

寧波第二中學

中三級專題研習

探索範圍：社會企業創業之路

組別：3B1

顧問老師：蕭振武老師

組員：

	班別	姓名	職責
1.	3B	曾諾玟	組長
2.	3B	楊婷婷	技術支援
3.	3B	莫佩珊	收集資料
4.	3B	陳蔚琳	美術
5.	3B	柯文竣	收集資料

顧問老師：蕭振武老師

組員：曾諾玟 陳蔚琳 莫佩珊 柯文竣 楊婷婷



安身立命
了身達命

鶴望蘭殯儀館

為貧窮線以下的獨居老人
提供體面的殯儀服務

目錄

行政摘要	4
公司簡介	5
社會責任	8
公司運作流程圖	9
公司產品	10
問卷調查及分析	20
SWOT-強弱危機分析	26
外在環境因素分析	30
4C 营销策略	35
財務計劃	37
人力資源	42
營運管理	45
風險管理	47
反思及感想	49
附件	59

行政摘要

本企業本著幫助貧窮線以下的獨居老人提供平價而優質的殯葬服務，從而達到令弱勢的逝者亦可享受完整及體面的殯葬的目標。因風俗文化使殯儀成為人類一生中其中一件重要的事，但部分難以支付殯葬費用的獨居老人無法獲得完整的服務，以及死後沒有人拜祭，令逝者留有遺憾。且本港獨居老人數目龐大¹，特別觀塘和深水埗地區，故此本企業主要目標客戶為觀塘及深水埗區貧窮線以下的獨居老人，為其提供比常規殯儀服務便宜半成的價格，以平價而完整的殯葬服務為原則，推出適合不同宗教信仰的殯儀服務，令市民能完滿進行殯葬儀式。就如本店的商標鶴望蘭一樣，其所包含的意思是祝願人們能和平、幸福地度過生活，因此本店希望客戶能如這一般，在另外一個世界能安寧度過，不留遺憾。以及，本企業會提供更多的就業機會給在更新人士，給予他們融入社會的機會。作為社會企業，我們認為必須以香港社會的總體利益為先決條件，幫助弱勢群體，讓逝者安息。因此我們秉持本店的標語「安身立命，了身達命」此理念成立，盡力地為社會上有需要的人士提供援助，並且讓我們所服務的逝者能安寧離開世間，也完成本店的使命。

¹參考至香港 01:

<https://www.hk01.com/%E7%A4%BE%E6%9C%83%E6%96%B0%E8%81%9E/173163/18%E5%8D%80%E4%B8%AD%E8%A5%BF%E5%8D%80%E7%B9%BC%E7%BA%8C%E6%9C%80%E5%AF%8C%E8%B2%B4-%E8%A7%80%E5%A1%98%E6%9C%80%E8%B2%A7%E7%AA%AE>

公司簡介

公司名稱：鶴望蘭殯儀館

公司標語：安身立命，了身達命。

公司商標：



鶴望蘭殯儀館

公司海報：



創立目的

生老病死，是我們人類必經的事。為了讓每個人離別的時候能夠體面地離去，人們會舉行殯儀儀式有體統地離開人世。可現今社會中所提供的殯儀服務價格並不廉價，對於許多貧窮線下人士，特別是沒有太多工作能力的獨居老人來說都是一筆沉重的開支。因此我們特建立該企業，為觀塘及深水埗這兩個貧窮率最高的貧窮線以下的獨居老人提供較廉價且完整性較高的殯儀服務，減輕其負擔。並且為了香港社會的發展，我們會聘請在更新人士，為他們提供就業機會，讓他們有一個良好的機會重新融入社會。



香港最窮十大地區

地區	貧窮率	貧窮人口	地區失業率
觀塘	25.9%	157,400	4%
深水埗	25.9%	94,100	3.5%
黃大仙	24.8%	101,300	4.1%
元朗	23.7%	132,100	3.8%
葵青	23.7%	115,100	3.8%
北區	20.7%	60,800	3.6%
屯門	20.5%	95,900	3.8%
油尖旺	19.5%	56,800	2.6%
離島	19.2%	25,800	3.6%
九龍城	17.1%	59,000	2.8%

資料來源：《2012香港貧窮情況報告》、統計處

願景

本公司着重整體社會利益，亦以此為本，致力以低價格為貧窮率最高的兩個地區的貧窮線下的獨居老人提供廉價且較完整的殯儀服務，以及為更新人士提供就業機會，讓其適應社會發展趨勢，并融入社會。希望藉此推動社會的可持續發展及為貧困人士提供一站式的專業殯儀服務，提高生活素質。



使命

本公司集中于觀塘和深水埗這兩個最為貧窮的地區，為貧窮線下的獨居老人提供便宜貼心而且較完整的一站式專業殯儀服務，無論領取死亡證書或設靈堂出殯，以至不同宗教都照顧周到，價錢平價，確保各個方面都讓先主能安心且體面的逝去，讓逝者能安心滿意地離開，以達致幫助弱勢群體的社會目的，以及履行本店的宗旨讓逝者能體面地離去。本公司更會聘請更新人士，希望更新人士融入社會，且能在社會中自信地獨立立足，提高生活素質。



社會責任

1. 為觀塘及深水埗區的獨居老人提供廉價殯儀服務：

因每個人都會經歷生老病死，而殯儀服務在社會上的價格是昂貴的，很多人因經濟上的欠缺而沒有一個體統的儀式離開人世間，特別是欠缺工作能力的獨居老人。在風俗上沒有一個體面的殯儀，先主的個體是較不完整的。因此本企業針



對貧窮線以下的獨居老人提供較便宜且體面的專業殯儀服務，減輕其經濟負擔，且讓先主能安心離世，從而履行社會責任。

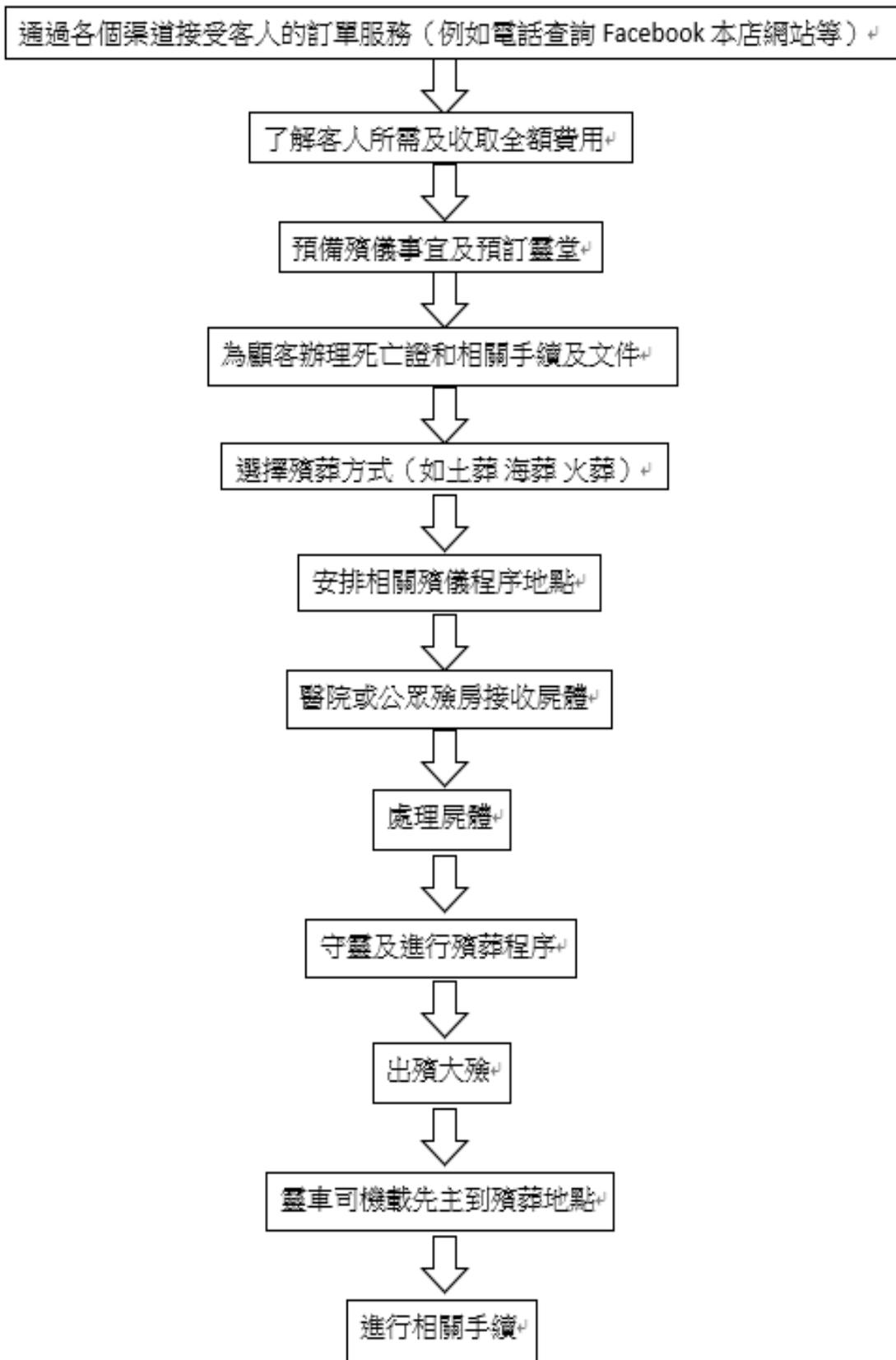
2. 為在更新人士提供就業機會，以此融入社會：

另外，社會上有許多在更新人士因身份問題找不到工作，難以融入社會，生活毫無起色，每日渾渾噩噩，生活素質欠佳²。因此本企業會聘請在更新人士，為他們提供就業機會，好讓他們能夠快速重新融入社會，獨立生活，在社會上立足。這樣既能解決在更新人士在生活上的基本困難，提高他們的生活水平。並且在社會方面能減輕他們在生活中被歧視的情況，藉此給他們一個重生的機會，更有利於香港社會邁向美好的發展。

