

殯葬服務業

重點摘要

- ◆ 國內已邁入高齡社會¹，每年死亡人口逐步增加，對於殯葬服務需求量也持續成長，產業前景看好。
- ◆ 殯葬服務是 24 小時待命的行業，工作時間長，且休假不固定，是很辛苦的行業。個性上必須能堅忍不拔；細心、同理心、抗壓性強、情緒穩定、具溝通能力是必備條件。
- ◆ 殯葬服務業擺脫過去較負面的社會觀感，入行門檻逐年提高，近來已有業者將學歷要求提高至大學畢業。

行業特性

過去在保守社會風氣的影響下，「死亡」被視為是禁忌的話題，從事殯葬行業被認為是污穢、粗俗，不是一般人會有的選擇。但隨著社會風氣漸漸開放、生死教育的開展，還有電影《送行者：禮儀師的樂章》的發行，人們對生死的觀念漸漸改變，這幾年有許多新興人力投入殯葬服務的行列。

殯葬服務業涵蓋範圍非常廣，只要從事屍體之埋葬、火化、殯葬禮儀服務等行業都歸入此業，其他像是墓地租售及維護亦歸入本類²。就業者經營型態可分為：（1）製造流通業：像是棺木、壽衣、供品、花卉等喪葬用品的製造販售。（2）人力服務業：像是遺體化妝、喪禮司儀、誦經法事、風水師、封棺抬棺等專業人力的提供。（3）場所經營業：像是墓園、納骨塔、殯儀館、火葬場、道場、寺廟、教堂、宗祠等經營管理及相關建築營造。（4）禮儀顧問業：一般所稱葬儀社或禮儀公司³。

就流程來說，一般殯葬服務業主要集中在「殮」（淨身入棺）、「殯」（停

棺祭拜)、「葬」(造墳入土)3 個部分,僅有少數兼顧「緣」(生前契約)的部分。83 年以前殯葬業中以企業角度經營之公司僅有少數幾家,且營業範圍只是單純經營墓園,像是銷售納骨塔及墓地,也就是「葬」的部分;而「殯」及「殮」的部分則多由父傳子的家族式土公仔⁴負責。

82 年開始,企業為提高收益開始擴大經營範圍,從單純銷售墓地及塔位的企業形成具有預售機制(生前契約)的企業。83 年更引進日式殯葬服務,走向專業化,使整個服務內容從「葬」的部分往前延伸至「殯」、「殮」,甚至「緣」的服務,提供服務對象從臨終到祭祀的所有服務。

這些提供殯葬服務的業者依照發展規模可分為「品牌財團業」及「傳統經營業」。品牌財團業者在全國各地設有服務據點,全國大約只有 4、5 家,服務對象多來自「生前契約」或「醫院往生」。傳統經營業者相對經營範圍較小,限定於特定區域,服務據點單一,服務對象多半以鄉親為主,主要由早期的棺木店、彩帛店、花店、道士、誦經團成員、司儀、扛夫、撿骨師、地理師、造墓商等相關殯葬廠商或從業人員轉型而來,且常是家庭成員組成,像是夫妻檔、父子檔、兄弟檔等。其中大型品牌財團業在人力及資金上都較為豐沛,不但為殯葬服務業建立服務產品規格,也成功扭轉社會形象,目前已囊括一半以上服務市場³。

而不管是哪種規模的業者,處理流程一般為接獲家屬往生通知後便進行遺體接送,由家屬決定送至殯儀館或是自宅搭棚,然後進行沐浴(擦拭)、更衣(換壽衣);接著根據往生者的風俗及宗教信仰,安排入殮時間/儀式、出殯事宜、喪禮儀式等,一直到往生者下葬才算圓滿完成。而愈來愈重視服務的殯葬業,近年來也開始設法提供心理層面的關懷,包含臨終關懷、往生者家屬陪伴和悲傷輔導,以及後續滿七、百日、對年⁵等的後續諮詢及服務。

過去,政府對於殯葬服務業並沒有太多管理,但為使該行業能滿足現代服務業的要求,內政部於 91 年公布《殯葬管理條例》⁶,除對殯葬設施加以管理外,也開始針對殯葬服務及殯葬行為作出規範。在殯葬服務業管理上,規定經營業者必須先向所在地主管機關申請設立許可後,依法辦理公司或商業登記,並加入殯

葬服務業之公會，才可營業。同時達一定規模之業者，必須有專任禮儀師的設置。對於該行業過去資訊不透明的問題，也要求業者必須在營業處公開展示其商品、服務項目、價金或收費標準，並和消費者簽訂書面契約。

