



中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 018—2025

代替 MZ/T 018—2011

殡仪接待服务规范

Specification for funeral reception service

2025 - 07 - 16 发布

2025 - 07 - 16 实施

中华人民共和国民政部 发布

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 基本要求	1
5 服务保障	1
5.1 设施设备	1
5.2 服务人员	2
6 服务流程	2
6.1 殡仪接待服务流程图	2
6.2 需求沟通	3
6.3 介绍治丧流程	3
6.4 介绍殡仪服务项目和殡葬商品	3
6.5 商定服务项目	3
6.6 订立服务合同	4
6.7 落实服务合同	4
6.8 结算费用	4
6.9 资料归档	4
7 服务内容与要求	4
7.1 接待咨询服务	4
7.2 洽谈服务	4
7.3 策划服务	4
7.4 业务办理服务	4
7.5 服务信息的收集与管理	4
7.6 信息保密	5
7.7 服务承诺	5
8 服务评价与改进	5
附录 A（资料性） 丧事承办人须知	6
附录 B（资料性） 殡仪接待服务用语与忌语	8
参考文献	9

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。

本文件代替MZ/T 018—2011《殡仪接待服务》，与MZ/T 018—2011相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 更改了“范围”（见第1章，2011年版的第1章）；
- 删除了“服务机构资质要求”（见2011年版的第2章）；
- 增加了“基本要求”（见第4章）；
- 更改了服务设施设备的要求（见5.1，2011年版的第3章）；
- 更改了服务人员基本素质、服务礼仪、服务用语的要求，删除了资质要求，增加了业务能力要求（见5.2，2011年版的第4章）；
- 更改了服务流程，增加了殡仪接待服务流程图（见第6章，2011年版的第5章）；
- 增加了“服务内容与要求”（见第7章）；
- 删除了“服务费用”（见2011年版的6.3）；
- 更改了服务评价与改进的内容（见第8章，2011年版的第7章）。

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。

本文件由中华人民共和国民政部提出。

本文件由全国殡葬标准化技术委员会（SAC/TC 354）归口。

本文件起草单位：邳州市殡葬管理所、长沙民政职业技术学院、企标邦知识产权（江苏）有限公司、徐州粒子云网络科技有限公司、邳州市财政局、中国殡葬协会会、上海市殡葬服务中心、上海市标准化研究院、民政部一零一研究所、广州市殡葬服务中心、北京市殡葬协会、重庆市殡葬事业管理中心。

本文件主要起草人：郭兴斗、熊英、邓婕、张玉娇、石露露、李亚东、耿万志、王李栓、王宏阶、朱金龙、张明兰、俞康伟、黄硕业、耿全强、李玉华、肖成龙、孙文灿、刘珺、李明。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2011年首次发布为MZ/T 018—2011；
- 本次为第一次修订。

殡仪接待服务规范

1 范围

本文件规定了殡仪接待服务的基本要求、服务保障、服务流程、服务内容与要求，以及服务评价与改进的要求。

本文件适用于殡仪服务机构提供的殡仪接待服务。

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 23287 殡葬术语

GB/T 44712 国际间遗体转运基本要求

MZ/T 048 殡葬服务满意度评价

MZ/T 145 殡葬服务机构业务档案管理规范

3 术语和定义

GB/T 23287 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

殡仪接待服务 funeral reception service

殡仪服务机构在治丧初期向丧事承办人提供的殡葬业务接待服务、殡葬业务咨询服务、殡葬业务洽谈服务、殡葬活动策划服务、殡葬业务办理服务等活动。

4 基本要求

4.1 按照殡葬服务标识的相关规定设置统一的殡仪接待场所外观标识。

4.2 在营业场所的醒目位置应清晰地展示服务项目、价格表、殡葬服务行政主管部门监督电话及丧事承办人须知（见附录 A）。

4.3 殡仪接待服务结束后，应将收集到的有关文件和凭证整理后形成档案。档案内容应符合 MZ/T 145 的规定。

5 服务保障

5.1 设施设备

5.1.1 殡仪接待服务机构应设置与业务规模相适应的营业接待场所。

- 5.1.2 在服务总台应设置岗位铭牌、公用电话机、意见箱等物品。
- 5.1.3 在接待室应配备服务指南及桌、椅、纸、笔等办公用品。
- 5.1.4 营业大堂应设置休息座椅、饮水机、垃圾桶等。
- 5.1.5 保持接待服务场所各类物品、设施的整洁、有序，保持场所安静，并定期对接待服务场地及其各类设施设备进行消毒和维护。

