員的審查意見中，我們還是看到很重的死亡禁忌陰影。對審查委員而言，他們認為這樣科系的設立應該偏重在生的一面，而不應該偏重在死的一面。如果可以往生的一面調整，那麼他們對於生死管理學系的設立就不再有新的意見。於是，為了滿足審查委員的意見，我們就在設系計畫書的課程名稱上都加上一個生字，讓這樣的課程設計顯得非常的具有生意，不再是死氣沉沉⁷。

這麼說來，與死亡禁忌最具體緊密關聯的殯葬科系都設系成功了，那麼這是否代表打破死亡禁忌的學術界與教育界的任務已然完成？實際上，回歸現實後，我們就會發現問題的解決遠比想像的要艱難得太多。那麼，我們這麼說的依據是什麼？關於這一點就不得不回到殯葬科系之所以以生命關懷事業科的名稱出現的歷史。正如上述所言，生死管理學系是台灣第一個正式教育體制的殯葬科系。可惜的是，到了第二年就與生死學研究所合併成為生死學系，與殯葬有關的課程內容受到了較大幅度的更動，不再是那麼地符合殯葬專業的要求。

之後，受到社會趨勢的影響，尤其是殯葬業的高收入逐漸成為社會大眾的焦點⁸。對許多學校而言，死亡過去雖然是個很強烈的禁忌，但是基於社會發展的需求與學校發展的需要，如果可以找到一個有潛力的領域加以發展，那麼無論是對學校本身還是社會發展都是可以加分的事情。既然如此，那麼站在學校本身的需要和社會

發展的需要，為什麼不設立這樣的科系來因應學校本身與社會發展的需求？基於上述的這些考慮，就有不少學校躍躍欲試，認為殯葬科系的設立是一件值得嘗試的事情。

不過，在後來嘗試的過程中，我們發現困難重重，不是學校其他單位有顧慮就是教育部本身有阻礙。對學校其他單位而言，它們擔心殯葬科系的設立會不會影響學校本身的校譽與招生，讓其他想就讀本校科系的學生或家長心生畏懼。對教育部而言，過去生死管理學系的設立是一個美麗的錯誤，現在既然清醒了，如果要設立這樣的科系就必須滿足西方的需求，以西方殯葬科系設立的標準來要求。所以，一個學校如果沒有醫學相關背景，想要設立殯葬科系，那麼根本就緣木求魚，無須癡心妄想。

在這過程中，有的學校嘗試以生命事業管理科系的名稱提出，有的學校嘗試以生命禮儀學系的名稱提出。但是，無論提出的是什麼，教育部都以設立學校缺乏醫學相關科系背景為由加以拒絕。直到民國98年，苗栗後龍的仁德醫護管理專科學校才以生命關懷事業科的名稱被同意設立殯葬科系。由於仁德醫護管理專科學校是個專科層級的學系，所以它被核准設立的也就是二專在職專班層級的殯葬科系。那麼，教育部為什麼會核准這樣科系的設立，一方面固然受到該校具有醫護背景的影響，另一方面則是它設立的殯葬科系不是以殯葬科系的名稱提出，而是以生命關懷事業科系的名稱提出。對教育部而言，這樣的核准既沒有違反它的專業要求，也沒有觸犯過去的死亡禁忌，真是可謂一箭雙鵰。

四、問題與回應

對我們而言，殯葬科系得以設立已經萬幸，至於名稱部分，我們在禁忌的威脅下是萬萬不敢奢求。今天，幸好有學校經過教育部的評鑑，更要感謝評鑑委員的質疑，因著他們的質疑，讓我們重新省思殯葬科系名稱的問題。對一個現代專業化的行業，如果它培育人才的專業教育機構都無法正視自己的名稱，那麼它所培育出

來的人才又怎能很有信心地認為自己真的夠專業，有能力提供亡者與家屬符合現代專業要求的服務？所以，我們有必要利用這個機會重新正視這個問題，使殯葬可以從過去死亡禁忌的污名化當中解脫出來。

從過去的科系設立過程來看，殯葬科系顯然一直無法獲得應有的正視。對社會大眾而言，它是死亡禁忌的最具體化身。對教育部而言，它是過去禁忌的代表，也是不具學術內涵的存在。對知識分子而言，它不只代表禁忌，更代表單純的形式操作技能。現在，如果我們希望洗脫這些罪名，那麼對於上述的這些誤解就應該一一加以導正，讓社會大眾、教育部、知識分子能夠清楚認識殯葬不是他們所想的那樣，而是為我們解決死亡問題的方法。如果我們沒有辦法提供相關的解說，證明上述的誤解是有問題的，那麼要讓殯葬重見天日，以殯葬科系的名稱出現在正式的教育體制當中，而不是生命關懷事業科系的名稱，恐怕會是一件很困難的事情。

那麼，上述的誤解出在哪裡？為什麼這樣的誤解是有問題的？就我們所知，死亡禁忌之所以成為禁忌，最主要的理由在於過去的人沒有能力解決死亡的問題，但死亡問題又不能不解決。這時，當時有智慧的聖人為了幫助社會大眾安心生活，所以就發明禁忌的說法，讓社會大眾不要擔心死亡的問題。此外，一旦死亡真的出現了，他就要人們根據傳統禮俗來處理死亡，這樣在社會大眾在意的情感斷裂問題解決後，不僅家可以順利傳下去，社會大眾又可以安心的正常生活。由此可知，死亡禁忌不只是一種負面的存在，而是在我們還沒有能力正視死亡的時候的一種暫時解決方法。到了今天，我們都很清楚只要我們在意的是情感斷裂的問題，那麼傳統禮俗就是我們解決死亡問題的殯葬方法⁹。

至於教育部與知識份子的顧慮，其實也是一種誤解的結果。對教育部而言，它的責任本來就在於禁忌的打破和專業人才的培育。現在，它受到死亡禁忌的影響，受到西方對於殯葬教育認

知的影響，反而失去了本身的自主意識，不知我們本有的殯葬認知就和西方不同？如果它知道西方之所以這樣的認知是拜基督宗教與科學之賜，與我們對於人倫關係延續成為天倫的認知不同，那麼它在科系設立的核准判斷上就不會有錯誤的判斷，誤以為西方的殯葬認知是人類殯葬認知的唯一標準¹⁰。實際上，作為解決死亡問題的方法，殯葬的內容是一直隨著死亡問題的改變而轉變。只要死亡問題變了，殯葬的內容自然也就應該隨之改變。對我們而言，這才是有關殯葬認知的正解，也才是殯葬服務的終極目的：為人類解決死亡所帶來的困擾。

基於上述的理解，這時我們對於殯葬的認知就不能再把它看成只是一種專業服務技能。如果它只是一種專業服務技能，那麼它的服務內容就會隨著時代科技的進步而改變，甚至於逐漸被科技所取代。但是，殯葬本身並不見得就是如此。它之所以變成如此，只是殯葬認知中的一種。當它以遺體處理為主時，它就不得不成為這一種。可是，在這一種之外還有其他種。正如上述所說，殯葬處理的問題如果是情感斷裂的問題，那麼這樣的問題要如何才能化解？要如何才能找到合適的方法與技能來處理？這些相關問題的考慮，就不只是一種專業技能的形式問題考慮，而是一種解決問題的專業實質內容考慮。我們到底要安排怎麼樣的儀式，要要求家屬與亡者做如何的配合，才能共同化解死亡所帶來的家人情感斷裂問題，這就是其中的一種例子。

五、結語

對一般人而言，名實有沒有相符其實並沒有那麼重要。重要的是，這樣名與實的關係是否已經被接納？如果已被接納，那麼無論這裡的名與實多麼地不相符，也不是什麼太嚴重的事情。可是，如果這樣的名與實的關係並沒有被接納，那麼就算這樣的名與實是相符的，這樣的相符也沒有太大的意義。因為，問題的關鍵不在名與實本身，而在社會大眾是否認可？可是，對殯葬科系和生命關懷事業科系的名稱而言，這裡的名與實的關係就不像上述那樣，不是社會大眾說了算，而要專業本身說了才算。從這一點來看，不可以用生命關懷事業科系的名稱來取代殯葬科

系的名稱必須由專業本身來判斷，而不能只是訴諸社會大眾。

如果判斷的標準不再是社會大眾，那麼身為專業科系核准與管理的教育部在面對這個問題時就必須特別謹慎，不能任意掉以輕心，彷彿怎麼命名都無所謂。的確，早期在死亡禁忌的影響下教育部確實深受各種不同的壓力，要它果斷地依據專業的標準來判斷的確有點強人所難。但是，隨著科學教育的普及，再加上現代人對死亡的廣泛接觸，要說整個社會的氛圍還停留在死亡禁忌的壟罩下，其實也有點自欺欺人。所以，在為行業人才培育負責、在為社會大眾的教育負責，教育部應該回歸本業，以專業與否作為判斷科系的標準。例如在殯葬科系的名稱上就應該直接要求重新正名，不要再以生命關懷事業科系的名稱掛羊頭賣狗肉。沒錯，生命關懷對於殯葬是很重要的。過去，在這一方面殯葬確實是比較缺乏的，以至於才有死人錢最好賺的說法，彷彿亡者與家屬只是殯葬業者的搖錢樹。雖然如此，這不表示生命關懷就必須被突顯出來，甚至於取代了殯葬科系本身。實際上，我們應該有的作為不是在殯葬科系之外再加上生命關懷，好像這樣的要求只是時代的要求，而不是殯葬本身就該如此。如果我們回到殯葬最早的意思，那麼就會發現殯葬其實是最具有生命關懷的。因為，它就是為了解決人的死亡困擾而誕生的方法。既然如此，我們又何必為了避開死亡禁忌、為了突顯生命關懷，而用生命關懷事業科系的名稱來取代殯葬科系本身。

更何況，談到生命關懷事業科系，它所指謂的範圍遠過殯葬科系可以涵蓋的。例如保險科系不就是生命關懷事業的一環，同樣地，醫療科系一樣具有生命關懷事業的特質。所以，就這一點來看，使用生命關懷事業科系來取代殯葬科系是一種不正確的作法，也是一種不夠專業的作法。值此教育部評鑑各個學校專業科系的期間，欣逢評鑑委員提出這樣的質疑，讓我們重新省思殯葬科系到底應該用什麼名稱才合適？經過這樣的名稱使用調整後，不但有助於過去死亡禁忌的打破，也有助於殯葬專業形象的塑造，以及殯葬專業尊嚴的建立。

王智宏

馬偕專校生命關懷事業科專任講師
國立東華大學中文系民間文學博士班

如何判斷職業證照的專業性與有效性——以內政部禮儀師證書為例

過去在台灣，我們對於專業職業的認定是三師：醫師、律師、會計師(再加上建築師)。為何這些工作被認定為高度專業呢？簡單說就是專業性強、至關重要、薪資報酬優、社會評價高等。另外我們也常常聽人說：現在是證照時代，很多工作都必須要具備專業證照。但證照何其多，又什麼樣的條件才符合是專業的證照呢？說明如下：

一、客觀條件

- 1.有無政府立法的專門法規：例如醫師法、會計師法、社工師法、禮儀師管理辦法…等。
- 2.有無政府主辦的考試或授證機關：例如衛服部、考選部、內政部、勞動部…等。
- 3.是否具備排他性：若非具備該專業證照，即不得擔任該工作。
- 4.是否有回訓換證機制：會依據政府立法的專門法規規定在一定年限內需回訓多少。也代表該職業具備與時俱進須終身學習不斷更新。

二、主觀條件

- 1.該職業對於他人的重要性或必要性。
- 2.該職業是否有替代性。
- 3.該職業在社會的普遍評價。

三、分析說明，以禮儀師證書為例

(一)客觀條件

- 1.有無政府立法的專門法規：

有殯葬管理條例和禮儀師管理辦法。上述殯葬管理條例是內政部為主管機關，由立法院三讀通過，總統公告之中央政府法規。

- 2.有無政府主辦的考試或授證機關：

禮儀師證書三條件：喪禮服務乙級(勞動部技能檢定中心辦理)、殯葬二十學分(內政部公告學分範圍、教育部管理課程規範)、殯葬二年年資(勞保局提供勞保記錄)，申請人同時具備上述三條件向內政部申請檢覈禮儀師證書。

- 3.是否具備排他性：

依殯葬管理條例第46條，殯葬禮儀服務業具一定規模者，應置專任禮儀師，始得申請許可及營業。又同法第86條，殯葬禮儀服務業違反第四十五條第一項規定，具一定規模而未置專任禮儀師者，處新臺幣十萬元以上五十萬元以下罰鍰，並應禁止其繼續營業；拒不遵從者，得按次加倍處罰，其情節重大者，得廢止其經營許可。

禮儀師違反第四十五條第二項所定辦法有關執行業務規範、再訓練之強制或禁止規定者，依其情節處新臺幣二萬元以上十萬元以下罰

緩，並限期改善；屆期仍未改善者，得按次處罰，其情節重大者，得廢止原核發處分並註銷證書，三年內並不得再核發禮儀師證書。

又同法第87條，未具禮儀師資格，違反第四十六條第二項之規定以禮儀師名義執行業務者，處新臺幣六萬元以上三十萬元以下罰鍰。連續違反者，並得按次處罰。

4. 是否有回訓換證機制：

依禮儀師管理辦法第8條，禮儀師證書有效期限為六年，期滿前六個月內，禮儀師應檢具其於證書有效期間完成中央主管機關或其委託之機關（構）、學校、團體辦理之專業教育訓練三十個小時以上證明文件、第三條第一項第一款、第三款及第四款文件，向中央主管機關申請換發禮儀師證書。

屆期末換證者，應檢具最近六年內完成三十個小時以上專業教育訓練之證明文件，依第三條規定，重行申請核發禮儀師證書。

(二) 主觀條件

1. 該職業對於他人的重要性或必要性：相關學術論文證實對他人屬重要性(陳繼成，2003、席安妮，2013)。
2. 該職業是否有替代性：取代性低。
3. 該職業在社會的普遍評價：相關學術論文證實近年評價大幅提高(李明田，2018)。

(三) 罰則

1. 若是有人沒有禮儀師證書又宣稱有執照，除了違反殯葬管理條例規定，個人會被處以罰鍰。
2. 會連累他上班的公司被禁止其繼續營業甚至廢止經營許可。
3. 若有偽造證書可能違反刑法偽造文書罪。
4. 若是謊稱有證書而取得他人利益者可能違反刑

法詐欺罪。

(四) 案例說明

1. 若是張三僅具有喪禮服務丙級技術士，卻對外宣稱有禮儀師證書

(1) 張三有喪禮服務丙級技術士，可說自己是喪禮服務技術士；但實際上仍未具備內政部禮儀師證書，卻宣稱有禮儀師資格，違反殯葬管理條例第四十六條，未具禮儀師資格，違反第四十六條第二項之規定以禮儀師名義執行業務者，處新臺幣六萬元以上三十萬元以下罰鍰。連續違反者，並得按次處罰。

(2) 建議張三仍應進階取得喪禮服務乙級技術士，並修完殯葬二十學分，還有將二年殯葬年資的資料，向內政部申請檢覈禮儀師證書方為正軌。

2. 若是李四宣稱取得日本或其他國家的禮儀師或送行者相關資格，卻在台灣宣稱是國際的送行者認證

(1) 參閱相關文獻和國外參訪，目前國外的禮儀師或送行者由該國政府辦理的官方認證非常少。因此這樣的認證不僅在台灣沒有法律及專業效力，更非國際認證資格。依據筆者過去曾實際實地訪談日本、韓國、新加坡的政府與產業，目前這些先進國家的政府機關幾乎未辦理禮儀師或送行者的官方認證。充其量只是這些國家的某些民間殯葬企業的受訓證明。因此若是拿著這些國外民間的殯葬受訓證明，卻在台灣宣稱是國際認證的送行者或禮儀師，已違反殯葬管理條例第四十六條，未具禮儀師資格，違反第四十六條第二項之規定以禮儀師名義執行業務者，處新臺幣六萬元以上三十萬元以下罰鍰。連續違反者，並得按次處罰。

(2) 建議：同上述張三項目。

主要參考資料

李明田 (2018)，以資料包絡法分析殯葬業經營績效之研究 - 以 W 公司為例（未出版之碩士論文），中華大學運輸科技與物流管理學系碩士班，新竹。

席安妮 (2013)，禮儀師悲傷輔導服務功能之研究（未出版之碩士論文），國立臺中教育大學諮商與應用心理學系碩士班，臺中。

陳繼成 (2003)，台灣現代殯葬禮儀師角色之研究（未出版之碩士論文）。南華大學生死學研究所碩士班，嘉義。

馬偕生命關懷事業科

安息 · 安慰 · 安心

專業保證 · 就業保障

還在為未來就業而煩惱嗎？

選擇的科系不符合興趣？

擔心畢業後月薪只有23K？

北部唯一殯葬科系

禮體淨身教學/解剖教學 生命禮儀競賽/美姿美儀 喪禮司儀競賽/一流師資



專任師資

醫院主治醫師
殯葬業負責人
內政部禮儀師
社工師

課程證照

禮儀師殯葬學分
多元宗教專題
喪禮服務乙丙級
美容丙級
寵物美容

教學設備

喪禮服務技術士模
擬考場
生命關懷體驗教室
奠禮示範禮堂

未來就業與發展

禮儀師
寵物殯葬
大體美容

喪禮司儀
殯葬企劃
二技插大



馬偕學校財團法人馬偕醫護管理專科學校

電話：[關渡校區] (02)-2858-4180分機2550~2553

地址：[關渡校區] 11260 台北市北投區聖景路92號



從立法院會議議案~了解法案/關心往生者 殯葬管理條例24條看『太平間往生者』 及家屬之所需服務~

王清華

萬安生命研訓中心 經理

壹、了解殯葬管理條例~24條之法規：

單獨設置之禮廳及靈堂不得供屍體處理或舉行殯、殯儀式；除出殯日舉行奠、祭儀式外，不得停放屍體棺柩。

貳、自106年立法院24條關係文書議案~迄今未定：

- 一、立法院議案關係文書院總第1641號委員提案第19649號之1
- 二、案由：立法院內政委員會報告審查委員趙天麟等17人擬具「殯葬管理條例第二十四條條文修正草案」案。
- 三、時任委員趙天麟等17人提案，經提立法院第9屆第2會期第7次會議報告，決定交內政委員會審查。
- 四、立法院於105年12月26日舉行第9屆第2會期第22次全體委員會議，將本案提出審查，邀內政部部长葉俊榮說明提案要旨，另請法務部派員列席備詢，會議由時任趙召集委員天麟擔任主席。

參、時任，委員趙天麟等17人提案意旨：

有鑑於近年我國對殯、殯、奠、祭等禮節已逐漸減化，亦因在家治喪不便；多數民眾選擇將親屬遺體冰存於殯儀館內，就近在周邊之民間會館治喪追思供親友前來弔念，出殯之日再至殯儀館進行告別式及火化等儀式。

然而因殯葬設施設置條件嚴格，即便依法申請仍恐面臨民眾避鄰心態及周遭地價恐下跌等因素，地方政府皆不予核准，該條文形同具文。

導致為緩解公立殯儀館設施不足之壓力而生之民間會館幾乎無法合法申請，皆因法規之不適切而遊走於違法地帶。

而實務上民眾針對殯葬設施忌諱產生鄰避情節之主因為是存放遺體或骨灰（骸）之場所，衡酌一般僅供親友前往追思、祭拜、慰問之場所，並無擺放遺體、棺木等民眾忌諱之殯葬相關設施，亦無對外之告別儀式活動，使用強度遠低於殯儀館、禮廳及靈堂，其適法性應重新檢視及思量入法。

爰提案「殯葬管理條例第二十四條條文修正草案」將僅供追思祭拜，未涉及停放屍體棺柩或骨灰（骸）之場所入法管理。

肆、時任，內政部部長葉俊榮說明：

委員提議增訂本條例第24條第2項，針對該條第1項單獨設置之禮廳及靈堂，如僅供追思祭拜，未涉及停放屍體棺柩或骨灰（骸）者，不視為單獨設置之禮廳及靈堂或殯葬設施。

但其使用應符合有關建築安全或相關法規規定，本草案雖能解決目前殯儀禮廳不足問題，惟該類設施仍與喪禮有關，難免有其鄰避性質，民眾能否接受，宜審慎考量。

伍、其他關係文書註明：

- 一、經說明及詢答後，進行逐條審查，委員對於提案意旨，咸表支持，爰決議：「照案通過。」
- 二、審查完竣，擬具審查報告，提報院會討論。院會討論前，毋須經黨團協商，並推請趙召集委員天麟於院會討論時作補充說明。
- 三、通過附帶決議1項：對於單獨設置之禮廳及靈堂，未涉及停放屍體棺柩或骨灰（骸）者，其經營、管理、座落土地使用分區及相關限制，內政部應召集相關部會、地方政府研議解決方案。

陸、附條文對照表1份。

柒、綜觀分析，立院法案24條所述，雖未定案，然應有思維：

殯葬管理條例開宗明義即揭示：為了促進殯葬設施符合環保並永續經營；殯葬服務業創新升級，提供優質服務。

殯葬行為切合現代需求，兼顧個人尊嚴及公眾利益，以提升國民生活品質，因此衛生署對於醫院附設設施，訂有相當完備之管理辦法，目前有這些設施之醫院都在此規範下，依據促參法或採購法之相關規定，公開招標，將這些設施委外經營。

因此，近幾年服務品質大幅提升，連以往最為人詬病之搶遺體現象，在醫院幾乎不再發生，所以醫院附設如僅供暫時性追思祭拜，未涉及停放屍體棺柩或骨灰（骸）者，設施是最符合殯葬條例精神，禁止反而背離條例精神。

捌、醫院設施，應通盤考量「尊重往者、協助家屬」之服務

基於，往生者家屬權益維護及殯葬服務品質提升之考量，當下應置重點於落實醫院管理，以提升服務品質，至於醫院是否應設置如僅供暫時性追思祭拜，未涉及停放屍體棺柩或骨灰（骸）者，設施，應通盤考量公、私立殯儀館設制及環保、交通等問題？

問題甚為，倘若爾後殯儀館設施空間改善、便利性增加了，選擇醫院處理後事者自然減少；反之則增加，這些問題交由市場機制自然能獲得解決，而非一味的以強制手段介入，醫院新設僅供暫時性追思祭拜，未涉及停放屍體棺柩或骨灰（骸）者設施；但是已核准設立者，在不擴大規模之前提下，得讓其繼續使用。

