

团 体 标 准

T/CSCA1200 xx -2020

人文追思服务认证要求

Requirements for service certification of xx

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。

2020- xx - xx 发布

2020- xx - xx 实施

上海市认证协会 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务要求	2
4.1 白事咨询	2
4.2 业务洽谈（接待）	3
4.3 遗体入馆	4
4.4 遗体服务	4
4.5 场景布置	6
4.6 礼厅服务	7
4.7 出殡送灵	8
4.8 答谢宴	8
4.9 骨灰领取	9
4.10 特需服务	9
5 管理要求	11
5.1 通用要求	12
5.2 特定要求	12
6 服务认证评价	15
6.1 认证准则	15
6.2 认证模式	15
6.3 认证结果	16
附录 A（规范性） 人文追思服务要求测评工具	17
附录 B（规范性） 人文追思服务管理要求审核工具	29

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的责任。

本文件由上海市认证协会提出并归口管理。

本文件由上海市认证协会发布。

本文件起草单位：上海市龙华殡仪馆、上海质量体系审核中心、上海市民政局殡葬管理处、上海市殡葬服务中心、上海市殡葬行业协会、上海市认证协会

本文件主要起草人：张丽芬、许宾、黄一飞、程坚、奚士英、何兆珉、谢静、徐文杰、温旭飞、王荣华、乔征、金伟、王红梅、何瑜萍、车洪丽、林漪、李疆、王刚、欧庆、赵勇、吴斌、董臻峥、周晓君、张君威、周琦、林顺、韩莉娟

人文追思服务认证要求

1 范围

本文件规定了人文追思服务认证的规范性要求，包括服务要求涉及的白事咨询、业务洽谈（接待）、遗体入馆、遗体服务、场景布置、礼厅服务、出殡送灵、答谢宴、骨灰领取、特需服务；管理要求涉及的通用要求和特定要求，以及服务认证涉及的认证准则、认证模式和认证结果等内容。

本文件适用于人文追思服务认证活动，也适用于人文追思服务组织规范其服务活动。

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的必不可少的条款。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 28222-2011 服务标准编写通则

GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志

GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

MZ/T 017 殡葬服务术语

RB/T 314-2017 合格评定 服务认证模式选择与应用指南

3 术语和定义

GB/T 28222、MZ/T 017界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务 service

服务提供者与顾客接触过程中所产生的一系列活动的过程及其结果，其结果通常是无形的。

[来源：GB/T 28222-2011， 3.1]

3.2

丧事承办人 funeral undertaker

委托殡葬服务机构办理丧葬事宜的组织或个人。

[来源：MZ/T 017-2011， 2.4.1]

3.3

服务认证 service certification

运用合格评定技术对服务提供者的服务及管理是否达到相关要求提供有关的第三方证明。

[来源：RB/T 314-2017， 3.9]

3.4

白事咨询服务 consult service on funeral and interment

通过电话、网络、面谈等多种途径解答有关殡葬问题的服务。

3.5

遗体接运服务 service of corpse receiving

提供到指定地点接运遗体的服务。

[来源：MZ/T 017-2011， 6.1]

3.6

遗体服务 body (corpse) to deal with

对遗体进行的防腐、保存、沐浴、更衣、化妆等服务。

3.7

司仪服务 emcee service

T/CSCA1200 xx -2020

为殡葬仪式提供殡仪宾客接待以及殡葬典礼时主持程序进行的服务。

3.8

场景布置 ceremony hall layout

根据策划方案对殡葬活动的形式、内容、流程进行提前的准备和布置。

3.9

瞻仰棺 coffin for looking

供人们瞻仰逝者遗容的透明或半透明殡殓罩。

[来源: MZ/T 017-2011, 3.2.4]

3.10

卫生棺 coffin for cremation

供逝者进行火化的环保棺材。

[来源: MZ/T 017-2011, 3.2.5]

3.11

答谢宴 appreciation dinner

为治丧群体准备具有丧葬习俗的宴席及相关餐饮服务。

3.12

特需服务 characteristic service

治丧过程中的个性化或特殊服务。

3.13

窗口服务质量满意 satisfaction rate of service quality

服务对象对窗口服务的满意程度,指服务对象评价“满意”和“较满意”占全调查样本的比例。

3.14

千元治丧套餐 discount package

殡仪馆在为丧事承办人提供的总价在一千元以内的保底惠民套餐。

3.15

电子钥匙 electronic ID card

殡葬中介接受上海市殡葬协会培训后,获得的用于证明其提供殡殓服务委托资质的电子身份卡。

4 服务要求

4.1 白事咨询

4.1.1 业务咨询服务

应为有需求的丧事承办人提供专业的丧事办理咨询服务,内容包括:

- a) 提供24小时热线电话咨询;
- b) 提供现场业务咨询服务。

4.1.2 信息登记服务

4.1.2.1 应指导丧事承办人填写殡仪馆殡殓申请书,并根据丧事承办人提供殡葬相关证明及殡仪馆殡殓申请书信息,在电脑系统中登记录入。

4.1.2.2 丧事承办人委托代理公司办理的,应由代理公司业务人员陪同丧事承办人来馆办理。代理公司的业务人员,应出示其本人业务办理的电子卡及代理公司与丧事承办人签署的《代理委托书》,在电脑系统中输入《代理委托书》合同号,并刷代理人电子卡进行登记。

4.1.2.3 应查验收取的相关死亡证明及有效身份证明,包括:

- a) 丧事承办人应提供《居民死亡医学证明书》《居民死亡推断书》《居民死亡确认书》之一,以及丧事承办人有效身份证明原件;
- b) 非正常死亡遗体,丧事承办人应提供警方开具的《居民死亡确认书》原件办理;
- c) 丧事承办人应提供其本人有效身份证明原件;
- d) 办理交通事故过世遗体的,应提供《交通事故遗体处理通知书》原件;

e) 办理无直系亲属的（无名遗体、救助站遗体），经办人应凭《居民死亡医学证明书》《居民死亡推断书》《居民死亡确认书》之一的原件、经办人的有效身份证明原件及申请遗体处理方开具的介绍信；

f) 骨灰或遗像等非遗体形式举行告别会的，丧事承办人应提供死者《火化证明》原件；

g) 遗体捐献后，前来办理告别仪式的，丧事承办人应提供《遗体捐献证明》《遗体接收方的遗体接受证明》原件；

h) 办理遗体土葬的，丧事承办人应提供《遗体埋葬证明》，同时提供《居民死亡医学证明书》《居民死亡推断书》《居民死亡确认书》其中之一；

i) 执行犯应由法院提供开具的《判决书》《收尸通知书》进行登记；

j) 丧事承办人委托代理公司办理的，应出示其本人业务办理的电子卡及代理公司与丧事承办人签署的《代理委托书》。

4.1.3 接灵预定服务

向丧事承办人介绍接灵车辆的类型及收费标准，提供遗体接灵服务的24小时热线预约。

4.2 业务洽谈（接待）

4.2.1 应主动了解丧事承办人的基本情况与治丧需求，包括询问：

a) 逝者本人情况、个人喜好、信仰；

b) 丧事承办人大殓日期及参会人数；

c) 是否有特别治丧需求。

4.2.2 应向丧事承办人介绍殡殓服务流程，包括但不限于：

a) 殡殓业务一般流程、注意事项、礼仪习俗；

b) 各环节可提供的服务内容和收费标准；

c) 告别仪式一般流程及礼厅布置方案。

4.2.3 应根据丧事承办人的治丧需求进行服务项目预定。

4.2.3.1 预定基本服务项目，包括：

a) 如遗体尚未进馆，预定遗体接灵服务；

b) 应根据丧事承办人确定的大殓日期、参会人数、宗教信仰、布置要求预定礼厅；

c) 应根据预定礼厅的日期确定遗体保存方式和收费标准；

d) 预定火化炉的类型；

e) 如有骨灰寄存需求，可提供公墓的咨询及骨灰寄存服务。

4.2.3.2 预定延伸服务项目，包括但不限于：

a) 预定遗体化妆的类型；

b) 提供礼厅司仪服务，提供大殓当日礼厅司仪主持及流程引导；

c) 提供礼仪出殡服务或仪仗队出殡送灵服务；

d) 提供礼厅内摄影摄像服务，以及遗像修片放大服务；

e) 提供视频制作及剪辑合成服务；

f) 提供多种车型的大巴租用服务；

g) 提供礼厅内钢琴弦乐演奏服务，以及出殡管弦乐队吹奏服务；

h) 提供殡仪馆酒家答谢宴多种套餐的预定服务；

i) 因个性化丧事而产生的其他服务，应商议服务流程及收费标准。

4.2.4 应根据丧事承办人的治丧需求进行商品项目预定。

4.2.4.1 根据丧事承办人实际需求，预定各类殡葬用品，包括但不限于多种款式卫生棺、骨灰盒、寿衣、随葬品、答谢礼、殡葬小商品。

4.2.4.2 预定场景布置内容，包括但不限于精裱挽幛、鲜花花篮及挽联、遗体铺花、遗体围花、遗像祭坛、其他场景布置内容。

4.2.4.3 提供灵车扎花服务，可根据家属要求提供各类灵车扎花。

4.2.5 费用结算

应与丧事承办人确定服务项目并结算相关费用。包括以下内容：

- a) 应在电脑系统中完成预订后，打印生成殡仪馆殡殓服务委托书，与丧事承办人再次确认后签字；
- b) 应根据需求选择殡葬服务商品内容生成殡仪馆遗体更衣/进厅单交于丧事承办人；
- c) 应根据需求选择大殓礼厅的，打印生成殡仪馆订厅单交于丧事承办人；
- d) 应根据需求预订丧宴的，打印生成答谢宴预订单交于丧事承办人并告知其用处；
- e) 应根据需求预订单独停灵单殓停灵服务的，打印生成殡仪馆单独停灵服务单请丧事承办人签字确认，并将客户联交于丧事承办人告知其用处（探视遗体时出示）；
- f) 丧事承办人开具相关殡葬证明后，由业务洽谈员陪同（或丧事承办人）持殡仪馆单独停灵服务单至业务总台进行信息及收费确认；
- g) 收取丧事承办人提供的《居民死亡殡葬证明》原件、殡殓服务申请单等规定文件；
- h) 向丧事承办人出具《遗体火化证明》《领灰证》等凭证；
- i) 由业务洽谈员陪同丧事承办人至收银台结算费用，并开具相关发票；
- j) 丧事承办人预定的服务项目发生变更的，应按变更后的价格进行结算。

4.2.6 信息保密

殡仪服务机构未经当事人同意，不应公开或泄露其相关信息。接待人员与家属沟通时应在适宜的场所进行，确保谈话私密性。应进行服务档案的收集整理，并按规定的时限归档。

4.3 遗体入馆

4.3.1 遗体接运服务

4.3.1.1 根据《接灵单》预定的时间、车型至指定地点接运遗体。包括：

a) 接运时有家属在场的情况：

工作前征得家属同意，检查遗体是否完好，核对遗体接灵单、遗物无误后，请家属签字确认。装殓遗体应做到轻抬轻放，体现尊重逝者的人文情怀。

b) 接运时无家属在场的情况：

检查遗体是否完好，核对遗体识别卡与遗体接灵单信息是否一致、核对遗物无误后，请医院、养老院管理人员交接签字确认。装殓遗体应做到轻抬轻放，体现尊重逝者的人文情怀。

4.3.1.2 应将遗体安全接运回馆，与遗体验收岗位工作人员核对交接。

4.3.1.3 应每日清洗车辆，做好消毒工作。

4.3.2 遗体验收

4.3.2.1 一般遗体的验收

遗体接收人员应与遗体接运人员进行遗体的交接核对，包括：

- a) 殡仪馆出具的遗体接灵单、遗体识别牌、遗体手腕牌；
- b) 如接运地点为医院或养老院的，还应核对医院或养老院提供的遗体识别卡；
- c) 检查遗体是否有随身物品；
- d) 应对遗体质量进行初步的验收确认；
- e) 如有异常情况，经接收方与丧事承办人确认无误后方能予以接收；
- f) 应为遗体拍摄全身、半身照片，实行信息保存；
- g) 应将验收完成的遗体根据保存方式的不同进行分流。

4.3.2.2 非正常死亡遗体的验收

殡仪服务机构应负责非正常死亡遗体的接运及保存。非正常死亡遗体接运入馆后，仅对遗体进行冷藏保存服务，待公安机关确认后归入正常业务环节。

4.4 遗体服务

4.4.1 遗体保持

4.4.1.1 药剂防腐

通过向遗体注射药剂以达到防腐效果，包括应：

- a) 根据遗体质量与保存时间，使用不同剂量的防腐液和操作方法；
- b) 用药棉在注射孔周围进行擦拭，对操作部位进行清洁与消毒，保证无对环境及人体有害的污渍和液体残留；
- c) 将遗体停放至停灵区，待安置人员接收；
- d) 定期巡视已药剂防腐遗体，观察遗体质量。

4.4.1.2 冷藏保存

通过低温保存以达到防腐效果，包括应：

- a) 对遗体进行清洁整理；
- b) 移交安置人员接收，等待进入冰箱保存。

4.4.1.3 化学品与废弃物的处理

妥善处理使用过的器械与防腐液，包括应：

- a) 设有防腐器械废弃物固定存放点，并由专门医疗废弃物处理机构定期回收处理；
- b) 利用清水对防腐液进行稀释处理。通过专用管道排入三级沉淀池，并进行臭氧消毒。

