

T/STIC

团 体 标 准

T/STIC 120040—2024

代替 T/CSCA 120040-2021

人文追思殡仪服务要求

Service of humanistic memorial funerals-Requirement

2024 - 06 - 04 发布

2024 - 06 - 04 实施

上海市检验检测认证协会 发 布

全国团体标准信息平台

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 6

 4.7 骨灰领取 7

 4.8 个性化服务 8

5 管理要求 9

 5.1 通用要求 9

 5.2 特定要求 9

6 服务认证评价 12

 6.1 认证准则 12

 6.2 认证模式 12

 6.3 认证结果 13

附录 A（规范性） 人文追思殡仪服务要求测评工具 14

附录 B（规范性） 人文追思殡仪服务管理要求审核工具 23

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。

本文件代替T/CSCA 120040—2021《“上海品牌”评价认证依据：人文追思殡仪服务要求》，与T/CSCA 120040—2021相比，除编辑性改动外，主要技术变化如下：

- “规范性引用文件”中，“GB/T 27207”代替了“RB/T 314”；
- 术语和定义中删除了“答谢宴”、“电子钥匙”更改为“服务卡”；
- 更改了信息登记服务时丧事承办人委托殡葬代理服务机构办理的要求（见4.1.2.2，2021版的4.1.2.2）；
- 更改了信息登记服务时应查验收取的相关死亡证明及丧事承办人有效身份证明包括的内容（见4.1.2.3，2021版的4.1.2.3）；
- 更改了预定延伸服务项目包括的内容（见4.2.3.2，2021版的4.2.3.2）；
- 更改了与丧事承办人确定服务项目并结算相关费用包括的内容（见4.2.5，2021版的4.2.5）；
- 接运地点中删除了“养老院”（见4.3.2.1 b，2021版的见4.3.2.1 b）；
- 删除了“遗体保存”章节中对“化学品与废弃物的处理”的要求（见4.4.1，2021版的4.4.1）；
- “化妆整容”更改为“遗体整容”，并删除了“工作人员的个人防护”、“污物处理”、“室内空气消毒”的要求（见4.4.3，2021版的4.4.3）；
- “遗体入馆质检”更改为“遗体入棺质检”（见4.4.6，2021版的4.4.6）；
- 提供挽幛、挽幅服务时“根据业务项目所选定的模式样本字体”更改为“根据家属需求提供自定义”（见4.5.2.2，2021版的4.5.2.2）；
- “挽联书写服务”更改为“花篮挽联书写服务”（见4.5.3，2021版的4.5.3）；
- “人生小电影”更改为“悼念视频”（见4.5.4.2，2021版的4.5.4.2）；
- “悼念仪式”章节新增了封棺环节及出殡仪式要求（见4.6.4.5，4.6.4.6，4.6.4.7）；
- 更改了“陪同服务”的要求（见4.6.5，2021版的4.6.5）；
- 删除了2021版的4.7“礼仪出殡”、4.8“答谢宴”章节；
- “执行犯骨灰领取”更改为“特殊骨灰领取”，并更改相应要求（见4.7.3.2，2021版的4.9.3.2）；
- “特需服务”章节中删除了“3D打印服务”、“涉外服务”，新增了“遗体修复”，修改了“单独停灵服务”的要求（见4.8，2020版的4.10）；
- 更改了治丧家属体验的服务要求的管理目标（见5.2.1，2021版的5.2.1）；
- 增加了参考文献。

本文件由上海市检验检测认证协会提出并归口。

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、上海市检验检测认证协会。

本文件主要起草人：曹宝富、许宾、黄一飞、程坚、谢静、贾晓彤、夏飞、李亮、温旭飞、乔征、仇蕴倩、王知灵、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、周迪红、张君威、周琦、林顺、韩莉娟。

