

DB3305

浙江省湖州市地方标准

DB 3305/T 143—2020

殡仪服务规范

Specification for funeral services

2020 - 03 - 30 发布

2020 - 03 - 30 实施

湖州市市场监督管理局 发布

目 次

| | |
|---------------------------|-----|
| 前言 | III |
| 1 范围 | 1 |
| 2 规范性引用文件 | 1 |
| 3 术语和定义 | 1 |
| 4 服务机构要求 | 2 |
| 4.1 场地要求 | 2 |
| 4.2 工作人员要求 | 2 |
| 4.3 服务用语要求 | 3 |
| 5 接待服务 | 3 |
| 5.1 服务流程 | 3 |
| 5.2 业务咨询 | 3 |
| 5.3 预约登记 | 4 |
| 5.4 引导服务 | 4 |
| 5.5 洽谈办理 | 4 |
| 6 基本服务项目 | 5 |
| 6.1 遗体接运 | 5 |
| 6.2 遗体存放 | 6 |
| 6.3 遗体火化 | 6 |
| 6.4 骨灰安置 | 6 |
| 6.5 普通化妆 | 7 |
| 6.6 吊唁设施及设备租赁 | 7 |
| 6.7 绢花花圈与鲜花花篮租租赁或出售 | 7 |
| 7 延伸服务项目 | 7 |
| 7.1 遗体处理服务 | 7 |
| 7.2 遗体整容和整形服务 | 7 |
| 7.3 骨灰异地运送和处理服务 | 7 |
| 7.4 守灵告别服务 | 8 |
| 7.5 其他类型服务 | 9 |
| 8 信息化建设 | 9 |
| 8.1 信息录入 | 9 |
| 8.2 信息保存 | 9 |
| 8.3 信息上传 | 9 |
| 8.4 信息共享 | 9 |
| 9 评价与改进 | 10 |

| | | |
|--------------|--------------|----|
| 附录 A (资料性附录) | 火化证明..... | 11 |
| 附录 B (资料性附录) | 骨灰寄存登记卡..... | 12 |
| 附录 C (资料性附录) | 骨灰寄存证..... | 13 |

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由湖州市民政局提出。

本标准由湖州市民政标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：湖州市民政局、湖州市殡葬协会、安吉县民政局、湖州市民政标准化技术委员会、浙江省长三角标准技术研究院。

本标准主要起草人：张振光、林向前、沈霁斌、陈孝泉、沈华、胡小娟、杨根法、邓铭庭、臧培峰。

殡仪服务规范

1 范围

本标准规定了殡仪服务的服务机构要求、接待服务、基本服务项目、延伸服务项目、信息化建设、评价与改进等内容。

本标准适用于浙江省湖州市殡仪馆提供的殡仪服务，其他殡葬服务机构和服务代理机构可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 23287 殡葬术语
- GB/T 24441 殡葬服务从业人员资质条件
- GB/T 26374 接运遗体服务
- MZ/T 017 殡葬服务术语
- MZ/T 018 殡仪接待服务
- MZ/T 019 遗体保存服务
- MZ/T 020 遗体告别服务
- MZ/T 021 遗体火化服务
- MZ/T 022 骨灰寄存服务
- MZ/T 048 殡葬服务满意度评价
- DB33 05 逝者身后事“最多跑一次”工作规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

