

黑 龙 江 省 地 方 标 准

DB 23/T XXXX—XXXX

殡葬社会工作服务指南

Guideline for funeral and interment social work service

（征求意见稿）

联系人：李涵

单位：黑龙江大学；

地址：黑龙江省哈尔滨市学府路 74 号，

电子邮箱：2006038@hlju.edu.cn，

联系电话：0451-86609043

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

目 次

前 言 III

引 言 IV

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

 4.1 通用服务原则 1

 4.2 特定服务原则 1

5 服务内容 2

 5.1 殡葬社会救助 2

 5.2 殡葬业务引导 2

 5.3 丧亲者精神慰藉 2

 5.4 殡葬从业人员心理疏导 2

 5.5 咨询服务 3

 5.6 殡葬政策宣传与倡导 3

 5.7 推动移风易俗 3

 5.8 生命文化教育 3

6 服务方法 3

 6.1 通用社会工作方法 3

 6.2 针对特定需要的服务方法 3

7 服务流程 5

 7.1 接案 5

 7.2 预估 5

 7.3 计划 5

 7.4 介入 5

 7.5 评估 5

 7.6 结案 6

8 服务管理 6

 8.1 质量管理 6

 8.2 风险管理 6

9 服务保障 6

 9.1 服务人员要求 6

 9.2 服务场所与设施设备要求 7

9.3 信息化建设与服务档案管理 7

附录 A （资料性） 社会工作通用服务原则 8

 A.1 社会工作服务原则 8

 A.2 伦理原则筛查方法 8

附录 B （资料性） 接案登记表 9

附录 C （资料性） 服务预估表 10

附录 D （资料性） 服务计划表 11

附录 E （资料性） 服务记录表 12

附录 F （资料性） 结案记录表 13

附录 G （资料性） 督导计划表 14

附录 H （资料性） 督导记录表 15

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、哈尔滨市和平路殡仪馆、哈尔滨市天河园殡仪馆。

本文件主要起草人：李涵、马荣、肖成龙、高广庆、黎雪修、翟福利、汪萍、樊晓红、张海成、赵殿民、单路、张一翀、李家明。

引 言

殡葬社会工作是推动殡葬改革、促进殡葬行业以及社会工作行业高质量发展的必然要求。殡仪馆、殡仪服务站、公墓、医院、养老机构、殡葬社会工作服务机构和家庭等场所中为丧亲者和殡葬行业从业者提供的专业社会工作服务，既能够帮助相关人员走出悲伤、实现助人自助，又能增加社会福利，更好地满足人民群众的殡葬服务需求。

为进一步贯彻落实民政部等十六个部门《关于进一步推动殡葬改革促进殡葬事业发展的指导意见》（民发〔2018〕5号）、黑龙江省民政厅印发的《黑龙江省“十四五”民政事业发展规划》（黑民规〔2021〕10号）、黑龙江省人民政府办公厅发布的《黑龙江省人民政府办公厅关于进一步推动殡葬改革促进殡葬事业发展的实施意见》（黑政办规〔2018〕12）、黑龙江省民政厅等十六个厅局印发的《黑龙江省倡导移风易俗推进殡葬改革行动计划的通知》（民发〔2018〕7号）等文件精神，也为充分发挥社会工作在殡葬服务中的作用，规范、引导殡葬社会工作服务的行为，结合黑龙江省实际情况，特制订本文件，以期为殡葬社会工作服务提供参考和借鉴。

殡葬社会工作服务指南

1 范围

本文件规定了殡葬社会工作的服务原则、服务内容、服务方法、服务流程、服务管理和服务保障等要求。

本文件适用于黑龙江省范围内，在殡仪馆、殡仪服务站、公墓、医院、养老机构、殡葬社会工作服务机构和家庭等场所，为有需要的人士提供的殡葬社会工作服务。

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 24441-2009 殡葬服务从业人员资质条件

MZ/T 018-2011 殡仪接待服务

MZ/T 059-2014 社会工作服务项目绩效评估指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

殡葬社会工作服务 Funeral and interment social work service

运用社会工作理念与方法，向有需要的丧亲者、殡葬服务从业人员等服务对象提供殡葬社会救助、殡葬业务引导、殡葬个案管理、悲伤辅导、危机介入、殡葬从业人员心理疏导、殡葬政策宣传与移风易俗推动、生命文化教育等专业服务。

