

黑 龙 江 省 地 方 标 准

DB XX/T XXXX—XXXX

殡仪服务规范

Funeral service specification

（征求意见稿）

联系人：樊晓红，电话：0451-55150120，地址：哈尔滨市松北区南京路 435 号，单位：黑龙江民政职业技术学校，电子邮箱：22135309@qq.com

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。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

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 服务机构要求 2

 4.1 殡仪岗位设置 2

 4.2 人员要求 2

 4.3 环境要求 2

 4.4 服务设施设备用品 3

5 服务流程 3

 5.1 正常死亡服务流程 2

 5.2 非正常死亡（无名死者）服务流程 2

6 服务要求 4

 6.1 总体要求 4

 6.2 咨询接待服务 4

 6.3 遗体接运服务 5

 6.4 遗体保存服务 5

 6.5 防腐整容 5

 6.6 冷藏保存 6

 6.7 守灵告别 6

 6.8 遗体告别 6

 6.9 遗体火化 6

 6.10 随葬品处置 7

 6.11 骨灰寄存 7

7 殡仪服务管理 错误！未定义书签。

 7.1 制度管理 错误！未定义书签。

 7.2 环境管理 错误！未定义书签。

8 服务质量监督与改进 8

 8.1 服务质量监督 8

 8.2 服务纠纷管理与处置 8

 8.3 服务满意度调查及回访 8

 8.4 服务改进 8

附录 A（资料性） 殡仪服务流程 9

附录 B（资料性） 遗体接运服务单 10

参考文献 11

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部分可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由黑龙江省民政厅提出。

本文件由黑龙江省民政厅归口。

本文件起草单位：黑龙江省民政厅、黑龙江省民政职业技术学校、黑龙江大学、哈尔滨市殡仪服务中心东华苑、哈尔滨市殡仪服务中心西华苑、牡丹江市第一殡仪馆。

本文件主要起草人：樊晓红、马荣、肖成龙、汪萍、黎雪修、周瑛哲、李涵、贺景峰、徐婉姝、冷杰、李雪铭、王婉宁。

殡仪服务规范

1 范围

本文件规定了殡仪服务机构要求、服务流程和服务要求、服务管理、服务质量监督与改进要求。
本文件适用于殡仪馆，也适用于提供殡仪服务的其他机构。

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. 5 标志用公共信息图形符号
- GB 13801 火葬场大气污染物排放标准
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB 19053 殡仪场所致病菌安全限值
- GB/T 23287 殡葬术语
- GB/T 24441 殡葬服务从业人员资质条件
- JGJ 124 殡仪馆建筑设计规范
- MZ/T 017 殡葬服务术语
- MZ/T 019 遗体保存服务
- MZ/T 103 殡仪场所消毒技术规范
- MZ/T 135 遗体收殓运输卫生技术规范
- MZ/T 136 遗体整容操作技术规范
- MZ/T 139 遗体防腐操作规程
- MZ/T 145 殡葬服务机构业务档案管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