² 參考至：

<https://www.hk01.com/01%E8%A7%80%E9%BB%9E/177875/01%E8%A7%80%E9%BB%9E-%E6%B6%88%E9%99%A4-%E6%A1%88%E5%BA%95%E6%AD%A7%E8%A6%96-%E5%8A%A9%E6%9B%B4%E7%94%9F%E4%BA%BA%E5%A3%AB%E8%87%AA%E5%8A%9B%E6%9B%B4%E7%94%9F>

公司運作流程圖



公司產品

我們望鶴蘭殯儀館作為一家社企，所經營的是為先主提供一個優良的殯儀服務，讓先主能體面地離開人世間。而同時本館最大的特色是也讓貧窮線下人士也同時擁有一個體面的殯儀服務，讓先主可體面地離去。

因此本館會根據相對的貧窮線作出相對便宜的價格，讓其可承擔費用。

殯儀服務³

殮容師	靈車司機	風水師
棺材頭	棺材店	禮儀師
做殯儀花的花店東主	功德師	紙紮店
做墓碑的石廠師傅	出殯大殮	宗教

本館會根據所有顧客的要求來提供服務（如：按照顧客的宗教信仰而作出服務）。對於貧窮線下人士本館會在一些服務上作出相對的調整，質量與完整度是有一定的偏差。但本館保證給予所有先主一個體統的葬禮。

³ 參考至：https://youtu.be/jwMq6NmQ_wU

基本必須服務

(該服務對任何服務對象都一樣)

1. **殮容師**：殮儀化妝師，為先主化妝以最好 看的面貌入葬。
2. **靈車司機**：承載先主的物品與先主到達各個目的地。
3. **風水師**：為先主尋找一個適合其的風水寶地。
4. **棺材頭**：負責整個殮儀的負責人。
5. **禮儀師**：受先主的家屬或親朋好友委託將先主從往生當日、告別式、進塔或安葬辦理圓滿。



基本差異服務

(該服務對不顧客可作出不同改動)

1. **棺材店**：按顧客的需求來選擇為先主所準備的棺材。
2. **功德師**：替亡者唸經超幽，使亡者之心靈早日得以安息。(只限於道教)
3. **做殯儀花的花店東主**：為先主提供殯儀花，花的質量由顧客的取向而定。
4. **做墓碑的石廠師傅**：為先主製作墓碑，墓碑的大小、質量等都由顧客按價格而定。
5. **紙紮店**：購買一些貢品給予先主。可按顧客的需求去選擇數量及品種。
6. **出殯大殮**：可按顧客要求選擇。
 - 本地土葬（公營土葬地和私營土葬地）
 - 火化（火化後去拿回先主的骨灰）
 - 骨灰位：政府骨灰位和華人永遠墳場骨灰位
 - 撒灰
 - 按顧客要求安放於其他地方
 - 出口內地葬或機場
 - 停棺義庄



7. **宗教**：根據顧客需求來進行該宗教的傳統喪禮。

- 道教（最貴）
- 佛教（其次）
- 西式（較便宜）
- 包括：基督教和無宗教

本館會協助貧窮線下人士減低殯儀費用，因此在「基本差異服務」當中有個別服務的完整性會有所保留或有個別服務會因需求不大而取消。但本館確保給予所有顧客一個完善及體統的葬禮。



公司套餐⁴

(包含不同宗教)

套餐一

➤ 無宗教殯儀

1. 辦理手續：

- 協助申領死亡證或相關文件
- 預定政府火化爐
- 代領骨灰
- 代訂殯儀館禮堂連租金費用

2. 遺體處理：

- 指定西式環保棺木
- 靈車
- 標準壽衣全套
- 遺體潔淨及穿衣化妝
- 金銀口寶
- 工人什費
- 骨灰袋



⁴ 參考至：<http://fp.gpeace.com.hk/package#content>

3. 大殮程序：

- 喃嘸師傅開路運財及火花除服
- 英雄紅包 30 封
- 12 吋彩色相片連框
- 標準香燭全套
- 靈車花牌
- 免費骨灰供奉
- 靈堂
- 禮堂佈置
- 嘉賓提名及收禮簿

標準服務收費：\$28000 本店服務收費：\$14000



套餐二

西式殯儀

1. 辦理手續：

- 協助申領死亡證或相關文件
- 預定政府火化爐
- 代領骨灰
- 代訂殯儀館禮堂連租金費用



2. 遺體處理：

- 靈車
- 標準壽衣全套
- 遺體潔淨及穿衣化妝
- 金銀口寶
- 工人什費
- 骨灰袋
- 標準方形十字架棺木
- 出殯出土



3. 大殮程序：

- 本館禮堂
- 禮堂佈置

- 出殯靈車
- 接體入館
- 禮儀師
- 12吋黑白相片連架
- 嘉賓提名及收禮簿
- 吉儀封
- 腰帶孝服
- 十字被
- 白洋燭

標準服務收費：\$22000

本店服務收費：\$11000



套餐三

➤ 佛教/道教殯儀

1. 辦理手續：

- 協助申領死亡證或相關文件
- 預定政府火化爐
- 代領骨灰
- 代訂殯儀館禮堂連租金費用

2. 遺體處理：

- 指定西式高級棺木
- 靈車
- 優質壽衣全套
- 遺體潔淨及穿衣化妝
- 金銀枕頭、紅白被、上下被
- 金銀口寶
- 工人什費

3. 設靈儀式

- 靈堂佈置（電燈花相架、三素祭品）
- 靈寢室佈置（長壽頭尾燈）



- 專業堂倌（主持）
- 20 吋彩色相片連框架
- 腰燈一個及白布祭文
- 標準紙扎全套連租爐費用
- 標準香燭全套
- 簽名紀念冊
- 麻衣孝服，白布腰帶，孝花，黑紗
- 喃嘸五眾一醮法事

4. 大殮程序：

- 形成運輸（包靈車花牌）
- 路票
- 喃嘸師傅開路運財及火花除服
- 英雄紅包 100 封
- 免費骨灰供奉
- 出殯旅遊吧（55 座包兩程）

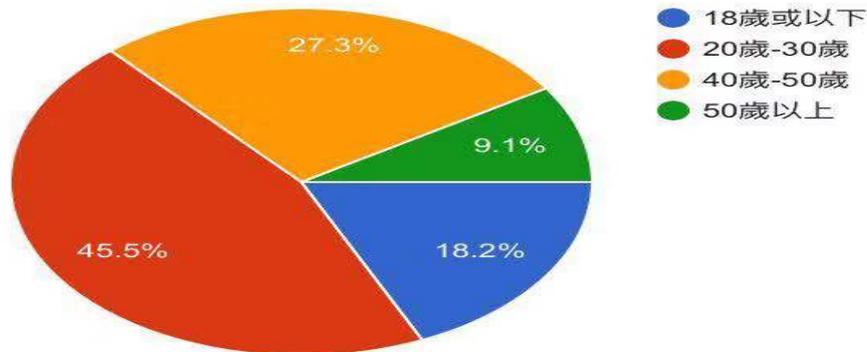


● **標準服務收費：\$39000**

● **本店服務收費：\$19500**

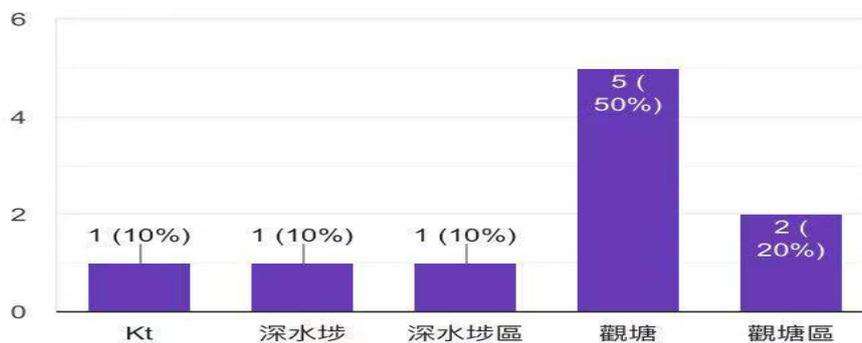
問卷調查及分析

1. 你的年齡層是？



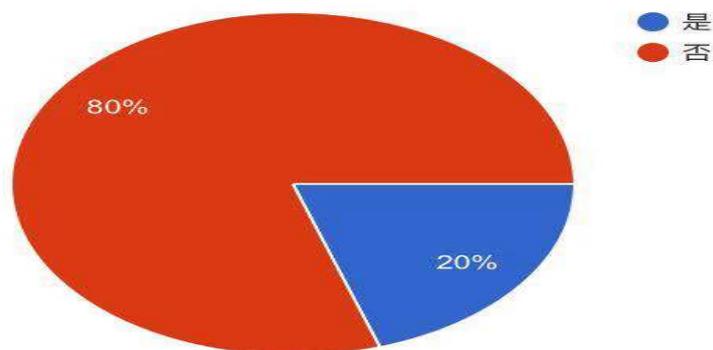
根據資料，我們訪問了不同年齡的人，對於現今殯儀館的服務，因此我們得到的資料較全面，而大部分受訪者的年齡為20歲至30歲，占45.5%。其次是40-50歲，占總數27.3%。接著是十八歲以下，占18.2%。而最少的是在50歲以上的受訪者，占9.1%。

