

ICS 03.080.30

A 12

备案号：31526—2011

MZ

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 018—2011

殡仪接待服务

Funeral reception 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 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：上海市殡葬服务中心、上海市标准化研究院、民政部一零一研究所、广州市殡葬服务中心、北京市殡葬协会、重庆市殡葬事业管理中心。

本标准主要起草人：王宏阶、朱金龙、张明兰、俞康伟、黄硕业、耿全强、李玉华、肖成龙、孙文灿、刘珺、李明。

殡仪接待服务

1 范围

本标准规定了殡仪接待服务的服务机构资质、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。

本标准适用于殡仪馆，其他殡葬服务机构和服务代理机构可参照执行。

2 服务机构资质要求

开展殡仪服务的机构应具有下列证照之一：

- 工商行政管理机关注册登记的企业法人证书；
- 人事管理机关注册登记的事业法人证书；
- 民政部门注册登记的民办非企业法人证书；
- 其他依法取得的服务经营许可证。

3 服务设施设备要求

- 3.1 殡仪接待服务机构应设置与业务规模相适应的营业接待场所。
- 3.2 营业接待场所及设备设施应满足以下要求。
 - 3.2.1 按照规定设置统一的殡仪接待场所外观标识（参见附录 A）。
 - 3.2.2 在营业场所的醒目位置应清晰地展示以下内容：
 - 服务项目价格表；
 - 殡葬服务行政主管部门的监督电话；
 - 服务项目（参见附录 B）、客户须知（参见附录 C）。
 - 3.2.3 在服务总台应设置以下物品：
 - 岗位铭牌（参见附录 D）；
 - 公用电话机；
 - 意见箱；
 - 纸、笔等。
 - 3.2.4 在接待室应设置以下物品：
 - 桌、椅、纸、笔等办公物品；
 - 服务项目介绍册。
 - 3.2.5 营业大堂应设置休息座椅、饮水机、垃圾桶。
- 3.3 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，并定期对接待服务场地及其各类设施设备进行消毒和维护。

4 服务人员要求

4.1 基本素质要求

- 4.1.1 具有高度的责任心和事业心，工作细致认真。
- 4.1.2 诚实守信，充分尊重客户的各种权益。
- 4.1.3 具有同情心和亲和力，能热情周到地为客户提供满意的服务。

4.2 资质要求

4.2.1 接待人员基本资质条件如下：

- 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；
- 具备初中以上学历水平；
- 按规定参与专业培训并取得相应的证书。

4.2.2 涉外接待人员除符合4.2.1要求外还应具备以下条件：

- 掌握涉外丧事相关法规要求，熟悉涉外丧事操作流程；
- 具备英语或其他语种的听、说、读、写能力；
- 具备大专以上学历水平。

4.3 服务礼仪规范

4.3.1 接待人员的仪表规范如下：

- 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；
- 着装干净整洁，外观平整，搭配合理；
- 佩戴标明服务机构标志、所在部门、员工姓名的胸卡（参见附录D）。

4.3.2 接待人员仪态规范如下：

- 体态端庄，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，避免奔跑；入座时应上身挺直，合理使用不同坐姿。
- 合理使用注视礼，与客户交流时宜正视对方，目光柔和，表情自然，感情真挚。

4.4 服务用语规范

- 4.4.1 应遵守公认的语言规范，针对不同的客户使用不同的服务语言，服务用语应符合特定的语言环境。
- 4.4.2 应使用普通话或对方易懂的语言，使用规范的服务用语（殡仪接待服务用语与忌语参见附录E），称谓恰当，用词准确，语义明确，口齿清楚，语气亲切，语调柔和。
- 4.4.3 接待人员宜掌握和运用外语、手语。

5 服务流程

5.1 普通殡仪服务接待流程

5.1.1 进行治丧需求沟通

- 接待客户，了解逝者情况和治丧要求；
- 查验死亡证明；
- 代理人办理时查验《委托书》；
- 指导丧事承办人填写《殡殓服务申请单》。

5.1.2 介绍治丧流程

- 介绍治丧的一般流程；
- 对特别治丧要求进行指导。

5.1.3 介绍殡仪服务项目和殡葬商品

- 介绍有关遗体处置的搬运、保存、防腐、化妆、入殓和火化等服务细节；
- 介绍有关殡殓仪式的礼仪规范、仪程及礼厅布置等服务细节；
- 介绍与殡殓仪式有关的殡葬商品。

