

MANAGEMENT PROPOSAL

自由福居 管理方案

2025 年 9 月

目錄

1. 基本資料	3
2. 可容納的訪客量及入場管制	3-5
3. 人流管理	6-7
4. 保安管理	7-8
5. 營辦者管理模式	8-9
6. 日常運作人手調配	9-10
7. 應對火警或其他緊急情況的應變方案	10
8. 確保遵從發牌委員會訂明的發牌條件或發出的指引及實務守則的措施	11
9. 投訴處理	11-12
10. 確保骨灰安置所持續營運的財務方案	12
11. 管理方案執行人及批准人	12

自由福居-截算前骨灰安置所(管理方案)

(1)基本資料

骨灰安置所名稱	自由福居
地址	新界沙頭角塘肚坪村 24 號 (丈量約份第 41 約地段第 1423 號 B 分段(部分))
開始營辦年份	1988 年
營辦者名稱	張健龍
營辦者的身分	處所現租客 / 地段第1423號B分段(部分) / 租賃為期28年 由(07/03/2019 至 30/06/2047)
所屬宗教	道教/佛教
總樓宇建築面積	約 60 平方米
建築物	1 座單層骨灰安置所大樓
配套設施	沒有 (備註: 任何非牌照申請範圍及非骨灰安置所範圍是業權人/村民無條件給予自由福居使用)

(2) 可容納的訪客量及入場管制

- 可容納的訪客量上限, 是根據屋宇署的要求, 消防安全(建築物)條例《2011年消防安全守則》而訂定
- 自由福居《條例》同一時間室內可容納的訪客量上限22人。

灰位數目	單人灰位共 864 個
已使用灰位	單人灰位共 60 個 (歷史悠久)
可供出租/售	單人灰位共 804 個

各時間的開放時間如下:

時期	開放時間
平日:「逢星期三及星期日(每週2天開放)」	早上10:00至下午4:00
掃墓高峰日子	早上8:00至下午6:00

- * 訪客除舉行骨灰安放儀式外, 訪客不得在非開放時間進入或逗留在骨灰安置所範圍。
- * 平日「逢星期三(掃墓高峰期日子前後兩週除外)及星期日(每週共2天開放)」每組訪客並於下午3時00分作最後入場。
- * 掃墓高峰期日子「清明節及重陽節正日及其之前後兩週的星期六, 星期日」每組訪客並於下午5時30分作最後入場。
- * 注意: 任何時期只接受「預約拜祭到訪安排」措施, 未經預約訪客一律不得進入或前往拜祭。

自由福居-截算前骨灰安置所(管理方案)

預約服務

• 「自由福居」一直實施『訪客預約到訪制度』，訪客於辦公時間內，可透過以下方式登記進行預約；(預約電話號碼及WhatsApp號碼：) 每組訪客必須預約並提供包括但不限於靈灰位編號，有關聯絡人的 * 姓名, *電話, *訪客人數，待「自由福居」安排，預約需按「自由福居」回覆予訪客預約確認內容為準，「自由福居」亦會透過社交媒體Facebook專頁給訪客獲得最新預約及拜祭的最新資訊。

• 預約須知:

1. 自由福居任何日子，不提供任何車輛停泊和停留及上落客設施給予拜祭訪客。只接受『訪客預約到訪制度』，並在掃墓高峰期日子提供「免費接駁車輛服務」，於指定上落客地點接送訪客。在平日日子，自由福居不會提供「免費接駁車輛服務」訪客可乘搭公共交通服務(例如當地巴士及專線小巴)前往沙頭角路並步行到自由福居，減少對附近交通的影響。本地居民則在高峰期日子或平日也可步行至自由福居。
2. 自由福居會根據已預約每組訪客及人數，進行交通措施/安排，並在掃墓高峰期日子提供接駁車輛服務，並於指定上落客地點接送訪客。
3. 平日日子「逢星期三及星期日(每週共2天開放)」每組訪客可於(1星期前預約)前往拜祭。
4. 掃墓高峰期日子「清明節及重陽節正日及其之前後兩週的星期六，星期日」每組訪客可於(2星期前預約)前往拜祭。
註：為公平原則，每個靈灰位每天只可供訪客預約一次，令其他訪客也能有機會前來拜祭。
5. 每組訪客可選擇各時段(參考下列進入時間表)，平日日子可提供2組訪客或限於8人預約，高峰期日子可提供5組訪客或限於20人預約。以確保在每個時段場內的過渡期限於20人措施。
6. 每組訪客拜祭停留時間：「平日:45分鐘/高峰期:25分鐘」需按「自由福居」回覆予訪客預約確認內容為準。
7. 逾時到達及未有預約的訪客，自由福居工作人員，將會一律拒絕其進入或前往拜祭。
8. **注意事項：**《自由福居骨灰安放權協議》第20點就有關場內入場管制的安排和罰則，買方同意，賣方有權作出包括對人流及車流管制、香火管制安排及場內範圍禁止燃燒冥鏹，室內禁止燒香或擺放體積過大的祭品措施，並鼓勵訪客以供水及鮮花方式代替燒香拜祭買方必需遵守該等安排規定，買方必需遵守場內一切規則，不遵守者將被解除龕位合約。

平日：「逢星期三及星期日(每週共2天開放)」，每組訪客並於下午3時00分作最後入場。

拜祭人士可逗留自由福居大樓45分鐘。可選擇的5個拜祭入場時段如下：

每天共40人/每節的訪客人數限於8人措施 (每小時1節，每節45分鐘限於8人/2個家庭拜祭)

	平日拜祭入場時段 (拜祭限時45分鐘)		平日拜祭入場時段 (拜祭限時45分鐘)		平日拜祭入場時段 (拜祭限時45分鐘)
1	10:00	3	12:00	5	15:00
2	11:00	4	14:00		

註：自由福居只接受『訪客預約到訪制度』在平日日子控制場內入場人數限於8人措施。由於平日到訪人數較少，「自由福居」不會在平日日子提供「免費接駁車輛服務」，訪客可乘搭公共交通服務(例如當地巴士及專線小巴)前往沙頭角路並步行到自由福居，而本地居民(塘肚村居民)則可步行至自由福居。

自由福居-截算前骨灰安置所(管理方案)

掃墓高峰期日子:

1. 自由福居可容納的訪客量上限是根據屋宇署要求的, 消防安全(建築物)條例《2011年消防安全守則》而訂定, 室內可容納的訪客量**上限為 22 人**。
2. 自由福居根據2025年相關的交通影響評估報告而決定掃墓高峰期日子及作出其他安排。
3. 在掃墓高峰期日子, 期間自由福居會根據預約人數提供「**免費接駁車輛服務**」措施, 接載「已預約訪客」來往**上水站(新運路)**和**自由福居**, **司機會提前接受訓練, 以不高於每小時20公里的車速在村路行駛和留意行人的動向, 以確保村內的交通安全。**

備註: 自由福居營運至今, 骨灰安置所在當地從來沒有因拜祭的訪客人流及其車流和違泊問題而造成對周邊地區帶來任何滋擾問題以及不協調的負面影響評論。

免費接駁車輛服務安排如下:

車輛數目 : 1輛-2輛 (會根據預約人數決定實際車輛需要)
載客人數上限 : 27 座位
由上水站(新運路) → 自由福居 (中間不停站)
由自由福居 → 上水站(新運路) (中間不停站)
行車時間 : 大約25分鐘
由上水站(新運路)開出 : 07:30 – 17:00 (每30分鐘一班)
由自由福居開出 : 08:30 – 18:00 (每30分鐘一班)