玖、綜觀分析，殯葬管理條例64條，然應有之思維：

- 一、第64條：醫院依法設太平間者，對於在醫院死亡者之屍體應負責安置。醫院得劃設適當空間，暫時停放屍體，供家屬助念或悲傷撫慰之用。醫院不得拒絕死亡者之家屬或其委託之殯葬禮儀服務業領回屍體；並不得拒絕使用前項劃設之空間。
- 二、前述64條，將醫院太平間附設臨時牌位區明確入法，以避免混淆亦可阻斷有心者不當之用心。
- 三、100年12月14日殯葬管理條例修正通過，原本71條（現行條文65條）修正為「醫院不得附設殮、殯、奠、祭設施。但本條例修正前（100年12月14日）已核准附設之殮、殯、奠、祭設施，得以本條修正施行後繼續使用5年，並不得擴大其規模；…」，但考量此一修正，恐肇致殯葬秩序崩壞，政府部門乃同時增（修）訂了第64條「醫院依法設太平間，對於在醫院死亡者之屍體，應負責安置。醫院得劃設適當空間，暫時停放屍體，供家屬助念或悲傷撫慰之用。醫院不得拒絕死亡者家屬或其委託之殯葬禮儀服務業領回屍體；並不得拒絕使用前項劃設之空間。」，明確律訂醫院應提供於醫院

往生者家屬必要之協助。

四、環顧九年多修法歷程，從毫無交集到修法必須考量現況及避免重蹈殯葬亂象之共識，立法院除要求行政部門赴各醫院實際瞭解運作狀況，並要求主管機關明確說明修法前後之差異。

拾、結語

醫院附設如僅供告別透過個人的喪禮儀軌，各地方之風俗民情不同，藉由奠禮之悲傷輔慰在處理死亡、死後的儀式中，具有安頓亡者、

生者共同承擔；可達到家屬「臨終的關懷、悲傷的輔導、子女的教化」，傳達了孝心。親人友人驟然的逝世，奠禮具有深刻的逝者如親，如生同在的悲傷。

「暫時性追思祭拜」的精神，在表現「生者追思亡者個人的哀戚之情」。且具有一種美好的個人之人文孝道展現，追憶您最摯愛的親人。傳承榮耀奠禮呈現，每個儀節的背後，可結合往者一生事蹟及宗教信仰，家族凝聚子子孫孫，建立在長久生命體，感激珍惜人倫的孝道光輝。

審 查 會 通

「殯葬管理條例第二十四條條文修正草案」
過委員趙天麟等17人 條文對照表
提 案 現 行 法

審查會通過	委員提案	現行法	說明
（照案通過） 第二十四條 單獨設置之禮廳及靈堂不得供屍體處理或舉行殮、殯儀式；除出殯日舉行奠、祭儀式外，不得停放屍體棺柩。 前項僅供追思祭拜，未涉及停放屍體棺柩或骨灰（骸）者，不視為單獨設置之禮廳及靈堂或殯葬設施；其使用應符合有關建築安全或相關法規規定。	委員趙天麟等17人提案： 第二十四條 單獨設置之禮廳及靈堂不得供屍體處理或舉行殮、殯儀式；除出殯日舉行奠、祭儀式外，不得停放屍體棺柩。 前項僅供追思祭拜，未涉及停放屍體棺柩或骨灰（骸）者，不視為單獨設置之禮廳及靈堂或殯葬設施；其使用應符合有關建築安全或相關法規規定。	第二十四條 單獨設置之禮廳及靈堂不得供屍體處理或舉行殮、殯儀式；除出殯日舉行奠、祭儀式外，不得停放屍體棺柩。	委員趙天麟等17人提案： 一、本條新增第二項。 二、近年我國對殮、殯、奠、祭等禮節已逐漸減化，亦因居住環境之改變，在家治喪不便，民眾逐漸將過去治喪之繁文縟節簡化。但因公立殯儀館空間有限，多數民眾選擇將親屬遺體冰存於殯儀館內，就近在周邊之民間會館治喪追思或供喪家之親友前來弔念，出殯之日再至殯儀館進行告別式及火化等儀式；長期來確實緩解公立殯儀館設施不足之問題。 三、為解決公立殯儀館設施不足之問題，殯葬管理條例於民國99年修法放寬禮廳及靈堂得單獨設置，地方政府得規劃、設置殯葬專區；然而因殯葬設施設置條件嚴格、土地取得不易，加上即便依法申請仍恐面臨民眾抗爭及周遭地價下跌等因素，該條文形同具文，而為緩解公立殯儀館設施不足之壓力而生之民間會館幾乎無法合法申請。 四、而實務上民眾針對殯葬設施忌諱產生鄰避情節之主因為是存放遺體或骨灰（骸）之場所，衡酌一般僅供親友前往追思、祭拜、慰問之場所，並無擺放遺體、棺木等民眾忌諱之殯葬相關設施，亦無對外之告別儀式活動，使用強度遠低於殯儀館、禮廳及靈堂，其適法性應重新檢視及思量入法，納入法規管理之可能性。 審查會：照案通過。

新冠病毒疫情下對殯葬行為的省思

理性與科學的殯葬

曾煥棠、陳伯瑋

國立臺北護理健康大學生死與健康心理諮商系
教授兼系主任、講師

新冠病毒(COVID-19) 在2020年成了全球首要也是最重要的議題(issue) 儼然取代了恐攻、軍事、政治、經濟、環保。這個新型的病毒引起世界性的恐慌，在還沒有疫苗能預防之前，人類所有行動都將受到衝擊甚至於被迫改變。

新冠病毒疫情下殯葬行為的改變主要是配合疫情防治在祭拜時不群聚、線上追思、葬禮簡化。

防疫期間政府宣傳不群聚祭拜，民眾如何配合呢？2020年3月11日中央疫情指揮中心指揮官陳時中表示：清明時節掃墓人潮分流配合防疫，民眾「孝心有到就好」¹。內政部取消各納骨塔的法會，清明節當日禁止入塔，鼓勵分流，希望民眾可以從三月底開始祭拜。過去各殯葬管理處對民眾的服務項目，如接駁車採取管制人數或量體溫，以分流方式鼓勵大家分散時間前往。

防疫期間政府宣傳線上追思。內政部、臺北市、新北市、桃園縣、臺中市、臺南市、高雄市、嘉義市、彰化縣、雲林縣、金門縣等共計6個直轄市、4個縣市可提供線上祭祀的服務²。除了現有6個直轄市之外能提供線上祭祀的4個縣市僅占25%，還有12個縣市尚未跟進。如此看來，內政部在大聲疾呼民眾在疫情期間儘量利用線上祭祀的政策，與實際狀況還有一段距離。

殯葬業在2018年開始反對政府推動環保自然葬，批判「清明節要消失了嗎？」或是在報紙刊登大幅廣告訴求「環保葬其實只是美麗的誤會」³；在廣告文中驢列了三大訴求，其中最大

的訴求就是「要捨棄慎終追遠的文化嗎？」，殯葬業者更提出沒有地方祭拜，就沒有清明節了，這樣的論點直接挑戰民眾「孝親」的思想，使其從而放棄政府所倡導的環保自然葬。雖然，內政部當時立刻發表新聞譴責殯葬業刊登廣告扭曲環保自然葬，但其成效有限。只是事隔兩年，民眾遵守新冠病毒疫情防治規定，很多人採取分流祭祖、或是推派代表，於是沒有前往墓區掃墓的人，也不會遭受非議。

從2002年7月17日頒布殯葬管理條例以來，開啟台灣節葬、潔葬的新時代，內政部於2012年出版「平等自主 慎終追遠：現代國民喪禮現代國民喪禮」一書，更是將「殯葬自主．性別平等．多元尊重」新時代喪禮核心價值，提供給國人參考。當民眾忌談死亡議題，忌諱殯葬禮俗，就是給殯葬蒙上幽冥神秘的外衣，也給不肖的殯葬業者有可乘之機，使其藉故操弄喪禮流程，以致殯葬革新之路崎嶇難行。爰此可知，在台灣影響殯葬行為最深的就是殯葬業者。然而，內政部開辦的禮儀師證照制度，就是要將殯葬行為革新除舊，導向現代國民喪禮，未詎改革卻做一半，禮儀師取得證照之後，仍無法擺脫舊有的操作模式，台灣仍無法體現「殯葬自主．性別平等．多元尊重」新時代喪禮核心價值。既然，清明節在疫情影響之下，可以在祭祀行為上做出調整，這表示簡化殯葬行為並不等於「不孝」。

新冠疫情的出現，正好讓我們得以好好的省思，思考如何重新建構合情、合理的殯葬行為。我們必須以理性的態度來規劃喪禮，將喪禮的自主權還給民眾，尊重亡者及家屬的決定，這才是符合人道的精神。再者，要用科學的方法辦理喪禮，這也是理性態度的展現，用符合世界潮流的方法來辦理喪禮，簡化殯葬行為，以達到節葬、潔葬的目的，殯葬業者必須無私的提供專業知識，讓亡者及家屬可以得到完善的服務。

中央研究院院長廖俊智在院方臉書貼文提到，「病毒帶來全新的考驗，我們必須在有限的資訊與時間內做出困難的抉擇，這不僅激勵我們需要進一步以研究追求知識，也同時測驗我們的智慧，更提醒我們如何超越自我，把無私與人道的精神帶給社會。」⁴同理，在新冠疫情之下，殯葬行為要如何以理性的態度、科學的方法來簡化殯葬行為，同時也考驗著殯葬業在產、官、學界的智慧。最後，誠如廖院長所言：把無私與人道的精神帶給社會，這正是敲醒殯葬產、官、學界的洪鐘。



醫護與殯葬合奏 「生命圓滿最終章」

李慧仁

南華大學生死學系助理教授



一、前言

醫學以呼吸、心跳的停止與否區隔出『生』與『死』。現代社會則因醫護與殯葬的專業發展，將人們的「生前」與「死後」進行不同場域的轉換。從表象上來看，不同領域的專精與分工，有助於經驗的累積、技術的精進與知識的深化，然而專業分工對於社會大眾真的是百益而無損嗎？實值得討論。以我國近期受到新型冠狀病毒襲擊的狀況為例，2020年出現死亡案件後，醫護與殯葬的專業本應足以對應，事實上卻讓殯葬業者產生極大的騷動與恐慌。依據常理推論，國內民眾死亡地點以醫院占比最高，醫護與殯葬領域的人員應當是經常接觸，相互交棒，以銜接過世病人的服務。但從國內首例新冠肺炎亡者的事件發生後才發現：醫護與殯葬兩個專業間向來都是井水不犯河水的狀況，然而，就死亡也是屬於生命的一部分來看，專業間相互切割，對於亡者、喪親者與整體社會來說，是否妥善？還是能有提升改善的空間？是本文探討的重點。

二、百密有一疏

2002年底出現、2003年擴散到包含臺灣地區的SARS風暴，累計4個月中，國內出現了664個病例，73位染病不治者中，包含7名為醫護人員與1位殯葬從業員，因此，當時引起了社會的關注，紛紛主張應將殯葬業者納入SARS傳染病個案通報系統中的一員。17年後，新型冠狀病毒侵襲本土，我國政府積極面對疫情，方方面面超前佈署，但是在2020年2月15日國內出現第1件死亡案例，負責接體的殯葬業者及火化場人員卻聲稱只知道亡者是因傳染病過世的，但未在第一時間掌握到真正的病因，事後因此而心生恐懼，消息被媒體報導批露後，當地衛生局出面澄清：該案在病人死後3小時遺體即已完成入殮，所以不具傳染性。不過從媒體的報導中，卻發現受訪的殯葬業者將衛生福利部公告因新型冠狀病毒感染所致的第五類法定傳染病：「嚴重特殊傳染性肺炎」，誤認為第一類法定傳染病或是第三類法定傳染病，所以對於首例死亡案件的遺體沒有在24小時內入殮及火化深感不滿，也因此擔憂產生防疫漏口。

探究上述的情況，發現衛生主管機關確實依法處理，但殯葬業者卻不能安心，原因在於國內首例因「嚴重特殊傳染性肺炎」致死者，是在死後「二採陽」後方正式被確診，不過就我國《傳染病防治法》規範通報的案例也包含「疑似」個案，所以，該案依據衛生福利部2020年1月15日公告的防治措施進行屍體處置，無違法之情事，但是造成殯葬業者的恐慌，因此值得了解的面向有三：一是負責接運遺體及後續可能接觸的殯葬從業人員是否有被充分告知？更明確的說，就是相關人員是否有取得醫院通報之「傳染病個案（含疑似病例）報告單」？再者新型冠狀病毒在國內爆發後，殯葬從業人員是否有接到主管機關或衛生單位的公文，得以提早掌握「嚴重特殊傳染性肺炎」為第五類法定傳染病及屍體處置相關注意事項？第三則是相關主管機關或是殯葬設施、服務業者等，平日是否有針對相關人員進行傳染病防治的教育？並確實檢核遺體接運與處理人員穿戴防護裝備的正確性？經歷了SARS風暴後的17年後，我國此次防疫成功、一切超前部署，但美中不足，殯葬領域似乎仍然存在著百密仍有一疏的風險。

三、防患於未然

2020年襲擊全球的新型冠狀病毒造成數十萬人的死亡，醫護與殯葬界深受挑戰。臺灣幸因超前部署，未造成嚴重災情，死亡人數也在個位數，但是首例確診者的死亡事件卻引起騷動與不安。未來疫情終究會因疫苗的上線而和緩落幕，人們的生活也可以再回到日常，但是生老病死歷程仍是人類的宿命，雖然說人定勝天，不過新的病毒也可能崛起，醫護人員與殯葬從業人員一樣得面對威脅與挑戰。醫療領域因屬主流，深受矚目並保有隨機應變及防患於未然的慣例，但是對於殯葬業來說，卻因受到死亡禁忌的影響，相關單位與社會大眾通常避之唯恐而不及，因此鮮少受到關注，一旦疫情發生通常得自求多福，但是對於一個國家來說，為了顧及全民的健康，無論平日或疫情大爆發時，都應注意與防止殯葬從業人員成為疾病擴散的媒介或破口。

勞動部過去介紹「殯葬服務業」時，曾提到該工作最大的風險在於暴露於傳染病源中，因

為在服務過程中無法避免接觸到死者的皮膚、體液、血液或被汙染的衣物。亡者生前若患有傳染疾病，加上因死後遺體變化所滋生的微生物繁衍，醫療院所又未充分告知時，工作人員、家屬和所有的接觸者，都有可能因此而暴露在感染風險中而不察，當中，又以殯葬從業人員最為關鍵，他們若能具備一定的傳染病防治知識，懂得如何正確穿脫與處置防護裝備(PPE)，並能在接觸遺體前充分了解亡者可能帶來的風險，在執行勤務時便能依規範超前佈署，如此不但能夠保護自己的健康，也能避免喪親家屬、親友的感染，更重要的是避免了微生物的擴散，維護了個人家庭、社區與整體社會的公共衛生安全。

四、他山之石

我國的公共衛生水準向來在全球名列前茅，但是百密中仍有一疏，就是在病患死後遺體處理的部分，醫護所掌握的專業知識與防護技能未能繼續銜接、交棒到殯葬領域，產生的斷層，對於國人的健康帶來不可小覷的威脅，相關單位實在需要正視，針對醫護與殯葬業如何銜接，合作共譜「生命尊嚴最終章」有其必要性，所謂他山之石可以攻錯，以下就國外其他國家的做法進行討論。

此次新冠肺炎對於華人人口數佔了七成的新加坡帶來衝擊，每百萬人口產生的案例遠比我國嚴重，但是相對的死亡率卻比我國低，當中的影響因素除了醫療照護水平外，還有諸多面向值得探討，不過其中有別於台灣的作為，就是醫護與殯葬專業間的聯繫與合作值得參考。

新加坡對於殯葬業者的公共衛生責任與個人防護訓練十分看重。新加坡平日要求殯葬業者支付費用，安排員工參加國家傳染病中心(NICD)舉辦的「感染控制基礎課程」，當疫情發生，譬如此次新冠肺炎擴散，該國主管殯葬業務的國家環境局(NEA)與國家傳染病中心(NICD)在死亡案例出現前便公告規範死亡案例的遺體處理與治喪事宜。同時，該國國家環境局(NEA)也在最快的時間內，彙整合乎資格並願意服務新冠肺炎亡者的殯葬業者名單，將其轉交給衛生部發文至各醫院，確保案件發生時，是由足以勝任感

控作業的業者進行服務，避免防疫破口的發生。再者，新加坡政府針對罹患新冠肺炎致死者遺體處理之責，規定由醫護人員穿戴防護設備進行消毒，再裝入兩層屍袋，並安置於真空的棺木內入殮妥當後才由殯葬從業人員接手服務，如此降低直接接觸的感染風險，因此，當其國內出現第一例死亡案件時，才沒有出現如台灣殯葬業者的恐慌與不安。

新加坡將殯葬業者的管理業務歸類於國家環境局，得見該國非常重視殯葬服務的公共衛生議題，關注程度不僅限於疫情爆發時，在平日凡有因意外事件或不在醫療院所暴斃之亡者，依規定皆先集中運往新加坡中央醫院(Singapore General Hospital)安置，該院擁有先進的醫療設備與檢驗系統，有利驗屍官運用高科技取代傳統遺體解剖的相驗方式，杜絕不明微生物傳播可能，待確認死因與感染風險後，再依醫院集中管理的特定運送動線交由殯葬從業人員接手服務，以筆者赴新加坡並參與業者到中央醫院接體的實務觀察，發現即使亡者是因自殺事件或交通意外而導致遺體不完整，出院交付業者領出前，遺體雖未進行縫補、重建，但是都會由院方完成基本清潔與消毒，如此除了能維護亡者基本尊嚴外，也能在公共衛生的面向做好管理。

鄰近我國的日本也有類似新加坡的做法，對於因意外事件及在非醫療院所過世的亡者遺體，大多是集中送往私人設置的遺體處理中心，如此有利於法醫的驗屍作業，也能避免傳染病的擴散。從筆者過去訪位於日本大阪的株式會社CSC的經驗，該單位除了支援殯葬業者到自宅進行湯灌(禮體淨身)及納棺服務外，也設有遺體處理中心承接遺體防腐、遺體修復及重建的業務，其設施室內的空間只要調低溫度，便可在大型災難發生時，成為當地遺體集中安置的場所，所以，內部對於傳染病防治及殯葬從業人員健康保護，皆做了完善的設計。透過訪談，也發現日本當地，醫護人員都會為亡者做好消毒與基本的遺體護理後才協助其家屬辦理出院手續，然殯葬業者接手照護後，仍然會再針對遺體的口腔、耳朵與肛門等進行填塞處理，阻絕體液流出而散播病菌的可能性。

至於西方國家的作法，以英國為例，是由傳染性疾病管控諮詢機構(Consultant in Communicable Disease Control, CCDC)為主導，制定具體的「指引表格」(Guidance form)，以利醫護與殯葬業者共同合作維護公共衛生。實際的做法是：當亡者出院時，先由醫護人員填寫「生物危害指引表」，表格中載明遺體可能造成的微生物危害，以利殯葬業者在接運遺體前充分掌握防疫資訊，並能及時提早因應而做好防護。該表格的第二部分則由負責處理遺體的殯葬從業人員接續填寫傳染風險與是否進行防腐等其它注意事項，此份「指引表格」依規定必須附在屍袋外，讓所有可能接觸遺體的人，得以閱讀並掌握傳染風險。曾經被英國統治的香港衛生署亦受到影響，制定《處理及處置屍體時所需的預防措施》，當中分別對護理人員、殮房員工、殯葬從業員與處理未分類屍體的員工就預防疫苗、個人衛生防護、醫療廢棄物處理、環境處理與沾染到血液或體液時的緊急處理措施明確規範，同時也比照英國制定藍、黃、紅三級不同顏色的「屍體分類標籤」，上面註記遺體處理的注意事項，提醒接觸遺體者應有的防護與措施。

然而反觀台灣的現況，筆者接獲不少業者與殯儀館遺體處理人員的反應，目前在醫院過世的亡者鮮少有在出院前曾接受過遺體護理，所以他們大部分服務的亡者通常是身上沾染了污垢與充斥異味。然而最令從業人員不知所措的情形是：部分亡者身上還保留著引流管、導管或不知名的醫療器材，遺體處理人員因為不曉得該如何處理，也擔心血液與體液的噴濺，所以不敢逕行將其卸除或拔管，只能勉強將管路剪短或剪平，避免突出或被家屬發現，如此不但有違於亡者尊嚴，假若一旦被家屬發現，也會因為受到民間觀點的影響，認為亡者會一直停留在生病的意念而影響其投胎轉世，然而最讓人擔憂的，則是在公共衛生上可能產生的風險與影響。

五、醫護與殯葬的銜按照護

疫情的發生威脅了人們的生命，但也因此讓我們有機會進行反省。過去SARS爆發時，行政院勞工安全衛生研究所曾提出約600字的《殯葬業處理不明傳染病屍體初步建議書》。2008年國內推動喪禮丙級技術士證照時，也在遺體洗身、穿衣與化妝技能中納入個人防護裝備(PPE)穿戴的規範及制訂遺體擦拭及化妝消毒的流程，亦包含辨別感染性與非感染性廢棄物的測試內容。不過發展至今，喪禮丙級技術士證照與內政部所頒發的禮儀師證照並無排他性，再者，目前除了少數的殯儀館有要求進入設施內進行遺體處理者須具備喪禮丙級證照或曾參與過相關培訓課程外，因此不禁讓人懷疑，國內眾多從事殯葬禮儀服務者，真正了解並能落實傳染病防治措施並在可能接觸到微生物時，懂得做好自我衛生防護者的人數比例到底有多少？再者國內各殯葬設施能確實區分設置感染性與非感染性廢棄物垃圾桶的單位比例高嗎？若有設置感染性廢棄物垃圾桶，最後那些沾染過亡者血液或體液的垃圾是如何處理的，這些都值得探討。不過，即使殯葬設施管理單位與殯葬服務業者都能以維護公共衛生為前提進行作業，但是真正能掌握亡者是否具感染風險的醫護單位，如果不能與殯葬業做好銜接與交棒，傳染病的防疫最終會在遺體處理及治喪時功虧一簣。