4.4.2 遗体安置

遗体安置过程中应尊重逝者尊严、民族习俗与宗教信仰，做到文明操作。

4.4.2.1 遗体安置进冰箱

当遗体进入冰箱保存时，应遵循以下步骤：

- a) 核对殡仪馆出具的遗体手腕牌、接灵单、遗体识别牌，与医院或养老院出具的遗体识别卡（如有）的信息是否一致；
- b) 将遗体衣裤整理整齐，四肢及头部摆正，封闭包尸袋。

4.4.2.2 遗体安置出冰箱

当遗体从冰箱中取出时，应遵循以下步骤：

- a) 根据大殓日期从冰箱中移出遗体；
- b) 安排遗体养护人员实施巡查，监控遗体质量；
- c) 按照礼厅班次将遗体安置于更衣区域；
- d) 做好冰箱区和遗体停放区的卫生消毒工作。

4.4.3 化妆整容

4.4.3.1 一般化妆

化妆工作人员应负责当日殡殓的遗体常规或特殊要求的化妆工作。应包括：

- a) 调整遗容，做到对称性、完整性、自然、安详；
- b) 根据遗体的性别、年龄、肤色情况调配与之相配的色彩进行化妆；
- c) 根据遗体实际情况复位调整、化妆；
- d) 在大殓前需要补妆时，进厅进行跟踪补妆。

4.4.3.2 特殊化妆

应由具备资质的化妆整容师负责特殊遗体的化妆整容或提供解决家属特殊要求的，包括但不限于：

- a) 应在化妆操作完毕后对操作场地进行清洁与消毒工作；
- b) 遗体整容操作结束后，整容工具应及时进行清洗消毒，可采用擦拭、浸泡等方法进行清洗。并用紫外线照射、消毒剂浸泡等方式进行消毒。

4.4.3.3 化妆后清洁

遗体化妆完成后应进行后续清洁，包括：

- a) 在化妆操作完毕后对操作场地进行清洁与消毒工作；
- b) 遗体整容操作结束后，整容工具应及时进行清洗消毒，可采用擦拭、浸泡等方法进行清洗。并用紫外线照射、消毒剂浸泡等方式进行消毒。

4.4.3.4 工作人员的个人防护

接触遗体应注意个人防护，包括：

T/CSCA1200 xx -2020

a) 对每具遗体整容操作后应洗手一次，洗手方法应按世界卫生组织推荐的六步洗手法执行，洗手后方可进行后续遗体整容。遗体整容人员在脱去防护服和手套之后，双手应立即进行清洗、消毒；

b) 遗体化妆人员脱下的口罩、手套、隔离服等，能够继续使用的应作消毒处理，不可重复使用的应进行集中处理。

4.4.3.5 污物处理

应在遗体整容操作结束后，将操作过程中产生的感染性废物（能传播感染性疾病的废物）和病理性废物（防腐化妆过程中产生的人体废弃物）丢弃至黄色医疗废弃物专用包装袋内。损伤性废弃物（能够刺伤或者割伤人体的废弃的医用锐器）应丢弃至黄色医疗废弃物专用锐器盒内，统一回收，由专业医疗废物机构统一处理。

4.4.3.6 室内空气消毒

应在遗体整容操作完成后，将整容室空气用紫外灯消毒，或其他有效方法进行消毒。

4.4.4 遗体养护

4.4.4.1 应进行遗体质量巡视。包括：

- a) 保持遗体面部及口鼻腔的清洁；
- b) 根据存放时间或遗体腐败程度对遗体采取防腐补救措施。

4.4.4.2 特殊遗体需要修复的，工作人员应：

- a) 负责进馆遗体破损的检查及修复价格的核定；
- b) 与有特殊需求的家属进行信息确认，确定操作过程的特殊要求。

4.4.5 遗体更衣

4.4.5.1 应核对遗体信息及服务项目，检验更换衣物的数量、种类。

4.4.5.2 应按照更衣操作规范为遗体进行更衣操作。做到轻抬轻放。并将换下的衣服放入对应衣物袋内。应将遗体领口、袖口、裤口整理整齐，保证逝者尊严与隐私。

4.4.5.3 应根据预定项目领取相应的包装箱，并将遗体放置到对应的包装箱内。

4.4.5.4 更衣完成后，根据预定项目不使用包装箱的，应使用包尸袋与垫板，将包尸袋展平于垫板上，并将遗体转移至包尸袋上方。

4.4.5.5 在更衣中发现遗体上未被发现的遗物，要立即通知总台联系家属取走。

4.4.5.6 应在更衣结束后保持操作场地的整洁，并做好消毒工作。

4.4.6 遗体质检

4.4.6.1 应核对检查遗体单据是否齐全，信息是否一致。

4.4.6.2 应检查更衣、化妆质量，发现问题责令整改。包括：

- a) 遗体是否安置端正，衣帽是否穿戴整齐；
- b) 遗容是否安详，化妆是否均匀、协调，口眼是否闭合；
- c) 核对服务项目信息是否一致；
- d) 督促当班人员盖好棺盖，将遗体推至指定区域。

4.4.7 遗体质检

4.4.7.1 应核对进厅遗体信息是否一致，包括但不限于：

- a) 遗体随身识别与资料是否相符；
- b) 遗体进厅班次是否与实际相符；
- c) 遗体是否有随身物品。

4.4.7.2 应根据业务项目具体要求，提前将遗体铺花铺放完毕。

4.4.7.3 应将确认后的遗体推至准备室。

4.5 场景布置

4.5.1 花艺

4.5.1.1 应按照操作规范，提前布置鲜花祭坛，隔天对鲜花祭坛所使用鲜花进行更换重新整理布置。

应按照业务项目具体要求，制作花墙，确保花墙达到预期效果，如遇丧事承办人提出意见及时修改完善。

4.5.1.2 围花

应根据业务项目具体要求与当天班次情况，在追思仪式开始前将围花布置完毕。

4.5.1.3 鲜花花篮

应根据业务项目具体要求提前将花篮制作完毕，然后依班次实际情况提前摆放好预定花篮，并悬挂挽联。

4.5.2 提供挽幛、挽幅服务

4.5.2.1 应根据丧事承办人对逝者的实际情况，选定用于礼厅使用的挽幛挽幅。

4.5.2.2 应根据业务项目所选定的模式样本字体进行书写。

4.5.3 挽联书写服务

4.5.3.1 应根据家属所提供的名单书写挽联。

4.5.3.2 应对有特殊治丧要求的家属或重大丧事，根据其要求提前书写。

4.5.4 多媒体播放服务

4.5.4.1 治丧门贴

应根据业务项目要求，提前制作治丧门贴。于规定时间使用厅外电子屏幕进行播放。应做到，但不限于：

- a) 核对当前班次使用文件；
- b) 对音响、功放、话筒、DVD 以及备用设备进行检查并调试适中。

4.5.4.2 人生小电影

应根据丧事承办人具体要求，提前制作人生小电影，并按约定时间播放使用。

4.5.4.3 摄影摄像

如丧事承办人预定了摄影摄像服务，工作人员应：

- a) 根据规定时间提前到达礼厅，与丧事承办人协调沟通具体过程；
- b) 在拍摄过程中对悼念仪式的整体过程拍摄到位；
- c) 在拍摄完毕后，与丧事承办人约定具体制作要求与领取时间。

4.6 礼厅服务

4.6.1 班前准备

4.6.1.1 应根据班组长的礼厅排班分配，了解当日业务情况；根据“殡仪系统”领取所需相关殡仪服务用品并核对查看，如有问题及时通知相关班组协调改进。

4.6.1.2 应提前到达当天负责礼厅，检查礼厅设施、设备、环境卫生及礼厅布置情况，如有问题应及时申报并填写相关单据。

4.6.2 流程引导

4.6.2.1 应提前至礼厅门口迎候家属。

4.6.2.2 家属进厅后，应向家属主动介绍自己、收取订厅单并核实信息，应确认丧事承办人身份信息。

4.6.2.3 殡仪服务员应主动与丧事承办人沟通，了解丧事承办人服务需求，确认服务内容签署相关单据。遗体告别服务方案的制订应体现科学、合理、人性、文明、安全的原则，在满足丧事承办人基本需求的前提下，尽可能满足其个性化需求。

4.6.2.4 沟通完成后，应根据家属要求介绍悼念仪式的流程，确认司仪、致辞环节。

4.6.3 遗体确认

4.6.3.1 悼念仪式开始前，服务人员应带领丧事承办人确认遗体情况。

4.6.3.2 服务人员应主动与家属确认商品信息，如卫生棺等。

4.6.3.3 与家属确认化妆情况，如需补妆应及时与相关班组协调。

4.6.3.4 完成遗体确认，应引导家属返回礼厅等待悼念仪式开始。

4.6.3.5 在举行悼念仪式前，应引导参加告别仪式人员有序就位。

T/CSCA1200 xx -2020

4.6.4 悼念仪式

- 4.6.4.1 在举行悼念仪式前，应引导参加悼念仪式人员有序就位。
- 4.6.4.2 司仪应提示参加悼念仪式人员关闭通信设备或将通信设备置于静音状态并保持会场庄严、肃穆。
- 4.6.4.3 司仪应请家属接灵，与司仪一同将逝者请入瞻仰棺。
- 4.6.4.4 应按照丧事承办人要求举行告别仪式。

4.6.5 陪同服务

- 4.6.5.1 应按照丧事承办人所需服务内容完成陪同送灵出殡。
- 4.6.5.2 应由服务人员引导陪同“跨火”或送至殡仪馆酒家等。
- 4.6.5.3 应完成陪同服务后方可离开。

4.7 出殡送灵

4.7.1 盖棺

- 4.7.1.1 盖棺人员应根据调度安排进入相应礼厅。
- 4.7.1.2 应根据服务项目信息检查卫生棺棺盖。
- 4.7.1.3 进入礼厅封棺，应引导家属完成封钉。

4.7.2 出厅

- 4.7.2.1 完成封钉后，应将卫生棺移至出殡指定区域，并通知出殡车辆到位。
- 4.7.2.2 应抬运卫生棺至指定出殡车辆。

4.7.3 抬灵

- 4.7.3.1 应提前准备出殡用具。
- 4.7.3.2 根据调度安排，抬棺人员应提前列队到达指定出殡区域等待家属。
- 4.7.3.3 检验相关单据无误后，应提前告知家属出殡准备后进行出殡仪式。
- 4.7.3.4 出殡人员抬棺进入相应的车辆后，列队回到出殡准备区域准备接待下一家家属。

4.8 答谢宴

4.8.1 班前准备

- 4.8.1.1 应根据班组长的就餐服务人员安排表，了解所在就餐区域及当日业务情况，根据当日业务需求准备所需的餐饮服务用品，如有问题及时通知班组协调改进。
- 4.8.1.2 检查餐具卫生状况，按标准摆台。
- 4.8.1.3 提前到达就餐区域做好服务前的准备工作包括但不限于：检查就餐区域设施、设备、环境卫生，核对任务清单、酒水清单，如有问题及时通知班组协调。

4.8.2 遗像安置

- 4.8.2.1 接待员工应提前在酒家门口迎接家属，并与丧事承办人确认逝者姓名，指引家属到达就餐区域。
- 4.8.2.2 服务员工询问丧事承办人宗教信仰、民族习惯，符合遗像安置条件下，尊重其个人需求。
- 4.8.2.3 检查遗像安置稳固性。
- 4.8.2.4 引导家属向遗像敬献新鲜贡品。

4.8.3 就餐服务

- 4.8.3.1 家属进入就餐区域后，主动和家属介绍自己，核对丧事承办人信息及就餐标准，如遇丧事承办人对菜品有特殊需求及时和厨房间协调。
- 4.8.3.2 服务人员指引丧事承办人安置遗像到指定就餐位置，之后协助丧事承办人招待家属入座。
- 4.8.3.3 协助丧事承办人招待家属入座后询问丧事承办人是否可以上菜，上菜顺序以冷菜为前热菜在后。
- 4.8.3.4 与丧事承办人沟通完成后，通知后厨准备菜品，确认上菜时间。

- 4.8.3.5 就餐过程中服务人员应及时巡台，保持礼貌大方，对就餐家属的需求及时回应，如遇特殊问题应及时通知班组进行协调处理。
- 4.8.3.6 上菜过程做到端平走稳，注意卫生，确认就餐人员位置，以防送错。
- 4.8.3.7 就餐过程中及时更换餐碟及撤盘，保持台面整洁有序。
- 4.8.3.8 就餐结束后询问丧事承办人是否有符合条件需要退还的酒水，主动帮助收集符合条件需退还的酒水并询问其是否有其他需求，在征得丧事承办人同意后，陪同丧事承办人至帐台核实就餐费用及所用物品清单进行结账，并开具相应发票。
- 4.8.3.9 询问丧事承办人对餐食和服务是否满意，填写客户意见征询表。
- 4.8.3.10 就餐家属离座后，征得同意后可以撤台工作。
- 4.8.3.11 撤台工作完成后进行卫生工作，保持餐厅环境干净卫生。

4.9 骨灰领取

4.9.1 临时保管

- 4.9.1.1 骨灰临时保管格应牢固安全，达到防火、防潮、防蛀、防盗的基本要求。阁位内部空间应能容纳标准型保管骨灰装具；阁位编号的编排应合理、有序、字迹清洗，方便查找。
- 4.9.1.2 检查骨灰装具尺寸规格应符合阁位内部空间；骨灰装具的材质不应为易碎、易开裂、易散架、易腐烂材料。
- 4.9.1.3 应仔细核查相应骨灰信息。