3.2

殡葬社会工作者 Funeral and interment social worker

专职从事殡葬社会工作服务的专业社会工作人员。

4 服务原则

4.1 通用服务原则

殡葬社会工作者向服务对象提供专业服务时所遵循的通用原则应遵守社会主义核心价值观和《社会工作者职业道德指引》，并符合附录A的规定。

4.2 特定服务原则

4.2.1 全方位服务原则

给服务对象提供法律许可范围内的全面服务，运用生态系统原则，从服务对象及其与家庭、亲属、社区、殡葬服务机构等的互动关系中分析服务对象问题，识别所需资源，提供专业服务。

4.2.2 社会公正原则

不因逝者身份地位等因素影响对丧亲者服务的质量，弘扬人道主义，追求实现社会公平与正义。

4.2.3 文明服务原则

要求殡葬社会工作者仪态端庄，仪表整洁，着装统一，举止大方，遵纪守法，行为专业，用语严谨，讲究艺术。

4.2.4 温情服务原则

尊重逝者，善待丧亲者，运用同感、真诚、积极关注等专业技术为服务对象提供服务。

4.2.5 跨专业团队协作原则

社会工作者要与政府相关部门、社区、社会工作服务站等部门，以及心理咨询师、殡葬从业人员、社区工作者等多方面通力协作，为丧亲者及殡葬从业人员提供多方面、多层次、可持续服务，满足服务对象多元化需求。

5 服务内容

5.1 殡葬社会救助

当丧亲者因各种原因导致基本生活难以维持，或者生存突然陷入困境的时候，亦或是基本殡葬需求无法满足服务对象需要的时候，殡葬社会工作者应按照国家政策规定，协助符合条件的服务对象申请社会救助，精准有效对接慈善资源。

5.2 殡葬业务引导

殡葬社会工作者开展针对丧亲者的殡葬业务引导服务，结合治丧服务流程，在各环节为丧亲者提供全流程引导、陪伴、协助和支持服务，缓解丧亲者因不了解治丧流程和治丧习俗而产生的困扰。

5.3 丧亲者精神慰藉

引导丧亲者正视亲人的离去，学会接受和结束悲伤，在内心“安置”逝者，并继续努力去学习、工作、生活。主要包括以下内容：

- a) 识别丧亲者的认知和情绪问题，必要时协调专业人士进行认知和情绪问题的评估或诊断；
- b) 为有需要的丧亲者提供心理疏导、情绪疏解、认知调节，帮助丧亲者摆脱抑郁、焦虑、悲伤等心理问题困扰；
- c) 协助丧亲者获得家属及亲友的关怀；
- d) 帮助丧亲者激发生活的信心和希望，挖掘其优势和资源。

5.4 殡葬从业人员心理疏导

5.4.1 关注殡葬从业人员的身心健康以及工作能力、工作适应性等情况。

5.4.2 运用专业理念和方法，对殡葬从业人员面临的工作强度大、人际交往中的偏见、职业价值感低、职业倦怠等问题开展专业服务。

5.5 咨询服务

5.5.1 协调相关专业人士为丧亲者提供法律咨询、健康咨询、消费咨询等服务。

5.5.2 完善丧亲者信息提供和问询解答的机制和流程。

5.6 殡葬政策宣传与倡导

5.6.1 采取发布公告、悬挂标语、印发宣传单、编发短信等形式，广泛深入宣传《殡葬管理条例》，普及殡葬流程、办理遗体火化需要的证件、告别仪式的注意事项等科学知识，及时、主动地向服务对象告知相关惠民政策。

