

绿色殡葬 第1部分：殡仪服务规范

Green funeral—
Part 1: Funeral service specification

2021-11-19 发布

2021-12-15 实施

目 次

前 言	II
引 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务人员、设备用品及环境要求	2
4.1 服务人员	2
4.2 设备用品	3
4.3 环境要求	3
5 殡仪服务流程及服务规范	3
5.1 总体要求	3
5.2 咨询接待服务	4
5.3 遗体接运服务	4
5.4 遗体处置服务	4
5.5 火化	5
5.6 骨灰寄存	5
6 殡仪服务管理	6
6.1 制度管理	6
6.2 环境管理	6
7 服务质量监督与改进	6
7.1 服务质量监督	6
7.2 服务纠纷管理与处置	6
7.3 服务满意度调查及回访	7
7.4 服务改进	7
附 录 A （规范性） 殡仪服务一般流程.....	8
附 录 B （资料性） 殡仪服务场所突发事件应急处理预案.....	9
附 录 C （资料性） 殡仪服务质量满意度调查表.....	10
参 考 文 献	11

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。

本文件是DB46/T 563—2021海南省《绿色殡葬》的第1部分。

本文件由海南省民政厅提出。

本文件由海南省民政厅归口。

本文件起草单位：海南省民政厅、民政部一零一研究所。

本文件主要起草人：刘崇、周雪媚、李玉光、刘锋、林道杰、邱天华、时权、吴英勇。

引 言

为推进绿色殡葬发展，深化殡葬改革，规范殡葬活动，提高殡葬服务质量，进一步贯彻落实民政部等九部门《关于推行节地生态安葬的指导意见》（民发〔2016〕21号）、民政部等十六部门《关于进一步推动殡葬改革促进殡葬事业发展的指导意见》（民发〔2018〕5号）以及《海南省推行绿色殡葬五年行动计划（2019—2023年）》（琼办发〔2019〕61号），结合海南省实际情况，特制定本文件。

绿色殡葬是深入贯彻习近平生态文明思想，践行新发展理念，以新时代全面绿色转型为引领，在殡仪、安葬和祭扫等殡葬过程中，减少产生对人类健康和环境有害的物质，以节约资源、保护环境、文明低碳、人与自然和谐共生为导向的殡葬行为。

《绿色殡葬》标准主要包括三个部分：

- 第 1 部分对殡仪服务人员及设备设施、殡仪服务流程和服务规范、殡仪服务制度管理、殡仪服务质量监督与管理等做出了规定。
- 第 2 部分对节地生态安葬基本要求、安葬分类、葬式葬法的规格和要求，以及安葬服务流程和质量要求、安葬服务评价等做出了规定。
- 第 3 部分对祭扫服务机构、设施设备、服务人员、服务流程、服务质量、服务评价与改进等做出了规定。

本文件是殡葬行政管理部门指导殡仪服务机构开展绿色殡仪服务的重要依据，有利于进一步严格服务规范、提高服务质量、优化服务流程和服务项目和提供便民利民服务，对推广绿色殡仪服务具有重要的意义。

绿色殡葬 第1部分：殡仪服务规范

1 范围

本文件规定了服务人员及设备设施、殡仪服务流程和服务规范、殡仪服务制度管理、殡仪服务质量监督与管理等相关要求。

本文件适用于殡仪馆、殡仪服务中心（站）以及提供殡仪服务的其他组织机构。

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 13801 火葬场大气污染物排放标准
GB/T 17242 投诉处理指南
GB/T 18883 室内空气质量标准
GB 19053 殡仪场所致病菌安全限制
GB/T 23287 殡葬术语
GB/T 24441 殡葬服务从业人员资质条件
JGJ 124 殡仪馆建筑设计规范
MZ/T 103 殡仪场所消毒技术规范
MZ/T 135 遗体收殓运输卫生技术规范
MZ/T 136 遗体整容操作技术规范
MZ/T 139 遗体防腐操作技术规范

