

DB3211

镇江市地方标准

DB3211/T 1046—2022

殡仪接待大厅服务规范

Service specification for funeral reception hall

地方标准信息服务平台

2022-09-10 发布

2022-10-01 实施

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。

本文件由镇江市民政局归口。

本文件由镇江市殡葬管理处提出。

本文件起草单位：镇江市殡葬管理处。

本文件主要起草人：董武、马勇、唐婵娟、魏春兰、王嘉驹。

地方标准信息服务平台

殡仪接待大厅服务规范

1 范围

本文件规定了殡仪接待大厅服务规范的环境与设施、服务公开、人员、服务内容与要求、安全与应急、服务监督、服务评价与改进。

本文件适用于殡仪接待大厅的服务接待。

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/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 13495 消防安全标志

GB/T 18883 室内空气质量标准

3 术语与定义

本文件无术语和定义。

4 环境与设施

4.1 环境要求

4.1.1 接待大厅应设置清晰、统一、可识别的视觉识别系统和导向标识系统。公共信息图形符号标志应符合 GB/T 10001.1 的规定。

4.1.2 接待大厅应环境整洁，室内空气流畅。室内空气质量应符合 GB/T 18883 的规定。

4.1.3 接待大厅室内舒适干净，环境布置应体现殡仪特色。

4.2 大厅功能区要求

4.2.1 功能区划分

大厅应设置受理服务区、接待洽谈区、等候休息区、综合服务区等功能区。各功能区域空间布局合理，通透性好，通风效果好，标志醒目。服务设备配置数量按照工作人员和经办业务的需求确定。

4.2.2 功能区设置

4.2.2.1 受理服务区

位于大厅的显要位置。服务柜台尺寸要与大厅面积相协调，每个服务柜台前配置一把升降座椅，柜台上配置笔和相关服务设备，柜内侧可配置资料柜。办公桌高度、颜色、样式与整体环境相协调。

4.2.2.2 接待洽谈区

根据客户需求，配备接待洽谈相应设施设备，如椅子、桌子、饮水设施。

4.2.2.3 等候休息区

配备适当数量的座椅，座椅的颜色应与大厅的颜色相协调，配备饮水、电视、空调的服务设施。

4.2.2.4 综合服务区

配置尺寸合适的公示牌或液晶显示屏，宣传殡仪法规和政策规定等内容。同时，可以辅以告示栏、免费提供殡仪政策、经办流程等宣传材料。

5 服务公开

5.1 公开内容

应根据合法、规范、及时、准确的原则，对外公开以下内容：

- a) 业务办理流程和服务时间；
- b) 办理需要提交的材料、申请表的示范文本；
- c) 办理业务的法律依据、凭证、证明、程序；
- d) 物价部门批准的收费项目及标准；
- e) 工作人员的照片、编号；
- f) 咨询和投诉的途径和方法。

5.2 公开方式

通过以下几种方式实行对外公开：

- a) 在殡仪大厅的综合服务区设置业务公告栏；
- b) 印制办理须知手册；
- c) 在网站主页上发布信息，并提供有关表格的下载。

6 人员

6.1 工作要求

服务人员在业务工作方面的要求如下：

- 严格执行殡葬政策规定，自觉遵守各项工作标准、管理标准和内控制度；
- 熟练掌握经办业务知识和操作流程；
- 熟知凭证要素，认真审核，严格把关；材料不全，须一次性告知所需材料和相关事项；
- 科学规范填写表单，做到书写规范、清晰工整。

6.2 服务礼仪要求

6.2.1 接待人员的仪表规范如下：

- 挂牌上岗，姓名和工号面向服务对象；
- 统一着装，整洁得体，举止大方，仪表端庄。

6.2.2 接待人员的仪态规范如下：

- 体态端庄，站立时身体立直，头正目平，双臂自然下垂，两脚相靠直立；
- 坐姿端正，上身挺直，自然放松，手位脚位摆放合理；
- 与服务对象面对面交谈时，目光正视，表情自然，专注倾听。

