

ICS 03.080.30

A 12

# 团体标准

T/SMSM 01-2020

## 殡仪服务礼仪规范

Ceremony specification of funeral service

(发布稿)

2020-09-30 发布

2020-10-01 实施

三门县生命文化服务协会 发布

## 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 服务原则.....	1
5 服务流程.....	2
6 服务内容.....	2
7 质量改进.....	7
附录 A（资料性附录）殡礼服务协议.....	8
附录 B（资料性附录）殡礼服务记录.....	9
参考文献.....	10

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由浙江省三门县民政局提出。

本标准由三门县生命文化服务协会归口。

本标准起草单位：北京社会管理职业学院（民政部培训中心）、三门县殡仪馆、三门县道教协会、三门县老年协会。

本标准主要起草人：钱光胜、李峰、郑高双、曹志伟、任典旭、陈云友、何贤波、俞高友。

本标准主要审查人：肖成龙、缪世钿、何振锋、王晓玫、徐晓玲、杨英长、亓娜。

## 引 言

根据国务院《殡葬管理条例》《浙江省殡葬管理条例》和《台州市殡葬管理办法》，为规范殡仪服务礼仪，传承优秀殡葬文化，促进殡葬习俗改革，满足群众殡葬服务需求，提高殡仪服务水平，制定本标准。

# 殡仪服务礼仪规范

## 1 范围

本标准规定了殡仪服务礼仪的服务原则、服务流程、服务内容和质量改进。

本标准适用于殡仪服务机构开展的殡仪服务活动。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的，凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件，凡是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 24441-2009 殡葬服务从业人员技术条件

MZ/T 017-2011 殡葬服务术语

MZ/T 018-2011 殡仪接待服务

MZ/T 020 遗体告别服务

## 3 术语和定义

MZ/T 017-2011 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**殡仪服务 funeral service**

