**陕西省地方标准**

**《殡仪业务大厅服务规范》(征求意见稿)编制说明**

**编制单位：西安市殡仪馆**

**西安市民政局、陕西省标准化研究院、咸阳市殡仪馆、富平县殡葬管理所**

**2025年3月**

**陕西省地方标准**

**《殡仪业务大厅服务规范》(征求意见稿)**

**编制说明**

1. 任务来源

为全面贯彻落实《关于进一步推动殡葬改革促进殡葬事业发展的指导意见》《“十四五”民政事业发展规划》等文件要求，进一步规范统一服务标准，规范服务行为、保障群众合法权益、推动殡葬行业高质量发展，落实殡葬改革政策、提升社会治理效能，彰显人文关怀与社会文明，西安市殡仪馆在总结内部管理经验的基础上，联合西安市民政局、陕西省标准化研究院、咸阳市殡仪馆、富平县殡葬管理所等单位共同提出编制《殡仪业务大厅服务规范》（项目编号为SDBXM024-2023）地方标准。该项目已列入陕西省市场监督管理局《关于下达2023年度陕西省地方标准制修订项目计划的通知》（陕市监函〔2023〕1077号）。 目的是通过标准化手段，将殡葬服务从“经验驱动”转向“制度驱动”，实现服务流程透明化、操作规范化、管理精细化，从而保障群众“逝有所安、丧有所尊”的基本诉求，推动陕西省殡葬行业与社会文明协同发展。

1. 目的意义
2. 规范服务流程，保障基本权益

针对陕西省内殡仪服务大厅存在的服务质量参差不齐、流程混乱等问题，制定统一的服务标准，明确服务内容、操作流程、时限要求等，缩小城乡、区域间服务差距。明确殡仪业务大厅的服务内容、流程、标准和时限，减少服务随意性，确保逝者家属获得专业、高效的殡仪服务。通过标准约束服务人员的职业行为（如语言礼仪、服务态度、操作规范等），减少服务随意性，提升服务专业性和可靠性。

与国家《殡葬管理条例》及陕西省殡葬改革方向相衔接，推动惠民殡葬、绿色殡葬、文明殡葬等政策的实施。通过规范服务收费、信息公开、服务承诺，规定服务信息公开的内容和形式（如价目表、服务流程、投诉渠道等），明确定价规则、收费公示要求，防止殡仪服务中的捆绑消费、隐性收费等问题，减轻群众经济负担，保障家属知情权和选择权，维护群众合法权益。填补了地方殡仪服务领域的标准空白，为陕西省殡仪服务机构提供统一的操作指南，缩小不同地区、机构间的服务差距。

1. 情感关怀导向，强化监督管理

随着人口老龄化加剧，殡仪服务需求持续增长，标准化服务可提升资源利用效率，缓解供需矛盾。通过优化殡仪服务资源配置和效率，缓解人口老龄化背景下殡葬服务需求激增的压力。通过标准配套的培训要求，推动从业人员技能提升和职业化发展，增强行业整体素质。强调服务人员的职业素养和人文关怀能力，引导工作人员在服务中体现对逝者的尊重及对家属的心理抚慰。规范哀伤抚慰、心理疏导等环节，关注家属情感需求，体现社会对生命尊严的尊重。在标准中融入对地方殡葬习俗的合理引导（如尊重少数民族丧葬礼仪），促进传统文化与现代文明的融合。

通过规范服务流程和投诉处理机制，减少因服务纠纷引发的社会矛盾，促进社会和谐稳定。为政府监管部门提供依据，便于对殡仪服务机构的服务质量进行考核和监督，推动行业整体升级。

1. 适应社会发展需求，推动殡葬行业发展

通过规范服务内容和流程，引导群众摒弃殡葬活动中的铺张浪费、封建迷信等不良习俗，倡导文明节俭的治丧新风。在标准中融入环保要求（如减少一次性用品、倡导生态安葬），推动移风易俗，减少资源浪费和环境污染。通过规范殡仪服务窗口的设施环境、人员形象和服务礼仪，体现社会文明进步和城市人文关怀。通过明确服务要求和评价标准，引导殡仪服务机构提升专业水平，形成良性竞争的市场环境。通过标准化建设倒逼殡仪服务机构提升硬件设施（如无障碍环境、信息化设备）和管理水平，促进行业现代化转型。鼓励殡仪服务机构引入信息化、智能化手段（如线上预约、电子档案管理等），提升服务效率。通过标准引导从业人员培训体系建设，提升殡葬服务队伍的专业化、职业化水平。通过透明、规范的殡仪服务，逐步改变公众对殡葬行业的传统偏见，提升行业社会形象。陕西省的实践可为其他省份提供参考，推动全国殡仪服务行业的标准化进程。

1. 承担单位

主导单位：西安市殡仪馆

参编单位：西安市民政局、陕西省标准化研究院、咸阳市殡仪馆、富平县殡葬管理所

1. 主要工作过程
2. 成立工作组、制定编制计划（2023年8月-2023年9月）

编制任务确定后，主导单位召开项目开题会，成立了西安市殡仪馆、西安市民政局、陕西省标准化研究院、咸阳市殡仪馆、富平县殡葬管理所等单位共同组成的编制工作组，明确标准起草任务负责人及牵头单位；制定标准起草工作方案，明确标准制定各时间节点任务情况。

主导单位：负责牵头组织开展调研、起草、申报、征求意见、送审和报批工作；组织召开标准制定工作中各阶段会议，包括开题会、内部讨论会、征求意见会、技术审查会；负责为标准制定工作提供资源保障。

