



第一生命股份有限公司

客戶服務專線：0800-880-034

www.lifefirst.tw

與天地合一·成就生命圓滿



Life First

第一生命股份有限公司

孝順禮儀殯葬服務生前契約
(家用型)

與天地合一·成就生命圓滿

孝順禮儀殯葬服務生前契約（家用型）

請詳閱本書條文內容說明，以保障您的權益

契約編號：

本契約於中華民國 年 月 日經甲方攜回審閱 5 日

甲方： (簽章)

乙方：第一生命股份有限公司 (簽章)



注意事項：

- 一、本契約附件一所列服務項目與規格及附件二所列實施程序與分工，均無加註「其他」選項以免各定型化契約變化太大，衍生之消費爭議更多。
- 二、為確保本契約之履行，被服務人丙方之親友對本契約內容應予尊重並應協助配合。

立契約書人 _____ (以下簡稱甲方) 茲為殯葬服務，
第一生命股份有限公司 (以下簡稱乙方)

經雙方合意訂立契約，約定條款如下：

第一條（契約標的）

本契約係由甲乙雙方訂定，於甲方之親屬 _____
(以下簡稱丙方) 死亡後，由乙方提供殯葬服務。

第二條（廣告責任與自訂服務規範不得牴觸本契約）

乙方應確保廣告內容之真實，對甲方所負之義務不得低於廣告之內容。文宣與廣告均視為契約內容之一部分。
乙方自訂之殯葬服務相關規範，不得牴觸本契約。

第三條（服務內容與服務範圍）

乙方依本契約所提供之殯葬服務項目與規格，如附件一。
乙方依本契約第四條收取總價款提供之殯葬服務，以臺灣本島為服務範圍，但服務範圍不包含金門、馬祖、澎湖及其他離島地區，如超出服務範圍時，其所生費用依第五條第二項規定處理。

第四條（對價與付款方式）

本契約總價款為新臺幣 258,000 元整，甲方應支付予乙方，作為提供殯葬服務之對價。

甲乙雙方議定付款方式如下：

- 一次總繳：甲方於簽約時將總價款新臺幣 250,000 元整，以
 現金 刷卡 其他方式繳款。
- 分期繳付：簽約時甲方繳付新臺幣 _____ 元，餘款新臺幣 _____ 元，經雙方議定分 _____ 期，按月分期繳納，以 現金 刷卡 其他方式繳款。

其他付款方式：

乙方對甲方所繳納之款項，應開立發票。

第五條（規費負擔與外加費用）

本契約總價款不包含下列行政規費：
繳交予當地縣市鄉鎮之公有殯儀館、火葬場、公墓、公塔等之各項規費及契約規範外之私有場地及其各項設施等費用。
因甲方之要求，致服務項目、規格變動，或需服務地點超出乙方服

日期	原契約所有人	被讓渡契約所有人	公司印章

- ※備註：1.契約轉讓均應至公司認證轉換。
2.原契約所有人讓渡契約時，應依原始印章，為有效印章。
3.原契約所有人若原始印章遺失，須本人親自雙證件辦理。
4.每次手續費價格(1000元)辦理。
5.未至公司辦理轉讓者，權益受損，本公司概難負責。

本 第一生命股份有限公司（乙方）依據與_____（甲方）所簽訂「孝順禮儀殯葬服務生前契約」（契約編號：第_____號）約定，接運_____（丙方）之遺體。切結事項如下：