2. 你居住在哪一區？



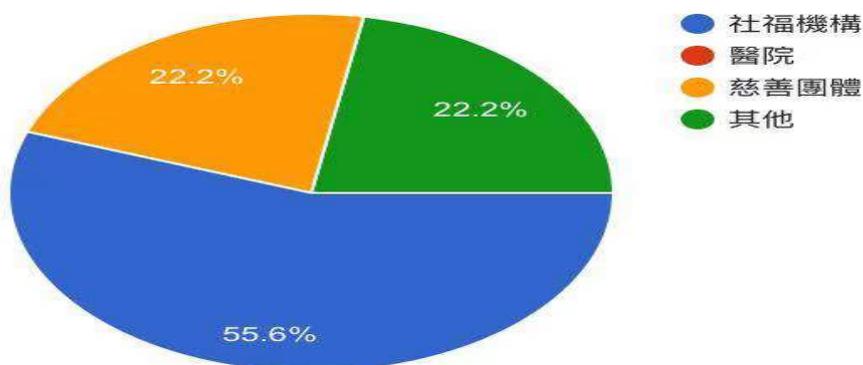
根據資料，大部分訪問者大都居住在觀塘區，占總比例的80%，其次是深水埗區，占20%。

3. 你是否與家中的長者同居？



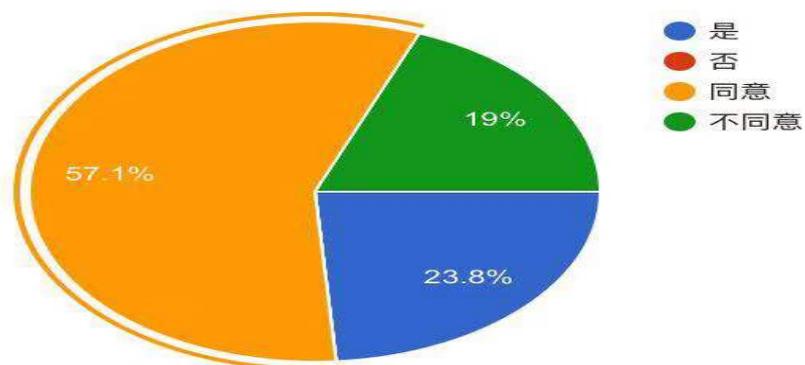
根據資料，家中有長者同居的占 20%，而家中沒有與長者同居的則占 80 百分號。可見，長者獨居的情況十分普遍。

4. 假如你是獨居老人，你會希望會交由什麼人去處理身後事？



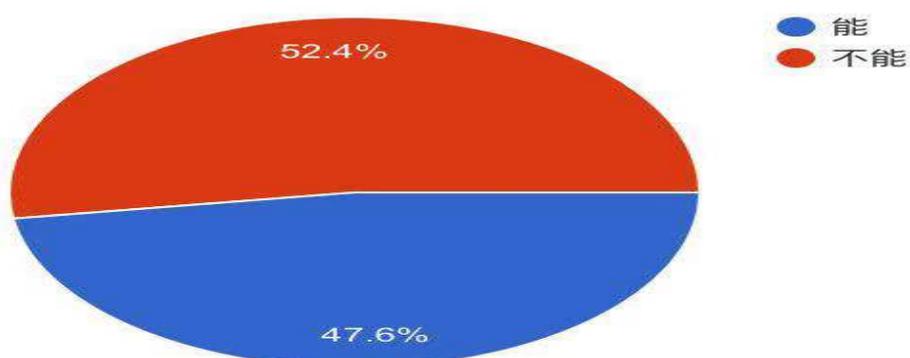
根據資料，最多受訪者希望交由社服機構，占總比例 55.6%，其次是交由慈善團體以及其他機構，都是占總比例的 22.2%。而交由醫院處理則是最少的，占 0%。可見受訪者大多希望，能交由社福機構去處理身後事。因此本公司，能給獨居長者提供更多選擇，去辦理身後事。

5. 你認為現今殯儀服務價格是否昂貴？



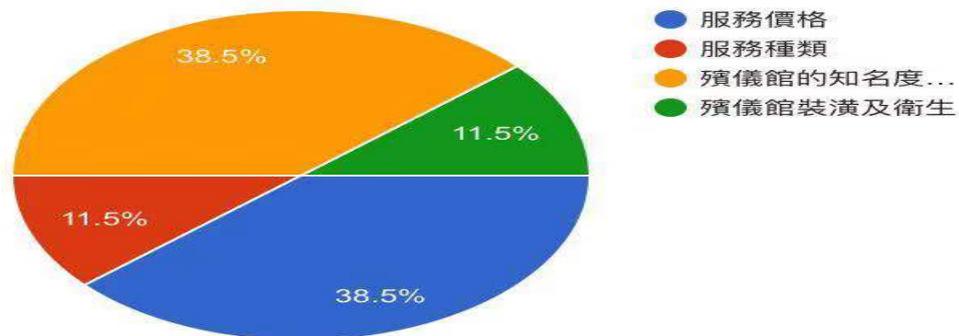
根據資料，最多數受訪者認為殯儀服務價格是昂貴的，總共占比例 76.1%，而認為現今殯儀五福價格不是昂貴的則占 23.8 百分號。由此可見大部分認為現今的殯儀館服務價格昂貴。由於本公司的服務較便宜，因此相信會較受市民歡迎。

6. 你能否承擔殯儀服務的花費？



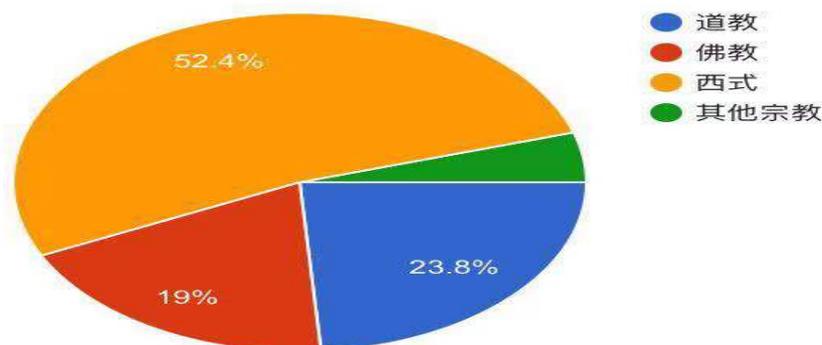
根據資料，大部分受訪者不能承擔殯儀服務的費用，占總比例的 52.4%，其次有 47.6% 的受訪者能承擔殯儀服務的花費。由此可見不能承擔現今的殯儀館服務費用的人數佔比例較多，本公司提供平價服務，相信能夠吸引更多人光臨以及幫助他們的困難。

7. 在選擇殯儀服務，你會被什麼因素所影響？



根據資料，最多受訪者會因服務價格和殯儀館的知名度而受影響，兩者多占總比例 38.5%。其次是會因殯儀館的裝潢及衛生，以及服務種受影響，都是占 11.5%。由此可見大部分人都會受該殯儀館的知名度和信譽，影響他們的選擇，其次為價格。因此本公司需要重點宣傳本公司的服務和費用，提高知名度和信譽。

8. 你會使用那種宗教的傳統喪禮？



根據資料，最多受訪者選擇西式宗教，佔 52.4%，其次是道教，占 23.8%，而佛教占 19%，最少受訪者選擇其他宗教，占 4.8%。大部分人都是以西式去辦理喪禮，繼而所需的成本較少，令公司可以維持持續發展。

問卷總結

從以上問卷可見，不同年齡層的人，大多認為現今的殯儀館服務價格昂貴，而這樣正正符合我們公司的目的，以低價為人們提供殯儀館服務，由此可見本公司擁有發展的潛力，並擁有龐大的市場。