首批承诺执行单位：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、上海市检验检测认证协会。

本文件及其所代替文件的历史版本发布情况为：

- 2021年首次发布为T/CSCA 120040—2021；
- 2024年第一次修订。

人文追思殡仪服务要求

1 范围

本文件规定了人文追思殡仪服务认证的规范性要求，包括服务要求、管理要求，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殡仪服务认证活动，也适用于人文追思殡仪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 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

GB/T 27207 合格评定 服务认证模式选择与应用导则

GB/T 28222-2011 服务标准编写通则

MZ/T 017-2011 殡葬服务术语

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

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

特需服务 characteristic service

治丧过程中的个性化或特殊服务。

3.12

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。

3.13

千元治丧套餐 discount package

殡仪服务机构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。

3.14

服务卡 electronic ID card

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

为有需求的丧事承办人提供专业的丧事办理咨询服务,方式包括:

- 提供 24 小时热线电话咨询服务;
- 提供现场业务咨询服务。

4.1.2 信息登记服务

4.1.2.1 指导丧事承办人填写殡仪服务机构提供的殡殓申请书,并根据丧事承办人提供的相关证明,在电脑系统中登记录入。

4.1.2.2 丧事承办人委托殡葬代理服务机构办理的,应由其从业人员陪同丧事承办人来馆办理相关业务。从业人员应出示其本人《上海殡葬代理单位从业人员服务卡》(以下简称“服务卡”)及殡葬代理服务机构与丧事承办人签署的《代理委托书》(加盖公章),在电脑系统中输入《代理委托书》编号,并刷从业人员服务卡在电脑系统中登记录入。

4.1.2.3 应查验收取的相关死亡证明及丧事承办人有效身份证明,包括:

- 对在本市各医疗机构以及前往医疗机构途中死亡的,由医疗机构开具《居民死亡医学证明书》;
- 对在家中、养老服务机构等场所正常死亡的,由各社区卫生服务机构开具《居民死亡推断书》;
- 对公安部门判定为非正常死亡的,由公安部门开具《居民死亡确认书》;
- 对经法院判决宣告死亡的,由各基层法院出具《宣告死亡判决书》;
- 其他特殊情况参照有关法律法规及相关文件执行;
- 丧事承办人应提供其本人有效身份证明原件。

4.1.3 遗体接运预定服务

为丧事承办人介绍遗体接运车辆的类型及收费标准,提供遗体接运服务的24小时热线预约。

4.2 业务洽谈（接待）

4.2.1 了解基本情况与治丧需求

主动了解丧事承办人的基本情况与治丧需求，包括询问：
逝者本人情况、个人喜好、信仰；
丧事承办人大殓日期及参会人数；
是否有特别治丧需求。

4.2.2 介绍殡殓服务流程

为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 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) 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) 根据预定礼厅的日期确定遗体保存方式和收费标准；
- d) 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) 礼仪出殡服务或仪仗队出殡服务；
- b) 礼厅内摄影摄像服务，以及遗像修片放大服务；
- c) 视频制作及剪辑合成服务；
- d) 生命晶石；
- e) 因个性化丧事而产生的服务流程及收费标准。

4.2.4 商品项目预定

4.2.4.1 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、及其他场景布置内容。

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) 在电脑系统中完成预订后，打印生成殡仪服务机构殡殓服务委托书，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服务机构遗体更衣/进厅单交于丧事承办人；
- c) 根据需求选择大殓礼厅的，打印生成殡仪服务机构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服务的，打印生成殡仪服务机构单独停灵服务单，并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) 丧事承办人持相关死亡证明原件及服务项目单据，由业务洽谈员陪同至业务总台进行信息及收费确认；
- g) 业务总台收取相关死亡证明原件殡葬机构留存联，并向丧事承办人出具《遗体火化证明》、《领灰证》等凭证；
- h) 由业务洽谈员陪同丧事承办人至收银台结算费用，收取丧事承办人提供殡殓服务申请单等规定文件，并开具相关发票；
- i) 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