工作條件

殯葬服務業的工作時間並不固定，為全天候的服務型行業，不像其他行業可以朝九晚五，或是固定輪班來提供服務，尤其是禮儀服務人員必須 24 小時待命，因為死亡無法預期、可能發生在任何時候，只要家屬通知，就必須馬上出勤。除了面對突發的死亡個案，通常喪禮舉辦的前一天，也經常要在會場布置到凌晨，但隔天早上可能又要在 4、5 點就到達會場，非常耗費體力及精神；加上沒有固定的休假、沒有固定的作息、常是半夜要臨時出門，所以從事這個行業一定要先能取得家人的諒解。

從事這行的人每天得面對悲傷情緒，不但要能和家屬同理心，又要能在情緒上不受到太大影響，因此情緒必須具有高度穩定性。再加上必須承受親朋好友及社會一般民眾異樣的眼光，初入此行者通常壓力會比較大，也比較需要時間調適。

殯葬服務業中各種職類的工作環境並不相同，但通常都脫離不了死亡及哀傷的氛圍，也常會進出較為陰暗的地方，像是太平間、殯儀館、靈骨塔等肅靜的場所，因此個性上必須能夠堅忍不拔。

工作中面對的最大風險是可能暴露在傳染病源中。因為無可避免地會接觸到死者的肌膚、體液、血液或衣物，近來傳染疾病增加，從 SARS、H1N1 到愛滋病等，若是死者患有傳染疾病，而家屬/醫院不知道或未告知，就容易造成工作人員或其家人暴露在感染風險中。此外必須有心理準備面對各種樣態的屍體，像是發生意外、暴力事件、死亡過久等，造成屍體不完整、產生屍臭等情況，工作人員都要能沉著應對，表達尊重之意。

一般來說，禮儀服務人員必須要能高度抗壓，因為禮儀服務具有「一次性」

的特質，出錯了就沒辦法再來一次，因此必須格外謹慎、小心。加上臺灣的民間習俗及宗教非常多元，絕對不能發生錯用的情況，禮儀服務人員必須事前對各種禮俗及宗教儀式有清楚認識。

近年來殯葬服務業愈來愈走向企業化經營，除了第一線工作人員外，也有許多內勤人員的需求，其工作環境和一般上班族無異，都是在具備空調、光線明亮的辦公室中，且現在大型禮儀公司為擺脫過去給人陰森、神秘、恐怖的印象，總部設計通常都以明亮為訴求，色調上也比較豐富，甚至有藝術品的擺設，使員工的工作環境更為活潑與人性化。比較不同的是，禮儀公司的內勤人員偶而會有業務上需求，必須前往墓地或是塔位。

目前就業情況

殯葬服務是少數不會受到景氣影響的行業，沒有成為夕陽產業的隱憂，因為每個人都會用到，可以算得上是民生必需行業。根據行政院主計總處的統計⁷，105年國內殯葬業從業人員約有13,698人。而據業界人士表示，該行業核心人員（指與家屬接觸的第一線工作人員）約有3萬人，若加進周邊產業人力則大約有10萬人；在性別上，企業通常不會有嚴格規定，但實際在第一線的工作人員還是以男性為主，不過，這幾年女性也有增加趨勢。

業界人士指出，國內在禮儀服務的人力算是相當飽和，但卻是「不良的飽和」，也就是「質」上仍有不足。因為許多新進人員抱著要月領高薪的心態，並非真正有興趣、願意學習與付出，在發現這個行業的辛苦或沒有領到預期的高薪就會離開，因此若真的對這行業有興趣、願意投入禮儀服務工作的人，其實還是有很多機會。

根據行政院主計總處⁷統計，105年國內從事殯葬服務業多達4,001家，以規模來看，其中有87.45%都是小規模經營，員工不超過5人，這類型的殯儀公司大多為家族事業，以父傳子、子傳孫的方式傳承經營，外人較難進入。而以企

業化經營切入的大型品牌財團在全省都有據點，朝「複合式服務」發展，就是除了禮儀服務、生前契約外，也同時販售墓地及塔位等。另外在殯葬服務業還有個人經營、屬於跑單幫式的，一人扮演所有角色，沒有公司登記、沒有員工，也沒有營業場所，通常是由殯葬相關的下游廠商或員工兼營。