另外，透過以上問卷，看見受訪者都集中居住於觀塘區，而他們大都也不是與長者同居，可見獨居長者的情況越來越普遍。可見獨居老人沒有家人照顧，從而要透過其他媒介。而根據問卷，他們會希望交由社福機構去處理身後事，而這樣正正就是本公司的目的，幫助貧窮線以下的獨居老人，提供體貼的殯儀服務。因此本公司相信能幫助解決他們的困難。

加上，透過以上問卷有部分人不能承擔殯儀館的費用，即使他們大多以價格較便宜的西式來辦理喪禮，都令他們感到有困難，而本公司的宗旨就是為貧窮線的人或者不能承擔殯儀服務的人以低價為他們服務，而市面上並沒有太多殯儀館的企業 因此本公司相信能夠受市民歡迎。

此外，從以上問卷得知，大部分人使用殯儀館服務 都會比較著重知名度和信譽。因此本公司需要在日後的宣傳時，更加注意和花時間，培養良好的信譽和知名度。

總結以上， 我們估計本公司能受到市民的歡迎， 因為本公司著重以較便宜的價格提供服務，符合了現今香港人的心態，而透過這問卷我們得知 市民較著重條件，繼而我們會針對該條件改善再作宣傳，增加市民對本公司的信心。



SWOT-強弱危機分析

優勢 (Strength)

1. 競爭力小：

首先因殯儀是一件人生中重大且經濟負擔也沈重的事情，因此本館會協助貧窮線下人士減輕其經濟負擔，這點是其他殯儀館都不具備的，對顧客有一定的吸引力。其次本館因是一家社會企業，宣傳方面更全面及數量較多於其他殯儀館，加上香港的殯儀館為數不多，因此競爭力小。

2. 履行社會責任：

本公司作為一家社會企業，有明確的社會目的去幫助弱勢群體。本館為貧窮線下人士提供較便宜殯儀服務，以及為在更新人士提供工作機會，讓他們更容易適應及融入社會。成功地履行了社會責任。

3. 服務吸引力大：

殯儀對於各個人都有重大的需要及意義，並且在市場上所消費的金額較很多人來說都是有重大的負擔。因此本館為貧窮線下人士提供經濟上的援助能力，大大吸引了顧客。

4. 市場佔有率大：

因每個人都必須經歷生老病死，基本上每個人死後都需進行葬禮來體面地結束生命，因此市場上佔有率大，也令殯儀行業有更多的服務機會來賺取利潤。

5. 響應環保：

近年來香港市民的環保意識逐漸增加，因此本館實行綠色殯葬⁵，實行火葬、海葬、樹葬、土葬，把屍體化灰減少佔地位置。



⁵ 參考至：<https://www.greenburial.gov.hk/tc/intro/index.html>

劣勢 (Weakness)

1. 難以持續發展:

由於本公司是以協助貧窮線下人士，以低價為他們提供服務。但舉行喪禮所需的成本昂貴，難以從中獲利。加上，不同宗教喪禮的費用不一，所需的成本也不同，難有穩定的收入。

2. 缺乏吸引力：

由於貧窮線以下人士，他們缺乏較好的經濟能力。因此，他們多主張以最便宜的方式辦理，而市面上亦有很多方法解決，例如把遺體捐贈給大學作研究，甚至選擇不辦理喪禮。

3. 知名度低：

由於本港大多以幾間殯儀館較知名，大多選擇那幾間殯儀館，而本公司為一間殯儀館的社企，於本港較少有，從而花費大量時間宣傳。

機會 (Opportunity)

1. 開發市場機會大：

本公司為貧窮線以下的獨居老人，提供體面的殯儀服務。而本港尚未有其他發展這一方面的殯儀館公司，所以本公司有較大機會成正立。

2. 改變現今社會風氣

社會上有很多獨居老人，而他們都不受人關心，導致他們的身後事也相對處理得較隨意。而本公司正正是幫助獨居老人為目的，令大眾更加關注和幫助他們。

威脅 (Threat)

1. 收入不穩定

隨着人均壽命逐漸增長，加上醫療設備進步，而且現今也有很多殯儀館公司，競爭力較大，導致收入不穩定。

2. 成本高

由於殯儀館，需要大量材料，例如：棺材和大量人手。而這些棺材的木材，價格昂貴，導致成本高。

外在環境因素分析

<p><u>經濟</u></p>	<ul style="list-style-type: none">● 工資水平上升： 工員上升，最低工資的標準不斷上升，使企業開支亦大幅增加，繼而使我們需要提高產品的售價才能賺取利潤。● 社會目的： 經濟增長，從而幫到更多的弱勢社群，社會目的便會增加。
<p><u>科技</u></p>	<ul style="list-style-type: none">● 資訊科技應用： 我們透過互聯網宣揚本企業，了解到各項事業，因為時下大部分人常使用互聯查詢資訊，它可以輕易從網絡上看到本企業的廣告，從而增加對本企業的認識。
<p><u>自然地理</u></p>	<ul style="list-style-type: none">● 完善的服務： 本企業有完備的服務設施，給予客戶最好的服務。● 地理位置優勢： 香港的地理位置具有優勢，能提供位置而進

	<p>行海葬、土葬或樹葬等殯葬方式。並且香港少有天災，能為逝者提供一個安穩的入葬地點，不需因自然災害搬至其他地區。</p>
<p><u>社會文化</u></p>	<p>● 社會文化價值觀：</p> <p>近年政府致力推廣綠色殯葬，即在紀念花園及海上撒放先人骨灰，大部分市民也開始接受該服務，而本企業亦致力推動綠色殯葬服務，相信吸引許多客源，並從而推動環保。</p>
<p><u>競爭者</u></p>	<p>● 優勢：</p> <p>由於本企業的價錢較其他企業低，我們有信心在這方面，讓顧客選擇我們。另外我們針對的是深水埗區、觀塘區的獨居老人，在這兩區中獨居老人的數量較為高，相信在顧客數量方面會比其他企業高。可以說是高品質低價位的服務，相比同行業的競爭者亦有一定的優勢。</p>

市場營銷策略

產品 (Product)

- **基本產品：**本公司提供全方位既優質的殯葬服務，本公司提供之殯葬服務分成四大類套餐：無宗教、西式殯儀以及佛教或道教殯儀。過程中客人可以作出不同的改動，例如棺材店、花店等差異服務。冀客人得到貼心而體面的殯葬服務。
- **售後服務：**顧客於本公司訂購服務後，相關服務員會與客人作出詳盡的溝通以及商討，務求客人可以得到體面既優質的殯葬服務。
- **對象為觀塘及深水埗貧窮線以下的獨居老人：**根據資料顯示，觀塘及深水埗區的貧窮獨居老人數據最為明顯，本公司針對貧窮線以下的獨居老人提供較便宜且體面的專業殯儀服務，減輕其經濟負擔，且讓先主能安心離世，從而履行社會責任。同時，獨居老人過世後的殯葬儀式大多數時候沒有親人處理，所以本公司希望主動為獨居老人提供便宜的殯葬服務。
- **新產品定期推出：**本公司會因應客戶的需求，在不同節日推出拜祭服務，例如中秋節農曆新年以及端午節等。本公司推出此服務的理念為考慮到大多數獨居老人為無妻無兒或甚少親人，本公司希望此服務可以使獨長者可以安心身後事，並安寧離開世間。

推廣 (Promotion)

宣傳管道：本公司會通過不同渠道以及合作對象推廣服務。第一，與觀塘區及深水埗區的老人院合作。當院中有獨居老人需要服務時，老人院可以把我們公司的服務轉介給有需要的客戶，務求可以使更多獨居老人接觸到本公司。第二，與目標地區的社福機構合作。有部份獨居老人會與社工接觸，當社工接觸到有需要公司服務的獨居老人時，社工可以把本公司的服務轉介，冀為觀塘區及深水埗區的獨居老人提供服務。第三，利用網站宣傳。本公司會開設公司網站，希望可以覆蓋更多不同的客戶。同時，會與不同專為長者而設立的網站合作，例如長青網⁶ (e123.hk)等。

宣傳活動：本公司會定期張貼海報，派發給各合作單位，例如：社區中心及老人院舍，希望使更多獨居老人認識本公司。



⁶ 參考至：<https://www.e123.hk/pro/>

分銷 (Place)

銷售管道：

本企業的主要服務對象是觀塘區及深水埗區的獨居老人，由於老人家不常用社交媒體，難以從社交媒體中宣傳本企業，所以我們決定在兩區的老人院及社區中心中派發宣傳單張及張貼海報，並與其他相關知名組織合作，讓更多老人家知道本企業。

價格 (Price)

定價：兩萬元至一萬一元

- 主要客戶是為觀塘及深水埗兩區的獨居老人，因為這兩區是全港貧窮線最低的地區，且獨居老人沒有過多的工作能力去賺取生活費用，而現今大多數殯儀服務的所付費用又是昂貴的。因此我們會減輕重點服務對象所承受的經濟壓力的，所以本店所提供的服務都是標準售價的二分之一，價格平價，以此來執行社會目的。

售價表：

套餐宗教	次數	標準售價 ⁷	本店售價
無宗教	1	HKD28000	HKD14000
西式	1	HKD22000	HKD11000
佛教/道教	1	HKD39000	HKD195000

