回歸法制 終結『醫院太平間壟斷亂象』 臺灣殯葬產業才能邁向新未來

文 陳人毓　理事長
新北市葬儀商業同業公會

過去臺灣服務產業的結構發展，因為本身的歷史背景和時空環境，或許無法與美日等先進國家相提並論，然臺灣早於 1997 年名列已開發國家了，應該要好好思索昨天的「是」，可能就是今日的「非」，甚至是阻礙整體產業發展的絆腳石，惟有遵循法令，終結壟斷，建立公平公正的良好環境，才能使產業健康蓬勃的發展。

近期全臺公會共同呼籲落實「醫殯分流」政策，催生符合殯葬管理條例【第 65 條：「醫院不得附設殮、殯、奠、祭設施。但本條例中華民國一百年十二月十四日修正之條文施行前已經核准附設之殮、殯、奠、祭設施，得於本條例修正施行後繼續使用五年，並不得擴大其規模；其管理及其他應遵行事項之辦法，由中央衛生主管機關會商中央主管機關定之。」】於 106 年 6 月 30 日後適用的『衛生福利部所屬醫療機構太平間管理要點』建議修正修文發起連署，以落實管理醫院太平間，使其不再由特定殯葬業者繼續長期壟斷。就本人 20 餘年來從業經驗而言，早期從業人員穿著內衣背心、腳踏夾腳拖鞋、口叼香菸檳榔等，毫無文化水平，到大眾指摘殯葬業非為黑道，即為賺黑心錢，死人錢種種不堪入耳之負面形象，直至近年來殯葬產業的革新與內化，獲得社會大眾逐漸認同，即使整體產業可能還無法和其他服務業競相比擬，但在產官學的通力合作下，產業的提升與進步，擺脫過去不良形象，受到社會的肯定，甚至晉身大學生熱門職業選擇之一，跟過去已是不可同日而語了，大家更應珍惜這得來不易的轉變與成果，落實執行法令規定，讓產業回歸公平市場機制！

太平間委外競標 使醫院淪為『往生大體供應中心』

但是就整個產業邁向成熟與否的關鍵制度，便是醫院太平間是否仍然持續讓少數殯葬業者掌控壟斷？！然臺灣殯葬產業僅僅是型的改變，本質並沒有革新，太平間附設殮、殯、奠、祭設施宛如一場死亡販子的割喉戰，臺灣醫院太平間最早進行所謂委外經營管理招標作業即為三軍總醫院於 1990 年始，因發現這種「妙計」，能將太平間從「燙手山芋」變成「搖錢樹」，之後許多大型醫院無論公私立都紛紛效尤，於此同時，殯葬業者嗅到醫院太平間龐大商機，爭先恐後參予競標，致使醫院太平間採購競標案往往是風聲鶴唳，刀光劍影之說時有耳聞，最終因競標制度的各種條件限制，使太平間成為少數幾家「政商關係良好」殯葬業者之「禁臠」。就以三軍總醫院的太平間為例，至今逾 25 年間從未易手，獨由一家殯葬業者長期壟斷迄今，其原因究竟是因表現超級優異無人可敵，還是如前所述「政商關係良好」？！實在值得細究其背後真相！

『共生結構』 軍醫院太平間長期獨家壟斷

回溯前陳案例歷程【資料來源請連結參閱：立法院第 6 屆第 4 會期第 6 次會議事錄 http://query.ey.gov.tw/legisweb/html/6_4_22_787.htm】，期間招商方式幾經採購公開招標、財務出租、OT，直至最近一期的 ROT 案規模愈加壯大，且逾 25 年由該業者獨家長期壟斷，幕後究竟有何傲視群雄之處？局外人並不得而知，但從該院高階人員親友或本人退休後進入該業者內部擔任要職，可略見端倪，業者再利用這些退休人員維繫院內人脈，如此沆瀣一氣，對取得太平間經營權，自是事半功倍，水到渠成。如此唇齒相依的關係，儼然已成一『共生結構鏈』，而院方罔顧「旋轉門條款」之規範，任由與原主管業務相關之退休人員至受管理業

者內部任職，是一時不查還是刻意置若罔聞，實在耐人尋味。該業者得以在短期內由默默無聞到獨攬全台逾八成以上大型醫療院所之太平間經營權，壯大如此迅速，就是靠長期扛著三軍總醫院品質背書之金字招牌，也可說是「共生結構」的最大獲益者，但這實際上是犧牲在院往生者家屬選擇權利換來的，相關的「衍生成本」自然要加諸承辦案件之上，喪親家屬的權益從來不是優先考慮項目。

在逐年提高的太平間競標金額助長之下，醫院更是樂於「配合演出」，院方由院長親自主持非醫院營運核心之太平間啟用儀式，逕行背書行銷廣告，而讓業者自然坐享其所產出之效益！溯其法源，太平間更非為合法殯葬設施，而業者所執行之殯葬業務亦非屬醫療範疇，院方此舉更讓人匪夷所思。

再則推本溯源，自有醫院太平間委外經營招商運作開始，遂形成至今殯葬產業市場嚴重失衡之態，使其大者恆大，小型業者除淪以價格削價戰求生存外，更遑論有多餘資源得以自我提升，或與其競爭，此一情況始作俑者責無旁貸！