相關職業介紹

若以中華民國職業分類典來看，殯葬服務人員又可分殮葬人員、遺體防腐人員、遺體化妝員、喪禮司儀、禮儀師、焚化人員、撿骨師等；其中近年來最受到青睞的就是「禮儀師」。

「禮儀師」是負責從臨終前的關懷到死亡後的接體，進一步與喪家協商整個喪禮的安排，包括參與喪事人員的決定，入殮、出殯時間的選定，訃文的設計印製，靈、禮堂的布置，儀式的選擇，葬法的決定，埋葬地點的選定，價格的估算與收取，社會資源的尋求等等。在喪禮完成之後，還繼續提供作七、作旬、作百日、作對年、作三年的服務，以及家屬的悲傷輔導。

尤其是家屬在突然痛失親人之際，帶著悲痛的情緒，往往不知道該如何進行後事的處理，這時禮儀師就必須協助喪家，讓喪家可以陪伴摯愛的親人走完最後一程，而過程中還必須適時提供家屬心理輔導及悲傷撫慰。

簡單地說，禮儀師的角色就像是企業內的專案經理，從人快要往生開始到完成下葬為止，期間所需要的一切服務及資源，包括司儀、禮生、抬棺工人、靈車司機、樂團等，都由禮儀師負責統籌規畫與資源調度。因此禮儀師必須深諳殯葬禮俗、殯葬法令、臨終關懷、悲傷輔導等基礎知識；特別是對禮俗要很清楚，因為臺灣有許多傳統習俗及多元的宗教信仰，絕對不能把不同信仰的禮俗或儀式混淆，才能針對喪家需求提供專業的諮詢與服務。

「殮葬人員」則是負責遺體接運至冷藏室、清洗遺體、為遺體著裝，再將遺體送進棺木，並護送棺木至禮堂、墓地或火葬場。「遺體防腐人員」負責清洗、

消毒遺體，排除靜脈管的血液再注射防腐藥劑，透過腹部穿刺內部器官，以洩出液體及氣體，且定時尋查遺體防腐情形。「遺體化妝員」負責用樹脂、石膏或其他材料，彌補身體殘缺或毀損部分，並為遺體修整，以恢復正常外形；施行遺體臉部化妝，使遺容看起來自然、祥和。在國內除了防腐工作外，其餘兩項工作則可能由同一人負責，俗稱「遺體美容師」或「禮體師」，除了要會洗、穿、化、殮⁸外，也必須會對遺體進行修復、按摩等。

「喪禮司儀」負責訂定家奠、公奠之時間及進行的程序，朗讀程序項目並引導參加者如何進退，朗讀祭文，並控制家奠、公奠進行的秩序與時間。

「焚化人員」是在接到火化通知後，核對火化資料是否齊全、排序是否正確、棺木是否合乎標準規格，等家屬祭奠後，將棺木送進火化爐，操作火化設備進行火化，並監控火化情形，火化完畢後將遺骨拉出火化爐等待撿骨，之後再將骨灰撿入骨灰罐內，並予以封口交給喪家處理。

「撿骨師」是在亡者土葬若干年後負責撿骨工作。一般來說，撿骨師在撿骨前必須先對墳中的遺體進行判斷，一般撿骨則挖墳掀開棺蓋，將棺內遺骨取出，放置於空地予以曝曬殺菌，並經由酒精消毒，進一步將遺骨按照人體結構順序排好，再由下往上放置骨甕中，最後予以封口交給喪家處理。若為蔭屍⁹，則在挖墳後站在上風處將棺蓋稍微掀開，倒入消毒水、石灰或其他材料，幫助遺體腐化，再開始一般撿骨流程。但近年來因土葬人數大幅減少，因此該職業將逐漸式微。

當然，殯葬服務業並不僅止於上述這些直接面對死亡的第一線人員，也有「殯葬業務員」，負責推廣生命禮儀、規畫並販售生前契約及塔位等，因國人已逐漸認同「生前安排身後事」的觀念，殯葬服務中的期約市場也日漸熱絡，讓相關人員逐漸炙手可熱。

內勤人員則有會計、企劃等人員，其工作型態、時間與上班族沒有太大差別。若是想投入殯葬服務業卻不敢接觸遺體者，業務及內勤人員都是可考慮的選擇，還有像是周邊產業的墓碑、棺木、壽衣、供品、彩帛製作供應及花店，以及誦經團、道士及樂團等，也是可以投入的產業領域。

訓練資格及升遷

過去，殯葬服務業的社會觀感較不佳，深受死亡禁忌的影響，因此一直以來很少人願意投入該行業，對於學歷沒有嚴格要求，只要敢接觸遺體，基本上就可以進入這行。但隨著社會風氣愈來愈開放及生死教育的開展，現代人比較不避諱談論生死，在高報酬的吸引下，也有愈來愈多新興人力願意投入。在人力供給增加，加上現代人愈來愈重視殯葬服務品質及殯葬文化，對於喪禮規畫比較有自己的想法和意見，該行業愈來愈講究專業性，對於學歷要求也漸漸提高，目前已有禮儀公司要求新進人員必須是大學畢業，甚至也有從業人員具研究所以學歷。