3 术语和定义

GB/T 23287界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

绿色殡葬 green funeral

在殡仪、安葬和祭扫等殡葬过程中，减少产生对人类健康和环境有害的物质，以节约资源、保护环境、文明低碳、人与自然和谐共生为导向的殡葬行为。

3.2

殡仪服务 funeral service

殡仪服务机构提供遗体接运、消毒、保存、沐浴更衣、防腐整容、守灵（治丧）悼念和火化等一系列的殡葬活动所提供的劳动服务及其服务所需的条件保障。

3.3

殡仪服务设施设备 funeral establishment and equipment

提供遗体接运、消毒、保存（冷冻冷藏）、沐浴更衣、防腐整容、守灵（治丧）悼念和火化等服务活动的专门场所及专用设备。

3.4

殡仪服务用品 funeral service appliance

对遗体进行收敛、运送、冷藏、防腐、整容、吊唁等活动以及对骨灰盛放、祭奠等所需的丧葬用品的统称。

3.5

服务人员 funeral service waiter

开展收敛、运送、冷藏、防腐、整容、吊唁等殡仪活动的治丧服务人员的统称。

3.6

代理运尸服务 agent transport remains in different areas

根据逝者家属委托，殡仪服务机构委派工作人员跨地区运送遗体、遗骸或骨灰。

3.7

殡仪服务质量 quality of funeral service

殡仪服务工作质量（包括服务方法、服务技能、服务方式、服务程序、服务效率）以及服务赖以凭借的设施、设备、材料和管理环境的管理质量。

4 服务人员、设备用品及环境要求**4.1 服务人员****4.1.1 岗位设置**

各殡仪服务机构可根据殡仪服务需要设置岗位。岗位包括但不限于行政管理岗位、专业技术岗位、工勤岗位等。

各殡仪服务机构可根据不同岗位需要提出相应的岗位及数量要求。

4.1.2 服务人员要求

对服务人员的要求如下：

- 有责任心，品行端正，工作细致认真，热情周到；
- 熟悉业务流程；
- 着装统一、仪表端正、佩戴工牌、举止大方、引导准确；
- 应主动与服务对象打招呼，称呼得当，礼貌相待，注意倾听客户需求，表情达意，感染他人，温暖他人；
- 殡仪服务员、遗体防腐整容师、遗体火化师等应掌握相关知识和专业技能。

4.2 设备用品

4.2.1 总体要求

殡仪服务设施建设应符合JGJ 124的相关要求。殡仪服务设施的数量应满足日常服务一般需要，并进行动态调整。

各殡仪馆或殡仪服务机构应根据国家和地方政策法规要求，结合市场需求，充实完善特色服务或定制服务。

4.2.2 殡仪服务设备设施要求

殡仪服务设施可根据使用功能分为：业务洽谈区、悼念区、守灵区、冷藏保存区、防腐整容间、火化区、骨灰寄存区。

各功能区应准备满足逝者家属所需的服务用品和设备用品。服务用品包括但不限于饮用水、纸巾及应急药品等；设备用品包括但不限于火化设备、防腐整容设备、环保设备及其他设备。

设施设备要求如下：

- 应有专人负责殡仪场所设施的维修保养，殡仪场所的供水、供电、卫生、消防、通讯、安全等设施，应处于良好状态，不得擅自拆除、改造或者挪作他用；
- 应有专人负责殡葬用品的销售与售后；
- 应有专人负责殡仪服务的监督与管理；
- 应有专人负责对殡仪场所内环保设备（包括但不限于生物性污染防控设备、污水处理设备、尾气处理设备）维护和保养，保障殡仪场所内环境保持良好状态。

注：各殡仪馆或相关殡仪服务机构可根据业务的需要，增加生命文化教育区。

4.3 环境要求

殡仪场所内业务洽谈区、悼念区、守灵区、冷藏保存区、防腐整容间、火化区、骨灰寄存区应当按照有关卫生标准和要求进行清洗、消毒、保洁。

- 公共区（包括但不限于办公区、洽谈区、悼念区和守灵区）应保持公共场所空气流通，室内空气质量应当符合 GB/T 18883 相关要求；
- 功能区（包括但不限于冷藏保存区、防腐整容间、火化区和骨灰寄存区）应根据服务需要配备相应的环保设备（包括但不限于生物性污染防控设备、污水处理设备、后处理设备及火化间空气净化系统等专用设备），环保设备应运行良好，污染物排放应符合相关环境标准和要求；
- 遗体处理、遗物祭品焚烧过程中所产生的大气污染物排放限值应符合GB 13801要求；
- 防腐整容间内应保证空气流通、光线充足，室内无异味，地面及物品表面应保持清洁，空气净化系统和消毒系统运转良好，应符合 GB 19053 相关要求；
- 殡仪车应保持内外卫生，遗体交接完成后，应根据接运遗体的类别选择不同的消毒方法，对殡仪车及时进行消毒；
- 应当对各功能区内的环境（空气、水质、噪声和物体表面等）进行卫生检测，检测频率宜 1 年/次。