高峰期: 「清明節及重陽節正日及其之前後兩週的星期六, 星期日」早上8:00 至 下午6:00

拜祭人士只可逗留自由福居大樓25分鐘。每組訪客可於早上8:00開始入場至下午5時30分作最後入場。

可選擇的20個拜祭入場時段如下:

每天共400人/每小時的訪客人數限於40人措施 (每小時2節/每節25分鐘限於20人/5個家庭拜祭)

	高峰期拜祭入場時段 (拜祭限時25分鐘)		高峰期拜祭入場時段 (拜祭限時25分鐘)
1	8:00	11	13:00
2	8:30	12	13:30
3	9:00	13	14:00
4	9:30	14	14:30
5	10:00	15	15:00
6	10:30	16	15:30
7	11:00	17	16:00
8	11:30	18	16:30
9	12:00	19	17:00
10	12:30	20	17:30

註: 自由福居只接受『訪客預約到訪制度』控制場內入場人數**限於20人**措施。自由福居會根據已預約每組訪客及人數,

自由福居管理方案 2025 年 9 月

自由福居-截算前骨灰安置所(管理方案)

進行交通安排,會提供「免費接駁車輛服務」,並於指定上落客地點接送訪客。而本地居民則可步行至自由福居。

自由福居實施以下具體措施以確保只供已預約人士進入場地:

1. 場地的出入閘會上鎖,未經批准的人士不准進入,並有明顯標示「未經預約,不得內進」的指示牌,確保只有透過『訪客預約到訪制度』預約的訪客可以進入。
2. 在接駁車的接送點,當值職員會使用電話通訊系統及電話號碼驗證訪客的預訂。
3. 所有合約已列明預約系統的詳情,並明確列出任何試圖違反預約系統的後果,包括合約終止的可能。

(3) 人流管理:

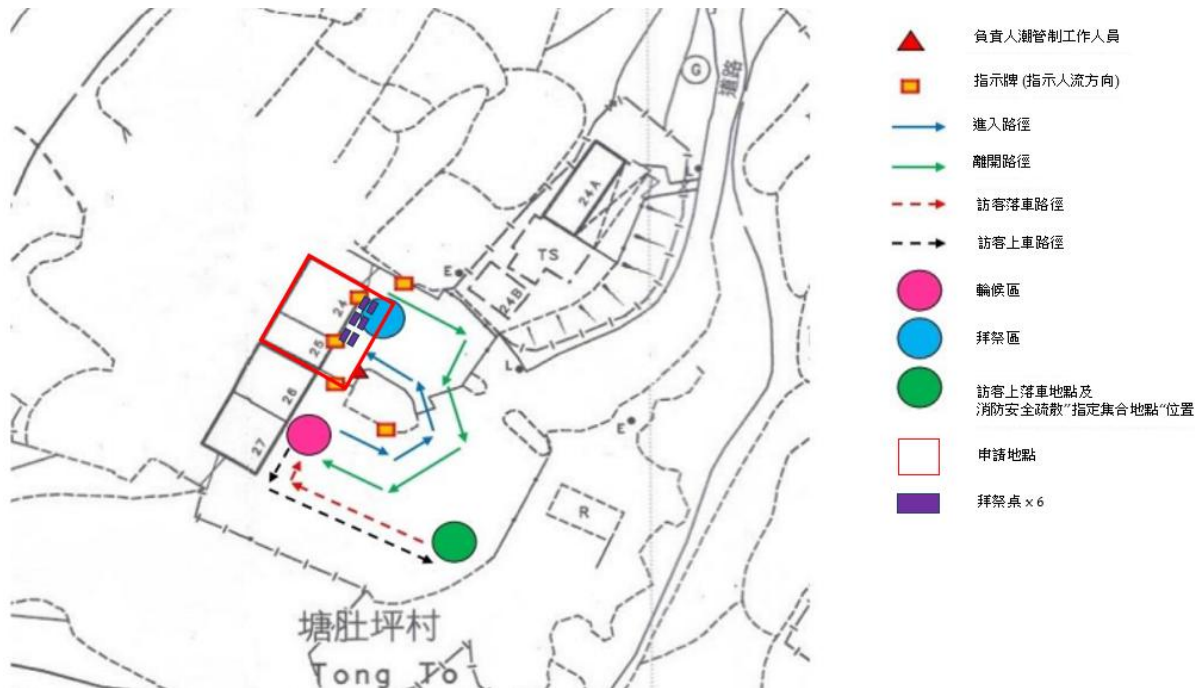
掃墓高峰期場外措施:

1. 掃墓高峰期日子「清明節及重陽節正日及其之前後兩週的星期六,星期日」自由福居將會安排**27座免費接駁車輛**在**(上水站)**上落客區安排工作人員為已預約前來人士進行登記,並執行控制每班次人數限於20人措施/安排,屆時工作人員會核對每組訪客的資料並登記及發放**(訪客證件)**。在平日日子,工作人員會核對每組訪客的預約確認訊息,如未能出示訊息,訪客會被拒絕進場。
2. 已完成登記的每組訪客,會獲發**(顏色和編號的訪客證)**每組訪客必須戴上方便工作人員用作識辨,工作人員在訪客離開下車時收回**(訪客證件)**。
3. 接駁車輛司機必須提前接受訓練和簡報,車輛只能以每小時20公里或以下的車速行駛,並在車輛行駛其間留意路面情況,讓行人優先過路,避免交通意外的發生。塘肚村的居民將提前獲悉在掃墓高峰期的接駁巴士運營和交通安排。通過合適的渠道(如書面通知、WhatsApp 群組或管理團隊的直接聯繫)提供通知,以確保居民了解運營時間表和安全措施。

掃墓高峰期場內措施:

1. 訪客到達**(自由福居)**下車後,工作人員會根據相關**(顏色和編號的訪客證)**用作識辨訪客監控進入人數和協調訪客到拜祭區進行拜祭。
2. 自由福居場內每位工作人員將會佩帶對講機,方便協調和溝通,並確保訪客進入室內人數**限於20人**措施,亦會提示訪客遵守時間離開,並帶走拜祭物品和垃圾以及疏導訪客上落車安排等。
3. 自由福居亦會安排營運時間人流高峰期間於**大樓內及免費接駁車輛上**作出廣播措施;
「各位拜祭人士,為了安全及環保起見,本場所一律不可燃燒冥鏹,請於自由福居指定的香爐上香,拜祭人士需確保守時離開,大家請遵守秩序,保持場地清潔並帶走拜祭物品和垃圾,完成拜祭人士請聽從工作人員指示,乘搭穿梭巴士離開,並於下車後交還訪客證件,剛到達拜祭人士下車後,請聽從工作人員指示作拜祭安排,多謝合作!」
4. 自由福居於戶外已設置拜祭區,於掃墓高峰期日子的開放時間內擺放6張獨立桌,方便有效地執行預約各時段上限為5組家庭或**限於20人**措施。
5. 在拜祭時段全部結束後,將當天的訪客資料整理好,在登記冊內補充訪客原有的預約記錄及離開記錄,並記錄訪客違規事項及情況**(如有,會作出跟進及檢討)**。
6. 登記冊的資料將會保留最少三年,,以便在骨灰所辦人員要求時提供該些紀錄以作查閱。
7. 自由福居日常具備**急救箱設備**,在掃墓高峰日子(如有需要時),將會安排有急救認可資格人員駐場當值。

場內人流管理路線圖



香火管制

1. 自由福居範圍全場嚴禁化寶及燃點蠟燭冥鏹，禁止室內燒香及擺放體積過大的祭品，(自由福居室內是無烟區)拜祭訪客嚴禁室內燒香。
2. 鼓勵訪客：【以供水及鮮花方式代替燒香拜祭】
3. 平日戶外只准採用環保微烟香【限制拜祭人士燒香每人3支】。
4. 高峰期戶外只准採用環保微烟香【限制拜祭人士燒香每人1支】需要時加設臨時燒香區域及臨時措施。