殡仪服务机构未经丧事承办人同意，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；

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。

4.3.1.2 装殓遗体应做到轻抬轻放，体现尊重逝者的人文情怀。

4.3.1.3 将遗体安全接运回馆，与遗体验收岗位工作人员核对交接。

4.3.1.4 每日清洗车辆，做好消毒工作。

4.3.2 遗体接收

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) 殡仪服务机构出具的遗体接灵单、遗体识别牌、遗体手腕牌；

b) 如接运地点为医院的，还应核对医院提供的尸体识别卡（如有）；

c) 检查遗体是否有随身物品；

d) 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) 为遗体拍摄全身、半身照片，实行信息保存；

g) 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 遗体保存

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) 定期巡视已实施药剂防腐的遗体，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。

4.4.2 遗体安置

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) 核对殡仪服务机构出具的遗体手腕牌、接灵单、遗体识别牌，与医院出具的尸体识别卡（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 遗体整容

4.4.3.1 化妆整容内容

化妆工作人员负责当日殓验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 化妆整容后清洁

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。

4.4.4 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 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 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 根据预定项目领取相应的卫生棺，并将遗体放置到对应的卫生棺内。

4.4.5.4 更衣完成后，根据预定项目不使用卫生棺的，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，要立即通知业务总台联系家属取走。

4.4.5.6 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 遗体入棺质检

4.4.6.1 核对检查遗体单据是否齐全，信息是否一致。

4.4.6.2 检查更衣、化妆质量。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 遗体进厅质检

- 4.4.7.1 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 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 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 鲜花祭坛、花墙

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。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

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

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 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 根据家属需求提供自定义书写。

4.5.3 花篮挽联书写服务

- 4.5.3.1 根据家属所提供的名单书写挽联。
- 4.5.3.2 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

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。

4.5.4.2 悼念视频

根据丧事承办人具体要求，提前制作悼念视频，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 根据礼厅排班分配，了解当日业务情况；领取所需相关殡仪服务用品并核对查看。
- 4.6.1.2 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。

4.6.2 流程引导

- 4.6.2.1 提前至礼厅门口迎候家属。
- 4.6.2.2 家属进厅后，向家属主动介绍自己、收取订厅单并核实信息，确认丧事承办人身份信息。
- 4.6.2.3 殡仪服务员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。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，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 服务人员应与家属确认所有商品信息。
- 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。

4.6.4 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 按照丧事承办人要求举行告别仪式。
- 4.6.4.5 询问家属告别仪式是否结束进入封棺环节，并根据需求致电车队调度安排出殡车辆。
- 4.6.4.6 进入礼厅封棺，引导家属完成封钉。检验相关单据无误后，提前告知家属出殡准备后进行出殡仪式。

4.6.4.7 出殡仪式

- a) 引导家属将卫生棺移至出殡指定区域；
- b) 根据家属需求预定项目安排出殡仪式；
- c) 家属护送卫生棺至指定出殡车辆；
- d) 目送出殡车辆驶离殡仪服务机构。

4.6.5 陪同服务

- 4.6.5.1 按照丧事承办人所需服务内容完成陪同送灵出殡和“跨火”服务。
- 4.6.5.2 完成陪同服务后方可离开。

4.7 骨灰领取

4.7.1 临时保管

- 4.7.1.1 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。
- 4.7.1.2 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。
- 4.7.1.3 仔细核查相应骨灰信息。

4.7.2 装灰服务

- 4.7.2.1 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。
- 4.7.2.2 收取丧事承办人相关装灰证件并进行核对工作。
- 4.7.2.3 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。
- 4.7.2.4 及时归档相关装灰证件。

4.7.3 装灰特殊事件管理

4.7.3.1 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（如是委托殡葬代理服务机构办理的，另需提供其机构的情况说明）；
- 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》。

4.7.3.2 特殊情况下的骨灰领取

参照有关法律法规及相关文件规定执行。

4.8 个性化服务

4.8.1 上门服务

上门服务人员应：

- a) 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) 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。