4.9.2 装灰服务

- 4.9.2.1 丧事承办人来到装灰窗口时，应立即起身，主动相迎，用语规范。
- 4.9.2.2 应收取丧事承办人相关装灰证件并进行核对工作。
- 4.9.2.3 应与丧事承办人核对逝者相关信息，并主动帮助丧事承办人做收尾工作。
- 4.9.2.4 应及时归档相关装灰证件。

4.9.3 装灰特殊事件管理

4.9.3.1 遗失领灰证

《领灰证》是领取骨灰的唯一凭证，若遗失，丧事承办人需提供以下资料和证件：

- a) 丧事承办人有效身份证件（如是委托中介代理公司办理的，另需提供其公司的情况说明）；
- b) 逝者户籍信息（查看逝者户口簿原件或逝者户籍证明原件）；
- c) 在领灰处窗口领取并填写《遗失〈领灰证〉原件领取骨灰申请单》。

4.9.3.2 执行犯骨灰领取

家属应凭借法院送达的《领取骨灰通知书》，至业务总台办理手续后，凭借《领灰证》方能领取。

4.10 特需服务

4.10.1 上门服务

上门服务人员应：

- a) 按照有关指示，负责上门办理殡殓业务，严守操作程序；
- b) 查验办理手续所需相关材料、并收取相关证明材料；
- c) 根据丧事承办人的需求，介绍推荐殡殓服务项目及商品；
- d) 应协助丧事承办人做收尾工作、开具相应单据，并协助丧事承办人费用结算。

4.10.2 3D 打印服务

4.10.2.1 业务接待与受理

家属有 3D 打印需求的，应由专职人员：

- a) 负责接待丧事承办人，并鉴定遗体受损情况后提出合理建议，协商修复方案；
- b) 向丧事承办人介绍 3D 打印业务流程、工序及效果；

T/CSCA1200 xx -2020

c) 收集遗体修复所需要的图片素材以及遗体相关信息，并协助丧事承办人填写《遗体修复授权书》《遗体修复服务委托受理单》《遗体损伤情况表》。

4.10.2.2 业务派单与联络

应由专职人员根据《特殊整容联系工单》填写《3D打印联系工单》，并与丧事承办人建立沟通与反馈渠道。

4.10.2.3 损伤鉴定

应由工作人员做好遗体损伤的鉴定工作，包括：

- a) 鉴定遗体受损情况，提出合理建议，与丧事承办人共同协商修复方案，判断修复程序及核算修复价格；
- b) 负责填写《遗体损伤情况表》及损伤部位的图片信息并递交3D打印工作室交接；
- c) 对遗体做好防腐保存、创口护理等工作，配合工作室人像建模等工作。

4.10.2.4 人像建模

应由专业人员做好遗体的人像建模工作，包括：

- a) 根据《3D打印联系工单》确认资料、安排建模工程师进行计算机人像数字建模、反馈建模工程师要求；
- b) 在人像建模完成后，生成人像图片及动画视频格式文件进行保存。由专职人员递交丧事承办人进行确认，并根据丧事承办人反馈意见进行修改，直至满意并签署确认单。

4.10.2.5 打印成型

应根据丧事承办人确认单，安排模型打印，打印完成后移交于专职人员；如遇丧事承办人需要对模型进行修改，应由专职人员将修改意见反馈工作室，以便后期修改。

4.10.2.6 遗体修复

应根据遗体实际情况，做好修复矫正工作，包括：

- a) 对遗体进行清洁和消毒，并对损伤部位进行缝合修复，矫正遗体体位；
- b) 完成遗体更衣入殓，由专职人员将打印模型于遗体进行安装对接；
- c) 根据遗体实际情况对模型进行色彩，位置局部的调整，达到预期效果；
- d) 根据要求由3D打印专职人员完成遗体修复相关工作。

4.10.3 故人沐浴服务

4.10.3.1 故人沐浴服务应根据服务要求核对信息是否一致，包括：

- a) 编号、姓名、性别、年龄；
- b) 应根据要求清点遗体物品。

4.10.3.2 应根据遗体实际情况稳固遗体位置，铺盖毛巾。

4.10.3.3 应根据要求喷洒灭菌剂（检查全身状况）；检查时如腹部有胀气，则评断是否需要抽吸。

4.10.3.4 应根据遗体实际情况填写遗体记录表。

4.10.3.5 应根据操作规范要求对遗体进行护理，包括：

- a) 对五官进行清洁并填塞（依次为眼、耳、鼻、口）；
- b) 对遗体进行剃须、修剪眉毛、修剪鼻毛；
- c) 对遗体头发进行冲洗护理，随后对遗体全身进行沐浴，并修剪指甲与趾甲；
- d) 根据操作规范擦干遗体后，为遗体更换衣服；
- e) 根据要求对遗体进行化妆服务，并入棺。

4.10.4 涉外服务

4.10.4.1 遗体出境应确认：

- a) 丧事承办人的有效身份证件、逝者家属的身份证明或委托人的身份证明；

- b) 逝者的身份证明、死亡证明、死亡公证书、使领馆文件；
- c) 境外遗体接收的详细地址、接收联系人及联系方式及遗体允许出境证明和《委托书》；
- d) 服务项目和结算费用。

4.10.4.2 遗体入境应确认：

- a) 殡殓服务委托方的身份、丧事承办人的身份证明或者代理人的身份证明；
- b) 逝者的有效护照、死亡地政府机构出具的死亡证明。必要时，查验死亡公证书（英文）；
- c) 遗体出发地的国家、城市、联系人及联系方式及遗体防腐证明、遗体入境证明、运输提单、委托书；
- d) 服务项目和结算费用。

4.10.5 单独停灵服务

应为有特殊停灵需求的丧事承办人提供用于单独存放遗体的单间，并可提供家属探视服务。包括应：

- a) 委派专人值守，接待来访家属，并做好相关身份验证与登记；
- b) 根据要求打印合同，告知家属注意事项，并签署服务合同；
- c) 根据要求核对并提供家属预定的祭奠服务用品；
- d) 根据操作规范调节好房间内各设施设备，并做好遗体信息登记；
- e) 做好巡查工作，保证各设施的正常运行；
- f) 根据要求对移出的遗体做好登记；
- g) 根据要求对使用完毕的单间进行检查和清理。

4.10.6 个性化丧事服务

4.10.6.1 布置个性化

应设立个性化丧事小组，组织会场策划方案，包括但不限于：

- a) 收集逝者信息，与家属沟通，制定布置策划方案；
- b) 与家属确定布置策划方案，整合馆内资源，落实具体策划布置工作；
- c) 在悼念仪式结束后评估总结仪式结果，事后做好资料收集整理工作，并总结分享。

4.10.6.2 流程个性化

应设立个性化丧事处理小组，订立个性化服务流程，包括但不限于：

- a) 与家属沟通悼念仪式流程，订立悼念仪式流程策划方案；
- b) 按流程策划方案，由司仪撰写相关稿件文本，与家属沟通确认；
- c) 在悼念仪式结束后评估总结仪式结果，事后做好资料收集整理工作，并总结分享。

4.10.6.3 综合个性化

应设立个性化丧事小组，组织策划方案，包括但不限于：

- a) 收集逝者信息，与家属沟通，制定策划方案；
- b) 按策划方案，整合馆内资源，制定《筹备节点对照表》，确定人员配置，明确各环节分工；
- c) 在悼念仪式结束后评估总结仪式结果，事后做好资料收集整理工作，并总结分享。

4.10.7 重大丧事服务

4.10.7.1 应设立重大丧事小组，组织策划方案；

4.10.7.2 应收集家属具体要求，与治丧委员会达成良好的沟通，制定策划方案；

4.10.7.3 应按策划方案，整合馆内资源，确定具体丧事活动流程；

4.10.7.4 应落实分配小组工作人员相关任务，并确保充足的后勤保障工作（丧事承办人群的秩序维护、事故应急措施等）；

4.10.7.5 应在悼念仪式结束后评估与总结仪式结果，事后做好资料收集整理工作，并总结分享经验及教训。

5 管理要求

5.1 通用要求

5.1.1 应建立质量管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性，应：

- a) 识别人文追思服务接触点，确定服务接触面，建立服务总蓝图；
- b) 针对业务洽谈和礼厅服务，建立服务子蓝图；
- c) 确定为确保服务提供所需的准则和方法；
- d) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供和交付的运作和监视，测量（适用时）和分析；
- e) 识别改进机遇并采取必要的措施，实现持续改进的目标。

5.1.2 针对所选择的任何影响服务符合要求的外部供方提供过程或服务，应确保对其实施控制，对此类外部供方提供过程或服务的控制类型和程度应在质量管理体系中加以规定。

注：人文追思质量管理体系可参照GB/T 19001标准要求。

特定要求

5.2.1 应建立包涵了治丧家属体验的服务要求的管理目标，包括但不限于：

- a) 窗口服务质量满意率 $\geq 95\%$ ；
- b) 服务收费项目公示率 100%；
- c) 千元治丧套餐 100%保障供应；
- d) 中介“电子钥匙”核验率 100%；
- e) 殡仪业务档案建档率 100%；
- f) 治丧家属投诉率 $\leq 0.1\%$ ；
- g) 投诉处理率 100%；
- h) 全年有责安全事故为 0。

5.2.2 应制定并实施人文追思服务设计和开发控制规划，包括但不限于：

- a) 通过信息获取手段，获得和分析逝者家属的治丧需求；
- b) 在各个层面开展创新意识培训，以发现服务开发的机遇；
- c) 建立殡仪服务相关人员的人才交流平台；
- d) 形成符合服务特点的管理模式，以发现设计开发的风险，确保不会偏离策划目标；
- e) 建立服务总蓝图和针对业务洽谈和礼厅服务的子蓝图，调整设计开发的内容，确保设计开发的结果与策划相一致。

5.2.3 应建立并实施人文追思服务环境及设施设备管理制度。

5.2.3.1 应提供庄严、肃穆、端庄、文明、安全的治丧环境。

5.2.3.2 殡仪馆应在业务大厅显著位置公示殡葬相关法律法规、殡葬收费标准、监督电话等内容。

5.2.3.3 殡仪馆的标识、标线应符合GB5768.2要求。

5.2.3.4 殡仪馆的无障碍设施应符合GB/T10001.9要求：

- a) 公共走道、户外通道等室内外地面的平坦防滑。户外井盖、排水盖无破损与地面高度保持一致；
- b) 建筑物进出口应设置无障碍设施通道，出入的礼厅、走道不设门槛，地面不应有高低，能够满足轮椅通行的需求。

5.2.3.5 应设置社会公众导视牌，包括但不限于：

- a) 禁止吸烟；
- b) 小心台阶；
- c) 垃圾分类；
- d) 保护环境、爱护绿化。

5.2.3.6 应在设施设备的明显位置配备标识，确保使用人能识别这些标识。当设施设备的状态发生改变时，应确认标识的准确性，包括：

- a) 各设施设备地上管线应设流向和颜色标识；
- b) 阀门应设开、关标识；
- c) 开关应设节能标识；

- d) 公共区域应设消防逃生指示标识。
- 5.2.3.7 应对殡葬设施与保养服务做好日常点检工作，确保殡葬设施完好。对于点检中发现的殡葬设施故障，应及时进行维修保养，包括但不限于修理、更新、替换；对于重要的殡葬设施，如空调、遗体冷冻柜等保养服务必要时需要维修人员“零”距离服务。
- 5.2.3.8 应根据国家及行业相关规定，制定特种设备安全管理要求。特种设备作业人员，应持证上岗，并保持证件的时效性。当特种设备发生故障时，应及时清除事故隐患。
- 5.2.4 应建立和实施完善的人力资源管理，确保人力资源提供的有效性和适宜性。
- 5.2.4.1 建立以提高职业技能水平和能力、工作责任心和工作热情为核心的激励机制。
- 5.2.4.2 建立并实施员工信息交流和满意度定期测评制度。
- 5.2.4.3 制定并明确各岗位工作职责，有计划地开展各岗位员工的入职培训、岗位知识培训、技能培训和继续教育等，或采取其他措施满足服务需求，新进人员、关键岗位员工培训参加率为100%；上岗员工应具备相应的技能资质和殡仪服务知识。
- 5.2.4.4 根据人文追思服务特点和范围，应配备遗体整容、遗体防腐、殡仪服务、遗体接运和其他服务人员。
- 5.2.4.5 各岗位员工应具有相应的殡仪服务知识，特殊岗位应具备有效的技能资质：
- 殡仪服务人员宜持有殡仪服务员上岗证；
 - 遗体接运员应持有道路客运汽车驾驶员资格证书；
 - 消防、食品安全管理人员应持有安全管理证书。
- 5.2.4.6 应建立并完善员工关怀体系，提高员工的服务意识和忠诚度，保障服务的持续提供：
- 应每年至少组织1次健康体检。如遇到健康特殊状况时，应及时给予关怀，发现患有传染性疾病的员工应立即停止其提供服务；
 - 患有传染性疾病的员工在治疗期结束后，经专业医疗机构复查无异常后，可回到原岗位工作或调整岗位；
 - 应加强组织文化建设，定期组织各类活动，及时送上问候与慰问。
- 5.2.5 应建立餐饮食品安全管理制度，确保餐食卫生和安全保障。
- 5.2.5.1 应建立并执行食品从业人员健康管理制度，在醒目位置公布健康信息。
- 5.2.5.2 建立并实施供应商选择、评价和甄选制度，按规定对货物进行验收。
- 5.2.5.3 应按规定进行食品储存，遵循先进、先出原则。
- 5.2.5.4 应按要求加工食品，明确半成品、成品放置位置，避免交叉污染。
- 5.2.5.5 按规定进行食品留样备查，食品的留样量应不少于125g。留样食品应使用清洁的专用容器和专用冷藏设施进行储存，储存温度应低于5℃，留样时间应不少于48小时。
- 5.2.5.6 分派菜肴、整理造型的工具使用前应清洗消毒。供餐过程中，应使用清洁的托盘等工具，避免从业人员的手部直接接触食品。
- 5.2.5.7 确保餐用具的提供符合卫生要求，应对餐用具建立消毒管理制度，严格执行“五过关”（一刮、二冲、三洗、四消毒、五保洁）程序。
- 5.2.5.8 餐厨垃圾处置应当符合法律、法规、规章的要求。餐厨垃圾应分类放置、及时清理，不得溢出废弃物存放设施。废弃物存放设施应及时清洁。
- 5.2.6 为确保殡仪馆正常运营，应根据管理方针，建立、健全内部控制体系。
- 5.2.6.1 组织内控体系的诊断与风险评估。
- 5.2.6.2 制定服务管理制度、人力资源管理制度、后勤保障制度、评价与改进制度等，对内控制度进行补充修订和完善。
- 5.2.6.3 应提供运营所需的人员配置，并确保其持续符合运营要求。
- 5.2.6.4 应根据运营环境的变化，调整并更新设施设备，并提供相适应的财务支持，确保服务提供在有效的硬件支持中实现。
- 5.2.7 应运用信息管理系统，包括但不限于：业务信息管理系统、档案管理系统、财务系统等，便于内部管理和信息公开。