(4) 保安管理

1. 自由福居已裝設24小時CCTV保安系統，確保入口處及自由福居範圍的情況有足夠監察，以隨時回應。
2. 自由福居保安工作外判由專業保安公司管理，提供駐場保安看管巡邏。
3. 此外，設有前線經理和執勤主任當值，以備處理突發事件及指揮現場工作。
4. 增聘兼職人手(掃墓高峰期日子)聘請兼職人員，職位包括：工作人員和雜工等。如下：

自由福居-截算前骨灰安置所(管理方案)

兼職職位	職責安排
工作人員	提示訪客大家請遵守秩序，保持場地清潔並帶走拜祭物品和垃圾，以及疏導人群上車下車，登記及維持秩序安排，駐守主要入口，確保人流暢順，解決拜祭人士查詢。
雜工	維持拜祭各時段大樓室內確保 <u>限於 20 人</u> 措施及香爐，協助拜祭區秩序和保持場地範圍清潔。

6. 兼職人數根據預約的訪客人數而定。在掃墓高峰期日子，如果該日訪客數量超過200人，每個崗位將增加一名兼職員工。每增加100名訪客，每個崗位將再聘用一名兼職。

負責交通及人流管制人員：

1. 保安員負責人流管制，當值主任負責與保安員聯繫，保安員由外判公司承包保安服務，培訓工作由外判公司負責。
2. 當值主任負責執行及指揮人流及車流管制，於每年拜祭高峰期，由經理安排工作簡介會，節日完結後進行全體工作檢討會議。
3. 當值主任執勤；當值主任職責，主要是執行已制定日常營運方案，協調及調配人手日常執行。
4. 前線經理和當值主任執勤 - 自由福居高峰期日子安排前線經理和當值主任執勤，每名職員會佩帶一部對講機以便有效監察場內秩序及，以備有足夠人手處理衝突事件及指揮現場工作。
5. 急救服務：自由福居內安排設有急救箱，以備訪客使用，每月均會檢查急救箱物品數量，以備有足夠數量急救用品。
6. 在平常日子，會約有1 名工作人員在場內駐守執行日常場內事務(包括預約拜祭安排)。