天價權利金 轉嫁消費大眾

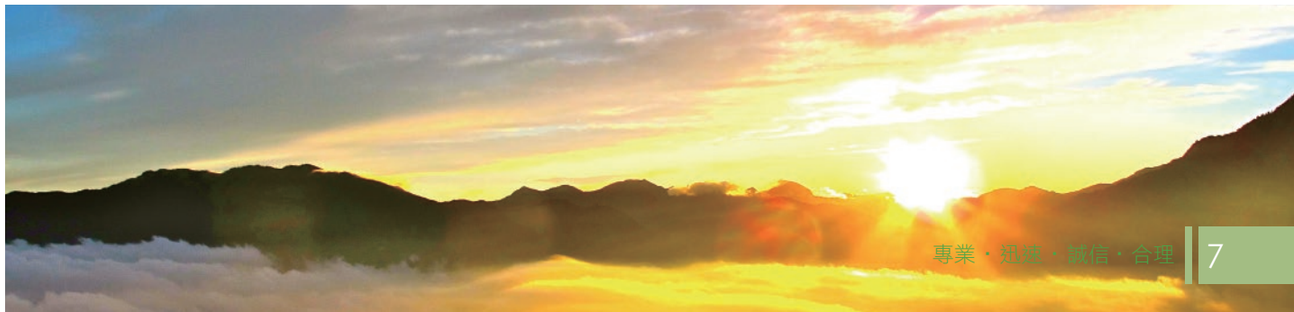
就前例此一『共生結構』，時間愈久內外關係愈綿密，形成一張即便競爭對手出更高價格也打不破的網。而普羅大眾不甚瞭解醫院太平間的經營權之爭，加上承攬業者掛上醫院背書的品質保證，殊不知背後隱藏高額權利金之承攬天價，所衍生轉嫁剝削消費者之必然，業者趁其喪親家屬面臨親人初終之際，此刻的情緒與思緒必為難以平復且手足無措，較難平靜客觀思考判斷問題，便給了太平間經營業者有了可趁之機，訓練能言善道之人以種種似是而非的禮俗為名，利用喪親家屬慌亂之際，說服安置於太平間內，同時先以低價位服務合約誘導家屬簽定之，當家屬以為一切是那麼樣的合情合理與合法時，就如大家所熟知的「殺頭生意有人做，賠本生意沒人做」的道理一樣，「羊毛出在羊身上」承攬業者一切成本總得轉嫁予消費者身上啊！於是使盡一切話術及誘導性手段，續轉知毫無根據或是無從考究的禮俗，說服家屬增購其他的殯儀服務，讓客戶盡量再增加看似「必要合理」之消費，進而創造業者的利潤。再則因醫院太平間的經營成本越來越高，承攬太平間的殯葬業者不得不就內部制度做壓榨式規範，例如：服務合約未達10萬元以上者，不予發放勞務薪資或獎金，迫使禮儀人員不得不使盡渾身解數遊說喪親家屬增加服務項目之消費，或誘其變向消費高價位的用品等，進而轉嫁剝削之！因為太平間的業務 (往生者) 是因地而生的，業者不需思索提高客戶滿意度，不須經營社會形象，不需投入公益，只需好好把持好與院方天衣無縫的默契，對院方迎來送往照顧得服服貼貼，便能手握太平間經營權而高枕無憂。

落實立法
找回醫院傷病診治核心價值

試想，臺灣兩家具相當指標性的醫學中心太平間皆無委外經營，『台大醫院』與『成大醫院』仍以秉持其為病患傷病診治之核心價值，從未見有任何喪葬糾紛問題之產生，故「醫殯分流、大體不落地」還給民眾擁有單純醫療空間的權益，同時還給消費者合理的消費價值，個人身為新北市葬儀商業同業公會理事長，希望讓臺灣的殯葬產業步入正軌，建立公平公開、合法合規的良好環境，讓業者的進步帶動整體產業的提升，這是全體殯葬產業從業人員的義務與責任，讓 2017 年 6 月 30 日後的太平間回歸醫療照護體系吧！

邁向殯葬新未來

反觀全世界沒有一個國家的醫院太平間似臺灣如此規劃的，即便大陸即將在今年四月發布的最新殯葬管理條例，也清楚規定太平間遺體暫放不得超過 24 小時，更禁止在醫療衛生機構內銷售喪葬用品和進行有償殯儀服務活動。本公會與主管機關已建構功能完善溝通平臺，積極反應民眾與業者所遇殯葬設施匱乏不足之況，主管機關亦正面回應，已逐年編列預算增設充足設施以供市民使用需求，並制定特殊緊急情況應變計畫以妥善處理突發意外狀況，而建立良好法律規範及公平環境，促使殯葬產業健全發展，是本公會當仁不讓必須持續努力的責任，期望在 2017 年 6 月 30 日因太平間管理依法不得再附設殮、殯、奠、祭設施後，臺灣殯葬產業更健康穩健的發展，努力提升服務品質，加速吸引優秀人才投入，使殯葬產業進入良性發展的正向循環，成為眾人嚮往的明星產業。



國寶集團

萬脈迎紫 天賜龍穴 庇佑子孫 良形吉域

北海福座

園區地址：新北市三芝區北新莊店子里9之2號
園區電話：(02)26372105
集團網址：http://www.gobogroup.com.tw