⁷參考：<https://www.hk01.com/社會新聞/80917/殯儀館價錢大比拼-世界殯儀館最貴-萬國-鑽石山較實惠>

4C 营销策略

方便 (Convenience)

基於我們的服務內容，我們會提供一條龍的殯葬服務。至於殯葬服務的售前、售中以及售後，我們都有一定的標準以確保顧客能夠清晰明白服務的內容進程。我們的網站會有殯葬服務的詳細資訊，同時亦設有網上調查問卷，向顧客收集對服務質素的意見，以此針對問題進行改善，達到顧客滿意的程度。

溝通 (Communication)

我們會為了緊貼市場趨勢，瞭解顧客的需求，做高質的殯葬服務。我們設有網上問卷調查，收集顧客對本企業的不同意見。並在對顧客進行服務中，發現現有的不足之處是否影響顧客的服務質素，增加雙向溝通，全方位瞭解顧客意見，爭取找到同時令雙方滿意的解決方案，力求做出讓顧客滿意的殯葬服務。

成本 (Cost)

本企業的主要顧客群為老人家。由於辦理身後事的過程較為繁複，所需的成本較為高。但我們的服務對象是貧窮線下的獨居老人，特別是深水埗區、觀塘區等貧窮地區的獨居老人，會考

慮此因素，我們會以較低的價錢售出，利用這點來吸引顧客，務求讓他們的身後事辦得齊全。

顧客 (Customer)

本企業的主要顧客群為老人家，我們的服務是辦理一個令貧窮線下的獨居老人有體面的身後服務。我們會利用價錢方面吸引他們消費，本企業的成本與其他相關行業的成本一樣，但以低價錢讓他們得益，雖然價錢較低但與其他的企業的服務依然一樣，所以我們的服務正能迎合顧客的需求，為他們提供體面的身後服務。



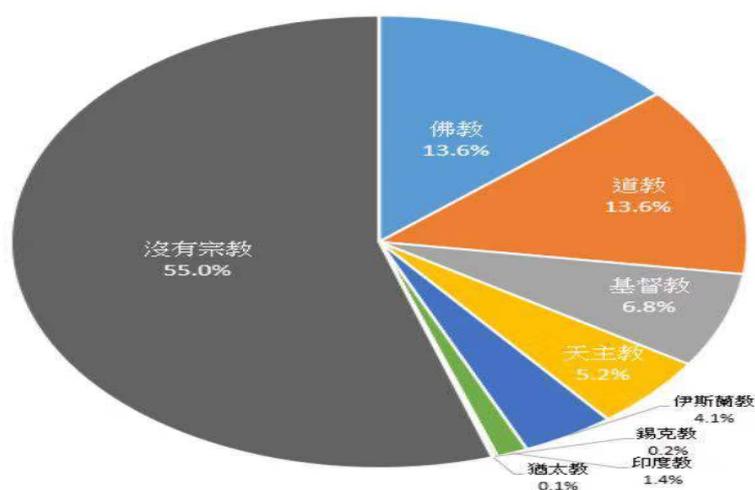
財務計劃

預算損益表（截止至每年 12 月 31 日至年度）

項目	YEAR 1	YEAR 2	YEAR 3
銷貨：	HKD1272000	HKD2824260	HKD5748084
購貨運費	HKD70000	HKD100000	HKD140000
材料	HKD200000	HKD400000	HKD800000
總銷貨成本	HKD270000	HKD500000	HKD940000
毛利/毛損	HKD1002000	HKD2324260	HKD4808084
費用：			
薪金	HKD1850000	HKD2580000	HKD3430000
雜費	HKD50000	HKD50000	HKD50000
水電費	HKD60000	HKD60000	HKD60000
租金	HKD200000	HKD200000	HKD200000
宣傳	HKD20000	HKD20000	HKD20000
服務費	HKD12000	HKD12000	HKD15000
總費用	HKD2152000	HKD2862000	HKD3705000
淨利/淨損	(HKD1200000)	(HKD597740)	HKD1033084

假設銷售預算：

- 根據資料顯示，本港沒有宗教的比例占數最多，其次是佛教與道教，最後是西式宗教。因此在預測銷售量時會根據相關比例來預測每月的銷售量。



- （假設通脹率為每年 3%⁸，相關的售價會隨同通脹率以增長且假設成本不變。）

⁸ 參考至：<https://www.socialindicators.org.hk/chi/indicators/economy/11.3>

第一年

套餐宗教	數量	售價	預計銷售量 (每月)	預計銷售額 (每月)
無宗教	1	HKD14000	4	HKD56000
西式宗教	1	HKD11000	1	HKD11000
佛教/道教	1	HKD19500	2	HKD39000

➤ 每月總銷售額：HKD106000

➤ 首年總銷售額：HKD1272000

第二年

套餐宗教	數量	售價	預計銷售量 (每月)	預計銷售額 (每月)
無宗教	1	HKD14420	7	HKD100940
西式宗教	1	HKD11330	3	HKD33990
佛教/道教	1	HKD20085	5	HKD100425

➤ 每月總銷售額：HKD235355

➤ 次年總銷售額：HKD2824260

第三年

套餐宗教	數量	售價	預計銷售量 (每月)	預計銷售額 (每月)
無宗教	1	HKD14853	15	HKD222795
西式宗教	1	HKD11670	6	HKD70020
佛教/道教	1	HKD20688	9	HKD186192