5.6.2 推动相关部门出台殡葬政策并建立公共殡葬服务保障制度，满足服务对象的基本殡葬需求。

5.7 推动移风易俗

引导丧亲者树立厚养薄葬的新理念，倡导遗体火化、生态安葬、丧事文明节俭等“绿色殡葬”和“文明殡葬”的新风尚，助力移风易俗和殡葬改革顺利进行。主要包括：

- a) 践行低碳文明理念，助力推广家庭追思会、网络祭扫、鲜花祭扫、踏青遥祭等现代祭扫方式；
- b) 帮助丧亲者自觉遵守祭扫秩序，提高安全意识，不在林区、景区等禁火区域烧纸钱、燃放鞭炮，防止因祭扫引发火灾事故；
- c) 致力于让丧亲者破除封建殡葬思想、认真审视殡葬改革和殡葬服务模式，也要推动殡葬服务理念、服务方式和服务范围的变化；
- d) 助力推行树葬、花葬、草坪葬、塔葬、壁葬、骨灰格位存放、骨灰撒散等不占或少占土地、少耗资源、少使用不可降解材料等公益性节地生态安葬方式。

5.8 生命文化教育

5.8.1 提升殡葬从业人员的文化素养，促使殡葬从业人员将生命文化教育融入殡葬服务中并拓展殡葬服务功能，完成由殡葬从业人员向“生命传承师”的转型。

5.8.2 推动殡仪服务机构从服务逝者到服务丧亲者再到服务公众的转变，构筑生命文化传承事业。

5.8.3 推动建设生命文化教育基地，促进打造生命文化教育品牌。

6 服务方法

6.1 通用社会工作方法

殡葬社会工作者应根据服务对象的实际情况，综合运用个案社会工作、小组社会工作、社区社会工作等直接服务方法及社会工作督导、社会工作行政、社会工作研究等间接服务方法，向服务对象提供服务。