逝者安葬前，为悼念逝者和抚慰丧属所开展的各种专项服务的统称。

### 3.2

**礼仪 ceremony**

人们在社会交往活动中形成的行为规范与准则。

注：礼仪通常表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

### 3.3

**殡仪服务机构 funeral service institution**

开展殡仪服务活动的专门服务组织。

## 4 服务原则

### 4.1 以人为本

坚持以人为本、客户至上的原则，礼仪的策划和实施均应有助于生者慰藉、逝者安息。

### 4.2 文明服务

坚持文明服务、礼貌待客的原则，礼仪主持人的言谈举止应符合精神文明建设基本要求。

### 4.3 节俭治丧

坚持节俭治丧、厚养薄葬的原则，避免相互攀比、铺张浪费行为的发生。

### 4.4 传承孝道

坚持传承孝道、尊老爱亲的原则，发扬中华民族优良传统，注重弘扬家庭美德。

#### 4.5 移风易俗

坚持移风易俗、破旧立新的原则，在维护公序良俗的基础上破千年旧俗，树一代新风。

### 5 服务流程

殡仪服务礼仪的基本服务流程见图 1。

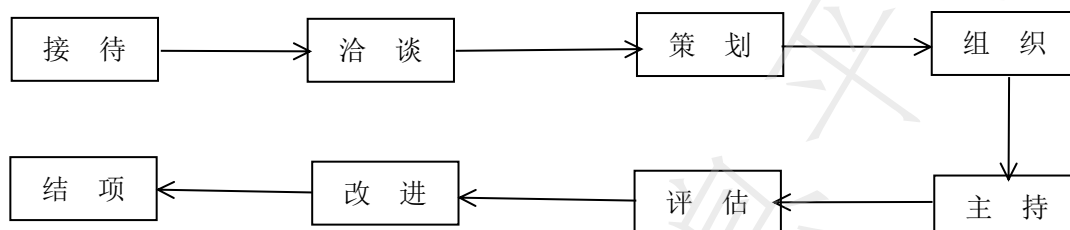


图 1 殡仪服务礼仪的基本服务流程

### 6 服务内容

#### 6.1 接待

##### 6.1.1 服务机构要求

开展殡仪服务礼仪活动的服务机构应满足 MZ/T 018-2011 中第 2 章要求。

##### 6.1.2 接待场所要求

殡仪服务机构的接待场所应有：

- 外观标识；
- 服务项目介绍册；
- 服务项目价格表；
- 业务主管部门监督电话；
- 客户休息处；
- 消毒用具用品；
- 饮水器具；
- 桌椅和笔纸等。

##### 6.1.3 服务人员要求

接待服务人员的基本条件、专业知识、专业技能应符合 GB/T 24441-2009 中第 6 章的相应规定。

##### 6.1.4 接待礼仪要求

###### 6.1.4.1 接待人员的仪表要求：

- 容貌端正，修饰得体，佩戴饰品应符合岗位要求；
- 保持面部清洁，口腔卫生，头发干净、长短适宜；
- 着装干净整洁，外观平整，搭配合理；
- 佩戴标明服务机构标志的员工胸卡。

###### 6.1.4.2 接待人员仪态要求：

- 体态端正，站立时应身体立直，手位、脚位摆放合理；
- 行走时应步位准确，步幅适度；
- 入座时应上身挺直，合理使用不同坐姿；
- 与客户交流时宜正视对方，合理使用注视礼，目光柔和，表情自然，感情真挚。

#### 6.1.4.3 服务用语要求：

- 应遵守公认的语言规范，针对不同的客户使用不同的服务语言；
- 服务用语应符合殡仪服务特定的语言环境要求；
- 应使用普通话或对方易懂的语言，使用规范的服务用语。称谓恰当，用词准确，语义明确，口齿清楚，语气亲切，语调柔和。
- 不应使用殡仪接待服务忌语；
- 宜根据需要掌握和运用手语。

#### 6.1.5 接待服务要求

- 6.1.5.1 接待人员应主动迎接客户，说明身份。
- 6.1.5.2 应询问客户拟开展殡仪服务礼仪类型。
- 6.1.5.3 应介绍可提供的服务项目及主要内容。
- 6.1.5.4 对丧亲者应进行必要的心理抚慰，让座、递水、倾听、劝导、送纸巾等。

#### 6.2 洽谈

##### 6.2.1 掌握殡仪服务需求

- 6.2.1.1 应与客户沟通交流，了解逝者基本信息。
- 6.2.1.2 应记录客户殡礼服务需求，有针对性提出活动开展建议。

##### 6.2.2 签订殡礼服务协议

- 6.2.2.1 应指导客户选择合适的殡礼规模、方式。
- 6.2.2.2 应与客户协商，签订《殡礼服务协议》（参见附录A）。

#### 6.3 策划

6.3.1 应根据《殡礼服务协议》和客户意愿确定殡礼类型；殡礼类型通常分为入殓仪式、守灵仪式、起灵仪式、遗体告别仪式和炉前告别仪式。

6.3.2 对于不同类型的殡礼应分别进行策划。

6.3.3 殡礼策划宜给出策划书，策划书可包括但不限于如下内容：

- 殡礼名称；
- 悼念主题；
- 举办日期和时间；
- 举办地点；
- 举办方式；

- 参加人员类型与数量；
- 主持人及有关工作人员；
- 设施准备要求；
- 场所布设要求；
- 设备用品准备要求；
- 殡仪文书要求；
- 瞻仰遗容要求；
- 摄影摄像要求；
- 特殊服务要求；
- 殡礼议程；
- 安全卫生要求；
- 应急管理措施；
- 注意事项（温馨提示）；
- 联系方式。