一、接體人員姓名：
國民身分證統一編號：

姓名：
國民身分證統一編號：

二、該遺體經甲方或其指定人確認係丙方本人無訛。簽名：

此 致

_____（甲方）

切 結 人：第一生命股份有限公司（乙方）
代表人：黃祐仁
通訊地址：臺中市北屯區文心路四段81號8樓之2
聯絡電話：04-22936789

中華民國_____年_____月_____日

_____（甲方）與 第一生命股份有限公司（乙方）簽訂「孝順禮儀殯葬服務生前契約」（契約編號：第_____號），今乙方已依約提供_____（丙方）殯葬服務，且內容與品質均合乎約定，本契約之帳款業已結清，雙方同意本契約已完成無訛，特此確認。

甲方：_____（簽章）

國民身分證統一編號：

通訊地址：

乙方：第一生命股份有限公司（簽章）

代表人：黃祐仁

營利事業統一編號：24468883

通訊地址：臺中市北屯區文心路四段81號8樓之2

中華民國_____年_____月_____日

務範圍時，所生之費用，另為約定之。

第 六 條（服務程序與分工）
本契約提供之殯葬服務實施程序與分工如附件二。

第 七 條（提供服務之通知與切結）
乙方於接獲甲方通知時，應即依本契約提供殯葬服務。
乙方提供接體服務者，應填具遺體接運切結書（如附件三）予甲方。

第 八 條（專任服務人員）
乙方為履行本契約時，應指派專任服務人員提供服務。

第 九 條（同級品之替換）
因不可抗力或不可歸責於乙方之事由，致附件一所提供之殯葬服務項目或商品無法提供時，乙方應經甲方之同意，以同級或等值以上之商品或服務替代之。

如甲方就附件一所提供之殯葬服務項目或商品有變動之需求時，應得乙方之同意，刪減之部分不得折現，但得以同級或等值以上之商品或服務替代之。

第 十 條（預收款交付信託）
自訂約日起，至丙方死亡、契約終止或解除前，就甲方所繳納價款之百分之七十五，乙方應按月造冊於次月底前交付信託業 臺灣新光商業銀行 管理，並於每會計年度終了後四個月內，將信託財產目錄及收支計算表送經會計師查核簽證後公布，供甲方查閱。
乙方對於前項交付信託之金錢，除法律另有規定或為被服務人死亡後之本契約履行、契約終止或解除外，不得提領或動支。
乙方將第一項價款交付信託業或更換信託業者時，應以書面或依約定之方式主動告知甲方。

第十一條（遲延繳款之處理）
甲方應依約按時繳款，因故遲延付款或未繳款時，乙方同意給予甲方 七 日之繳款寬限期，逾期並得對甲方進行催告；乙方自逾約定繳款日起得加收遲延利息 每日利率萬分之一，最高不得超過二個月。

第十二條（契約之完成及有效期間）
本契約於乙方履行全部約定之服務內容，並經甲方於殯葬服務完成確認書（如附件四）上簽字確認後完成。
本契約有效期間自簽約日起至契約履行完成止。

第十三條（契約之檢視與修改）
丙方死亡前，以簽約日為基準日，甲方得每 五 年檢視本契約內容一次，並在總價款不變原則下，變更服務項目或規格，乙方應配合辦理。

第十四條（契約之解除、終止與退款）
本契約自簽訂日起十四日內，甲方得以書面向乙方解除契約，乙方應於契約解除日起 三十 日內退還甲方已繳付之全部價款。
本契約簽訂逾十四日，甲方要求終止本契約時，乙方應於契約終止日起 三十 日 內退還甲方全部價款之百分之八十；甲方選擇分期繳付者，退還甲方已繳付價款扣除契約總價百分之二十後之餘額。但乙方已開始提供服務者，其費用應予扣除。
前項退還比例未填載者，視為應退還全部價款；甲方選擇分期繳付者，應退還全部已繳付價款。

丙方因空難、海難、戰爭或其他不可抗力事件死亡，致乙方無法依本契約提供服務時，乙方同意無條件終止本契約，並比照第一項規定退款。

甲方先於丙方死亡時，如尚有甲方未付清乙方之餘款，甲方之繼承人得選擇是否願意繼續給付，承擔契約。如無人繼續給付時，乙方得解除本契約，並退還甲方全部價款之百分之八十；甲方選擇分期繳付者 退還甲方已繳付價款扣除契約總價百分之二十後之餘額