筆者過去取得護理師證照後，曾在醫學中心的住院病房服務過，當時醫院太平間已逐漸開放委外由殯葬業者投標經營管理，加上當時民眾抱持「冷喪不入庄」的觀念，所以，有由護理師親自在病房執行遺體護理的案例實在是少數。再者醫護人員因擔心被誤會與殯葬業者勾結而刻意保持距離，因此也不會進行互動，交代遺體可能產生的生物危害。雖然臨終或死亡的病人出院時，都會開立診斷證明書或是死亡證明書，不過在第一時間便取得文件的殯葬從業員能夠看懂病因，同時也知道遺體處理時該注意那些事項者應該是鳳毛麟角。所以，依據本文上述的探討，也藉由此次新冠病毒的疫情，提出以下幾點建議，希望能夠拋磚引玉，促進醫護與殯葬專領域的串聯銜接，以利保障殯葬人員的健康，也讓社區的

公共衛生得到更完善的保障。

有關傳染病防治防的專業知識及經驗累積，各國醫護領域中的專家比比皆是，相對的殯葬領域中的人員因受到養成教育及在職訓練的內容有限，因此無法掌握與因應微生物的「驚人突變」與進化，所以，針對國內傳染病的防治與疫情的防堵，必須正視最末端的殯葬領域，並借重醫護的力量相互串連與合作。然可行的做法為：

- 1.由醫療感控專家協同殯葬服務業共同制定「殯葬服務與設施感染控制」，相關架構與內容可以比照「長期照護機構感染管制」，除制定感染管制相關指引，辦理教育訓練課程，也應對殯儀館等遺體處理設施進行例行性與無預警(不定期)查核作業。
- 2.在「殯葬服務與設施感染控制」輔導期結束後，立法規範凡接運遺體及處理遺體者必須取得感控教育訓練的合格證明，另外要求殯葬業者及設施業管單位必須提供充分與適當的防護裝備(PPE)供員工使用，再者沾染到亡者遺體的感染性廢棄物應比照醫療廢棄物妥善處理。
- 3.比照英國的作法，在保護病人或亡者隱私的前提下，將醫院通報的「傳染病個案(含疑似病例)報告單」由現行二聯式改為三聯式，由醫護人員負責將第三聯隨遺體交給殯葬業者，並針對遺體的生物性危害進行交班及對家屬衛教。
- 4.可依據我國《傳染病防治法》分類製作五種不同顏色的「屍體分類標籤」，交由醫療院所或地檢署，由醫療專業人員或法醫就亡者疾病診斷與遺體的生物危害狀況提具「屍體分類標籤」，張貼於屍袋上或其他明顯處，以利所有接觸者能夠辨識，並依標籤上的規範進行從業員的自我防護與遺體處理。

- 5.建議各醫療院所恢復過往的護理措施，無論亡者生前是否為傳染病個案，皆在其離開病房出院前都能由醫護人員完成身上管路的拔除與傷口縫合作業，同時進行基本的消毒及遺體護理後再交由殯葬從業人員接手服務，儘全力避免微生物的繁衍與擴散。
- 6.期盼國內能將現今設置於各縣市殯儀館的遺體解剖室擴編為遺體處理中心，把相驗設備提升到醫療等級，內部空間也能因應大型災難發生時進行彈性調整，管理之責則由接受過感染控制培訓課程的專業人員來承擔，當亡者死因不明或疑似傳染病個案時也應儘量勸導亡者家屬在第一時間將遺體送往中心相驗，避免把遺體送回自宅或一般殯儀館內造成防疫的漏洞。

我國醫療的先進發展舉世聞名，臺灣殯葬服務視亡如存的精神也深獲世界各地華人好評，但是兩者的專業卻如兩條水平線各自努力。然而，殊不知現代的社會專業跨領域的交流與相輔相成才是為民眾謀福祉的應有做法。經過此次新型冠狀病毒的襲擊，各國的殯葬業者已透過交流試圖找出因應防護之道，但是在臺灣無法參加世界衛生組織的情況下，最終還是依賴自己的力量戰勝病毒之擴散。同樣的臺灣殯葬業也無須外求，只要透過國內醫療專業的協助，勢必也能將百密之一疏進行防堵，也可在防患於未然的情況下，協助殯葬從業人員安心服務，如此才是讓社會大眾放心的作為。未來，疫情雖會因疫苗的上線而落幕，醫護與殯葬仍必須攜手合作才能為國人共譜生命圓滿最終章。



殯葬服務業評鑑探討



譚維信

前新竹殯儀館所長

壹、前言

殯葬服務業評鑑制度是檢視殯葬政策是否落實執行及殯葬政策是否需修正的一項指標性作業制度。透過殯葬服務業評鑑，可以了解國內殯葬設施的經營管理是否符合永續經營的殯葬政策目標。透過殯葬服務業評鑑制度，可以了解國內殯葬服務業者是否創新升級，是否能提供優質的服務，達成殯葬政策的另一目標。透過殯葬服務業評鑑制度，可以了解殯葬服務業者在服務的過程中，是否能輔導民眾正確的殯葬行為，對於影響公眾利益的行為，殯葬服務業者是否都能依法行事，以提升國民生活品質，完成殯葬政策的最終目標。故殯葬服務業評鑑是殯葬政策落實執行的重要制度。

殯葬服務業評鑑對主管機關、事業主是一項重要的業務及檢視。評鑑制度是否合法、公開透明，主管機關在作業過程中，絕對要慎密規劃相關評鑑事宜。以業主的角度，希望評鑑成績必須絕對公正可信。筆者曾經多次擔任評鑑者，瞭解其中甘苦。筆者曾在內政部委託地方公務員研習中心舉辦的殯葬行政人員訓練課程中，擔任過數次殯葬服務業評鑑課程的講師；也在大專院校

擔任殯葬服務業評鑑課程的老師；亦曾擔任地方殯葬服務業評鑑的評鑑委員。對殯葬服務業評鑑自有一些看法與心得。

貳、殯葬服務業評鑑原則事項

分為(一)殯葬服務業評鑑法規、(二)殯葬服務業評鑑計畫訂定、(三)殯葬服務業評鑑的類別、(四)殯葬業評鑑項目、(五)其他事項等五大原則。以下分別說明之：

一、殯葬服務業評鑑法規：

- (一)《殯葬管理條例》第三條第二項第五款 直轄市、縣(市)主管機關。權責為對轄區內公、私立殯葬設施之評鑑及獎勵。第六款 直轄市、縣(市)主管機關之權責 對殯葬服務業之經營許可、廢止、輔導、管理、評鑑及獎勵。
- (二)《殯葬管理條例》第卅八條直轄市、縣(市)主管機關對轄區內殯葬設施，應定期查核管理情形，並辦理評鑑及獎勵。前項查核、評鑑及獎勵之自治法規，由直轄市、縣(市)主管機關定之。

- (三)《殯葬管理條例》第五十八條直轄市、縣(市)主管機關對殯葬服務業應定期實施評鑑。經評鑑成績優良者應予獎勵。前項評鑑及獎勵之自治法規，由直轄市、縣(市)主管機關定之。
- (四)《殯葬管理條例》第六十條殯葬服務業得視實際需要指派所屬員工參加殯葬講習或訓練。前項參加講習或訓練之紀錄，列入評鑑殯葬服務業之評鑑項目。
- (五)《殯葬管理條例》第三條第一項第二款規定中央主管機關(內政部)對直轄市、縣(市)主管機關殯葬業之監督負有責任。主要監督事項即為第二項直轄市、縣(市)主管機關之權責事項，總共有十項。其中第五項、第六項即為殯葬設施及殯葬服務業之評鑑及獎勵。
- (六)地方政府殯葬服務業評鑑自治法規為 依據《殯葬管理條例》第三條、第卅八條、第五十八條及第六十四條之規定，制定地方自治條例。直轄市、縣(市)政府再依據自治條例研訂殯葬服務業查核評鑑及獎勵辦法，據以執行殯葬服務業評鑑業務。

二、殯葬服務業評鑑計劃擬定：

殯葬服務業評鑑業務的執行，必須依據各地方政府訂定的「殯葬管理自治條例」及「殯葬服務業查核評鑑獎勵辦法」研定實施計劃，實施計畫屬書面執行的方式，實務執行時應用更有效率、公平的方式。目前以臺中市政府訂定的「殯葬服務業查核評鑑及獎勵辦法」較嚴謹，值得他縣市政府參考。台中市在執行評鑑時，係將評鑑委員依其專長項目負責評鑑，並非評鑑委員負責評鑑全部項目。此種評鑑方式符合公平及效率的原則。

三、殯葬服務業評鑑的類別：

殯葬服務業評鑑的類別依經營方式不同分為殯葬設施經營業及殯葬禮儀服務業兩個類別。而每個類別又因資本額、員工人數、城鄉服務性質差異，需再細分不同的等級類別。所以，在訂定計劃時必須因地制宜、因事制宜、因人制宜，研定可行而公平的計劃。大致上，殯葬設施經營

業與殯葬禮儀服務業的評鑑需分年及分別實施。其評鑑委員也因專長不同而分別聘任。殯葬設施經營業係一個永續經營的行業，故對其除了定期的評鑑外，尚須不定期的查核才能保障消費者權益。而殯葬設施又分為殯儀館、火化場、骨灰(骸)存放設施及公墓四種。其評鑑類別又須再細分，以達到查核評鑑效果。

四、殯葬服務業評鑑項目：

殯葬服務業查核評鑑項目因提供的服務性質不同必需分別訂定。大致上，分為殯葬設施及殯葬禮儀服務二類。殯葬服務業查核是以殯葬設施之查核為主。目前以桃園市政府訂定的查核事項最完備。茲摘錄如下：(一)殯葬設施開發許可及建築執照等相關文件；(二)殯葬設施結構體之定期安全檢查；(三)殯葬設施處所及消防設施設備；(四)殯葬設施聯外交通；(五)殯葬設施產生之廢氣、污水及噪音…等環保處理設施；(六)原設置許可設施；(七)其他依法設置之設施；(八)其他經政府公告之查核事項。

殯葬服務業的評鑑項目大致上分為：(一)組織及經營管理；(二)建築物及其設施設備維護；(三)專業服務內容及品質；(四)消費者權益保障；(五)服務改進及創新措施；(六)其他法定應行查核評鑑事項或經評鑑小組決議之項目。至於六大項目下的細項，應依據法規所規定的事項及符合禮儀的事項為原則擬定。殯葬服務業評鑑項目大致分為：殯葬經營管理、專業服務、專業人員、消費者保護及特殊事項。茲分述如下：

(一)殯葬設施評鑑項目：

1.「經營管理」項目為：

- (1)公司或商業登記證。
- (2)公會會員證。
- (3)墓基、塔位使用費基準表。
- (4)墓基、塔位使用情形報表。
- (5)組織職掌。
- (6)服務作業手冊。
- (7)設施環境及設備維護。
- (8)建築消防安檢、空汙檢測記錄。

2. 「專業服務」項下為：

- (1)訂定使用管理辦法(含使用年限)。
- (2)設置殯葬資訊網站。
- (3)設施申請及使用查詢系統設備。
- (4)提供悲傷撫慰書刊或具體作法。
- (5)設施設備是否依法設置。
- (6)後續關懷做法及記錄。
- (7)保險項目資料。

3. 「專業人員」項下為：

- (1)員工是否具有專業證照。
- (2)參加公會舉辦之業務觀摩及教育訓練課程。
- (3)參加政府講習或訓練。
- (4)專業員工或派遣人力(簽合約)保障。
- (5)員工制服、識別證。
- (6)員工獎懲辦法。

4. 「消費者權益保障」項下為：

- (1)設立管理費專戶(私立、公共造產)。
- (2)收費是否開立憑證(發票、收據)。
- (3)消費者申訴管道及處理記錄。
- (4)是否訂有優惠減免措施。
- (5)成立經營管理基金(私立、公共造產)。

5. 「特殊事項」項下為：

- (1)創新之殯葬服務或商品。
- (2)設置公司網站。
- (3)識別標誌。
- (4)簡報資料完整度。
- (5)主管機關獎懲事項。
- (6)社會公益事項。
- (7)設施保全方式。
- (8)特殊節日交通疏運措施。
- (9)員工具有其他證照。
- (10)重大災害設施損毀搶救機制計劃。

(二)殯葬禮儀服務評鑑項目：

1. 「經營管理」項目為：

- (1)公司或商業登記證。

- (2)公會會員證。

- (3)服務項目收費基準表。

- (4)商品價金。

- (5)組織職掌。

- (6)服務作業手冊。

- (7)營業場所環境。

2. 「專業服務」項下為：

- (1)訂定專業服務流程。
- (2)道路搭棚是否經警察機關核准。
- (3)出殯路線是否經警察機關備查。
- (4)提供悲傷撫慰書刊或具體做法。
- (5)服務設備自有或租賃(簽有合約)。
- (6)後續關懷作法及記錄。

3. 「專業人員」項下為：

- (1)員工是否具有喪禮服務人員技術士證照或禮儀師證照。
- (2)參加公會舉辦之業務觀摩及教育訓練課程。
- (3)參加政府舉辦之講習或訓練。
- (4)專業員工或派遣人力(簽合約)保障。
- (5)員工制服、識別證。
- (6)員工獎懲辦法。

4. 「消費者保障」項下為：

- (1)是否簽訂服務契約。
- (2)收費是否開立憑證(發票、收據)。
- (3)消費者申訴管道及處理記錄。
- (4)是否訂有優惠減免措施。

5. 「特殊事項」項下為：

- (1)創新之禮儀服務或商品。
- (2)建置公司網站。
- (3)識別標誌。
- (4)簡報資料完整度。
- (5)主管機關獎懲事項。
- (6)社會公益事項。
- (7)員工其它證照。
- (8)參與重大災難處理機制計劃。

五、其它事項：

(一)評鑑委員聘任原則：

- 1.理論與實務兼顧者。如大專院校專科老師，殯葬管理機關主管、禮儀師…等。
- 2.專業領域者。如殯葬學科專業業師、企管、財務學科專業老師、建築設計專業者、消防專長人員、人力資源管理專長人員、消費者保護機構人員及主管機關主管。

(二)評鑑方式：

- 1.兩年為一周期，一年評鑑設施經營業，次一年評鑑禮儀服務業。
- 2.轄區禮儀服務業數量多者，宜分區辦理，每年以評鑑100家為限。
- 3.禮儀服務業規模不同，可依年服務量或營業額分類以示公平。
- 4.評鑑方式應分書面審查及實地現場審查兩種方式執行。
- 5.評鑑方式亦可採自由報名及強制參加二種類別評鑑。

(三)獎懲方式：

- 1.主管機關公開頒獎表揚。
- 2.傳播媒體報道宣導。
- 3.地方政府於所轄區公立殯葬設施服務中心製作看板公告。

4.管機關、管理機關官網公布評鑑成績。

5.連續五次以上優良得報請中央主管機關表揚。

6.拒絕參加評價或評鑑不及格者，主管機關定期查核、輔導，令其改善。

參、結語

殯葬政策分別由中央政府與地方政府逐步推展，目前有不錯的成果。在中央政府部分，內政部現階段的優化殯葬管理制度的執行事項有四個大目標。分別為：一、研議殯葬設施基金與管理專戶合一制度；二、辦理原住民及花東離島地區殯葬設施改善計畫；三、持續推動環保自然葬；四、推動殯葬專業證照制度，提升業界服務品質。至於地方政府執行殯葬政策時有哪些行政措施呢？毫無疑問的，殯葬服務業評鑑是最具體有效的措施。

在硬體方面，殯葬設施的興建、營運與管理屬於地方政府的權責，應積極執行外，在軟體方面，就是落實殯葬服務業評鑑制度。透過殯葬服務業評鑑的成績據以輔導和獎勵業者，提升殯葬服務的品質。





壯族喪葬文獻考察

葉修文、侯志君、吳鳳蘭、沙一凡、崔蘭宇、翁登謙、林炳良、唐婷

玉林師範學院¹

一、前言

壯族是中國人數最多的少數民族，其主要分佈在廣東、廣西、雲南和貴州四省，壯族喪禮本身具有教孝、凝聚家族關係、人際關係連結、悲傷撫慰、文化傳承等功能，蘊含中國優秀傳統文化的豐富哲學思想、人文精神、教化思想、道德理念，是非物質文化的重要一環。然而，隨著現代化、工業化的社會變遷以及簡葬的殯葬改革，壯族傳統喪禮逐漸淡化甚至消失，懂壯族喪禮者日漸凋零，對於研究壯族喪禮非物質文化遺產迫在眉睫，其中文獻考察是研究壯族喪禮的基礎。

喪禮包括初終、殮、殯、奠、葬、葬後等過程，在喪葬禮俗中可概括為軟體的禮法、禮義、禮樂、辭令，與硬體的禮器、禮服。其中壯族喪葬中的儀式、與葬制是壯族喪葬中重要的組成，因此，論述主要以上述相關文獻來開展。

二、喪葬儀式研究

同樣的壯族在不同的地區也會有些許不同的喪葬風俗習慣，其象徵意義也有所不同。例如廣西龍背壯族喪葬儀式，蘊含廣西龍背壯族風光和體面的儀式目的，在榮耀死者之余，並重新展演、平衡和整合死者與生者、被繼者與繼嗣者、喪家與家門、給偶者與討偶者之間的關係²。在廣西龍州縣金龍鄉貴平村峒坪屯，當地壯族有孝子背刀守孝、出殯、入土盡孝的獨特葬俗，源於孝子背刀守孝保護母親遺體的民間傳說³。

一般來說，壯族喪禮可以分為正常死亡與非正常死亡者的喪禮。正常死亡者的喪禮按照壯族的風俗，老人在彌留之際，必須把他從床上移到地面的席子上，壯話叫作“龍拉”，意思是“從床上挪下來”，移到廳堂後，親人日夜守候在其身邊照料，準備後事，接著就是報喪、洗屍、入殮、弔唁、道場、出殯、安葬⁴。喪葬儀

式通常包括：離魂（靈魂離家升天）、報喪（村中、舅家及姻親報喪）、殮屍（整理妝容）、入棺（裝入棺材）、停柩（棺柩停留在家裡的時間，過去甚至有停一兩年，今日一般停三天）、出殯、下葬、開墓門、贖魂儀式（請求山神讓死者的靈魂入戶）。下葬後的儀式則包括：守喪、祭拜（三天、一年、三年祭）、改葬（死者埋葬3年~5年後要開墓撿骨改葬，俗稱“拾金”）⁵。正常死亡的人可以葬於祖宗墳地。麗江地區壯族的喪葬儀式較為隆重，其儀式主要包括淨身、上涼床（用一塊木板搭成一張涼床，將遺體放到涼床上）、報喪、入棺、停屍服喪、發喪、送飯（入葬後的三日內，家人必須給死者“送飯”）、回剝（安葬十三天以後，驗看死者來生轉世的情況）等程式⁶。其中壯族人死後的淨身，子女會到河邊“買水”（燒紙錢、投錢幣），用來“浴屍”，隨後用鐵銃放三炮訃告親友⁷。黑衣壯喪葬只有36歲以上病危的人才能在家中的中堂房安床，接著喪葬儀式包括：停屍、報喪、入棺（殮）、開路（由師公主持在安葬死者墓地的路上的村頭，將死者用過的舊物在那裡燒的開路儀式）、送終（分為守一夜、三夜、五夜等奇數）、送葬及脫孝（以前在黑衣壯地區要守孝3年或5年，現在則改為100天或120天脫孝）⁸。大化縣六也鄉壯族喪葬儀式方面，包括：終別（咽氣後，其子孫要用白紗紙抹其口邊白沫，然後珍藏此紙）、報喪、洗身（子女要在其父母逝後不久用溫水為其洗身，並剃髮）、入殮、道場（入道場、接魂、祝福冥房、接舅家、踩搖錢

樹、奠靈、“很西”、選墳地、攔路祭、倒香案、送棺上葬）、圓墳、脫孝帶、守孝三年⁹。短衣壯人信仰鬼神，提倡做人要光明磊落，要走正道，要多積德，力避生命早逝，因此，廣西大新短衣壯喪葬儀式包括：入殮、掛燃燈（用紙糊的，掛在靈柩前）、天祭（鳴炮、答銘旌、買基、燒吊橋布）、出殯，以上每做完一個環節隊伍都要回家，圍靈柩拜三圈，燒蓋有師公章的憑證以示該環節已完成¹⁰。壯族民間師公在舉行法事儀式時，會穿戴師公服、三元帽、面具，並且使用神畫像、蜂鼓等經過“開光”的特殊法具¹¹。關於壯族師公教大致有兩種說法：其一，認為它是在原始巫術的基礎上發展起來的宗教，可稱之為巫教；其二，認為它是壯族化了的道教教派¹²。

非正常死亡者包括孕婦、產婦、未成年以及不在家死亡，其遺體一般不能進屋，道公在村外舉行“上刀山”“下火海”“躺板樁”的超度儀式。未成年都實行一次葬，不需舉行什麼儀式¹³。對於非正常死亡的情況，大化縣民間有請師公舉行“砍殤”把殤鬼殺死的儀式，過去會用狗、牛或馬代替殤鬼，現在一般用紙代替，拉到野外由師公誦經一劍砍斷腦袋¹⁴。非正常死亡者一般不葬於祖宗墳地，而是另葬他地¹⁵。

從上述壯族喪葬相關文獻可以發現，相關研究比較側重儀式過程的描述和分析，少部分涉及到論述儀式內涵、功能及價值。

三、葬制的研究

壯族分佈於中國南方，屬於副熱帶季風氣

候區，加上境內山多地形崎嶇，使得壯族地區形成多元的安葬方式。例如有土葬、火葬、風葬、水葬、崖洞葬、裸棺葬、二次葬等形式，以下分介 族土葬、火葬、崖洞葬、二次葬。

（一）土葬

土葬是人死後最主要的處理遺體方式之一，土葬所蘊含的「入土為安」，是生者因為某種關係，為死者安排的最後歸宿¹⁶。壯族在新石器時代就有屈肢土葬的安葬方式，進入隋唐時期仍在僚人中流行，屈肢葬的特點是在人死後未僵硬之時將屍體用繩索捆紮起來，雙手拳縮，股、脛骨緊貼，臀部不著地，像活體蹲坐的姿勢¹⁷。

