

ICS 03.080.01

CCS A 90

# DB 4110

## 许 昌 市 地 方 标 准

DB4110/T 22—2021

### 殡葬接待服务规范

地方标准信息服务平台

2021-11-30 发布

2022-01-10 实施

许昌市市场监督管理局 发 布

# 目 次

前 言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 资质要求 .....	1
5 人员要求 .....	1
5.1 基本素质 .....	1
5.2 业务能力 .....	2
5.3 仪容仪表 .....	2
5.4 语言规范 .....	2
6 接待服务原则 .....	2
7 接待服务内容 .....	2
8 接待服务流程 .....	2
8.1 引导介入 .....	2
8.2 遗体管理室至业务室 .....	3
8.3 业务室至告别厅 .....	3
8.4 告别厅至祭奠处 .....	3
8.5 祭奠处至候灰室 .....	3
8.6 领取骨灰盒 .....	3
9 工作要求 .....	3
10 服务评价与改进 .....	4

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由许昌市民政局提出并归口。

本文件起草单位：许昌市质量技术监督检验检测中心、许昌市民政局、许昌市殡仪馆、许昌市玉皇岭墓园。

本文件主要起草人：陈卫哲、李晓锋、李冬冬、康 艳、丁 伟、谈一兵、李中平。

本文件为首次发布。

地方标准信息服务平台

# 殡葬接待服务规范

## 1 范围

本文件规定了殡葬接待服务的术语和定义、资质要求、人员要求、接待服务原则、接待服务内容、接待服务流程、工作要求、服务评价与改进。

本文件适用于许昌市殡葬服务机构提供的接待服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 15624.1 服务标准化工作指南

GB/T 23287 殡葬术语

MZ/T 017 殡葬服务术语

## 3 术语和定义

GB/T 23287、MZ/T 017界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 殡葬接待服务

殡葬服务机构工作人员陪同殡葬服务对象办理殡葬事宜，为殡葬服务对象提供路线指引、流程介绍、问题解释等服务。

## 4 资质要求

殡仪服务站、骨灰堂由省辖市、县（省辖市）民政部门审批；开展殡仪服务由殡仪馆、火葬场或殡仪服务站承办，其他任何单位和个人不得从事上述经营性的殡仪服务活动。

## 5 人员要求

### 5.1 基本素质

应具有以下素质：

- a) 接受过相关专业知识和技能培训；
- b) 具有高度的责任心和事业心；
- c) 具有一定的应变能力和沟通能力。

## 5.2 业务能力

应具有一下能力：

- a) 熟悉殡葬服务机构的岗位工作内容和服务流程；
- b) 具备丧事接洽礼仪和引导服务技能，并能熟练应用；
- c) 熟悉当地殡葬习俗及殡殓业务流程；
- d) 具备独立提供问题解答、心理抚慰等相关服务的能力；
- e) 尊重宗教信仰，了解宗教礼仪、宗教殡葬习俗和用语。

## 5.3 仪容仪表

应做到：

- a) 工作时间按要求身着工作装，佩戴工号牌；
- b) 女员工妆容整洁，不化浓妆，不佩戴夸张饰品，不染异色指甲，不用香味浓烈的香水；
- c) 男员工不留长发、胡须，不剃光头。

## 5.4 语言规范

应做到：

- a) 工作时使用普通话，语言文明、描述准确、表达清楚；
- b) 使用规范用语；
- c) 不讲行业忌语。

## 6 接待服务原则

开展殡葬接待服务应遵循以下原则：

- a) 要全力帮助实现殡葬服务对象的合理要求，对于需要协调的服务项目，应做好衔接与协助工作；
- b) 对于殡葬服务对象提出的暂时不具备条件解决的问题，给予耐心解释；
- c) 及时办理现场相关事宜，提高办理效率。