殡仪服务机构

殡仪服务机构提供遗体接运、消毒、保存、沐浴更衣、防腐整容、守灵（治丧）悼念和火化等一系列的殡葬活动所提供的劳动服务及其服务所需的条件保障。

3.2

殡仪服务设施设备

提供遗体接运、消毒、保存（冷冻冷藏）、沐浴更衣、防腐整容、守灵（治丧）悼念和火化等服务活动的专门场所和专用设备。

3.3

殡仪服务用品

对遗体进行收敛、运送、冷藏、防腐、整容、吊唁等活动以及对骨灰盛放、祭奠等所需的用品的统称。

3.4

殡仪服务人员

开展收敛、运送、冷藏、防腐、整容、吊唁等殡仪活动的治丧服务人员的统称。

3.5

殡仪服务质量

殡仪服务服务方法、服务技能、服务方式、服务程序、服务效率以及服务赖以凭借的设施、设备、材料和环境的管理质量。

4 服务机构要求

4.1 殡仪岗位设置

4.1.1 各殡仪服务机构可根据殡仪服务需要设置岗位。岗位包括但不限于：

- a) 行政管理岗位；
- b) 专业技术岗位；
- c) 工勤岗位。

4.1.2 各殡仪服务机构可根据不同岗位需要提出相应的岗位及数量要求。

4.2 人员要求

4.2.1 有责任心，爱岗敬业、品行端正，工作细致认真、服务周到。

4.2.2 熟悉业务流程。

4.2.3 服装统一、仪表端正、佩戴工牌、举止得体、引导准确。

4.2.4 服务用语符合特定服务环境，称呼得当，礼貌相待，语言文明，注意倾听客户需求。

4.2.5 殡仪服务员、遗体防腐整容师、遗体火化师等应定期接受法律法规、职业道德、服务标准、服务技能等方面培训并应掌握相关知识和专业技能。

4.3 环境要求

4.3.1 殡仪场所内应设置相应的功能区，包括：业务洽谈区、悼念区、守灵区、冷藏保存区、防腐整容间、火化区、骨灰寄存区等功能区。各区应当按照有关卫生标准和要求进行清洗、消毒、保洁。

4.3.2 各功能区的指示和服务标识应完整清晰，符合 GB/T1001.5 相关要求。

4.3.3 各功能区应根据使用功能合理布局，并应符合下列相关要求：

- a) 进行清洗、消毒、保洁，保持环境整洁、卫生；
- b) 办公区、洽谈区、悼念区等公共服务区应保持公共
- c) 场所空气流通，室内空气质量符合 GB/T 18883 相关要求；
- d) 服务大厅应在醒目位置用清晰的字体公示基本服务项目价格表、服务流程、监督电话等信息；
- e) 服务大厅应设置休息座椅、饮水机等基本设备或设施；应设有电话机、洽谈桌、意见箱、纸、笔等物品，并有工作人员在岗；

- f) 冷藏保存区、防腐整容间、守灵区、火化区、骨灰寄存区等业务功能区应根据服务需要配备相应的生物性污染防控设备、污水处理设备、后处理设备及火化间空气净化系统等环保设备应运行良好，污染物排放应符合相关环境标准和要求；
- g) 遗体火化、遗物祭品焚烧过程中所产生的大气污染物排放限值应符合 GB 13801 要求；
- h) 防腐整容间内应保证空气流通、光线充足，室内无异味，地面及物品表面应保持清洁，空气净化系统和消毒系统运转良好，应符合 GB 19053 相关要求。

4.4 服务设施设备用品

4.4.1 殡仪场所内设置的各功能区应准备满足逝者家属所需的服务用品。服务用品的数量应满足日常服务一般需要，并进行动态调整。服务用品包括但不限于：

- a) 饮用水；
- b) 纸巾；
- c) 应急药品。

4.4.2 专业设备应选择技术成熟、通用性强并经过国家相关部门检验合格的产品，满足高效、节能、环保的要求。

4.4.3 专用设备包括但不限于：

- a) 火化机；
- b) 尾气后处理设备；
- c) 殡仪车；
- d) 遗体清洗消毒设备；
- e) 遗体冷冻冷藏设备；
- f) 空气净化消毒设备；
- g) 遗体防腐整容设备；
- h) 遗体瞻仰棺；
- i) 推尸车等。

4.4.4 应维持各服务场所各类物品设施等整理规范、分类有序、干净整洁，同时保持室内安静，并定期对服务场所及其设施设备进行消毒和维护。

4.4.5 设施设备要求如下：

- a) 应有专人负责殡仪场所设施的维修保养；
- b) 殡仪场所的供水、供电、卫生、消防、通讯、安全等设施应处于良好状态，不得擅自拆除、改造或者挪作他用；
- c) 应有专人负责殡葬用品的销售与售后；
- d) 应有专人负责殡仪服务的监督与管理；
- e) 应有专人负责对殡仪场所内环保设备维护和保养，保障殡仪场所内环境保持良好状态。

5 服务流程

5.1 正常死亡服务流程

- 5.1.1 卫生行政部门规定的医疗机构或公安机关出具死亡证明。
- 5.1.2 电话或现场咨询预约。
- 5.1.3 接运人员到达指定地点遗体接运。
- 5.1.4 遗体保存至殡仪服务场所。