5 殡仪服务流程及服务规范

5.1 总体要求

殡仪服务机构应制定本单位的殡仪服务一般流程，可参考附录A.1制定。

殡仪服务机构应提高服务质量、规范服务操作、公开收费项目，保证逝者家属能够充分了解殡仪服务的各项事宜。

5.2 咨询接待服务

5.2.1 咨询

服务人员应认真、耐心听取逝者家属现场或电话咨询，准确记录逝者家属的殡仪需求，协助办理预约业务和咨询业务，对逝者信息和逝者家属需求进行核实。

服务人员应根据逝者家属的需求，介绍服务项目、服务范围及内容，并说明办理各项业务所需手续、费用及相关材料。

5.2.2 接待洽谈

服务人员应引领逝者家属到洽谈室，并根据逝者家属需求提出合理化建议。

服务人员需按照殡仪服务指南的要求，介绍殡仪服务政策、服务项目、服务范围及内容、收费标准等相关信息，并引领逝者家属选择殡仪服务用品。

服务人员应与逝者家属确认拟办理的业务、殡仪服务用品及相应的费用，并引领逝者家属办理服务登记业务。

5.2.3 登记服务

服务人员应认真登记逝者信息、逝者家属信息和联系电话等相应的手续材料，并登记逝者家属所需服务项目、所需殡仪服务用品及其他相关服务信息，经逝者家属签字，确认无误后进行缴费，并打印回执单（包括服务确认单和缴费单等）。

5.3 遗体接运服务

5.3.1 遗体接运

接运人员应根据逝者家属的需求，在约定时间内到达指定地点接运遗体。

接运人员在接运遗体前，应与逝者家属确认殡仪服务信息，按MZ/T 135的要求对遗体进行卫生处理，并做好登记。

5.3.2 代理运尸

殡仪馆或相关殡仪服务机构应根据逝者家属的需求，按照业务单约定的时间、地点对遗体进行运送服务。遗体接运人员在接运遗体前应确认遗体有关信息。

暂无殡仪馆或相关殡仪服务机构的地区，服务人员应根据当地民风民俗及相关的规章制度，将遗体运送至约定的殡仪馆进行火化（或约定的安葬地（点）进行土葬）。

注：在省内或省际运尸过程中，应对遗体进行相应的防腐和消毒处理，遗体收敛运输须严格遵守MZ/T 135 的相关要求。

5.4 遗体处置服务

5.4.1 清洗消毒

殡仪馆或相关殡仪服务机构可根据逝者家属的需求对遗体进行清洗消毒服务，服务应遵循MZ/T 103进行清洗消毒操作。

在完成清洗消毒业务后，服务人员应对使用过的物品进行清洗消毒；应对所属空间进行开窗通风或使用空气净化器进行净化处理；应对使用过的纸巾或毛巾进行无害化处理；业务完成后，应对清洗液、消毒液等进行集中无害化处理，排入市政污水管网内。

5.4.2 防腐整容

殡仪馆或相关殡仪服务机构可根据逝者家属的需求对遗体进行防腐整容服务，服务应遵循MZ/T 103、MZ/T 136和MZ/T 139 进行防腐整容操作。

5.4.3 冷藏保存

根据逝者家属的需求对遗体进行冷藏保存服务，殡仪服务人员应核对遗体和冷藏柜的编号等业务委托单据信息，对遗体进行初步检查（包括但不限于遗体状况、尸袋状况等），并向逝者家属说明遗体冷藏后遗体或尸袋的状态，经逝者家属签字确认无误后，方可开展冷藏保存业务：

- 服务人员在开展冷藏保存业务时，应先对遗体进行消毒处理，再将遗体放入冷藏柜内；遗体应摆放整齐，并确保无残液外漏；关闭冷藏柜后，将存放单据插入该冷藏柜指定位置；
- 服务人员应定期清洁、保养冷藏柜，确保冷藏柜运行正常。

5.4.4 守灵告别

殡仪馆或相关殡仪服务机构可根据逝者家属的需求对遗体进行守灵、吊唁和告别服务，服务人员应按照业务单中服务项目提供相应物品，并开展相应殡仪服务。

在土葬改革区的殡仪服务机构，可根据当地风俗开展守灵吊唁等活动，但应遵守海南省相关政策法规执行。

5.4.5 其他业务

殡仪馆或相关殡仪服务机构亦可开展下述其他业务：

- 可根据地方政府或司法机关的需要，为其提供遗体解剖、化验取证、冷藏保存的场所；
- 可根据逝者家属的需求开展相应的殡仪服务，此殡仪服务应遵守国家 and 地方相关政策法规。

