

DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T XXXXX—XXXX

殡仪服务规范 遗体告别服务

Specifications for funeral service—Remains valediction

(征求意见稿)

本稿完成时间：2024.02.06

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

广州市市场监督管理局 发布

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利责任。

本文件由广州市民政局提出并归口。

本文件起草单位：广州市殡葬服务中心、广州市标准化研究院。

本文件主要起草人：

殡仪服务规范 遗体告别服务

1 范围

本文件规定了殡仪服务中遗体告别服务的基本要求、人员要求、设施设备要求、环境和安全要求、遗体告别服务要求、服务评价与改进。

本文件适用于广州市殡仪服务中的遗体告别服务。

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/T 17242 投诉处理指南
- GB 19053 殡仪场所致病菌安全限值
- GB/T 23287 殡葬术语
- GB/T 24441 殡葬服务从业人员资质条件
- MZ/T 017 殡葬服务术语
- MZ/T 020 遗体告别服务
- MZ/T 048 殡葬服务满意度评价

3 术语和定义

GB/T 23287和MZ/T 017界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

业务通知单

用于传递殡葬业务指令的通知。

4 基本要求

- 4.1 服务机构资质、设施设备、服务人员、服务流程和服务质量等应符合 MZ/T 020 的相关要求。
- 4.2 制定通用服务流程应反映地方风俗并尊重民族习惯。
- 4.3 不应搞封建迷信活动，宜破除陈规陋俗。
- 4.4 不应诱导或强迫丧属购买殡葬用品，不公开或泄露丧属个人隐私和家庭信息情况。
- 4.5 不应提供法律法规和政策禁止的殡葬服务及殡葬用品，不提供影响城市管理和良俗的殡葬服务。
- 4.6 应根据不同丧属的需求，制定告别仪式方案。

5 人员要求

殡葬服务从业人员应符合GB/T 24441的相应规定以及以下要求：

- a) 持工作证上岗，亮证服务；
- b) 具备良好的心理素质、质量意识、环保意识、职业健康安全意识和守法意识，身心健康；
- c) 善于沟通，口头表达能力好，表达清晰明确，懂粤语，熟练使用普通话；
- d) 仪表端庄大方得体，穿着干净整齐的工作服装；
- e) 熟悉相关殡葬法规政策及业务知识，能解答丧属的业务咨询；
- f) 接待丧属时表情亲切自然，态度和蔼，语气亲切柔和；
- g) 遵守殡葬服务职业道德，尊重丧属治丧意愿，避免发生争执；
- h) 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；
- i) 礼仪人员仪表仪容、行为举止及服务用语按附录 A 的要求。

6 设施设备要求

- 6.1 告别厅可选择配置花圈摆放区、挽联、横额、吊唁设备、音响设备、电子显示、遗像摆放设备等，相关设备应定期检查维护，并符合相应标准要求。
- 6.2 休息室应配置桌椅、饮水机、一次性水杯等，并定期检查维护。
- 6.3 设施设备出现问题，应及时维修，并与治丧人做好沟通和解释工作。

7 环境和安全要求

- 7.1 告别服务场所应定期消毒清洁，保持卫生，确保其服务场所的微生物类安全限值应符合 GB 19053 的规定。
- 7.2 应做好安全防范，避免事故发生。
- 7.3 仪式开始前应完成遗体消毒。
- 7.4 遇传染病等特殊状况时，礼仪人员应采取佩戴口罩、手套、防护服等相应传染病防护措施。
- 7.5 告别服务场所所有用具应在每次告别仪式结束后清洁、消毒。

8 遗体告别服务要求

8.1 遗体告别仪式

- 8.1.1 做好治丧服务的前期准备，根据治丧协议和要求进行告别厅布置，包括背景墙、灵柩、花圈等。
- 8.1.2 进行会场复查确认，应根据治丧人预定的业务清单内容核对相应的殡仪服务与用品，并按照“三核对”“五检查”的要求做好相关的核对、检查工作，具体要求如下。
 - a) 三核对：
 - 1) 核对遗体信息牌与业务通知单、业务清单的内容是否相符；
 - 2) 核对遗体的特征与业务通知单、业务清单的内容是否相符；
 - 3) 核对遗体确认程序是否完成。
 - b) 五检查：
 - 1) 检查遗体、遗容，应整洁、得体；
 - 2) 检查设备设施，应能正常运作；
 - 3) 检查租售商品，应齐全；
 - 4) 检查配置用品，应整齐美观；

5) 检查环境卫生，应干净、整洁。

8.1.3 治丧接待时，礼仪人员应向治丧人作自我介绍，引导治丧人放置遗像，协助丧属戴孝并安排其接待来宾事宜。

8.1.4 礼仪人员请治丧人出示身份证明，根据业务通知单内容，礼仪人员与治丧人核对遗体信息及治丧人信息，内容包括：逝者姓名、性别、年龄、死亡日期、运入地址、治丧人姓名、地址等。

8.1.5 礼仪人员引导治丧人核对并确认殡仪服务、用品和遗体无误。

8.1.6 告别仪式开始前，礼仪人员介绍告别仪式的流程和注意事项，并主动询问治丧人是否有致词、哀乐、习俗等其他特殊要求，事前沟通好告别仪式的每个细节，确保告别仪式的顺利进行。