為提升從業人員的專業素質，勞動力發展署技能檢定中心辦理「喪禮服務」¹⁰乙、丙級技術士檢定，考試項目包括筆試和實作。而內政部於 101 年 7 月施行「禮儀師管理辦法」¹¹，規定只要（1）取得「喪禮服務」乙級技術士證、（2）修畢 20 個殯葬專業學分，以及（3）具備 92 年 7 月 1 日以後經營或受僱於殯葬禮儀服務業實際從事殯葬禮儀服務工作之資歷 2 年以上，就可以由內政部核發禮儀師證書。在取得禮儀師證照後，就可以從事殯葬禮儀的規劃及諮詢、殯殮葬會場的規劃及設計、指導喪葬文書的設計及撰寫、指導或擔任出殯奠儀會場司儀、臨終關懷及悲傷輔導等工作⁶。因此從事這些工作而未領有禮儀師證書者，僅能稱為「禮儀服務人員」或「喪禮服務人員」，不得自稱為禮儀師；且禮儀師非經營或受僱於殯葬禮儀服務業，不得承攬處理殯葬事宜，如有違反，得廢止其禮儀師資格並註銷證書。目前一般禮儀公司為因應法令規範，通常會要求新進人員必須考取喪禮服務的丙級檢定，或取得禮儀師證書，因此有興趣從事禮儀服務者可先準備及應試。

國內在 87 年以後殯葬相關學者積極推動殯葬教育，也有愈來愈多殯葬業者開始鼓勵員工進修，或甚至由公司進行在職訓練。但整體來說，目前殯葬教育還沒有發展完成。其中，最主要的是專業知識與技能的建構，以及專業師資的養成，都還沒有成熟。雖然如此，學術界已陸續開設各種殯葬研習班、殯葬學分班教導

相關知識與技能，提供初學者與在職人員進修，如南華大學的殯葬研習班與殯葬學分班、華梵大學的殯葬研習班與殯葬學分班等。

至於正規的教育體系，國內目前還沒有以殯葬教育為名的系所，除了仁德醫專的生命關懷事業科是以殯葬作為主要教授對象外，空專的生命事業管理科也設有殯葬管理組，南華大學的生死學系則有較多的殯葬課程。至於輔仁大學的宗教學系、臺北護理學院的生死教育與輔導研究所則有少數殯葬課程。

薪資收入

殯葬服務業的薪資在國內並無官方統計數字，因 9 成以上的殯葬業者屬於傳統家族式經營，員工僅有父子或夫妻兩人，甚至是個人獨立作業，因此收入完全視接案量而定。

以國內幾家大型禮儀公司來說，員工享有勞、健保，一般初入行的新進人員都是從禮儀助理開始，以「師徒制」方式邊做邊學，主要收入來源是底薪，加上一些額外擔任禮生、司儀等工作的勤務獎金。

若認真學習大約 1 年可獨立執案、成為禮儀服務人員，此時薪資高低就會相差很大。主要原因在於禮儀服務人員的底薪低，主要收入來源是「服務獎金」，也就是按每個案子的總收入百分比抽成，若是接案量高，且服務喪家的花費金額多，禮儀服務人員相對收入就會比較高。一般來說，禮儀師平均每個月約有 4~6 組客戶；不過也有些公司訂有最低接案量，若沒有達到就必須倒扣底薪。

專業禮儀人員的薪資結構也是底薪加上接案獎金，焚化人員薪資則較低，若以公立殯儀館來看，焚化人員的薪資比照工友等級。撿骨人員通常按件計酬，一個案件約 2~3 萬元，但因目前國內火葬比率已將近 9 成，撿骨需求大幅減少，撿骨人員的接案量也呈現銳減跡象，目前多數禮儀公司都已沒有撿骨師的正式編制。而內勤人員和其他行業相差不大；至於販售生前契約或是塔位為主的業務人員，大多靠業績決定收入，收入高者可能有百萬之譜，破千萬也非不無可能。

除了每個月的經常性薪資外，禮儀公司也會給予員工額外獎金，有的是以年

終獎金方式發放，有的則是有績效獎金，也有雇主是不定期用紅包犒賞員工。

前景與展望

臺灣人口結構從 82 年起即邁入高齡化社會，並於 107 年成為高齡社會（超過 14%），預計 114 年成為超高齡社會（超過 20%）。受到人口快速老化，因人口快速老化，使死亡數快速擴張，未來人口減少速度將日益增快，159 年人口數將降為 1,449~1,716 萬人，約為 109 年之 6~7 成¹²。死亡人數增加，意謂民眾對於殯葬服務的需求量與日俱增，加上民眾殯葬自主意識逐漸抬頭，殯葬服務產業將持續發展，人力需求也會繼續增加。