- 5.1.5 进行净身穿衣，按需做防腐整容，将遗体进行冷藏。
- 5.1.6 为逝者遗体守灵。
- 5.1.7 开展遗体告别仪式。
- 5.1.8 进行遗体火化。
- 5.1.9 火化后领取骨灰。
- 5.1.10 骨灰寄存或安葬。

5.2 非正常死亡（无名死者）服务流程

- 5.2.1 死亡地机关出具死亡证明。
- 5.2.2 电话或现场咨询预约。
- 5.2.3 接运人员到达指定地点遗体接运。
- 5.2.4 遗体保存至殡仪服务场所。
- 5.2.5 进行净身穿衣，按需做防腐整容，将遗体进行冷藏。
- 5.2.6 为逝者遗体守灵。
- 5.2.7 开展遗体告别仪式。
- 5.2.8 进行遗体火化。
- 5.2.9 火化后领取骨灰。
- 5.2.10 骨灰寄存或安葬。

6 服务要求

6.1 总体要求

- 6.1.1 殡仪服务机构应制定本机构的殡仪服务一般流程（见附录 A）。殡仪服务机构应提高服务质量、规范服务操作、公开收费项目，保证逝者家属能充分了解殡仪服务的各项事宜。
- 6.1.2 殡仪服务机构应根据国家和地方政策法规要求，结合市场需求，充实完善特色服务或定制服务。

6.2 咨询接待服务

6.2.1 咨询服务

- 6.2.1.1 殡仪服务人员应认真、耐心听取逝者家属现场或电话咨询，准确记录逝者家属的殡仪需求，协助办理预约业务和咨询业务，对逝者信息和逝者家属需求进行核实。
- 6.2.1.2 殡仪服务人员应根据逝者家属的需求，介绍服务项目、服务范围及内容，并说明办理各项业务所需手续、费用及相关材料。

6.2.2 接待洽谈

- 6.2.2.1 应提供 24h 电话或现场的业务咨询服务，服务人员应认真、耐心听取逝者家属咨询事项，了解逝者情况和治丧要求，解答殡仪业务相关问题并进行记录。
- 6.2.2.2 殡仪服务人员需按照服务指南的要求，介绍殡仪服务政策、服务项目、服务范围及内容、收费标准等相关信息，并引领逝者家属选择殡仪项目及服务用品。
- 6.2.2.3 殡仪服务人员应与逝者家属确认拟办理的业务、殡仪服务项目、服务用品及相应的费用，并引领逝者家属办理服务登记业务。

6.2.3 登记服务

6.2.3.1 可采用线上与线下的方式预约登记，线上预约与线下服务相衔接。

6.2.3.2 殡仪服务人员应认真登记逝者信息、逝者家属信息和联系电话等相应的手续材料，并登记逝者家属所需服务项目、所需殡仪服务用品及其他相关服务信息，经逝者家属签字，确认无误后进行缴费，并打印回执单（包括服务确认单和缴费单等）。

6.3 遗体接运服务

6.3.1 前期准备：殡仪服务人员应做好相关业务信息的记录和服务单据的填写，按照岗位的程序和规范做好信息的核实和登记工作。及时落实预约接运信息，并通知相关工作人员，准备接运所需的物品和材料，安全迅速到达接运地点。

6.3.2 遗体接运：殡仪车应由正规厂家生产且符合国家规定的技术标准，设置统一车身标识。

6.3.3 工作人员应及时落实预约接运信息填写遗体接运单，询问是否是政府政策照顾人员、遗体状况（是否为传染性疾病病故），并通知相关工作人员，准备接运所需的工具和物品。

6.3.4 接运人员应仔细确认遗体接运单上记录的遗体姓名、性别、年龄、死亡日期原因、接运时间和地点、所用车型等。

6.3.5 接运人员应在约定时间内到达指定地点接运遗体。

6.3.6 接运人员应预先做好个人卫生防护。

6.3.6.1 接运普通遗体，应采取一般医院的个人卫生防护措施；

6.3.6.2 接运特殊遗体，应采取传染病医院的个人卫生防护措施；

6.3.6.3 接触遗体时，如发现遗体特殊情况的（高度腐败、面部变色、口鼻流异物、肚子大、腹水浮肿、有外伤、有异味等），需拍照留档。按相关要求对遗体进行卫生消杀处理、装殓、包裹严实，遗体表面不应直接暴露于外，不宜用皮肤直接接触遗体。