5.1.4 商定服务项目

- 与客户确定服务项目；
- 与客户确定机构提供的服务和殡葬用品。

5.1.5 订立服务合同

- 订立殡仪服务合同（参见附录 F）。

5.1.6 结算费用

- 结算相关费用。

5.1.7 收取与提供下列相关凭证

- 收取客户提供的死亡证明、殡殓服务申请单等规定文件；
- 向服务对象出具火化证明、领灰证等凭证。

5.2 涉外殡殓业务接待流程

5.2.1 遗体出境业务接待的服务流程

- 确认丧事承办人的身份，查验逝者家属的身份证明或代理人的身份证明；
- 确认逝者的身份证明、死亡证明、死亡公证书；
- 确认遗体接收地的详细地址、接收联系人及联系方式，查验遗体允许出境证明；
- 查验《委托书》；

——了解治丧需求，商定服务项目，订立服务合同，结算费用，提供相关的凭证。

5.2.2 遗体入境业务接待的服务流程

——确认殡殓服务请求人的身份，查验丧事承办人的身份证明或代理人的身份证明；

——确认逝者的有效护照、死亡地政府机构出具的死亡证明、死亡公证书；

——确认遗体出发地的详细地址、有关联系人与联系方式，查验遗体防腐证明、遗体入境证明、运输提单；

——查验《委托书》；

——了解治丧需求，商定服务项目，订立服务合同，结算费用，提供相关的凭证。

5.3 落实服务合同约定的服务事项

5.3.1 根据服务合同书约定的项目与各服务提供部门沟通并发出工作指令，并对服务提供的有效性和质量进行及时的沟通。

5.3.2 必要时应及时同客户进行沟通。根据客户的请求更改服务约定并发出服务更改的工作指令。

5.3.3 进行服务档案的收集整理，并按规定的时限归档。

6 服务质量要求

6.1 作业规范

殡仪服务机构应识别殡仪接待服务的过程，并制定清晰的工作流程和完备的操作规范。

6.2 服务承诺

殡仪服务机构应当在营业场所公示或以其他方式向社会公布其服务承诺，服务承诺至少应包括：

——服务时间；

——服务项目和服务价格；

——咨询和投诉的途径和方法。

6.3 服务费用

6.3.1 殡仪服务费用或价格的制定应按照价格法的规定，遵循合法、公平、诚实、信用的原则。殡仪服务及代理机构不应操纵市场价格，损害其他经营机构和客户的合法权益。

6.3.2 接待人员应尊重客户的感情，在考虑客户经济能力的基础上提出服务提供的建议；应对可能产生理解差异的服务项目、殡葬商品及其费用作出解释，认真介绍有关的细节。

6.4 服务信息的收集与管理

6.4.1 接待人员应详尽地了解逝者、丧事承办人、代理人等情况。其主要内容如下：

——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。

6.4.2 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。档案内容参见附录 G。

6.4.3 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。

6.5 信息保密

6.5.1 殡仪服务机构非经当事人同意，不应公开或泄露其相关信息。

6.5.2 接待人员与客户沟通时应在适宜的场所进行，确保谈话的私密性。

6.6 用户投诉

6.6.1 殡仪服务机构应提供投诉的渠道，并通过多方式告知客户。

6.6.2 殡仪服务机构应按照服务承诺和约定及时处理客户的投诉，并对投诉进行统计分析，以不断提高服务水平，改进服务质量。

7 服务评价与改进

7.1 殡仪服务机构应建立以客户满意度和投诉率为核心的殡仪接待与洽谈服务质量评价体系。

7.2 殡仪服务机构应测量客户满意程度，发现客户的潜在需求，改进服务质量。

7.3 客户满意度的收集方法主要包括：

- 向客户发放与收集问卷调查表；
- 通过电话回访、上门访问等形式直接与客户沟通；
- 收集各种媒体的报告；
- 政府部门、消费者权益保护组织等反映的情况。

7.4 定期按殡仪接待服务评分表（参见附录 H）对殡仪接待与洽谈服务质量进行评价。

7.5 各级殡葬管理部门依据本标准对殡仪接待洽谈服务质量进行监督检查，受理客户对接待服务质量的投诉。

附录 A
(资料性附录)
殡仪接待场所外观标识

A.1 殡仪接待服务场所标识的命名可选择“殡仪接待服务中心”、“殡仪接待服务室”、“殡仪接待服务处”或“殡仪接待服务部”之一，具体标识尺寸不小于图 A.1 示例。