殡仪馆 funeral parlor

提供遗体处置、火化、悼念、守灵以及骨灰安置等殡仪服务活动的综合性场所。

3.2

殡仪服务 funeral service

在办理丧事场所中提供的接待引导、场所布置、遗体火化、骨灰寄存等服务。

3.3

接待服务 *hospitality*

在办理丧事场所中提供的业务咨询、预约登记、引导服务、洽谈办理等服务。

3.4

基本服务项目 *basic service items*

在办理丧事场所中提供的遗体接运、普通存放、遗体火化、骨灰安置、普通化妆、吊唁设施及设备租赁、绢花花圈与鲜花花篮的租赁或出售等服务。

3.5

延伸服务项目 *extension service*

在基本服务项目以外的，供群众选择的其它服务项目。

3.6

丧事承办人 *funeral undertaker*

委托殡葬服务机构办理丧葬事宜的组织或个人。

4 服务机构要求**4.1 场地要求**

4.1.1 应维持接待服务场地各类物品、设施的整洁、有序。

4.1.2 应定期对接待服务场地及其各类设施设备进行消毒和维护。

4.1.3 接待大厅应符合下列要求：

应在醒目位置用清晰的字体公示基本服务项目价格表、服务流程、监督电话等信息；

大厅应设置休息座椅、饮水机、垃圾桶等基本设备或设施；

大厅应设有电话机、洽谈桌、意见箱、纸、笔等物品，并有工作人员在岗。

4.1.4 应设置服务总台、接待室以及业务咨询台。

4.2 工作人员要求**4.2.1 一般要求**

4.2.1.1 应遵纪守法、诚实守信，遵守服务机构的各项规章制度，服从工作安排，坚守岗位职责。

4.2.1.2 应具有高度的责任心和事业心，工作细致认真。

4.2.1.3 应具有同情心和亲和力，能为逝者家属提供热情周到服务。

4.2.2 资质要求

殡仪服务工作人员资质应符合GB/T24441的规定。

4.2.3 仪表要求

4.2.3.1 应统一着装，服装干净整洁，佩戴工作人员标志牌。

4.2.3.2 应保持面部清洁，口腔卫生，头发干净、长短适宜。

4.2.4 仪态要求

4.2.4.1 体态应符合下列要求：

- a) 站立时身体直立，姿势端庄；
- b) 行走时应步位准确，步幅适度；
- c) 入座时上身挺直，避免不雅坐姿。

4.2.4.2 应合理使用注目礼，与逝者家属交流时宜正视对方，目光柔和，表情自然，感情真挚。

4.2.4.3 应仪态端庄，举止文明，在工作场合不应有不雅行为。

4.3 服务用语要求

4.3.1 应遵守公认的语言规范，服务用语应符合特定的语言环境。

4.3.2 应使用普通话或对方易懂的语言，使用规范的服务用语，称谓恰当，用词准确，语义明确，口齿清楚，语气亲切，语调柔和。

5 接待服务

5.1 服务流程

接待服务流程图如图 1 所示。

殡仪馆接待服务流程

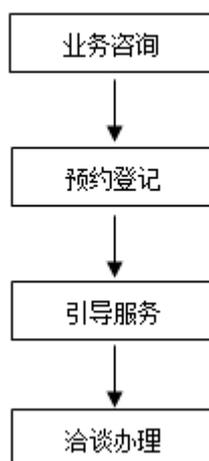


图1 接待服务流程图

5.2 业务咨询

5.2.1 业务介绍

5.2.1.1 应提供 24 小时电话或现场的业务咨询服务，解答殡仪业务的相关问题，宜进行记录。

5.2.1.2 应了解逝者家属的需求，介绍殡仪服务流程、项目、内容及收费等事项。

5.2.1.3 服务应符合下列要求：

- a) 当逝者家属进入接待大厅时，工作人员起身迎候；
- b) 业务资料齐备，核查准确无误；
- c) 在介绍服务时应专业、细致，对服务项目、流程及丧葬商品进行充分、准确的介绍，并对可能产生理解差异的服务项目、丧葬商品及其费用做出解释，认真介绍有关细节；
- d) 尊重逝者家属的情感，在考虑逝者家属经济能力的基础上提出服务项目建议。

5.3 预约登记

5.3.1 预约登记办理应包括以下方式：

- a) 在政务服务网开设办理模块，直接登入申请“身后一件事”联办服务；
- b) 通过扫描专用二维码，在“浙里办”APP、浙政钉等网络联办平台直接登入办理；
- c) 通过一窗受理、热线电话、专人代跑等途径，提出身后事“一站式”服务申请。

5.3.2 与逝者家属确认丧事承办人，了解逝者姓名、性别、接运时间、地点、联系人、联系方式等进行登记，提前告知丧事承办人准备好办理《火化证明》（参见附录A）的相关材料。

5.3.3 丧事承办人对登记信息进行确认。

5.4 引导服务

5.4.1.1 应在服务过程中引导丧事承办人进行业务的办理及相关服务的开展。

5.4.1.2 引导服务应符合下列要求：

- a) 工作人员主动提供引导服务；
- b) 尊重逝者的风俗习惯、宗教信仰；
- c) 引导工作人员行走在丧事承办人左前方 1m~1.5m；
- a) 引导工作人员行走的速度与丧事承办人相协调，当经过拐角、楼梯或狭窄道路时，应及时提醒丧事承办人留意。

