

广州市地方标准
《殡仪服务规范 遗体告别服务》
(征求意见稿) 编制说明

标准编制组

2024年1月

广州市地方标准《殡仪服务规范 遗体告别服务》 编制说明

一、目的和意义

（一）目的

近年来，随着社会经济的发展，我国的殡葬业服务水平不断提高，目前殡葬服务工作中正在循序渐进地推行标准化建设，不仅提升了殡葬服务质量，还推动了殡葬业的可持续发展。广州市殡葬改革也在深入推进，节地生态安葬率达到85%，位居全国前列；基本殡葬服务项目减免实现全覆盖，推出“身后事一站式联办”服务，创新信邮哀思等替代性祭扫服务，帮助群众“伤心事省心办”；专项整治殡葬领域损害群众利益的突出问题，殡葬管理持续规范，殡葬综合改革成功经验成为全国标杆。《广州市民政事业发展“十四五”规划（2021-2025年）》提出深入推进绿色殡葬改革，形成具有标志性、示范性意义的广州民政特色服务品牌的发展目标。建立和完善殡葬服务市场规范，提升殡葬服务管理水平，促进殡葬服务规范化、优质化发展。

遗体告别是殡葬服务业务流程中的关键环节，关乎人民群众切身利益，以及精神文明和生态文明建设。制定广州市地方标准《殡仪服务规范 遗体告别服务》，目的在于规范遗体告别服务行为，促进殡仪服务高质量发展。

（二）意义

殡葬服务标准化是殡葬工作发展的必然，是树立殡葬职业形象的平台，是创建文明服务单位的关键。通过制定标准促使殡葬服务规范化、服务质量目标化、服务环节程序化，进一步提升服务专业化水平，规范从业行为，促进殡葬服务高质量发展。

制定并实施标准，可以促进殡葬服务规范化，强化职业道德素养，打造专业廉洁的高素质殡葬从业队伍；并且有助于实现全程监管，切实把殡葬服务工作抓严抓细抓实；更好地满足广大群众对殡葬服务的需求，提高服务满意度。

（三）必要性

目前，殡葬服务过程中仍然存在许多不足与问题。主要体现在以下几个方面：

1、长期以来，殡葬职业一直受到社会世俗的偏见，殡葬行业难以招到高学历、高素质人才，殡葬服务人员能力发展受限，缺少标准引导其提升技能及服务水平。

2、缺少标准规范，导致殡葬服务机构内部设置不够细化，服务环节未梳理优化，难以提高工作效率，影响群众的满意度。

3、由于行业服务规范和标准不完善，导致服务水平参差不齐，专业化程度不高，服务质量有待提高。比如：前置服务未明确如何引导家属戴孝、如何协助家属接待来宾等；

接待家属时，专注于丧事委办人，对其他来宾的服务不够；告别服务后的指引不够清晰等。

综上所述，为提高我市殡葬行业整体服务水平，促进殡葬事业向科学化、规范化和现代化转型发展，体现我市作为国家中心城市的服务水平，有必要制定适合我市殡葬服务要求的地方标准。

二、工作情况介绍

（一）任务来源

本标准由《广州市市场监督管理局关于下达 2023 年第二批广州市地方标准制修订计划项目的通知》批准立项，由广州市民政局提出，广州市殡葬服务中心、广州市标准化研究院负责起草。

（二）主要工作过程

1、项目策划及调研阶段（2023年6月～2023年8月）

本标准申报立项之前，广州市殡葬服务中心已联合广州市标准化研究院对广州市殡葬业务标准化项目进行了探讨，在深入分析殡葬领域现有国家和行业标准的基础上，参考了其它省市地方标准，结合我市殡葬改革实际和服务需求情况，选取了遗体接运服务和遗体告别服务这两个方面作为先行申报制定广州市地方标准的项目。

2、草案编制及申报立项阶段（2023年9月～2023年11月）

确定了项目方向之后，广州市殡葬服务中心联合广州市标准化研究院成立标准申报及编制组参照相关国家和行业标准，并结合我市现有相关殡葬服务流程指引、操作手册等资料，编制标准草案，形成广州市地方标准申报材料，并获得市民政局的支持推荐立项。2023年12月获得市市场监管局批准立项。

3、标准征求意见稿形成阶段（2023年12月～2024年1月）

本标准项目计划任务下达后，标准编制组确定了分工职责，制定了工作方案和进度计划，召开了项目启动动员大会，组织了标准编制宣贯培训。标准编制组经过多次内部研讨，以及邀请市民政局主管处室、全市各殡仪馆、殡仪服务机构相关工作负责人参与座谈，在标准草案基础上反复斟酌修改，形成标准征求意见稿，对外征求意见并挂网公示。