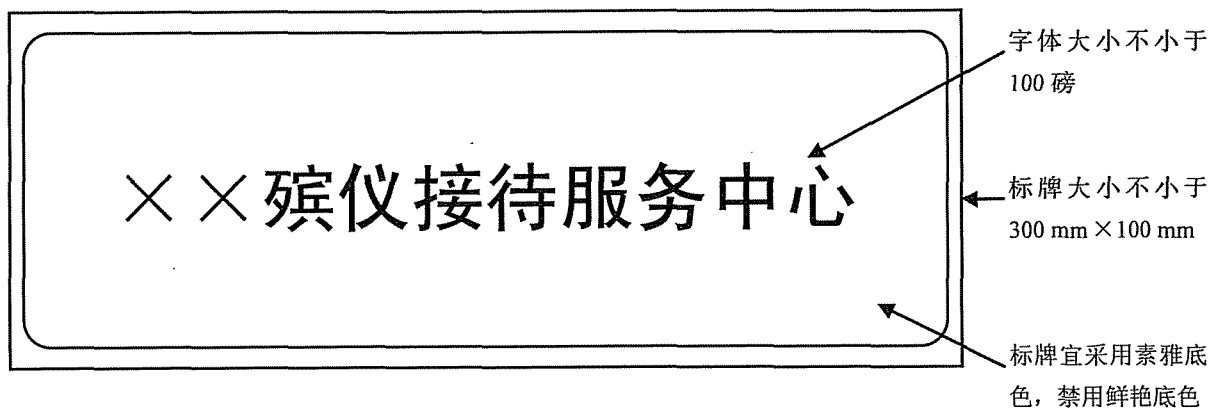


图 A.1 殡仪接待服务中心外观尺寸示例

附 录 B
(资料性附录)
殡葬服务项目

B.1 各提供殡仪接待服务的单位应根据当地殡葬习俗及相关规定确定殡葬服务项目。殡葬服务项目须包括序号、名称、基本内容，参见表 B.1，其中基本内容须将该服务项目的具体概念、范围及特点描述清楚。

表 B.1 殡葬服务项目

编号	项目名称	基本内容
1	遗体接运服务	凭法定的相关书证，记录确定接运遗体的相关信息和丧事承办人的有关信息。准确传递约定的服务项目到承担接运遗体的相关服务单位或部门，提供包括在逝者家中、医院太平间与特殊场合的遗体 and 灵柩的装卸接运服务
2	遗体存放防腐服务	根据约定记录对遗体进行防腐保存服务的相关信息，准确传递约定的服务项目和服务要求到承担该项服务的有关单位或部门。存放在殡仪馆的遗体，若短期内不能进行火化，应对遗体进行必要防腐处理，采取各种方法，从多种途径抑制遗体组织细胞加剧自溶和腐败的发生，使遗体得到保存
3	化妆整容服务	根据约定记录对遗体进行化妆整容服务的相关要求，准确传递约定的服务项目和服务要求到承担该项服务的有关单位或部门。利用现代医疗技术和日常生活美容的方法，对身体的缺陷或不足进行修饰，达到增加美感的效果。遗体整容包括对遗体修复、整形和遗体美容三个方面，使逝者面容端庄、安详与自然
4	礼厅预订布置服务	根据与丧事承办人的交流需求，按照礼厅的实际预定情况，向其介绍和推荐合适的礼厅，记录丧事承办人的相关殡仪需求信息。准确传递约定的服务项目和服务要求到承担该项服务的有关单位或部门。确定礼厅基本设备设施、基本服务及延伸服务项目、时段和具体位置等。落实殡殓日期、礼厅租用时段，根据丧事承办人殡仪需求，对所预定礼厅进行环境布置、装饰
5	殡葬用品选购服务	记录或者陪同丧事承办人对常用的殡葬用品如寿衣、寿碗、骨灰盒、鲜花、花圈、牌位、蜡烛、奠酬、签到簿（纪念册）等进行选购或者定购。准确记录传递约定的商品服务需求落实到相关的服务单位或部门
6	丧宴预订服务	根据丧事承办人的需求，记录丧宴预定的相关信息。准确传递约定丧宴举办的场所、桌数和标准等信息到承担该项服务的有关单位或部门
7	遗体火化服务	遗体火化，火化后的捡灰、领灰等服务
8	骨灰寄放服务	根据与丧事承办人的交流需求，落实包括选择骨灰安放的具体形式、寄放期限、选择寄放位置、设备设施的样式等已经约定的服务