6.3 服务用语要求

接待人员在服务用语方面要求如下：

- 与服务对象交流时，使用普通话，符合文明用语要求，杜绝服务忌语；
- 语言文明，语句清晰，音量适度。

7 服务内容与要求

7.1 服务内容

7.1.1 殡仪服务咨询

服务咨询如下：

- 殡仪业务咨询；
- 殡葬政策咨询。

7.1.2 殡仪项目预约

项目预约如下：

- 殡仪接运车辆预约；
- 殡仪告别礼厅预约；
- 殡仪火化炉预约。

7.1.3 殡仪业务办理

7.1.3.1 核实并收取相关材料：

- 收取、查验丧事承办人身份证明（身份证、户口簿等）；
- 收取、查验逝者身份证、户口簿、流动人口居住证、合法有效的死亡证明等材料；
- 由承办人填写遗体火化确认书，惠民减免申请表、文明丧葬承诺书等；
- 工作人员核实资料无误后，在业务系统登记。

7.1.3.2 殡仪服务项目介绍：

- 介绍有关遗体处置的接运车辆、保存方式、化妆、火化炉等服务项目和细节；
- 介绍遗体告别仪式礼厅布置、项目和细节；

——介绍殡葬用品；

7.1.3.3 与丧事承办人核对并确认服务项目：

——所选项目、时间、流程和费用；

——收费、开票；

——下发业务运行单、取灰单。

7.1.4 开具并发放火化证明

向服务对象开具火化证明。

7.2 服务要求

7.2.1 受理服务要求

工作人员应按服务流程办理，认真核对证件材料，指导服务对象正确填写遗体火化确认书，并完成业务系统登录。

7.2.2 接待洽谈要求

接待来人、来电咨询热情耐心，惠民政策宣传正确，详细介绍火化业务办理流程、服务项目、丧葬用品等，及时收取有关凭证。

7.2.3 数据和信息管理

服务厅出入口、收费窗口设置监控摄像机，安全监控系统配置具备不低于 15 天的循环不间断录像功能，满足保留视频图像的需要。保证信息系统管理数据、鉴别信息和重要业务数据传输保密性。

7.2.4 业务档案管理

7.2.4.1 做好业务档案原始记录，如业务档案业务活动记录、利用效果记录、档案交接记录、鉴定销毁记录等。

7.2.4.2 按照档案达标要求，对业务档案进行科学的分类、编目、登记、统计和必要的整理档案。

7.2.4.3 执行《中华人民共和国保密法》及有关保密工作规定，维护业务档案资料的真实、安全、完整。

8 安全与应急

8.1 消防安全

应按消防要求设置各种消防设备、器具和火警监控系统，应符合相关部门的要求。消防安全标志符合 GB 13495 的规定。

8.2 应急

应制定安全管理制度和应急安全预案，并定期开展应急演练。

8.3 疫情防控

应制定疫情防控预案，配备了防疫物资，按要求进行消毒，做好日常消杀和体温监测、口罩的配戴的检查，对进入大厅人员需提供健康码和行程码并进行登记。

9 服务监督

- 9.1 设置意见箱、举报箱，并公布监督、举报电话号码。
- 9.2 落实服务考评工作，加大服务检查力度，加强服务监督，完善过错责任追究制度。
- 9.3 聘请行风监督员，每半年召开一次监督员座谈会，听取行风监督员对殡仪管理和服务工作建议。
- 9.4 主动接受行政监察机关、主管部门、社会和公民依法实施的监督。

10 服务评价与改进

10.1 服务满意度调查

每半年通过网络测评的方式随机调查群众对殡仪服务的满意程度。

10.2 服务改进

- 10.2.1 根据殡仪行业发展和形势任务需要，不断改进服务质量。
- 10.2.2 对行风评议中暴露的服务质量问题及时落实整改。
- 10.2.3 采取即时和持续相结合、专项和综合相结合的办法进行服务质量改进。
- 10.2.4 定期征求行风监督员、工作人员、服务对象的意见和建议，按照意见、建议管理流程，根据实际及时整改。

地方标准信息服务平台