退款之歸屬，依民法繼承編之規定辦理。

甲方係基於多層次傳銷之傳銷商身分與乙方簽訂本契約時，契約之解除、終止及退款依多層次傳銷管理法第二十條至第二十二條、第二十四條規定辦理。

本契約以訪問交易之方式成立者，適用消費者保護法有關訪問交易之規定。

第十五條（履約責任之轉讓）

乙方經營權移轉時，應通知甲方，甲方於接獲該通知後得選擇繼續或終止本契約，如甲方選擇終止本契約，乙方應依前條第一項規定退款。

第十六條（違約之處理）

甲方違反第四條之約定，未繳款累計達二個月，經三十日以上期間之催告後，仍不履行者，乙方得以書面通知甲方解除本契約，並沒收甲方已繳納之價款作為損害賠償，但沒收之金額，最高不得逾總價款百分之二十，超過部分，應於解除契約後三十日內退還甲方。乙方應於接獲甲方通知丙方死亡時起開始提供服務，經甲方催告仍未開始提供服務，或逾四小時未開始提供服務，甲方得逕自以書面通知乙方解除契約，並要求乙方無條件返還已繳付之全部價款，乙方不得異議。甲方並得向乙方要求契約總價款二倍之懲罰性賠償。但無法提供服務之原因非歸責於乙方者，不在此限。

第十七條（聯絡資訊變動之通知與資料保密）

本契約完成前，甲方或丙方依本契約留存之聯絡資料有變動，或乙方之營業據點與聯絡方式有變更時，有互相通知之義務。乙方因簽訂本契約所獲得有關甲方或丙方之個人必要資料，負有保密義務。惟乙方得提供前開之個人資料予本契約之信託機構作為製發憑證或受理甲方查詢之用。

第十八條（管轄法院）

雙方因消費爭議發生訴訟時，同意臺灣臺中地方法院為管轄法院。但不得排除消費者保護法第四十七條及民事訴訟法第四百三十六條之九小額訴訟管轄法院之適用。

第十九條（契約分存）

本契約一式二份，甲乙雙方各收執乙份。乙方不得藉故將應交甲方收執之契約收回或留存。

立契約書人：

甲方：

國民身分證統一編號：

住址：

電話：



乙方：第一生命股份有限公司

營利事業統一編號：24468883

代表人：黃祐仁

地址：臺中市北屯區文心路四段81號8樓之2

電話：04-22936789

中華民國 年 月 日

（附件二）孝順禮儀殯葬服務生前契約實施程序與分工

流程	活動事項	分工情形		備註
		殯葬公司負責	家屬或契約執行配合	
臨終諮詢	關懷輔導	指派專人服務	隨侍在側、通知親友	填送服務通知書
	殯葬禮儀諮詢	服務專線： 0800-880034	家屬參與	
	安排治喪場地	場地聯繫、代訂	參與決定	
	申辦死亡證明	指派專人代辦	準備身分證	
遺體接運	接運遺體至殯儀館	指派專人、專車接運	陪同	收受遺體接運切結書
	遺體修補、防腐	委請專人服務		
	遺體冰存	代訂或提供冰櫃	在宅者負責提供場地	
安靈服務	殯儀館內	靈位安置		
	在宅	靈堂安置、祭品代辦	按時祭拜	
治喪協調	擇定公祭、出殯日期	委請專人擇日、代訂火化時間	提供○○○生辰、決定日期	
	遺像準備	指派專人代辦	選定相片或底片	
	撰寫祭文	指派禮儀師或專業人員代筆	參與討論	
	申請火化(埋葬)許可	指派專人代辦	提供所需文件	
發喪	訃聞印製與發送	代為撰擬、印製	提供名單、自行寄送	
奠禮場地準備	奠禮佈置	指派專人辦理	參與決定	
	觀禮者席位安排	指派專人辦理	參與決定	
	公祭用品準備	指派專人籌辦	專人點收、點退	
	運輸工具、車位安排	指派專人辦理	詢問親友出席意願	
入殮移柩	遺體清洗、著裝、化妝	委請專人服務		
	遺體移至禮堂	指派專人服務	陪同	
	入殮用品準備	提供棺木、相關用品	陪葬用品(環保、簡樸為宜)	
	入殮	指派專業禮儀人員服務		
奠禮儀式	家奠法事	委請法師服務	全程參與	
	工作人員分派	司儀、襄儀、祭文宣讀、服務引導等人員安排	指派奠儀收付人員、指定親友擔任接待	
	喪葬禮儀、服制穿戴指導	指派禮儀師或專業禮儀人員服務	配合穿戴及禮儀指導	
	典禮進行	依儀式進行	排定公祭單位順序、致謝	
遺體安葬	場地善後	指派專人辦理	指定數位親友協助督導	
	火化	指派專人代為安排	全程參與	
	火化後晉塔	指派專人扶棺護送、交通安排、骨灰罐、祭品等提供	全程參與	
	土葬	指派專人扶棺護送、交通安排、骨灰罐、祭品等提供	全程參與	
	火化後其他方式處理	自行填列	自行填列	

