

# 羽翔生命禮儀股份有限公司

## 祥羽西式禮儀服務 服務流程表 A

	服務內容	提供用品及人員
1. 臨終諮詢	1、設立 24 小時臨終諮詢服務專線，全年無休。 2、提供殯葬禮儀、證件辦理及相關事宜解答。 3、服務程序、殯葬禮儀處理流程說明。 4、臨終逢喪處理、整合週邊服務說明。 5、會員權益及回饋專案說明。 6、提供專業財稅與法律諮詢服務。 7、於治喪期間專任禮儀師提供二十四小時全時段的諮詢服務，為家屬解答任何治喪事宜相關問題。 8、設立客戶申訴專線，處理受服務期間所發生之任何問題。	24 小時服務電話 0800-322555
2. 遺體接運	1、全省二十四小時往生接體服務，全年無休。 2、專任專業禮儀師乙名，協助家屬處理初終各項事宜。 3、安排接體人員及車輛，接運遺體致家屬指定地點安置。 4、協助辦理入館及履約之相關手續。 5、協助家屬處理逝者遺體安置之各項儀式。	*接體車輛一輛 (限同一縣市), *遺體袋一個。 *西式宗教被一件
3. 設立追思堂	1、規劃、協助設立追思堂，供親友、家屬追思致意。 2、安排製作藝術遺照，為逝者將遺相放大，並裱框處理。(家屬提供逝者底片或照片)。	*15 吋藝術框肖像。
4. 入殮 禱告	1、由專業人員為逝者淨身、更衣。 2、協同神職人員引領家屬舉行入殮儀式，禮拜禱告。 3、由放板工人、入殮工人、封口工人一組協助入殮儀式完整進行。 4、禮儀師在現場督導相關人員順利進行流程。	*壽衣一套 *精緻火化棺一具 *十字被 *頭腳枕 *入殮用衛生紙
5. 治喪 協調	1、禮儀師建議家屬選擇奠禮、火化及晉塔等時間。 2、為家屬詳細說明契約之服務內容明細，及家屬要求履約時應有之權益。 3、根據家屬需求協議溝通奠禮舉行之流程。 4、根據家屬需求提供應準備治喪期間相關用品、事宜之建議。 5、禮儀師與家屬代表及神職人員就治喪期間相關事宜進行溝通協調，使治喪過程順利進行。 6、依據逝者身份及孝眷情況協助家屬撰寫訃聞，經家屬確認後印製(家屬應提供孝眷名單)。 7、針對逝者宗教及家屬需要提出專業之治喪事宜建議，並解決及解答家屬提出之問題。 8、代訂奠禮禮廳、火化爐等硬體設備。 9、並協助家屬辦理火化許可證。 10、協助家屬選定西式孝服款式並指導穿戴方式。	*專業禮儀師治喪說明 *雙折式訃聞 100 張。 *儀式程序單 100 份

# 羽翔生命禮儀股份有限公司

## 祥羽西式禮儀服務 服務流程表 B

	服務內容	提供用品及人員
7. 奠禮準備	1、與家屬協調訂定奠禮場地及現場佈置規劃及設計並定案。 2、禮儀師指導佈置人員一組，佈置奠禮整體會場。 3、檢視會場所有佈置及用品是否完備。 4、整體設計包含現場硬體裝飾、燈光、音響、弔唁品擺設等相關物品之建議與溝通。 5、奠禮相關用品準備、協助各式輓聯吊掛。 6、奠禮流程安排及流程表訂定。 7、生平追思回憶光碟製作及播放。 8、代結算各項政府規費(於日後依收據實報實銷)。 9、協助與家屬所屬教會之神職人員協商後續追思會內容之安排及一切事宜。	*18呎鮮花布置一式 *外牌一式(含外牌字) *高架花籃一對 *15吋放大照含藝術框(彩色或黑白) *燈光一組、地毯一組 *布幔全圍(館內)。 *館內椅套全置 *十字花一式 *麥克風音響一組 *受賻處擺設一組
8. 追思禮拜	1、禮儀師協助家屬辦理遺體認領手續，接運遺體至入殮室入殮(館內)。 2、由神職人員主持告別追思儀式，引導家屬及教友為逝者祝禱。 3、儀式完成後，禮儀師與神職人員引導家屬瞻仰儀容。 4、禮儀師現場全程引導流程進行，並協助家屬處理相關事宜，讓家屬全心為逝者追思祈禱。 5、提供鮮花50朵，做為瞻仰遺容時之獻花使用。	*講台一座 *電子琴一台 *孝服租用十套(黑孝服或白袍) *禮簿、謝簿、簽名簿、筆、謝卡一組、會葬花一包、鮮花50朵
9. 發引	1、由四位移靈人員以推棺車將靈柩護抬上靈車。 2、安排進口西式靈車一輛接送逝者遺體至火化場。 3、禮儀師督導佈置人員整理復原奠禮現場。(弔唁品及喪家之物品由家屬自行取回) 4、禮儀師帶領發引隊伍至火化場。	*移靈人員四名 *西式靈車一輛 *推棺車一輛 *棺被一式
10. 火化封罐	1、由神職人員引導家屬、教友為逝者在火化前禱告。 2、禮儀師陪同家屬目送靈柩進入火化爐。 3、由禮儀師協助家屬全程參與撿骨封罐儀式。 4、工作人員撿骨、裝罐、封蓋包裝並由家屬確認後領回。	*白玉骨灰罐 (描金刻字、骨罐相片)
12. 安奉晉塔	1、安排高級禮車敬送，先人靈骨至指定之晉塔地點，永久安息。	*進口禮車一輛(限同一縣市)。 *鮮花一對。
13. 後續關懷	1、設立客戶滿意度調查表之稽核制度，以確保禮儀服務的完整品質。 2、由禮儀師與家屬核對確定各項費用，說明細節並結清。	*客戶滿意度調查表

因各地禮俗及場地規格不同，上述契約所書之服務內容無法完全涵蓋，需以協喪完後協議訂定之服務內容為主契約