

殯葬專業服務

譚維信

壹、前言

「生死兩安」、「養生送死」是個人的家庭責任及對社會國家的責任，其作為是否正確合乎禮俗，間接影響著一個民族文化的延續。傳統上，國人是偏重於生養的教化，而忽略了送死的禮俗。演變至今，如何「生養」、「養生」是有規範可循的，而對於如何「送死」、「安死」卻是莫衷一是，沒有一套正確的禮儀規範遵循。進入工商社會後，因著人際關係的淡薄，要「安死」這個工作自然的歸屬於殯葬服務業者，我國是已開發國家，即將進入W·T·O，殯葬服務業也將開放並趨於國際化，如何吸取先進國家殯葬專業的優點，改良我國傳統不合時宜的殯葬流程，進一步提昇殯葬專業服務水準，應該是刻不容緩的工作。

生、老、病、死為人的一生無可逃避的事。政府對於生、老、病的關照是最多的，我們可以看到政府主動或間接的鼓勵民間興建醫療院所、學校、老幼安養收容機構等措施都是在生、老、病的層面，但是對於「死」的層面卻是關注最少的，從殯葬設施的不足、殯葬相關法規的不合時宜及殯葬從業人員的訓練不重視，都在在證

明過去政府對於死亡事情的駝鳥心態。所幸，近年來內政部民政司的長官們已注意到此，著手大力推動殯葬改革，預計在數年內必然會有一番新的氣象。身為殯葬服務業者，應如何配合改革，是應該以嚴謹的態度來面對。

社會上的各種行業、職業與接觸遺體有關的大致來看有醫生、護士、檢察官、警察、消防救難人員及殯葬服務業者，除了殯葬服務者以外，這些從業人員在社會上都有正面評價和一定地位，惟獨殯葬服務者不但是負面的評價而且沒有社會地位。如何導正此一現象，應是殯葬服務者必須積極謹慎面對的課題。殯葬服務業是大多數人敬而遠之的行業，但實際上人們卻不能不與之打交道，這種情況是矛盾尷尬的，如何讓殯葬業這個與每個人息息相關的行業光明正大的站起來，脫去神秘弔詭的外衣，祇有開誠佈公以企業化的經營方式及人性化的專業服務，才能有效的提昇殯葬業的社會地位。而專業服務水準的提昇與專業證照的建立是有密切關係的。

貳、如何提昇殯葬專業服務品質

台灣地區的殯葬設施管理與經營，從政府面來看，無論是在法

規條例方面、制度方面、組織編制方面或人員訓練方面都是不健全的。至於殯葬從業人員方面也是良莠不齊的。在這種不健全的基礎上，我們怎麼可能有好的殯葬設施管理與經營呢？當然這裏所謂的健全的殯葬設施管理與經營的意思，不是說有一成不變的殯葬設施管理與經營的模式，而是說殯葬設施管理與經營必須隨著人、事、時、地、物的不同而做一些調整。例如我們知道有些地區的做法是一車一車的燃燒庫錢，而有些地區燒庫錢則是較有節制的；有些地區做法是通宵達旦的，有些地區則是根本不做法事的；有些地區的墳墓是高高突出地面的，有些地區的墳墓則是草皮水平面式的，可說是五花八門，沒有一定的作法。

過去的殯葬相關從業人員都是根據過往經驗暗中摸索，因而除了師傅制或家族式的知識傳承外，完全無法予以客觀地評估，審核相關資格的合法性。在現代科學知識對客觀性的嚴格要求下，一般都要有一套客觀的標準與程序，審核相關從業人員的資格。因此，各行各業就有了證照制度的產生，反映相關從業人員的專業性。為了讓我國的殯葬相關事務與從業人員也能進入現代專業化的領域，宜先辦理各項殯葬服務研習班實施再教育，進而再透過大專院校設立殯葬管理科系。才有助於提昇相關從業人員的專業水準。而經由證照制度建立相關從業人員的專業形象是必然的趨勢。

政府的主管人員、管理人員或私人的從業人員，沒有受過任何專業的訓練，有的祇是土法煉鋼式地經驗傳承，往往肅規曹隨，無法有效改善本身固有的缺失，以致於無力提昇殯葬的品質。在國民生活品質提昇及國外相關資訊流通的雙重刺激下，殯葬從業人員意識到不自我調整本身體質，有可能被外國相關企業所取代。以往殯葬業人員給予社會的印象十分的不專業、不現代，屬於社會的邊緣