5.2 服务人员

5.2.1 基本素质

- 5.2.1.1 应具有高度的责任心和事业心，工作细致认真。
- 5.2.1.2 应诚实守信，充分尊重丧事承办人的各种权益。
- 5.2.1.3 应具有同情心和亲和力，能热情周到地为丧事承办人提供满意的服务。

5.2.2 业务能力

服务从业人员除应符合 5.2.1 的规定外，还应具有以下能力：

- 熟悉殡仪服务机构的岗位工作内容和服务流程；
- 具备丧事接洽礼仪和引导服务技能，并能熟练应用；
- 熟悉当地殡葬习俗及殡殓业务流程；
- 具备独立提供问题解答、心理抚慰等相关服务的能力；
- 了解少数民族殡葬习俗与礼仪规范，在服务过程中尊重文化传统，遵守民族政策。

5.2.3 服务礼仪

5.2.3.1 接待人员的仪表规范如下：

- 容貌端正，着装规范，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、所在部门、员工姓名的胸卡。

5.2.3.2 接待人员仪态规范如下：

- 体态端庄。站立时应身体直立，手位、脚位摆放合理；行走时应步位准确，步幅适度，避免奔跑；入座时应上身挺直，根据接待情境使用规范坐姿；
- 合理使用注视礼，与丧事承办人交流时宜正视对方，目光柔和，表情自然，感情真挚。

5.2.4 服务用语

接待人员应使用普通话或服务对象能够理解的语言，使用规范的服务用语（殡仪接待服务用语与忌语见附录 B），必要时可借助智能翻译工具，确保服务信息传达准确。

6 服务流程

6.1 殡仪接待服务流程图

殡仪接待服务流程见图 1。

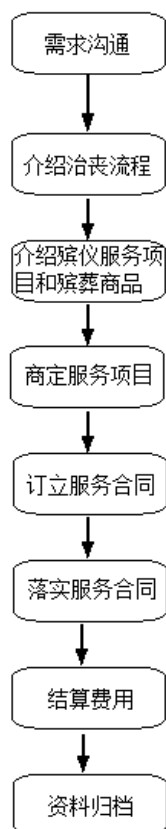


图1 殡仪接待服务流程图

6.2 需求沟通

- 6.2.1 接待丧事承办人，了解逝者情况和治丧要求。
- 6.2.2 查验死亡证明。
- 6.2.3 代理人办理时查验《委托书》。
- 6.2.4 指导丧事承办人填写《殡殓服务申请单》。

6.3 介绍治丧流程

- 6.3.1 介绍治丧的一般流程。
- 6.3.2 对特别治丧要求进行指导。

6.4 介绍殡仪服务项目和殡葬商品

- 6.4.1 介绍有关遗体处置的搬运、保存、防腐、化妆、入殓和火化等服务细节。
- 6.4.2 介绍有关殡殓仪式的礼仪规范、仪程及礼厅布置等服务细节。
- 6.4.3 介绍与殡殓仪式有关的殡葬商品。

6.5 商定服务项目

- 6.5.1 与丧事承办人确定服务项目。
- 6.5.2 与丧事承办人确定机构提供的服务和殡葬用品。

6.6 订立服务合同

殡仪服务机构应根据丧事承办人选择的服务项目及殡葬商品，与其依法签订书面服务合同，合同应明确服务内容、收费标准、双方权利义务等事项。服务合同应符合《中华人民共和国民法典》及相关法规要求。

6.7 落实服务合同

6.7.1 根据服务合同书约定的项目与各服务提供部门沟通并发出工作指令，对服务提供的有效性和质量进行及时沟通。

6.7.2 必要时应及时同丧事承办人进行沟通。根据丧事承办人的请求更改服务约定并发出服务更改的工作指令。

6.7.3 涉及涉外殡殓业务时，需额外核查外籍逝者护照、死亡公证书及目的地国家许可文件，并依法办理检疫申报及跨境运输手续。遗体转运基本要求应符合 GB/T 44712 的规定。