5.4.2 引导服务应包括下列内容：

- a) 业务办理引导：引领丧事承办人至业务办理窗口，填写相关单据，确认服务项目；
- b) 灵堂服务引导：与灵堂工作人员接洽，引领逝者家属至灵堂，确认是否需要灵堂布置；
- c) 遗体保存服务引导：与防腐整容工作人员接洽，引导丧事承办人确认逝者信息；
- d) 礼仪服务引导：引导逝者家属站位，协助逝者家属进行祭奠；
- e) 火化服务引导：协助逝者家属确认遗体，引领逝者家属至休息室休息，领取骨灰，并进行登记。骨灰需寄存的，引导丧事承办人办理寄存手续。

5.5 洽谈办理

5.5.1 应制作业务洽谈介绍材料，宜采用多媒体设备进行讲解、展示。

5.5.2 应根据丧事承办人的需求，介绍服务流程及服务项目，并按下列要求进行：

- a) 介绍服务流程：遗体保存服务流程、火化服务流程等；
- b) 介绍服务项目：遗体保存、遗体整容、设施租用、遗体火化等相关事宜。

5.5.3 工作人员应同丧事承办人确定服务项目以及丧葬商品，订立服务协议，并同丧事承办人逐项确认，并签字。

5.5.4 涉及防腐整容需求时，应通知防腐整容工作人员对遗体现状、可能达到的效果进行评估确认。

5.5.5 如需特殊服务，应结合馆内实际情况与丧事承办人协商。

5.5.6 应收取或审核下列信息资料：

- a) 死亡证明；
- b) 逝者有效身份证件复印件；

- c) 丧事承办人有效身份证件复印件;
 - d) 服务协议。
- 5.5.7 审核无误后,应根据下列服务协议办理费用结算:
- a) 同丧事承办人确认收费服务项目和金额;
 - b) 收取费用和开具发票。
- 5.5.8 应对业务资料进行复核和整理。

6 基本服务项目

6.1 遗体接运

6.1.1 前期准备

6.1.1.1 工作人员应做好相关业务信息的记录和服务单据的填写,按照岗位的程序和规范做好信息的核实和登记工作。

6.1.1.2 工作人员应及时落实预约接运信息,并通知相关工作人员,准备接运所需的物品和材料,安全迅速到达接运地点。

6.1.2 业务办理

6.1.2.1 工作人员应向丧事承办人表示哀悼并出示具有接运资格的相关证件。

6.1.2.2 工作人员应根据遗体交运方提供的资料对遗体进行核对、检查。

6.1.2.3 及时登记遗体资料。遗体资料的内容应包括逝者的姓名、年龄、民族、住址等遗体相关信息;可包括遗体状态,随身遗物及需要注明的内容。

6.1.3 接运过程

6.1.3.1 在尊重逝者的前提下,整理、包裹并将遗体放入专用的尸袋或相应的入殓器材。

6.1.3.2 将遗体抬入殡葬专用车,固定好遗体,运往殡仪馆。

6.1.3.3 遗体到达殡仪馆后,根据遗体类别(高度腐败遗体、一、二级传染病遗体、非正常死亡遗体、正常死亡遗体等),分别进入遗体存放、遗体火化等环节,并做好该遗体的交接和相关记录工作。

6.1.3.4 在遗体接运过程中,应保证遗体的完整与完好,避免因接运条件或接运方法不当引起的遗体缺失或肢体缺损。

6.1.3.5 涉外遗体接运应严格核查逝者身份证明等相关证件,尊重逝者的国籍、风俗、信仰,选择合适的遗体接运服务。

6.1.3.6 非本地户籍遗体接运

非本地户籍遗体接运应符合下列规定:

- a) 有逝者家属签字同意要求接运遗体的申请书;
- b) 有由遗体接收地县级(区)以上民政局或者殡葬管理所,以及接收遗体的殡仪馆盖章出具的遗体接收证明函;
- c) 有逝者和办理遗体接运家属的身份证复印件;
- d) 正常死亡应有居民死亡医学证明(推断)书;非正常死亡应有由逝者死亡地公安部门出具的遗体处理通知书和居民死亡医学证明(推断)书;
- e) 进行遗体接运的工作人员应出具身份证、驾驶证和行驶证等证件;
- f) 遗体接运必须使用殡葬专用车。