(附件一西式) 孝順禮儀殯葬服務生前契約服務項目與規格

流程	服務項目	規格說明
奠禮準備	<ul style="list-style-type: none"> 奠禮現場整體設計與家屬溝通協調並定案。 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。 奠禮相關明細用品準備完全，並請家屬確認。 代結算各項政府規費（於日後依收據實報實銷）。 由禮儀人員指導佈置人員一組（至少1人）佈置奠禮整體會場。 與家屬最後確認奠禮現場佈置無誤。 與家屬重新確認奠禮當天時間及行程表。 於治喪期間專任禮儀人員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。 乙級廳（含以下）內堂布幔全圍（黃、白、粉色系擇一） 館外奠禮會場整體設計佈置（家屬提供場地） <ol style="list-style-type: none"> 棚架面寬15尺x長50尺以內含燈具（不含電扇）（奠禮搭棚以2天為限） 內堂布幔面寬15尺x長50尺以內（須配合棚架施工） 椅子60張內 	花山一式（依各地習俗設置）(館內以18尺寬為限；搭棚以15尺寬為限) 外牌一式 高架花籃一對 20吋放大照含藝術照(彩色或黑白) 燈光一組 地毯一組 椅套全包(館內)或椅子含椅套50張(館外) 高級毛巾60條 十字花一式 走道花二對 講台一座 電子琴一台 麥克風音響一組 受聘處擺設一組
追思禮拜	<ul style="list-style-type: none"> 禮儀人員協助家屬辦理遺體認領手續，接運遺體至入殮室入殮（館內）。 由神職人員主持追思告別儀式，引導家屬及教友為逝者祝禱。 追思儀式完成後，禮儀人員協同神職人員引導家屬瞻仰儀容。 禮儀人員現場全程督導流程進行，並協助家屬處理相關事宜，讓家屬全心為逝者追思祈禱。 	孝服借用二十套(黑孝服或白袍) 禮簿、謝簿、簽名簿、筆、謝卡一組 會葬花一包 胸花（紅、白、黃） 杯水、香燭
發引	<ul style="list-style-type: none"> 由四位移靈人員使用特製之推棺車將靈柩送上靈車。 安排進口西式靈車一輛接送逝者遺體靈位至火化場。 禮儀人員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） 禮儀人員引導發引隊伍至火化場。 	西式靈車一輛 推棺車一輛 棺被一式
火化封罐	<ul style="list-style-type: none"> 由神職人員引導家屬、教友為逝者在火化前禱告。 禮儀人員陪同家屬目送靈柩進入火化爐。 由禮儀人員協助家屬全程參與撿骨封罐儀式。 工作人員撿骨、裝罐、封蓋包裝並由家屬確認後領回。 	高級玉石骨灰罐 專任禮儀服務人員1名 交通車輛安排 禮車一輛（含駕駛）
安奉晉塔	<ul style="list-style-type: none"> 安排高級禮車一輛接送靈灰至家屬指定之晉塔地點永久安息。 	禮車一輛(限同一縣市) 鮮花一對
後續關懷	<ul style="list-style-type: none"> 核對確認各項費用，由禮儀人員向家屬說明費用明細並結清。 日後由公司寄送發票給家屬。 請家屬親自填寫客戶滿意度調查表，表達受服務之滿意度及相關建言之提出。 設立客戶申訴專線，處理受服務期間所發生之任何問題。 客訴問題經查證後向家屬說明稽核處理結果。 全省免費專線諮詢後續相關節日追思之相關儀式、流程內容及應注意事項。 	關懷函一式 百日提醒函一式 對年提醒函一式