6.8 结算费用

服务合同订立后，殡仪服务机构应依据合同内容与丧事承办人确认项目，出具费用明细清单，逐项核实后进行费用结算，结算应以明示、规范、可追溯为原则，向丧事承办人提供正式结算凭据和发票。

6.9 资料归档

6.9.1 收取丧事承办人提供的死亡证明、殡殓服务申请单等文件。

6.9.2 向服务对象出具火化证明、领灰证等凭证。

6.9.3 进行服务档案的收集整理，并按规定的时限归档。

7 服务内容与要求

7.1 接待咨询服务

7.1.1 与丧事承办人进行治丧需求沟通并核对相关资料。

7.1.2 提供全过程跟踪服务，确保治丧需求准确传递与执行。

7.2 洽谈服务

7.2.1 为丧事承办人提供殡仪流程讲解与特别事项指导服务。

7.2.2 向殡仪服务对象介绍服务内容和收费标准。

7.2.3 确保服务协议规范订立，复核有关服务业务单据，核实收费标准。

7.3 策划服务

殡仪服务机构应识别殡仪接待服务的过程，并制定清晰的工作流程和完备的操作规范。

7.4 业务办理服务

检查各项服务项目的落实，服务动态跟踪与变更响应。

7.5 服务信息的收集与管理

7.5.1 接待人员应了解逝者、丧事承办人、代理人等情况。其主要内容如下：

——确认逝者死亡原因、遗体状况及其死亡证明的真实性与合法性；

- 丧事承办人与逝者的关系及是否具有遗体处置的权利；
- 代理人的基本信息及是否具有委托代理文书。

7.5.2 根据统计制度的要求，向各级管理部门报送统计报表和报告。

7.6 信息保密

7.6.1 殡仪服务机构非经当事人同意，不应公开或泄露其相关信息。

7.6.2 接待人员与丧事承办人沟通时应在适宜的场所进行，确保谈话的私密性。

7.7 服务承诺

殡仪服务机构应在营业场所公示或以其他方式向社会公布其服务承诺，服务承诺至少应包括：

- 服务时间；
- 服务项目和服务价格；
- 咨询和投诉的途径和方法。

8 服务评价与改进

8.1 殡仪服务机构应建立以丧事承办人满意度和投诉率为核心的殡仪接待与洽谈服务质量评价体系。

8.2 殡仪服务机构应收集丧事承办人的潜在需求，改进服务质量。

8.3 丧事承办人满意度的收集应符合 MZ/T 048 的规定。

8.4 殡仪服务机构应提供投诉的渠道，并通过多种方式告知丧事承办人。

8.5 殡仪服务机构应按照服务承诺和约定及时处理丧事承办人的投诉，并对投诉进行统计分析，以不断提高服务水平，改进服务质量。

附 录 A
(资料性)
丧事承办人须知

以下给出了《丧事承办人须知》的示例。

尊敬的丧事承办人：

为了使您顺利地办好殓事宜，在治丧的过程中得到更好的服务，请仔细阅读本须知，确认后请签名。

1. 丧事承办人

根据我国殡葬法规的规定，逝者有亲属的，亲属是丧事承办人；逝者没有亲属的，其生前单位或者临终居住地的居（村）民委员会是丧事承办人。为了便于联系，殡仪服务机构希望丧事承办人能够指定专人出面联系治丧事宜。

根据殡葬管理部门规定，丧事承办人应持法规规定的死亡证明到殡仪服务机构办理殓手续，并填写《殓服务申请书》，必要时还应出示本人的身份证明。

2. 治丧一般过程

作为丧事承办人，必须持医疗部门出具的《死亡医学证明（推断）书》或公安机关出具的《非正常死亡证明书》到殡仪服务机构联系治丧事宜。首先到业务接待处预定礼厅、确定服务项目和购买商品，取得《订厅单》；然后在大殓（举行追悼告别仪式）前持《订厅单》办理结账和购买骨灰盒，取得《领灰证》，如果需要寄存骨灰，则同时办好骨灰寄存手续，取得《骨灰寄存证》；大殓前凭《订厅单》将需要更换的衣服送收衣柜台；然后按照约定的时间举行追悼；3 天以后至 15 天内，凭《领灰证》到领灰处领取骨灰或骨灰盒；如果办理了骨灰寄存，则 7 天后凭《骨灰寄存证》到骨灰寄存室祭拜或探视。