## 7 接待服务内容

殡葬接待服务主要包括以下内容：

- a) 协助殡葬服务对象谋划治丧活动相关事宜；
- b) 向殡葬服务对象介绍服务内容和收费标准；
- c) 引导殡葬服务对象开展文明治丧活动；
- d) 协助殡葬服务对象如实填写相关表格；
- e) 复核有关服务业务单据，核实收费标准；
- f) 检查各项服务项目的落实；
- g) 检查服务场所的情况，发现问题及时解决。

## 8 接待服务流程

### 8.1 接待服务介入

接待服务应符合GB/T 15624.1的要求，工作人员应做到：

- a) 自我介绍;
- b) 接待服务内容介绍;
- c) 核实殡葬服务对象信息。

## 8.2 遗体查验及交接

工作人员在遗体查验及交接时,应认真核对逝者信息和丧葬活动相关信息,提示逝者直系亲属出示相关证件,协助填写遗体火化申请卡。

## 8.3 业务洽谈

殡仪服务机构在业务洽谈前,宜进行治丧需求沟通,了解逝者情况和治丧要求,应做到:

- a) 与告别厅的服务人员接洽;
- b) 陪同殡葬服务对象并及时了解殡葬服务对象需求;
- c) 协助预约告别会时间、地点;
- d) 预订服务项目;
- e) 助选殡葬商品;
- f) 提示殡葬服务对象提供挽联名单;
- g) 协助布置告别厅,检查落实各项预订的厅内服务;
- h) 告别仪式进行时,肃穆站在厅外;
- i) 协助殡葬服务对象做好祭奠前准备工作。

## 8.4 告别厅至祭奠处

殡葬服务人员应告知殡葬服务对象不允许燃放烟花爆竹的规定,引导并协助开展文明祭奠活动。

## 8.5 祭奠处至候灰室

殡葬服务人员应做到:

- a) 与候灰室工作人员接洽,预约取灰时间;
- b) 告知殡葬服务对象领取骨灰的大致时间和取灰时所需证件;
- c) 引导并协助殡葬服务对象领取骨灰,填写相关单据,确认骨灰;
- d) 骨灰需要寄存的,引导殡葬服务对象办理寄存手续并协助寄存骨灰;
- e) 请殡葬服务对象填写服务满意度调查表;
- f) 引导殡葬服务对象到制定区域,道别,目送殡葬服务对象车辆离开。

## 9 工作要求

工作要求如下:

- a) 配套引导标识、业务资料、引导手册、服务满意度调查表、扩音器等物品,有条件的可配套对讲机等;
- b) 服务主动、谦虚、耐心,按殡葬服务对象需求办理服务项目;
- c) 保护殡葬服务对象合法权益,价格透明,不强售、搭售丧葬用品,告知事项清晰完整;
- d) 尊重殡葬服务对象风俗习惯、宗教信仰;
- e) 应以殡葬服务对象的实际情况提供个性化服务,推荐适宜的服务项目;
- f) 引导时,走在殡葬服务对象左侧,行进时步态缓慢,沉稳,行走速度与殡葬服务对象相协调。
- g) 引导时主动照顾老、弱、病、残、孕殡葬服务对象;

- h) 不与殡葬服务对象发生争执;
- i) 服务单据齐全,文字书写清楚,无遗漏,保证信息完整无误;
- j) 耐心解答并及时解决引导服务相关问题;
- k) 接待人员与殡葬服务对象沟通时应在适宜场所进行,确保谈话私密性。殡葬服务机构未经殡葬服务对象同意,不得公开或泄露其相关信息;
- l) 保存重要接待服务资料,并建档保存。

## 10 服务评价与改进

- 10.1 殡葬服务机构宜建立以殡葬服务对象满意度为核心的服务评价体系。
  - 10.2 根据评价体系对接待服务人员进行考核。
  - 10.3 对服务评价结果进行整理和分析,发现殡葬服务对象潜在需求,提高接待服务质量。
  - 10.4 殡葬服务对象满意度收集方法主要包括;
    - a) 服务满意度调查表;
    - b) 意见箱;
    - c) 电话回访。
- 

地方标准信息服务平台