附 录 C
(资料性附录)
客户须知

尊敬的客户：

为了使您顺利地办好殡殓事宜，在治丧的过程中得到更好的服务，请仔细阅读本须知，确认后请签名。

1. 丧事承办人

根据我国殡葬法规的规定，逝者有亲属的，亲属是丧事承办人；逝者没有亲属的，其生前单位或者临终居住地的居（村）民委员会是丧事承办人。为了便于联系，殡仪馆希望丧事承办人能够指定专人出面联系治丧事宜。

根据殡葬管理部门规定，丧事承办人应持法规规定的死亡证明到殡仪馆办理殡殓手续，并填写《殡殓服务申请书》，必要时还应出示本人的身份证明。

2. 治丧一般过程

作为丧事承办人的客户，必须持公安部门出具的《居民死亡殡葬证》到殡仪馆联系治丧事宜。首先到业务接待处预定礼厅、确定服务项目和购买商品，取得《订厅单》；然后在大殓（举行追悼告别仪式）前持《订厅单》办理结账和购买骨灰盒，取得《领灰证》，如果需要寄存骨灰，则同时办好骨灰寄存手续，取得《骨灰寄存证》；大殓前凭《订厅单》将需要更换的衣服送收衣柜台；然后按照约定的时间举行追悼或告别仪式；3天以后至15天内，凭《领灰证》到领灰处领取骨灰或骨灰盒；如果办理了骨灰寄存，则7天后凭《骨灰寄存证》到骨灰寄存室探望。

3. 委托代理规定

根据殡葬管理部门规定，凡丧事承办人和委托合法的代理服务机构到殡仪馆办理殡殓事宜时，丧事承办人必须亲自到场，出具有丧事承办人签名的《代理委托书》，必要时应出示丧事承办人的身份证明和受托机构的经营执照，否则，殡仪馆将拒绝办理殡殓手续。

4. 确定服务项目

殡仪馆所有收费价格是公开的，客户可以自主选择服务项目和商品，如有疑问可向业务人员咨询，殡仪馆服务格式菜单经丧事承办人选择并签字确认后视为正式服务合同；客户需要变更服务项目，应带好有关单据到殡仪馆办理更改手续，对殡仪馆已经履行的服务项目，客户需要按照标准价格付费；殡仪馆不能履行预定的某些服务项目时，将提前告知客户并按照更改后的项目收费。

5. 结 账

客户应持《订厅单》结账。结账完毕，殡仪馆会向客户出具发票、《领灰证》和《火化证明》，客户应在柜台前当面查收；如未收到，应当场向收款工作人员提出，否则将按照遗失单证的办法处理。

6. 追悼告别仪式

大殓当天，客户凭《订厅单》到预定的礼厅进行追悼或告别仪式。仪式结束后，丧事承办人应在礼厅工作人员提供的《准化证》上签名，表示同意将遗体火化；如遇特殊情况需要保留遗体，丧事承办人须到业务接待处办理有关手续。