T/CSCA1200 xx -2020

- 5.2.7.1 应在殡仪馆醒目位置公布服务管理信息，包括但不限于：服务人员，主要服务项目，收费标准。
- 5.2.7.2 信息公开途径应便于丧事承办人和相关人员查询和获得，包括但不限于：服务公开栏、微信公众号、电子公示屏。
- 5.2.7.3 应建立殡仪业务档案，档案内容包括但不限于：居民死亡证明文件、领灰证（存根联）、准许火化证、遗体火化证明、承办人身份证复印件。
- 5.2.7.4 殡仪馆应设立档案室，制定档案工作管理办法，配备专门的档案管理员负责收集、传递和贮存，确保信息的准确、完整和安全。
- 5.2.8 应建立并实施贯穿于人文追思服务全过程的安全和应急管理机制。
 - 5.2.8.1 应根据人文追思服务范围和特点，建立相应的安全管理制度，包括但不限于：
 - a) 安全责任制度；
 - b) 安全教育制度；
 - c) 安全检查制度；
 - d) 事故处理与报告制度；
 - e) 突发事件应急预案。
 - 5.2.8.2 应制订并实施安全操作规范和规程，覆盖服务提供过程中的所有设施、设备和环境。
 - 5.2.8.3 应通过定期的安全会议，对安全工作进行综合评估，沟通安全信息。
 - 5.2.8.4 应定期实施安全培训，确保员工安全技能的掌握并符合相应资质的要求。
 - 5.2.8.5 应急预案应涉及火灾；食物中毒；燃气泄漏；电梯突发故障；停电停水；公共卫生事件；自然灾害；遗体防腐剂及化学品泄漏事故；追悼仪式各类事故；殡仪馆酒家突发事件；电脑系统瘫痪等。
 - 5.2.8.6 应每年至少开展1次消防演练和应急预案演练，应在演练后，对应急预案的内容进行评价和调整。
 - 5.2.8.7 应建立安全事故报告与处理制度：
 - a) 当发生各种安全事故时，应当立即向馆领导报告；发生重伤以上事故时，必须在1小时内向上级单位和政府有关部门报告；
 - b) 发生事故后，做好事故现场保护工作；协助相关部门做好救护、调查、善后等工作。
 - 5.2.8.8 应实施并记录日常安全巡查的情况，每日至少4次；每周应至少1次对重点设施设备进行安全及消防巡查，并做记录。
- 5.2.9 应制定服务质量监督检查规定，保障窗口服务质量。
 - 5.2.9.1 应通过窗口服务质量测评、内部督查等评价形式，热线电话、监督电话、意见箱等信息收集方式，对服务过程中相关信息进行收集、统计和分析，根据分析结果，采取必要的纠正和预防措施，并对实施的措施有效性进行跟踪评价，以确保提供的服务持续满足要求。
 - 5.2.9.2 确定质量监督检查的范围和内容，建立内部督查机制，制定内部督查方案，建立内部督查队伍，由专门的人员定期检查，发现问题及时反馈及纠正。
 - 5.2.9.3 每年开展2次窗口服务质量测评，由第三方专业测评殡仪馆，通过现场抽查、问卷、电话回访等形式，对服务环境、服务设施、服务能力、服务规范等方面进行满意程度的调查，提升窗口服务质量水平。
- 5.2.10 应制定并实施窗口服务改进措施，有效提升服务水平。
 - 5.2.10.1 通过电话回访，了解家属在接受服务过程中的满意程度。在业务大堂、礼厅等公开监督电话、设意见箱，每天开箱，收集信息，接受群众监督。
 - 5.2.10.2 指定专门的部门和人员负责投诉处理，并保存投诉处理的相关信息，包括：
 - a) 公示投诉举报渠道；
 - b) 及时对投诉信息进行核实、处理和反馈；
 - c) 定期汇总和分析投诉信息，并采取必要的措施防止类似问题再发生。

6 服务认证评价

6.1 认证准则

6.1.1 服务要求测评准则

- 6.1.1.1 第4章给出的人文追思服务要求，其服务特性的测评应依据附录A表A.1给出的测评工具实施。
- 6.1.1.2 服务认证审查员基于表A.1实施人文追思服务要求（即服务特性）体验测评时：
- 表A.1是根据第4章的4.1至4.10要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分值为100分；
 - 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；
 - 测评内容除了b)情形外，给出基于李克特5点式量表的体验系数 α ，如下：
 - 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
 - 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；
 - 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；
 - 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；
 - 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。
 - 用表A.1中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评基础分；
 - 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数E，得出人文追思服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E = \{0, 1\}$ ，人文追思服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：
 - 评价期间，发生造成丧事承办人或相关人员伤亡的重大责任安全事故；
 - 近一年来，出现新闻媒体曝光或重大有责投诉的，且有负面社会影响力的事故。
- 6.1.1.3 在服务认证中，针对人文追思服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

6.1.2 管理要求审核准则

- 6.1.2.1 第5章给出的管理要求，应依据附录B表B.1给出的审核工具实施。审核应包括GB/T 19001标准要求的质量管理体系，以及本标准第5章规定的内容。
- 6.1.2.2 5.1是实施管理要求审核的基本条件，应在进入5.2审核前实施评审，做出符合性判断。
- 6.1.2.3 获得认可的认证机构颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织，由认证机构评估风险后决定是否免除其GB/T 19001标准要求的质量管理体系的评价。
- 6.1.2.4 人文追思服务管理要求的审核应采用管理体系审核的要求和方法。
- 6.1.2.5 人文追思服务管理特定要求的审核工具可参照GB/T 19004标准给出的成熟度模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法。表1给出了管理要求如何与成熟度水平相对应关系。
- 6.1.2.6 根据附录B表B.1给出的管理审核工具实施第5章管理要求的成熟度评价。

表1 管理成熟度水平通用模型

关键要素	管理成熟度水平				
	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度
特定要求	准则1 基本水平				准则1 最佳实践

6.2 认证模式

6.2.1 适用的服务认证模式

- 6.2.1.1 RB/T 314-2017中的5.2.2给出了可选的服务认证模式。
- 6.2.1.2 针对人文追思服务及其服务管理的特征，选择适用于其服务特性测评和管理要求审核活动的服务认证模式：
- 公开的服务特性检验，即模式A；
 - 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，即模式B；
 - 顾客调查（功能感知），即模式E；
 - 服务设计审核，即模式H；
 - 服务管理审核，即模式I。

6.2.1.3 人文追思服务认证方案中应给出适用的服务认证模式。

6.2.2 服务认证模式选用及其组合

6.2.2.1 根据人文追思服务的过程和能力，以及认证周期及其不同认证阶段，给出认证模式。

6.2.2.2 具有设计职责的人文追思服务的认证模式，应按照下列规则进行选用和组合：

- a) 初次认证：模式 A+模式 B+模式 E+模式 H+模式 I；
- b) 再认证：模式 A+模式 B+模式 E+模式 H+模式 I，模式 A+模式 E+模式 H+模式 I，或模式 B+模式 E+模式 H+模式 I；
- c) 保持认证（监督评价）：模式 B+模式 H+模式 I 和模式 A+模式 E+模式 I，或模式 B+模式 E+模式 I 和模式 A+模式 H+模式 I。

6.2.2.3 没有设计职责的人文追思服务的认证模式，应按照下列规则进行选用和组合：

- a) 初次认证：模式 A+模式 B+模式 E+模式 I；
- b) 再认证：模式 A+模式 B+模式 E+模式 I，模式 A+模式 E+模式 I，或模式 B+模式 E+模式 I；
- c) 保持认证（监督评价）：模式 B+模式 I 和模式 A+模式 E+模式 I，或模式 B+模式 E+模式 I 和模式 A+模式 I。

6.3 认证结果

人文追思服务认证结果分为通过、不通过。其中：

- a) 通过是指管理要求的审核达到 80 分（含）以上成熟度水平，且单项条款得分均不低于 60%；服务特性测评达到 85 分（含）以上；
- b) 不通过是指管理要求的审核低于 80 分成熟度水平，或服务特性测评低于 85 分。

附录 A
(规范性)
人文追思服务要求测评工具

表A.1给出了人文追思服务要求测评内容，由服务认证审查员实施。

表 A.1 人文追思服务要求测评工具

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系 数 ^a	评价 得分
1	4.1 白事咨询 (4.5)	4.1.1 业务咨询 服务 (1.0)	应为有需求的丧事承办人提供专业的丧事办理咨询服务，内容包括： a) 提供24小时热线电话咨询服务； b) 提供现场业务咨询服务。	1.0		
2		4.1.2 信息登记 服务 (2.5)	4.1.2.1 应指导丧事承办人填写《殡仪馆殓验申请书》。并根据丧事承办人提供殡葬相关证明及《殡仪馆殓验申请书》信息，在电脑系统中登记录入。	0.5		
3			4.1.2.2 丧事承办人委托代理公司办理的，应由代理公司业务人员陪同丧事承办人来馆办理。代理公司的业务人员，应出示其本人业务办理的电子卡及代理公司与丧事承办人签署的《代理委托书》，在电脑系统中输入《代理委托书》合同号，并刷代理人电子卡进行登记。	0.5		
4			4.1.2.3 应查验收取的相关死亡证明及有效身份证明，包括： a) 丧事承办人应提供《居民死亡医学证明书》《居民死亡推断书》《居民死亡确认书》之一，以及丧事承办人有效身份证明原件； b) 非正常死亡遗体，丧事承办人应提供警方开具的《居民死亡确认书》原件办理； c) 丧事承办人应提供其本人有效身份证明原件； d) 办理交通事故过世遗体的，应提供《交通事故遗体处理通知书》原件； e) 办理无直系亲属的（无名遗体、救助站遗体），经办人应凭《居民死亡医学证明书》《居民死亡推断书》《居民死亡确认书》之一的原件、经办人的有效身份证明原件及申请遗体处理方开具的介绍信； f) 骨灰或遗像等非遗体形式举行告别会的，丧事承办人应提供死者《火化证明》原件； g) 遗体捐献后，前来办理告别仪式的，丧事承办人应提供《遗体捐献证明》《遗体接收方的遗体接受证明》原件； h) 办理遗体土葬的，丧事承办人应提供《遗体埋葬证明》，同时提供《居民死亡医学证明书》《居民死亡推断书》《居民死亡确认书》其中之一； i) 执行犯应由法院提供开具的《判决书》《收尸通知书》进行登记； j) 丧事承办人委托代理公司办理的，应出示其本人业务办理的电子卡及代理公司与丧事承办人签署的《代理委托书》。	1.5		
5			4.1.3 接灵预定 服务 (1.0)	向丧事承办人介绍接灵车辆的类型及收费标准，提供遗体接灵服务的24小时热线预约。	1.0	

表 A.1 (续)

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系 数 α	评价 得分	
6	4.2 业务洽谈 (接待) (12.5)	4.2.1 询问基本情 况与治丧 需求 (2.0)	包括： a) 逝者本人情况、个人喜好、信仰； b) 丧事承办人大殓日期及参会人数； c) 是否有特别治丧需求。	2.0			
7		4.2.2 介绍殡殓服 务流程 (2.0)	包括但不限于： a) 殡殓业务一般流程、注意事项、礼仪习俗； b) 各环节可提供的服务内容和收费标准； c) 告别仪式一般流程及礼厅布置方案。	2.0			
8		4.2.3 服务项目 预定 (4.0)	4.2.3.1 预定基本服务项目，包括但不限于： a) 如遗体尚未进馆，预定遗体接灵服务； b) 应根据丧事承办人确定的大殓日期、参会人数、宗教信仰、布置要求预定礼厅； c) 应根据预定礼厅的日期确定遗体保存方式和收费标准； d) 预定火化炉的类型； e) 如有骨灰寄存需求，可提供公墓的咨询及骨灰寄存服务。	2.0			
9			4.2.3.2 预定延伸服务项目，包括但不限于： a) 预定遗体化妆的类型； b) 提供礼厅司仪服务，提供大殓当日礼厅司仪主持及流程引导； c) 提供礼仪出殡服务或仪仗队出殡送灵服务； d) 提供礼厅内摄影摄像服务，以及遗像修片放大服务； e) 提供视频制作及剪辑合成服务； f) 提供多种车型的大巴租用服务； g) 提供礼厅内钢琴弦乐演奏服务，以及出殡管弦乐队吹奏服务； h) 提供殡仪馆酒家答谢宴多种套餐的预定服务； i) 因个性化丧事而产生的其他服务，应商议服务流程及收费标准。	2.0			
10			4.2.4 商品项目 预定 (2.5)	4.2.4.1 根据丧事承办人实际需求，预定各类殡葬用品，包括但不限于多种款式卫生棺、骨灰盒、寿衣、随葬品、答谢礼、殡葬小商品。	1.0		
11				4.2.4.2 预定场景布置内容，包括但不限于：精裱挽幛、鲜花花篮及挽联、遗体铺花、遗体围花、遗像祭坛、其他场景布置内容。	1.0		
12		4.2.4.3 提供灵车扎花服务，可根据家属要求提供各类灵车扎花。		0.5			