(5) 營辦者管理模式

最高管理人員

姓名：張健龍

職位：總經理

聯絡電話號碼：

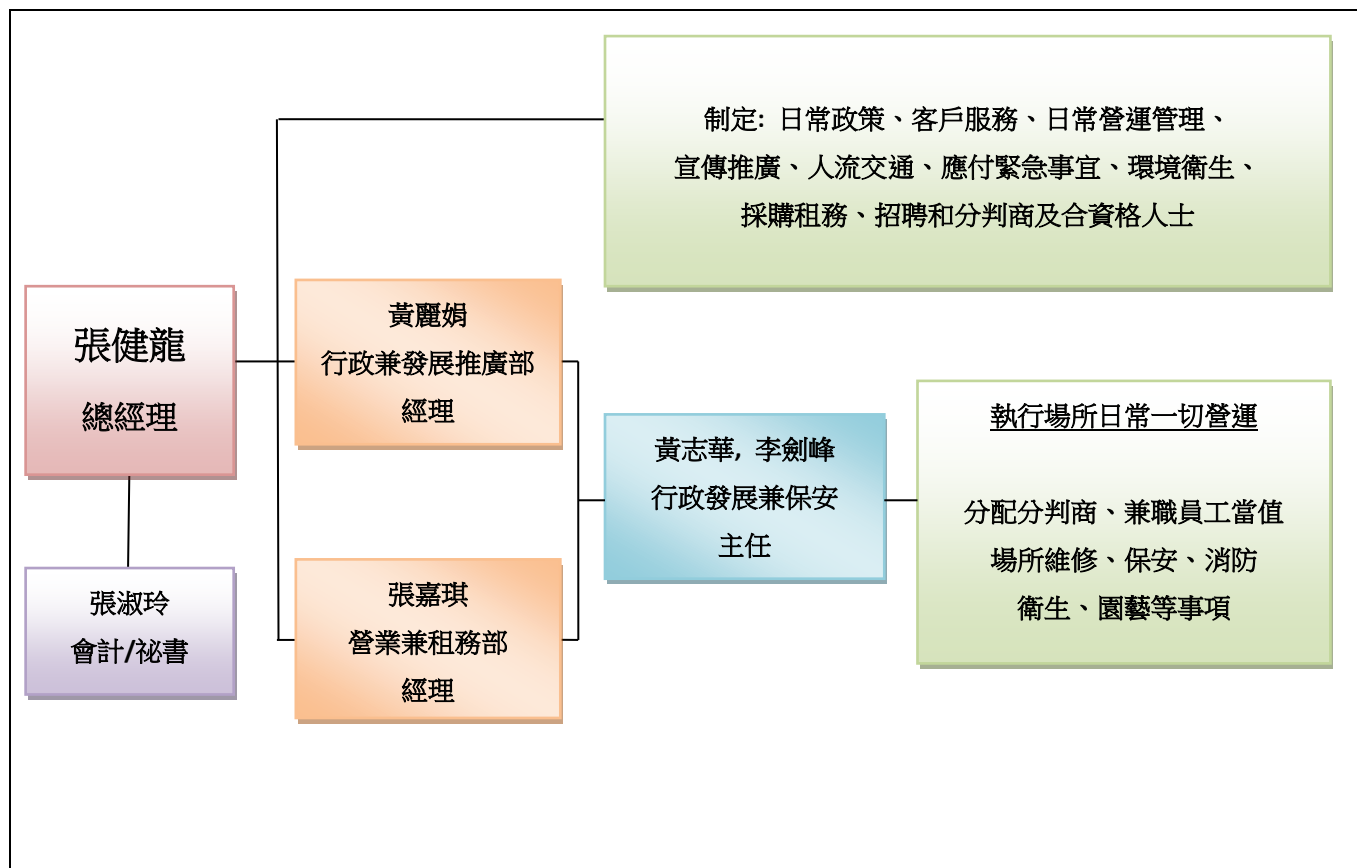
年資：10年以上經驗：負責「自由福居」日常管理經營，協調以及牌照申請，制定場所運作熟知任何細節

其他管理人員

年資：7 年以上經驗：負責「自由福居」日常營運及牌照申請，各類相關專業人士聯絡，協調執行場所管理營運熟知各種安排

自由福居-截算前骨灰安置所(管理方案)

自由福居架構表：



(6) 日常運作人手調配：

日常人手編制自由福居私營骨灰安置所共 **6名** 全職員工，日常有足夠人手應付營運需求。

以下職位直接與日常營運相關：

職位及人數	職責
總經理 (1 人)	監管《私營骨灰安置所條例》的相關事宜及日常營運。
行政發展部經理 (1 人)	制定《私營骨灰安置所條例》的相關事宜及日常營運及執行處理保安人流管理、消防安全和應付緊急事宜。客戶查詢和投訴事宜，負責編制高峰期人手和聘請兼職人數及安排外判工作和應付指揮緊急事宜。
營業租務部經理 (1 人)	執行骨灰安置所日常營運、保安人流管理、消防安全、樓宇維修保養。 協助執行骨灰安置所日常營運人手編制、高峰期聘請兼職人數，客戶查詢、投訴事宜、消防安全、樓宇維修、防治蟲鼠滅蚊措施及場所行政工作和應付緊急事宜。
保安發展主任 (2 人)	協助執行骨灰安置所保安工作及 人流管理 及場所相關工作事宜。 協助執行《私營骨灰安置所條例》的相關工作事宜及日常營運工作事宜。
會計秘書 (1 人)	處理骨灰安置所日常營運賬目及文書事宜，協調定期會議。