4.8.2 遗体修复

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，由专职人员将填充物（如有需要）与遗体进行安装对接；
- c) 根据遗体实际情况进行色彩、位置局部的调整，达到预期效果。

4.8.3 故人沐浴服务

4.8.3.1 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) 清点遗体物品。

4.8.3.2 根据遗体实际情况稳固遗体位置，铺盖毛巾。

4.8.3.3 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。

4.8.3.4 根据遗体实际情况填写遗体记录表。

4.8.3.5 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。

4.8.4 单独停灵服务

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) 家属持项目服务单瞻仰遗体，并告知家属注意事项
- c) 核对并提供家属预定的祭奠服务用品；
- d) 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作；
- f) 对移出的遗体做好登记；
- g) 对使用完毕的单间进行检查和清理。

4.8.5 个性化丧事服务

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，制定场地布置策划方案、悼念仪式流程策划方案；

- 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) 按流程策划方案，由策划人员撰写相关稿件文本，与家属沟通确认；
- d) 将场地布置策划方案、悼念仪式流程策划方案合并执行；
- e) 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合工作，并总结分享。

4.8.6 重大丧事服务

设立重大丧事服务小组，组织策划方案，包括但不限于：

- a) 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；
- b) 按策划方案，整合馆内资源，确定具体丧事活动流程；
- c) 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）；
- d) 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合工作，并总结分享。

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) 识别人文追思殡仪服务接触点，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：人文追思殡仪服务质量管理体系可参照GB/T 19001标准要求。

5.2 特定要求

5.2.1 应建立包涵了治丧家属体验的服务要求指标包括但不限于：

- a) 窗口服务质量满意率 $\geq 95\%$ ；
- b) 服务收费项目公示率 100%；
- c) 千元套餐需求 100%响应；
- d) 殡葬代理服务机构及从业人员核验率 100%；
- e) 殡仪业务档案归档率 100%；
- f) 治丧家属有责投诉率 $\leq 0.1\%$ ；
- g) 全年有责安全事故为 0。

5.2.2 应制定并实施人文追思殡仪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 建立并实施人文追思殡仪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 殡仪服务机构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 殡仪服务机构的标识、标线应符合 GB5768.2 要求。

5.2.3.4 殡仪服务机构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。
- 5.2.3.8 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,应及时排除故障。
- 5.2.4 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 根据人文追思殡仪服务特点和范围,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:
 - a) 殡仪服务人员宜持有殡仪服务员上岗证;
 - b) 遗体接运员应持有道路客运汽车驾驶员资格证书;
 - c) 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:
 - a) 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;
 - b) 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;
 - c) 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 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 按规定进行食品储存,遵循先进、先出原则。
 - 5.2.5.4 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 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 48h。
 - 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 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 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 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 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。
- 5.2.7.1 在殡仪服务机构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 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 殡仪服务机构应设立档案室，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 建立并实施贯穿于人文追思殡仪服务全过程的安全和应急管理机制。
- 5.2.8.1 根据人文追思殡仪服务范围和特点，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 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 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 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；殡仪服务机构酒家突发事件；电脑系统瘫痪等。
- 5.2.8.6 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 建立安全事故报告与处理制度：
 - a) 当发生各种安全事故时，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 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 制定服务质量监督检查规定，保障窗口服务质量。
- 5.2.9.1 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服务机构，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 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章给出的人文追思殡仪服务要求，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实施人文追思殡仪服务要求（即服务特性）体验测评时：

- a) 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，设定满分为100分；
- b) 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；
- c) 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：
 - 1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
 - 2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；
 - 3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；
 - 4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；
 - 5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。
- d) 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；
- e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数E，得出人文追思殡仪服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E=\{0, 1\}$ ，人文追思殡仪服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：
 - 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；
 - 2) 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，针对人文追思殡仪服务特性测评活动，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 人文追思殡仪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 人文追思殡仪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 GB/T 27207-2020 中的 5.5 给出了可选的服务认证模式。