6.2 遗体存放

殡仪馆应提供冷藏设备存放遗体。

6.3 遗体火化

6.3.1 人员配置

应根据火化量配置相应的火化工作人员。

6.3.2 火化流程

6.3.2.1 遗体信息核对

工作人员在接到调度信息后，找到相应遗体，必须核对和确认遗体的编号、姓名与实际情况相符。随后将遗体送到火化炉前。

6.3.2.2 炉膛检查

在遗体入炉火化前，工作人员应确保炉膛内（整车出入的床面）无异物，各项设备运转正常。

6.3.2.3 入炉前核对

在遗体入炉前，工作人员应对遗体信息进行再次核对。

6.3.2.4 火化操作

在火化过程中，工作人员应监视各类仪表，确保设备正常。

6.3.2.5 骨灰装具

火化后的骨灰应先进行冷却，然后将骨灰放入骨灰装具，骨灰装具上应附有该份骨灰所属逝者的姓名和编号。

6.3.2.6 骨灰交接

司炉的工作人员将包装好的骨灰移交给丧事承办人，丧事承办人亲自确认核对逝者信息。

6.4 骨灰安置

6.4.1 骨灰寄存

将逝者骨灰寄存并放置在寄存人选择的寄存格位，核对骨灰装具上标注的逝者姓名、寄存格位编号与《骨灰寄存登记卡》（参见附录B）及骨灰寄存格位编号上的相应内容，做到三者一致；清扫寄存格位，骨灰寄存格位应整洁、完好；将寄存骨灰装具放置于寄存格位的适宜位置。核对无误后，将打印好的《骨灰寄存证》（参见附录C），交予丧事承办人。

6.4.2 骨灰续存

骨灰寄存期满，寄存人可提出续期要求，办理续期手续。

6.4.3 骨灰领取

逝者骨灰领取后，工作人员应按要求打印《火化证明》（参见附录A），发放并登记。

6.5 普通化妆

普通化妆应包括面部清洗敷干，嘴巴、眼帘整合复位，脸部上粉和理发等内容。

6.6 吊唁设施及设备租赁

殡仪馆应提供吊唁设施及设备的租赁服务。

6.7 绢花花圈与鲜花花篮租租赁或出售

殡仪馆应根据其馆内实际情况，提供绢花花圈与鲜花花篮的租赁或出售服务。

7 延伸服务项目

延伸服务项目应由工作人员根据实际情况，与丧事承办人洽谈协商，签订协议后开展。

7.1 遗体处理服务

7.1.1 遗体处理服务应包括下列内容，丧事承办人可根据需求进行选择：

- a) 遗体药物防腐处理服务；
- b) 特殊遗体消毒防疫处理服务；
- c) 法医验尸尸体处理服务；
- d) 遗体穿戴更衣入殓服务。

7.1.2 应按操作规程对遗体表面进行消毒及清洗。

7.1.3 遗体防腐保存可选择冷冻方法，具体期限和方法应由工作人员根据实际情况，与丧事承办人协商，并签订协议后确定。

7.1.4 遗体冷冻防腐保存的方法，使用应符合下列规定：

- a) 温度、湿度等环境条件能够实现遗体保存目的，应在确保遗体安全和场所低温的前提下妥善保存；
- b) 利用冷柜保存遗体应做好温度控制。

7.2 遗体整容和整形服务

严重变形或缺的特殊遗体应进行遗体整容和整形。遗体整容和整形服务应包括下列内容，丧事承办人可根据需求进行选择：

- a) 局部微创遗体清洗、整理、包扎和整形服务；
- b) 面部、肢体残缺、变形的遗体补全、修复等整容整形处理服务；
- c) 浮肿遗体消肿服务；
- d) 遗体腹腔积水抽水服务。