自由福居-截算前骨灰安置所(管理方案)

掃墓高峰日子人手調配:

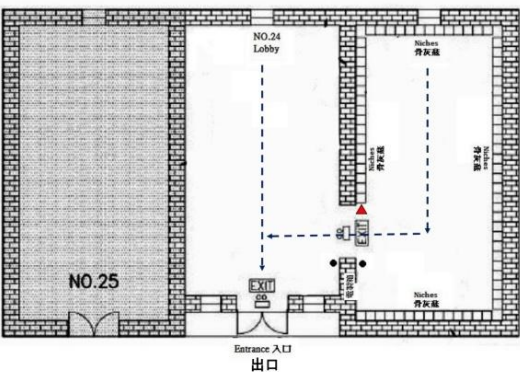
- 1. 設有前線經理(1 名)和當值主任(1 名)執勤協調人手, 監察全場運作;
- 2. 在掃墓高峰日子, 安排前線經理和當值主任執勤當值;
- 3. 在掃墓高峰日子(掃墓高峰期日子清明節、重陽節前後周末), 將按照預約登記冊數據, 因應已預約拜祭人數, 增聘兼職人手增聘兼職人員職位包括:保安員, 工作人員, 雜工等; 確保訪客及公眾安全, 加強環境清潔衛生。

員工訓練

- 1. 每年 1 次火警演習, 示範滅火筒使用, 提高防火意識。
- 2. 自由福居安排在場所設有急救箱。
- 3. 使用環保香。

(7) 應對火警或其他緊急情況的應變方案:

- 1. 當發現【火警】發生時, 請保持【鎮定】。
- 2. 在安全情況下, 設法用滅火筒將火撲滅【若火警來自電源切勿用水灌救】,
- 3. 應改用氣體式【二氧化碳滅火筒】此外;【並須關閉電力總制】。
- 4. 保安部負責人:【姓名:黃志華 職位: 主任 聯絡電話: 】
- 5. 可獲的支援和資源: 場所有道路給消防車輛直接到達, 鄰近【大約 160 米】設有消防街喉。
- 6. 如附近有電話, 請撥電話【999】通知消防局。
- 7. 如時間許可【應通知場所辦事處】。
- 8. 員工職責: 巡視場所範圍內禁止燃燒冥鏹活動。
- 9. 自由福居設走火“逃生路線指示圖”
- 10. 安全疏散“指定集合地點指示圖”
- 11. 定期檢查測試:【滅火設備及逃生指示, 包括滅火筒、緊急照明燈等等】。
- 12. 自由福居時刻保持緊急車輛通道暢通。

9. 自由福居設走火“逃生路線指示圖”	10. 安全疏散“指定集合地點指示圖”
附件5 圖 (1) 	附件6 圖 (2) 

自由福居-截算前骨灰安置所(管理方案)

(8)確保遵從發牌委員會訂明的發牌條件或發出的指引及實務守則的措施

自由福居管理層定期會議及制定適當措施，確保骨灰安置所遵從發牌委員會訂明的發牌條件，並發出指引及實務守則，其中包括確保骨灰安置所的管理人員及前線人員熟知該等條件，指引及實務守則的措施，管理層為確保該等人員遵從該等條件，指引及實務守則而作出定期會議監察，記錄及報告規定。