表 A.1 (续)

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系 数 ^a	评价 得分
13		4.2.5 费用结算 (1.0)	应与丧事承办人确定服务项目并结算相关费用。包括以下内容： a) 在电脑系统中完成预订后，打印生成殡仪馆殡殓服务委托书，与丧事承办人再次确认后签字； b) 根据需求选择殡葬服务商品内容生成殡仪馆遗体更衣/进厅单交于丧事承办人； c) 根据需求选择大殓礼厅的，打印生成殡仪馆订厅单交于丧事承办人； d) 根据需求预订丧宴的，打印生成答谢宴预订单交于丧事承办人并告知其用处； e) 根据需求预订单单独停灵单殓停灵服务的，打印生成殡仪馆单独停灵服务单请丧事承办人签字确认，并将客户联交于丧事承办人告知其用处（探视遗体时出示）； f) 丧事承办人开具相关殡葬证明后，由业务洽谈员陪同（或丧事承办人）持殡仪馆单独停灵服务单至业务总台进行信息及收费确认； g) 收取丧事承办人提供的《居民死亡殡葬证明》原件、殡殓服务申请单等规定文件； h) 向丧事承办人出具《遗体火化证明》《领灰证》等凭证； i) 由业务洽谈员陪同丧事承办人至收银台结算费用，并开具相关发票； j) 丧事承办人预定的服务项目发生变更的，应按变更后的价格进行结算。	1.0		
14		4.2.6 信息保密 (1.0)	殡仪服务机构未经当事人同意，不应公开或泄露其相关信息。接待人员与家属沟通时应在适宜的场所进行，确保谈话私密性。应进行服务档案的收集整理，并按规定的时限归档。	1.0		
15	4.3 遗体入馆 (5.5)	4.3.1 遗体接运 服务 (2.5)	4.3.1.1 根据《接灵单》预定的时间、车型至指定地点接运遗体。包括： a) 接运时有家属在场的情况： 工作前征得家属同意，检查遗体是否完好，核对遗体接灵单、遗物无误后，请家属签字确认。装殓遗体应做到轻抬轻放，体现尊重逝者的人文情怀。 b) 接运时无家属在场的情况： 检查遗体是否完好，核对遗体识别卡与遗体接灵单信息是否一致、核对遗物无误后，请医院、养老院管理人员交接签字确认。装殓遗体应做到轻抬轻放，体现尊重逝者的人文情怀。	1.5		
16			4.3.1.2 应将遗体安全接运回馆，与遗体验收岗位工作人员核对交接。	0.5		
17			4.3.1.3 应每日清洗车辆，做好消毒工作。	0.5		

表 A.1 (续)

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系 数 α	评价 得分
18		4.3.2 遗体接收 (3.0)	4.3.2.1 一般遗体的验收 遗体接收人员应与遗体接运人员进行遗体的交接核对,包括: a) 殡仪馆出具的遗体接灵单、遗体识别牌、遗体手腕牌; b) 如接运地点为医院或养老院的,还应对医院或养老院提供的遗体识别卡; c) 检查遗体是否有随身物品; d) 应对遗体质量进行初步的验收确认; e) 如有异常情况,经接收方与丧事承办人确认无误后方可予以接收; f) 应为遗体拍摄全身、半身照片,实行信息保存; g) 应将验收完成的遗体根据保存方式的不同进行分流。	2.0		
19			4.3.2.2 非正常死亡遗体的验收 殡仪服务机构应负责非正常死亡遗体的接运及保存。非正常死亡遗体接运入馆后,仅对遗体进行冷藏保存服务,待公安机关确认后归入正常业务环节。	1.0		
20	4.4 遗体服务 (27.0)	4.4.1 遗体保存 (4.0)	4.4.1.1 药剂防腐 通过向遗体注射药剂以达到防腐效果,包括应: a) 根据遗体质量与保存时间,使用不同剂量的防腐液和操作方法; b) 用药棉在注射孔周围进行擦拭,对操作部位进行清洁与消毒,保证无对环境及人体有害的污渍和液体残留; c) 将遗体停放至停灵区,待安置人员接收; d) 应定期巡视已药剂防腐遗体,观察遗体质量。	2.0		
21			4.4.1.2 冷藏保存 通过低温保存以达到防腐效果,包括应: a) 对遗体进行清洁整理; b) 移交安置人员接收,等待进入冰箱保存。	1.0		
22			4.4.1.3 化学品与废弃物的处理 妥善处理使用过的器械与防腐液,包括应: a) 设有防腐器械废弃物固定存放点,并由专门医疗废弃物处理机构定期回收处理; b) 利用清水对防腐液进行稀释处理。通过专用管道排入三级沉淀池,并进行臭氧消毒。	1.0		
23			4.4.2 遗体安置 (2.0)	4.4.2.1 遗体安置进冰箱 当遗体进入冰箱保存时,应遵循以下步骤: a) 核对殡仪馆出具的遗体手腕牌、接灵单、遗体识别牌,与医院或养老院出具的遗体识别卡(如有)的信息是否一致; b) 将遗体衣裤整理整齐,四肢及头部摆正,封闭包尸袋。	1.0	
24	4.4.2.2 遗体安置出冰箱 当遗体从冰箱中取出时,应遵循以下步骤: a) 根据大殓日期从冰箱中移出遗体; b) 安排遗体养护人员实施巡查,监控遗体质量; c) 按照礼厅班次将遗体安置于更衣区域; d) 做好冰箱区和遗体停放区的卫生消毒工作。	1.0				

表 A.1 (续)

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系 数 ^a	评价 得分
25		4.4.3 遗体整容 (7.0)	4.4.3.1 一般化妆 化妆工作人员应负责当日殓验的遗体常规或特殊要求的化妆工作。包括： a) 应调整遗容，做到对称性、完整性、自然、安详； b) 应根据遗体的性别、年龄、肤色情况调配与之相配的色彩进行化妆； c) 应根据遗体实际情况复位调整、化妆； d) 应在大殓前需要补妆时，进厅进行跟踪补妆。	1.5		
26			4.4.3.2 特殊化妆 应由具备资质的化妆整容师负责特殊遗体的化妆整容或提供解决家属特殊要求的，内容包括，但不限于： a) 需要当面观看化妆服务的； b) 有特殊民族习俗与宗教信仰的； c) 需要特殊修复的。	2.5		
27			4.4.3.3 化妆后清洁 遗体化妆完成后应进行后续清洁，包括： a) 在化妆操作完毕后对操作场地进行清洁与消毒工作； b) 遗体整容操作结束后，整容工具应及时进行清洗消毒，可采用擦拭、浸泡等方法进行清洗。并用紫外线照射、消毒剂浸泡等方式进行消毒。	0.5		
28			4.4.3.4 工作人员的个人防护 接触遗体应注意个人防护，包括： a) 对每具遗体整容操作后应洗手一次，洗手方法应按世界卫生组织推荐的六步洗手法执行，洗手后方可进行后续遗体整容。遗体整容人员在脱去防护服和手套之后，双手应立即进行清洗、消毒； b) 遗体化妆人员脱下的口罩、手套、隔离服等，能够继续使用的应作消毒处理，不可重复使用的应进行集中处理。	1.0		
29			4.4.3.5 污物处理 应在遗体整容操作结束后，将操作过程中产生的感染性废物（能传播传染性疾病的废物）和病理性废物（防腐化妆过程中产生的人体废弃物）丢弃至黄色医疗废弃物专用包装袋内。损伤性废弃物（能够刺伤或者割伤人体的废弃的医用锐器）应丢弃至黄色医疗废弃物专用锐器盒内，统一回收，由专业医疗废物机构统一处理。	1.0		
30			4.4.3.6 室内空气消毒 应在遗体整容操作完成后，将整容室空气用紫外灯消毒，或其他有效方法进行消毒。	0.5		
31		4.4.4 遗体养护 (3.0)	4.4.4.1 应进行遗体质量巡视。包括： a) 应保持遗体面部及口鼻腔的清洁； b) 应根据存放时间或遗体腐败程度对遗体采取防腐补救措施。	2.0		
			4.4.4.2 特殊遗体需要修复的，工作人员应： a) 负责进馆遗体破损的检查及修复价格的核定； b) 与有特殊需求的家属进行信息确认，确定操作过程的特殊要求。	1.0		

表A.1 (续)

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系 数 α	评价 得分
32	4.4.5 遗体更衣 (6.0)	4.4.5.1	4.4.5.1 应核对遗体信息及服务项目, 检验更换衣物的数量、种类。	1.0		
33			4.4.5.2 应按照更衣操作规范为遗体进行更衣操作。做到轻抬轻放。并将换下的衣服放入对应衣物袋内。应将遗体领口、袖口、裤口整理整齐, 保证逝者尊严与隐私。	1.0		
34			4.4.5.3 应根据预定项目领取相应的包装箱, 并将遗体放置到对应的包装箱内。	1.0		
35			4.4.5.4 更衣完成后, 根据预定项目不使用包装箱的, 应使用包尸袋与垫板, 将包尸袋展平于垫板上, 并将遗体转移至包尸袋上方。	1.0		
36			4.4.5.5 在更衣中发现遗体上未被发现的遗物, 要立即通知总台联系家属取走。	1.0		
37			4.4.5.6 应在更衣结束后保持操作场地的整洁, 并做好消毒工作。	1.0		
38		4.4.6 遗体质检 (3.0)	4.4.6.1 应核对检查遗体单据是否齐全, 信息是否一致。	1.0		
39			4.4.6.2 应检查更衣、化妆质量, 发现问题责令整改。包括: a) 遗体是否安置端正, 衣帽是否穿戴整齐; b) 遗容是否安详, 化妆是否均匀、协调, 口眼是否闭合; c) 核对服务项目信息是否一致; d) 督促当班人员盖好棺盖, 将遗体推至指定区域。	2.0		
40			4.4.7 遗体进厅 (2.0)	4.4.7.1 应核对进厅遗体信息是否一致。内容包括但不限于: a) 遗体随身识别与资料是否相符; b) 遗体进厅班次是否与实际相符; c) 遗体是否有随身物品。	1.0	
41		4.4.7.2 应根据业务项目具体要求, 提前将遗体铺花铺放完毕。		0.5		
42		4.4.7.3 应将确认后的遗体推至准备室。		0.5		
43		4.5 场景布置 (7.0)	4.5.1 花艺 (2.5)	4.5.1.1 应按照操作规范, 提前布置鲜花祭坛, 隔天对鲜花祭坛所使用鲜花进行更换重新整理布置。应按照业务项目具体要求, 制作花墙, 确保花墙达到预期效果, 如遇丧事承办人提出意见及时修改完善。	1.0	
44	4.5.1.2 围花 应根据业务项目具体要求与当天班次情况, 在追思仪式开始前将围花布置完毕。			1.0		
45	4.5.1.3 鲜花花篮 应根据业务项目具体要求提前将花篮制作完毕, 然后依班次实际情况提前摆放好预定花篮, 并悬挂挽联。			0.5		
46	4.5.2 提供挽幛、 挽幅服务 (1.0)		4.5.2.1 应根据丧事承办人对逝者的实际情况, 选定用于礼厅使用的挽幛挽幅。	0.5		
47			4.5.2.2 应根据业务项目所选定的模式样本字体进行书写。	0.5		

表A.1 (续)