5.5 火化

5.5.1 遗体火化

殡仪馆或相关殡仪服务机构须根据当地政策法规要求进行火化，服务人员在开展遗体火化、骨灰收敛、骨灰移交业务时，应严格按照设备仪器相关操作使用运行，并全程佩戴口罩、手套等防护用品。

- 服务人员在开展火化业务前，应与逝者家属确认遗体相关信息；
- 服务人员在开展遗体火化业务时，应按照火化机操作说明，确保火化机运转正常；
- 殡仪服务人员在开展骨灰收敛业务时，应再次确认骨灰相关信息；
- 殡仪服务人员在开展骨灰移交业务时，应检测骨灰温度是否过高、检查骨灰袋有无破损，核对并记录火化相关信息，并及时将骨灰交付逝者家属。

5.5.2 随葬品处置

殡仪馆或相关殡仪服务机构可根据当地政策法规及馆内相关制度的要求提供随葬品处理业务，遗物祭品应由服务人员统一进行无害化处理。

5.6 骨灰寄存

殡仪馆或相关殡仪服务机构可根据逝者家属的需求开展骨灰寄存服务，可包括登记、缴费、选格位、随葬品销售等相关配套服务。服务人员应定期对骨灰寄存室进行清理打扫。

- 服务人员在开展骨灰寄存服务前，应向逝者家属说明寄存期限、寄存价格及相关要求；
- 服务人员在开展骨灰寄存服务时，应登记寄存相关信息（包括但不限于逝者信息、逝者家属信息、骨灰安放证件（合同）、寄存缴费清单等），在与逝者家属无误后开展骨灰寄存业务；
- 逝者家属在领取骨灰时，服务人员应按照骨灰安放合同的信息进行登记，并根据相关要求签字确认。

6 殡仪服务管理

6.1 制度管理

各殡仪馆应制定完善的管理制度。包括殡仪服务指南（服务流程、项目收费、设施设备配置）、殡仪服务礼仪（仪容仪表、接待礼仪、语言表达等）、殡仪服务（咨询接待、遗体接运、遗体处置、火化、骨灰寄存）、环境、能源、安全与应急、职业健康、信息、财务、人力资源、合同、档案、党务等各项管理制度。

注：如遇重大突发事故，应根据突发事件处置预案（附录B）要求，做好应急处突工作。

6.2 环境管理

殡仪场所大气污染物、污水和固体废弃物等环境管理应符合以下要求：

- 遗体防腐整容服务后，服务人员应对用具用品进行清洗消毒；应进行开窗通风或使用空气净化器进行净化处理，并及时消毒；
- 殡仪场所内大气污染物的排放应遵循 GB 13801 相关要求，如遇污染物排放超标，应及时对后处理设备整改（包括但不限于对后处理设备升级改造）；
- 殡仪场所内生产生活的污水（包括食堂清洁、职工洗浴、卫生清扫用水等），需接入市政污水排放管网内；生产污水（包括遗体清洗、防腐和消毒残液等），应经过消毒处理后，方可接入市政污水排放管网内；
- 殡仪场所内固体废弃物应分为可回收利用废弃物、不可回收利用废弃物、危险废弃物，区别对待、分类管理。生产生活等不可再生利用的废弃物，应装入垃圾袋、筒内，集中倒入垃圾箱，由市政环卫部门清理；生产垃圾（包括但不限于鲜花加工产生的废料及服务活动中产生的不可再生利用的无污染废弃物），应集中放入垃圾箱内；遗体防腐、整容废弃物和职工防护用品等有污染的废弃物等应统一装入专用垃圾袋中，统一进行无害化处理。

7 服务质量监督与改进

7.1 服务质量监督

殡仪馆或相关殡仪服务机构应专门成立殡仪质量管理部门，负责本单位服务质量标准的制定、服务指导检查监督、服务质量评价，应定期撰写服务质量评估报告。

7.2 服务纠纷管理与处置

殡仪馆或相关殡仪服务机构应建立实行投诉受理制度，受理逝者家属的直接投诉和上级交办的投诉案件的处理以及投诉管理的相关工作。

殡仪馆或相关殡仪服务机构应设立殡仪服务投诉电话，当在向逝者家属提供服务过程时，如违反殡仪服务标准、规范及业务规程并引发逝者家属投诉时，应及时处理和整改，并及时为逝者家属给出处理结果和意见。