行業（人物）。現在透過殯葬科系的設立，經由專業的訓練，塑造相關人員的現代企業形象。再藉著建教合作的方式，將新的專業服務形象帶入殯葬服務業。

參、殯葬專業服務之具體作法

一、殯葬專業服務品質

- (一)立法實施殯葬專業證照，提昇服務品質。
- (二)殯葬業評鑑制度建立，適時公布優良業者。
- (三)殯葬管理機關專業化。公職考試，增列殯葬職系。
- (四)大學、職校設立殯葬相關科系，培育專業人材。
- (五)成立義工組織，提供殯葬禮儀諮詢服務。
- (六)宗教團體發揮教化功能（訂定宗教殯葬禮儀）。

二、殯葬設施普及化

- (一)殯葬設施集中設置，成立殯葬專區，提高殯葬效率。
- (二)依人口比例設置殯葬專區（十萬人為一單位）。
- (三)鼓勵宗教寺廟、教堂開放做為殯葬禮儀場所。
- (四)殯葬設施全面開放民間經營管理，導入企業管理精神。
- (五)殯葬設施興建，採立體化，規劃以人文為主。
- (六)殯葬設備以自動化、環保化為標準。減低對鄰近環境之衝擊。
- (七)殯葬設備之增置以租賃方式取代購置斷方式。

三、殯葬相關立法修訂

- (一)廢止「墳墓設置管理條例」，催生「殯葬管理條例」。
- (二)「戶籍法」或「戶籍法施行細則」加列除戶籍時應檢附之證明文件（埋、火葬證明書、失蹤人口證明書），杜絕濫葬行為。
- (三)「都市計劃法」、「區域計劃法」應訂殯葬專區之設置地點。

(四)殯葬設施設置地點之規定不應特別設限。致誤導民眾認定殯葬設施為鄰避設施之不當觀念。

- (五)移動式之殯葬設備應及早立法規範，納入管理。
- (六)推廣殯葬服務定型化契約。

四、其他相關措施

- (一)殯葬專業人員正式納入消防救災體系，提昇社會地位。
- (二)引進國外服務管理模式，提昇服務效能。
- (三)殯葬設施所在地，可依實際需求訂定回饋機制。
- (四)殯葬禮儀教育納入生命教育課程，建立正確生死觀。
- (五)推行預立遺囑制度，自行決定殯葬方式。
- (六)建立正確殯葬禮儀觀念，排除不當之殯葬操作（如喧嘩之法會、雜亂之陣頭、鋪張之式場、焚燒大量之紙錢等）。

肆、結論

當前台灣地區的殯葬文化、禮俗主要傳承自中國大陸地區的型

態，但是在西方文化及宗教的影響下，開始有了多元的表現。不過，這種多元的表現深受資本主義社會形態的影響，整個殯葬文化、禮俗慢慢地商品化，使得原本殯葬文化、禮俗所要傳達的意義與精神日漸式微，形成今日大家共同詬病的殯葬文化、禮俗。換句話說就是「不中不西」、「不規不矩」，在這種形態下形成的殯葬文化及禮俗是應有所調整的。大家知道移風易俗是很困難的，過去的做法是潛移默化，消極、被動地改變。但是時至今日，隨著資訊流通的便利、快速的傳遞，傳播媒體的蓬勃發展，加速地衝擊社會的各個層面，尤其是目前台灣地區的殯葬文化及禮俗。在社會各界殷切求變的期望之外，是到了該大刀闊斧，積極導正的時候。導正的方法很多，例如透過殯葬文化、禮俗本身的改革，建構新的殯葬文化、禮俗。不過上述作法不是短時間可以完成的，想要較快獲得立竿見影的效果，初步來看最直接、有效的方法應該是立即實施筆者建議的殯葬專業服務品質具體作法。我們知道殯葬專業服務品質一向是被忽視的，早期政府機關投注在殯葬管理的人員配置、經費往往是在最後面的，甚至根本不聞不問。究其原因，在於國人避談死亡，政府也避談死亡，對於死亡相關的事物不願意去碰觸。在政府不願意去了解、管理的情況下，結果隨著工商社會商品化的潮流形成目前的殯葬文化及禮俗，讓社會大眾有了不倫不類，脫離正軌，甚而違背善良風俗的印象。所幸，近年來政府已擬定各項葬儀改善計畫，投注殯葬設施興建的經費，更有學術界的有識之士進入殯葬設施管理與經營的研究，再加上殯葬管理基層單位人員的積極投入，及殯葬業者本身的覺醒，與民眾求高品質的服務，這股風氣帶動了殯葬專業服務品質提昇的契機，企盼產、官、學界能積極賣力合作，在未來的幾年內就推展出國人能接受的殯葬服務品質。

（本文作者為新竹市立殯葬管理所所長）