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系 数 ^a	评价 得分
48	4.6 礼厅服务 (14.5)	4.5.3 挽联书写 服务 (1.0)	4.5.3.1 应根据家属所提供的名单书写挽联。	0.5		
49			4.5.3.2 应对有特殊治丧要求的家属或重大丧事, 根据其要求提前书写。	0.5		
50		4.5.4 多媒体播放 服务 (2.5)	4.5.4.1 治丧门贴 应根据业务项目要求, 提前制作治丧门贴。并且于规定时间使用厅外电子屏幕进行播放。应做到, 但不限于: a) 核对当前班次使用文件; b) 对音响、功放、话筒、DVD 以及备用设备进行检查并调试适中。	1.0		
51			4.5.4.2 人生小电影 应根据丧事承办人具体要求, 提前制作人生小电影, 并按约定时间播放使用。	1.0		
52			4.5.4.3 摄影摄像 如丧事承办人预定了摄影摄像服务, 工作人员应: a) 根据规定时间提前到达礼厅, 与丧事承办人协调沟通具体过程; b) 在拍摄过程中对悼念仪式的整体过程拍摄到位; c) 在拍摄完毕后, 与丧事承办人约定具体制作要求与领取时间。	0.5		
53			4.6.1 班前准备 (2.0)	4.6.1.1 应根据班组长的礼厅排班分配, 了解当日业务情况; 根据“殡仪系统”领取所需相关殡仪服务用品并核对查看, 如有问题及时通知相关班组协调改进。	1.0	
54		4.6.1.2 应提前到达当天负责礼厅, 检查礼厅设施、设备、环境卫生及礼厅布置情况, 如有问题应及时申报并填写相关单据。		1.0		
55		4.6.2 流程引导 (5.5)	4.6.2.1 应提前至礼厅门口迎候家属。	0.5		
56			4.6.2.2 家属进厅后, 应向家属主动介绍自己、收取订定厅单并核实信息, 应确认丧事承办人身份信息。	1.0		
57			4.6.2.3 殡仪服务员应主动与丧事承办人沟通, 了解丧事承办人服务需求, 确认服务内容签署相关单据。遗体告别服务方案的制订应体现科学、合理、人性、文明、安全的原则, 在满足丧事承办人基本需求的前提下, 尽可能满足其个性化需求。	2.5		
58	4.6.2.4 沟通完成后, 应根据家属要求介绍悼念仪式的流程, 确认司仪、致辞环节。		1.5			
59	4.6.3 遗体确认 (2.5)		4.6.3.1 悼念仪式开始前, 服务人员应带领丧事承办人确认遗体情况。	0.5		
60			4.6.3.2 服务人员应主动与家属确认商品信息, 如卫生棺等。	0.5		
61		4.6.3.3 与家属确认化妆情况, 如需补妆应及时与相关班组协调。	0.5			
62		4.6.3.4 完成遗体确认, 应引导家属返回礼厅等待悼念仪式开始。	0.5			
63		4.6.3.5 在举行悼念仪式前, 应引导参加告别仪式人员有序就位。	0.5			

表A.1 (续)

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系 数 α	评价 得分
64		4.6.4 悼念仪式 (2.5)	4.6.4.1 在举行悼念仪式前,应引导参加悼念仪式人员有序就位。	0.5		
65			4.6.4.2 司仪应提示参加悼念仪式人员关闭通信设备或将通信设备置于静音状态并保持会场庄严、肃穆。	0.5		
66			4.6.4.3 司仪应请家属接灵,与司仪一同将逝者请入瞻仰棺。	0.5		
67			4.6.4.4 应依照丧事承办人要求举行告别仪式。	1.0		
68		4.6.5 陪同服务 (2.0)	4.6.5.1 应依照丧事承办人所需服务内容完成陪同送灵出殡。	1.0		
69			4.6.5.2 应由服务人员引导陪同“跨火”或送至殡仪馆酒家等。	1.0		
70	4.7 出殡送灵 (4.5)	4.7.1 盖棺 (1.5)	4.7.1.1 盖棺人员应根据调度安排进入相应礼厅。	0.5		
71			4.7.1.2 应根据服务项目信息检查卫生棺棺盖。	0.5		
72			4.7.1.3 进入礼厅封棺,应引导家属完成封钉。	0.5		
73		4.7.2 出厅 (1.0)	4.7.2.1 完成封钉后,应将卫生棺移至出殡指定区域,并通知出殡车辆到位。	0.5		
74			4.7.2.2 应抬运卫生棺至指定出殡车辆。	0.5		
75		4.7.3 抬灵 (2.0)	4.7.3.1 应提前准备出殡用具。	0.5		
76			4.7.3.2 根据调度安排,抬棺人员应提前列队到达指定出殡区域等待家属。	0.5		
77			4.7.3.3 检验相关单据无误后,应提前告知家属出殡准备后进行出殡仪式。	0.5		
78	4.7.3.4 出殡人员抬棺进入相应的车辆后,列队回到出殡准备区域准备接待下一家家属。		0.5			
79	4.8 答谢宴 (4.5)	4.8.1 班前准备 (1.5)	4.8.1.1 应根据班组长的就餐服务人员安排表,了解所在就餐区域及当日业务情况,根据当日业务需求准备所需的餐饮服务用品,如有问题及时通知班组协调改进。	0.5		
80			4.8.1.2 检查餐具卫生状况,按标准摆台。	0.5		
81			4.8.1.3 提前到达就餐区域做好服务前的准备工作包括但不限于:检查就餐区域设施、设备、环境卫生,核对任务清单、酒水清单,如有问题及时通知班组协调。	0.5		
82		4.8.2 遗像安置 (1.0)	4.8.2.1 接待员工应提前在酒家门口迎接家属,并与丧事承办人确认逝者姓名,指引家属到达就餐区域。	0.2		
83			4.8.2.2 服务员工询问丧事承办人宗教信仰、民族习惯,符合遗像安置条件下,尊重其个人需求。	0.2		
84			4.8.2.3 检查遗像安置稳固性。	0.2		
85			4.8.2.4 引导家属向遗像敬献新鲜贡品。	0.4		

表A.1 (续)

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系 数 ^a	评价 得分
86	4.8.3 就餐服务 (2.0)	4.8.3 就餐服务 (2.0)	4.8.3.1 家属进入就餐区域后,主动和家属介绍自己,核对丧事承办人信息及就餐标准,如遇丧事承办人对菜品有特殊需求及时和厨房间协调。	0.2		
87			4.8.3.2 服务人员指引丧事承办人安置遗像到指定就餐位置,之后协助丧事承办人招待家属入座。	0.2		
88			4.8.3.3 协助丧事承办人招待家属入座后询问丧事承办人是否可以上菜,上菜顺序以冷菜为前热菜在后。	0.2		
89			4.8.3.4 与丧事承办人沟通完成后,通知后厨准备菜品,确认上菜时间。	0.2		
90			4.8.3.5 就餐过程中服务人员应及时巡台,保持礼貌大方,对就餐家属的需求及时回应,如遇特殊问题应及时通知班组进行协调处理。	0.2		
91			4.8.3.6 上菜过程做到端平走稳,注意卫生,确认就餐人员位置,以防送错。	0.2		
92			4.8.3.7 就餐过程中及时更换餐碟及撤盘,保持台面整洁有序。	0.2		
93			4.8.3.8 就餐结束后询问丧事承办人是否有符合条件需要退还的酒水,主动帮助收集符合条件需退还的酒水并询问其是否有其他需求,在征得丧事承办人同意后,陪同丧事承办人至帐台核实就餐费用及所用物品清单进行结账,并开具相应发票。	0.2		
94			4.8.3.9 询问丧事承办人对餐食和服务是否满意,填写客户意见征询表。	0.2		
95			4.8.3.10 就餐家属离座后,征得同意后可以撤台工作。	0.1		
96			4.8.3.11 撤台工作完成后进行卫生工作,保持餐厅环境干净卫生。	0.1		
97	4.9 骨灰领取 (3.0)	4.9.1 临时保管 (1.0)	4.9.1.1 骨灰临时保管格应牢固安全,达到防火、防潮、防蛀、防盗的基本要求。阁位内部空间应能容纳标准型保管骨灰装具;阁位编号的编排应合理、有序、字迹清洗,方便查找。	0.4		
98			4.9.1.2 检查骨灰装具尺寸规格应符合阁位内部空间;骨灰装具的材质不应为易碎、易开裂、易散架、易腐烂材料。	0.4		
99			4.9.1.3 应仔细核查相应骨灰信息。	0.2		
100		4.9.2 装灰服务 (1.0)	4.9.2.1 丧事承办人来到装灰窗口时,应立即起身,主动相迎,用语规范。	0.2		
101			4.9.2.2 应收取丧事承办人相关装灰证件并进行核对工作。	0.4		
102			4.9.2.3 应与丧事承办人核对逝者相关信息,并主动帮助丧事承办人做收尾工作。	0.2		
103			4.9.2.4 应及时归档相关装灰证件	0.2		

表A.1 (续)

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系 数 α	评价 得分
104		4.9.3 装灰特殊事 件管理 (1.0)	4.9.3.1 遗失领灰证 《领灰证》是领取骨灰的唯一凭证,若遗失,丧事承 办人需提供以下资料和证件: a) 丧事承办人有效身份证件(如是委托中介代理公司办理 的,另需提供其公司的情况说明); b) 逝者户籍信息(查看逝者户口簿原件或逝者户籍证明原 件); c) 在领灰处窗口领取并填写《遗失〈领灰证〉原件领取骨灰 申请单》	0.9		
105			4.9.3.2 执行犯骨灰领取 家属应凭借法院送达的《领取骨灰通知书》,至业务 总台办理手续后,凭借《领灰证》方能领取。	0.1		
106		4.10.1 上门服务 (1.0)	上门服务人员应: a) 按照有关指示,负责上门办理殡殓业务,严守操作程序; b) 查验办理手续所需相关材料、并收取相关证明材料; c) 根据丧事承办人的需求,介绍推荐殡殓服务项目及商 品; d) 应协助丧事承办人做收尾工作、开具相应单据,并协助 丧事承办人费用结算。	1.0		
107			4.10.2.1 业务接待与受理 家属有3D打印需求,应由专职人员: a) 负责接待丧事承办人,并鉴定遗体受损情况后提出合 理建议,协商修复方案; b) 向丧事承办人介绍3D打印业务流程、工序及效果; c) 收集遗体修复所需要的照片素材以及遗体相关信息, 并协助丧事承办人填写《遗体修复授权书》《遗体修复服 务委托受理单》《遗体损伤情况表》。	0.5		
108			4.10.2.2 业务派单与联络 应由专职人员根据《特殊整容联系工单》填写《3D 打印联系工单》,并与丧事承办人建立沟通与反馈渠道。	0.5		
109	4.10 特需服务 (17.0)	4.10.2 3D打印服务 (3.5)	4.10.2.3 损伤鉴定 应由专职人员做好遗体损伤的鉴定工作,包括: a) 鉴定遗体受损情况,提出合理建议,与丧事承办人共 同协商修复方案,判断修复程序及核算修复价格; b) 负责填写《遗体损伤情况表》及损伤部位的图片信息 并递交3D打印工作室交接; c) 对遗体做好防腐保存、创口护理等工作,配合工作室 人像建模等工作。	0.5		
110			4.10.2.4 人像建模 应由专业人员做好遗体的人像建模工作,包括: a) 根据《3D打印联系工单》确认资料、安排建模工程 师进行计算机人像数字建模、反馈建模工程师要求; b) 在人像建模完成后,生成人像图片及动画视频格式文 件进行保存。由专职人员递交丧事承办人进行确认,并根 据丧事承办人反馈意见进行修改,直至满意并签署确认 单。	1.0		
111			4.10.2.5 打印成型 应根据丧事承办人确认后,安排模型打印,打印完 成后移交于专职人员;如遇丧事承办人需要对模型进行修 改,应由专职人员将修改意见反馈工作室,以便后期修改。	0.5		

表A.1 (续)

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系 数 α	评价 得分
112			4.10.2.6 遗体修复 应根据遗体实际情况,做好修复矫正工作,包括: a) 对遗体进行清洁和消毒,并对损伤部位进行缝合修复,矫正遗体体位; b) 完成遗体更衣入殓,由专职人员将打印模型于遗体进行安装对接; c) 根据遗体实际情况对模型进行色彩,位置局部的调整,达到预期效果; d) 根据要求由3D打印专职人员完成遗体修复相关工作。	0.5		
113		4.10.3 故人沐浴服 务 (4.5)	4.10.3.1 故人沐浴服务应根据服务要求核对信息是否一致,包括: a) 编号、姓名、性别、年龄; b) 应根据要求清点遗体物品。	0.5		
114	4.10.3.2 应根据遗体实际情况稳固遗体位置,铺盖毛巾。		0.5			
115	4.10.3.3 应根据要求喷洒灭菌剂(检查全身状况);检查时如腹部有胀气,则判断是否需要抽吸。		0.5			
116	4.10.3.4 应根据遗体实际情况填写遗体记录表。		0.5			
117	4.10.3.5 应根据操作规范要求对遗体进行护理,包括: a) 对五官进行清洁并填塞(依次为眼、耳、鼻、口); b) 对遗体进行剃须、修剪眉毛、修剪鼻毛; c) 对遗体头发进行冲洗护理,随后对遗体全身进行沐浴,并修剪指甲与趾甲; d) 根据操作规范擦干遗体后,为遗体更换衣服; e) 根据要求对遗体进行化妆服务,并入棺。		2.5			
118	4.10.4 涉外服务 (2.0)		4.10.4.1 遗体出境应确认: a) 丧事承办人的有效身份证件、逝者家属的身份证明或委托人的身份证明; b) 逝者的身份证明、死亡证明、死亡公证书、使领馆文件; c) 境外遗体接收的详细地址、接收联系人及联系方式及遗体允许出境证明和《委托书》; d) 服务项目和结算费用。	1.0		
119		4.10.4.2 遗体入境应确认: a) 殡殓服务委托方的身份,查验丧事承办人的身份证明或者代理人的身份证明; b) 逝者的有效护照、死亡地政府机构出具的死亡证明。必要时,查验死亡公证书(英文); c) 遗体出发地的国家、城市、联系人及联系方式及遗体防腐证明、遗体入境证明、运输提单、委托书; d) 服务项目和结算费用。	1.0			

表A.1 (续)