8.1.7 礼仪人员再次检查、调试麦克风、哀乐等音响设备；询问治丧人送殡人员是否到齐，并按照约定的时间开始告别仪式。

8.1.8 礼仪人员主持告别仪式，组织送殡人员进入告别厅列队，礼仪人员面向遗体行鞠躬礼后，开始仪式。

告别仪式主持词基本内容如下：

- a) XXX 同志（先生、女士或其他尊称）告别仪式现在开始；
- b) 全体肃立、默哀（播放哀乐）；
- c) （关哀乐）默哀毕，向 XXX 遗体行三鞠躬礼，一鞠躬、再鞠躬、三鞠躬；
- d) 向遗体告别，瞻仰遗容。

8.1.9 仪式结束后，礼仪人员询问治丧人是否需要观看遗体入炉，并作相应指引。

8.1.10 遗体告别仪式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，比如用其它音乐代替哀乐、播放人生小电影等。

8.2 仪式结束后续工作

8.2.1 清理告别厅内相关用品，清洁告别厅。

8.2.2 对设施设备和相关用具进行清洁、消毒。

8.2.3 清洁休息室内地面，擦拭桌椅，补充桶装水、一次性水杯，更换垃圾袋。

8.2.4 冲洗卫生间，擦拭洗手台面、镜子等。

8.3 应急处理

8.3.1 制定遗体告别应急预案，配备应急设备，培训相关人员并定期演练。

8.3.2 发生骚乱、纠纷、斗殴等时，应尽量引导人群迅速、有序地向安全出口疏散，注意指引身边的老弱病残等先疏散，并及时向上级汇报，统筹考虑做好后续工作。情况紧急时拨打 110 报警。

8.3.3 发生火灾应及时灭火，疏散人群，保证道路通畅，维护现场治安秩序，启动单位灭火和应急疏散预案，及时上报；火势有增大趋势难控制时，及时拨打 119 火警电话。

8.3.4 丧属突发昏厥等情况，应立即采取急救措施，情况紧急时拨打 120 急救电话。

9 服务评价与改进

9.1 客户满意度

9.1.1 根据 MZ/T 048 开展服务质量的满意度评价工作。

9.1.2 客户满意度收集方法主要包括发放服务满意度调查表、网络调查、电话回访等形式，以及政府部门、消费者权益保护组织等反映的情况。

9.2 服务评价

依据MZ/T 048建立以客户满意度为核心的服务质量评价体系，定期评估服务水平。受理服务投诉，投诉处理按GB/T 17242中的相关程序进行。

9.3 服务改进

根据服务评价结果和投诉处理情况，及时制定并采取改进措施，持续提高服务质量。

附 录 A

(规范性)

礼仪人员仪表仪容、行为举止及服务用语

A.1 仪表仪容

A.1.1 男性礼仪人员

A.1.1.1 穿工作服、黑皮鞋（不能穿凉鞋上班），配戴工号牌、领带。

A.1.1.2 不留长发，不剃过短的发型，不留胡须，不戴耳环和其它夸张的首饰。

A.1.2 女性礼仪人员

A.1.2.1 穿工作服、黑皮鞋（不能穿凉鞋上班），配戴工号牌、领结。

A.1.2.2 头发梳理整齐，过肩的长发要束好，不戴夸张的耳环和首饰。

A.2 行为举止

A.2.1 “三挺、两收、两平”：挺胸、挺腰、挺颈，收腹、收下巴，视线平、肩膀平。

A.2.2 站立时忌含胸驼背，女士手部放在小腹处，前后交叠在手指处，双臂向外展开。

A.2.3 行走时，应行走平稳，忌摇摆、晃动。

A.2.4 忌叉腰、插口袋、双臂抱在胸前、乱晃。

A.2.5 由于岗位的特殊性，一般不主动与丧属握手。如丧属主动要求握手时，控制好力度与时间。

A.2.6 接收、递送物品（证件、单据等）时，应使用双手将物品的看面朝向丧属，直接递到丧属手中。

A.2.7 应避免如下不雅举止：嘻笑、冷笑；目光抵触、高傲；眼神涣散、东张西望；身体远离、隔离群众；嚼口香糖、随地吐痰、扔杂物等。

A.3 服务用语

A.3.1 使用如下服务敬语：

- a) 逝者姓名/丧属；
- b) 先生/女士/小朋友；
- c) 去世/谢世/过世/百年/故去；
- d) 谢谢您的理解；
- e) 请讲/请原谅/请稍等；
- f) 告别仪式马上开始，请保持安静；
- g) 请拿好遗像，慢走；
- h) 您不必客气，这是我们应该做的。

A.3.2 避免如下服务忌语：

- a) 忌将逝者称为“死人、死尸、尸体”；
- b) 忌对丧属说“欢迎光临！见到您很高兴！再见！”；
- c) 忌说“你的遗像”、“你的花圈”“你的告别仪式”；
- d) 忌态度生硬，忌用语粗鲁，忌推诿冷漠，忌态度轻慢。