(附件一中式) 孝順禮儀殯葬服務生前契約服務項目與規格

流程	服務項目	規格說明
臨終諮詢	<ul style="list-style-type: none"> 設立二十四小時臨終諮詢專線，提供臨終時禮儀、證件辦理及相關事宜解答、全年無休。 提供臨終達喪應進行之禮儀流程及準備用品。 提醒家屬臨終者往生後應辦理文件等各種注意事項。 提供完整的往生服務流程說明與本公司會員權益說明。 介紹本公司所提供之各項整合性週邊服務。 	
遺體接運	<ul style="list-style-type: none"> 全省二十四小時0800-880-034往生接體服務電話，全年無休。 專任專業禮儀人員一名，協助家屬處理各種初終禮儀事宜安排接體車一輛及接體人員一名前往接送遺體至喪家、或家屬指定之殯儀館中安置。 協助辦理殯儀館入館手續，將逝者遺體安置在冰庫室中7日免費（限公立殯儀館限亡者戶籍同一縣市）；若將遺體接運回喪家，則代訂活動式冰櫃，將逝者遺體妥善冷藏保存，或立即舉行入殮儀式。 協助家屬辦理本公司之契約認證、請求履約等相關手續，免去家屬親自之公司處理的行程。 	接體車一輛(限同一縣市) 陀羅尼經被一式 遺體袋一個(若有需求，免費提供)
設立靈堂	<ul style="list-style-type: none"> 誦經人員為逝者豎靈誦經，安置逝者靈位。 為家屬規劃、設立孝堂，讓家屬於居喪期間早晚奠拜。 專業禮儀人員提供居喪期間應注意事項之說明。 	典雅豎靈台一式(自宅豎靈得免費優惠升等提供) 15吋肖像放大照含藝術框豎靈用品一組(魂帛、魂幡、桌前燭一對、香、香爐、蠟燭一對、電燭燈一對、環香一組、金銀冥紙一份)
入殮	<ul style="list-style-type: none"> 引導家屬舉行入殮儀式。 由專業人員為逝者淨身、更衣。 由放板工人、入殮工人、封口工人一組（至少1人）協助入殮儀式完整進行。 禮儀人員於儀式間督導相關人員順利進行流程。 禮儀人員從旁協助家屬進行奠拜儀式。 	壽衣一套(男女中式五件七層、旗袍、鳳仙裝或西裝任選一套)精緻火化棺一具、入殮紙錢一組、蓮花水被一式、壽內用品一組
法事	<ul style="list-style-type: none"> 引導家屬舉行頭七與尾七儀式。 誦經人員為逝者誦經，奠弔逝者。 	誦經人員(居士) (頭七滿七各三名)
治喪協調	<ul style="list-style-type: none"> 禮儀人員建議家屬選擇入殮、奠禮、火化及晉塔等時辰。 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。 根據家屬需求協議溝通奠禮舉行之流程。 根據家屬需求提供應準備治喪期間相關用品、事宜之建議。 根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)。 家屬提供逝者平生事略資料，以供奠禮現場司儀撰讀祭文及逝者生平事略。 為逝者將遺相放大，並錶框處理。(家屬提供逝者底片或照片) 處理骨灰罐描金刻字及遺像。(家屬提供逝者底片或照片) 針對逝者宗教、當地特定風俗民情及家屬需要提出專業之治喪事宜建議，並解答及解決家屬提出之問題。 代訂奠禮禮廳、火化爐等硬體設備。 協助家屬辦理火化許可證。 協助家屬選定孝服款式並指導帶孝。 指派專人代辦報備出殯路線，申請搭棚許可。 	專任司儀人員一名 專任禮儀人員一名 地理師父一名 治喪手冊一份 雙折式訃聞100張 孝誌供應