6.2 针对特定需要的服务方法

6.2.1 殡葬业务引导方法

协同殡仪馆、殡仪服务站、公墓等单位的工作人员，引导丧亲者完成殡仪接待服务、骨灰寄存服务、墓位销售服务、丧葬办理、遗体火化服务和悼念服务等流程。

6.2.2 个案管理方法

殡葬社会工作者评估服务对象及其家庭的需求，安排、协调、监督和倡导全方位的、多层面的、包裹式的专业服务，以确保运用最完善的方式满足特定服务对象的复杂需求。

6.2.2.1 明确目标和任务

综合了解服务对象个人和社会环境情况，确定服务对象问题和服务目标，制定解决方案。

6.2.2.2 建立有效的沟通机制

综合使用社会工作方法，加强团队协作并及时反馈信息。

6.2.2.3 合理分配资源

确定服务内容、服务目标的优先级，合理分配人员、时间、经费等资源。

6.2.2.4 监督和评估

建立定期汇报制度，督导工作情况，评估工作效果，及时总结工作经验。

6.2.3 悲伤辅导方法

6.2.3.1 确定服务对象心理症状与身体疾病无关联。

6.2.3.2 建立专业关系，强化服务对象改变的信念。

6.2.3.3 引导服务对象回忆过往。

6.2.3.4 处理服务对象“震惊、否定、伤感、内疚、悔恨、遗憾、抑郁”等情绪问题。

6.2.3.5 协助服务对象适应新生活。

6.2.3.6 为服务对象链接必须的社会资源。

6.2.3.7 评估与跟进服务。

6.2.4 危机干预方法

6.2.4.1 识别并评估服务对象所面临的危机，包括危机的来源、危害程度、服务对象应对危机的能力、以往应对方式及效果等。

6.2.4.2 协助服务对象认识到问题的危机性。

6.2.4.3 统筹制定危机干预计划，包括需要干预的问题或行为、可采用的策略、可获得的社会支持、危机介入小组的建立及分工、应急演练、信息沟通等。

6.2.4.4 及时处理最迫切的问题，特别是可能危及自身及他人生命安全的行为问题。必要时，协调其他专业力量的支援，对服务对象进行身体约束或其他限制行为。

6.2.4.5 进行危机干预的善后工作，包括对介入对象的回访、开展危机介入工作评估和小结、完善应急预案以预防同类危机的再发生等。

6.2.5 生命文化教育方法

6.2.5.1 生命文化教育个案服务

用个案社会工作方法，以帮助服务对象认识生命历程并对死亡产生正确认知、缓解服务对象因为亲人去世带来的伤痛、降低服务对象死亡焦虑为服务目标。

6.2.5.2 生命文化教育小组服务

用小组社会工作方法，开展生命文化教育小组。针对丧亲者的服务目标为让其尊重生命、珍惜当下、珍爱家人；针对殡葬从业人员的目标为激发其团队协作能力，提升其职业认同感和归属感。