6.3.7 遗体搬运过程应注意保护遗体，抬运动作要尽量缓慢平稳。

6.3.8 车辆到达遗体交接处，遗体接运人员应提醒家属将其所带物品清点整理并自行保管，主动引至交接室办理交接手续，并在《遗体接收登记表》（见附录B）上确认签字。

6.3.9 殡仪车内外应做好日常卫生工作；每次遗体交接完成后，应根据所接运遗体类别选择相应消毒方法及时进行卫生消杀。

6.4 遗体保存服务

6.4.1 清洗消毒：殡仪馆或相关殡仪服务机构可根据逝者家属的需求对遗体进行清洗消毒服务，服务应遵循MZ/T 103进行清洗消毒操作。

6.4.2 遗体保存时间按照《黑龙江省殡葬管理办法》等有关规定执行。

6.4.3 服务人员应根据交接人员提供的资料对遗体信息进行核对，并确认签字。

6.4.4 应按照MZ/T 103操作要求对遗体表面进行消毒及清洗，遗体表面如有输液管等异物的应撤除，并对周围切口消毒。

6.4.5 可根据逝者家属的需求对遗体进行净身穿衣服务，净身穿衣服务应由专业的服务人员提供。

6.5 防腐整容

6.5.1 可根据逝者家属的需求对遗体进行遗体整容服务，应由掌握遗体整容操作技术的专业人员进行操作。

6.5.2 遗体整容人员在操作前应做好职业防护，应穿防护服或隔离服（非传染病死亡遗体，着普通防护服）、戴口罩、帽子、手套及鞋套，所有伤口应按标准包裹严实，根据逝者家属需求及遗体破损程度对遗体进行整容化妆修复，并应遵循MZ/T 136操作要求。

6.5.3 可根据逝者家属的需求对遗体进行遗体防腐服务，服务应遵循MZ/T 103和MZ/T 139操作要

求。

6.5.4 遗体防腐保存可选择冷藏（冻）或药物防腐方法对遗体进行防腐保存,可参照 MZ/T 019 相关要求，具体期限和方法由逝者家属和殡仪服务机构协商并签订协议后确定。

6.6 冷藏保存

6.6.1 服务人员应核对遗体和冷藏柜的编号等业务委托单据信息，对遗体进行初步检查，并向丧事承办人说明遗体冷藏后遗体或尸袋的状态，经丧事承办人签字确认无误后，方可开展冷藏保存业务。

6.6.2 遗体应摆放整齐，并确保无残液外漏；关闭冷藏柜后，将存放单据插入该冷藏柜指定位置，服务人员应定期巡查、定期清洁消毒、保养冷藏柜，确保冷藏柜运行正常。

6.6.3 殡仪机构应对遗体保存通知单、遗体接收登记表、遗体状况登记表、死亡证明、外运任务单等资料核对后妥善管理。

6.7 守灵告别

6.7.1 殡仪馆或相关殡仪服务机构可根据逝者家属的需求及文明节俭办丧要求对遗体进行守灵、吊唁和告别服务。

6.7.2 服务人员应按照业务单中服务项目提供相应物品，并开展相应殡仪服务：

6.7.3 应尊重当地风俗习惯，根据现有设施设备条件及逝者家属的要求准备守灵厅。

6.7.4 应向逝者家属介绍厅内布局及功能并告知守灵注意事项。

6.7.5 守灵期间，应定时检查设施设备运行情况、地面卫生、服务用品需求情况等，同时做好相关记录。

6.7.6 守灵结束后应恢复守灵厅原有布置，并对相关设施设备等进行消毒，保持守灵厅卫生干净、布局整洁。

6.8 遗体告别

6.8.1 应按照逝者家属要求，结合文明节俭治丧理念，举行遗体告别仪式。

6.8.2 告别厅布置。布置背景墙（可布设遗像、悼念屏、横幅、挽联、鲜花），停放灵柩（放置背景墙居中位置，四周布置鲜花或绢花，并留出瞻仰遗容的人行通道，灵柩正前方可设祭拜台），或根据当地风俗习惯及逝者家属特色需求布置。