(附件一中式) 孝順禮儀殯葬服務生前契約服務項目與規格

流程	服務項目	規格說明
奠禮準備	<ul style="list-style-type: none"> 奠禮現場整體設計與家屬溝通協調並定案。 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。 奠禮相關明細用品準備完全，並請家屬確認。 代結算各項政府規費（於日後依收據實報實銷）。 由禮儀人員指導佈置人員一組（至少1人）佈置奠禮整體會場。 與家屬最後確認奠禮現場佈置無誤。 與家屬重新確認奠禮當天時間及行程表。 於治喪期間專任禮儀人員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。 公立殯儀館禮廳一節乙級廳（含以下） 乙級廳（含以下）內堂布幔全圍（黃、白、粉色系擇一） 館外奠禮會場整體設計佈置（家屬提供場地） 1.棚架面寬15尺x長50尺以內含燈具（不含電扇）（奠禮搭棚以2天為限） 2.內堂布幔面寬15尺x長50尺以內（須配合棚架施工） 3.椅子60張內 	<p>奠禮花山一式（依各地習俗設置)(館內以18尺寬為限；搭棚以15尺寬為限)</p> <p>外牌一式</p> <p>燈光一組</p> <p>地毯一組</p> <p>椅套全包(館內)或椅子含椅套50張(館外)</p> <p>麥克風音響一組</p> <p>家屬輓聯六對</p> <p>受賻處擺設一組</p>
家公奠禮	<ul style="list-style-type: none"> 禮儀人員協助家屬辦理遺體認領手續，接運遺體至入殮室入殮（館內）。 協同誦經人員引導家屬舉行接靈位儀式，準備進行奠禮。 請司儀或誦經人員引導家屬行告靈禮。 誦經人員引導家屬進行奠禮誦經，為逝者超渡。 五人西樂隊一組現場演奏，營造整體氣氛。 專業司儀一名主持家公奠禮，順利進行整場奠禮。 派請兩名專業襄儀協助司儀掌握現場狀況，進行奠禮相關拜奠儀式。 在家奠儀式中引導家屬及親戚依序奠拜。 在公奠儀式中引導家公奠團體依序奠弔。 由專業襄儀指導親友自由拈香。 引導家屬瞻仰遺容。 引導家屬大殮封棺後行安釘禮。 禮儀人員現場全程督導流程進行，並協助家屬處理相關事宜，讓家屬全心拜奠逝者。 	<p>祭品： 三牲(葷或素)、五味菜碗、素果、茶或酒一份</p> <p>孝服借用二十套(限孝男、孝女、孝媳、內孫輩之麻苧類孝服、黑袍或白袍租用)</p> <p>供花一對、獻花圈一式</p> <p>禮簿、謝簿、簽名簿、筆、謝卡一份</p> <p>會葬花一包</p> <p>高級毛巾60條</p> <p>金銀冥紙一份</p> <p>胸花（紅、白、黃）</p> <p>杯水、香燭</p>
發引	<ul style="list-style-type: none"> 由四位移靈人員使用特製之推棺車將靈柩送上靈車。 安排進口西式靈車一輛接送逝者遺體靈位至火化場。 弔唁品及喪家之物品由家屬自行取回。 禮儀人員引導發引隊伍至火化場。 	<p>西式靈車一輛</p> <p>推棺車一輛</p> <p>棺被一式</p>
火化封罐	<ul style="list-style-type: none"> 禮儀人員陪同至火化場，並擺設物品。 誦經人員引導家屬進行火化前奠拜。 禮儀人員陪同家屬目送靈柩進入火化爐。 靈柩進火化爐之後由誦經人員引導家屬進行除服儀式。 由禮儀人員協助家屬全程參與撿骨封罐儀式。 工作人員撿骨、裝罐、封蓋包裝並由家屬確認後領回。 	<p>高級玉石骨灰罐</p> <p>專任禮儀服務人員1名</p> <p>俗家法事人員1名</p> <p>引領火化儀式</p> <p>交通車輛安排</p> <p>禮車一輛（含駕駛）</p>
返主除靈	<ul style="list-style-type: none"> 安排一名誦經人員至喪家進行返主儀式。 誦經人員進行除靈、洗淨儀式，並提供淨符。 	<p>淨符一份</p> <p>俗家法事人員1名</p> <p>返主儀式</p>
安奉晉塔	<ul style="list-style-type: none"> 安排高級禮車一輛接送靈灰至家屬指定之晉塔地點永久安息。 	<p>晉塔師父一名</p> <p>禮車一輛(限同一縣市)</p> <p>晉塔紙錢一份</p>
後續關懷	<ul style="list-style-type: none"> 核對確認各項費用，由禮儀人員向家屬說明費用明細並結清。 日後由公司寄送發票給家屬。 請家屬親自填寫客戶滿意度調查表，表達受服務之滿意度及相關建言之提出。 設立客戶申訴專線，處理受服務期間所發生之任何問題。 客訴問題經查證後向家屬說明稽核處理結果。 於百日、對年將近時寄發信函提醒家屬，並免費提供諮詢服務，解答相關流程之進行、應準備物品及應注意事項。 提供三年、合爐及四時祭饗等相關資訊免費諮詢服務，解答相關流程之進行、應準備項目及注意事項。 	<p>關懷函一式</p> <p>百日提醒函一式</p> <p>對年提醒函一式</p>

