

附件

浙江省殡仪馆服务工作指南（暂行）

一、服务设施设备设置（服务大厅）

殡仪服务机构应设置与业务规模相适应的营业接待场所。服务接待场所及设备设施应满足以下要求：

按照规定设置统一的殡仪接待场所（服务大厅）外观标识。接待场所布置庄重，各功能区空间布局合理。在营业场所的醒目位置应清晰地展示以下内容：殡仪服务项目收费价格表；服务电话；服务项目；服务流程；殡葬服务行政主管部门的监督电话；价格监督投诉电话；承办人须知；支持支付宝、微信等缴费方式。在服务总台应设置以下物品：岗位铭牌；公用电话机；意见箱（簿）；纸、笔等；增设便民设备，如急救药箱、雨伞、轮椅、手机充电器、WiFi 网络等。在接待室应设置以下物品：服务项目介绍册；桌、椅、纸、笔等办公物品。在服务大厅应设置休息座椅、饮水机、垃圾桶。维持接待服务场所各类物品、设施的整洁、有序，保持场所安静，并定期对接待场地及各类设施设备进行消毒和维护。

办事表单设计应符合殡仪服务流程和实际业务需求，内容简洁明了，可以勾选，避免出现模糊不清或容易引起歧义的表达，要有首问负责制、服务评价制。殡仪馆工作人员应

指导丧属准确填写办事表单，确保信息真实、完整。对于需要签字确认的表单，要向丧属说明签字的意义和法律责任。同时，要做好表单的存档和管理工作，以便日后查询和统计。执行有关保密工作规定，维护档案资料的真实、安全、完整。

殡仪馆应当设置服务大厅、休息室、等候室，殡仪馆生命文化、移风易俗、廉政文化宣传栏等活动空间和设施。

二、运行管理

殡仪服务人员仪表：

- 容貌端正，修饰得体，佩戴饰品应符合岗位要求；
- 保持面部清洁，口腔卫生，头发干净、长短适宜；
- 着装整洁，外观平整，搭配合理；
- 佩戴标明服务机构标志、部门及员工姓名的胸卡；
- 站立时应身体立直，手位、脚位摆放合理；行走时应步位准确，步幅适度；入座时应上身挺直，合理使用不同坐姿；
- 合理使用注视礼，与承办人交流时宜正视对方，目光柔和，表情自然，感情真挚。

殡仪服务人员基本资质：根据不同岗位接受相关专业知识和技能的培训，持有相关部门核发的上岗证书或资格证书；按规定参与专业培训并取得相应的证书。

殡仪服务人员基本素质：具有高度的责任心和事业心，工作细致认真。诚实守信，充分尊重承办人的各种权益。廉洁自律，严格恪守职业道德规范。具有同情心和亲和力，能

热情周到地为承办人提供满意的服务。

殡仪服务人员业务能力：熟悉殡仪服务机构的岗位工作内容和流程；具备各岗位服务技能，并能熟练应用；熟悉当地殡葬习俗及殡仪业务流程；具备独立提供问题解答、心理抚慰等相关服务的能力；尊重宗教信仰，了解宗教礼仪、宗教殡葬习俗和用语。

应在醒目的位置公示服务项目收费标准、服务流程、联系方式等信息，自觉接受监督。

（一）公示内容。在服务场所显著位置进行明码标价，明确标识丧葬用品和服务的收费项目〔省定共性项目，市、县（市、区）个性减免项目，高频项目（主要指骨灰盒、鲜花）〕、收费标准、定价形式、收费依据、服务内容、服务标准、优惠政策等（见附1）；“十必须”“十严禁”（见附2、3），工作时间、服务电话（114可查询）、举报监督电话（非馆内电话）等。