7.3 服务满意度调查及回访

为方便逝者家属监督，殡仪馆或相关殡仪服务机构引导服务员在服务结束后，可采用现场向逝者家属提供满意度调查表（附录C）或电话回访，管理部门要定期回收、统计、分析，并改进服务工作。

满意度调查可根据殡仪馆自身服务需求自行制定，或委托第三方评估。

7.4 服务改进

通过定期和不定期的分析总结，实施持续改进。

- 各岗位服务人员结合本职工作，提出合理化建议并实施；
- 围绕服务满意度调查和电话回访，确定改进方向；
- 实施及时纠正和预防措施；
- 实施内部审核，不断发现问题，找出改进途径和改进目标。

附录 A
(规范性)
殡仪服务一般流程

图 A.1给出了殡仪馆或相关殡仪服务机构的殡仪服务一般流程。

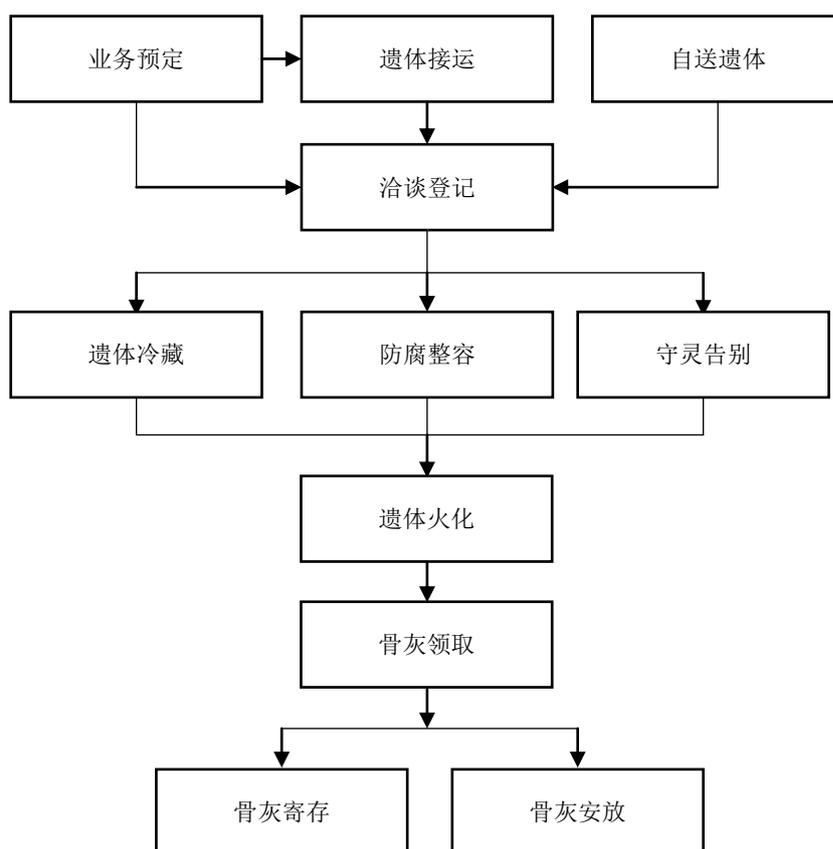


图 A.1 殡仪服务一般流程

附录 B

(资料性)