- 每月總銷售額：HKD479007
- 次年總銷售額：HKD5748084

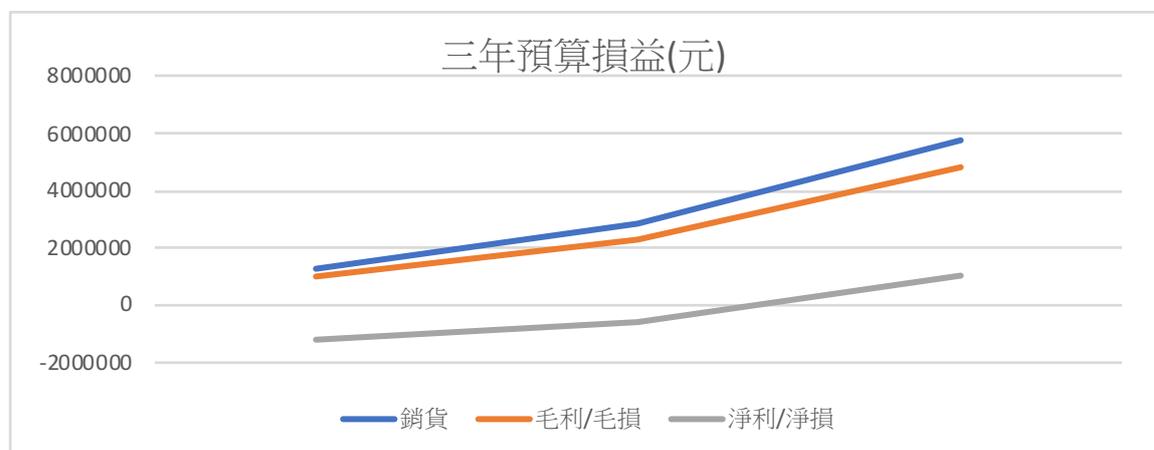
備註：

第一年的銷貨：\$106000（預計每月總銷售額）x 12 月= \$1272000

第二年的銷貨：\$235355（預計每月總銷售額）x 12 月=\$2824260

第三年的銷貨：\$479007（預計每月總銷售額）x 12 月= \$5748084

三年損益表



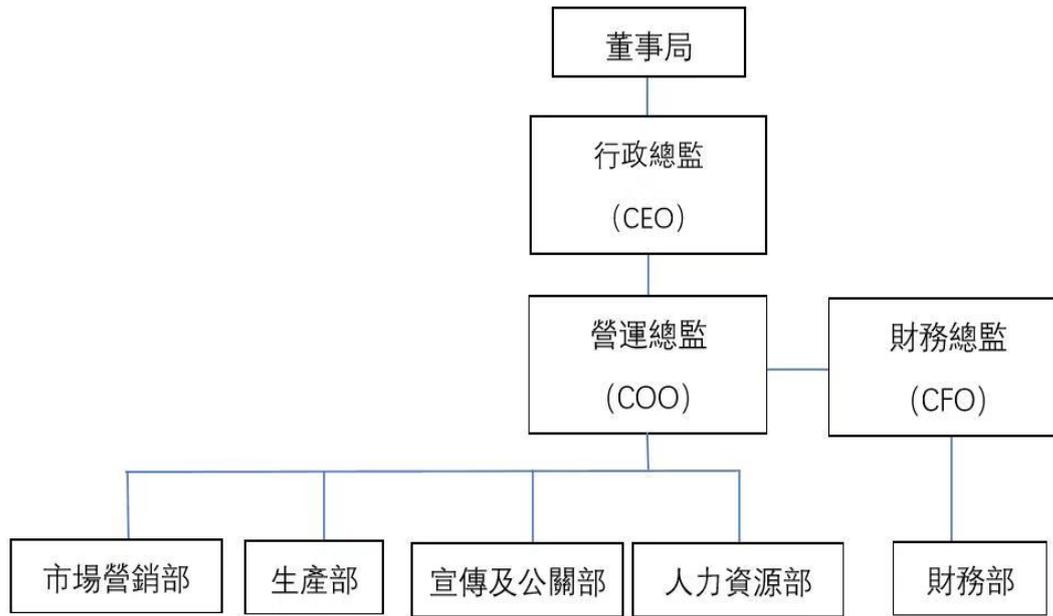
財務分析

財務狀況分析

毛利率	Year1 : $1002000/1272000*100\%=78.8\%$ Year2 : $2324260/2824260*100\%=82.3\%$ Year3 : $4808084/5748084*100\%=83.6\%$
毛利率	本店的毛利率首年為 78.8%，次年為 82.3%，第三年 83.6 百分號。因此可見，本公司的毛利率有上升的趨勢，而毛利率越高，代表本公司盈利能力越高。
純利率	Year1 : $-1200000/1272000*100\%=-94.3\%$ Year2 : $-597740/2824260*100\%=-21.2\%$ Year3 : $1033084/5748084*100\%=18.0\%$
純利率	本公司純利率首年為-94.3%，次年為-21.1%，第三年為 18.0%。由此可見，本公司的純利率由前兩年的負純利率上升至 18.0%。高純利率可反映公司的銷售價格能有效控制成本，以此讓公司可達到可持續發展。而當中首兩年出現負數，是由於銷售成本高於銷貨。

人力資源

公司組織架構圖



我們的職務：

- 行政總監——曾諾玟
- 市場部經理——楊婷婷
- 會計部主任——柯文竣
- 宣傳部主任——陳蔚琳
- 人事部經理——莫佩珊

招聘員工

招聘對象:

本公司秉行著所承諾的社會責任，給予在更新人士工作的機會，讓他們能夠快速地適應及投入社會。

因此我們除了會招聘從事殯儀行業的學徒和師傅們，還會招聘在更新人士。讓他們負責整理、準備及搬運殯儀服務中所需要的服務及物品。以及本公司還會花錢培養有意願的在更新人士成為學徒，擔任禮儀師、公德師及風水師等工作。

因本公司了解殯儀行業在習俗上帶有不吉利的成分，因此我們會支付給員工們豐富的薪金，絕不怠慢每一位為公司盡力的員工。

9

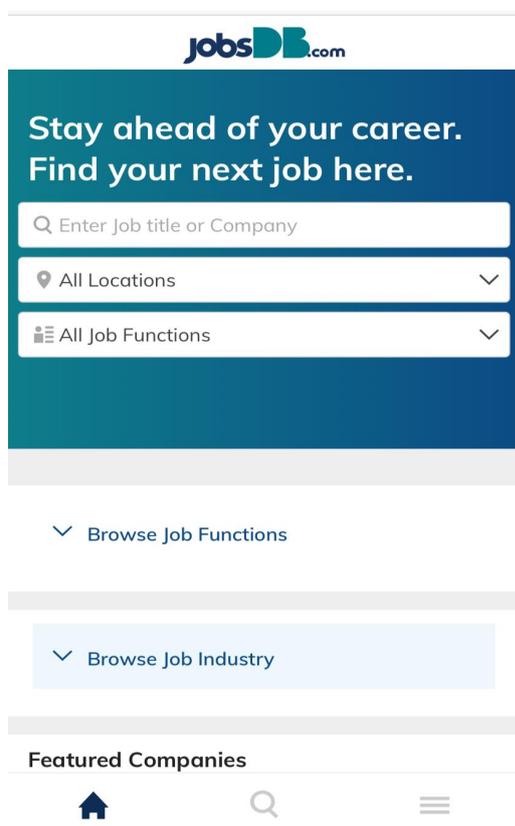


⁹ 圖片出自：<https://youtu.be/OtTIFU8EA2A>

招聘方法：

本公司會通過不同的渠道發佈有關招聘的信息。我們會在各大報刊（例如：南華早報¹⁰），招聘網（例如：JUSUJOB¹¹），勞工處舉辦的招聘會¹²，以及本公司的 Facebook 中讓市民看到有關消息。

同時也讓社會上的在更新人士看到我們對其的需求，增強他們的自尊心，也從而招聘員工。



¹⁰ <https://www.scmp.com/>

¹¹ [https://hk.jobsdb.com/en-hk/pages/%E8%87%A8%E6%99%82%E5%B7%A5-freelance-%E5%85%BC%E8%81%B7-part-time-%E7%9F%AD%E6%9C%9F%E8%81%B7%E4%BD%8D?utm_campaign=HK~c:~con~generic~fixed~AO-Top-Generic-Part%20time%20\(TC\)~20181217.1&utm_content=1~1~20181217.1&utm_term=%E5%85%BC%E8%81%B7%E6%8B%9B%E8%81%98&utm_source=google&utm_medium=cpc&pem=google&gclid=EAlaIQobChMImbCDyoyJ4QIVV6SWCh2CegIqEAAAYASAAEgLXBPD_BwE](https://hk.jobsdb.com/en-hk/pages/%E8%87%A8%E6%99%82%E5%B7%A5-freelance-%E5%85%BC%E8%81%B7-part-time-%E7%9F%AD%E6%9C%9F%E8%81%B7%E4%BD%8D?utm_campaign=HK~c:~con~generic~fixed~AO-Top-Generic-Part%20time%20(TC)~20181217.1&utm_content=1~1~20181217.1&utm_term=%E5%85%BC%E8%81%B7%E6%8B%9B%E8%81%98&utm_source=google&utm_medium=cpc&pem=google&gclid=EAlaIQobChMImbCDyoyJ4QIVV6SWCh2CegIqEAAAYASAAEgLXBPD_BwE)

¹² <https://www1.jobs.gov.hk/1/0/WebForm/Default.aspx>

營運管理

服務過程：

1. 通過各個渠道接單。
2. 詢問客戶的相關資料及收取服務的全額費用。
3. 在醫院或公眾殮房領取先主的死因證明書及辦理相關文件手續。
4. 按先主曾所提及的要求完成喪禮。
5. 按先主曾選擇的方式入葬。

品質管理：

◇ 本公司致力於滿足品質要求

1. 員工資格定期測試

本公司會定期為員工舉行定期測試及課程，務求員工的工作態度及所需技能達至一定水準及能力，望員工之技術與時並進，以增加顧客對本公司之信心。

2. 為顧客進行問卷調查

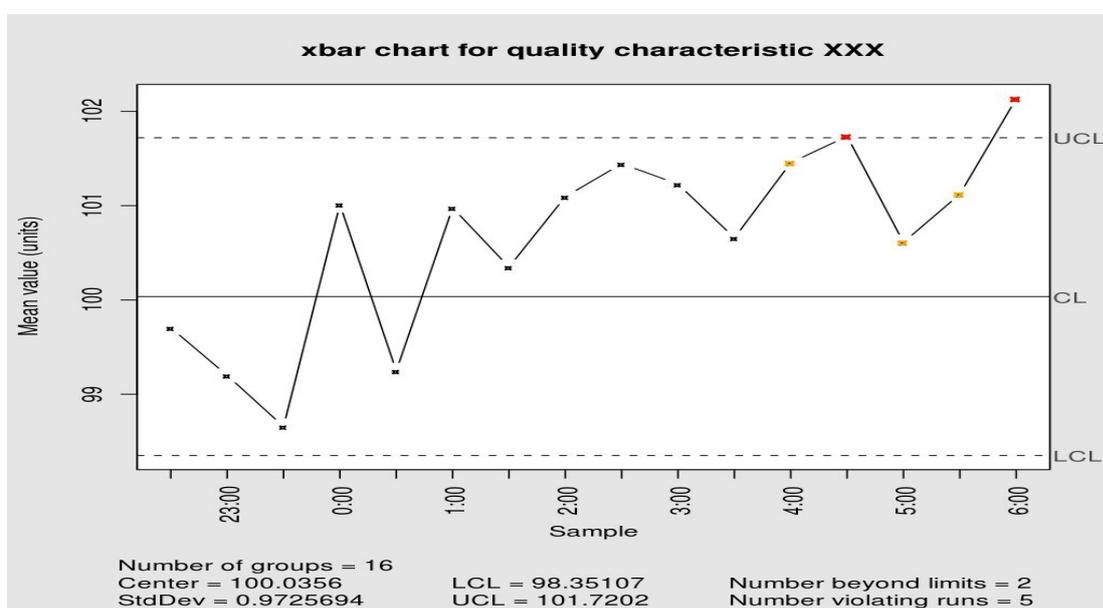
完成整個服務後，本公司之客戶服務人員會為顧客進行問卷調查，調查顧客對本公司之服務態度、安排及專業性的滿意度，以供其後之顧客參閱。

3. 製作管制圖

管制圖，又稱為修哈特圖。管制圖是在不同的時間針對流程中重要數據進行的取樣，用取樣的結果來表示流程的特性，一般也會有理想的上限及下限範圍。目的為確定製造或業務流程是否在管制狀態下。若數據差異太大，透過利用管制圖可幫助發現變化源頭，以助本公司之品質維持在一定數值中。