6.2.1.2 针对人文追思殡仪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：

- a) 公开的服务特性检验，即模式 A；
- b) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，即模式 B；
- c) 顾客调查（功能感知），即模式 E；
- d) 服务设计审核，即模式 H；
- e) 服务管理审核，即模式 I。

6.2.1.3 人文追思殡仪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 根据人文追思殡仪服务的过程和能力，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殡仪服务的认证模式，应按下述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殡仪服务的认证模式，应按下述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

人文追思殡仪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)
人文追思殡仪服务要求测评工具

表A.1给出了人文追思殡仪服务要求测评内容，由服务认证审查员实施。

表A.1 人文追思殡仪服务要求测评工具

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 α	评价 得分
1	4.1 白事咨询 (4.5)	4.1.1 业务咨询 服务 (1.0)	为有需求的丧事承办人提供专业的丧事办理咨询服务，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 指导丧事承办人填写殡仪服务机构殡殓申请书，在电脑系统中登记录入。	0.5		
3			4.1.2.2 丧事承办人委托殡葬代理服务机构办理的，应由其从业人员陪同丧事承办人来馆办理相关业务。从业人员应出示其本人《上海殡葬代理单位从业人员服务卡》（以下简称“服务卡”）及殡葬代理服务机构与丧事承办人签署的《代理委托书》（加盖公章），在电脑系统中输入《代理委托书》编号，并刷从业人员服务卡在电脑系统中登记录入。	0.5		
4			4.1.2.3 应查验收取的相关死亡证明及丧事承办人有效身份证明，包括： a) 对在本市各医疗机构以及前往医疗机构途中死亡的，由医疗机构开具《居民死亡医学证明书》； b) 对在家中、养老服务机构等场所正常死亡的，由各社区卫生服务机构开具《居民死亡推断书》； c) 对公安部门判定为非正常死亡的，由公安部门开具《居民死亡确认书》； d) 对经法院判决宣告死亡的，由各基层法院出具《宣告死亡判决书》； e) 其他特殊情况参照有关法律法规及相关文件执行； f) 丧事承办人应提供其本人有效身份证明原件；	1.5		
5		4.1.3 遗体接运 预定服务 (1.0)	为丧事承办人介绍遗体接运车辆的类型及收费标准，提供遗体接运服务的24小时热线预约。	1.0		
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)	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。	2.0		
7		4.2.2 介绍殡殓服 务流程 (2.0)	为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。	2.0		

表A.1 人文追思殡仪服务要求测评工具（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
8	4.2 业务洽谈 (接待) (12.5)	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) 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) 根据预定礼厅的日期确定遗体保存方式和收费标准； d) 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) 礼仪出殡服务或仪仗队出殡服务； b) 礼厅内摄影摄像服务，以及遗像修片放大服务； c) 视频制作及剪辑合成服务； d) 生命晶石； e) 因个性化丧事而产生的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，及其他场景布置内容。	1.5		
12		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，打印生成殡仪服务机构殓服务委托书，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服务机构遗体更衣/进厅单交于丧事承办人； c) 根据需求选择大殓礼厅的，打印生成殡仪服务机构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服务的，打印生成殡仪服务机构单独停灵服务单，并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) 丧事承办人持相关死亡证明原件及服务项目单据，由业务洽谈员陪同至业务总台进行信息及收费确认； g) 业务总台收取相关死亡证明原件殡葬机构留存联，并向丧事承办人出具《遗体火化证明》、《领灰证》等凭证； h) 由业务洽谈员陪同丧事承办人至收银台结算费用，收取丧事承办人提供殓服务申请单等规定文件，并开具相关发票； i) 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		
13		4.2.6 信息保密 (1.0)	殡仪服务机构未经丧事承办人同意，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		