土葬是近現代壯族農村地區較普遍的安葬方式，在出殯前需要祭拜亡靈，並且親屬繞棺柩送亡靈，甚至有道公收亡者鬼魂的儀式，棺柩出家門，孝男孝女要“墊棺”（孝子女匍匐在地上讓棺柩從頭上抬過）。土葬前在墓穴放入公雞任其飛出，填土時長子填第一把土，再由其他孝男孝女來填。填土後要焚香、燒紙錢冥器。葬后孝子女進屋前脫下孝物跨過門外的火堆，再用柚子葉泡水洗手，以辟邪祛穢¹⁸。埋葬一般順序是動土、挖礦（墓穴深淺是根據羅盤二十個字示意而制定）、喊魂（地司需念經文）、入棺、兜土（孝男孝女用前襟兜土撒墳三圈）、掩埋、覆蓋、圍墳（用羅盤校正方位，再立圍墳石）、立碑，並有“四調口訣”，以此經文，超度亡靈¹⁹。壯族一次葬的墓地需慎重選擇，因此墓坑較深而寬大，墓丘圓形，墓前往立碑為記²⁰。

（二）火葬

壯族雖以土葬為主，但對某些死者仍實行火葬²¹。甚至在10世紀至17世紀，壯族曾以火葬為主要安葬方式，直到清代也還在局部地區流行，其法是在人死後即行火化，再把骨灰放進陶瓷進行安葬²²。如《南寧府志》載：“宣化土厚民庶，……遠鄉土懂，答歌火葬。”《上林縣誌》：“明來國初，邑中往往有火化之舉。父母沒即薪焚化，收拾灰燼，裝以瓦罐而葬之。”又《上思縣誌》記載：“改流初，城廂棺葬，鄉村火葬。至前清時，則皆無火葬矣。”可見，火葬是壯族人民的古老習俗，其法是在人死後即行火化，然後把骨灰放進陶罐進行安葬的²³。

（三）崖洞葬

廣西溶洞眾多，壯族有利用天然洞穴葬人的崖洞葬俗²⁴。廣西左右江流域石山區壯族崖洞葬自古有之，至今仍在發展，只是洞葬處所在社會變遷下，由崖上天然洞穴變成崖下人造洞穴，左右江流域壯民聚落崖洞葬的文化意蘊，反映了壯族由岩洞住人到岩洞安魂的崇宗敬祖情結、體現了深山溪峒壯民與自然和人文和諧共生中的生存智慧²⁵。

（四）洗骨二次葬

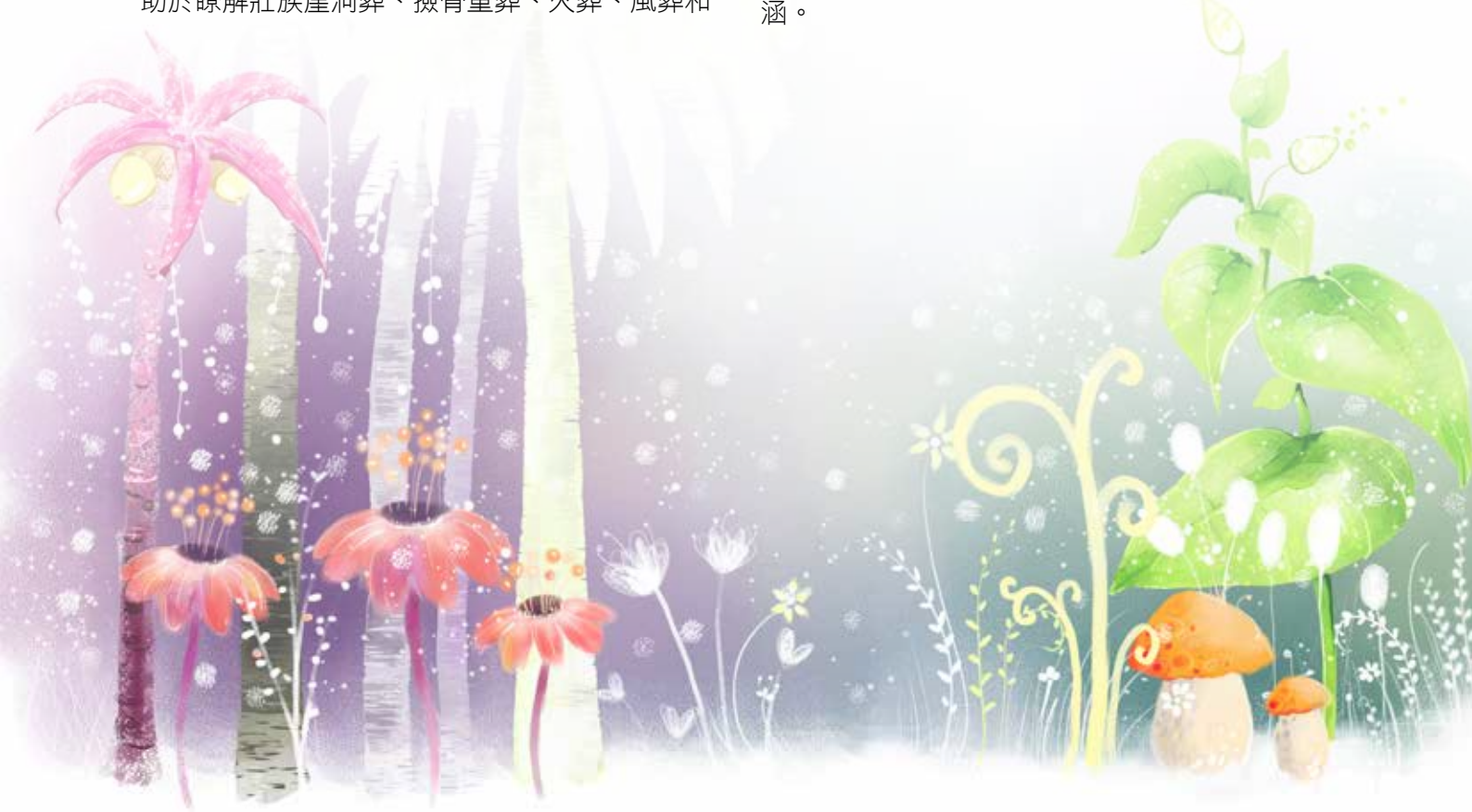
雖然短衣壯喪葬習俗採用的是一次葬，但是周邊其他壯族村落則採用二次葬²⁶。壯族在葬後的洗骨二次葬習俗，從桂林的新石器時期甌皮岩古人類遺址中，關於遺骨屈體下蹲的姿勢研判

這是廣西洗骨二次葬發展的雛形。《墨子·節葬下》中記載“楚之南，有炎人國者，其親戚死，朽其肉而棄之，然後埋其骨”，與洗骨二次葬的形制極為相似²⁷。可見壯族二次葬習俗由來已久，廣西中部壯族二次葬習俗至今仍在壯族地區留存，二次葬前的準備包括：察骨、擇地、金壇。二次葬的程式則包括：撿金、裝壇、下葬、祭祀²⁸。廣東壯族的撿骨(洗骨)儀式的背景存在興旺發達的理念²⁹。其中除了含有風水成分外，也受到華南地區氣候環境影響。

四、結論

從上述壯族喪葬文獻研究可以看出壯族喪葬儀式的過程以及多元的葬制，增添對於壯族喪葬習俗的瞭解，例如喪葬儀式研究有利於瞭解壯族喪葬儀式及其儀式背後的功能與文化內涵；喪葬禮俗文化變遷的考察，有助於瞭解喪葬制度如何變遷，及其可能的影響因素；葬制的研究，有助於瞭解壯族崖洞葬、撿骨重葬、火葬、風葬和

水葬等多元的葬法。但也存在如下不足：（1）缺乏交叉學科視角分析。相關研究主要限於考古學、歷史學、社會學、民俗學及文化學等單一專業領域，缺乏交叉學科整合的研究；（2）缺乏理論的分析。雖然詳細記載喪葬過程中，從送終的準備、報喪、入殮、停柩、出殯、埋葬、守孝到撿骨及壯族風葬、火葬和水葬等葬俗，其主要側重對儀式的記載，以及詮釋儀式的意涵，缺乏理論的分析。（3）缺乏動態的方法論基礎。相關研究主要就儀式或制度本身進行研究，缺乏分析儀式如何變化。（4）缺乏喪葬文化內核的深層次研究。雖然有研究指出壯族喪葬習俗變遷和全國政治局勢、社會經濟結構變化、漢文化影響的加強有關，但欠缺觀察喪葬制度變遷過程的深層影響因素及其文化內涵。未來可以結合制度經濟學、歷史學、法社會學與少數民族學等交叉學科視角，研究壯族喪葬制度，分析壯族喪葬制度的軟硬體變化，及其影響因素與其深層文化內涵。



福豐石藝

獨家專利
品質認證



紅玉五合一



紫玉琉璃塘瓷



頂級青玉



新岫玉



▲ 西伯利亞碧玉（軟玉）

研究資料顯示，國人對往生親友選擇的 85年至今有明顯的變化，選擇火化入塔方式安置往生親友的比例大幅增加，火化入塔已成為主流；其次，從民國100年後，台灣每年的死亡人數逐漸逼近出生人口，大有走向負成長的趨勢；再加上基於對先人的感念，現代人將對居住品質的注重延伸到往生之後，因此，高品質的骨灰罐的需求大幅增加，傳統單純的崗石製品，已不符時代需求，有鑑於此，福豐玉石自1995年成立以來，即專精於各式骨灰罐的研究與設計。

刻字/洗相/人像立牌/各式大圖輸出/專業個人化商品訂製

服務專線：(02) 25092759-61 傳真：(02) 25091281-82



電子信箱：fufengtaipei@yahoo.com.tw 網址：www.luxuriant.com.tw

地址：台北市中山區農安街204巷13號

DOI:10.29420/CFC.202012_(41).0011

馬雷

上海一空網 總經理



互聯網下的新殯葬 上篇

中國殯葬文化伴隨著社會發展逐漸沉澱，集中了人們對死亡的認識、生存的價值、人性親情等有關於人類本源性問題的思考。衣食住行，生老病死，一直被看做是八大民生行業。在互聯網普及的今天，提到衣食住行生老病，我們都能很容易聯想到專業的O2O平臺，而提到最後一個卻很難。本文通過殯葬互聯網的發展誘因、殯葬互聯網創新思維與顛覆性傳播的呈現、殯葬互聯網產業鏈的融合、殯葬互聯網大資料及殯葬互聯網發展解析來闡述殯葬互聯網所帶來的行業發展新格局。

關鍵字：互聯網；殯葬文化；傳播；數據

引言

隨著互聯網時代的到來，人們的生活習慣也發生了日新月異的改變，智慧型網路已逐漸代替傳統傳播的方式，都市快節奏的生活也是其快速融合的原因之一，這對一些傳統行業造成一定的生存危機。“互聯網+殯葬”不僅以一種全新的面貌讓人們重新認識殯葬行業，同時也使得這一古老而與人們生活息息相關的行業真正走進陽光裡來。

傳統殯葬業存在不少問題，包括價格不透明、服務參差不齊、服務環節繁瑣等。在互聯網發展下，國內出現一波創業者，掀起“互聯網+殯葬業”創業浪潮，互聯網作為殯葬業的創新支點，其創新思維也成為構建商業模式與格局的主要因素。這使得殯葬互聯網超越了自身作為殯葬資訊服務平臺的自然屬性，成為引導人們看待生死視角的思考與行動的傳播途徑。

Part1 中國殯葬業服務業概況

1.1 中國殯葬服務業概況

我們熟知的殯葬行業其實是由殯儀服務業與墓葬服務業兩個即獨立又相關的市場構成。殯儀服務業多指以遺體處理，如運送、防腐、整容、化妝、換衣、火化等一系列處置過程及相關配套服務及殯葬用品銷售為主的產業鏈。墓葬服務業多指圍繞墓地服務的相關產業，主要有墓地銷售及墓地相關配套服務。

1.2 中國殯葬服務市場規模增長迅速，中國殯葬市場仍在國家高度管控之下，民營資本處境尷尬

(1) 殯儀業-市場完全封閉

殯葬產業部分環節向市場開放，私營殯葬企業開始誕生，但市場發展主要受政策引導，市場可調控性很小，所有的殯儀服務均由國家控制且有明確的收費標準。銷售殯葬用品是當前民營資本的主要存在形式。民營資本雖能介入，但仍依附於殯儀館形成的地下產業鏈狀態。

(2) 墓葬業-基本生產資源緊缺

土地是制約民營資本在墓葬業發展的重要因素。土地資源的獲取難度依然很大，不僅需要民政部門的層層審批，選址及規模也受到政府的嚴格管控。

中國殯葬管理條例存在局限性，針對市場管理缺少相關法律約束。有一些應當由法律調整的殯葬活動法律關係主體的權利義務關係的內容沒有規定或者規定不明確。

(3) 當前【條例】的主要問題

- ① 缺乏對殯葬服務機構資質，從業人員資格等方面的規範。
- ② 政府主管部門缺乏具體監管措施。
- ③ 對殯葬活動中的公民權利和義務未做規定，使消費者權益難以得到保障。

(4) 與國外法規對比

殯葬服務無論是提供公共服務或純粹的商業服務，法律都對政府主管機關以及從業者，經營者做出相應的具體要求。有行政許可，監督檢查，違法處罰等行政法，刑法等公法意義的規定。規定了殯葬服務需求方享有廣泛權力和殯葬服務提供方應承擔的基本義務，同時還提供了行政，司法等多種救濟途徑，以確保消費者在合法利益受到侵害時能獲得補償。

2.1 殯儀服務

(1) 殯儀服務市場高度分散，資本活躍度低以小規模經營為主

據協力廠商資料顯示，各省殯儀服務機構收入占比較為平均，且90%以上的殯儀服務機構規模在50人以下。

中國現階段的殯儀服務市場尚在國家嚴格監管之下，各項服務均由地方民政部門下屬殯儀館提供且有明確的價格標準，服務部分尚未允許民間資本介入。但未來伴隨國家對市場的逐步放開，中國殯儀服務市場潛力巨大。

由於殯葬管理條例的局限性，缺乏相關法律約束，當前中國殯儀服務市場亂象叢生，私營殯儀服務商俗稱“一條龍”通過控制醫院屍源，建立完整的地下產業鏈。但殯儀館非盈利機構的特性導致其很難在服務上做到盡善盡美，“一條龍”的存在一定程度上補足了殯儀館在服務上的缺陷。服務上的限制讓銷售殯葬用品成為當前殯儀行業主要的收入來源，行業的封閉性使殯葬用品一般加價5-10倍進行銷售。

(2) 相比墓葬業，殯儀服務行業市場未來蘊含潛力

2014年中國殯葬服務業市場及婚慶服務業市場規模對比 單位：億元

與殯儀服務業類似的婚慶禮儀行業2014年市場規模已近3000億，與殯儀服務市場規模相差甚大。未來如果殯儀服務市場逐步放開，市場潛力巨大。

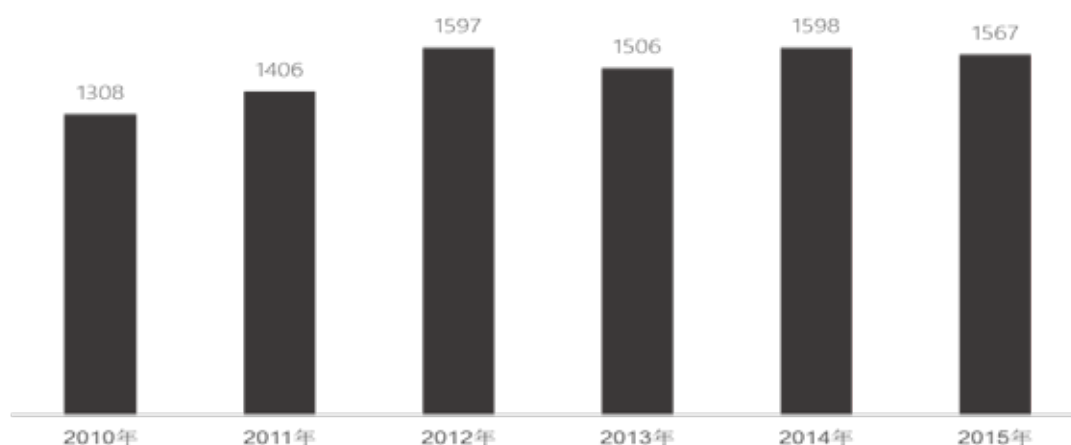
3.1 墓地服務

(1) 墓葬業是當今中國殯葬服務業的主體

據相關統計墓地銷售一直保持近80%的毛利率。伴隨土地價格的上漲高額的利潤使墓地銷售帶動墓葬業成為中國殯葬服務業的主體。

(2) 公墓建設用地的限制使墓葬業的發展放緩

2010-2015年中國公墓數量



資料來源：民政部發佈年社會服務發展統計公報

(3) 公墓建設土地的限制使中國公墓數量開始下降

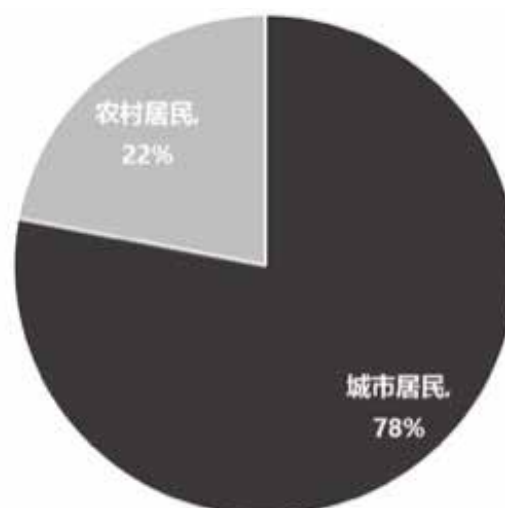
2016年初九部委聯合公告【關於推行節地生態安葬的指導意見】。鼓勵採用樹葬，海葬，深埋，格位等不佔用土地的安葬方法，並給予補助。土地稀缺的使拿地成本進一步攀升，對墓葬業新進資本設下重重阻礙。

Part2 喪家對當前殯儀服務的態度

1.1 城市居民對殯儀服務的需求更高

城市中有嚴格的遺體處理規定，所有的遺體處理都需在殯儀館辦理，所以城市居民對殯儀服務的需求更高。

2015年上海殯儀服務消費者構成比例



資料來源：零點研究分析

1.2關於喪家處理殯葬事宜

主要操辦人負責事項：

- (1) 聯繫並尋找一條龍服務。
- (2) 決定喪事內容及花費。
- (3) 決定喪葬用品及花費。

1.3大部分喪家並不清楚喪事該如何辦理。可能導致喪家不知道如何辦理喪事的原因

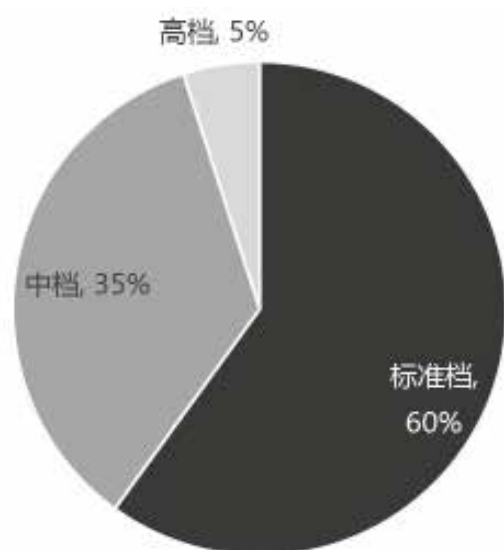
- (1) 傳統喪葬習俗逐漸被淡忘。
- (2) 生前避諱後事問題不做任何慮。

通過更深一層的挖掘發現，喪家並不是完全沒有上網搜索的行為，而是他們不會上網搜索“如何辦理喪事”。

喪家會產生對比一條龍的服務水準及服務價格的行為，而相比親身上門詢問，上網搜索顯然是最快捷的手段。

殯儀館各項服務收費有明確的標準，所以喪家的花費也比較集中在三個檔次。8000-12000為標準檔；15000-30000為中檔；30000以上為高檔。一線城市居民超過半數選擇標準檔。

北京、上海喪事消費構成比例



資料來源：零點消費者定性分析

1.4喪家對喪事的期望

- (1) 整個喪事流程無意外，不出任何紕漏。
- (2) 讓喪家省心，不需要喪家花費過多精力在喪事辦理上。
- (3) 每一個步驟都顯現出對逝者的尊重。

與婚禮等其他儀式相比對於喪事並沒有過多期望，可以讓沉浸在悲痛中的家人省心是喪家最大的期望。

1.5喪家對於殯儀服務的其他具體需求

- (1) 關於喪事的前期溝通

有詳細的流程介紹手冊，整個流程模組化。詳細的服務收費單。有多重套餐形式供選擇。有套餐優惠價格。

- (2) 關於遺體處理

淨身穿衣時要表現出尊重。遺體搬運過程中要打黑傘，絕不能把遺體或棺木放到地上。遺體運送過程中車不能開的過快。

- (3) 關於手續代辦

有專人陪同指點。電話時刻保持暢通。一人負責全程陪同不要中途換人。

- (4) 關於追悼會

禮廳內燈光要充足，鮮花佈置要漂亮。有專人指導來賓如何鞠躬答謝。追悼會及喪宴要有接送車輛，明確告知親屬時間和地址。追到會現場要有引路人。哀樂選擇要多元化，音響要有品質。靈車要乾淨，有鮮花裝扮。主持人選擇多元化，要語氣低沉有磁性。葬禮結束後送幾張明信片，寫幾句暖心話，代表服務結束。

- (5) 關於宗教信仰

非世俗法師念經，超度。符合真正的宗教禮儀。

DOI:10.29420/CFC.202012_(41).0012

游家昌

馬來西亞富貴集團首席執行長

求生革新中，不朽的文化

有生必有死，這是生命不變的定律。殯葬習俗的歷史源遠流長，基於對亡者的惻隱與愛護，不忍心看見亡者遺體受到野獸的侵犯，人類在數萬年前已經存在著一定的喪葬形式，已堆石守護亡者的遺體。後來經過數千年天地的崇拜、鬼神的敬畏、儒家思想、民間信仰、宗教思想、地方習俗等影響的融合交織，而產生了現代的中華殯葬文化。

過去社會對於死亡的忌諱，人人談之色變，導致大家不願坦誠討論死亡的相關議題，彷彿回避將可避免死亡的發生。「未知生，焉知死」是孔子有關死亡最廣為人知的說話，有些人認為這是回避討論死亡的態度，但其實這句話也可以理解為積極的人生觀。德國哲學家 Martin Heidegger 海德格爾在《存在與時間》