6.3.4 策划书应得到客户认可后方可组织实施。

## 6.4 组织

### 6.4.1 内部组织

6.4.1.1 应明确礼仪服务团队内部责任分工与相互协作事项。

6.4.1.2 应组织落实殡礼前期各项准备工作。

### 6.4.2 外部协调

6.4.2.1 应联系并指导客户按计划参加殡礼。

6.4.2.2 应协调相关部门或机构配合活动开展。

## 6.5 主持

### 6.5.1 入殓仪式

6.5.1.1 遗体小殓可包括但不限于下列内容：

- 沐浴消毒；
- 剃须理发；
- 修面化妆；
- 更衣着装。

6.5.1.2 遗体大殓可包括但不限于下列内容：

- 移灵；
- 装棺；
- 瞻仰；

——封棺等。

## 6.5.2 守灵仪式

### 6.5.2.1 灵堂布设

守灵灵堂的布设可包括但不限于下列内容：

- 安放灵棺；
- 安放遗像；
- 安放灵桌；
- 摆放供品；
- 摆放香炉；
- 准备灯烛；
- 悬挂挽幛；
- 守灵公约等。

### 6.5.2.2 服务要求

守灵礼仪服务应符合下列要求：

- 与逝者家属确认灵堂布设情况；
- 引导守灵人员到达固定位置；
- 告知守灵人员守灵期间饮食住宿服务及其注意事项；
- 守灵仪式文明、简朴、生态。

## 6.5.3 起灵仪式

### 6.5.3.1 服务内容

主持起灵仪式包括但不限于下列内容：

- 与逝者家属沟通并确认起灵仪式流程；
- 查验灵棺、灵车、人员以及起灵物品到位情况；
- 宣布仪式开始；
- 按照拟定的仪式流程主持现场仪式；
- 宣布起灵仪式圆满礼成。

### 6.5.3.2 服务要求

起灵礼仪服务应符合下列要求：

- 起灵前做好有关组织协调；
- 起灵时防范突发事件和开展必要的悲伤辅导；
- 起灵后做好业务咨询等延伸服务；
- 如果起灵现场主持人兼遗体接运职能，同时与逝者家属共同查验遗体及其随运品，

并办理书面交接手续。

## 6.5.4 遗体告别仪式

#### 6.5.4.1 服务内容

遗体告别仪式一般依次包括下列内容：

- 按遗体告别仪式策划书要求做好各项准备工作；
- 与丧事承办人沟通并确认告别仪式流程；
- 介绍逝者生平；
- 领取、分发白花等；
- 引导逝者家属、领导、师长、同事、同学、亲友等入场；
- 播放背景音乐；
- 提示全体人员安静和脱帽，保持礼厅安静；
- 引导逝者家属到灵堂左侧就位；
- 引导逝者领导、师长、同事、同学、亲友等到灵堂前方依此就位；
- 宣布仪式开始；
- 介绍参加告别仪式的单位代表和个人；
- 代表逝者家属对来宾表示感谢；
- 组织默哀（转播哀乐）
- 宣读敬献花圈（蓝）的单位和个人；
- 请逝者单位领导（师长）致悼词；
- 请家属代表致答谢词；
- 组织人员向逝者行三鞠躬礼；
- 组织来宾沿灵棺逆时针绕四分之三周瞻仰遗容（可献花）；
- 请来宾到灵堂左侧家属站立区慰问逝者家属；
- 请逝者家属最后与逝者告别；
- 宣布遗体告别仪式结束；
- 告知逝者家属下步专项服务事项；
- 现场进行服务满意度调查并征求改进意见。