表A.1 人文追思殡仪服务要求测评工具（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
4	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。 b) 接运时无家属在场的情况： 检查遗体是否完好，核对尸体识别卡（如有）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。	1.5		
5			4.3.1.2装殓遗体应做到轻抬轻放，体现尊重逝者的人文情怀。	0.3		
6			4.3.1.3将遗体安全接运回馆，与遗体验收岗位工作人员核对交接。	0.2		
7			4.3.1.4每日清洗车辆，做好消毒工作。	0.5		
8		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) 殡仪服务机构出具的遗体接灵单、遗体识别牌、遗体手腕牌； b) 如接运地点为医院的，还应核对医院提供的尸体识别卡（如有）； c) 检查遗体是否有随身物品； d) 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) 为遗体拍摄全身、半身照片，实行信息保存； g) 将验收完成的遗体根据保存方式的不同进行分流。	2.0		
9			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) 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。	2.0		

表A.1 人文追思殡仪服务要求测评工具（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
22	4.4 遗体服务 (27.0)	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)核对殡仪服务机构出具的遗体手腕牌、接灵单、遗体识别牌，与医院出具的尸体识别卡（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		
23			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		
24		4.4.3 遗体整容 (7.0)	4.4.3.1化妆整容内容 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。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。	3.5		
25			4.4.3.2化妆整容后清洁 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。	3.5		
26		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)保持遗体面部及口腔的清洁； 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。	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		
27		4.4.5 遗体更衣 (6.0)	4.4.5.1核对遗体信息及服务项目，检验更换衣物的数量、种类。	1.0		
28			4.4.5.2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		
29			4.4.5.3根据预定项目领取相应的卫生棺，并将遗体放置到对应的卫生棺内。	1.0		
30			4.4.5.4更衣完成后，根据预定项目不使用卫生棺的，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		
31	4.4.5.5在更衣中发现遗体上未被发现的遗物，要立即通知业务总台联系家属取走。		1.0			
32	4.4.5.6在更衣结束后保持操作场地的整洁，并做好消毒工作。		1.0			

表A.1 人文追思殡仪服务要求测评工具（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
33	4.4 遗体服务 (27.0)	4.4.6 遗体入棺 质检 (3.0)	4.4.6.1核对检查遗体单据是否齐全，信息是否一致。	1.0		
34			4.4.6.2检查更衣、化妆质量。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		
35		4.4.7 遗体进厅 质检 (2.0)	4.4.7.1 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。	1.0		
36			4.4.7.2根据业务项目具体要求，提前将遗体铺花铺放完毕。	0.5		
37			4.4.7.3将确认后的遗体推至准备室。	0.5		
38	4.5 场景布置 (7.0)	4.5.1 花艺 (2.5)	4.5.1.1鲜花祭坛、花墙 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。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		
39			4.5.1.2 围花 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		
40			4.5.1.3 鲜花花篮 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		
41		4.5.2 提供挽幛、 挽幅服务 (1.0)	4.5.2.1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		
42			4.5.2.2根据家属需求提供自定义书写。	0.5		
43		4.5.3 花篮挽联 书写服务 (1.0)	4.5.3.1根据家属所提供的名单书写挽联。	0.5		
44			4.5.3.2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		
45		4.5.4 多媒体播放 服务 (2.5)	4.5.4.1 治丧门贴 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。	1.0		
46			4.5.4.2 悼念视频 根据丧事承办人具体要求，提前制作悼念视频，并按约定时间播放使用。	1.0		
47			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		