7. 遗体火化

遗体火化，必须具备公安部门出具的《居民死亡殡葬证》和丧事承办人签名的《准化证》。

8. 领取骨灰

大殓后3天至15天内，客户凭《领灰证》和领取人身份证明领取骨灰，已经购买骨灰盒的，领取已装好骨灰的骨灰盒。

附录 D
(资料性附录)
岗位设置铭牌、胸卡示例

D.1 殡仪接待岗位工作人员岗位设置铭牌示例如图 D.1 所示，其中，岗位、工号为必选项，姓名为可选项。

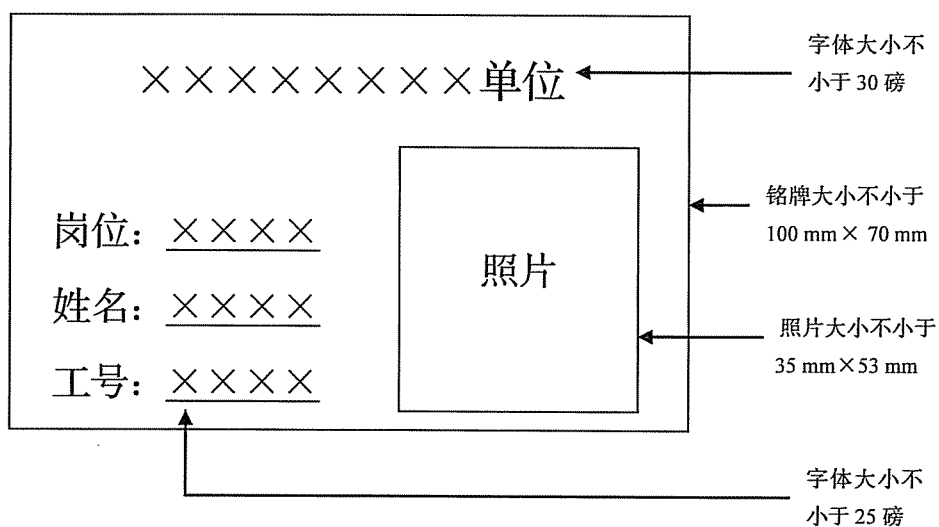


图 D.1 岗位设置铭牌示例图

D.2 殡仪接待岗位工作人员胸卡示例如图 D.2 所示。

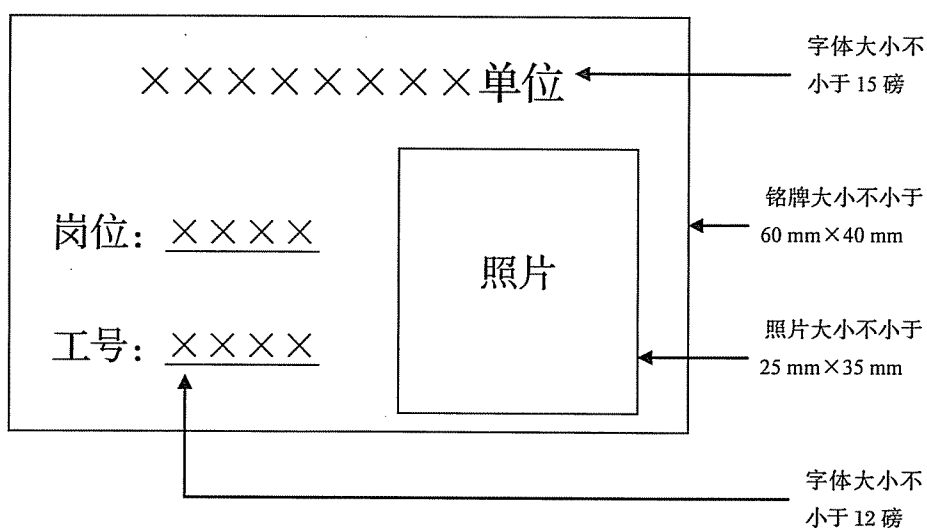


图 D.2 胸卡示例图

附 录 E

(资料性附录)

殡仪接待服务用语与忌语

E.1 服务日常用语

“您”、“您好”、“同志”、“谢谢”、“请”、“亡人”、“逝者”、“您已故亲人”、“遗体”、“死亡原因”、“告别”、“您走好”、“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。

E.2 接待丧家服务用语

“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。

E.3 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”、“请您将火化证保管好”、“请节哀”、“请您慢走”等。当丧家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”。

E.4 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。

附 录 F
(资料性附录)
殡仪服务合同

合同编号: _____						
殡仪服务合同						
承办方: (以下称甲方) _____						
殡仪服务单位: (以下称乙方) _____						
根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》及相关法律、法规, 结合本次殡仪服务的具体情况, 甲、乙双方在平等、自愿、公平、诚实信用的基础上, 经协商一致, 达成如下协议。						
第一条 基本信息						
逝者姓名		性别		年龄		遗体接运日期
年 月 日						
遗体接运地点						
甲 方	与逝者关系				身份证号	
住 址					联系电话	
乙 方		上岗证书编号			工号	
第二条 服务事项						
一、乙方为甲方提供殡仪服务内容如下:						
二、收费项目和价格如下:						

第三条 乙方义务

- 一、乙方应严格遵照本合同的内容，按照双方约定的程序及要求，安全、有效、及时地完成各约定的服务事项。
- 二、保证商品的质量如实描述。
- 三、负责服务过程中由于服务、商品问题导致的丧家投诉的处理，损失的赔偿。