隨著時空環境變遷，國人葬俗觀念逐漸轉變，遺體火化率逐年遞增，據統計我國遺體火化率由 82 年的 45.71%，至 107 年已提升至 98.24%¹³，顯示民眾對於火葬方式已普遍接受。此外政府也推動環保自然葬，即人死後先以火化方式將遺骸燒成骨灰，而骨灰的處理方式選擇永續和環保、節地和潔葬作法，也就是回歸自然，而不放進納骨塔、不立碑、不修墳。而在葬法環保化的趨勢帶動下，未來葬禮也將走向「簡禮」、「短喪」和「薄葬」的模式，殯葬服務業者必須適度地順應和調整，而預期傳統土葬才需要的撿骨人員也將會大幅減少。

根據經濟部說明¹⁴，政府簽署「海峽兩岸服務貿易協議」後，開放陸資來臺可解決臺灣現有殯儀館及火化場需求不足問題、刺激臺灣殯葬業服務品質提升、增加就業機會。未來政府仍將持續輔導業者，如核發禮儀師證書，提升殯葬服務專業品質、協助臺灣企業開拓安全投資環境、嚴審兩岸自然人及資金之流動等。

相關資訊來源

勞動力發展署

<https://www.wda.gov.tw/>

勞動部勞動力發展署技能檢定中心

<https://www.wdasec.gov.tw/>

國家發展委員會
<http://www.ndc.gov.tw/>

內政部統計處
<https://www.moi.gov.tw/stat/>

內政部全國殯葬資訊入口網
<https://mort.moi.gov.tw/>

中華殯葬禮儀協會
<http://www.chinesefuneral.org.tw/>

中華民國殯葬教育學會
<http://www.nhu.edu.tw/~religion/dead0.html>

台北市葬儀商業同業公會
<http://www.fba-taipei.org/>

仁德醫護管理專科學校--生命關懷事業科
<http://jlife.jente.edu.tw/>

南華大學--生死學系所
<http://lads2.nhu.edu.tw/>

輔仁大學--宗教學系所
<http://www.rsd.fju.edu.tw/>

備註

¹ 根據聯合國定義，整個社會 65 歲以上人口達到 7% 為高齡化社會，65 歲以上人口超過 14% 時，邁入高齡社會。

² 行政院主計總處，「中華民國行業分類標準」，民國 105 年 8 月第 10 次修訂。

³ 殯葬服務業現況與發展趨勢，吳昭儀撰。

⁴ 土公仔，最初指的是挖墓、造墓、修墓，以及撿骨改葬等事宜的工作人員；後

來則專指幫人辦喪事的服務人員，包括從遺體接送、清洗、著裝，到祭拜儀式的舉行及安葬事宜；現在則以喪禮服務人員或禮儀師稱之。

⁵ 「對年」是指往生者過世滿一週年，通常在這一天其子孫及親友會到墓地、家中或利用公共場所舉行追悼會，稱為「做對年」。

⁶ 殯葬管理條例，可參考全國法規資料庫，網址：

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0020040>。

⁷ 行政院主計總處，工商及服務業普查，調查時間：民國 105 年，網址：

<https://www.stat.gov.tw/ct.asp?xItem=44413&ctNode=543&mp=4>。

⁸ 指對遺體進行洗身、穿衣、化妝、入殮。

⁹ 「蔭屍」是指屍體在一定的時間內應該腐化卻沒有完全腐化，主要是因墓穴的土質、埋葬方式及棺木材質所造成，像是土質太乾或鹽份太高的墓穴就容易造成蔭屍。

¹⁰ 喪禮服務職類技術士證照考試規定，請參考勞動部勞動力發展署技能檢定中心，網址：<https://www.wdasec.gov.tw/Default.aspx>。

¹¹ 禮儀師管理辦法，網址：

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0020073>。

¹² 國家發展委員會「中華民國人口推估（2020 至 2070 年）」，網址：

https://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=84223C65B6F94D72。

¹³ 內政部全國殯葬資訊入口網，網址：

<https://mort.moi.gov.tw/frontsite/cms/serviceAction.do?method=viewContentDetail&iscancel=true&contentId=MjUzNg==>。

¹⁴ 經濟部「ECFA兩岸經濟合作架構協議」，網址為

<http://www.ecfa.org.tw/index.aspx>。