表A.1 人文追思殡仪服务要求测评工具（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
48	4.6 礼厅服务 (19.0)	4.6.1 班前准备 (2.0)	4.6.1.1根据礼厅排班分配，了解当日业务情况；领取所需相关殡仪服务用品并核对查看。	1.0		
49			4.6.1.2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。	1.0		
50		4.6.2 流程引导 (5.5)	4.6.2.1提前至礼厅门口迎候家属。	0.5		
51			4.6.2.2家属进厅后，向家属主动介绍自己、收取订厅单并核实信息，确认丧事承办人身份信息。	1.0		
52			4.6.2.3殡仪服务员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。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		
53			4.6.2.4沟通完成后，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		
54		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		
55			4.6.3.2服务人员应与家属确认所有商品信息。	0.5		
56			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		
57			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。	1.0		
58		4.6.4 悼念仪式 (7.0)	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		
59			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		
60			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		
61			4.6.4.4按照丧事承办人要求举行告别仪式。	1.0		
62			4.6.4.5询问家属告别仪式是否结束进入封棺环节，并根据需求致电车队调度安排出殡车辆。	1.0		
63			4.6.4.6 进入礼厅封棺，引导家属完成封钉。检验相关单据无误后，提前告知家属出殡准备后进行出殡仪式。	1.5		
64			4.6.4.7 出殡仪式 a) 引导家属将卫生棺移至出殡指定区域； b) 根据预定项目安排出殡仪式； c) 家属护送卫生棺至指定出殡车辆； d) 目送出殡车辆驶离殡仪服务机构。	2.0		
65		4.6.5 陪同服务 (2.0)	4.6.5.1 按照丧事承办人所需服务内容完成陪同送灵出殡和“跨火”服务。	1.5		
66			4.6.5.2 完成陪同服务后方可离开。	0.5		

表A.1 人文追思殡仪服务要求测评工具（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
67	4.7 骨灰领取 (7.5)	4.7.1 临时保管 (2.0)	4.7.1.1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。	1.0		
68			4.7.1.2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。	0.5		
69			4.7.1.3仔细核查相应骨灰信息。	0.5		
70		4.7.2 装灰服务 (2.0)	4.7.2.1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。	0.5		
71			4.7.2.2收取丧事承办人相关装灰证件并进行核对工作。	0.5		
72			4.7.2.3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。	0.5		
73			4.7.2.4及时归档相关装灰证件	0.5		
74		4.7.3 装灰特殊事件管理 (3.5)	4.7.3.1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（如是委托殡葬服务机构办理的，另需提供其机构的情况说明）； 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》	3.0		
75			4.7.3.2特殊骨灰领取 参照有关法律法规及相关文件执行。	0.5		
76	4.8 特需服务 (17.0)	4.8.1 上门服务 (1.0)	上门服务人员应： a) 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) 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		
77		4.8.2 遗体修复 (3.5)	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，由专职人员将填充物（如有需要）与遗体进行安装对接； c) 根据遗体实际情况进行色彩、位置局部的调整，达到预期效果。	3.5		

表A.1 人文追思殡仪服务要求测评工具（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
78		4.8.3 故人沐浴 服务 (4.5)	4.8.3.1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)清点遗体物品。	0.5		
79			4.8.3.2根据遗体实际情况稳固遗体位置,铺盖毛巾。	0.5		
80			4.8.3.3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。	0.5		
81			4.8.3.4根据遗体实际情况填写遗体记录表。	0.5		
82			4.8.3.5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		
83	4.8 特需服务 (17.0)	4.8.4 单独停灵 服务 (2.0)	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)家属持项目服务单瞻仰遗体,并告知家属注意事项 c)核对并提供家属预定的祭奠服务用品; d)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作; f)对移出的遗体做好登记; g)对使用完毕的单间进行检查和清理。	2.0		
84		4.8.5 个性化丧事 服务 (3.0)	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,制定场地布置策划方案、悼念仪式流程策划方案; 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)按流程策划方案,由策划人员撰写相关稿件文本,与家属沟通确认; d)将场地布置策划方案、悼念仪式流程策划方案合并执行; e)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整合工作,并总结分享。	3.0		

表A.1 人文追思殡仪服务要求测评工具（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
85		4.8.6 重大丧事 服务 (3.0)	设立重大丧事服务小组,组织策划方案,包括但不限于: a) 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; b) 按策划方案,整合馆内资源,确定具体丧事活动流程; c) 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); d) 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。	3.0		
	总分	100		100		

