

ICS 03. 080. 30

A 12

备案号: 31528—2011

**MZ**

中 华 人 民 共 和 国 民 政 行 业 标 准

MZ/T 020—2011

---

## 遗体告别服务

**Remains valediction service**

2011 - 03 - 21 发布

2011 - 04 - 05 实施

中 华 人 民 共 和 国 民 政 部      发 布

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由民政部社会事务司提出。

本标准由全国殡葬标准化技术委员会归口并解释。

本标准起草单位：重庆市殡葬事业管理中心、重庆市标准化研究院、重庆市江南殡仪馆、重庆市渝中区安乐堂、民政部一零一研究所、上海市殡葬服务中心、北京市殡葬协会、广州市殡葬服务中心。

本标准主要起草人：唐维智、杨艳梅、邱克斌、郭银华、胡富强、吴华、崔维、朱金龙、李玉华、肖成龙、孙文灿、刘璐、李明。

# 遗体告别服务

## 1 范围

本标准规定了遗体告别服务机构资质、服务设施设备、服务人员、服务流程、服务质量、服务评价与改进等要求。

本标准适用于提供遗体告别服务的殡葬服务机构。

## 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 19053 殡仪场所致病菌安全限值

GB/T 24441—2009 殡葬服务从业人员资质条件

## 3 服务机构资质要求

提供遗体告别服务的殡葬服务机构应具有法人资格和依法取得相应的行政许可。

## 4 服务设施设备要求

- 4.1 遗体告别服务机构应设置与业务量相适应的遗体告别场所。
- 4.2 遗体告别服务场所及业务用房的安全卫生要求应符合 GB 19053 的规定。
- 4.3 遗体告别瞻仰棺、悼念屏、哀乐播放装置等专用设备应符合相应的国家标准和行业标准。

## 5 服务人员要求

5.1 殡葬礼仪师应符合 GB/T 24441—2009 第 5 章规定的资质条件。

5.2 殡仪服务员应符合 GB/T 24441—2009 第 6 章规定的资质条件。

5.3 服务人员应：

——遵守规范要求，恪守职业道德，工作尽职尽责；坚持诚信服务和行业自律原则，为服务对象提供规范服务。

——服务过程中按章操作，严格执行操作规程。

——保持仪表仪容整洁，遵守服务礼仪和服务用语规范。

## 6 服务流程

### 6.1 遗体告别服务洽谈

与治丧人进行洽谈，确定遗体告别服务方案：

- 殡仪服务员主动与治丧人沟通，了解治丧人需求；
- 根据《遗体告别服务项目洽谈表》（参见附录 A），与治丧人讨论并共同制定遗体告别服务方案；
- 遗体告别服务方案由治丧人签字认可。

### 6.2 告别厅布置

#### 6.2.1 总体要求

告别礼厅的布设规范庄重、整洁卫生。

#### 6.2.2 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）。遗像宜放于背景墙的正中位置，四周应按照治丧人要求布置鲜花等。

#### 6.2.3 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，四周可根据治丧人要求布设鲜花，并应留出瞻仰遗容的人行通道，正前方可设置祭拜台。

#### 6.2.4 摆放花圈

告别厅应留有花圈摆放的位置，花圈摆放应规范统一、整齐有序。

#### 6.2.5 其他布设

可按治丧人的具体需求进行。

### 6.3 举行告别仪式

6.3.1 在举行告别仪式前，殡葬礼仪师应对告别厅的设施、设备和布置情况进行检查。

6.3.2 引导参加告别仪式人员有序就位。

6.3.3 按照治丧协议程序和要求举行告别仪式。

6.3.4 提示参加告别仪式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 服务质量要求

### 7.1 遗体告别服务方案的要求

遗体告别服务方案的制订应体现科学、合理、人性、文明、安全的原则，在满足治丧人基本需求的前提下，尽可能满足其个性化需求。

## 7.2 应急保障

7.2.1 遗体告别活动的开展应井然有序、安全文明，并制定遗体告别应急预案，培训、配备相关应急人员。

7.2.2 遗体告别场所应留有应急通道，保持其畅通，并设置明显的标识。

7.2.3 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。

## 8 服务评价与改进

8.1 遗体告别服务机构应建立以客户满意度为核心的遗体告别服务质量评价体系，定期评估遗体告别服务质量和水平。

8.2 遗体告别服务机构应测量客户满意度，发现客户的潜在需求，改进服务质量。

8.3 各级殡葬管理部门可依据本标准对遗体告别服务质量进行监督检查，受理遗体告别服务的投诉。

8.4 遗体告别服务机构应针对客户满意度调查结果和投诉情况，及时制定并采取改进措施，持续提高遗体告别服务质量。

8.5 遗体告别服务机构宜开展质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系的认证。

附 录 A  
(资料性附录)  
遗体告别服务项目洽谈表示例

遗体告别服务项目洽谈表

|            |  |        |  |      |  |
|------------|--|--------|--|------|--|
| 逝者姓名       |  | 性别     |  | 年龄   |  |
| 去世时间       |  | 生前单位   |  | 宗教信仰 |  |
| 去世地点 (或医院) |  |        |  |      |  |
| 家庭地址       |  |        |  |      |  |
| 单位地址       |  |        |  |      |  |
| 家属代表姓名     |  | 与逝者关系  |  | 联系电话 |  |
| 选用厅堂       |  | 悼念厅堂价格 |  |      |  |
| 抵达时间       |  | 出殡时间   |  |      |  |

悼念厅价格已包括以下服务：

1. ×××× 2. ×××× 3. ×××× 4. ××××

如需其他服务请选择《选择性项目表》中的项目

遗体告别服务选择性项目表

| 服务项目   | 要求 | 价格 | 备注 |
|--------|----|----|----|
| 告别仪式主持 |    |    |    |
| 礼仪出殡仪式 |    |    |    |
| 宗教仪式   |    |    |    |
| 治丧乐队   |    |    |    |
| 丧事摄像   |    |    |    |
| 灵车租用   |    |    |    |
|        |    |    |    |
|        |    |    |    |
|        |    |    |    |

家属代表签字：

殡葬服务机构代表签字：

××××年××月××日