6.8.3 告别厅配备告别仪式举行所需的设施设备：主持服务台、门厅电子显示屏、音响、话筒、休息椅等。

6.8.4 仪式开始前应对告别厅的设施设备及布置进行检查，确认逝者名字输入正确。引导参加告别仪式人员有序入场就位，提示参加告别仪式人员关闭通信设备或将通信设备至于静音状态并保持会场庄严、肃静。

6.8.5 司仪人员根据当地丧葬习俗、治丧协议程序和要求主持告别仪式，相关工作人员辅助维护好现场告别秩序。

6.8.6 告别仪式结束后，将遗体送至火化车间，将遗像交与逝者家属并询问遗物处理情况。

6.9 遗体火化

6.9.1 殡仪馆或相关殡仪服务机构须根据当地政策法规要求进行火化。

6.9.2 服务人员在开展遗体火化、骨灰收敛、骨灰移交业务时，应严格按照操作要求及流程进行操作，并全程佩戴口罩、手套等防护用品。

6.9.3 服务人员在开展火化业务前，应与逝者家属确认遗体相关信息；

6.9.4 服务人员在开展遗体火化业务时，应按照火化机操作说明，确保炉膛内（整车出入的床面）无

异物，确保火化机运转正常。

6.9.5 火化过程中，工作人员应监视各类仪表，确保设备正常。

6.9.6 殡仪服务人员在开展骨灰收敛业务时，应再次确认骨灰相关信息；

6.9.7 殡仪服务人员在开展骨灰移交业务时，应检测骨灰温度是否过高、检查骨灰袋或骨灰容器有无破损，核对并记录火化相关信息，并及时将骨灰交付逝者家属，并在记录表上确认签字，确保骨灰发放准确。

6.10 随葬品处置

殡仪馆或相关殡仪服务机构可根据当地政策法规及殡仪服务机构内相关制度的要求提供随葬品处理业务，遗物祭品应由服务人员统一进行无害化处理。

6.11 骨灰寄存

6.11.1 殡仪馆或相关殡仪服务机构可根据逝者家属的需求开展骨灰寄存服务，可包括登记、缴费、选格位、随葬品销售等相关配套服务。

6.11.2 服务人员应定期对骨灰寄存室进行清理打扫。

6.11.3 服务人员在开展骨灰寄存服务前，应向逝者家属说明寄存期限、寄存价格及相关要求等。

6.11.4 服务人员在开展骨灰寄存服务时，应登记寄存相关信息（包括但不限于逝者信息、逝者家属信息、骨灰安放证件（合同）、寄存缴费清单、骨灰容器状况等），在与逝者家属确认无误后开展骨灰寄存业务。

6.11.5 骨灰寄存期间祭祀，应查验祭祀人有效身份证件，了解其与逝者的关系；核对《骨灰寄存证》等信息。检验完毕，祭祀人登记签字，领取骨灰前往指定地点或协商地点进行祭祀。祭祀完毕检验骨灰装具，双方确认无误及无损坏后再由经办人放于原格位，祭祀人再次确认签字。

6.11.6 骨灰寄存期满，寄存人可提出续期要求，经殡仪服务机构同意，可办理续期手续。

6.11.7 逝者家属在领取骨灰时，服务人员应按照骨灰安放合同的信息进行登记，并根据相关要求签字确认。收回《骨灰寄存证》，可通过加盖注销章等方式作废。

7 殡仪服务管理

7.1 制度管理

7.1.1 各殡仪馆和殡仪服务机构应制定完善的管理制度和服务制度。包括但不限于：

- a) 殡仪服务指南（服务流程、项目收费、设施设备配置）；
- b) 殡仪服务礼仪（仪容仪表、接待礼仪、语言表达等）；
- c) 殡仪服务（咨询接待、遗体接运、遗体处置、火化、骨灰寄存）；
- d) 环境、能源、安全与应急、职业健康、信息、财务、人力资源、合同、档案、党务等各项管理制度。