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验系 数 α	评价 得分
120		4.10.5 单独停灵 服务 (2.0)	<p>应为有特殊停灵需求的丧事承办人提供用于单独存放遗体的单间，并可提供家属探视服务。包括应：</p> <p>a) 委派专人值守，接待来访家属，并做好相关身份验证与登记；</p> <p>b) 根据要求打印合同，告知家属注意事项，并签署服务合同；</p> <p>c) 根据要求核对并提供家属预定的祭奠服务用品；</p> <p>d) 根据操作规范调节好房间内各设施设备，并做好遗体信息登记；</p> <p>e) 做好巡查工作，保证各设施的正常运作；</p> <p>f) 根据要求对移出的遗体做好登记；</p> <p>g) 根据要求对使用完毕的单间进行检查和清理。</p>	2.0		
121		4.10.6 个性化丧事 服务 (2.0)	<p>4.10.6.1 布置个性化</p> <p>应设立个性化丧事小组，组织会场策划方案，包括但不限于：</p> <p>a) 收集逝者信息，与家属沟通，制定布置策划方案；</p> <p>b) 与家属确定布置策划方案，整合馆内资源，落实具体策划布置工作；</p> <p>c) 在悼念仪式结束后评估总结仪式结果，事后做好资料收集整理工作，并总结分享。</p>	0.5		
			<p>4.10.6.2 流程个性化</p> <p>应设立个性化丧事处理小组，订立个性化服务流程，内容包括，但不限于：</p> <p>a) 与家属沟通悼念仪式流程，订立悼念仪式流程策划方案；</p> <p>b) 按流程策划方案，由司仪撰写相关稿件文本，与家属沟通确认；</p> <p>c) 在悼念仪式结束后评估总结仪式结果，事后做好资料收集整理工作，并总结分享。</p>	0.5		
			<p>4.10.6.3 综合个性化</p> <p>应设立个性化丧事小组，组织策划方案，内容包括，但不限于：</p> <p>a) 收集逝者信息，与家属沟通，制定策划方案；</p> <p>b) 按策划方案，整合馆内资源，制定《筹备节点对照表》，确定人员配置，明确各环节分工；</p> <p>c) 在悼念仪式结束后评估总结仪式结果，事后做好资料收集整理工作，并总结分享。</p>	1.0		
122		4.10.7 重大丧事 服务 (2.0)	<p>a) 应设立重大丧事小组，组织策划方案；</p> <p>b) 应收集家属具体要求，与治丧委员会达成良好的沟通，制定策划方案；</p> <p>c) 应按策划方案，整合馆内资源，确定具体丧事活动流程；</p> <p>d) 应落实分配小组工作人员相关任务，并确保充足的后勤保障工作（丧事承办人群的秩序维护、事故应急措施等）；</p> <p>e) 应在悼念仪式结束后评估与总结仪式结果，事后做好资料收集整理工作，并总结分享经验及教训。</p>	2.0		
123	总分	100		100		

附 录 B
(规范性)
人文追思服务管理要求审核工具

B.1 表 B.1 和表 B.2 给出了人文追思服务管理要求审核工具。

B.2 表B.2给出了人文追思服务管理成熟度的等级划分准则。

表 B.1 人文追思服务管理成熟度的等级描述

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.1 应建立包涵了治丧家属体验的服务要求的管理目标	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和人文追思服务需求，以及涵盖 5.2.1 内容的目标，各项目标可测量。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和人文追思服务需求，以及涵盖 5.2.1 内容的目标，各项目标如期实现，包括：提供治丧家属需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和人文追思服务需求，以及涵盖 5.2.1 内容的目标，各项目标如期实现，包括：1) 提供治丧家属需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据；2) 经营层及相关职能层基于目标要求建立相应的 KPI（关键绩效指标），主要指标体现以人文追思服务为导向。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和人文追思服务需求，以及涵盖 5.2.1 内容的目标，各项目标如期实现，包括：1) 提供治丧家属需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据；2) 经营层及相关职能层基于目标要求建立相应的 KPI（关键绩效指标），主要指标体现以人文追思服务为导向；3) 定期分析目标及 KPI 实施与实现情况，具有自我改进意识和能力。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和人文追思服务需求，以及涵盖 5.2.1 内容的目标，各项目标如期实现，包括：1)提供治丧家属需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据；2)经营层及相关职能层基于目标要求建立相应的 KPI（关键绩效指标），主要指标体现以人文追思服务为导向；3)定期分析目标及 KPI 实施与实现情况，具有自我改进意识和能力；4)目标及 KPI 的实现增强了人文追思服务的公众满意度，提升或促进了管理绩效。

表B.1 (续)

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.2 应制定并实施人文追思服务设计和开发控制规划	组织制定并实施了5.2.2要求的人文追思服务设计和开放控制规划,包括:1)服务设计和开发,以人文追思服务需求为导向;2)采用了2项(含)以上的技术和方法;3)具有正式的服务总蓝图及业务洽谈、礼厅服务子蓝图。	组织制定并实施了5.2.2要求的人文追思服务设计和开放控制规划,包括:1)服务设计和开发,以人文追思服务需求为导向;2)采用了2项(含)以上的技术和方法;3)具有正式的服务总蓝图及业务洽谈、礼厅服务子蓝图;4)运用了服务接触理论设计开发了人文追思服务服务关键特性;5)建立殡仪服务相关人员的人才交流平台,在各个层面开展创新意识培训,以发现服务开发的机遇。	组织制定并实施了5.2.2要求的人文追思服务设计和开放控制规划,包括:1)服务设计和开发,以人文追思服务需求为导向;2)采用了2项(含)以上的技术和方法;3)具有正式的服务总蓝图及业务洽谈、礼厅服务子蓝图;4)运用了服务接触理论设计开发了人文追思服务服务关键特性;5)建立殡仪服务相关人员的人才交流平台,在各个层面开展创新意识培训,以发现服务开发的机遇;6)设计开发过程,采用了2项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作。	组织制定并实施了5.2.2要求的人文追思服务设计和开放控制规划,包括:1)服务设计和开发,以人文追思服务需求为导向;2)采用了2项(含)以上的技术和方法;3)具有正式的服务总蓝图及业务洽谈、礼厅服务子蓝图;4)运用了服务接触理论设计开发了人文追思服务服务关键特性;5)建立殡仪服务相关人员的人才交流平台,在各个层面开展创新意识培训,以发现服务开发的机遇;6)设计开发过程,采用了2项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作;7)运用风险管理理论采取措施确保所设计的服务及特性的实现,提供相关示例。	组织制定并实施了5.2.2要求的人文追思服务设计和开放控制规划,包括:1)服务设计和开发,以人文追思服务需求为导向;2)采用了2项(含)以上的技术和方法;3)具有正式的服务总蓝图及业务洽谈、礼厅服务子蓝图;4)运用了服务接触理论设计开发了人文追思服务服务关键特性;5)建立殡仪服务相关人员的人才交流平台,在各个层面开展创新意识培训,以发现服务开发的机遇;6)设计开发过程,采用了2项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作;7)运用风险管理理论采取措施确保所设计的服务及特性的实现,提供相关示例;8)设计了服务提供和交付过程的管理,如运用补救技术开发服务补救方案等。

表B.1 (续)

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.3 应建立并实施人文追思服务环境及设施设备管理	<p>组织建立并实施了5.2.3要求的环境及设施设备管理。包括：1) 提供庄严、肃穆、端庄、文明、安全的治丧环境；2) 在业务大厅显著位置公示殡葬相关法律法规、殡葬收费标准、监督电话等内容；3) 殡仪馆的标识、标线以及无障碍设施应满足5.2.3要求</p>	<p>组织建立并实施了5.2.3要求的环境及设施设备管理。包括：1) 提供庄严、肃穆、端庄、文明、安全的治丧环境；2) 在业务大厅显著位置公示殡葬相关法律法规、殡葬收费标准、监督电话等内容；3) 殡仪馆的标识、标线以及殡仪馆无障碍设施应满足5.2.3要求；4) 对公共设施设备，进出口无障碍设施通道进行日常巡视和维护，及时清除事故隐患；5) 应根据国家及行业相关规定，制定特种设备安全管理要求。对特种设备进行日常维护和定期校验，及时清除事故隐患。</p>	<p>组织建立并实施了5.2.3要求的环境及设施设备管理。包括：1) 提供庄严、肃穆、端庄、文明、安全的治丧环境；2) 在业务大厅显著位置公示殡葬相关法律法规、殡葬收费标准、监督电话等内容；3) 殡仪馆的标识、标线以及殡仪馆无障碍设施应满足5.2.3要求；4) 对公共设施设备，进出口无障碍设施通道进行日常巡视和维护，及时清除事故隐患；5) 应根据国家及行业相关规定，制定特种设备安全管理要求。对特种设备进行日常维护和定期校验，及时清除事故隐患；6) 应在设施设备的明显位置配备标识，及时更新以确保准确性。</p>	<p>组织建立并实施了5.2.3要求的环境及设施设备管理。包括：1) 提供庄严、肃穆、端庄、文明、安全的治丧环境；2) 在业务大厅显著位置公示殡葬相关法律法规、殡葬收费标准、监督电话等内容；3) 殡仪馆的标识、标线以及殡仪馆无障碍设施应满足5.2.3要求；4) 对公共设施设备，进出口无障碍设施通道进行日常巡视和维护，及时清除事故隐患；5) 应根据国家及行业相关规定，制定特种设备安全管理要求。对特种设备进行日常维护和定期校验，及时清除事故隐患；6) 应在设施设备的明显位置配备标识，及时更新以确保准确性；7) 应对殡葬设施与保养服务做好日常点检工作，确保殡葬设施完好；8) 对于关键设施、设备实现了信息化管理，做到及时预警，确保设备性能稳定可靠。</p>	<p>组织建立并实施了5.2.3要求的环境及设施设备管理。包括：1) 提供庄严、肃穆、端庄、文明、安全的治丧环境；2) 在业务大厅显著位置公示殡葬相关法律法规、殡葬收费标准、监督电话等内容；3) 殡仪馆的标识、标线以及殡仪馆无障碍设施应满足5.2.3要求；4) 对公共设施设备，进出口无障碍设施通道进行日常巡视和维护，及时清除事故隐患；5) 应根据国家及行业相关规定，制定特种设备安全管理要求。对特种设备进行日常维护和定期校验，及时清除事故隐患；6) 应在设施设备的明显位置配备标识，及时更新以确保准确性；7) 应对殡葬设施与保养服务做好日常点检工作，确保殡葬设施完好；8) 对于关键设施、设备实现了信息化管理，做到及时预警，确保设备性能稳定可靠；9) 定期评审关键设施设备管理情况，以及改进需求。</p>

表B.1 (续)

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.4 应制定并实施人力资源管理	组织制定并实施了5.2.4要求的人力资源管理,明确了人文追思服务各岗位职责,上岗员工应具备相应的技能资质和殡仪知识。	组织制定并实施了5.2.4要求的人力资源管理,1)明确了人文追思服务各岗位职责,上岗员工应具备相应的技能资质和殡仪知识;2)通过教育培训或其他措施确保员工持续满足岗位要求,提升技能水平,有计划地实施了定期评价,能满足5.2.4的要求。	组织制定并实施了5.2.4要求的人力资源管理,1)明确了人文追思服务各岗位职责,上岗员工应具备相应的技能资质和殡仪知识;2)通过教育培训或其他措施确保员工持续满足岗位要求,提升技能水平,有计划地实施了定期评价,能满足5.2.4的要求;3)建立和实施了专业技术人才晋升培养机制。	组织制定并实施了5.2.4要求的人力资源管理,1)明确了人文追思服务各岗位职责,上岗员工应具备相应的技能资质和殡仪知识;2)通过教育培训或其他措施确保员工持续满足岗位要求,提升技能水平,有计划地实施了定期评价,能满足5.2.4的要求;3)建立和实施了专业技术人才晋升培养机制;4)建立并完善员工关怀体系,以提高员工的服务意识和忠诚度。	组织制定并实施了5.2.4要求的人力资源管理,1)明确了人文追思服务各岗位职责,上岗员工应具备相应的技能资质和殡仪知识;2)通过教育培训或其他措施确保员工持续满足岗位要求,提升技能水平,有计划地实施了定期评价,能满足5.2.4的要求;3)建立和实施了专业技术人才晋升培养机制;4)建立并完善员工关怀体系,以提高员工的服务意识和忠诚度;5)定期开展员工信息交流活动和员工满意度测评,员工满意度呈现上升趋势,并提供相关示例。

表B.1 (续)

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.5 应建立并实施餐饮食品安全管理制度	组织建立并实施5.2.5要求的餐饮食品安全管理制度,确保餐食卫生和安全保障。	组织建立并实施5.2.5要求的餐食管理制度。包括:1)建立并执行食品从业人员健康管理制度,在醒目位置公布健康信息;2)建立了供应商选择、评价和甄选制度,能满足5.2.5要求。	组织建立并实施5.2.5要求的餐食管理制度。包括:1)建立并执行食品从业人员健康管理制度,在醒目位置公布健康信息;2)建立了供应商选择、评价和甄选制度;3)建立并实施餐用具清洗、消毒制度;4)建立食品留样制度,并按要求执行。	组织建立并实施5.2.5要求的餐食管理制度。包括:1)建立并执行食品从业人员健康管理制度,在醒目位置公布健康信息;2)建立了供应商选择、评价和甄选制度;3)建立并实施餐用具清洗、消毒制度,确保餐具的提供符合卫生要求;4)分派菜肴、整理造型的工具使用前应消毒。供餐过程中,应使用清洁的托盘等工具,避免从业人员的手部直接接触食品;5)建立食品留样制度,并按要求执行;6)按规定收集和处置餐厨垃圾和废弃油脂。	组织建立并实施5.2.5要求的餐食管理制度。包括:1)建立并执行食品从业人员健康管理制度,在醒目位置公布健康信息;2)建立了供应商选择、评价和甄选制度;3)建立并实施餐用具清洗、消毒制度,确保餐具的提供符合卫生要求;4)分派菜肴、整理造型的工具使用前应消毒。供餐过程中,应使用清洁的托盘等工具,避免从业人员的手部直接接触食品;5)建立食品留样制度,并按要求执行;6)按规定收集和处置餐厨垃圾和废弃油脂,保持相关记录;7)定期评审制度执行情况,以及改进需求。