6.2.5.3 生命文化教育社区服务

采用社区社会工作方法，以社区活动、社区教育、社区讨论会等形式开展生命文化教育活动。

7 服务流程

7.1 接案

7.1.1 收集服务对象资料。

7.1.2 了解服务对象的问题和需要，确定是否需要危机介入。

7.1.3 确定服务对象的问题是否在殡葬社会工作的服务范围内，是否在殡葬社会工作者能力和机构业务范围内，必要时给予转介。

7.1.4 与服务对象建立专业关系，订立初步的协议，填写《接案登记表》（参见附录 A）。

7.2 预估

7.2.1 进行需求评估，发现和识别服务对象问题的成因。

7.2.2 识别服务对象及其所处环境中的积极因素和消极因素。

7.2.3 与服务对象共同商议服务的方式和内容。

7.2.4 填写《服务预估表》（参见附录 B）。

7.3 计划

7.3.1 设定服务计划的目的和目标。

7.3.2 目标的设定应关注服务对象的内在心理问题和社会环境问题。

7.3.3 制定介入策略、行动步骤及进度安排。

7.3.4 拟定预期存在的困难，风险及其应对策略和预案。

7.3.5 明确社会工作者、服务对象各自的任务和角色。

7.3.6 制定过程评估和成效评估计划及指标。

7.3.7 拟定服务所需的人力、经费、设备设施等资源保障。

7.3.8 填写《服务计划表》（参见附录 C）。

7.4 介入

7.4.1 围绕介入目标，从服务对象的需要和利益出发。

7.4.2 运用专业理念、知识和方法，帮助服务对象实现积极的改变。

7.4.3 协调和链接有关资源。

7.4.4 促进服务对象所处社会环境的改善，填写《服务记录表》（参见附录 D）。

7.5 评估

7.5.1 根据过程评估和成效评估计划开展评估。

7.5.2 采取多种方式收集和分析与服务相关的资料，包括客观资料、主观感受与评价等。

7.5.3 撰写评估报告。

7.6 结案

7.6.1 根据服务效果和具体情况确定能否结案。

7.6.2 对整个服务过程进行回顾和总结。

7.6.3 强化服务对象已有的改变，给予服务对象积极支持。

7.6.4 解除专业工作关系，撰写结案记录并存档。填写《结案记录表》（参见附录 E）

7.6.5 结案后提供跟进服务。

8 服务管理

8.1 质量管理

8.1.1 质量管理体系建立

殡葬社会工作服务机构应建立殡葬社会工作服务质量管理体系，主要包括以下内容：

- a) 殡葬社会工作服务质量方针；
- b) 殡葬社会工作服务质量目标；
- c) 殡葬社会工作服务职责和权限。

8.1.2 服务质量过程控制

8.1.2.1 殡葬社会工作服务机构应建立督导制度，以监督、保证服务质量。

8.1.2.2 殡葬社会工作服务过程中，工作人员的职责、分工、权限和人员间的相互关系要明确。

8.1.2.3 殡葬社会工作要进行服务成效评估，此工作按 MZ/T 059-2014 和 MZ/T 059-2014 规定执行。

8.2 风险管理

8.2.1 要求所有社会工作者参与风险管理，识别殡葬社会工作服务过程中可能引起风险的因素。

8.2.2 殡葬社会工作服务机构要具备在力所能及的范围内从事服务、承担风险的能力。

9 服务保障

9.1 服务人员要求

9.1.1 殡葬社会工作者

9.1.1.1 资质要求

9.1.1.1.1 获得由中华人民共和国人力资源和社会保障部、民政部批准颁发的社会工作者职业资格证书，或具备国家承认的社会工作专业专科及以上学历。

9.1.1.1.2 对殡葬法律、法规、政策及殡葬相关知识有一定的了解。

9.1.1.2 配备要求

9.1.1.2.1 殡仪服务站、公寓、医院、养老机构、殡葬社会工作服务机构应根据实际情况和服务对象

的数量、服务的要求、服务的类型、服务的复杂性等因素进行殡葬社会工作人员的配备。

9.1.1.2.2 每个殡葬社会服务机构至少配备1名殡葬社会工作者。

9.1.1.2.3 督导者宜为殡葬社会服务机构在职人员，特殊情况下，可采用外聘的方式。

9.1.2 殡葬社会工作督导者

9.1.2.1 资质要求

9.1.2.1.1 具备社会工作者的资质和要求。

9.1.2.1.2 不少于5年督导的实务经验。

9.1.2.1.3 每年接受不少于90学时的专业继续教育。

9.1.2.2 配备要求

每个殡葬社会工作服务机构至少配备1名殡葬社会工作督导者，新入职或经验不足的殡葬社会工作者、实习学生或其他实习人员需要配备督导。

9.1.2.3 督导内容及方式

可采用个别督导、团体督导和同事督导等方式给予督导对象行政性督导、教育性督导和支持性督导。

9.1.2.4 督导记录

填写《督导计划表》和《督导记录表》（参见附录E、F）

9.2 服务场所与设施设备要求

9.2.1 配备社会工作者独立办公室，个案工作室、小组工作室和多功能活动室等服务场所。

9.2.2 配备必需的设施设备。

9.2.3 室内显著位置张贴服务内容、服务流程以及殡葬社会工作者职业守则等规章制度。

9.2.4 服务场所布置应安全温馨，并能满足服务对象特殊需要。

9.3 信息化建设与服务档案管理

9.3.1 信息化建设

9.3.1.1 殡葬社会工作服务的相关信息应按照民政部门要求纳入信息化系统建设或规划。

9.3.1.2 殡葬社会工作服务各环节应适当采用信息化手段，减少服务成本，提高服务效率。

9.3.1.3 殡葬社会工作管理各层面包括人力资源管理、财务管理、档案管理等应尽量采用信息化平台或进行信息化转化、保存和应用。

9.3.1.4 做好信息保密工作。

9.3.2 服务档案管理

9.3.2.1 应建立殡葬社会工作服务档案管理制度。

9.3.2.2 服务档案应完整、规范、并及时归档。

9.3.2.3 做好服务档案保密工作，维护服务对象和殡葬社会服务机构的合法权益。

附 录 A
(资料性)
社会工作通用服务原则

A.1 社会工作服务原则

A.1.1 个别化

将服务对象看成独立的个人，重视服务对象对困难和问题的个人感受和看法。

A.1.2 接纳

服务对象有自由表达情感，包括负面情感的权利，社会工作者应投入地倾听，既不阻止也不责备。

A.1.3 承认

承认服务对象作为一个人的价值、他的发展的潜能以及改变的能力。

A.1.4 非评判

要求社会工作者了解和帮助服务对象，而不是对服务对象作出是非对错的评判。

A.1.5 理解和关怀

社会工作者在专业服务中需要适度的情感介入。

A.1.6 服务对象参与及自决

尊重服务对象自我决定的权利。

A.1.7 保密

保守服务对象在专业关系中所显露的秘密。

A.2 伦理原则筛查方法

社会工作者在殡葬社会工作服务中可以运用伦理原则筛查方法来处理“价值两难”的问题。伦理原则筛查方法实务是伦理优先次序，创立者是国美国洛温伯格 (Loewenberg)、多戈夫 (Dolgoff)、哈林顿 (Harrington) 等。该次序为：保护生命、平等与差别平等、自主和自由、最小伤害、生活质量、隐私保密、真诚和毫无保留地公开信息。