7.3 骨灰异地运送和处理服务

7.3.1 骨灰异地运送

丧事承办人及逝者家属可委托殡仪馆将逝者骨灰运送指定地点。

7.3.2 骨灰处理

丧事承办人及逝者家属可委托殡仪馆对逝者骨灰作深埋、骨灰堂寄存、树葬等节地生态安葬处理方式。

7.4 守灵告别服务

7.4.1 礼仪策划

7.4.1.1 应根据丧事承办人的需求，对殡仪活动的形式、流程、时间等进行设计安排。

7.4.1.2 服务应符合如下要求：

- a) 礼仪策划专业、细致，充分满足据丧事承办人的需求；
- b) 礼仪策划过程中，倡导绿色殡葬和文明殡葬。

7.4.2 举行告别厅布置

7.4.2.1 总体要求

告别礼厅的布设应规范庄重、整洁、卫生。

7.4.2.2 布置背景墙

背景墙应位于整个告别厅的主要墙面，背景墙可布设遗像、悼念屏（横幅）、挽联（幛）。四周可按照丧事承办人的要求布置。

7.4.2.3 停放灵柩

灵柩应放置于整个告别厅背景墙的下前方居中位置，告别厅其他布置可按丧事承办人的具体需求进行。

7.4.3 守灵服务

守灵服务包括下列内容，丧事承办人可根据需求进行选择：

- a) 办理殡殓手续、预约殡殓时间、联系火化日期；
- b) 挽联、挽幛、遗像及灵堂布置；
- c) 丧葬商品租赁或出售；
- d) 殡仪司仪服务；
- e) 提供用餐场所；
- f) 丧事录像；
- g) 遗体告别。

7.4.4 举行告别仪式

7.4.4.1 在举行告别仪式前，工作人员应对告别厅的设施、设备和布置情况进行检查。

7.4.4.2 引导参加告别仪式的人员有序就位。

7.4.4.3 按照丧事承办人的要求举行告别仪式。

7.4.4.4 提示参加告别仪式的人员关闭通信设备或将通信设备置于静音状态并保持会场庄严、肃静。

7.4.4.5 应急保障

7.4.4.6 守灵告别活动的开展应井然有序、安全文明。

7.4.4.7 应制定应急预案，培训和配备相关应急工作人员。

7.4.4.8 守灵告别场所应留有应急通道，设置明显的标识，并保持其畅通。

7.4.4.9 守灵告别场所应配备下列应急设备：

- 消防器材；

- 急救箱；
- 应急照明装置。

7.5 其他类型服务

其他类型服务包括下列内容, 逝者家属可根据需求进行选择:

- a) 殡仪馆在非工作时间提供服务;
- b) 随葬品焚化、环卫处置服务;
- c) 休息室提供服务;
- d) 逝者遗像、生平简介制作及影像录制、刻盘等服务;
- e) 冷藏棺外租服务;
- f) 殡葬专用车接送服务。

8 信息化建设

8.1 信息录入

工作人员在业务办理时应录入以下内容:

- a) 逝者信息;
- b) 丧事承办人身份信息;
- c) 丧葬商品及服务项目选择;
- d) 逝者材料备案;
- e) 惠民殡葬优惠处理信息等。

8.2 信息保存

8.2.1 应建设服务机构数据库, 用于保存管理数据。

8.2.2 服务机构数据库应包括以下模块:

- a) 业务部门内容管理;
- b) 接运部门业务管理;
- c) 服务车间业务管理;
- d) 骨灰安置业务管理;
- e) 丧葬商品出售业务管理;
- f) 固定信息统计;
- g) 大数据统计分析等。

8.3 信息上传

相关信息的上传应及时报送相关部门, 业务流程可全部借助计算机来进行管理。

8.4 信息共享

8.4.1 应建立移动办公业务平台领导信息共享平台, 包括远程掌控、查询和授权控制等服务。

8.4.2 宜建立便民服务系统信息共享平台, 包括业务进度、丧事安排和费用等查询服务。逝者家属可在终端查询系统上查询逝者的告别、火化和骨灰寄存等业务的办理情况。

8.4.3 宜建立内部信息共享平台, 保证殡葬专用车、冷藏棺和告别厅等的合理调度。

9 评价与改进

- 9.1 应对服务过程进行检查、回访，并根据 MZ/T048 的规定进行服务满意度评价。
- 9.2 应依据检查、回访和评价的结果，采取纠正预防措施，持续改进服务质量。

附 录 A
(资料性附录)
火化证明

火化证明 (存根联)

编号: 0000001

| | | | |
|-------|--|-------|--|
| 逝者姓名 | | 户籍地址 | |
| 性别 | | 身份证 | |
| 死亡日期 | | 火化日期 | |
| 委托人签字 | | 与逝者关系 | |