（二）公示形式。采用统一规格的公示牌或公示栏，确保字迹清晰、易于观看。公示内容如有变动，应及时更新，保证信息的准确性和时效性。

（三）省内、省外户籍人员的收费标准要明确。

（四）丧葬用品。骨灰盒要价格适中，价格梯度分明，合理摆放。惠民盒摆放位置明显突出，鲜花（可租赁）要明码标价。

各功能区应当将相关制度上墙，并根据实际工作变化，

及时更新。

殡仪馆应设置殡仪引导员岗位，治丧流程应由殡仪引导员全程跟踪服务，服务大厅应配有办事的机器、小册子，设置洽谈桌、意见箱（簿）、纸、笔等。

（一）指引内容准确全面。应涵盖遗体接运、存放、告别、火化、骨灰寄存等各个环节的详细流程，以及相关服务项目的介绍，如遗体整容、防腐、悼念厅租赁等，同时需说明各项服务的收费标准、惠民减免政策、提供的时间和预约方式等。

（二）形式多样便捷。除在业务大厅等显著位置摆放小册子或张贴服务指引外，还应通过民政局或殡仪馆的官方网站、微信公众号等网络平台进行公布，方便丧属随时查阅。也可将服务指引印制成宣传册或告知书，在丧属办理业务时发放。

（三）标识指引清晰。各功能空间应设置显著标识，包括各功能场所布局图、引导标识、业务办理区名称标牌等，专用设施应在醒目位置标明使用方法和注意事项，无障碍设施应设置专用标识。

殡仪服务人员服务用语规范，针对不同的承办人使用不同的服务语言，服务用语应符合特定的语言环境。应使用普通话或对方易懂的语言，使用规范的服务用语（见附4），称谓恰当，用词准确，语义明确，口齿清楚，语气亲切，语调柔和。

殡仪馆应符合公共服务公益性要求，不得改变其用途。

三、服务供给

殡仪馆要坚持“基本服务 6 项免费、延伸服务价格透明”的原则，实行“一次告知、温馨提示、首问负责、全程跟踪”的服务规范，打造“身后事暖心办”服务品牌。

接待响应过程中，首问责任人应主动表明身份，使用规范服务用语，清晰记录客户需求（如治丧时间、地点、特殊要求等）。

全程跟踪：对职责范围内的服务需求，首问责任人应协调内部流程，实时反馈进度；对非职责范围内需求，应引导至对口岗位人员，并协助完成交接确认。

服务结束后，首问责任人应回访客户确认满意度，留存服务记录备查。首问责任人对客户诉求的准确性、完整性负责，不得推诿或遗漏关键信息；跨部门协作时，首问责任人需跟踪至服务闭环，确保信息无缝衔接。

殡仪馆应公示首问负责制流程及监督电话，接受社会监督；定期开展首问责任专项培训，提升服务意识和应急协调能力；将首问负责制执行情况纳入服务质量考核指标。

殡仪馆要对馆内引进的第三方服务单位进行监管，实行人员、场所、收费、服务四分开。

（一）资质要求。必须具备合法的经营资质，经营范围需明确包括殡葬相关服务内容，如在行政审批部门进行工商登记，取得营业执照。

（二）服务规范。要遵循殡仪馆的工作规范和服务流程，不得开展经营范围之外的服务。提供服务时应与丧属签订服务协议或服务委托单，明确消费项目及价格，不得强制服务、强制消费。