－“人在明瞭了死亡，才能領悟生存最深的意義”。所以，生與死未必是對立的，反之，死亡是人類生命中珍貴的禮物；靠近、面對與認識死亡，讓我們學會謙卑的活在當下，這是我從事殯葬業多年收穫最大的感悟。由於教育的普及，現今社會越來越能夠以開放的態度去接觸、探討死亡課題。世界各地的教育體系都開始成立了生死教育的學科，韓國首爾Hyowon治療中心也開設死亡體驗學校，讓有自殺傾向的人重新認識生命的價值。台灣苗栗仁德醫專於十年前成立生命關懷事業科，建立了其中一個全台規模最大的生命禮儀教學中心，讓學員透過死亡課程能對生

死有更完整的價值觀以及更深的體會。《死亡咖啡》的概念源自英國，透過輕鬆的活動，讓社會大眾參與探討死亡相關課題；2014年開始，《死亡咖啡館》在台灣扎根，2015年殯葬業富貴集團透過郭慧娟老師把《死亡咖啡館》帶到了馬來西亞，以《生命咖啡館》的形式繼續在當地發揚光大。這種種往前邁進探索死亡意義的努力，都一一的展現了人們對生命的熱愛。一些人或許認為殯葬禮儀是一些守舊不合時宜的習俗，其實他們不明白殯葬儀式例如沐浴更衣、發訃告、置靈堂、成服、接棺、入殮、弔祭、腳尾飯、破地獄、靈屋、采藥茶、守靈、出殯、安葬、回靈、超度等每個殯儀動作和物件背後的重大的意義，很大程度上都是出自於對亡者的愛，也讓生者獲得心安、渡過悲傷、獲得撫慰、好好道別的機會。所以殯葬業者需要理解葬文化，必須領悟其中所蘊藏的意義，致力提升殯葬文化水平的同時，也側重在將這些優良的傳統精神溶入到殯葬產品、觀念、殯葬服務和殯葬實物中。當然，和其他行業一樣，殯葬業也需要求生；為了求生也需要不斷順應世界的改變而以創新的形式取得市場的認同。殯葬業面對什麼樣的未來？聯合國報告明白點出，人口老化已是無可逆轉的世界大趨勢，今後20年間，11億銀髮族更將改寫全球經濟版圖。日本、德國和義大利約十年前已經陸續成為老年人口比例達20%的「超高齡社會」，未來更多國家將會步上後塵，不單只是高齡，而且獨居的人口也將成為數據的一部分，相應的殯葬需求預料也會愈來愈蓬勃。殯葬事前規劃讓顧客預先選購殯葬產品與服務。網上殯葬意願計劃系統－協助顧客把殯葬需求與想法的細節一一預先記錄在雲端待用。這些服務項目的選擇將更有效的為這個社群提供更完善、更個性化的殯葬服務，守護顧客生命最後的尊嚴，一個善終的機會。環境保護意識抬頭也是殯葬業需要正視的世界趨勢。由於土地資源的限制，綠色殯葬將會是未來無可避免的潮流。「生

命源於自然，也歸於自然」是綠色殯葬的精神。所謂綠色殯葬指的是充分運用科技、先進的設備、創新的殯葬形式、專業的管理模式，達到生態安全、環保、節能、殯葬效益最大化，推動可持續發展的殯葬模式。在土地成本日益高漲的趨勢下，火化將會成為世界殯葬的主流，韓國火化率為約74%，日本為99.85%（2008年），台灣為95.65%（2015年），瑞典及丹麥皆達75%，英國為72.45%，紐西蘭70%，澳洲則為65%。除了伊斯蘭國家因宗教因素，世界其他國家的火化率預計將會繼續攀高。除了火化，樹葬、海葬、花葬、花壇、生態葬等也是很多地方開始在推廣的綠色

殯葬概念，逐步減少土地資源的消耗，有益於生態環境。看來殯葬業也必須順應世界環保意識趨勢而做出改革。納骨磚、納骨牆和納骨廊道的概念是把火化後的骨灰，鑲嵌在紀念公園的雕塑、花壇、圍牆、廊道等庭園造景，與環境合為一體，既保存骨灰，也美化環境。「植存」的做法是將骨灰裝入可分解的容器，埋藏在森林樹木底下、花坛或草坪，地面上不會有殯葬設施。「拋葬」是將骨灰裝入可分解的容器，投入河流、湖泊或大海；「撒葬」則是把亡者骨灰直接拋灑在大自然的海或土壤裏。對於一向以來主張厚葬的中華民族，綠色殯葬概念會是一個挑戰，我們要如何順應世界趨勢，但保留民族的孝道精神？採用綠色殯葬後，子孫們該以什麼方式來追思故人？清明節時如何祭祖？在沒有墓碑的情況下要在哪裏進行祭拜？等問題都是殯葬業者必須慎重考慮和思考的。從2019年尾開始，新冠肺炎疫情的陰影籠罩全世界，各行各業都受到嚴重的影響，當然也衝擊著殯葬業的營運。在一些疫情比較嚴峻的國家，在醫院接收遺體、和客戶商談殯葬安排、遺體的處理流程、追思禮堂的人流管制、檢測訪客體溫、記錄訪客個人資料、出殯交通安排、茶點安排，一切一切都必須把預防感染、定時消毒、殯葬工作人員與客戶的防護

安全為首要注意事項，讓客戶放心的進行殯葬事宜，也保護業者的安全。厚葬，一直以來都是華人對故人感恩的一種行為表達。但一場疫情改變了中華葬禮習俗，在世界多個國家實施的行動管制，都限制了群聚的活動，當中也包括了殯葬活動的人數限制，人們因此只能小規模的進行殯葬儀式，甚至有一些受行動管制影響而無奈無法出席親人的喪禮，在馬來西亞，一旦被檢測為新冠陽性而死亡，亡者遺體必須立刻妥善處理，所以追思儀式唯有後補。在疫情期間，一些殯葬業者創新的採用了網絡直播喪葬禮儀的過程，為的就是讓沒辦法千里迢迢趕來憑吊的家人，有機會參與追思與道別，至少沒有留下生命中太大的遺憾。至於新冠肺炎的亡者，殯葬服務業者也調整了作業流程，在處理遺體后補辦喪禮追思，期望減少生者的遺憾。到此刻為止，新冠疫情的危害還未解除，也不會立刻消失，或許殯葬業需要習慣新冠相伴的新常態，以全新的形式提供優質且安全的殯葬服務。根據觀察，新冠疫情也加速

了殯葬業的數碼改革進程。自新冠疫情的爆發以來，很多業者以自媒體（社交媒體－臉書、Instagram、推特、LinkIn、Pinterest、Google+等）為宣傳管道，通過網絡接觸准客戶，以文字或視頻的製作，提供殯葬相關的資訊，推介本身的產品與服務。一些殯葬業也開始線上直播，進行一些軟性課題的訪談節目，為公司打造曝光率與知名度。業者也開始發覺這是個資訊發達的年代，所有業者的產品、服務、收費等項目都在網絡上一目瞭然，彼此的競爭也變得非常的透明。也有業者為顧客提供線上拜祭便利、清明代拜服務等，網上直播超度法會等服務項目，都是順應大環境的改變而衍生的活動。明智的殯葬業者，不再打價格戰，反而更傾向於跨界合作，塑造本身的特色，藉助網絡平臺最大化本身的優勢，取得互惠互利的經營模式。

面對老齡化人口、綠色殯葬理念的擡頭、疫情籠罩、網絡科技發展等世界趨勢，我們可以從殯葬改革的歷史中看見殯葬業的求生革新如何適應世界趨勢，以新思路、新技術、新科技應用，完成殯葬服務的使命，更重要的是這一切革新的背後堅守以人為本的核心價值，尊重人文，傳承中華殯葬文化的內涵，慎終追遠，飲水思源。這是現今殯葬業面對的挑戰，殯葬服務內容必須跟上社會的改變，突破舊觀念、舊做法，也必須與經濟、市場、消費習慣取得結合與平衡，殯葬業才有辦法持續發展。讓我們在求生革新中，一同守護中華民族不朽的文化吧。



馬來西亞華人 墓園業者現階段 立場定位與經營方向



王琛發

馬來西亞東西方生死文化研究所所長

家家戶戶的歷史文化背景

當爺爺牽著孫子們的小手上墓拜祭自己爺爺，那是心中感情的傳遞，他正在讓子孫知道，長輩對待死者尚且音容宛在，永留心中，孩子就應當愛護活著的長輩，更應珍惜現在的相處。當祖孫靜靜的坐在墓園一個陰涼的角落，享受著清明和風的寧靜，爺爺在墓前緩緩告訴孫兒自己爺爺講過的故事，這就叫傳承。當孫子的後代也聽過這個故事，在海外傳播給更後的人，這就是開枝散葉，這也是慎終追遠，不忘本源。

而人們逢年過節到墓園，親友聚會、陌生人也互相遇見，看到大家做共同的事，都是在盡孝道、慎終追遠，有相同的價值觀，有相同的文化實踐，就會共同認同社會是善的，自己也是這善的一部分，而且自己的生活文化是有歸屬的，歸屬在家族、社會、民族，還有祖先的歷史。祖父告訴孫子的故事，也就是孫子告訴自己孫子的故事——我們是誰、我們從哪裡來、我們怎麼做人，我們是華人。

這樣就是從家族到民族的老本，也是無形價值。華人墓園是承載著社會資本所發揮的無形而龐大的價值的載體。在一個多元文化的世界，你不能僅知道自己的文化，或者從功利的角度思考人心與人性的事情，就用簡單數學論述討論他人，企圖轉變我們的傳統，批評延續我們民族生生不息的載體。

有些人墓園的設施與經營的土地規模，有的人建議控制華人墓地價格，以及建議控制建築規格，我認為這是缺乏殯葬行業的業內知識，也缺乏作為其背景華人文化認識，還有忽視市場開放的調控與監督，導致從誤解去建議。

我在2000年即開始提出，在華人世界的文化歷史脈絡，墓園是公共空間，是生者與生者、生者與死者、“他者”與“我們”對話的空間。討論墓園的存在形式、經營方向，不是討論單純的“定價”問題，而是討論這特殊形式的公共空間，具有承載著由國家民族到家庭親友記憶的功能，也是開展相關議題的公共空間。民間的、甚

至是少數族群/民系對內對外對話的公共空間，是否應該受到壓縮？

就好像我那幾年在多處大學講座都說著同樣的說法：我們在村裡為了開發一個社區，打墓園主意的結果就是平墳，但我們可能面對的風險很大，這是同時平掉了很多個人在國外和其他地區“想回去看祖先”的想法，磨滅了這個話題，從此就剷除他對國家民族最具體也最親切的家鄉記憶。反過來，曾經有個西方一個國家近半世紀和一個亞洲國家相互軟對峙，忽然有一天這個西方國家的領導拿著老相片到亞洲國家，國際新聞上都公開說拜大家替要他找祖母的墳地，結果這個亞洲國家民間流傳著大眾最容易集體合理轉態的理由——全國都覺得有必要支持“咱們孫子”當上對方領導的國際成果。

可是，從華人族群內部原來有“入土為安”的說法，以及華人社會將祖先墓地視為子孫繼承民族開拓主權的歷史立場，加上許多墓園的地契是政府法令保障的**Free Hold**，即華人翻譯為“永久地契”的**999**年，墓園的經營管理方的任重道遠，就在保持本方面的公眾承諾。他們要如何維持可持續發展，並維護著如此集體意識如何能在大眾日常對墓園的需要當中實現，也是挑戰。

簡單說，墓園為何仍需如此存在、如何繼續存在的問題，牽涉的事情多，應該考慮的領域也很廣。有時不能純粹看成地方的問題，任何部門要定立相關華人墓園的新政策，都應該考慮那些歷史以來存在的理由，以及考慮如何維持其原來屬於民眾文化的積極社會功能。任何人士討論華人墓園，包括對墓園價格提出意見的消費人組織，我們都樂於聆聽，只要有人提出議題，就是提供大家說話自由和分享民主的機會，讓問題因討論而更加接近全面理解。

今年，國內有消費人團體，尤其他們的領導包括來自其他族群的我國同胞兄弟，對華人葬地的存在，提出了一些疑問，我們覺得是好事。由於有了主動的提出，締造了我們有機會發言的溝通與對話機緣。而我們也希望大眾通過溝通對話，能有更多的相互理解。希望大家要發言前，必須多些衷心的溝通。

維繫社會的公共空間

我們還得首先理解在地的華人傳統，以及他們和當地墓園的關係。

南洋華人的墓園，不單是純粹的紀念先人的空間，是連接著當地華人與他們祖先淵源的場所。所有這些墓園的主動任務，是設立這些墓園的公共群體賦予任務的載體，扮演維持文化傳承與社會教育的公共空間。當我們說這裡有一片山地，形成地區上百多英畝到數百畝的墓園，俗稱“福建山”或“廣東山”或其他地方名稱的墓園，包括是以南洋當地地方名稱命名而稱“唐人山”或“華人山”的，墓園裡頭的每塊墓碑，也都是按照傳統，記載著先人祖籍的省縣，甚至是細節到村鎮的來歷，這就說明他們是一代接一代來自這些中國地方的開拓先民，或他們的後代，以彼等祖鄉文化傳統與科技知識為支撐，在這裡開天闢地。墓園的存在，意味著由祖先擁抱著祖籍記憶埋葬在當地，見證華人依祖籍文化在當地開枝散葉，所以在地方上安身立命，亦意味著子孫繼承他們在當地的一切，擁有文化落地生根的開拓主權。

這樣一來，墓園即是族群保護子孫生命的意義生生不息，文化生態的發展綿綿不絕的現場教育基地。有基於此，馬來西亞的華人墓園，有些會設立地方歷史紀念館，有些墓園會設立抗日英烈紀念場所，有些墓園設立家族休閒村或開放社區公眾活動空間，有些墓園承諾定期主辦文化與社會活動。而且，最低限度，墓園年年也是要延續著由中國古代公眾墓園延續下來的傳統，就是借著售賣墓地收費盈利，完成墓園這個大眾事業單位聯合死者與他的家屬共積功德，捐贈辦校興廟修橋鋪路等公益。舉例，有些墓園設有抗日英烈紀念、有些或開放活動空間給社區，甚至有些墓園承諾定期主辦文化與社會活動。這些都是主家購買支持，才有能力長期經營公益，也確保墓園可以成為教育子孫之地。

所以馬來西亞的合法華人墓園，也因著其傳統定位是很明確的，在群眾心中，多有將之視為維持文化傳承與社會教育的公共空間，馬來西亞傳統的華人墓園自傳統以來也是在有法可依的

法律認可範圍，提供三項公共承諾：日常打理、永久經營，以及集合眾力共同積功德。其目標也在落實到每個家庭的需要，支援家庭逢年過節凝聚親友認同、社會持續文化認同。墓園因此都是依賴主家購買支持，確保有能力長期經營公益，也確保墓園是教育子孫之地。

由此看，家屬選擇墓地，首先是選擇要去的墓園，不單是根據一個穴位價格選擇，是考慮墓園整體承諾與概念，以及考慮當地不同墓園經營的氛圍，看看哪一處墓園符合他的子孫社會教育與家庭教育的價值，回歸到本身付款能力和思想觀念做決定。假如你認為墓園收錢做的公益項目，不是你認同的目標，可以選擇別家。或者你支持墓園做這些項目，認為對子孫有效，但考慮到自己能力，也可以選擇低價的單位。或者遇到特殊的人事。社會上的許多單位，包括我們墓園商會的所有會員，年年也經常有贈棺送地的義舉。

不過，很遺憾的，當代馬來西亞屬於社會或社團經營的“義山”，作為民眾自古集體經營的墓園，自2003年便受到政府稅務風波的影響，在華人社會向當時政府解釋後，中央政府依然有稅收和防範的理由，不改原來強調非盈利組織也要徵稅的目的。政府只是規定其收入必須專款專用，只有把收入使用在本義山的建設，而不是捐款給教育和族群公益，才能有機會獲得收入豁免繳稅。這就使得很多義山向外捐款支持社會福利的空間，受到壓縮。

而私人企業走入經營墓園行業，由於沒有社團章程捆綁不可越界，自己股東便可以決定不計較稅收和犧牲盈利，於是也有著依法繼續墓園族群公益傳統的靈活；甚至會配合華團，把在其他空間難以實現的族群文化歷史建設，由墓園在法律上作為土地辦到。就像一些地區的抗日英雄、歷史事件殉難義士的紀念碑和紀念館，包括華僑機工等，因著墓園在法律的定義上是私人擁

有的土地，是地主的業產範圍內，有公共空間的意義卻不是法律嚴格定義的非私人公共場所，只要我們的會員願意無償提供地段，甚至是整個墓園最貴的地標地帶，是我們作為地主的自由，就看我們有多大的能力以自己的犧牲出售墓地使用權的利益，去滿足鄉親父老的美好願望，由建設到處理都方便得多。

另外，大家會選擇私營墓園，其實也是因為想要得到一個確保先人不會半途被遷走的保障。根據《地方政府法令》的第96條，各地方政府有權封閉墓地地點或骨灰場。雖然華人義塚是保留地，可是另一方面，很多公眾墓園的土地權屬於公家，雖說規劃為基地區而又交由屬於民眾集體事業的墓園組織，卻畢竟不屬於管理墓園的民眾機構私人擁有。按說各地方政府固然需要考慮民意，但從法制的保障確實避免不了隨時收回的可能性。近年來，經常聽聞許多百年墓園面對被不同地方政府強迫遷地的風波，有的民眾保留原地的意願解決了，有的最終還是搬遷了，有的擱置而不知何時又會爭議。

私營墓園並非就不會遇到政府的征地，但若果民眾的公共義塚或稱“義山”是地方群眾以集體組織名義購下的私有地段，又或者是企業開發為私營墓園的，土地都是單位出錢購買的私有資產，甚至是法律上規定999年的“永久地契”，主家埋葬與祭祀家人的使用權是更有保障。因為，在制度要保證大家努力掙錢以促進經濟流動，促進社會，就得保護他們掙錢購買的私人財產。因此，任何部門政府部門或開發商，若有意思要徵用私有土地，或者碰觸到私人土地的完整，都得做出大數額賠償。即使因各處地價的高低不同，會決定各處墓地的成本和價格的高低，但還是有制度增加長期入土為安的保障。主家當然更樂意物色這類墓園裡頭的墓地，確保先人入土為安不易再遇變化，未來不容易遭受遷移，造成子孫困擾。

尊重人權的無障礙空間

現在的事實是，馬來西亞民選政府的工作，是從政策上提供空間。可是，各級政府單位在實務與細節上，卻不一定有責任承擔起華人社會所有公益事業，也沒有這個能力照顧每一處細節。尤其是有好些官員，都是來自其他族群，少有接觸華人文化，不見得理解華人文化如何能融入與政策互相支持的情境。何況，華人社會的一些具體的社會事業，是屬於地方性質的，而且是限制在服務著本族群內部成員，雖說也可能牽涉多元族群關係，卻不屬於全民事務，因此可以要求單位訂立政策或執行工作隨時小心注意遇上這些事務，卻不可能苛求相關單位人員處處細節事先明白而分心關注。因此，在華人社會內部的很多事情還得靠自己設法的情況下，墓園的收入轉化為捐款，甚至提供空間讓大家在其範圍裡頭舉辦各種活動，就是可以照顧公款補助以外的不足範圍，又是華人社會自我支持族群內部各種社會建設經費的來源之一。

而且，墓園的收入，不只是要朝向支撐社會公益的開銷，其實還要維持自身的內部運作，盈利絕非非外人看來那麼多。要知道，有大部分墓園提供的墓地是“永久地契”的概念，是以999年作為永久管理承諾，他們現在的定價，都是建構在一次的收費，卻要為了未來永續經營。一旦確保主家安心999年，是當地社會文化的要求，又屬於契約範圍的承諾，其實踐是價值與價格的支付與收入，還牽涉著死者家屬與經營者的關係。這樣看，經營墓園，沒有一種情懷，沒有一種社會責任，是做不好規劃和設計的，最終可能在土地賣完，進入長期管理，三五代管理者之後，越到後來越多挑戰。

據我所知，我們私營墓園商會裡的會員，至少在經營方向的這一點上，都是有考慮上述問題，共同都會認識到要把墓園視為服務社會的事業，也看到工作要求我們負起文化使命，而非以為依靠墓園可以賺快錢。以至今為止，我們和政府部門對話，一直都強調，我們傳統的經營者，不論以群眾集體組織辦的歷史上叫“義山”的私有土地墓園，或者是由註冊的盈利性質公司或者非盈利性質公司/基金會管理的，都是有別於那

些沒有墓地也把殯葬作為傳銷或金融炒作外套的外來業者，後者沒有實質的土地作為合約的承諾，隨時可以撤退國外無影。

但是，我們也需要公眾的理解，墓園是全民公共空間的場域，是市民社會的載體。尤其是外行者，他們不理解專業也不保持溝通，而就我們的問題，向馬國各級政府單位提的建議，可能是不恰當的，也可能會危害公共利益。

有些人以為一英畝地可分割出一千片的墓地，建議政府據此限定墓地的大小以及規定墓地價格下降，並且還回頭告訴我們，認為這其實是幫助到我們“增加可銷售的數額”兼且“薄利多銷”。這是我們反對的。這是因為他們忘記了，我們的經營，不是為了壓縮空間收藏更多死者而存在，製作大片單只是鋼骨水泥與石頭連接成一大塊的土地，更不能只是為了因此能多規劃出一片變成三片，反而能賣出超過過去一片的價錢，而樂的消費者省錢，我們得利益。因為，我們擔心到頭來反而傷害消費者的公民權利。

從公共衛生和保障公共空間的社會互動，墓地需要道路、溝渠、服務空間、祈禱場所、紀念場所、公眾活動場地，還要植樹確保濕度和溫度。除了要綠化應付氣候、保護環境的成本，去確保人們逢年過節周而復始慎終追遠，維護孝道與文化傳承。此外，我們還得隨著老齡社會，尤其重視無障礙環境。

墓園要確保公民權利，尤其確保所有人的平等，包括與家屬親人共處的機會平等，個人情感能夠舒展的平等，所以一定要有相當多地土地，用在無障礙環境設施。這固然會增加成本也因影響價格運算，但是確實因此而確保老弱、傷殘、病患、孕婦走向公共活動的權利。誰也希望壓低成本，增加銷售也增加利潤，但這應該是從科技改造和管理精練去提升。如果把考慮的方向一味的主攻在壓擠收藏遺體的空間而強調低成本、低售價，不去考慮公眾使用無障礙、可持續空間的人權，反而是剝削消費人權利。而且，後果又可能增加到訪墓園者的風險，尤其是亞健康和慢性病患者，或者傳染病感染。這一切健康的影響，或小或大，最終可能是由墓園到訪者家裡買單。又或者是，大家因行走困難，將傳播孝道