附 录 B
(资料性)
接案登记表

编号：

社会工作者姓名		联系电话		接案日期、时段			
服务对象姓名		性别	年龄	宗教信仰			
联系电话		住址					
与逝者关系		逝者死亡原因					
家庭成员							
姓名	关系	年龄	性别	联系方式	是否同住	职业	备注
紧急联系人及与服务对象的关系		紧急联系人电话、微信					
紧急联系人住址							
服务对象来源及接受服务意愿		服务对象来源： ☐ 主动求助 ☐ 转介 ☒ 外展 接受服务意愿：					
服务对象具体情况							
家庭状况							
身体情况/有无身体疾病							
情绪状态							
社会交往/支持状况							
其他情况							
危机程度		☐ 低 ☐ 中 ☐ 高 说明：					
紧急服务		☐ 需要 说明： ☐ 不需要					
督导意见							
督导（签名）		社会工作者（签名）					

附 录 C
(资料性)
服务预估表

服务对象姓名		社会工作者姓名	
服务对象简要社会史			
服务对象个人的生理、心理及社会情况			
服务对象社会环境的微观、中观、宏观系统情况			
服务对象对自己及处境的感受、观念和看法			
服务对象需求评估与问题界定			
需求评估			
问题界定			
服务内容			
服务内容 1: 服务内容 2: 服务内容 3:			
社会工作者（签名）		日期	
督导者（签名）		日期	
注：此表格请在个案工作首次接触后 5 个工作日内完成。			

附 录 D
(资料性)
服务计划表

服务对象姓名		社会工作者姓名	
服务对象问题及原因分析			
问题： 1. 2. 原因： 1. 2.			
服务目标			
总目标			
具体目标	目标 1： 目标 2：		
服务理论			
理论名称	应用策略		
服务方法/干预模式			
方法名称	介入策略		
工作进度安排			
时间段	工作安排		
服务所需资源			
评估方法	方法 1： 方法 2：		
社会工作者（签名）		日期	
督导者（签名）		日期	

附 录 E
(资料性)
服务记录表

服务对象姓名		社会工作者姓名	
日 期		时 段	
次 数	第 次	地 点	
服务形式			
服务目标			
服务过程			
服务小结及下一步工作计划			
督导意见			
社会工作者 (签名)		督导者 (签名)	

附 录 F
(资料性)
结案记录表

服务对象姓名		社会工作者姓名	
接案日期		结案日期	
服务形式		服务次数	
服务目标达成情况			
1. 服务对象的变化情况，问题解决程度			
2. 社会工作者观察、总结			
结案原因			
☐ 目标达到 ☐ 超出服务范围			
☐ 社会工作者认为不适合继续跟进 说明：			
☐ 服务对象不愿意继续接受服务 说明：			
☐ 其他情况 说明：			
结案后回访跟进计划			
督导意见			
社会工作者 (签名)		服务对象 (签名)	
督导者 (签名)			

附 录 G
(资料性)
督导计划表

督导对象姓名		督导姓名	
日期及时段		地 点	
督导方式			
督导对象基本资料			
督导议题			
议题 1: 议题 2:			
督导计划			
包括但不限于行政性计划、教育性计划和支持性计划:			
社会工作者 (签名)		督导者 (签名)	

附 录 H
(资料性)
督导记录表

督导对象姓名		督导姓名	
督导起始与截止日期		地 点	
督导方式			
督导过程			
第一次			
包含但不限于：督导议题、主要内容记录、反思与建议及下一步工作计划等，（下同）。			
		督导签字：	督导对象签字：
		督导日期：	时段：
第二次			
		督导签字：	督导对象签字：
		督导日期：	时段：
第三次			
		督导签字：	督导对象签字：
		督导日期：	时段：
.....			
		督导签字：	督导对象签字：
		督导日期：	时段：
督导建议			
督导对象反馈			
督导（签名）		日期	
督导对象（签名）		日期	