

淺談殯葬服務

主講人：黃榮譽理事長金保

102年11月28日

講師：黃榮譽理事長金保 簡歷 (1/2)



臺東師範學校畢業
臺南師範學院畢業
臺南師院教研所40學分班結業



歷任後港、永華、篤加國小教師、組長、主任20年
歷任瑞峰、塭內、中營、佳里、仁愛國小校長24年
臺南縣中小學校長協會理事長6年
臺南縣教育審議委員會委員9年
民國94年全國語文競賽閩南語演說評審委員
臺南縣紀念孔子誕辰釋奠典禮總司儀18年
臺南縣市紀念228事件追思大會司儀10年
臺南縣喪葬禮儀研究推展協會理事6年
臺南縣市民俗禮儀研究推展協會理事長6年

講師：黃榮譽理事長金保 簡歷 (2/2)

現任

臺南市體育總會副秘書長

獲獎

民國74年全省特殊優良教師（師鐸獎）
民國97年校長領導卓越獎

著作

臺南縣殯儀服務手冊
臺南縣奠禮實用手冊
臺南縣宗教禮儀實用手冊
臺南市宗教典章制度儀節

課程綱要

壹、前言

貳、殯葬活動的沿革

參、殯葬服務項目

肆、殯葬服務特色

伍、殯葬服務品質管理

陸、殯葬服務評鑑制度

柒、殯葬服務專業服務

捌、殯葬服務與宗教功能之契合

玖、殯葬禮儀演變

拾、喪葬禮俗應改善之項目

拾壹、讓愛永恆-環保多元葬法

壹、前言

殯葬雖是家庭的單一事件，但涉及到傳統禮儀、社會習俗、宗族利益、家庭關係等，故殯葬乃生者對死者表現出最不捨與最真誠的一種行為方式。殯葬業者必須以喪家的角度來關懷與輔導喪家喪禮儀式的進行，使喪家正確瞭解的殯葬禮俗真義及價值取向，從而認知節葬與潔葬的必然性。

貳、殯葬活動的沿革

人類為祈祝亡者的靈魂能回歸魄體而復活，因此開啟殯葬活動；為了避免生者在死亡事件中造成社會群體失序，於是發展大眾共同遵循的喪葬儀式；當經濟結構改變，殯葬活動因時勢所趨轉換為殯葬服務時，人們在死亡事件中，權益是否受到保障？將從殯葬活動的沿革來探討。

參、殯葬服務項目

民國60年以前

殯葬流程由地方的士紳耆老主導，親友與鄰里協助支援並出借物品，殯葬業者則以棺木、骨甕與墓碑商品的銷售為主。

民國60~80年

殯葬事宜因無法如過往全由鄰里與親友的協助，殯葬業者成為喪家殯葬活動程序與代辦事宜的主要依賴對象。

民國90年以後

殯葬服務消費市場蓬勃成長，政府單位為保障消費者權益，規範定型化契約範本，將殯葬項目依遺體接運、安靈服務……等8項程序就業者與消費者者的分工與配合詳細區分。

預先規劃，豁然以對



生前殯葬服務契約

肆、殯葬服務特色

為了對現代殯葬服務的樣貌進行更深入的探討，從殯葬活動與殯葬服務的特色進行比較，發現現代的殯葬活動趨向於**簡單、快速**，也在買賣行為中流於陌生人的恐懼，然而再深入探討殯葬業所處的環境、檢核經營策略、分析殯葬商品與人才的需求，殯葬服務業內外皆受到考驗，因此即使消費者需求遽增，但殯葬業者有可能看得到商機卻賺不到利潤。

另外在社會大眾的需求角度，殯葬業者是否能善盡責任讓**死者安心、生者放心**，並造就優質的殯葬文化、導正民眾正確的生死觀念。

伍、殯葬服務品質管理

從殯葬服務系統的設計進行剖析，殯葬服務品質受到服務觀念與傳遞系統的影響，因此先行探究殯葬服務觀念，並在確認殯葬服務品質應當以人性關懷出發，滿足客戶程序性服務與內在隱性的需求。