（三）场所设置。丧属在馆内办理业务时，无需经过第三方经营服务区。

殡仪馆积极应用“互联网+”服务模式，开展群众“身后事一次办”，提升殡葬数字化水平，扩大服务范围，方便群众办理“身后事”。

鼓励有条件的殡仪馆在乡镇（街道）设立殡仪馆服务站（中心），切实满足群众殡仪服务需求。

殡仪馆应当加强工作人员的培训，并鼓励工作人员积极参加上级部门组织的殡葬行业职业技能等级培训及认定，加强殡葬职工的关心关爱。

四、服务保障与评价

各地殡仪服务机构应加强服务信息的收集与管理。接待人员应详尽地了解逝者、经办部门、丧事承办人、代理人等情况，主要内容如下：

——逝者的死亡原因、遗体状况以及死亡证明的合法性；

——丧事承办人与逝者的关系及是否具有遗体处置的权利；

——代理人的基本信息及是否具有委托代理文书；

——非正常死亡遗体，经办部门和经办人的信息。

殡仪接待服务结束后，应将收集到的有关文件和凭证整理后形成档案，并及时归缴到档案管理部门。根据统计制度的要求，向各级管理部门报送统计报表和报告。

各地民政部门应当积极争取党委政府的政策支持，将殡仪馆生命文化教育纳入当地公共服务体系建设规划。

殡仪服务机构应建立以承办人满意度和投诉率为核心的殡仪服务质量评价体系。殡仪服务机构应测量承办人满意程度，发现承办人的潜在需求，改进服务质量。承办人满意度的收集方法主要包括：

——向承办人发放与收集问卷调查表；

——通过电话回访等形式直接与承办人沟通；

——收集各种媒体的报道；

——收集政府部门、消费者权益保护组织等反映的情况。

定期按殡仪服务评分表对殡仪服务质量进行评价，各地殡葬管理部门依据本标准对殡仪服务质量进行监督检查，受理承办人对服务质量的投诉。

殡仪服务机构依法不得泄露当事人相关信息。接待人员与承办人沟通时应在适宜的场所进行，确保谈话的私密性。

殡仪服务机构应提供投诉的渠道，并通过多渠道告知承办人。殡仪服务机构应按照服务承诺和约定及时处理承办人的投诉，并对投诉进行统计分析，不断提高服务水平，改进

服务质量。

本指南自 2025 年 5 月 31 日起施行。

- 附：
1. 群众“身后事”免费（收费）服务项目
 2. 殡葬服务机构从业人员职业道德行为规范“十必须”
 3. 殡葬服务机构从业人员“十严禁”
 4. 殡仪接待服务用语与忌语

附 1-1

浙江省群众“身后事”免费服务项目

序号	项目名称	项目内容	免费标准	服务对象
一	遗体接运	本行政区域范围内接运遗体	接运 1 次免费	本省户籍人员，以及在浙就读的全日制非本省户籍学生、驻浙部队现役军人、与我省签订合同并缴纳养老保险一年以上的外来务工人员，在浙死亡并在省内殡仪馆办理火化事宜的，免除基本殡葬服务费用。
二	遗体存放	遗体暂时冷藏保存	普通冷藏存放 3 天免费	
三	遗体火化	遗体进行焚化	平板炉火化 免费	
四	骨灰寄存	骨灰存放在殡葬机构	寄存 1 年免费	
五	遗体告别	遗体火化或安葬前与逝者诀别	吊唁小告别厅使用 1 场免费	
六	生态安葬	采用树葬、花葬、海（江）葬、深埋等方式安葬	服务免费	

附 1-2

XX 殡仪馆免费服务项目

序 号	项目 名称	项目内容	免费标准	服务对象
一				
二				
三				
四				
五				
六				
七				
	...	...	...	
监督电话：XX 民政局 057x—xxxxxxxx				
服务电话：XX 殡仪馆 057x—xxxxxxxx				

XX 殡仪馆收费服务项目

序号	项目名称	项目内容	收费标准	项目说明	收费依据
一	遗体 处置	1.			
		2.			
		...			
二	整容 整形	1.			
		2.			
		...			
三	守灵（告别） 厅租用	1.			
		2.			
		...			
四	礼仪策划和 布置服务	1.			
		2.			
		...			
五	鲜（绢）花服 务	1.			
		2.			
		...			
六	其他	...			
监督电话：XX 民政局 057x—xxxxxxxx					
服务电话：XX 殡仪馆 057x—xxxxxxxx					

殡葬服务机构从业人员职业道德行为规范

“十必须”