火化证明 (第二联)

编号: 0000001

兹有逝者: 性别: 身份证号:
， 死于年月日，
遗体于年月日在我馆火化。

特此证明

XXX 殡 仪 馆
年 月 日

附 录 B
（资料性附录）
骨灰寄存登记卡

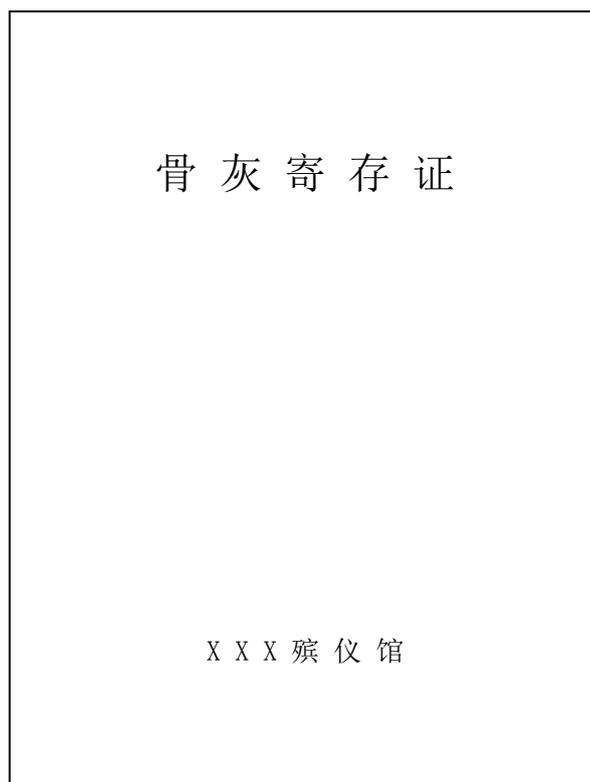
表B.1给出了骨灰寄存登记卡。

表B.1 骨灰寄存登记卡

| | | | |
|--------------|-------|-----------------------|--|
| 逝者姓名 | | 性 别 | |
| 户籍地址 | | | |
| 火化时期 | 年 月 日 | | |
| 寄存编号 | | | |
| 委 托 人 姓 名 | | 与 逝 者 关 系 | |
| 联系电话 | | | |

附 录 C
(资料性附录)
骨灰寄存证

图C. 1-C. 5给出了骨灰寄存证封面和内页图。



图C. 1 骨灰寄存证封面

存放须知

- ①骨灰寄存证应妥为保存，看骨灰必须携带此证，其他证件一律无效。
 - ②骨灰寄存须按期交费，存放期超过六个月欠费没有办理续存手续者，我馆即按无主骨灰深埋处理，不另通知，寄存证即为作废，中途取走骨灰，预交寄存费概不退还。
 - ③寄存时期若遇地震等自然灾害导致的损失，本馆不负赔偿责任。
 - ④寄存证如有丢失，应有经办人持证明文件和身份证明原件来本馆办理补发手续。
 - ⑤寄存间内严禁存放任何物品，含遗像、鲜花、雨伞、供品及易腐蚀、易燃、易爆物品。
 - ⑥骨灰取走必须将此证交服务处核对盖章方可领回。
 - ⑦寄存证“缴费记录”栏由经办人签字生效。
- 咨询电话：XXXX-XXXXXXX XXXX-XXXXXXX

图C.2 骨灰寄存证内页 1

骨
灰
寄
存
证

发证日期： 年 月 日

(印章)

图C.3 骨灰寄存证内页 2

| | | | |
|------|-------|----|--|
| 逝者姓名 | | 性别 | |
| 火化日期 | 年 月 日 | | |
| 寄存编号 | | | |

图C.4 骨灰寄存证内页 3

| 寄存期限 | 缴费记录 | 经办人 |
|----------------------------|------|-----|
| 由 年 月 日起 计年 至 年 月 日止 | | |
| 由 年 月 日起 计年 至 年 月 日止 | | |
| 由 年 月 日起 计年 至 年 月 日止 | | |
| 由 年 月 日起 计年 至 年 月 日止 | | |
| 由 年 月 日起 计年 至 年 月 日止 | | |
| 由 年 月 日起 计年 至 年 月 日止 | | |

图C.5 骨灰寄存证内页 4