3. 委托代理规定

根据殡葬管理部门规定，凡丧事承办人和委托合法的代理服务机构到殡仪服务机构办理殓事宜时，丧事承办人必须亲自到场，出具有丧事承办人签名的《代理委托书》，必要时应出示丧事承办人的身份证明和受托机构的经营执照，否则，殡仪服务机构将拒绝办理殓手续。

4. 确定服务项目

殡仪服务机构所有收费价格是公开的，丧事承办人可以自主选择服务项目和商品，如有疑问可向业务人员咨询，殡仪服务机构标准服务项目清单经丧事承办人选择并签字确认后视为正式服务合同；丧事承办人需要变更服务项目，应带好有关单据到殡仪服务机构办理更改手续，对殡仪服务机构已经履行的服务项目，丧事承办人需要按照标准价格付费；殡仪服务机构不能履行预定的某些服务项目时，将提前告知丧事承办人并按照更改后的项目收费。

5. 结账

丧事承办人应持《订厅单》结账。结账完毕，殡仪服务机构会向丧事承办人出具发票、《领灰证》和《火化证明》。丧事承办人应在柜台前当面签收；如未收到，应立即向收款人员反馈，逾期将按遗失处理。

6. 追悼告别仪式

入殓当天，丧事承办人凭《订厅单》到预定的礼厅进行追悼或告别仪式。仪式结束后，丧事承办人应在礼厅工作人员提供的《准化证》上签名，表示同意将遗体火化；如遇特殊情况需要保留遗体，丧事承办人须到业务接待处办理有关手续。

7. 遗体火化

遗体火化，必须具备医疗部门出具的《死亡医学证明（推断）书》或公安机关出具的《非正常死亡证明书》和丧事承办人签名的《准化证》。

附 录 B
(资料性)
殡仪接待服务用语与忌语

B.1 服务日常用语

“您...”“您好!”“同志!”“谢谢!”“请!”“亡人。”“逝者。”“您已故亲人。”“遗体。”“死亡原因:”“告别。”“您走好!”“保重身体!”“多保重!”“请节哀!”“不客气!”“这是我们应该做的!”“让您久等了,对不起!”“您还有什么不清楚的吗?”“您有什么要求尽管讲,我们尽力满足您!”“对不起!”“请原谅!”“谢谢您的合作。”等。

B.2 接待服务用语

“您好,这是××殡仪馆业务电话。”“我是编号××的业务人员。”“您已故亲属叫什么名字?”“遗体在什么地方?”“请您约定时间、地点等候。”“您还有什么不清楚的地方吗?”“您的电话号码是多少?”“我们与哪位同志联系?”等。

B.3 殡仪业务洽谈用语

“请问去世原因?”“请稍候,按顺序办理手续。”“请出示死亡证明。”“请确认一下您选择的服务项目。”“请您自愿选购。”“您还有什么要求?”“请您在服务单上签字。”“请您将火化证保管好。”“请节哀!”“请您慢走!”等。当丧家提出的要求能达到时,果断地回答“可以办。”“尽量令您满意。”;如达不到其要求时,客气地说明原因,耐心解释清楚,还要说一声“很抱歉!”。

B.4 服务忌语

“不知道!”“不行!”“没车。”“办不了!”“快过来!”“快点、快点!”“谁是死人丧家?”“再见!”“下次再来!”“死人。”“尸体。”“怎么死的?”“什么时候死的?”等。

参 考 文 献

- [1] GB/T 20001.5—2017 标准编写规则 第5部分：规范标准
 - [2] GB/T 20001.8—2023 标准起草规则 第8部分：评价标准
 - [3] 殡葬管理条例
 - [4] 关于印发《殡葬服务单位业务档案管理办法》的通知（民发〔2010〕164号）
 - [5] 民政部办公厅关于进一步加强遗体 and 骨灰规范处置工作的通知（民办函〔2024〕27号）
-