4. 品質檢測

本公司會認真仔細地挑選使用的貨品，如棺木及壽衣等。確保供應商家有質量的保障，並會把貨品抽取檢測品質。



風險管理

預測風險

- 公司內部生產風險
 1. 人手不足
 2. 員工不熟悉業務
 3. 員工專業度不夠
- 市場風險
 1. 客戶滿意度
- 公司內部風險及營運風險
 1. 資金不足問題
 2. 對環境的污染
 3. 公司風水不吉利
- 風險管理策略

風險轉移	<ul style="list-style-type: none">● 對環境的污染<ol style="list-style-type: none">I. 在進行火葬時，使用先進的焚化技術和設備，減低對環境的污染。II. 宣揚和推薦顧客首選綠色殯儀¹³（如海葬及自然葬等），減少能源消耗，以及舒緩土地供應
------	---

¹³ <http://paper.wenweipo.com/2016/10/03/ED1610030024.htm>

	不足問題。
風險減低	<ul style="list-style-type: none"> ● 客戶滿意度 <ul style="list-style-type: none"> I. 本企業會透過網絡聯繫客戶，會密切了解客戶時刻所需，以確保客戶的滿意度。 II. 提供優質殯儀服務，監督殯儀材料的質量以及重視培養員工的服務完整度。 ● 資金不足問題 <p>透過互聯網宣傳，增加知名度，令收入得到提升，彌補資金的不足</p> ● 員工不熟悉業務 ● 員工專業度不夠 <p>聘請專業人員或專業學徒，也會定期培訓員工，提高員工的專業水平。</p>
損失控制	<ul style="list-style-type: none"> ● 人手不足 <p>在工人的合約中，增添賠款條約，減低流失率</p> ● 公司風水不吉利 <p>聘請可承受此風險的員工，請提供豐富的薪金待遇，減低員工流失率</p>

反思及感想



感想：

很慶幸能有這麼一次機會去接觸到一些平日空想的事情，例如通過這次的專題研習，我們虛擬地創建了一家社會企業，成為一直空想的首席執行官。但卻也在同時體驗到了當一家社會企業的老闆背後的艱辛，以及其中的責任和成就感。

同時也更慶幸的是能與幾位優秀的組員共同努力地去完成此次專題研習。每位組員都盡心盡力地去完成此次分組活動，大家在途中不斷地去搜尋資料；落力地去寫好每一部分；一次又一次地用心修改內容，只為呈現出最好的報告。在整個過程中我所感受的是“五個人一條心”，完成整個商業計劃書是十分辛苦以及具有挑戰性的，但是組員們從未抱怨過，互相鼓勵、監督以及幫助，團結友愛地完成了整個計劃書。

其次，我要感謝我們的顧問老師蕭振武老師，感謝他在百忙之中願意當我們的顧問老師，在我們遇到難題的時候耐心地解答，以及提供了很多中肯的意見。因我們所開設的社會企業是提供殯儀服務的，此業務因在習俗上帶有不吉利的成分所在，因此少許人會了解整個業務，所以使專題研習的難度大大提升。但蕭老師卻不斷地鼓勵著我們，一直相信著我們可以闖過難關，給予我們，而我們也

在他的鼓舞下奮發圖強，闖過層層難關，完成了整個商業計劃書。

最後，通過此次專題研習，讓我受益匪淺。從中我學習到了很多關於商業上的一些相關知識，並且也在過程中學會如何清晰地去分析市場上的危機，變化等。更了解社會上的商業情況，以及可感受到了創業的道路是怎樣的。也同時明白社會上十分需要一些非為獲取最大利益的社會企業來幫助有需要的人士，讓他們也能感受到社會的關懷，受到社會的尊重，可融洽地融入社會，為社會出一份力。

反思：

一開始專題研習分組的時候，我是打算抱著一個只求分數的態度去完成的。可是經過與老師和同學之間的努力，彼此間的互幫互助，和諧友好的畫面深深感動了我，讓我明白到只求分數的心態是十分膚淺的，其實組員之間的相互幫忙，一起為同一個目標而努力的精神，是遠遠比所謂的成績要重要許多。以及在一開始的時候總是不放心把重要的部分交給其他組員去完成，但卻通過這次專題研習，讓我明白了人多力量大，一個人的思想總是片面且單一的，以及一個人是沒有充裕的時間去完成整份商業計劃書的，要集合其他人的配合，那樣才會做出更多元化以及更詳細的報告。要相信自己的組員，以及給予他們自信，這才合作才會更順利。

陳蔚琳



感想：

十分感激我們的指導老師蕭老師和組長曾諾玟同學，都是依賴他們的帶領，我們小組才能順利有序地進行這個專題研習，亦很感謝其他組員的付出，有各位的投入才會在預期內完成商業計劃書。透過這次專題研習我獲益良多。在此之前，我並不瞭解社會企業，但是現在竟可與組員參與一個社會企業的商業計劃書，也知道了社會企業在社會中的作用，與之前的印象不同，原來社會企業並非等同於慈善機構，相比起慈善機構，社會企業還需顧及收支平衡，想要維持企業的長期運作是一個很大的挑戰。這就是創立一家社企的難處，不過可以回饋社會，便是最有意義的事。

其次，我們小組選擇創立一個有關殯儀服務的社會企業，關於殯葬服務我們其實是非常陌生的，因為我們才生活在這個世界上短短十數載，殯葬好像離我們非常遙遠。而且殯葬服務和死亡有關，很多人都比較避忌這個東西，網上的資料也不是特別多，導致我們尋找資料作參考是一件困難的事。我在小組中主要負責繪畫殯葬服務的相關器具，我發現其實人們是非常重視殯儀的，即使去世是一件很遺憾的事，但給逝者的殯儀傳統器具十分精美和精緻，例如中式棺材在外表上較為華麗，有華美的花紋裝飾，西式棺材外表實在，裡面卻十分舒適。這些器具都是對死亡的一種尊重。所以在完成這

個專題研習後，我對死亡產生了一種釋懷的感情，幫助有需要人士完成一個體面的殯葬服務似乎責任重大！

反思：

在這次專題研習中，我認為自己有很多不足之處。首先在蒐集資料方面，我只是蒐集了殯葬器具的資料，沒有向組員提供其他更有意義的資料，這是我感到非常抱歉的。第二，在時間控制方面，我沒有做到合理安排時間，常常在組長給出的截止日期前匆匆忙忙完成任務，而組長因此要幫我檢查是否有漏洞，我很感謝組長在此次專題研習中的努力付出。

其次，關於殯儀服務，我認為香港的很多殯儀館提供的價格太高昂，和因為地價關係，人們在這個寸金寸土的地方難以擁有自己喜歡的殯葬選擇，更多人會選擇火化，不選擇土葬。所以如何解決價格的問題也是我們鶴望蘭殯儀館的職責所在。同時我們亦發現香港有不少獨身長者，平時日常生活已較困難，若逝世之後是否會有後人掃墓還是被遺忘，也是一個問題。對於死亡，我們還是有很多要去做的事。

最後再次感謝指導老師、組長和組員們，都是因為大家一起努力，提供不同意見，積極配合才能有一個完整的鶴望蘭殯儀館社會企業商業計劃書的出現，這是一個十分寶貴的經驗！



感想：

我們的專題研習題目是殯儀館的一間企業。由於我們從來沒有接觸過該行業，完全不熟悉行業的運作，對我們來說亦是一個新挑戰，只能靠上網搜尋有關殯葬服務的資料，但是網上不是任何有關資料也能搜尋，這也是我們一個困難。如何解決這困難，我們有嘗試過打電話查詢外面一間真正的殯儀館，從而得到我們所需的資料。殯儀這個題目，對我們來說困難重重，連一開始如何開頭也是一個問題，但經過連日來的努力，已經可以完成了一份完整的專題報告，很感激有四位成員的幫助及我們的負責老師蕭振武老師的指導，帶領我們完成這份報告。一開始對專題一無所知，直到現在已經對專題有一定的了解程度亦從中學會了很多無法在課堂上學到的東西。首先，讓我明白到團隊合作是專題是最重要的一點，一個不團結的關係，根本就無法一起去完成，雖然過程中有不小爭議及困難，但我們都通過老師的指導及組員之間的商議，問題都一一順利地解決。第二，讓我知道了其實要寫一間商業計劃書，不是一件簡單的事，要大量的時間、人力及資料，才能做出一個完美商業計劃書。雖然花費了很多時間去做這份計畫書，但最後看見完成的那一

刻，充滿成功感，感到一切亦值得。能夠完成，不是只靠自己一個，再次多謝成員們的付出和蕭振武老師給予我們一些的回饋和意見，方可完成這次的企業計畫書。

反思：

我在組中其實亦有很多不足之處，藉此，反思我的不足。我們組裏有一個日期交我們要寫的部分，而我經常在該日期的那天才交給組長，在此，對組長感到抱歉，阻礙本身應有的進度。亦對組長感到多謝，組長每次都會提醒我們下次要交報告的日期，但奈何的是我總是會在最後一刻才交上，多謝組長對我的體諒。如果要我在做多次的商業計劃書，我會注意交報告給組長的日期，不阻礙進度。報告書方面，我認為創新這方面未能做到最好，商討了很多、想了很多想法，但市面上亦有類似的東西，所以我認為在創新方面未能做到最好，但當時間較為充裕的時候，我相信我們會能做到。最後，多謝一直以來包容我不足的四位組員。