有形性

可靠性

反應性

可信度

安全性

可取得性

可溝通性

瞭解客戶

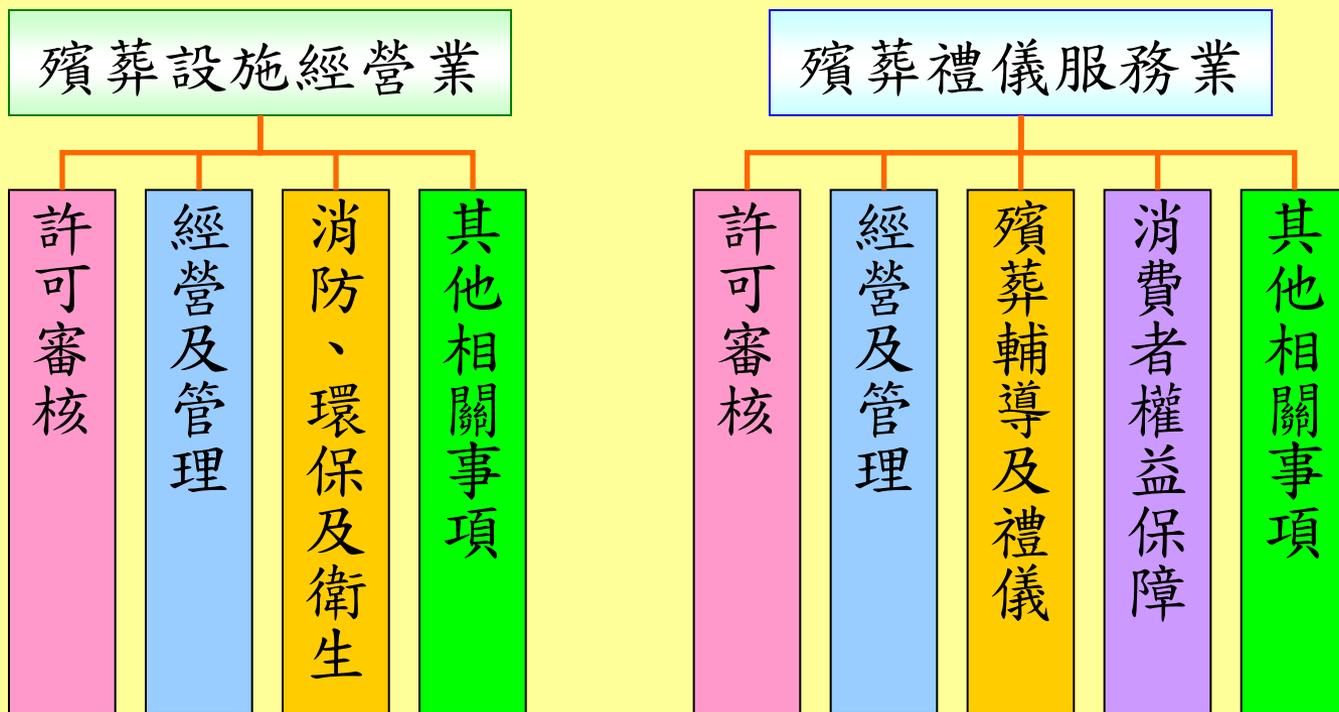
勝任性

禮貌性

陸、殯葬服務評鑑制度

殯葬服務對於消費者來說有選擇與評斷業者的難度，業者亦遭遇到經營管理及專業提升的困境，因此以政府單位的公立團體進行評鑑，希望透過對業者之檢核，協助其發掘問題並輔導改善，以提升經營及服務品質，並依評鑑結果之公布，供消費者評估與選擇，進而確保消費者權益。

陸、殯葬服務評鑑制度



柒、殯葬服務專業服務

殯葬服務品質，透過殯葬服務系統的設計與評鑑制度而得到管理，然而以人本的服務特性，殯葬服務的品質關鍵仍在於執行服務人員。殯葬服務人員不單需要遵守法規，更重要的是發自服務人員內心的價值觀而全然遵守的倫理規範。

殯葬倫理之功能

指引殯葬人員擔負起專業的責任

提供殯葬從業人員遵循行為規範，確保服務品質

滿足社會期待，獲得社會對殯葬專業之依賴

捌、殯葬服務與宗教功能之契合

殯葬儀式之形塑，與生死信仰及宗教的終極需求，存在相當密切之關係，宗教提供了**解釋死亡議題與超越的方法**，並內化於儀式的操作過程。人類藉由儀式表達了跨越生與死間的種種情感，或許是恐懼、或許是哀悼、悲傷等。

殯葬禮儀的協助者在其殯葬服務過程中，若能具備健全之宗教觀與生死智慧，即能更**適切的給予喪家親屬悲傷撫慰**。當殯葬禮儀從業人員本身面臨許多的死生情境與旁人晦氣死亡的異樣眼光時，更可**健全自我價值感**。

玖、殯葬禮儀演變



拾、喪葬禮俗應改善之項目

- 喪禮太商業化
- 法事縮章減節
- 奠禮之花俏化
- 殯奠場所改善
- 公墓管理問題
- 證照考用合一

拾壹、讓愛永恆——環保多元葬法

「死」是我們每個「生」者的必然歸宿。「生包含著死亡，死則意味新生」，這就是所謂「生死互融」的道理。

死亡並不是生命的終結，在人生面臨最終階段時，選擇回歸自然，就是對自然生命的延展。環保多元葬即是將火化後的骨灰再處理，並以環保的方式回歸自然，如樹葬、骨灰拋灑或植存等，讓往生者的遺愛延續永恆的生命。

火化之後的選擇不只存放在納骨塔，從納骨磚、納骨牆到樹葬的環保自然葬不一而足。這種殯葬處理，愈來愈重視環保、衛生、美化與綠化，同時兼顧懷念追思的感情，尤其所強調「節葬」與「潔葬」的觀念。

拾壹、讓愛永恆—環保多元葬法

內政部基於愛護地球及推動革新葬俗，自92年起即積極推動並補助地方政府辦理環保多元葬，釋出更多綠地及休憩空間，有效減緩全球暖化並有利環境永續發展，更是「塵歸塵、土歸土」及「落葉歸根」的中國葬儀文化極致表現，現在已獲得愈來愈多民眾的認同與迴響。

世界先進國家的墓園，很早就提倡並鼓勵環保多元葬法以節省土地資源，內政部除持續編列預算補助地方政府於公墓內闢建環保多元葬專區外，也運用大眾媒體向國人宣導，希望由觀念的轉化，達成「節葬」與「潔葬」的目標，也能讓往生者為後世子孫留下一片人間淨土。

死亡雖是有形生命的終點，卻也是創造後人無形回憶的開始。生命也許只是無窮時空中的一個段落，卻也能從短暫片刻的停駐，幻化成永恆的價值。環保多元葬是一個思考的起點。