與文化、促進人際溝通的公共空間，都視同畏途，老人和小孩都去不了。爺爺不能拉著孫子的手講故事，代價更大了。

私營墓園甚至有些集體組織經營的義山，現在流行一次性收取全部費用，是因為墓園必須集中大筆資金，才可能以大規模的規劃和運轉，完成整體規劃，比不斷維修更節省，打造更理想化的墓園環境。同時，也可以節省許多為了分年分月收費的人力和資源。何況，現在的義山管理，也重視基本的空間佈局與景觀氛圍。可是，主家如果無法做一次性的支付，他們其實可以視自己的經濟情況而決定。若經濟情況不允許，主家無從承擔一次性繳付在“永久地契”保障下的使用權，也可以選擇那些徵收較低的下葬費用的墓地，以後每年繳交管理費的義山。

說實在，如果以30年到50年計算，不論公司負責經營的墓園，還是集體組織經營的華人義山，整體價格其實和相差不大。只是，兩者付費形式不同。前者是一次性繳付所有的費用，包括土地費、管理費等等都是一次繳清；而後者則是在收取下葬費用以後，家屬要年年自付除草和維修等開銷。以現在華人義山言之，每年一般都得由每家主家分擔100至200令吉不等的清潔費用，還有其他費用得看個別情況。算起來，只要是30至50年，其實差不多了。如再加上每年遇上通貨膨脹，也可能影響未來年度管理費調整。這樣說，現在公司私營墓園很多都收一次性質的永久管理費，以運作費用的盈餘管理墓園的維持工作，反而是把風險由朱家各自承擔，轉變為自身責任。

要感謝現在商業自由體制，主家可以有各種根據自身經濟預算的選擇，同業也可以規劃不同的價格的墓地，大家才有維持墓園的自由經營空間，也維持了墓園經費支持族群公益的空間。我認為公眾組織，包括各地區的消費人權益組織，更應當先去理解華人墓園的功能，然後協助地方公眾關注，甚至支持墓園的存在，確保墓園向著主家實現日常打理、永久管理、共積功德的承諾。但是，千萬不應該只看到某個商家搞手段謀暴利，就要否定華人墓園傳統的籌集成本和運作經營模式。

價格自由才能反對壟斷與保證服務

我要強調，現在一些人認為私人墓園與義山墓地價格太高，會導致低收入群無法負擔，更建議政府管制墓地的價格，出發點是關心弱勢群體的權益，是一種很直接的，不做其他思索的反應。對弱勢者的同情，我們很贊成。但我認為，在現在階段，每個地方的群眾不是只面對一家墓園，也不是沒有選擇的餘地。而且，正如上說，使用者不是來購買一片墓地，是基於墓園的整體規劃和承諾，付款取得使用權。因此，現階段，最好的方法，應該讓各個具體地方的墓地價格按照當地地價還有其他因素的影響，自由浮動，讓墓園間互相比美競爭。市場有比較有競爭，才能避開同業聯合壟斷，也才會有效抑制參進來攪局的奸商。消費者是要有所比較，不斷在比較當中提出意見，才能促進行業更進一步良性競爭，也讓大家有機會做出最合適的選擇。

不過，從更理想的角度說，我們還是主張，生養死葬理應是政府的責任。華人社會的集體組織，或者私人公司，凡是經營墓園的，尤其是要買地來經營墓園，成為土地一旦是座墓園難以再改為其他用途的地主，替政府解決公民生死大事的去處，還要繳納各種稅，本來就是負擔，不如讓稅收轉換為主動選擇的地方福利或者教育的免稅捐款。而另一方面，要降低墓地價格，不是質問公共義山或私人公司經營的墓園，最好大家能說服政府提供免費土地，這樣就能減輕成本增加收入，再轉移到社會福利捐獻。

這是在很多年前，2003年政府向義山徵稅風波的時候，我便提出過的問題：華人社會組織籌款協助政府解決原本屬於政府的責任，連死者都得捐了錢才有墓地使用權，所以在華人社會墓園收的錢叫大眾“香油錢”。問題就在，哪有人真的說到做到，籌款幫你做事，你還要向他收到的捐款從中抽“所得稅”？

近年來，很多義山組織積極尋求與私人的投資者合作，也是由於徵稅問題。很多小義山因為缺乏土地或者沒有資金開闢墓地，但當地墓地又供不應求，就只好找上想要營利的私人合作，想要他們投資建設或者買地擴大墓園。而自己的收入本就不要給政府抽稅，但按照規定再投資入墓園，又是資金不足，就更可能有外人介入的機會。可是，坦白說，私人組織公司去經營私營，和華人群眾集體組織經營的義山合作，雙方都必須承擔風險。一方面，是我們有些有經驗的私營墓園到鄉鎮，想要做生意要回饋社會，還得擔心在小地方投資失利；另一方面，義山組織其實也會擔心理事貪污導致墓園主權被奪，公眾面對封建迷信宣傳與奸商斂財。何況，又是一些外行人因為覺得有利可圖，也想靠傳統義山轉為現代生意？

今年馬來西亞中央政府主觀貿易及消費人和國內工商事務的兩個部門，都有建議，要規範未來所有私有土地墓園，包括義山等使用公有或私有土地的私營化墓園，相關私人投資公司，都必須要擁有過去的經營歷史，以及擁有專業能力的證明檔，在進入經營前還要經過專業學術評審的評估，我覺得這種管制和規範是好事。

老實說，目前管理義山各個單位的董事人，大都由來自各籍貫鄉團的領導人兼任，都不是殯葬業專業，也不一定很熟諳歷史文化。他們基本上都是有自己事業，日常得花費時間照顧自己謀生，而將業餘時間熱心社會服務；所以他們一般都是參加社團的選舉，被多數票的信任選舉出來，又被委託在集體管理義山/墓園的董事會。但是，他們即使不是行家，憑他們的社會經驗，他們還是可以從公眾利益與消費者立場，完成對政府談判，對公眾負責，監督專業的承包者或職員，維護華人義山主權與殯葬文化權利。所以，若非地價昂貴的困擾，他們是有能力將主動權放在義山管理層，跳開私人投資把義山土地化公為私的一切牽扯，開創新的模式。

雖然目前私營墓園團隊也不一定是殯葬業專業科班畢業，但因為這些企業都是以商業機構模式而市場運作，他們更會注重花錢和時間培訓員工，提升員工素質和知識，不少同業已經已經具備支援各地專業服務的可能。所以，未來人員如果能轉化成為都是以專業的學歷，是有機制能確定群體的服務資格的一群，就可以保證成為更好的服務隊伍。這時，馬來西亞公私墓園業才有更上一層樓的保障，或更應該“還政於民”，從維護歷史文化出發，不管政府或私營業者，可改變自身定位，去支持產權屬於地方公眾的義山做得更好。私營墓園培養出擁有學歷印證資格的專業人員，以公司的良好記錄，轉向以公司資金再加人員學歷和經驗，是一種優勢；這樣可以確保他們作為公眾組織的承包者，由公眾組織招標而一路監督著，去承擔服務屬於大多數人的群眾組織。如此反而可能替本身乃至華人社會帶來更蓬勃公道的經濟生態。

我們應該回歸一個基本的公民權利的認識：養生送死本來就是政府對人民的責任。歷史上，我國各別地方政府也確有撥地予民的記錄，這種傳統應當維持與擴大，也效仿國外包括倫敦、日本等國家，墓園區由政府免費或低收費提供，並尊重墓園牽涉信仰文化，把土地主權交由社會組織、宗教團體或是血緣性、地緣性的單位，讓他們代表群眾擁有墓地與監督操作，然後這些公塚機構再以競標的方式委託私營機構管理，這樣才能更多方向check and balance，各部門以制度和法規做裁判、民眾公益機構當守門員，再由專業的管理隊伍把專業做好，三者互相牽制與監督，更好的服務大眾。同時，國人也不必在討論民眾是否為了入土為安的習俗，再去討論為何要死者家屬分攤私人地皮價錢。只要政府撥出墓地支持人民應有的基本權利，並由經濟福利支持老百姓應有的殯葬尊嚴，事情就會朝向更健康方向。

兩個重申

第一，地價一定要放開，讓市場自己在自由浮動的過程，也是讓群眾評價合理性的過程，並且群眾會以自由選擇的權利，制裁不公道的定價。我相信，市場自由才能讓市場最終反映群眾的要求。何況，每個地區有不同地帶的地段，各地段的地皮價格本來都不同，地價本來也就是自由浮動的，政府其實很難制定一個所謂全國性質的合理的墓地價格。萬一政府定的統一價格，高過全國各地的合理地價，就會導致奸商投機者都覺得投資土地做墓園比別的行業利潤高，蜂擁而進入行業，最後反而導致遍地太多墓園，全業普遍面臨跌價虧損。相反的，如果政府規定的墓地價格，是在過了一陣子以後低於全國各地地價，也可能造成未被開發的墓地被改造為其他地價好賣的用途，反而導致葬地緊張，或地區上剩餘的業者有機會壟斷抬價。

第二，墓園商會的註冊，英文定位是 Chamber，就是帶有同業內部協商與仲裁事務機構的意義。它作為同業共同體，目標不僅是要保護會員的合法利益，也是要保護合理的良性的外在環境和經營氛圍，確保所有華人墓園都能永續經營。尤其思考著本行業所經營的場所是民眾的公共空間，涉及文化傳承與社會責任，所以我們會關注業內業外人們對殯葬行業的認識。我們也很關注業內現象，尤其是有些無證業者，非本會會員，而又不接受法令約束，靠著某些地方關係或濫用法律漏洞，可能會給社會造成負面影響。我們是早在去年，就組織業界、法律界和學術界的專業，與國家多個部門持續溝通對話，由確保行業與公眾利益一致去支持永續經營。我們當然也歡迎各界持續與我們交流，提供各種有建設性的意見。



作者為馬來西亞私營墓園總商會會長。現任閩南師範大學講座教授閩江學者，山東大學儒家文明協同創新中心訪問學者，馬來西亞道理書院院長，越南國家人文與社會科學大學中國研究中心高級研究員。 本文源自作者2018年清明節期間，代表本會回應馬來西亞各報刊媒體與電臺電視臺媒體訪問的底稿全文



吳寶兒

萬安生命業務行銷部 副總經理

每每站在人生終點的第一線，在在印證了面對生死交關的脆弱不堪、忠孝二難全的交錯情感，捨與不捨？難於抉擇！是放手？是續命？是孝道？還是愚孝呢？都是身為兒女、夫妻、父母的徬徨與不捨，真難以下作決定！

談談我今年切身經歷的案例，為難~難為!!

H女與一群好友正當在國外跨年，突接獲家人急電，媽媽在家中跌倒，頭部重創大面積出血，急得似熱鍋上的螞蟻，當下僅能不斷的哭泣與祈禱媽媽能等她回來，快速地趕回台灣來。H媽70歲、身體硬朗健康，與兒子同住，打理獨身的兒子生活日常，女兒們也都住附近，天天都回來跟媽媽談話家常，日子過得也算是悠游自得。這次不巧地摔倒在地，頭部著地，無明顯外傷，五分鐘後才被發現，緊急送醫，因頭顱內大量的出血，且血塊位置壓迫腦部，更加難以處理。醫生給H家人二個選擇，開刀與不開刀？開刀後最好的狀況也會因腦部缺氧過久成為植物人，也有可能開腦時不幸死於手術台上；另一種是不開刀處理，等待病人的自我求生意識與決定。不論是哪一個決定對家屬來說，都是二難，熟不知一跌倒就昏迷了，根本讓家屬措手不及更有好多話來不及交代，誰也不想也不敢做決定，深怕自己就是那一個被指責不孝的罪人。然不面對還是得面對，子女們決議不開刀給媽媽最周全的照顧，大家輪流排班好好給媽媽擦身翻背等照料。然下一個難題又來了，要延續生命就必須能自主呼吸、進食、排泄，否則仍須借助三管之力(俗稱三管：尿管、鼻胃管、氣切管)^{註1}。因媽媽曾經說過絕不插管，女兒們不得已心痛的依循媽媽的心願~不施行插管救治；為此家中起了很大的波瀾，兒子從此不再進醫院探視媽媽，對他而言於心不忍，老人家無法進食，此乃直接餓死老人家。老媽媽最終也在17天後隨佛祖而去，結束了她還來不及道別的人生，留下家人滿滿的遺憾。

L媽媽90多歲，六個兒女，個個都為業界精英，也有是醫護專業，各撐起一片天。但媽媽喜歡獨自與外傭生活多年，幸運的是外傭對老夫人盡心盡力的照顧。然人老將就會退化，老人家隨著年齡的增長慢慢地退化老去，加上年初天氣不穩定不小得了風寒，嚴重導致中風，無法言語、不能進食、更不良於行，子女們忍痛決定給老媽媽插三管，老人家每天也僅能睜著眼睛看待，流淚不已。然因醫院規範一個月後出院返家療養照料，但因無法全心照顧及外傭非屬專業看顧，子女們再次決定將老媽媽送去台北市最頂級的安養機構作最好的照顧，單單一個月住宿照顧費及外傭費用超過10萬元以上。初期老媽媽還會有所反應或知覺，隨著日子一天天的過去，家

人們的探望從天天來、三四天來、周周來、越來越不知何時來？老人家的眼神也逐漸呆滯，過多時間總是閉眼著，子女們也更害怕去面對此場景~還要這樣情怯多少？只能問蒼天！！這到底是人孝順？還是錢盡忠呢？

對於五年級生的我而言，雖身處於物資不及現今豐裕的年代，但父母也極盡可能的讓我們生活與情感都不虞匱乏。反觀，現今的我們，上承載著父母之養育恩，下延續著子女之寵愛情；天下父母心，生活的愛會不會因角色的不同而有所轉移呢？我們曾經歷過的為難，是不是自己先決定，安排自己的人生最後終程，醫療自主權、預立遺囑、道別方式的安排等，為了是不讓子女為難，終活^{註2}精彩的謝幕一生。

註1：聽到必須「插管」這兩個字大家就會很緊張。就維基百科解釋「插管」是一種臨床醫學治療，是通過人體表及體內的孔腔將導管插入人體，用以輸入和吸出氣體或液體。以「鼻胃管」為例，是將一根管子經由嘴巴放到氣管裡面，少部分是經由鼻子放到氣管裡，藉由這管子建立一個呼吸的通道，可提供氧氣輸送的呼吸道，又叫「氣管內管置入術」。只要不呼吸，短短幾分鐘就腦死，所以插管是急救很重要的步驟。常見的是手術上由麻醉科醫師執行插管，手術後再將管子取出，大部分是安全的。另一是在緊急救命時，病人因呼吸喘、氧氣差、二氧化碳高時，緊急把管子放進去，是救命的重要步驟。等病人情況改善了，這管子就能拿掉。所以太多的恐懼都是來自於不了解。

註2：「終活」是「為了迎接人生終點所進行的準備活動」，源自於日本，除了告別式與墓地的選擇、財產的處置外，還包括其他精神層面與實質行動的準備，在死亡來臨前，學習如何活得更有意義、想對親人留下什麼信息、學會捨棄、不執著等。人生最後旅程由自己決定，不造成家人的困擾，以正面態度面對死亡。

「病人自主權利法」於108年開始施行，包括末期病人、不可逆轉昏迷、永久植物人狀態或極重度失智等四類得實施預立醫療決定之臨床診斷標準，及得提供預立醫療照護諮商之醫療機構條件與人員資格，衛福部同時發布「預立醫療決定書」格式，具完全行為能力者，可以透過「預立醫療照護諮商」事先立下書面之預立醫療決定，選擇接受或拒絕維生醫療或人工營養。讓病人的尊嚴善終權利又向前邁一大步，可至醫療機構進行諮商，簽署預立醫療決定書，並由醫療機構上傳完成健保卡註記作業。

「預立醫療決定書」：意願人可在五種臨床狀況下，就維生醫療、人工營養及流體餵養分別勾選以下四種選擇：1.接受2.拒絕 3.當意識昏迷或無法清楚表達意願時，由醫療委任代理人代為決定。4.在一段時間內接受嘗試治療後停止。

意願人：
預立醫療決定書

本人 (五種醫事)經「預立醫療照護諮商」，已經清楚瞭解「病人自主權利法」，賦予病人在特定臨床條件下，接受或拒絕維持生命治療，或人工營養及流體餵養之權利。本人作成預立醫療決定(如第一部分、第二部分及附件)，事先表達個人所期待的臨終醫療照護模式，同時希望親友尊重我的自主選擇。

意願人
姓名： 簽署： 國民身分證統一編號/居留證或護照號碼： 住址： 電話： 日期：中華民國 年 月 日 時間： 時 分

見證人或公證證明
我選擇以下列方式完成預立醫療決定之法定程序 (請擇一進行)：
☐ 1、二名見證人在場見證：

見證人1 簽署： 關係： 連絡電話： 國民身分證統一編號/居留證或護照號碼： 見證人2 簽署： 關係： 連絡電話： 國民身分證統一編號/居留證或護照號碼： 日期：中華民國 年 月 日

☐ 2、公證：
公證人簡閱閱位： 日期：中華民國 年 月 日

說明：
一、 見證人必須具有完全行為能力，且親自到場見證應是出於自願，並無遭受外力脅迫等情況下簽署預立醫療決定 (病人自主權利法第九條第一項第二款)。
二、 見證人不得為意願人所指定之醫療委任代理人、主要照護醫療團隊成員，以及繼承人以外的受遺贈人、遺囑或言定繼承人、其他與意願人死後有利益關係之人 (病人自主權利法第九條第四款)。
三、 根據公證法第二條之規定，公證人指當事人或其他關係人之請求，就法律行為及其他關於私權之事實，作成公證書或對於私文書予以認證之權限。公證人對於下列文書，亦得因當事人或其他關係人之請求予以認證：一、涉及私權事實之公文書原本或正本，經表明係持以境外使用者。二、公、私文書之原本或正本。

意願人：

第一部分 醫療照護選項

臨床條件	醫療照護方式	我的醫療照護意願與決定 (以下選項，均為單選)
一、末期病人	維持生命治療	1. ☐ 我不希望接受維持生命治療。 2. ☐ 我希望在(一段時間) 內，接受維持生命治療的嘗試，之後請停止；但本人或醫療委任代理人得於該期間內，隨時表達停止的意願。 3. ☐ 如果我已就意識昏迷或無法清楚表達意願，由我的醫療委任代理人代為決定。 4. ☐ 我希望接受維持生命治療。
	人工營養及流體餵養	1. ☐ 我不希望接受人工營養及流體餵養。 2. ☐ 我希望在(一段時間) 內，接受人工營養及流體餵養的嘗試，之後請停止；但本人或醫療委任代理人得於該期間內，隨時表達停止的意願。 3. ☐ 如果我已就意識昏迷或無法清楚表達意願，由我的醫療委任代理人代為決定。 4. ☐ 我希望接受人工營養及流體餵養。
二、不可逆轉之昏迷	維持生命治療	1. ☐ 我不希望接受維持生命治療。 2. ☐ 我希望在(一段時間) 內，接受維持生命治療的嘗試，之後請停止；但醫療委任代理人得於該期間內，隨時表達停止的意願。 3. ☐ 請由我的醫療委任代理人代為決定。 4. ☐ 我希望接受維持生命治療。
	人工營養及流體餵養	1. ☐ 我不希望接受人工營養及流體餵養。 2. ☐ 我希望在(一段時間) 內，接受人工營養及流體餵養的嘗試，之後請停止；但醫療委任代理人得於該期間內，隨時表達停止的意願。 3. ☐ 請由我的醫療委任代理人代為決定。 4. ☐ 我希望接受人工營養及流體餵養。
三、永久植物人狀態	維持生命治療	1. ☐ 我不希望接受維持生命治療。 2. ☐ 我希望在(一段時間) 內，接受維持生命治療的嘗試，之後請停止；但醫療委任代理人得於該期間內，隨時表達停止的意願。 3. ☐ 請由我的醫療委任代理人代為決定。 4. ☐ 我希望接受維持生命治療。
	人工營養及流體餵養	1. ☐ 我不希望接受人工營養及流體餵養。 2. ☐ 我希望在(一段時間) 內，接受人工營養及流體餵養的嘗試，之後請停止；但醫療委任代理人得於該期間內，隨時表達停止的意願。 3. ☐ 請由我的醫療委任代理人代為決定。 4. ☐ 我希望接受人工營養及流體餵養。

意願人：

臨床條件	醫療照護方式	我的醫療照護意願與決定 (以下選項，均為單選)
四、極重度失智	維持生命治療	1. ☐ 我不希望接受維持生命治療。 2. ☐ 我希望在(一段時間) 內，接受維持生命治療的嘗試，之後請停止；但醫療委任代理人得於該期間內，隨時表達停止的意願。 3. ☐ 請由我的醫療委任代理人代為決定。 4. ☐ 我希望接受維持生命治療。
	人工營養及流體餵養	1. ☐ 我不希望接受人工營養及流體餵養。 2. ☐ 我希望在(一段時間) 內，接受人工營養及流體餵養的嘗試，之後請停止；但醫療委任代理人得於該期間內，隨時表達停止的意願。 3. ☐ 請由我的醫療委任代理人代為決定。 4. ☐ 我希望接受人工營養及流體餵養。
五、其他經中央主管機關公告之疾病或情形	維持生命治療	1. ☐ 我不希望接受維持生命治療。 2. ☐ 我希望在(一段時間) 內，接受維持生命治療的嘗試，之後請停止；但本人或醫療委任代理人得於該期間內，隨時表達停止的意願。 3. ☐ 如果我已就意識昏迷或無法清楚表達意願，由我的醫療委任代理人代為決定。 4. ☐ 我希望接受維持生命治療。
	人工營養及流體餵養	1. ☐ 我不希望接受人工營養及流體餵養。 2. ☐ 我希望在(一段時間) 內，接受人工營養及流體餵養的嘗試，之後請停止；但本人或醫療委任代理人得於該期間內，隨時表達停止的意願。 3. ☐ 如果我已就意識昏迷或無法清楚表達意願，由我的醫療委任代理人代為決定。 4. ☐ 我希望接受人工營養及流體餵養。

