

ICS 03.080.30  
A 12  
备案号:44768—2014

**MZ**

**中华人民共和国民政行业标准**

MZ/T 047—2013

---

**殡葬代理机构服务规范**

Service standard on the funeral agency

2013-12-31 发布

2013-12-31 实施

---

中华人民共和国民政部 发布

277

## 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(SAC/TC 354)归口。

本标准起草单位:上海市殡葬服务中心。

本标准主要起草人:王宏阶、朱金龙、林毅、姚剑、黄硕业。

# 殡葬代理机构服务规范

## 1 范围

本标准规定了从事殡葬代理服务的经营性机构应具备的机构资质、服务设施设备、服务人员、服务内容、服务流程、服务质量、服务评价与改进等要求。

本标准适用于殡葬代理机构。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

**殡葬代理服务 funeral agency service**

指殡葬代理机构在其经营范围内,以代办人身份依法受理丧事承办人委托的殡葬服务业务。

## 3 服务机构资质要求

殡葬代理机构应具有当地工商行政管理机关注册登记的企业法人证书。

## 4 服务设施设备要求

4.1 殡葬代理机构应具备适应其服务规模的独立固定的营业接待场所。

4.2 营业接待场所及设施设备应满足以下要求。

4.2.1 在营业接待场所外应设置含殡葬代理机构名称的外观标识。

4.2.2 在营业接待场所以不同形式展示以下内容:

- 工商营业执照;
- 代理服务人员姓名、工牌号及照片;
- 代理服务业务流程;
- 代理服务项目及其价格表;
- 行政管理部门的监督电话。

4.2.3 在营业接待场所应设置相适应的办公设备和服务设备:

- 桌、椅、纸、笔等办公物品;
- 岗位铭牌;
- 服务项目介绍册;
- 休息座椅、饮水机等服务设备。

## 5 服务人员要求

### 5.1 资质要求

5.1.1 代理服务人员基本资质条件如下:

- 接受相关专业知识和技能的培训,持有行政管理部门核发的上岗证书或资格证书;

- 具备高中以上学历水平；
- 按规定接受行政管理部的定期培训、资质审验和常规管理。

5.1.2 涉外代理服务人员除符合 5.1.1 要求外还应具备以下条件：

- 掌握涉外丧事相关法规要求，熟悉涉外丧事代理服务操作流程；
- 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。

5.2 服务规范

- 5.2.1 持证上岗，亮证服务。
- 5.2.2 仪表端庄大方，统一服装，着装干净整洁。
- 5.2.3 仪态舒适规范，接待客户时表情亲切自然，态度和蔼。
- 5.2.4 遵守公认的语言规范，使用文明礼貌用语和殡仪接待服务用语，杜绝服务忌语。
- 5.2.5 应使用普通话或对方易懂的语言，表达清晰明确，语气亲切柔和。
- 5.2.6 遵守殡葬服务代理的职业道德，尊重客户治丧意愿，不与客户发生争执。
- 5.2.7 按照合同约定准时服务或上门服务，耐心细致地满足客户正当需求。
- 5.2.8 不强迫客户接受殡葬代理服务或选择代理服务项目，不诱导或强迫客户购买殡葬用品，不公开或泄露客户个人隐私和家庭信息情况。
- 5.2.9 不提供法律法规和政策禁止的殡葬服务，不提供影响城市管理和社良俗的殡葬服务。

6 代理服务内容

6.1 基本服务

殡葬代理机构工商营业执照中所规定的经营范围内的服务项目。

6.2 代办服务

- 为委托人代办殡葬过程中各项手续(除法定必须由客户本人办理的手续外)；
- 依法办理委托人委托的其他业务。

6.3 代购服务

- 代购与委托人合同约定的丧葬用品；
- 代购与治丧行为有关，及所经营地域治丧习俗所需的外包服务。

7 服务流程

7.1 沟通介绍

- 7.1.1 介绍殡葬代理机构基本情况，出示工商营业执照、上岗证书和工作证等。
- 7.1.2 了解客户意向及代理服务需求。
- 7.1.3 介绍殡葬服务流程和代理服务流程。
- 7.1.4 出示殡仪馆等殡葬服务单位的服务项目价目表，详细介绍服务项目。
- 7.1.5 出示餐饮等其他服务单位的服务项目价目表，详细介绍服务项目。
- 7.1.6 出示殡葬代理机构的代理服务项目价格表，详细介绍代理服务项目。