殡仪服务场所突发事件应急处理预案

表B.1 给出了突发事件处置预案的内容和样式。

表 B.1 殡仪服务场所突发事件应急处置预案

殡仪服务场所突发事件应急处置预案	
<p>消防——负责人：</p> <p>按照《中华人民共和国消防法》、《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》（公安部令第 61 号）和公安部办公厅《关于调整火灾等级标准的通知》（公消〔2007〕234 号）中的要求，做好火灾预防、消防组织等工作，加强自救自救日常演练，增强消防应急处置能力，警钟长鸣，确保万无一失。做好特别重大火灾、重大火灾、较大火灾和一般火灾四个等级的及时上报工作。有条件的殡仪场所可以探索建立专职消防队。</p>	<p>联系电话：</p>
<p>交通——负责人：</p> <p>车辆抛锚处置：停车场人员报告岗位负责人，由岗位负责人协调联系人员进行处置，需牵引的协调牵引车。</p> <p>交通事故处置：第一时间报告交通负责人，由交通负责人协调警员到场处置，及时疏通。</p> <p>交通堵塞处置：及时上报总指挥，由总指挥组织工作人员及协调交警部门进行排堵。</p> <p>交通瘫痪处置：及时上报总指挥，由总指挥协调交警及相关部门实施排堵或部分区域交通管制措施。</p>	<p>联系电话：</p>
<p>伤病救护——负责人：</p> <p>轻伤处置：现场工作人员引导伤员至医疗处进行包扎处理；</p> <p>重伤处置：不要挪动伤员，现场工作人员报医疗负责人到现场确认后报“120”，同时报部门负责人到场，及时向总指挥报告处置情况及家属情况。</p>	<p>联系电话：</p>
<p>卫生防疫——负责人：</p> <p>潜在传染病症状处置：先行请发热、严重咳嗽家属至空气畅通的单独空间内隔离休息，并密切进行观察，采取必要施救措施，并及时报“120”和现场负责人到场，及时报告总指挥。</p>	<p>联系电话：</p>
<p>治安——负责人：</p> <p>停车场偷窃处置：通知岗位负责人安排人员设防并保护现场，通知治安负责人并协调派出所人员出警。</p> <p>扰乱秩序处置：现场工作人员进行劝阻，必要时通知岗位负责人到场处置，不听劝阻的通知治安负责人协调派出所人员到场处置。</p>	<p>联系电话：</p>

附录 C

(资料性)

殡仪服务质量满意度调查表

表C.1 给出了殡仪服务质量满意度调查表。

殡仪服务质量满意度调查表	
<p>“善待逝者 慰藉生者”是我们的服务理念。为进一步改进和提高我馆服务水平与形象，我们殷切的希望您对本馆及本馆的各项服务提出宝贵意见。请您于百忙之中真实地填写此份问卷，您所提的每一项宝贵意见，都将成为我们改进的方向。（在所选项内打‘√’，或将资料填写于横线内）</p>	
联系电话：-----	
1、您对本馆的服务质量有何评价？	
<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 较满意 <input type="checkbox"/> 一般满意 <input type="checkbox"/> 较不满意，服务质量与品牌形象有待提高 <input type="checkbox"/> 很不满意	
2、您对殡仪咨询服务态度有何评价？	
<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差 <input type="checkbox"/> 其他（建议 _____）	
3、您对本馆的引导服务员服务态度、品行言语、个人形象，组织悼念活动有何评价？	
<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 较满意 <input type="checkbox"/> 一般满意 <input type="checkbox"/> 较不满意 <input type="checkbox"/> 很不满意 <input type="checkbox"/> 其他（建议 _____）	
4、您对收费项目的透明度、合理性有何评价？	
<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 较满意 <input type="checkbox"/> 一般满意 <input type="checkbox"/> 较不满意 <input type="checkbox"/> 很不满意（建议 _____）	
5、您觉得本馆服务台服务员的服务客户做得怎样？	
<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 较满意 <input type="checkbox"/> 一般满意 <input type="checkbox"/> 较不满意 <input type="checkbox"/> 其他（建议 _____）	
6、您对本馆在接待、解答疑问、服务承诺等方面的工作有多满意？	
<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 较满意 <input type="checkbox"/> 一般满意 <input type="checkbox"/> 较不满意 <input type="checkbox"/> 很不满意（表现为：反应慢 态度不好 水平欠缺）	
7、您对本馆的服务环境设施有何评价？	
<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 较满意 <input type="checkbox"/> 一般满意 <input type="checkbox"/> 较不满意 <input type="checkbox"/> 很不满意 <input type="checkbox"/> 其他（建议 _____）	
8、整体而言，您对这次服务的满意度感觉如何？	
<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 较满意 <input type="checkbox"/> 一般满意 <input type="checkbox"/> 较不满意 <input type="checkbox"/> 很不满意 <input type="checkbox"/> 其他（建议 _____）	
9、您是否希望接到我们的电话并谈论您所办理的业务情况？	
<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	

表 C.1 殡仪服务质量满意度调查表

参 考 文 献

- [1] 建标181-2017 殡仪馆建设标准
 - [2] GB/T 17242 投诉处理指南
 - [3] GB/T 24441 殡葬服务从业人员资质条件
 - [4] 《殡仪服务员国家职业技能标准》
 - [5] 《公墓管理员国家职业技能标准》
 - [6] 《遗体防腐整容师国家职业技能标准》
 - [7] 《遗体火化师国家职业技能标准》
-