三、项目涉及技术在广州市的基本情况

遗体告别服务主要按照MZ/T 020—2011《遗体告别服务》进行，但行业标准中规定的部分内容不够具体，尤其是礼仪人员仪表仪容、行为举止及服务用语方面不够细化，未体现以人为本的南粤精神。因此，针对未细化的内容，广州市的各个殡仪馆、殡仪服务机构各有各的要求，各有各的操作和处理方式，导致服务质量水平参差不齐；有些指向同一对象的表述也各不相同，限制了彼此借鉴交流和相互协同提高。作为公共服务，全市若未能提供统一的质量要求和要素表

述，也会影响外界观感印象及理解程度。因此，根据广州实际情况，制定遗体告别服务的标准，具体化流程环节并细化礼仪人员仪表仪容、行为举止及服务用语，各个殡仪馆、殡仪服务机构统一执行，就显得尤其重要。

四、标准主要内容及确定依据

（一）标准主要内容

本标准主要内容包括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，以及礼仪人员仪表仪容、行为举止及服务用语。

（二）主要内容确定依据

1、术语和定义

对标准中用到的“业务通知单”进行了定义，其余术语参照GB/T 23287《殡葬术语》和MZ/T 017《殡葬服务术语》。

2、基本要求

规定了遗体告别服务的基本要求，首先引用了MZ/T 020《遗体告别服务》的基本规定，在符合行业标准的基础上再针对广州市的实际情况具体细化相关内容。

3、人员要求

从持证上岗、意识知识、仪容举止、语言规范等方面规定了工作人员的相关要求，人员资质条件引用了GB/T 24441

《殡葬服务从业人员资质条件》国家标准的相关规定，并以附录形式给出了礼仪人员仪表仪容、行为举止及服务用语的具体要求。

4、设施设备要求

规定了告别厅、休息室配置设施设备、所需用品的配备和检查维护的要求。

5、环境和安全要求

规定了告别服务场所的卫生要求、清洁消毒，以及礼仪人员的个人防护要求等，参照了GB 19053《殡仪场所致病菌安全限值》的相关规定。

6、遗体告别服务要求

(1) 遗体告别仪式

规定了遗体告别仪式的步骤流程、具体要求和相关单据等，根据目前广州市的实际情况在MZ/T 020《遗体告别服务》基础上细化和优化了操作环节的相关内容。

(2) 仪式结束后续工作

规定了告别仪式结束后对场地的卫生清洁和消毒工作要求。

(3) 应急处理

规定了遗体告别应急预案制定、应急培训及演练，现场发生骚乱、纠纷、斗殴、火灾、丧属突发昏厥等情况的应急处理要求，按广州市实际情况增加的内容。

7、服务评价与改进

作为服务要求的验证环节，规定了服务满意度评价、服务投诉处理以及服务持续改进的要求，其中，投诉处理按GB/T 17242《投诉处理指南》中的相关程序进行。

8、附录

附录A：礼仪人员仪表仪容、行为举止及服务用语

五、与相关现行法律法规和国家标准、行业标准及地方标准的关系

本标准与国家现行有关法律法规保持一致，根据《殡葬管理条例》《广州市殡葬管理规定(2021修正)》及相关国家和行业标准，结合广州地方实际情况制定。

目前，殡葬领域的国家和行业标准主要对殡葬行业的基础术语、人员资质、服务机构、服务分类、接待服务、满意度评价等提出基础性要求，缺少具体服务规范方面的标准，或者具体的服务环节流程及要求不够细化，本标准的制定则弥补了这些具体内容的缺失，内容更全面并具有地方特色。

已经发布的相关国家和行业标准主要包括：

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》

GB/T 26374 《接运遗体服务》

MZ/T 017 《殡葬服务术语》

MZ/T 018 《殡仪接待服务》

MZ/T 020 《遗体告别服务》

MZ/T 046 《殡葬服务项目分类》

MZ/T 047 《殡葬代理机构服务规范》

MZ/T 048 《殡葬服务满意度评价》

六、重大分歧意见的处理经过、结果和依据

无重大分歧意见。

七、贯彻标准的要求和措施建议

（一）组织标准实施单位，开展多种形式的宣传工作，对标准的条款内容进行宣贯；

（二）按照标准要求，对相关人员进行服务规范培训；

（三）对标准执行进行监督检查，确保标准有效实施；

（四）定期收集标准执行情况及实施成效；

（五）及时对标准适用性和有效性进行评估，根据实际情况提出修订建议。