## 7.2 订立合同

- 7.2.1 查验代理服务所需的死亡证明或火化证明,并复印留存。
- 7.2.2 在征得客户同意后,与客户签订《代理服务委托书》(参见附录 A)。
- 7.2.3 根据客户委托意愿,在规定时间内与客户签订《殡葬代理服务合同》(参见附录 B)。合同应当详列双方的基本情况,逐一规定代理服务项目的名称、内容、收费标准、履行期限、履行方式等内容。
- 7.2.4 按照合同规定收取客户定金,定金金额应不超过合同约定的服务项目总金额的 20%。

## 7.3 验收

- 7.3.1 按照客户委托要求逐一完成各项殡葬代理服务。
- 7.3.2 按合同要求及时结算代办殡葬服务项目和其他服务项目费用,并提供发票。
- 7.3.3 为客户代购符合国家或行业质量标准的殡葬用品和其他商品,并提供发票。
- 7.3.4 向客户反馈代理服务情况,按合同规定收取代理服务费用,同时提供发票。

## 7.4 后续服务

- 7.4.1 及时进行客户满意度测评。
- 7.4.2 根据客户要求改进相关代理服务项目,并及时反馈客户。
- 7.4.3 及时启动应急响应措施,解决好客户投诉问题。
- 7.4.4 根据客户需求提供其他代理服务。

## 8 服务质量要求

### 8.1 作业规范

殡葬代理机构应制定清晰的业务工作流程和服务规范。

### 8.2 服务承诺

- 8.2.1 遵守国家法律法规,不损害客户合法权益。
- 8.2.2 遵循社会公共秩序,遵守殡葬服务单位的规章制度,不妨碍其正常工作。
- 8.2.3 提供全天候服务或上门服务。
- 8.2.4 按照公布的项目和价格提供服务。
- 8.2.5 免费提供业务咨询服务。
- 8.2.6 应满足代理服务合同中明确的代理服务质量标准。
- 8.2.7 主动提供监督和投诉的途径方法。

### 8.3 服务费用

- 8.3.1 代理服务价格的制定应符合当地物价部门规定,遵循合法、公平、诚实、守信的原则。
- 8.3.2 殡葬代理机构不应扰乱市场价格。
- 8.3.3 代理服务人员应尊重逝者民族习俗和宗教信仰,综合考虑客户情感需求和经济能力,提出符合客户实际情况的代理服务建议。
- 8.3.4 应详细介绍代理服务项目及其费用,对客户有异议的要作出明确解释。

### 8.4 服务信息收集管理

- 8.4.1 代理服务结束后,及时整理客户信息资料,并归档保管。

8.4.2 根据统计制度的要求,向行政管理部门报送统计报表和报告。

## 8.5 信息保密

8.5.1 建立明确有效的信息保密、人员培训和档案管理等制度。

8.5.2 殡葬代理机构非经客户同意,禁止公开或泄漏其相关信息。

8.5.3 代理服务人员与客户沟通时应在适宜场所进行,注意谈话的私密性。

## 8.6 客户投诉

8.6.1 殡葬代理机构应分别提供投诉殡葬服务单位和代理机构的渠道,并通过多种方式告知客户。

8.6.2 殡葬代理机构应及时向殡葬服务单位反馈客户相关意见,并积极协调满足客户合理需求。

8.6.3 殡葬代理机构应建立应急响应措施,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。

## 9 服务评价与改进

9.1 殡葬代理机构应建立以客户满意度和投诉率为核心的服务质量评价体系。

9.2 殡葬代理机构应调查客户满意度,发现客户的潜在需求,持续改进服务质量。

9.3 客户满意度的收集方法主要包括:

——向客户发放与收集《客户满意度调查表》(参见附录 C);

——通过电话、上门访问等形式直接与客户交流;

——收集各种媒体反映的信息。

**附 录 A**  
**(资料性附录)**  
**殡葬代理服务委托书**

编号：\_\_\_\_\_

**殡葬代理服务委托书**

**委托人**

姓 名：\_\_\_\_\_与逝者关系：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_身份证号码：\_\_\_\_\_