(9) 投訴處理：

自由福居設有處理投訴的程序，以確保公眾人士或職員知悉他們有投訴的權利，並讓他們知悉投訴的程序和本場所如何處理投訴。處理如下：

1. 投訴人可透過親身或書面形式向本場所提出投訴。
2. 如接獲投訴，由當值辦公室職員 / 部門主管處理，並在三個工作天內聯絡申訴人了解及搜集資料。負責職員須填寫《投訴記錄表》。(請參閱下列附件)
3. 在七個工作天回應申訴人，通知其結果或進展。
4. 如投訴人不滿結果，在十個工作天內，可向經理式指定職員提出投訴。
5. 上訴最高可至董事總經理作出之裁決為最終裁決。
6. 若遇需要較長時間處理的複雜個案，負責職員須通知投訴人個案的進展及交代回覆結果的日期。
7. 如投訴人透過親身形式向本場所提出投訴，負責職員可以口頭回覆，即使已獲即時解決，仍需將事件記錄在案如透過書面提出投訴，則需按上述程序以書面回覆，並將事件記錄在案。
8. 若事件有可能涉及刑事成份，本場所會將事件交由執法部門或轉介至相關機構處理。
9. 有關處理投訴的流程，參閱《處理投訴流程圖》(請參閱下列附件)

《投訴記錄表》	《處理投訴流程圖》
投訴記錄表 投訴人姓名：_____ 通訊地址 / 電郵：_____ 聯絡電話：_____ 日間：_____ 夜間：_____ 是否已租用自由福居服務：☐ 是 ☐ 否 * 處位編號：_____ * 牌位編號：_____ 投訴性質：☐ 服務 ☐ 人事 ☐ 營運 其他 ☐ _____ 投訴方式：☐ 面談 ☐ 書面 ☐ 其他：_____ 投訴內容： _____ _____ _____ 接到投訴日期：_____ 筆錄職員：_____ 報告職員：_____ _____ (由處理投訴職員填寫) 處理日期：_____ 時間：_____ 處理投訴職員：_____ 處理方式：_____ _____ _____ 以書面回覆投訴人： ☐ 滿意處理結果，無須跟進。 ☐ 不滿意處理結果，交由部門經理跟進。 處理投訴職員：_____ 日期：_____ _____ (由部門經理填寫) 意見： _____ _____ _____ 部門經理審閱：_____ 日期：_____ 投訴記錄表 (P-2023)	自由福居 處理投訴流程圖 <pre>graph TD A[接到投訴] --> B[親身] A --> C[書面] B --> D[三個工作天內 由職員或主管處理，聯絡投訴人， 了解情況及搜集資料。] C --> D D --> E[七個工作天內 回覆投訴人，通知其結果或進展] E --> F{投訴人是否滿意結果} F -- 是 --> G[完成處理 存檔記錄] F -- 否 --> H[十個工作天內提出上訴] H --> I[由經理或指定職員處理上訴] I --> J[以書面記錄上訴結果]</pre> 處理投訴流程圖 (P-2023)

自由福居-截算前骨灰安置所(管理方案)

在以下情況下，一般不受理的投訴：

1. 投訴人有責任舉證，如投訴的理據薄弱，含糊不清或缺乏足夠資料，本場所可要求投訴人提供具體詳情。
2. 自由福居不會就匿名投訴展開調查，但依然會檢視有關投訴內容。
3. 如投訴人不是當時人，本場所可要求投訴人請當時人直接到本場所提出投訴。
4. 如投訴事件已發生超過 1 年，客觀因素/環境證據可能消失及改變，引致蒐證困難。

(10) 確保骨灰安置所持續營運的財務方案

- 自由福居待完成牌照申請後，便會制備完善及配合長遠發展方向的財務政策，以確保自由福居的長期運作及日常營運開支及大樓維修保養的安排，以提供舒適及安全的環境供訪客使用。

(11) 管理方案執行人及批准人：

負責執行管理方案的人員的資料：

姓名：黃麗娟
職位：經理
聯絡電話號碼：

負責批准管理方案及代表上述骨灰安置所提交本管理方案的人員資料：

姓名：張健龍
職位：總經理
聯絡電話：
電郵地址：
簽署：_____
日期：_____