必须遵纪守法。严格遵守国家政策法规，确保服务行为合法合规。

必须爱岗敬业。秉持职业精神，热爱殡葬事业，以高度的责任心对待每一项服务任务。

必须精通业务。不断学习殡葬服务知识与技能，提升专业水平，确保服务质量高效专业。

必须注重仪表。着装整洁得体，符合职业形象，展现殡葬服务人员的专业素养。

必须文明礼貌。以礼待人，语言温和，态度诚恳，营造温馨和谐的服务氛围。

必须周到热情。细致入微地关注家属需求，满足合理诉求，传递人文关怀与温暖。

必须尊重逝者。对待逝者保持崇高敬意，严谨细致处理遗体，维护逝者尊严。

必须保护隐私。严格遵守保密原则，妥善保管逝者及家属个人信息，确保隐私安全不受侵犯。

必须公开透明。积极引导家属关注殡葬服务机构公开的服务项目、服务标准、服务收费等信息，自觉接受群众监督。

必须廉洁自律。坚守廉洁底线，拒绝任何形式的贿赂与不正当利益，保持清正廉洁。

殡葬服务机构从业人员“十严禁”

严禁收受财物。严格遵守廉洁纪律，不得收受逝者家属或相关人员的任何财物。

严禁吃拿卡要。坚决抵制不良风气，服务过程中不得借职务之便吃拿卡要，树立良好职业形象。

严禁诱导消费。尊重逝者家属意愿，不得诱导其选择不必要的高价服务，倡导理性消费。

严禁捆绑消费。服务应透明公开，不得捆绑销售，确保逝者家属自主选择服务内容，维护消费者权益。

严禁态度生硬。对待逝者家属应充满同理心，态度温和礼貌，不得生硬冷漠，体现人文关怀。

严禁违规操作。遵循殡葬服务标准流程，不得违规处理遗体或提供非法服务项目，保证服务质量与安全。

严禁侮辱逝者。在处理遗体、骨灰过程中应怀有敬畏之心，不得有任何形式的侮辱行为，维护逝者尊严。

严禁以权谋私。恪守职业道德，不得以职务之便为个人或他人谋取利益，确保服务公平公正。

严禁内外勾结。不得利用工作之便与殡葬服务市场主体和外部人员进行不正当利益交往或从事营利性活动。

严禁泄露信息。严格保护逝者及其家属的个人隐私，严禁泄露相关敏感信息，确保信息安全。

殡仪接待服务用语与忌语

一、服务日常用语。“您”“您好”“同志”“谢谢”“请”“逝者”“您已故亲人”“遗体”“死亡原因”“告别”“保重身体”“多保重”“请节哀”“不客气”“这是我们应该做的”“让您久等了，对不起”“您还有什么不清楚的吗？”“您有什么要求尽管讲，我们尽力满足您”“对不起”“请原谅”“谢谢您的合作”等日常用语。

二、接待服务用语。“您好，这是××殡仪馆业务电话”“我是编号××的业务人员”“您已故亲属叫什么名字？”“遗体在什么地方？”“请您约定时间、地点等候”“您还有什么不清楚的地方吗？”“您的电话号码是多少？”“我们与哪位同志联系？”等等。

三、殡仪业务洽谈用语。“请问去世原因？”“请稍候，按顺序办理手续”“请出示死亡证明”“请确认一下您选择的服务项目”“请您自愿选购”“您还有什么要求？”“请您在服务单上签字”“请您将火化证明保管好”“请节哀”“请您慢走”等。当丧属提出的要求能达到时，应果断地回答“可以办”“尽量令您满意”；如达不到其要求时应客气地说明原因，耐心解释清楚，还要说一声“很抱歉”。

四、服务忌语。“不知道”“不行”“没车”“办不了”“快过

来”“快点、快点”“谁是死人丧家”“再见”“下次再来”“死人”“尸体”“怎么死的”“什么时候死的”等等。