7.1.2 内部安全管理应满足 MZ/T 144 相关要求，档案管理应满足 MZ/T 145 相关要求。

7.1.3 殡仪机构应实行 24 h 服务专线，并 24 h 提供电话咨询、遗体接运、遗体保存服务。

7.1.4 应在服务大厅醒目位置公示服务项目、服务内容、服务流程、服务承诺、收费标准、收费依据、惠民政策、服务监督等信息。

7.1.5 如发生灾害、灾难、疫情等特殊情况，应按照有关规定要求执行。

7.2 环境管理

- 7.2.1 遗体防腐整容服务后，服务人员应对用具用品进行清洗消毒；对防腐整容间开窗通风或使用空气净化器进行净化处理，并及时消毒。
- 7.2.2 殡仪场所内大气污染物的排放应遵循 GB 13801 相关要求，如遇污染物排放超标，应及时对后处理设备整改。
- 7.2.3 殡仪场所内生产生活的污水，需接入市政污水排放管网内；生产污水应经过消毒处理后，方可接入市政污水排放管网内；
- 7.2.4 殡仪场所内固体废弃物应分为可回收利用废弃物、不可回收利用废弃物危险废弃物，按照要求区别对待、分类管理。

8 服务质量监督与改进

8.1 服务质量监督

殡仪馆或相关殡仪服务机构应专门成立殡仪质量管理部门，负责本单位服务质量标准的制定、服务指导检查监督、服务质量评价，应定期撰写服务质量评估报告。

8.2 服务纠纷管理与处置

- 8.2.1 殡仪馆或相关殡仪服务机构应建立实行投诉受理制度，受理逝者家属的直接投诉和上级交办的投诉案件的处理以及投诉管理的相关工作。
- 8.2.2 殡仪馆或相关殡仪服务机构应设立殡仪服务投诉电话，如在服务过程中因违反殡仪服务标准、规范及业务规程并引发逝者家属投诉时，应及时处理和整改，并及时向逝者家属反馈处理结果和意见。

8.3 服务满意度调查及回访

- 8.3.1 为提升服务质量，殡仪服务机构应建立服务满意度测评、投诉处理、服务质量评价体系。
- 8.3.2 为方便逝者家属监督，殡仪馆或相关殡仪服务机构可以通过现场向逝者家属提供满意度调查表（满意度调查表可加在服务单据的下方）或电话回访的方式进行服务质量监督，管理部门要定期回收、统计、分析，并提出整改措施、改进服务工作，持续提高殡仪服务质量。
- 8.3.3 满意度调查可根据殡仪馆自身服务需求自行制定，或委托第三方评估。