(附件一西式) 孝順禮儀殯葬服務生前契約服務項目與規格

流程	服務項目	規格說明
臨終諮詢	<ul style="list-style-type: none"> 設立二十四小時臨終諮詢專線，提供臨終時禮儀、證件辦理及相關事宜解答、全年無休。 提供臨終達喪應進行之禮儀流程及準備用品。 提醒家屬臨終者逝世後應辦理文件等各種注意事項。 提供完整的追思喪禮服務流程說明與本公司會員權益說明。 介紹本公司所提供之各項整合性週邊服務。 	
遺體接運	<ul style="list-style-type: none"> 全省二十四小時 0800-880034往生接體服務電話，全年無休。 專任專業禮儀人員一名，協助家屬處理各種初終禮儀事宜 安排接體車一輛及接體人員一名前往接送遺體至喪家、或家屬指定之殯儀館中安置。 協助辦理殯儀館入館手續，將逝者遺體安置在冰庫室中7日免費（限公立殯儀館限亡者戶籍同一縣市）。 若將遺體接運回喪家，則代訂活動式冰櫃，將逝者遺體妥善冷藏保存，或立即舉行入殮儀式。 協助家屬辦理本公司之契約認證、請求履約等相關手續，免去家屬親自至公司處理的行程。 	<p>接體車一輛(限同一縣市)</p> <p>遺體袋一個(若有需求，免費提供)</p>
入殮禱告	<ul style="list-style-type: none"> 由專業人員為逝者淨身、更衣。 協同神職人員引導家屬舉行入殮儀式，禮拜禱告。 由放板工人、入殮工人、封口工人一組（至少1人）協助入木儀式完整進行。 禮儀人員於現場督導相關人員順利進行流程。 	<p>壽衣一套</p> <p>精緻火化棺一具</p> <p>十字被</p> <p>頭腳枕</p> <p>入殮用衛生紙</p> <p>瞻仰遺容花朵60朵</p>
治喪協調	<ul style="list-style-type: none"> 禮儀人員建議家屬選擇奠禮、火化及晉塔等時間。 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。 根據家屬需求協議溝通奠禮舉行之流程。 根據家屬需求提供應準備治喪期間相關用品、事宜之建議。 禮儀人員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。 根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)。 為逝者將遺相放大，並裱框處理。(家屬提供逝者底片或照片) 處理骨灰罐描金刻字及玉相。(家屬提供逝者底片或照片) 針對逝者宗教及家屬需要提出專業之治喪事宜建議，並解答及解決家屬提出之問題。 代訂奠禮禮廳、火化爐等硬體設備。 協助家屬辦理火化許可證。 協助家屬選定孝服款式並指導穿戴方式。 指派專人代辦報備出殯路線，申請搭棚許可。 	<p>專任司儀人員一名</p> <p>專任禮儀人員一名</p> <p>程序單100份</p> <p>雙折式訃聞100張</p> <p>奉獻金(備註一)</p>

備註一：西式火葬之追思禮拜如以公奠禮方式舉辦，有司儀、禮生之需求者，提供一名司儀、二名禮生，但不提供奉獻金。