

DB13

河北省地方标准

DB 13/T 1786—2013

殡葬上门服务规范

地方标准信息服务平台

2013 - 11 - 04 发布

2013 - 11 - 30 实施

河北省质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。
本标准由张家口市质量技术监督局提出。
本标准起草单位：张家口市殡葬管理处。
本标准主要起草人：贺永生、杨秉文、李凤英。

地方标准信息服务平台

殡葬上门服务规范

1 范围

本标准规定了殡葬服务单位提供上门服务的范围、术语和定义、资质要求、人员要求、服务流程、工作要求、服务评价与改进要求。

本标准适用于殡葬服务单位提供的上门服务。

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，仅所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。

MZ/T 017-2011 殡葬服务术语

3 术语和定义

MZ/T 017-2011规定的及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

殡葬上门服务

殡葬服务单位应服务对象要求派遣服务人员到约定地点提供相关的殡仪服务。

4 资质要求

开展殡葬引导服务的机构应具有下列证照之一：

- a) 工商行政管理机关注册登记的企业法人证书；
- b) 人事管理机关注册登记的事业法人证书；
- c) 民政部门注册登记的民办非企业法人证书；
- d) 其他依法取得的服务经营许可证。

5 人员要求

5.1 基本素质

- a) 具有高度的责任心和事业心；
- b) 遵守国家法律、法规；
- c) 具备高中以上学历水平；
- d) 具有一定的应变能力和沟通协调能力；
- e) 接受相关专业知识和技能的培训，取得相关部门核发的从业人员上岗证书，持证上岗。

5.2 人品与性格

- a) 服从工作安排，以全局利益为重；
- b) 诚实守信，举止文明；
- c) 态度和蔼、端庄、谦虚、有亲和力；
- d) 耐心细致、具同情心。

5.3 业务能力

- a) 熟悉殡仪馆、公墓等相关单位的各岗位工作内容和服务流程；
- b) 掌握所有收费项目和收费标准；
- c) 掌握丧事接洽礼仪和引导服务技能，并能熟练应用；
- d) 熟悉当地殡葬习俗及殡殓业务流程；
- e) 具备独立提供问题解答、心理抚慰等相关服务的能力；
- f) 具有良好的业务沟通能力；
- g) 具备在允许范围内，尽力满足服务对象提出的各项合理要求的能力；
- h) 尊重宗教信仰，了解宗教礼仪、宗教殡葬习俗和用语。

5.4 仪容仪表

- a) 工作时间按要求穿着工作装，工作装应干净平整，佩戴工号牌；
- b) 头发不得染成黑色以外的其他色系；
- c) 保持面部清洁，口腔不残留异味；
- d) 女员工妆容整洁，不化浓妆，不佩戴夸张饰品，不染异色指甲，不用香味浓烈的香水；
- e) 男员工不留长发、胡须，不剃光头。

5.5 语言

- a) 讲普通话，语言文明、描述准确、表达清楚；
- b) 声音清晰，沉稳舒缓；
- c) 使用规范的服务用语；
- d) 不讲行业忌语。

6 服务流程

服务流程包括以下内容：

- a) 根据业务指令或服务对象要求及时与该服务对象取得联系，确认上门服务；
- b) 填写上门服务派遣单，注明上门服务的时间、地点、联系人、服务内容等信息；
- c) 安排上门服务车辆，准备上门服务所需物品，确定上门服务人员；
- d) 按时到达服务对象指定地点；
- e) 再次与服务对象确认上门地址；
- f) 到达后出示工作证，作自我介绍，待服务对象许可后进入服务现场；
- g) 进门前穿好鞋套，神情庄重肃穆，如家中有遗体或遗像要向遗体或遗像三鞠躬；
- h) 询问逝者情况，如果遗体在家要先确认遗体是否腐变，如腐变应征得服务对象同意后立即联系殡仪馆上门接运遗体。如服务对象提出一定要在家中停放，应与直系亲属签署遗体腐变责任书，并建议对遗体进行紧急防腐处理；

- i) 按照服务对象的需求协助办理布置灵堂等事宜，介绍当地丧葬民俗和丧葬活动常识，告知需要准备的相关证件、证明及照片等物品；
- j) 进行业务洽谈，助选殡葬用品，预约遗体接运，助选墓地，如服务对象不要求在家中选订服务项目，业务洽谈可延后到指定洽谈地点进行；
- k) 根据预约的服务项目，更新服务信息系统数据，或及时电话联系相关服务单位进行服务预约确认；
- l) 与服务对象核对所选服务项目及价格，并签字确认；
- m) 服务对象有特别要求的，提前联系相关单位和班组做好衔接配合工作；
- n) 请服务对象填写服务满意度调查表；
- o) 再次确认联系方式，并提醒告别会时间等重点事项；
- p) 抚慰服务对象，请服务对象节哀，道别；
- q) 及时回访。

7 工作要求

工作要求包括以下内容：

- a) 配备工作证（工作标记）、业务资料、服务满意度调查表等物品，可配备业务便携电脑、电话等物品；
- b) 遵守职业道德，不泄露服务对象隐私；
- c) 不分民族、贫富、亲疏，一视同仁，诚实介绍服务项目；
- d) 服务主动、谦虚、准确、耐心，按服务对象需求办理服务项目；
- e) 保护服务对象合法权益，价格透明，不强售、搭售丧葬用品，告知事项清晰完整；
- f) 尊重服务对象风俗习惯、宗教信仰；
- g) 根据服务对象的实际情况提供个性化服务，推荐适宜的服务项目，应享受优惠政策的要为其办理优惠事宜；
- h) 不与服务对象发生争执；
- i) 单据项目齐全、文字书写清楚，无遗漏，保证信息的完整无误；
- j) 耐心解答服务对象的提问，并根据要求及时解决相关问题；
- k) 保存重要上门服务资料，有必要入档的要入档保存。

8 服务评价与改进

服务评价与改进包括以下内容：

- a) 上门服务开展单位和企业要建立以服务对象满意度和投诉率为核心的服务评价体系；
- b) 根据评价体系对上门服务人员进行考核；
- c) 对服务评价结果进行整理和分析，发现服务对象潜在需求，提高上门服务质量；
- d) 服务对象满意度收集方法主要包括：
 - 1) 下一环节服务人员的反映；
 - 2) 服务满意度调查表；
 - 3) 意见箱；
 - 4) 上门回访、电话回访；
 - 5) 各种媒体的相关报告；
 - 6) 有关部门反映的情况。

参考文献

- [1] MZ/T 018-2011 殡仪接待服务
-

地方标准信息服务平台