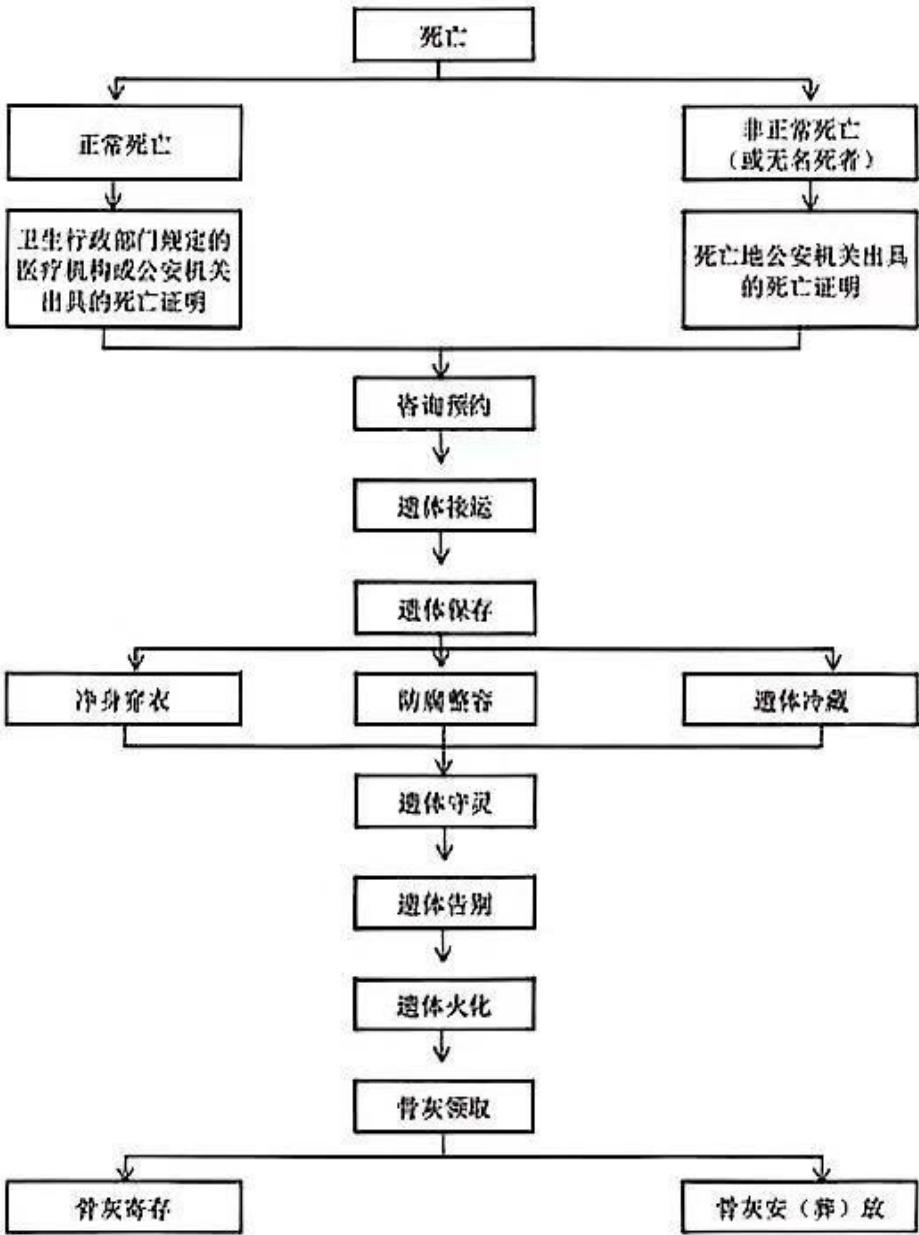
8.4 服务改进

- 8.3.4 通过定期和不定期的分析总结，实施持续改进。
- 8.3.5 各岗位服务人员结合本职工作，提出合理化建议并实施。
- 8.3.6 围绕服务满意度调查和电话回访，确定改进方向和整改措施。
- 8.3.7 实施内部审核，不断发现问题，找出改进途径和改进目标。

附录 A
(资料性)
殡仪服务流程

图A.1 殡仪服务流程

图 A.1 殡仪服务流程



附录 B
(资料性)
遗体接运服务单

图B.1 遗体接运服务单

图 B.1 遗体接运服务单

遗体接运服务单

流水号:

逝者姓名		性别		年龄		联系人	
接灵地址					联系电话		
发车时间	月	日	时	分	遗体去向		
接灵楼层		车号		接灵司机		拾灵组	
送达机构时间	月	日	时	分	遗体接收人		
礼仪部				殓品部			
编号	服务项目	收费标准	家属选择	编号	服务项目	收费标准	家属选择
金额合计							
征求意见表							
内容				满意	基本满意	不满意	
1、工作人员着装整洁，举止文明服务周到，用语规范，解答问题耐心，业务熟练。							
2、公开收费项目及标准，家属自愿选择服务项目、不强行收费。							
3、殡仪车辆及殡仪设备运行良好，整洁卫生。							
4、有无冷、硬、拖、卡等现象。				无			有
5、有无索要“小费”现象。				无			有
家属签字:							

注：用“√”在选项处标明。
殡仪服务24小时热线电话：963913

一、联白存根
二、联拾东四毕需留存
三、联盖家属

参 考 文 献

- [1] 建标 181-2017 殡仪馆建设标准
- [2] GB/T 17242 投诉处理指南
- [3] GB/T 24441 殡葬服务从业人员资质条件
- [4] 《殡仪服务员国家职业技能标准》
- [5] 《公墓管理员国家职业技能标准》
- [6] 《遗体防腐整容师国家职业技能标准》
- [7] 《遗体火化师国家职业技能标准》
- [8] 《殡仪服务员国家职业技能培训评价教材》
- [9] 《黑龙江省殡葬管理规定》 2000-03-07 黑龙江省人民政府
- [10] 《殡葬服务单位业务档案管理办法》民发【2010】164号 民政部 国家档案局