住 址：\_\_\_\_\_

**受托人**

姓 名：\_\_\_\_\_电话：\_\_\_\_\_上岗证书编号：\_\_\_\_\_

身份证号码：\_\_\_\_\_所属单位：\_\_\_\_\_

现由委托人\_\_\_\_\_委托\_\_\_\_\_办理逝者\_\_\_\_\_（性别：\_\_\_\_\_年龄：\_\_\_\_\_

身份证号码：\_\_\_\_\_）\_\_\_\_\_等治丧事宜。

受托人凭此委托书办妥\_\_\_\_\_手续后，可与委托人签订《殡葬代理服务合同》。该合同规定的殡葬服务项目内容及项目费用，应以殡葬服务单位实际服务项目及项目费用为准。

委托人签名：

年 月 日

受托人保证提供的相关证件和证明材料是合法的、真实的，否则愿承担一切责任。

受托单位(盖章)

受托人签名：

年 月 日

制

**附录 B**  
**(资料性附录)**  
**殡葬代理服务合同**

**殡葬代理服务合同**

甲方(委托方)\_\_\_\_\_

乙方(服务代理单位)\_\_\_\_\_

根据《中华人民共和国合同法》及有关法律法规的规定,结合殡葬代理服务的特点,甲、乙双方在遵循自愿、平等、公平、诚实信用原则的基础上,经双方协商一致,签订本合同。

**第一条 基本情况**

一、逝者姓名\_\_\_\_\_性别\_\_\_\_\_民族\_\_\_\_\_

身份证号码\_\_\_\_\_

出生日期\_\_\_\_\_死亡日期\_\_\_\_\_

二、甲方身份证号码\_\_\_\_\_与逝者关系\_\_\_\_\_

三、甲方联系地址\_\_\_\_\_联系电话\_\_\_\_\_

四、乙方联系地址\_\_\_\_\_联系电话\_\_\_\_\_

**第二条 服务项目**

甲方选择以下第\_\_\_\_\_项服务项目(可以多选)。

**一、家庭灵堂布置**

(一)地址:\_\_\_\_\_。

(二)时间:\_\_\_\_\_。

(三)灵堂服务项目(可附页)

名称	规格	数量	金额	名称	规格	数量	金额	名称	规格	数量	金额

合计金额 ￥           元,(大写):            仟   佰   拾   元整



续

**二、殡仪服务**

- (一) 遗体接运时间：\_\_\_\_\_。
- (二) 遗体接运地点：\_\_\_\_\_。
- (三) 告别仪式场所：\_\_\_\_\_ 殡仪馆 \_\_\_\_\_ 厅。
- (四) 告别仪式时间：\_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日 \_\_\_\_\_ 时 \_\_\_\_\_ 分至 \_\_\_\_\_ 时 \_\_\_\_\_ 分。
- (五) 服务项目(可附页)

名称	金额	名称	金额	名称	金额
遗体接运					
遗体冷藏					
遗体火化					
骨灰寄存					
合计金额 ￥ _____ 元,(大写): _____ 仟 _____ 佰 _____ 拾 _____ 元整					

**三、安葬服务**

- (一) 安葬时间：\_\_\_\_\_。
- (二) 安葬地点：\_\_\_\_\_。
- (三) 安葬方式：\_\_\_\_\_。
- (四) 服务项目(可附页)

名称	金额	名称	金额	名称	金额
合计金额 ￥ _____ 元,(大写): _____ 仟 _____ 佰 _____ 拾 _____ 元整					

**四、其他服务(可附页)**

名称	规格	数量	金额	名称	规格	数量	金额
合计金额 ￥ _____ 元,(大写): _____ 仟 _____ 佰 _____ 拾 _____ 元整							

**第三条 殡葬代理服务标准**

本合同的代理服务质量标准为\_\_\_\_\_。

**第四条 服务总费用**

乙方为甲方提供上述服务项目收费总额为人民币\_\_\_\_\_元,大写\_\_\_\_\_元,其中代理服务费\_\_\_\_\_元,大写\_\_\_\_\_元。

续

**第五条 支付方式**

一、本合同生效后,甲方应按项目总价款的 \_\_\_\_\_%(≤20%)即人民币 \_\_\_\_\_元(大写 \_\_\_\_\_元)向乙方交纳定金,乙方须提供给甲方定金收据。