表B.1 (续)

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.6 应根据管理方针建立相适应的管理制度, 实施并确保正常运行	组织应根据5.2.6要求建立相适应的内部控制体系, 并组织内控体系的诊断与风险评估。	组织应根据5.2.6要求建立相适应的内部控制体系。包括; 1) 组织内控体系的诊断与风险评估; 2) 制定相适应的管理制度, 包括但不限于服务管理制度、人力资源管理制度、后勤保障制度、评价与改进制度。	组织应根据5.2.6要求建立相适应的内部控制体系。包括; 1) 组织内控体系的诊断与风险评估; 2) 制定相适应的管理制度, 包括但不限于服务管理制度、人力资源管理制度、后勤保障制度、评价与改进制度; 3) 提供运营所需要的人员配置, 并确保其持续符合运营要求。	组织应根据5.2.6要求建立相适应的内部控制体系。包括; 1) 组织内控体系的诊断与风险评估; 2) 制定相适应的管理制度, 包括但不限于服务管理制度、人力资源管理制度、后勤保障制度、评价与改进制度; 3) 提供运营所需要的人员配置, 并确保其持续符合运营要求; 4) 根据运营环境的变化, 调整并更新设施设备, 并提供相适应的财务支持, 确保服务提供在有效的硬件支持中实现; 5) 相关职能和层次基于监视、测量等手段收集相关运行情况。	组织应根据5.2.6要求建立相适应的内部控制体系。包括; 1) 组织内控体系的诊断与风险评估; 2) 制定相适应的管理制度, 包括但不限于服务管理制度、人力资源管理制度、后勤保障制度、评价与改进制度; 3) 提供运营所需要的人员配置, 并确保其持续符合运营要求; 4) 根据运营环境的变化, 调整并更新设施设备, 并提供相适应的财务支持, 确保服务提供在有效的硬件支持中实现; 5) 相关职能和层次基于监视、测量等手段收集相关运行情况。定期评审相关制度执行情况, 以及改进需求。

表B.1 (续)

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.7 建立并实施信息管理	组织建立并实施了5.2.7要求的信息管理,包括但不限于业务信息管理系统、档案管理系统、财务系统。	组织建立并实施了5.2.7要求的信息管理。包括:1)运用信息管理系统,包括但不限于业务信息管理系统、档案管理系统、财务系统;2)规定了信息收集、保护、使用、更新、获取权限、评价等要求;3)在殡仪馆醒目位置公布服务管理信息,包括但不限于服务人员、主要服务项目、收费标准。	组织建立并实施了5.2.7要求的信息管理。包括:1)运用信息管理系统,包括但不限于业务信息管理系统、档案管理系统、财务系统;2)规定了信息收集、保护、使用、更新、获取权限、评价等要求;3)在殡仪馆醒目位置公布服务管理信息,包括但不限于服务人员、主要服务项目、收费标准;4)信息公开途径应便于治丧家属和相关人员查询和获得,包括但不限于服务公开栏、微信公众号、电子查询屏。	组织建立并实施了5.2.7要求的信息管理。包括:1)运用信息管理系统,包括但不限于业务信息管理系统、档案管理系统、财务系统;2)规定了信息收集、保护、使用、更新、获取权限、评价等要求;3)在殡仪馆醒目位置公布服务管理信息,包括但不限于服务人员、主要服务项目、收费标准;4)信息公开途径应便于治丧家属和相关人员查询和获得,包括但不限于服务公开栏、微信公众号、电子查询屏;5)应建立殡仪业务档案,包括但不限于居民死亡证明文件、领灰证(存根联)、准许火化证、遗体火化证明、承办人身份证复印件。	组织建立并实施了5.2.7要求的信息管理。包括:1)运用信息管理系统,包括但不限于业务信息管理系统、档案管理系统、财务系统;2)规定了信息收集、保护、使用、更新、获取权限、评价等要求;3)在殡仪馆醒目位置公布服务管理信息,包括但不限于服务人员、主要服务项目、收费标准;4)信息公开途径应便于治丧家属和相关人员查询和获得,包括但不限于服务公开栏、微信公众号、电子查询屏;5)应建立殡仪业务档案,包括但不限于居民死亡证明文件、领灰证(存根联)、准许火化证、遗体火化证明、承办人身份证复印件;6)具有合规且有效应用信息的能力,并改进和(或)提高服务能力。

表B.1 (续)

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.8 应建立并实施贯穿于人文追思服务全过程的安全和应急管理机制	组织制定并实施本标准 5.2.8 条要求的人文追思服务安全和应急管理机制, 包括 1) 建立安全管理制度, 包括但不限于: 安全责任制度、安全教育制度、安全检查制度、事故处理与报告制度、突发事件应急预案; 2) 对至少一种潜在风险进行了识别和分析, 制定了相应的解决方案; 3) 有风险管理意识, 但没有应急处理能力。	组织制定并实施本标准 5.2.8 条要求的人文追思服务安全和应急管理机制, 包括 1) 建立安全管理制度, 包括但不限于: 安全责任制度、安全教育制度、安全检查制度、事故处理与报告制度、突发事件应急预案; 2) 对 2~3 种潜在风险情况进行了识别和分析, 制定了相应的解决方案; 3) 有风险管理意识, 有基本的应急处理能力。	组织制定并实施本标准 5.2.8 条要求的人文追思服务安全和应急管理机制, 包括 1) 建立安全管理制度, 包括但不限于: 安全责任制度、安全教育制度、安全检查制度、事故处理与报告制度、突发事件应急预案; 2) 对 4 种及以上潜在风险情况进行了识别和分析, 制定了相应的解决方案; 3) 有风险管理意识, 有较好的应急处理能力; 4) 有明确的风险责任人, 对员工进行应急预案培训, 定期进行模拟演练。	组织制定并实施本标准 5.2.8 条要求的人文追思服务安全和应急管理机制, 包括 1) 建立安全管理制度, 包括但不限于: 安全责任制度、安全教育制度、安全检查制度、事故处理与报告制度、突发事件应急预案; 2) 对 4 种及以上潜在风险情况进行了识别和分析, 制定了相应的解决方案; 3) 有风险管理意识, 有较好的应急处理能力; 4) 有明确的风险责任人, 对员工进行应急预案培训, 定期进行模拟演练; 5) 针对已有事件开展调查、分析, 吸取经验和教训以及所需预防和响应措施, 完善已有应急管理规定和预案。	组织制定并实施本标准 5.2.8 条要求的人文追思服务安全和应急管理机制, 包括 1) 建立安全管理制度, 包括但不限于: 安全责任制度、安全教育制度、安全检查制度、事故处理与报告制度、突发事件应急预案; 2) 对 4 种及以上潜在风险情况进行了识别和分析, 制定了相应的解决方案; 3) 有风险管理意识, 有较好的应急处理能力; 4) 有明确的风险责任人, 对员工进行应急预案培训, 定期进行模拟演练; 5) 针对已有事件开展调查、分析, 吸取经验和教训以及所需预防和响应措施, 完善已有应急管理规定和预案; 6) 提供应急响应的良好案例, 以及促进顾客满意和增加信任的评价结果。

表B.1 (续)

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.9 应建立并实施服务质量监督	<p>组织建立并实施5.2.9要求的服务质量监督,包括</p> <p>1) 确定质量检查的范围和内容,建立内部督查机制;</p> <p>2) 通过热线电话、监督电话、意见箱等方式,对服务过程中相关信息进行收集。</p>	<p>组织建立并实施5.2.9要求的服务质量监督,包括</p> <p>1) 确定质量检查的范围和内容,建立内部督查机制,制定内部督查方案,建立内部督查队伍,发现问题及时反馈及纠正;</p> <p>2) 通过热线电话、监督电话、意见箱等方式,对服务过程中相关信息进行收集。</p>	<p>组织建立并实施5.2.9要求的服务质量监督,包括</p> <p>1) 确定质量检查的范围和内容,建立内部督查机制,制定内部督查方案,建立内部督查队伍,发现问题及时反馈及纠正;</p> <p>2) 通过热线电话、监督电话、意见箱等方式,对服务过程中相关信息进行收集、统计和分析,采取必要的纠正和预防措施,并对实施的措施有效性进行跟踪评价,以确保提供的服务持续满足要求;</p> <p>3) 开展窗口服务质量测评。</p>	<p>组织建立并实施5.2.9要求的服务质量监督,包括</p> <p>1) 确定质量检查的范围和内容,建立内部督查机制,制定内部督查方案,建立内部督查队伍,发现问题及时反馈及纠正;</p> <p>2) 通过热线电话、监督电话、意见箱等方式,对服务过程中相关信息进行收集、统计和分析,采取必要的纠正和预防措施,并对实施的措施有效性进行跟踪评价,以确保提供的服务持续满足要求;</p> <p>3) 每年开展2次窗口服务质量测评,对服务环境、服务设施、服务能力、服务规范等方面进行满意程度的调查,提升窗口服务质量水平。</p>	<p>组织建立并实施5.2.9要求的服务质量监督,包括</p> <p>1) 确定质量检查的范围和内容,建立内部督查机制,制定内部督查方案,建立内部督查队伍,发现问题及时反馈及纠正;</p> <p>2) 通过热线电话、监督电话、意见箱等方式,对服务过程中相关信息进行收集、统计和分析,采取必要的纠正和预防措施,并对实施的措施有效性进行跟踪评价,以确保提供的服务持续满足要求;</p> <p>3) 每年开展2次窗口服务质量测评,对服务环境、服务设施、服务能力、服务规范等方面进行满意程度的调查,窗口服务质量满意率呈上升趋势。</p>

表B.1 (续)

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.10 应制定并实施窗口服务改进措施	组织建立并实施5.2.9要求的窗口服务改进措施,包括1)在业务大堂、礼厅等公开监督电话;2)建立投诉处理机制,设置了投诉处理机构。	组织建立并实施5.2.9要求的窗口服务改进措施,包括1)在业务大堂、礼厅等公开监督电话;2)建立投诉处理机制,设置了投诉处理机构,投诉渠道畅通;3)投诉能得到有效处理,但少数投诉处理时限较长,部分投诉记录档案不完整。	组织建立并实施5.2.9要求的窗口服务改进措施,包括1)在业务大堂、礼厅等公开监督电话;2)建立投诉处理机制,设置了投诉处理机构,投诉渠道畅通;3)投诉能得到有效处理,并将结果反馈给家属,对投诉及其处理过程进行记录并归档,但未进行相应的分析。	组织建立并实施5.2.9要求的窗口服务改进措施,包括1)在业务大堂、礼厅等公开监督电话;2)建立投诉处理机制,设置了投诉处理机构,投诉渠道畅通;3)投诉能得到有效处理,并将结果反馈给家属,对投诉及其处理过程进行记录并归档;4)定期汇总和分析投诉信息,并采取必要的措施防止类似问题再发生。	组织建立并实施5.2.9要求的窗口服务改进措施,包括1)在业务大堂、礼厅等公开监督电话;2)建立投诉处理机制,设置了投诉处理机构,投诉渠道畅通;3)投诉能得到有效处理,并反馈结果,对投诉及其处理过程进行记录并归档;4)定期汇总和分析投诉信息,采取相应的措施并跟踪措施实施的有效性,确保提供的服务持续满足要求,改进是持续、系统化的,充分考虑了利益相关方。

B.3 表B.2 给出了人文追思服务管理要求各成熟度对应分值。

表 B.2 人文追思服务管理要求各成熟度对应分值

特定管理要求 条目	总分值	成熟度分值				
		一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度
5.2.1	10	2	4	6	8	10
5.2.2	10	2	4	6	8	10
5.2.3	15	3	6	9	12	15
5.2.4	10	2	4	6	8	10
5.2.5	5	1	2	3	4	5
5.2.6	10	2	4	6	8	10
5.2.7	10	2	4	6	8	10
5.2.8	10	2	4	6	8	10
5.2.9	15	3	6	9	12	15
5.2.10	5	1	2	3	4	5
合计	100	20	40	60	80	100

B.4 在人文追思服务管理要求的成熟度评价时：

a) 根据表 B.1 对标准 5.2.1-5.2.10 条的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；

b) 将各成熟度得分累加后，得出成熟度总分；

c) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数 M ，得出管理成熟度最终得分，其中，管理成熟度否决系数 $M=\{0,1\}$ ，当人文追思服务管理发生下列情况时 $M=0$ ，否则 $M=1$ ：

1) 本标准 5.2.1-5.2.10 条中，同时有超过 3 项成熟度无法达到一级水平；

2) 5.2.3、5.2.4、5.2.8 中任意一项成熟度无法达到一级水平。

d) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：

1) 20 分（含）-40 分，一级，各单项条款应得分应不低于“1”分；

2) 40 分（含）-60 分，二级，各单项条款应得分应不低于“2”分；

3) 60 分（含）-80 分，三级，各单项条款应得分应不低于“3”分；

4) 80 分（含）-90 分，四级，各单项条款应得分应不低于“3”分；

5) 90 分（含）-100 分，五级，各单项条款应得分应不低于“3”分。