意願人：
 第二部分 提供預立醫療照護諮商之醫療機構核章證明

根據病人自主權利法，意願人_____於中華民國_____年_____月_____日完成預立醫療照護諮商，特此核章以茲證明。

醫療機構核章欄位：

中華民國_____年_____月_____日

意願人：
 附件、醫療委任代理人委任書（若有指定，請選填）
 本人（正楷簽名）_____茲委任_____（擔任我的第_____順位醫療委任代理人），執行病人自主權利法第十條第三項相關權限。

【受委任之人】正楷簽名：_____

簽署日期：中華民國_____年_____月_____日

國民身分證統一編號/居留證或護照號碼：_____

出生年月日：中華民國_____年_____月_____日

電話號碼：_____

住（居）所：_____

（本表若不敷使用，請另行複印）

● 病人自主權利法「醫療委任代理人」相關條文：
 查，第十條（醫療委任代理人之要件與權限）
 意願人指定之醫療委任代理人，應以二十歲以上具完全行為能力之人為限，並經其書面同意。
 下列之人，除意願人之繼承人外，不得為醫療委任代理人：
 一、意願人之受遺贈人。
 二、意願人遺體或器官指定之受贈人。
 三、其他與意願人死亡而獲得利益之人。
 醫療委任代理人於意願人意識昏迷或無法清楚表達意願時，代理意願人表達醫療意願，其權限如下：
 一、聽取第五條之告知。
 二、醫務第六條之同意書。
 三、依病人預立醫療決定內容，代理病人表達醫療意願。
 醫療委任代理人有二人以上者，均得單獨代理意願人。
 醫療委任代理人處理委任事務，應向醫療機構或醫師出具身分證明。
 貳、第十一條（醫療委任代理人之終止委任及解任）
 醫療委任代理人得隨時以書面終止委任。
 醫療委任代理人有下列情事之一者，當然解任：
 一、因疾病或意外，經相關醫學或精神鑑定，認定心智能力受損。
 二、受輔助宣告或監護宣告。
 參、第十三條（意願人申請更新註記之情形）
 意願人有下列情形之一者，應向中央主管機關申請更新註記：
 一、撤回或變更預立醫療決定。
 二、指定、終止委任或變更醫療委任代理人。



咆哮山莊

一篇長詩贈予尼

北枝花

只要你健康，我就有能力感覺出你的氣息在地球上，寫於武漢病毒蔓延期，加州的你，不知你音訊已有17年，或許你真的花葬，或許你正在世界的某一方回憶往事。

傳說中之故事由我來編：

有位和尚，人稱斑鳩和尚，經常出現在咆哮山莊，深夜裡手中端著鉢，怪就怪在他袈裟中附有朵朵白雲。

於是，咆哮山莊之夜燈們開始討論，燈火昏暗又閉目養神。有燈曰：是朵朵，被穿在和尚之袈裟上！有燈曰：是朵朵她自己穿上袈裟，朵朵她出家了！有燈曰：不對都不對，是一件袈裟自己在飄蕩！又有燈曰：這更加不對，是一隻斑鳩，牠穿灰衣！

真相如何？只有斑鳩自己知道，是何原因，會在夜間化成和尚，何來朵朵，乃因牠身上附有白色之羽毛。

朵朵曾曰：朵朵被觀世音菩薩領養了。當年無助地漫步在跨海大橋時，經過光陰之洗禮，每一個時刻都不再是牛墟村之朵朵，尼永遠也找不到她，只能將往事化成白煙消失在雲霧之中，結局如何並不重要。

夜裡風出奇地喊尼，山櫻花鳴、杜鵑藏、棕櫚樹搖、山莊有竹林、畫眉，少了杜鵑，故事裡的葬在咆哮山莊。

人間之異象見過嗎？晨陽初昇是紅黑又巨大在富蘭特密歇根，月光是凝固之黃色果凍在貝克校園之夜空，星光是冷眼就在此地咆哮山莊，風是風情萬種在呼嘯，哭泣似氣笛，似龍躍天，此刻大地之戀愛才開始。

戀愛如牛墟村，賞夜星、觀明月、採鳳凰、花尖有悲滄交響曲、你的憂鬱如蒙哥馬利克里斯多夫，她之愁顏是八千草薰，誰家女兒在彈琴，是斑鳩，咕魯咕魯，紫羅蘭張開紫色之唇在唱歌，風抱住樹跳圓舞曲，翠堤春曉。

田埂是流川牛墟村，採露在草間，香香甜甜，能否讓時光回台中。

台中之荷花追麥田，荷園菸草味滿滿，別再來，朵朵是人不是花，更非杜鵑花。

荷蘭村上一杜鵑

北枝花

一支山櫻桃花，開得不怎樣，提高嗓門叫“哈哈”杜鵑花別夢睡，人間三月天／六月木棉早上路。

杜鵑花一朵、二朵、三朵開開在荷蘭村，好像涓涓的細流，開始鑿石又穿山／在生死之大海撐住智慧之法船。

每一個時刻都在展開那笑顏，全不是牛墟村之杜鵑，牛墟村上有抱之杜鵑就在咆哮山莊。

咆哮山莊夜燈，夜燈別再吵，吵得樹影似靈妖，此刻斑鳩和尚又出現。

袈裟內藏有朵朵之憂鬱／風別再吹，咆哮山莊菊花色之城堡～荷蘭村。

☆☆

杜鵑花物語

迷迷糊糊何去，飄飄蕩蕩無回音，故鄉有棵菩提老樹，口哨音顫抖～荷蘭村～小寶貝快睡覺，小鳥兒都已歸巢，桂冠在歌唱，圖書館夜未眠，那一疊杜鵑花語，山櫻花此時開始眉開眼笑笑哈哈。

杜鵑花是我倆的國花、天國花

話說斑鳩與朵朵～梵音繞園福滿天，那是菩提音，淚盈盈不知天上今夕是何年，但聞杜鵑花物語在荷蘭村。

天上之尼星啊！天蠟下雨嘩啦，嘩啦，

當尼星 閃耀在 嘩啦之雨庭裡

看到朵朵在 實驗室洗骨頭

不知牛墟村 今夜糖廠 甜不甜

圳水在流浪 夜班車在呼嘯

蛙兒唧叫 蟋蟀鳴

尼家稻兒夜間有水喝

朵想尋找紅毛埤之水田螺

尼戴斗笠 朵提鋤頭 夜間我倆一起巡田去

☆☆

紅色城堡來了一位仙，直驅咆哮山莊，那無極/四大皆空/

玄奘大師曰：

『色蘊不可得／受想行識亦不可得／眼界不可得／乃至眼界亦不可得／眼識界不可得／乃至意識界亦不可得／無明不可得／乃至老死亦不可得／不可待亦不可得』

☆☆

有位尼姑持木魚，克、克、克、啼向天在觀音亭蔚藍之海洋／在梅林之湖山巖在鳳凰城竹溪寺／在牛墟村長腳埤。

有位和尚持木魚 咕、咕、咕、咕向地飄遊四海到竹塹/荷蘭村/迷迷離離前往青草湖。

☆☆

作者：筆名芙莎 北枝花 風信子

田野筆耕人 漫遊文字間

蕭灑走一回 嘗來風霜盡







以慈心，視眾生，猶如父母兄弟，願為他們帶來喜樂， 拔除精神與思想上的痛苦

潘柏銓

無錫菩提心禮儀服務

副董事長特助和市場部部長

臺灣菩提禮儀服務有限公司始建於1998年。公司主要致力改變社會大眾對殯葬業之觀感，本著“服務至上”、“價格透明”、“感念之心”來服務客戶。2014年回應兩岸服貿政策與大陸多家殯葬從業者簽署全面戰略合作協定，並正式投入無錫市設立禮儀服務有限公司。公司傳襲臺灣新風的經營理念，以為家屬和逝者提供同業最高水準的服務品質為己任。

菩提心在大陸開創了社會殯儀服務生命會館經營的新模式，開設了全國首家守靈會館[無錫百世菩提生命會館]。營業面積近2500平方，共設12間守靈廳，分為大、中、小三個不同的規格。是目前全國唯一一家集臨終關懷、故人沐浴、24小時守靈、定制儀式等全方位生命禮儀服務的供應商，傾力打造全方位服務高品質生命會館。

公司以服務為中心，以禮儀為主導，站在家屬的角度幫助家屬辦理好喪事。

生命的謝幕，不用充斥這炮聲與樂隊

相較於傳統的吹吹打打，生命會館更強調的是陪伴，在12間以菩薩命名的守靈室，家屬可以在優美的鋼琴曲相伴，靜靜地守候著家人，得到心靈上的舒懷。公司的客戶群分佈在40-50歲中年人群為主，多半受過良好的教育，在為親人舉辦葬禮時，多會為周邊鄰里考慮，擔心影響他人，一般都象徵性的燒少量的紙錢，也較少需要樂隊的吹奏。

一場故人沐浴，讓家庭更緊密

故人沐浴是故人與家屬的第一場告別儀式，每一位故人的離去都有自己不得已，疾病、意外...等等，而”沐浴”更象徵讓故人心無牽掛的、乾乾淨淨的好走。

故人沐浴的過程會讓家屬參與（比如擦擦手，剪剪指甲），讓家屬為故人最後的付出並在溫馨的氛圍最宣洩不舍的情緒。

一花一世界，一葉一菩提”，萬物生生滅滅，是大自然的規律

離別會給生者帶來心裡創傷，我們合格的禮儀師會對家屬做後續的關懷，透過日常的聯繫來引導、舒緩和減輕這種創傷。

菩提心希望通過對往生者的服務，來感悟生命的真諦。更加希望可以借此達到幫助逝者家屬從親人離世的悲傷中儘快恢復過來，珍惜當下的生活，感受寶貴的生命。

菩提心 是我們的願念，
社會公益 是我們的理念，
回饋大眾 是我們的信念；
服務無名屍 是公司宗旨。



走進遺世獨立的女兒國—— 瀘沽湖摩梭人喪葬初探

張孟桃

玄奘大學宗教與文化學系兼任講師

國立東華大學中國語文學系民間文學博士生

壹、緣起

2013年6月因緣際會跟著台灣創作團隊遠赴雲南進行民族文化采風活動，藉由麗江玉龍旅遊公司和獻中董事長的盛情引介，期間採訪致力於納西古樂的中國大研納西古樂會宣科會長及雲南省社科院麗江東巴文化研究所和家修所長，進入瀘沽湖後全程由摩梭人小曹部長及摩梭姑娘達瑪和卓瑪長達10餘天的深度陪伴解說，深刻領略觀察獨特又神秘的摩梭文化。

貳、關於瀘沽湖

穿越九彎十八拐的金沙江，行經茶馬古道¹，在海拔2690米的川滇交界處，雲南滇西北高原格姆女神山旁那就是摩梭人的家~瀘沽湖²。這裡全年平均溫度17度C，四季分明，冬春少雨，世居湖畔的摩梭人因保留著母系社會遺俗而神秘。

摩梭母系親族是一個純母系血緣親屬結構，其成員皆為一個女性祖先的女系後裔。居住在同一個屋頂下，共同生活，共同生產，共同消費，互相扶持，終身相守。³

參、迷人的民間音樂舞蹈

摩梭人的民間音樂和舞蹈是傳統文化的一部分。摩梭人的音樂，除了喪葬詞，一般來說，都是比較高亢豪放的，固定的音樂曲調。

摩梭人的樂器有笛子、葫蘆笙、嗩吶、鼓、錢、拔浪鼓、手搖銅鈴、口弦等。在上述樂器中較為普遍使用的樂器是笛子，男子都會吹，七八歲的牧童會吹，笛子也是永寧趕馬人旅途中能消解孤獨寂寞的夥伴。葫蘆笙是打跳時少數人會使用的樂器。其他樂器主要是祭師達巴、喇嘛在舉行祭祀儀式中使用的樂器。

摩梭喪葬，一定要跳《寒擺舞》，寒擺舞是摩梭人從古至今保留下來的一種喪葬舞，含有原始宗教的成分，是為死者亡靈驅趕妖魔鬼怪，為死者靈魂能平安回歸祖先發祥地開路。舞蹈者頭上插野雞尾，戴紅黃白三色旗的頭盔，穿鎧甲，腰繫大銅鈴和小串鈴，手舞長刀和劍。起跳時，舞者腰甩大鈴和小串鈴。面向棺木和靈台，右腿跪地，左腳前蹲，垂首默哀。過後，便正式跳驅鬼降魔的舞蹈，頓時大小鈴隨著變幻多端且又剛健的舞步有節奏的響起，鈴聲大作，刀劍飛舞。

時而學猛虎跳躍，時而如豹子撲食，時而作拼殺狀，時而作橫砍狀，先在靈堂舞，後到院，再舞至大門外，又從大門外舞回到棺木前，方告結束。

肆、扣人心扉的民歌

摩梭人是一個能歌善舞的民族，瀘沽湖畔無處不充滿歌聲⁴。《祭祀歌》、《喪葬歌》既表現生活細節，不忘祖先，團結互助的心理素質，是反映了摩梭人的宗教禮儀習俗的具體表現。

伍、走入摩梭人獨特的喪葬習俗

摩梭人的喪葬習俗與原始宗教信仰有關，認為人的死亡只是肉體的消亡，靈魂仍然存在，人死後只是到了另一世界，靈魂會回到祖源地，並與活人還有關係，整個喪葬過程反映了靈魂的存在。

摩梭人的喪葬儀式分為：報喪、洗屍、捆屍、停屍、送魂、洗馬、火葬、送葬、拾骨灰等。⁵

一、報喪：(鳴火槍或放土炮3響)

人氣絕死亡後，由鄰居鳴火槍或放土炮3響，向全村報喪，同時派人向各戶和家支報喪，並到死者家共同商議辦理喪事。

二、洗屍：(扶坐木凳，從臉洗到腳)

把屍體依照生前坐式扶坐在木凳上，脫盡衣褲，用鼻煙一類香料和水進行洗屍。由兩人到固定的洗屍河舀7碗水或9碗水，水碗要朝逆流方向，認為這樣家裡才不會再死人，舀完水後，如果要舉行洗馬儀式，就將舀水木碗帶回，如不舉行洗馬儀式，就將木碗丟在野外。洗屍從臉部洗到腳。達巴的念詞是這樣的：

“洗去了全身的汗，洗去了痛苦的淚，不乾淨的洗乾淨了，不美的已經洗美了。”

三、捆屍：(屍體捆成坐佛狀)

洗屍後，為死者穿上白色或藍色衣褲和新鞋。鞋底上要鑽孔，男的鑽9個孔，女的的鑽7個孔。意為鞋底有孔可供靈魂出入，死者回到祖先地能快走如飛，鞋裡進入石子可從孔裡掉出，不會磨壞腳。穿好衣服後，用新麻布把屍體捆成蹲踞狀，即兩腿區起來，兩臂放在胸前，大拇指插在鼻孔中，先以兩條白布拴一個套子，套住兩隻腳尖，然後繞過脖子在腰和下肢處捆9道。兩臂放腹前，女人右手在前，男人右手在後。五官塗上酥油，口內放數粒金或銀、穀物等，象徵亡靈不缺吃穿。捆好後將屍體放入一個白色的麻布袋裡，摩梭語叫“施今”，作為死者的衣服。

四、停屍：(念超度經、親友弔唁)

屍體裝入白布袋後，請達巴⁶或喇嘛念經，超度亡靈，然後再把屍體裝入“杜潘”內。摩梭語叫“杜潘”即正房內靠後面的倉庫裡的1個地穴，方圓約1米多，穴裡底部放3塊墊石，屍體放在墊石上，底下懸空，能貯污水，上部蓋木板，木板附近放有供品，燃著酥油燈。請兩位老人看守“杜潘”，稱為“巫古拉馬”，意為陪送人。停屍時間，可長可短，主要是據死者家庭的經濟狀況和達巴占卜而定。因為停屍期內，要請達巴或喇嘛念超度經，少則七、八人，多則幾十人，親朋好友也前來弔唁，送豬膘肉⁷、茶、布、糧、錢等禮物，時間越長，花費越大。達巴對死者的安慰詞是這樣的：

“你天天說冷，今天已經熱了；你天天說痛，今天已經好了。望你坐如大山，心莫慌意莫亂，安心休息。”

五、送魂：(念開路經、殺帶路雞)

人雖然死，靈魂仍然在，死者的靈魂要離開親人、家園，回到祖先居住過的遠方，為了死者的最後歸宿，活人的安寧，死者的親人設宴招待親友村鄰的同時，必請達巴或喇嘛為死者亡靈開路，念《開路經》，死者歸天的路上有許多障礙，兒女們為了使親人順利歸天便要親自出去探路，為了掃除障礙而順利上路，便是此《開路經》反映的內容。達巴為亡靈念開路經時，要殺一隻帶路雞，如死者是女性，殺公雞；是男性，殺母雞。殺雞時，達巴還要說：

“雞是你的伴侶，現在打發給你了，希望你倆同路而行，早點到祖先地”

六、洗馬：(神馬出征、跳搏鬥舞、念洗馬經)

洗馬儀式比較複雜，達巴為死者送魂念完《開路經》後，為死者亡靈舉行“抓岔”即洗馬儀式。因摩梭人曾以遊牧為生，遠行、運輸、生產、生活都離不開馬，所以亡靈也離不開馬，死者亡靈要回到北方“斯布阿納瓦”⁸，山高路遠艱難跋涉，只有騎馬才能到達。洗馬既看經濟狀況，又有等級制度。一般是土司家洗7匹，司沛家洗3匹，一般百姓洗1匹。馬以白、紅、青3色為好，並要健壯高大，洗馬時要套華麗的轡頭、鞍墊。洗馬前由達巴念3天經，洗馬地點由達巴占而定，每個斯日都有一個固定的洗馬地點，由達巴主持，選擇幾名年輕人牽馬，親人騎馬。他們戴插有雞尾的帽，披有龍圖案的長衫，肩掛長刀或矛等兵器，猶如出征武士。出門前要向死者祈禱，意為我們為你出征打仗，要保佑我們平安等。

出門後，由一人舉三角旗在前面領路，將馬牽到指定河邊或瀘沽湖畔，由第一個牽馬人用木

碗舀水，先舀3碗水洗馬頭，後舀3碗水洗馬身，洗完後，把木碗打碎丟在野外，牽馬人騎上馬，揚鞭驅馬，急速返回死者家，途中要跳搏鬥舞，象徵戰勝各種敵人。進大門時，死者家門前有幾個人，如臨大敵，披盔戴甲，作抵擋廝殺狀。達巴要衝鋒在前，進入院內認為只有經過以上考驗的馬才能供死者騎用。馬匹停在院子內，由達巴念《洗馬經》。念《洗馬經》：

“洗盡了你雄駿的坐騎，你將去巡遊寬闊的天涯，你帶著你的雄鷹，你將去展望無垠的地角……”

七、火葬：(入木棺、跳牦牛尾舞、置火葬場)

次日火葬時⁹，仍由原牽馬人將洗馬牽到火葬場，馬背上分別駝著死者的金邊衣和其他隨葬品，用山雞尾先圍繞木棺(逆時針方向)轉3圈，再把馬背上駝著的隨葬品投入火中。

火葬前一天晚上，將屍體裝入高約1米，像轎子式的木棺材，周圍和頂部繪有彩色圖案的木棺內，將木棺放置在正房內的大木床上，朝向門口，棺前放有各種吃食、水果等供品，香火繚繞，氣氛沉靜。到什麼地方火葬，仍據達巴占卜而定，一般在山坡上或田野裡。火葬前夕，還要請達巴進行驅鬼和跳攆盤子舞，參加跳舞的全是青年男子，武士裝束，頭戴甲盔，身披皮甲，甲片上系銅鈴，腰掛長刀，刀上拴有牛尾巴，步伐和動作如犛牛和老虎的動作，擺頭甩尾，騰躍撒歡，故又稱牛尾舞。為辦喪事的第二天，也就是火葬前一天，摩梭語叫“幫子”，就是集中客人的意思。由年輕人上山砍直徑3釐米的松樹抬到火葬場，搭成高1.5米，寬1米的井字形木堆，四面底部留孔，以備點火。¹⁰

八、送葬: (送葬親友繞屍場)

送葬時有專人背隨葬品，有的持木片火把，有的舉經幡，有的牽馬，送葬親友井然有序，異常肅穆。木棺抬到火葬場後，親人繞屍場9轉或7轉，然後屍體從木棺中取出，架在柴堆上，把木棺砸爛也堆放在柴堆上，由達巴從木堆底部點火，全部隨葬品衣物、吃食、酥油等放入火堆中。

九、拾骨灰: (完整頭尾存靈魂)

屍體火化後，將骨灰拾起裝入布袋或陶罐內，死者是女性，由女兒拾骨灰，死者是男性，由外甥或外甥女拾骨灰。拾骨灰時要選幾種骨頭：頭骨、脊椎骨、肋骨、下頷骨、上下肢骨、手骨，腳趾骨等各一塊，只有這樣才能代表整個身軀，靈魂就存其中。將骨灰裝入布袋或陶罐後，把骨灰袋送到墓地，按一定順序放好。過去墓地基本是固定的。認為一個氏族的人，是同一位祖先所生，活著一塊生活，死後也在一塊。現在有的把骨灰放在岩洞內，有的放樹洞內，有的放在樹根附近，這種樹必為神樹，禁止砍伐。在存放骨灰袋時，不能封口，底部要剪開，使口袋上下敞開與地表相通，認為這是讓靈魂自由出進，自由活動，上能升天，下能通地。

陸、結論

對摩梭文化之理解，琢磨越多，卻也越不敢輕易下筆斷言陳述。離開後內心總深深地被藏在深山瀘沽湖的簡單與美而不停地感動著，魂牽夢縈純潔美麗的瀘沽湖，我只是個過客。

和摩梭朋友們坐在老祖母的火塘上，阿烏黝黑臉上展著憨厚的笑，卓瑪嘹亮無際的歌聲，看著和文明如此不一樣的摩梭，不禁一起為多數人將神祕的摩梭文化作為一種奇怪的存在推向世界而憂心。

很榮幸能夠有機會介紹，雖然僅僅只是針對摩梭人的喪葬部分，但文化是旅遊的靈魂，衷心的希望這些文字能夠真實呈現，正確宣傳，為保護和弘揚摩梭文化盡心盡力的摩梭朋友們一起守護這一片土地，衷心地祝福我無私無貪、單純的朋友們及絕無僅有珍貴的摩梭文化能永恆的保持下去。