二、甲方应按其他殡葬服务单位的规定,按时支付所选择的殡葬服务项目费用。

三、按合同要求完成所有殡葬服务项目后,甲方应在 \_\_\_\_\_日内付清代理服务费用。

**第六条 双方的权利和义务**

一、甲方应按时向乙方支付本合同约定服务事项的费用。

二、甲方应主动告知乙方有关殡葬服务的注意事项,乙方应遵守甲方的民族习俗和宗教信仰。

三、甲方应配合乙方办理殡葬服务有关事项所需的证件。

四、乙方不得提供封建迷信丧葬用品以及相关服务。

五、乙方须提供相关服务的清单与付费凭证。

六、乙方不得扣押甲方所有的死亡证明、领灰证和骨灰盒(含骨灰)等。

七、乙方为甲方提供的商品,须符合国家相关的质量标准。

**第七条 违约责任**

一、甲方逾期付款的,每逾期一天,按逾期未付款的 \_\_\_\_\_%向乙方支付违约金。

二、因甲方原因更改追悼会礼厅以及时间的,由此产生的额外费用需由甲方承担。

三、任何一方擅自解除合同的,应向守约方赔偿相应损失。

四、乙方提供的商品不符合合同约定给甲方造成损失的,乙方应予以赔偿。

五、乙方未提供服务清单和付费凭证的,甲方有权拒付相关费用。

六、乙方应于 \_\_\_\_\_年 \_\_\_\_\_月 \_\_\_\_\_日前将火化证、领灰证或骨灰盒(含骨灰)交给甲方。逾期向甲方交付的,每逾期一天,应按项目总价款的 \_\_\_\_\_%即人民币 \_\_\_\_\_元(大写 \_\_\_\_\_元)向甲方支付违约金。

七、乙方未能在约定时间内完成约定服务项目的,应按项目总价款的 \_\_\_\_\_%即人民币 \_\_\_\_\_元(大写 \_\_\_\_\_元)向甲方支付违约金。

**第八条 其他约定。**

**第九条 争议解决方式**

双方发生争议的,可协商解决,或向有关部门申请调解;也可提请当地仲裁委员会仲裁(不愿意仲裁而选择向法院提起诉讼的,请双方在签署合同时将此仲裁条款划去)。

**第十条 附则**

本合同一式贰份,甲、乙双方各执一份,经双方签字或盖章后生效。

甲方 签名 \_\_\_\_\_ 乙方单位盖章 \_\_\_\_\_

(乙方服务人员)签名 \_\_\_\_\_

(乙方上岗证书编号) \_\_\_\_\_

签约日期: \_\_\_\_\_年 \_\_\_\_\_月 \_\_\_\_\_日

**附录 C**  
(资料性附录)  
**客户满意度调查表**

殡葬代理机构名称：

调查日期：

**一、您通过何种介绍方式来殡葬代理机构？用“√”表示**

1. 熟人介绍 .....
2. 代理机构服务人员介绍 .....
3. 媒体介绍 .....
4. 殡葬服务单位工作人员介绍 .....
4. 其他 .....

**二、请您对此次代理服务做出评价。用“√”表示**

1. 营业接待场所环境 ..... 很满意  满意  不满意
2. 代理机构管理水平 ..... 很满意  满意  不满意
3. 代理服务人员服务态度 ..... 很满意  满意  不满意
4. 代理服务人员专业水平 ..... 很满意  满意  不满意
5. 代理服务项目介绍 ..... 很满意  满意  不满意
6. 殡葬服务项目介绍 ..... 很满意  满意  不满意
7. 代购的殡葬用品 ..... 很满意  满意  不满意
8. 代办的丧宴等其他服务 ..... 很满意  满意  不满意
8. 代理服务价格 ..... 很满意  满意  不满意
9. 投诉解决 ..... 很满意  满意  不满意

**三、请您对此次殡葬服务和其他服务做出评价。用“√”表示**

1. 殡葬服务项目价格 ..... 很满意  满意  不满意
2. 其他服务项目价格 ..... 很满意  满意  不满意
3. 殡葬服务单位服务水平 ..... 很满意  满意  不满意
4. 其他服务单位服务水平 ..... 很满意  满意  不满意
5. 投诉解决 ..... 很满意  满意  不满意

**四、如果您对代理服务选择不满意，可注明原因，以便我们改进。**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**五、如果您对殡葬服务和其他服务选择不满意，可注明原因，以便我们与相关单位沟通。**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**六、您对本代理机构哪位员工的服务印象最深？何原因？**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**七、其他意见。**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

客户签名：\_\_\_\_\_



ISBN 978-7-5066-7850-6



9 787506 678506 >

定价 120.00 元