附 录 B
(规范性)
人文追思殡仪服务管理要求审核工具

- B.1 表 B.1 和表 B.2 给出了人文追思殡仪服务管理要求审核工具。
B.2 表 B.2 给出了人文追思殡仪服务管理成熟度的等级划分准则。

表B.1 人文追思殡仪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殡仪服务需求，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殡仪服务需求，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殡仪服务需求，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殡仪服务为导向。	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殡仪服务需求，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殡仪服务为导向；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殡仪服务需求，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殡仪服务为导向；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殡仪服务的公众满意度，提升或促进了管理绩效。

表B.1 人文追思殡仪服务管理成熟度的等级描述（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殡仪服务设计和开发控制规划	组织制定并实施了5.2.2要求的人文追思殡仪服务设计和开发控制规划，包括：1)服务设计和开发，以人文追思殡仪服务需求为导向；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要求的人文追思殡仪服务设计和开发控制规划，包括：1)服务设计和开发，以人文追思殡仪服务需求为导向；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殡仪服务服务关键特性；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要求的人文追思殡仪服务设计和开发控制规划，包括：1)服务设计和开发，以人文追思殡仪服务需求为导向；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殡仪服务服务关键特性；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要求的人文追思殡仪服务设计和开发控制规划，包括：1)服务设计和开发，以人文追思殡仪服务需求为导向；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殡仪服务服务关键特性；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要求的人文追思殡仪服务设计和开发控制规划，包括：1)服务设计和开发，以人文追思殡仪服务需求为导向；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殡仪服务服务关键特性；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 人文追思殡仪服务管理成熟度的等级描述（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殡仪服务环境及设施设备管理	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) 殡仪服务机构的标识、标线以及无障碍设施应满足5.2.3要求	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) 殡仪服务机构的标识、标线以及殡仪服务机构无障碍设施应满足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。	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) 殡仪服务机构的标识、标线以及殡仪服务机构无障碍设施应满足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。	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) 殡仪服务机构的标识、标线以及殡仪服务机构无障碍设施应满足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。	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) 殡仪服务机构的标识、标线以及殡仪服务机构无障碍设施应满足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。

表B.1 人文追思殡仪服务管理成熟度的等级描述（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,明确了人文追思殡仪服务各岗位职责,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)明确了人文追思殡仪服务各岗位职责,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)明确了人文追思殡仪服务各岗位职责,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)明确了人文追思殡仪服务各岗位职责,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)明确了人文追思殡仪服务各岗位职责,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 人文追思殡仪服务管理成熟度的等级描述（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 人文追思殡仪服务管理成熟度的等级描述（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 人文追思殡仪服务管理成熟度的等级描述（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)在殡仪服务机构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)在殡仪服务机构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)在殡仪服务机构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)在殡仪服务机构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 人文追思殡仪服务管理成熟度的等级描述（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殡仪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条要求的人文追思殡仪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条要求的人文追思殡仪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条要求的人文追思殡仪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条要求的人文追思殡仪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条要求的人文追思殡仪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 人文追思殡仪服务管理成熟度的等级描述（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	组织建立并实施5.2.9要求的服务质量监督，包括1) 确定质量检查的范围和内容，建立内部督查机制；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。	组织建立并实施5.2.9要求的服务质量监督，包括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；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。	组织建立并实施5.2.9要求的服务质量监督，包括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；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；3)开展窗口服务质量测评。	组织建立并实施5.2.9要求的服务质量监督，包括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；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；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。	组织建立并实施5.2.9要求的服务质量监督，包括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；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；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。

表B.1 人文追思殡仪服务管理成熟度的等级描述（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 给出了人文追思殡仪服务管理要求各成熟度对应分值。

表B.2 人文追思殡仪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 在人文追思殡仪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 $M=\{0,1\}$ ，当人文追思殡仪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。