基層長照人力的流動、培育 長照環境的演變與

李朝欽

亞太照顧服務品質保障協會 理事長

一、前言：

我國隨著社會變遷與醫療衛生的進步，國人平均壽命長期呈上升趨勢；我國已於1993年成為高齡化社會，2018年轉為高齡社會，推估將於2025年邁入超高齡社會。加上台灣少子化、高齡化的趨勢難以逆轉，國發會今天公布最新人口推估報告，預估2025年台灣就會進入進入超高齡社會、每5人有1位是65歲以上老人，到了2034年，全國一半以上都是中高齡、超過50歲。

使得長期照顧需求人數隨之增加。又因家庭的照顧功能逐漸式微，個人與家庭的照顧壓力日重，進而衍生社會與經濟問題。因此，建立完善的長照體制，已成為完備我國社會安全體系的關鍵之一。

國發會18日公布中華民國人口大事紀，於2018年邁入高齡社會，並推估2025年成為超高齡社會。（國發會提供）

二、長期照顧政策的發展：

(一)民國 96~105年：（長期照顧十年計畫1.0）

- 1.行政院於96年4月核定，規劃於挹注817.36億元經費，以建構一個多元化、社區化、優質化、可負擔及兼顧性別、城鄉、族群、文化、職業、健康條件差異之長期照顧制度。
- 2.服務對象：65歲以上老人、55至64歲的山地原住民、50至64歲的身心障礙者、僅IADLs失能且獨居之老人。
- 3.依據上述服務對象界定，2007年約為245,511人，2010年約為270,325人，2015年約為327,185人。

(二)民國102~105年：（長照服務網計畫）

- 1.結合社區在地之社會福利與衛生資源，充實資源服務網絡及量能，發展在地資源，依服務資源需求，全國規劃63次區均有失能失智症社區服務、89資源不足偏遠鄉鎮居家式服務至少一個綜合式服務據點、22縣市均有中期照護、63次區入住式機構床位數均達每萬失能人口700床。

2.佈建和規劃於368鄉鎮「日間照顧中心」，透過中心交通車，白天接送長輩到日照中心接受專業照顧服務。以提供日間託老服務，連結與扶植在地資源。

(三)民國104-107年：(長期照顧服務量能提升計畫)

1.該計畫整合過去的長照十年計畫、長照服務法及長照服務網計畫，並核定計畫總經費3年約300億元，持續提供民眾既有長照服務並普及長照服務資源、充實與培訓長照人力、適度發展長照服務產業、運用長照基金佈建偏遠地區長照資源等。

2.投入長照人力充實與培訓、建立連續照顧體系並強化長照管理機制、適度發展長照服務產業、長照資訊系統整合與強化，並運用長照基金佈建偏遠地區長照資源、開辦相關專業訓練並充實人力資源，以建構高齡者及家庭需求為核心之長照服務體系。

(四)民國106年11月：(長照十年計畫2.0)

1.實現在地老化，提供從支持家庭、居家、社區到住宿式照顧之多元連續服務，普及照顧服務體系，建立以社區為基礎的照顧型社區，期能提升具長期照顧需求者與照顧者的生活品質。

2.政策包括相關項目：

長期照顧特別扣除額、照顧管理機制、社區整體照顧模式、失智症照護服務、預防及延緩失能照護服務、長照出院準備服務、長照給付及支付基準及相關制度、家庭照顧者支持服務、居家失能個案家庭醫師照護方案、長照服務資源不足地區交通接送量能提升試辦計畫、住宿式服務機構使用者補助方案、住宿式服務機構品質提升卓越計畫、減少照護機構住民至醫療機構就醫方案、機構專區。

(衛生福利部108年5月長照2.0執行情形、困境及未來規劃」專案報告)

三、基層長照人力的流動：

(一)衛福部105年3月專案報告：

自培訓迄今，取得照顧服務員結業證明書者計11萬263人，至104年底實際從事長期照顧服務相關工作者計2萬3,286人，倘加計於醫療院所擔任看護工者，共計3萬5,286人。(約為總受訓人數的32%)

(二)自106年11月長照2.0開始，使得原有從事自費型居家看護及醫院看護，因政府照顧工作計費及人員薪資提高政策調整，目前有為數很高比例的照顧服務員，已轉任居家服務員。

(三)長照服務人數，自106年的10.7萬人、107年18萬人，累計至108年3月已達21.2萬人，且長照服務人數持續增長。

(四)基於上述原因，未來自費型短期照顧、社區式長照機構、住宿式機構、居家服務的照服人力，均將面臨非常大的缺口，此嚴重家庭人力及機構運作的影響，正逐漸顯現，如何讓既有的培訓人力回歸、新照服人力的加入、年青照服人力的進，均是我們在長照服務人力方面，需要正面以對的事。

四、針對長照人力的充實及照顧能力及品質的提昇，個人提供幾點參考建議：

(一)新進照顧服務人力的培訓：

1.持續照顧服務員培訓計畫：勞動部及各縣 委託理照顧服務員培訓，每年約9000人左右結訓；並應提昇訓後的就業率，以確保資源的效益。

2.建教合作：南投市五育高中與部份國中，已開辦照顧服務科，五育高中已與七家醫療機構簽約合作，前年約七成以上畢業生到醫院擔任照顧服務員；教育部、勞動部應鼓勵初中、高中廣開照服相關科，機構多方面與學校單位建教合作，促進年青人力投入長照產業，以因應未來超高齡社會的來臨。

(二)鼓勵家庭照顧者再投入：

家庭照顧者離職場，長期投入家庭照顧，已練就基礎的照顧能力，其間又有不少人，於受照顧者往生後，會想投入長照體系，政府若能善用有效政策，鼓勵家庭照顧者結束家庭照顧責任後，能再以照顧服務為主要工作，其人數應有倍數於今日線上的照服員人數。

(三)照顧技能再提昇：

- 1.自106年6月起，長照人員有【長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法】的規範，需有120個積分，6年後才能換證，其要求長照人員專業再進修，間接鼓勵居服員專業再提昇，居服員照顧品質會比原有自費狀況，有良好單位管理會有相當大的提昇。
- 2.如何透過職能分析，從事相關專業補強的培訓？確保照服員基本專業技能的水準，或精進其他相關照顧職能，創造良好的長照照顧環境，是我們應思考的二個課題。
- 3.現有自費照護個案的市場，其亦可視為長照領域的一環，而且其面對的是隨機性受照顧對象，病患之情況很難預測，所以，其應具備的職能應比居服員更要豐富、多樣才行，然而，現在他們尚未納入長照人員繼續教育，我們應檢視照顧者本身，是否有足夠專業能力來面對突發其來的照顧對象？是否能確保受照顧者的照顧品質？

五、結論：

亞太照顧服務品質保障協會本著【滿足照服員專業成長及職涯發展的需求】的使命，致力於長照基礎人力的培育及專業再教育，希望未來能透過適當的職能分析，為長照人員（照顧服務員、居服督導人員）專業的提昇與職涯發展，提供相關的培訓系統與輔導就業及創業的服務，『成就他人』是我一直以來對協會工作的信念，我們也會一直在長照人員繼續教育的領域，持續努力耕耘著。



萬安生命集團優秀員工推薦



姓名：余俊鎔

單位：萬安生命事業集團

職稱：聖保祿服務處 處長

興趣：旅行、釣蝦、看電影

選擇本行的契機：

多年前曾被一部電影”送行者-禮儀師的樂章”觸動心靈，深深感動，心靈深處被這神秘又敬重的行業吸引，那時在心裡的一個角落種下一顆種子。多年後在軍校同學介紹之下，有緣加入萬安生命擔任禮儀助理乙職，心中的種子逐漸發芽成長。接觸越深，才越理解生、老、病、死、這生命的課題每個人都會經歷，而我如何能透過這個行業去服務並且幫助別人，是我走下去的動力。家人的全力支持與理解，更讓我放手用心的服務每個家屬客戶，排解他們的各種疑惑及透明化的服務安排，讓他們放下心，調整心情好好的送走最親愛的家人。就如那部電影的結尾，每位生命的終點都該好好的被用心服務。

行業的甘苦談：

- (1) 經常有家屬、朋友好奇、疑惑的問我從事這行業是不是會常常碰到或者是遇過什麼靈異現象，會不會卡到陰等等…，我都告知家屬，自己是秉持者服務的精神在圓滿做事，用心服務每個案件，讓家屬安心，往生大德也無罣礙的去西方極樂世界。
- (2) 因行業特殊需24小時待命，睡眠、體力都是很大的考驗，常常只睡幾個小時，但每一次的圓滿服務，最有成就感的事是聽到家屬在儀式結束後告知我說這次的服務很滿意、圓滿，心裡面就會備感欣慰，覺得所有的辛苦、疲憊都是值得的。
- (3) 這一行業常常會接觸到不同的家屬，經常可以看見每一個家庭的不同之處，有團結的、有矛盾的、有紛爭的或是有許多棘手的狀況，都需要用耐心去化解，讓功德可以圓滿，良好的溝通技巧都是需要經驗的累積及能夠設身處地的站在家屬立場去思考才能給予適時的幫助，這都是身為專業的禮儀師需要具備的條件。

未來的自我期許：

在萬安生命服務已逾8年的時間，這期間看了許多潮起潮落，不管再厲害再有成就的人，人生最終也有畢業的那一天。所以常常警惕自己，珍惜自己所擁有的一切，並且活在當下，才能不讓自己有所遺憾；人可以規劃安排的事有很多，唯獨無法預測自己的明天是否能夠一樣按照計劃進行，而萬安生命給了我一個良好的服務平台，讓我有機會能服務好每一位往生大德及家屬，當一個優秀的送行者。我也會秉持初心，繼續用心服務好每一位客戶。

優良事蹟：

- 102年02月任職於國軍804醫院懷遠堂擔任禮儀專員
- 103年9月任職於衛福桃園醫院擔任禮儀技術士
- 105年7月任職於台大醫院新竹院區擔任處長
- 105年7月協辦中國遼寧團火燒車事件
- 109年1月任職於天主教聖保祿醫院擔任處長

萬安生命集團優秀員工推薦



姓名：林志璋

單位：萬安生命事業集團

職稱：禮儀管理中心 臺北榮民總醫院服務處 處長

興趣：樂在工作、旅行、看電影、聽音樂

專長：內政部禮儀師證照、禮儀流程規劃、執行

為何選擇本行業：

民國95年,當時的我在電子業裡已工作了約12年,當年台灣的電子業公司多數是將工廠移往大陸設廠,也曾接受公司的安排前往大陸出差過,對當時在大陸工作的生活品質並不是很適應及電子業的穩定性大起大落而讓自己產生了工作轉換跑道的念頭,就在那年自己的父親因病過世,我的小弟林志展也在萬安生命工作並由他來安排父親的後事,過程中小弟一步一步完成父親的事宜,讓我很深的感觸,自己想了一年左右,就決定加入了萬安生命事業集團。服務至今已15年,在萬安生命事業集團有穩定收入,也因此有幸福快樂的家庭生活。

從事本行業的甘苦談

- (1) 在公司上班的職責是駐守醫院的往生室,常被客戶問起是否有遇過靈異現象,很真誠的回答客戶,自己是在這個環境裡工作,心存正念是我的態度,每位大德我都是秉持恭敬服務、同理心來協助結善緣,相信各位大德會在冥冥中也能護持著我。
- (2) 在執行服務過程當中,親力親為、細心、貼心、關心是我對客戶的心態,喜歡與客戶互動,陪伴家屬渡過這悲傷的時刻也是這份工作之一,當客戶能認同自己的服務,相對的會認識很多客戶變成了朋友及長期客戶。
- (3) 這份工作是24 H隨時待命,有時犧牲了休假時間,有時也犧牲了跟家人相聚時間,很辛苦,但每每接到電話後,以最快時間趕到現場,客戶看到我到場協助處理及安排程序完,讓家屬慌亂的心穩定後,一聲謝謝是客戶對我的信任,而這對來說,是這份工作的成就感。

- (4) 進入公司已15年,累積服務案件數已超過1000件,每個案件的人生故事不會相同,也在在地讓我從中學習到自己人生如何過日子,其實人生只要身體健康、平安、簡單就是幸福。

從事本業的自我期許

不忘初衷、服務親力親為、同理心,善用多年的陪伴客戶的心路歷程給予客戶有專業、有溫度的服務,實踐公司理念「託付萬安,萬事心安」。秉持公司與時俱進的在職教育訓練,提升各項業務精緻化。

優良事蹟：

公司年度最佳禮儀師、公司年度服務處處長、殯葬丙級證照、殯葬乙級證照、內政部核發禮儀師證照。

展雲事業(股)公司優秀員工推薦



姓名：江若瑀

單位：展雲事業股份有限公司 客服處客服行政部

職稱：經理

興趣：旅行、運動、料理

工作價值：

「順天自然，世代情深」是身為『展雲』客服人的我服務客戶的宗旨。

對於家屬的關心以及後續關懷服務，深信唯有公司由上到下理念一致，才能將顧客滿意達到最大化，在展雲公司服務至今已十五年，從台北商專(現國立台北商業大學)畢業後，在日系百貨公司任職營業儲備主管一年，對於客戶服務產生相當大的熱忱，因在日系以「貼心服務」的職場薰陶，進入展雲後對於一切服務均以顧客優先為考量。經由主管的領導，給予我指導及教育，讓我受益良多，能有幸在展雲遇到良師益友，是我人生中獲得的最大收穫。

甘苦談：

身為女人最怕被別人說自己情緒化了！因為工作的關係總是最先接到顧客的抱怨而影響情緒，但臉上豈能永遠掛著「生人勿近」呢！？所以如何抒壓以及調整心態？對我來說就是個重要的課題！藉由生活中的體驗、換位思考，讓我面對顧客抱怨，能妥善應對；但是面對客戶的是整個團隊，教育訓練也就相當重要了，我喜歡讓同仁們一起思考，一起解決問題，當有好的意見及解決方法時，帶來的成就感則是整個團隊的，這也是凝聚團隊向心力最好的方法！

自我期許：

應對客訴不是要說服，而是獲得客戶的接受；就跟標準作業流程制訂不是要死背，而是獲得理解，讓部門同仁理解流程(SOP)，學會正確的應對客戶，盡力做好和客戶溝通經驗的傳授，這是我在短期對自我的期許。

優良事蹟：

2013.10.21協助辦理公司ISO品保系統作業建立及準備

2016.03.04晉升客服處客服行政部經理

2018.10.24處理客訴事件,危機處理得宜,內部記功

2018.07.30針對契約案件提出分析及處理建議

展雲事業(股)公司優秀員工推薦



姓名: 薛文榮

單位: 展雲事業股份有限公司營業處

職稱: 副理

興趣: 閱讀、戶外活動

工作價值：

那年，懵懵懂懂地投入一般人敬而遠之的殯葬業，初生之犢的我剛開始就是很單純的每天開著公務車載著客戶認識展雲，以及到各個禮儀公司拜訪聊天，日子久了，才讓我漸漸瞭解這個行業，其實是很需要一顆善解人意細膩觀察的心。

某次公司舉辦例行教育訓練，課堂上講師提及「視喪如親」讓我有深刻的體悟。每當面對悲傷又心碎的家屬時，我何嘗能不瞭解，緊急時候，收到多方不同又不明確的資訊，讓家屬心中感到迷茫不安不知何去何從，所以充滿對他人不信任以及不確認感，不清楚即將進行舉辦的傳統儀軌，是否能讓至親早登極樂或能蒙主恩召？如何能在適時提供適合的商品，讓每位來參觀的家屬，為自己的至親規劃人生最後居所時能無罣無礙？

我這才真正了解到我投入這行業真正的意義與價值，將每位客戶當成自己的親人，協助他們在規劃至親的身後事時，能夠將心中的想法實現，讓安奉在展雲蓬萊園區的先人能夠安息。

甘苦談：

每當與身邊的朋友說起我做殯葬相關行業時，每個朋友都會驚呼的說：「哇！應該很好賺？賺很多吧？」其實這份工作是需要犧牲很多私人時間的，陪伴家人的時間真的也不多，好不容易擠出點時間安排出遊或聚會，常因臨時接到勤務臨時結束或匆匆取消時，對家人以及另一半真的滿滿的內疚與虧欠。另一半也從最初的生氣、抗議轉而理解，過程經歷多少冷戰與爭吵，這是平常人無法了解感受的，當她理解到這份工作所服務的是陪伴每位痛失至親的家屬，讓他們的至親可以安心圓滿走完人生的最後一哩路，這何嘗不是〔視喪如親〕的真諦嗎？

透過每次服務過程，聆聽每個客戶的生命故事，感受、感動、感恩，這何嘗不是對自我人生經驗的一種累積。

自我期許：

投入殯葬行業我並不要求能夠如何發光發熱，只要求自己在協助每位家屬時讓他們的內心都能夠感受圓滿、安心並且無憾，畢竟生命這段過程沒有辦法重新再來，唯有盡心盡力的做好自己的工作，圓滿每一次客戶的最後旅程、讓客戶能在蓬萊陵園安心入住。

優良事蹟：

參加全國勞工發展協會，協助清貧家庭度過難關。

不定期資助困苦家庭喪葬費用，協助喪葬事宜。

金寶山事業(股)公司優秀員工推薦



姓名：陳麗美

單位：金寶山事業股份有限公司

職稱：市業部門副總

興趣：樂在工作、閱讀、旅行、聽音樂

專長：服務帶動業務

為何選擇本行業：

民國77年時在報紙看到金山安樂園提供園區住宿徵才廣告，應徵前由母親陪同至園區了解情況，當時只看到石窟有師傅雕刻石頭轟轟聲及好像是墓園的景物。在母親首肯下成為第一批住在園區宿舍員工之一。服務至今已逾32年，在金寶山有穩定收入，也因此有幸福快樂的家庭生活，體驗到一切都是最好的安排。

從事本行業的甘苦談

- (1) 前幾年常有客戶好奇疑惑的問住在墓園，晚上是否有靈異現象，很真誠的回答客戶，自己秉持服務的精神在做事，會受到護持的。而現在客戶是讚嘆麗美有眼光能及時投入殯葬產業。
- (2) 最歡喜聽到客戶到園區辦公室第一句話就是問陳麗美在?就像親人來探親的溫暖。
- (3) 近30年客戶的互動，每年清明節皆會與其中一戶客戶全家在園區涼亭聚餐，已被視為家族一份子。
- (4) 到客戶家拜訪時看到客戶收藏麗美每年寄的賀卡及母親節卡片，倍感溫暖。

從事本業的自我期許

不忘初心，不倚老賣老，善用多年的陪伴客戶的心路歷程給予客戶具溫度的服務，實踐公司理念「歿者安,生者樂」。秉持公司與時俱進的在職教育訓練，提升各項業務精緻化。同時傳承優質的服務，並培訓儲備主管人力資源。

優良事蹟：

服務20多年的客戶且已購多組公司所有商品，因長輩的禮儀由金寶軒團隊服務及墓園安葬的相關服務由建管部協助，讓客戶感動,儀式圓滿後，表示要用具體行動，肯定創辦人總裁堅持以文化藝術理念經營墓園，及董事長傳承建設黎明閣永續經營的毅力,與集團各部門同心協力為客戶服務,創紀錄購買公司新推出的商品，



殯葬教育開辦20學分殯葬學程之豐富經驗

教室課程

- 落實殯葬學程20學分之殯葬專業。

業務觀摩

- 觀摩業務學習並訓練悲傷支持態度及敏感度。

會場體驗

- 殯葬業的深刻認識與會場實務體驗，訓練產業同步服務悲傷家屬之現實及臨場感。

殯葬專業教學 與 臨場服務之 實踐

修習科目名稱	必/選修	學分數
生死學與殯葬(一上)	必	2
殯葬服務與管理(二上)	必	2
殯葬文書與司儀(二上)	選	2
殯葬政策與法規(二上)	選	2
殯葬會場規劃與設計(二下)	選	2
臨終與後續關懷(二下)	選	2
殯葬設施(三上)	選	2
殯葬歷史與禮俗(三上)	選	2
遺體處理與美容(三上)	選	2
殯葬衛生(三下)	選	2

殯葬20學分企業專班之產業接軌

為各企業人士設計，將理論導入實務場域之實施，歡迎洽詢本系系友會，洽商開辦本校進修推廣部之正式學分課程。

喪禮服務技術士檢定考前複習演練報名

為體貼企業人士考照需求，提供模擬考場規模之場地及設備，以及輔導師資，歡迎洽詢本系系友會。

歡迎洽詢：02-2822-7101 轉7260 王老師

曾煥棠教授/系主任
國立臺北護理健康大學
生死與健康心理諮商系

生死與健康心理諮商系系友會

Email: tsenght@ntunhs.edu.tw Email: pechw999@gmail.com

回顧台灣殯葬產業 近十年來的十倍速變化

回顧台灣殯葬產業近十年來的十倍速變化，由官、學、產三界同時共同努力經十年有成，官界從法規法令立法源起規範，引導殯葬產業循序逐漸的步入正規。學界從教育著手根本培育殯葬人才，讓殯葬從業人員從殯葬倫理及殯葬專業教育養成，學得正確的殯葬涵義及目的達到專業的殯葬專才。產界依法改革就法經營讓企業循序發展，從學校取的正規殯葬學子使企業人力人才能夠逐漸到位改變過去的殯葬企業在社會形象及地位並提升殯葬服務品質。

未來的十年期盼官、學、產繼續為殯葬努力付出共同謀得家屬的最大福祉。



中華殯葬禮儀協會理事長李明田出席研討會演講



主辦單位邱達仁主任頒感謝狀給理事長李明田



典藏生命永恆價值



一天山

生 | 命 | 紀 | 念 | 館

www.et3.com.tw

營業時間：09：00-16：30



蓮祥廳



蓮晴廳



蓮心廳



蓮和廳



蓮慈廳



真如殿



至賢廳



蓮蓉道



館址：桃園市大溪區美山路一段151巷36弄50號

電話：(03)3872321

官網

LINE@

持續不斷的
自我

挑戰



王小妹要
kitty風的告別式

去看看
獨居的
陳伯伯

幫學弟
作考前總複習

記得提醒
爸爸
該吃的藥



變成動詞

心動。就要行動.....

幫媽媽
手作一束康乃馨

試著 把心裡的想法變成行動
你將發現 周遭的氛圍會因你而改變

捐血去吧

星期天
要參加妹妹的
運動會

幫林媽媽的供品
加一份臭豆腐

今晚
陪老婆
看電影

全家環島旅行去

一起拼禮儀師證照