第四条 甲方义务

甲方应按时支付各约定事项的价款。

第五条 违约责任

- 一、乙方未能于约定时间内完成服务工作的，应向甲方支付_____元违约金；甲方擅自解除合同造成乙方损失的，甲方应予以赔偿乙方损失_____元。
- 二、其他违约责任_____。

第六条 争议解决方式

因合同发生的争议，由双方当事人协商解决，或向消费者权益保护委员会申请调解，或按下列第___种方式解决。

- 1. 提交仲裁委员会仲裁。
- 2. 依法向人民法院起诉。

第七条 本合同一式两份，甲、乙双方各执一份，双方签字或盖章之日起生效。

承办方（甲方）签名_____

殡仪服务单位盖章

（乙方业务员）签名_____

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

附 录 G
(资料性附录)
归档材料目录

G.1 一般殡仪接待服务归档材料目录 (见表 G.1)

表 G.1 一般殡仪接待服务归档材料目录

序号	材料名称	有/无
1	丧事承办人身份证复印件	
2	逝者身份证明	
3	殡殓申请书	
4	殡仪服务委托书	
5	居民死亡殡葬证	
6	代办人上岗证书复印件	
7	代理机构营业执照复印件	
8	代理委托书	
9	客户告知书	
10	殡殓申请书	
11	居民死亡医学证明	
12	死亡鉴定证明	
13	业务委托单	
14	遗体更衣进厅单	
15	订厅单	
16	领灰证	
17	火化证明	
18	领取骨灰证明	

G.2 遗体出入境殡仪接待服务归档材料目录 (见表 G.2)

表 G.2 遗体出入境殡仪接待服务归档材料目录

序号	材料名称	有/无
1	丧事承办人身份证明 (如护照、海员证、台胞证等) 复印件	
2	逝者身份证明	
3	殡殓申请书	
4	殡仪服务委托书	
5	外国人死亡殡葬证	
6	居民死亡殡葬证	

表 G. 2 (续)

序号	材料名称	有/无
7	代办人上岗证书复印件	
8	代理机构营业执照复印件	
9	代理委托书	
10	客户告知书	
11	殓殓申请书	
12	居民死亡医学证明	
13	死亡鉴定证明	
14	死亡公证书	
15	遗体防腐证明	
16	遗体入殓证明	
17	遗体外运许可证	
18	棺柩出境许可证	
19	业务委托单	
20	遗体更衣进厅单	
21	订厅单	
22	领灰证	
23	火化证明	
24	领取骨灰证明	
25	卫生监督申报单	

附 录 H
(资料性附录)
殡仪接待服务评分表

表 H.1 非涉外殡仪接待服务评分表

要素	项目	分值	得分
场地 要求	是否按照规定设置接待场所的外观标识	3	
	是否设置大堂、服务台和接待室,并配备卫生间	2	
	大堂是否设置休息座椅、垃圾桶等基本设备/设施	3	
	服务总台是否设有电话机、饮用水、意见箱、纸、笔等物品	2	
	接待室是否设有洽谈桌椅、服务项目介绍册、纸、笔等物品	2	
	服务总台、接待室是否设置岗位铭牌	3	
	接待服务场所是否整洁、有序	3	
	是否公示殡葬服务经营许可证	3	
	是否公示详细服务项目、内容和价格表	5	
	是否公示各类服务的流程	4	
	是否公示丧家或代理机构应出示的材料	3	
	是否公示殡葬服务行政主管部门的监督电话	4	
	是否准备殡葬服务项目介绍册	3	
	是否有当地殡葬风俗相关培训资料	2	
是否有接待服务场所的清洁、消毒记录	4		
接待 人员 要求	是否取得上岗证书,证书编号: _____	3	
	是否取得初中以上学历证书,证书编号: _____	3	
	是否熟悉殡葬服务项目基本内容	3	
	是否熟悉当地殡葬习俗及殡殓业务流程,尊重风俗习惯、宗教信仰	3	
	仪容仪表是否端庄整洁	3	
	是否穿着工作装,佩带工作证或胸卡	3	
	语言是否文明、规范,是否讲行业忌语	3	
	服务态度是否端正、耐心细致	4	
归档 材料 审核	归档文件是否按照归档材料目录归档完整、齐全		
	• 有无丧事承办人身份证复印件	1	
	• 有无逝者身份证明	1	
	• 有无殡殓申请书	1	
	• 有无殡仪服务委托书	1	
	• 有无居民死亡殡葬证	1	