参编单位：参与项目调研，完成标准草案、内部讨论稿、征求意见稿、送审稿、报批稿以及编制说明的起草工作；协助主导单位完成标准申报、征求意见、技术审查和报批工作；为标准制定工作全流程提供咨询建议。

1. 调研分析（2023年9月-2024年3月）

工作组首先广泛收集殡葬服务领域的标准规范、行业学术文献等资料。其次走访西安市殡仪馆、西安市奉正塬殡仪馆、西安市临潼殡仪馆、咸阳市殡仪馆、铜川市殡仪馆、富平殡仪馆等单位，实地开展充分调研，了解上述各单位殡葬服务工作全流程，了解分析殡葬服务工作涉及的各个环节和要素。除此之外，多次召开研讨会，参会各方就标准化对象、适用范围和边界、主要内容和要素等方面进行了细致和深入的交流。从而了解和掌握殡葬便民服务的现状，及存在的问题。

1. 起草内部讨论稿（2024年4月-2024年12月）

在前期工作基础上，工作组对以下问题进行分析研究并形成结论与共识：

——地方标准选题与适用范围；

——标准化对象与标准要素；

——标准主要技术内容；

并按照GB/T 1.1等相关要求，有序起草标准。适时召开项目开题会、工作组内部讨论会、阶段性咨询论证会，不断完善标准文本，形成标准（内部讨论稿）及标准编制说明。

1. 工作组内部征集意见（2025年1月-2025年3月）

为了进一步广泛征集内部意见，工作组多次召开专题讨论会，就标准（内部讨论稿）逐条逐句进行研讨，针对标准（内部讨论稿）中的标准化对象、适用范围、使用边界、主要规范性要素、相关附录等内容进一步论证，会后工作组根据收集的意见和建议对标准（内部讨论稿）进行修改完善，最终形成《殡仪业务大厅服务规范》（征求意见稿）。

1. 编制原则

本标准的制定遵循以下编制原则：

1. 适用性原则

标准制定工作建立在我省殡葬服务领域的行业现状与标准化需求基础之上，充分吸收行业优秀经验、契合我省实际、反映地方特色，符合行业发展的基本面，确保标准的普适性和操作性。

1. 规范性原则

本标准的制定应严格按照“四稿定标”的工作程序，符合《地方标准管理办法》和《地方标准制定规范》的要求。标准的结构、要素以及编写体例应符合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》等规范性要求。

1. 先进性原则

该项地方标准先于国标、行标而制定，在国内同行业中尚属超前。为了发挥标准对我省殡葬行业的引领作用，标准内容应在满足普适性的同时，适当吸收行业先进经验，确保标准具有适度先进性和前瞻性。

1. 协调性原则

该标准应在充分领会借鉴殡葬行业相关政策、行业标准的基础上，在实施层面提供细化补充和有效支撑。

标准制定时，主要依据和参考了以下规范性文件及资料：

1. GB/T 23287-2019 殡葬术语
2. MZ/T 017-2011 殡仪服务术语
3. MZ/T 098-2017殡葬管理服务信息系统基本数据规范
4. MZ/T 141-2019 殡葬管理服务信息系统数据共享和交换规范
5. MZ/T 143-2019 殡葬服务公共平台基本要求
6. 《殡葬管理条例》（国务院令第628号）（2012年修订）
7. 《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）
8. 《“十四五”民政事业发展规划》（2021年）
9. 《陕西省殡葬管理办法》（陕西省人民政府令）
10. 《陕西省民政事业发展“十四五”规划》

陕西省《殡仪业务大厅服务规范》地方标准的制定，紧密依托国家及地方殡葬相关政策体系，既是落实《殡葬管理条例》等法规的具体行动，也是响应绿色殡葬、惠民殡葬等新时代要求的创新实践。通过地方标准将抽象政策转化为可操作的规范，最终实现殡葬服务“规范化、人性化、可持续化”的目标。

1. 标准主要内容
2. 第1章 范围：明确了标准的内容和适用对象。规定了该标准主要内容包括殡仪业务大厅的功能布局、环境与标识、服务人员、服务内容与要求、安全与应急、服务监督与评价等。
3. 第2章 规范性引用文件：给出了标准中规范性引用的标准文件。
4. 第3章 术语和定义：与GB/T 23287和MZ/T 017-2011界定的相关术语和定义保持一致。
5. 第4章 功能布局：明确了殡仪业务大厅的布局要求、功能区域划分要求以及设备设施的要求。
6. 第5章 环境与标识：给出了殡仪业务大厅对于大厅内环境要求和标识的具体要求。
7. 第6 章服务人员：从服务人员基本要求、仪容仪态、语言要求等方面对服务人员给出了具体要求。
8. 第7章 服务内容与要求：按服务流程给出了咨询服务、预约服务、需求沟通、业务办理、费用结算、资料归档等服务内容和要求。
9. 第8章 安全与应急：给出了殡仪业务大厅的各类安全、消防、应急预案、演练及设备设施、巡查等方面的内容和要求。
10. 第9章 服务监督与评价：提出了服务监督的方式方法、投诉处理、跟踪反馈及满意度测评等相关内容及要求。
11. 知识产权说明

本标准不涉及知识产权问题。

1. 采标情况

本标准无采标。

1. 重大意见处理

无。

1. 其他应说明的事项

无。

起草组

二〇二五年三月