



文水县民政局文件

文民发〔2024〕23号

文水县民政局

关于印发殡仪馆告别厅服务员服务规范（从事悼念服务工作）、殡仪馆整容工服务规范（从事整容化妆工作）、殡仪馆骨灰管理科服务规范（从事骨灰寄存、迁移、祭奠）的通知

文水县殡葬服务中心：

现将《殡仪馆告别厅服务员服务规范（从事悼念服务工作）》、《殡仪馆整容工服务规范（从事整容化妆工作）》、《殡仪馆骨灰管理科服务规范（从事骨灰寄存、迁移、祭奠）》印发给你们，望遵照执行。

(此页无正文)



殡仪馆告别厅服务员服务规范

（从事悼念服务工作）

一、上岗要求

1. 统一着装，佩带工号，挂牌上岗，仪表整洁大方，仪态端庄自然，和蔼亲切。
2. 讲普通话，语言文明，不讲忌语，服务周到细致，做到“三声”、“四心”即：来有应声，问有答声，去有送声；接待热心，服务细心，解答问题耐心，接受意见虚心。
3. 遵纪守法，执行本馆各项规章制度，遵守行业纪律，不收馈赠，不刁难顾客。
4. 尽量满足顾客或办丧事单位的正当要求。
5. 保证告别仪式按时举行，告别秩序井然。

二、工作程序

1. 做好班前准备工作：①检查仪容、仪表、着装，佩戴工号；②整理环境卫生；③检查音响设备、显示屏、灯光。
2. 安排告别，协助顾客挂挽联，摆花圈、鲜花，布置告别厅。
3. 负责播放哀乐和联系乐队迎送遗体，引导家属到休息区域。
4. 清理告别厅，整理设施。
5. 做工作记录填写《工作日志》。
6. 下班前整理卫生。

三、服务质量标准

1. 环境整洁，设备良好，用品充分。
2. 善待死者，及时接运遗体，轻抬轻放，维护告别厅正常秩序。
3. 管好灯光、音响设备。达到光线适度，音响适量，庄严肃穆，制止封建迷信活动。
4. 尊重顾客，告别时，服务员应肃立适当位置。
5. 按规定消毒，告别厅、休息室无灰尘、泥污，保持告别厅整洁卫生，防火防盗。

殡仪馆整容工服务规范 (从事整容化妆工作)

一、上岗要求

1. 统一着装，佩带工号，挂牌上岗，仪表整洁大方，仪态端庄自然，和蔼亲切。

2. 讲普通话，语言文明，不讲忌语，服务周到细致，做到“三声”、“四心”即：来有应声，问有答声，去有送声；接待热心，服务细心，解答问题耐心，接受意见虚心。

3. 遵纪守法，执行本馆各项规章制度，遵守行业纪律，不收馈赠，不刁难顾客。

4. 善待死者、尊重顾客，严守职业道德，精心细致，一丝不苟，文明操作。

二、工作程序

1. 做好班前准备工作①检查仪容、仪表、着装；②整理卫生；③准备用品。

2. 按操作程序整容化妆。

3. 清理环境，整理工具。

4. 填写记录《工作日志》。

5. 下班前整理卫生。

三、服务质量标准

1. 环境整洁，工具齐备，用品充分。

2. 化妆着色均匀、自然，神态安详，衣物整洁，特殊整容力求恢复原样，达到顾客满意。

3. 及时清理工作现场，并做好用具用品消毒工作。
4. 做好统计工作，内容齐全清楚，数字准确。

殡仪馆骨灰管理科服务规范

（从事骨灰寄存、迁移、祭奠）

一、上岗要求

1. 统一着装，佩戴工号，挂牌上岗，仪容整洁大方，仪表端庄自然，仪态和蔼亲切。

2. 讲普通话，语言文明，不讲忌语，服务周到细致，做到“三声”、“四心”即：来有应声，问有答声，去有送声；接待热心，服务细心，解答问题耐心，接受意见虚心。

3. 遵纪守法，执行本馆各项规章制度，遵守行业纪律，不收馈赠，不刁难顾客。

4. 恪守职业道德，善待死者，尊重顾客，精心细致，一丝不苟，文明操作。

二、工作程序

1. 做好班前准备工作。

2. 祭奠：持骨灰寄存卡、寄存证到一楼大厅收费处交纳年费与祭奠费。

3. 寄存：寄存人持寄存证、业务受理单、骨灰寄存合同到骨灰楼、工作人员核对骨灰寄存手续、引领寄存人确认寄存架、安放骨灰填写存放登记簿、收回业务受理单、确认骨灰寄存后《骨灰寄存证》上盖存入单迁移：寄存人持本人身份证、骨灰寄存证、寄存卡、到一楼大厅收费窗口办理迁移手续、厅内工作人员查收迁移手续（主页与迁移单合订）、厅内人员引导寄存人到骨灰寄存架位、确认无误方可取灰。

三、服务质量标准

1. 工作人员要严格登记，建立档案，对号入位妥善保管，不准错位，不准丢失和损坏。

2. 骨灰寄存时要按业务编号确定骨灰寄存位置，任何人不得擅自调动。

3. 顾客瞻仰骨灰，实行凭票瞻仰。对老弱病残者要热情照顾，协助祭奠。

4. 工作人员要耐心说服顾客不要在骨灰架内摆放食品、烟酒及易燃易爆品，可放置不污染