表 H.1 (续)

要素	项目	分值	得分
归档 材料 审核	• 有无代办人上岗证书复印件	1	
	• 有无代理机构营业执照复印件	1	
	• 有无代理委托书	1	
	• 有无客户告知书	1	
	• 有无殡殓申请书	1	
	• 有无居民死亡医学证明	1	
	• 有无死亡鉴定证明	1	
	• 有无死亡公证书	1	
	• 有无遗体防腐证明	1	
	• 有无遗体入殓证明	1	
	• 有无遗体外运许可证	1	
	• 有无棺柩出境许可证	1	
	• 有无业务委托单	1	
	• 有无遗体更衣进厅单	1	
	• 有无订厅单	1	
	• 有无领灰证	1	
	• 有无火化证明	1	
	• 有无领取骨灰证明	1	
		相关文件是否经由丧事承办人确认, 且无涂改	3
	有无被确认的投诉	3	

表 H.2 涉外殡仪接待服务评分表

要素	项目	分值	得分
场地 要求	是否按照规定设置接待场所的外观标识	3	
	是否设置大堂、服务台和接待室, 并配备卫生间	2	
	大堂是否设置休息座椅、垃圾桶等基本设备/设施	2	
	服务总台是否设有电话机、饮用水、意见箱、纸、笔等物品	2	
	接待室是否设有洽谈桌椅、服务项目介绍册、纸、笔等物品	2	
	服务总台、接待室是否设置岗位铭牌	2	
	接待服务场所是否整洁、有序	2	
	是否公示各类服务的流程	3	
	是否公示丧家或代理机构应出示的材料	3	
	是否公示殡葬服务经营许可证	3	
	是否公示详细服务项目、内容和价格表	4	

表 H.2 (续)

要素	项目	分值	得分
场地要求	是否公示殡葬服务行政主管部门的监督电话	3	
	是否准备殡葬服务项目介绍册	2	
	是否有当地殡葬风俗相关培训资料	2	
	是否有接待服务场所的清洁、消毒记录	3	
接待人员要求	是否取得上岗证书, 证书编号: _____	3	
	是否取得初中以上学历证书, 证书编号: _____	3	
	是否熟悉殡葬服务项目基本内容	3	
	是否熟悉当地殡葬习俗及殡殓业务流程, 尊重风俗习惯、宗教信仰	3	
	仪容仪表是否端庄整洁	3	
	是否穿着工作装, 佩带工作证或胸卡	3	
	语言是否文明、规范, 是否讲行业忌语	3	
	服务态度是否端正、耐心细致	3	
	涉外接待人员是否具备大专以上学历水平	2	
	涉外接待人员是否具备英语听、读、写能力	2	
	涉外接待人员是否掌握涉外丧事相关法规要求	2	
	涉外接待人员是否熟悉涉外丧事操作流程	2	
归档材料审核	归档文件是否按照归档材料目录归档完整、齐全		
	• 有无丧事承办人身份证复印件	1	
	• 有无逝者身份证明	1	
	• 有无殡殓申请书	1	
	• 有无殡仪服务委托书	1	
	• 有无外国人死亡殡葬证	1	
	• 有无居民死亡殡葬证	1	
	• 有无代办人上岗证书复印件	1	
	• 有无代理机构营业执照复印件	1	
	• 有无代理委托书	1	
	• 有无客户告知书	1	
	• 有无殡殓申请书	1	
	• 有无居民死亡医学证明	1	
	• 有无死亡鉴定证明	1	
	• 有无死亡公证书	1	
	• 有无遗体防腐证明	1	
• 有无遗体人殓证明	1		
• 有无遗体外运许可证	1		

表 H. 2 (续)

归档 材料 审核	• 有无棺柩出境许可证	1	
	• 有无业务委托单	1	
	• 有无遗体更衣进厅单	1	
	• 有无订厅单	1	
	• 有无领灰证	1	
	• 有无火化证明	1	
	• 有无领取骨灰证明	1	
	相关文件是否经由丧事承办人确认, 且无涂改	3	
有无被确认的投诉	3		