#### 6.5.4.2 服务要求

遗体告别礼仪服务应符合MZ/T 020的相关要求。

#### 6.5.5 炉前告别仪式

6.5.5.1 确定参加炉前告别仪式主要家属并组织就位。

6.5.5.2 按照规定的流程开展炉前告别活动。

6.5.5.4 告别仪式可采取跪拜形式。

6.5.5.5 主持告别仪式应尊重地方、民族和宗教殡葬习俗。

6.5.5.7 当提供观化服务时，参加炉前告别仪式主要家属可继续观看火化全过程。

## 7 质量改进

- 7.1 殡仪服务礼仪服务机构应建立以客户满意度为核心的礼仪服务质量评价体系，定期评估礼仪服务质量和水平。
- 7.2 礼仪服务机构应定期开展服务需求调查，发现客户的潜在需求，改进服务质量。
- 7.3 殡葬管理部门可依据本标准对礼仪服务质量进行监督检查，受理有关服务的投诉。
- 7.4 礼仪服务机构应针对客户满意度调查结果和投诉情况，及时制定并采取改进措施，持续提高礼仪服务质量。
- 7.5 单项礼仪服务评改进后应及时结项，并形成殡礼服务记录（参见附录B）归档。
- 7.6 礼仪服务机构宜开展质量管理体系，环境管理体系和职业健康安全管理体系的认证。
- 7.7 礼仪服务机构宜开展各级标准化示范活动或达标对标专项行动。

附录 A  
(资料性附录)  
殡礼服务协议

表 A.1 给出了殡礼服务协议的一般样式。

表 A.1 殡礼服务协议

<p>甲方（殡葬服务机构）：_____</p> <p>乙方（殡礼承办人）：_____</p> <p>根据《中华人民共和国合同法》、国务院《殡葬管理条例》及其他有关法律法规等规定，甲、乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上，就殡礼服务事项达成如下协议：</p> <p><b>第一条 甲方提供的项目</b></p> <p>一、殡仪用品名称</p> <p>1. 名称_____；价格_____；</p> <p>2. 名称_____；价格_____；</p> <p>3. 名称_____；价格_____。</p> <p>二、殡礼服务项目</p> <p>1. 殡礼服务内容包括（_____）；</p> <p>2. 殡礼服务费_____元。</p> <p>两项合计_____元。</p> <p><b>第二条 乙方基本情况</b></p> <p>一、逝者姓名_____性别_____年龄_____属相_____户籍地_____；</p> <p>二、逝者宗教信仰_____其他需要说明的情况_____；</p> <p>二、联系人姓名_____联系方式_____。</p> <p><b>第三条 付款方式</b></p> <p>一、一次性付款；</p> <p>二、先付_____订金，余额在交付订金之日起_____日内付清。</p> <p><b>第四条 权利与义务</b></p> <p>一、甲方对提供的各项服务及收费价格，应向乙方做明确的告知和解释；</p> <p>二、甲方必须按本协议的约定提供殡仪用品和殡仪服务；</p> <p>三、甲方在收取费用后，负责向乙方提供足额有效收据；</p> <p>四、乙方在本协议未履行完毕前，可以调整殡仪用品和殡仪服务项目；</p> <p>五、乙方在本协议生效后，依本协议约定及时支付本协议确定的费用。</p> <p><b>第五条 违约责任</b></p> <p>一、因甲方过错，应向乙方道歉或者履行正当赔偿；</p> <p>二、因乙方自身原因，致使本协议违约，由乙方负责，甲方不承担违约责任；</p> <p>三、遇客观上不可抗力造成的违约责任，原则上双方协商解决，如仍达不成一直，可向法院起诉。</p> <p>本协议一式两份，甲乙双方各持一份，协议签字后生效。</p> <p style="text-align: right;">甲方（签字）_____</p> <p style="text-align: right;">乙方（签字）_____</p> <p style="text-align: right;">_____年 月 日</p>
--

附录 B  
(资料性附录)  
殡礼服务记录

表 B.1 给出了殡礼服务记录的一般样式。

表 B.1 殡礼服务记录

礼仪服务项目	具体内容	举办时间、地点	殡仪主持人(签字)

### 参 考 文 献

- [1] GB/T 19632-2005 殡葬服务、设施、用品分类与代码
  - [2] MZ/T 046-2013 殡葬服务项目分类
  - [3] MZ/T 047-2013 殡葬代理机构服务规范
  - [4] MZ/T 048-2013 殡葬服务满意度评价
  - [5] MZ/T 103-2017 殡仪场所消毒技术规范
  - [6] MZ/T 144-2019 殡葬服务机构安全管理指南
  - [7] MZ/T 145-2019 殡葬服务机构业务档案管理规范
  - [8] 殡仪服务员国家职业标准 4-07-14-01 劳动和社会保障部、民政部
-