感想：

今次的專題研習是以組的形式完成，總共有我和四位組員，加上指導老師蕭振武老師，才能完成的。首先，我十分感謝每一位組員，他們都很努力完成自己的每一個部分，才能完成這篇報告。同時，每當我遇上困難時，指導老師蕭振武老師，都會細心的教導我去解決問題，提供了很多良好的意見，給我們參考和改善，使我們的專題研習更變得更加圓滿和豐富。

然而，這一次我們的專題研習，我們組是研究有關於殯儀的服務，需要了解很多有關殯儀的知識。但由於在日常生活中，都減少接觸有關的知識，需要花費較多時間，去做資料收集。而導致計劃書未能如期完成。但經過我們組員分工不斷去尋找有關不同的資料，不斷地抽時間在放學後開會討論，再加上指導老師蕭振武老師的建議和引導，令我們對這一行行業有更深入的了解，計劃書能如期完成。

最後，我亦再次感謝組中的每一位成員和指導老師蕭振武老師。組員們盡力地完成自己負責的每一個部分，而且更犧牲了放學後的時間，去開會討論有關專題研習。組長更要安排適加的時間和地點，與指導老師蕭振武老師一起開會討論。而蕭振武老師更在討

論中，給了很多指引和建議。

反思：

首先，透過這一次的專題研習，擴展了我的視野，了解到一些平時較難接觸到的殯儀知識，有更深入的了解。在製作問卷和進行分析時，從問卷的結果中，得知原來現今香港殯儀館服務，仍存在很多可以改善的空間，例如：在價錢方面，並不是每個人都能承擔的。而且，透過問卷收集得來的資料中，得知獨居長者的問題，他們都會考慮到價格的問題，而影響他們去處理身後事的方法。可是，現今並不是有很多渠道或機構，幫助他們去處理身後事。總總問題，都我反思到現今香港社會，並沒有投放足夠的資源，去幫助解決獨居長者所遇到的問題，繼然我們今次專題的目的就是為貧窮線以下的獨居長者，提供較全面的殯儀服務。

第二，由於我們所研究的題材是有關於殯儀服務的，而這些有關的知識是平時較難接觸的，需要花費較多時間在蒐集資料上，令我反思到時間分配的重要性，才能有充足的時間去全面檢視計劃書和論點。

最後，透過專題研習中，我反思到團隊合作的重要性。由於，這一次的專題研習，是以組的形成進行，當中涉及很多不同部分，需要透過分工和溝通，彼此互相給不同的意見，才能完成的。



感想：

我十分慶幸今次專題研習可以與其他四位組員一起完成，感謝指導老師蕭振武老師、組長和其他組員的付出。經過這一次的專題研習獲益良多，探討了許多日常生活不會接觸的事物。單是我們組主要研究的殯儀行業，在日常生活中都鮮少接觸的，在這一次專題研習中我知道了殯儀行業的一般處理流程以及殯葬公司的基本架構，起初我們對於殯儀行業的認識不太深入，經過尋找資料後我們對殯儀行業形成了一個概念，加上與組員討論再作分析過後，我們對於這個看似遙遠的行業有了更深入的了解和認識。第二，製作商業計劃書我發現整理資料是最重要的。商業計劃書最需要的就是突出重點，使人一目了然。我們進行專題研習時，不可只一味堆砌、抄襲資料，需透過有效的資料搜集、整理、分析、綜合、反思等過程，歸納結論，建構新知識。例如製作腦圖。第三，研習前我覺得這是一個不可能的任務，但有良好的分工和時間管理便會有好的效率和成效。一組有五位組員，每位組員放學後都有自己的活動或補習，與組員開會已是一個難題。加上提交商業計劃書的時間緊迫，導致研習的路上十分曲折。但每一位組員仍然在放學時間抽空開

會，在交計劃書前定立目標，努力達成。在研習過程中，每位組員各展所長，有的組員擅長算術便負責收益表，有的則擅長美術則負責繪製插畫，在每位組員各展所長的分工下，商業計劃書如期完成。在此，再一次感謝組長為專題研習付出的每一個晝夜，指導老師蕭振武老師百忙中抽空時間開會及其他組員的配合。最後感激大家一起努力地把這一個報告完成，使我感到很大的成功感。

反思：

這一次的專題研究裡面，我發現良好的時間管理是十分重要的，報告內仍有許多的地方未能做到更好，正因為如此，我下次需要更好的時間管理，要懂得分配時間整理以及搜集資料，這樣才會有充裕的時間去全面檢視報告以及歸納論點。第二，解決方法總比問題多。在製作商業計劃書前，目錄裏面有很多都是鮮少接觸的項目，例如 SWOT-強弱危機分析及財務計劃。強弱危機分析需要運用到我們對於外在環境的了解以及政府的不同政策，而財務計劃則需要運用到大量數字和運算。但最後透過不同方法，如網上蒐集資料以及利用圖表等，最後仍是解決了以上的難題。第三，明白到要尊重其他組員的意見。組內的五位組員對於不同議題有著不同的角度和意見，只有透過溝通才能做出好的報告。

附件

參考資料：

- ✓ <http://paper.wenweipo.com/2016/10/03/ED1610030024.htm> <文匯報>
- ✓ <https://www.info.gov.hk/gia/general/201803/09/P2018030900311.htm> <香港特別行政區新聞公報>
- ✓ https://youtu.be/jwMq6NmQ_wU <YouTube>
- ✓ <http://www.kowloonfuneral.com.hk/home/main/zh/> <九龍殯儀館>
- ✓ <http://ifp.tungwahcsd.org/> <萬國殯儀館>
- ✓ <http://www.hkfplatform.com/> <HK 殯儀平台>
- ✓ <https://topick.hket.com/article/2209261/%E4%BA%BA%E5%8F%A3%E8%80%81%E5%8C%96%E6%8C%81%E7%BA%8C%E3%80%802066%E5%B9%B4%E6%AF%8F1.4%E5%80%8B%E6%89%93%E5%B7%A5%E4%BB%94%E8%A6%81%E9%A4%8A1%E5%80%8B%E9%95%B7%E8%80%85> <hket>
- ✓ <https://www.hk01.com/%E7%A4%BE%E6%9C%83%E6%96%B0%E8%81%9E/166697/%E6%9C%AC%E6%B8%AF65%E6%AD%B2%E4%BB%A5%E4%B8%8A%E9%95%B7%E8%80%8510%E5%B9%B4%E5%A2%9E%E9%80%BE3%E6%88%90%E8%87%>

B3116%E8%90%AC-

%E7%95%B6%E4%B8%AD15%E8%90%AC%E7%82%BA%E7

%8D%A8%E5%B1%85%E9%95%B7%E8%80%85 <香港 01>

✓ <https://www.google.com.hk/amp/s/read01.com/8zPAeL.amp> <壹讀

>

✓ <https://www.hk01.com/%E7%A4%BE%E6%9C%83%E6%96%B0>

%E8%81%9E/173163/18%E5%8D%80%E4%B8%AD%E8%A5%

BF%E5%8D%80%E7%B9%BC%E7%BA%8C%E6%9C%80%E5

%AF%8C%E8%B2%B4-

%E8%A7%80%E5%A1%98%E6%9C%80%E8%B2%A7%E7%A

A%AE <香港 01>

✓ <https://news.rthk.hk/rthk/ch/component/k2/1428656-20181116.htm>

<rthk,hk>

✓ <https://www.hk01.com/01%E8%A7%80%E9%BB%9E/177875/01>

%E8%A7%80%E9%BB%9E-%E6%B6%88%E9%99%A4-

%E6%A1%88%E5%BA%95%E6%AD%A7%E8%A6%96-

%E5%8A%A9%E6%9B%B4%E7%94%9F%E4%BA%BA%E5%A

3%AB%E8%87%AA%E5%8A%9B%E6%9B%B4%E7%94%9F

<香港 01>

問卷表格：

- ✓ https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf6pb3pIBHXrnSEh9G5nTZzcBalcO7lrqBPMNThUy2EtSFqDw/viewform?usp=sf_link

殯儀服務

1. 你的年齡層？

18歲或以下

20歲-30歲

40歲-50歲

其他: _____

2. 你居住在哪一區？

您的回答 _____

3. 你是否與你的長者同居？

是

否

4.假如你是獨居長者，你會希望會交由什麼人去處理身後事？

- 社福機構
- 醫院
- 慈善團體
- 其他

5.你認為現今殯儀服務價格是否昂貴？

- 是
- 否

6.你能否承擔殯儀服務的花費？

- 能
- 不能

7.在選擇殯儀服務,你會被甚麼因素所影響？

- 服務價格
- 服務種類
- 殯儀館的知名度及信譽
- 殯儀館裝潢及衛生

8.你會使用哪種宗教的傳統喪禮？

- 道教
- 佛教
- 西式
- 其他宗教



感謝閱讀

-完-