

富县老年健康服务中心文件

富老发〔2025〕7号

富县老年健康服务中心 关于富县殡仪馆服务规范与管理规章制度

为规范殡葬服务管理，保障公众合法殡葬权益，践行文明殡葬理念，根据《殡葬管理条例》《殡葬服务基本规范》等法律法规及地方相关规定，结合本单位实际工作需求，特制定本制度。本制度旨在明确服务标准、规范操作流程、强化责任落实，为群众提供安全、文明、便捷、高效的殡葬服务，推动殡葬事业健康有序发展。

一、服务标准与行为规范

殡葬服务机构从业人员需遵守严格的职业道德和行为规范，以确保服务质量和行业风气。

四条禁令：包括严禁擅自设立收费项目、提高收费标准；



CS 扫描全能王

3亿人都在用的扫描App

严禁限制丧属使用自带的骨灰盒等合法殡葬用品；严禁不公开公示服务项目、收费标准等信息等。

从业人员职业道德行为规范“十必须”：

1. 必须遵规守法。严格遵守国家政策法规，确保服务行为合法合规。
2. 必须爱岗敬业。秉持职业精神，热爱殡葬事业，以高度的责任心对待每一项服务任务。
3. 必须精通业务。不断学习殡葬服务知识与技能，提升专业水平，确保服务质量高效专业。
4. 必须注重仪表。着装整洁得体，符合职业形象，展现殡葬服务人员的专业素养。
5. 必须文明礼貌。以礼待人，语言温和，态度诚恳，营造温馨和谐的服务氛围。
6. 必须周到热情。细致入微地关注家属需求，满足合理诉求，传递人文关怀与温暖。
7. 必须尊重逝者。对待逝者保持崇高敬意，严谨细致处理遗体，维护逝者尊严。
8. 必须保护隐私。严格遵守保密原则，妥善保管逝者及家属个人信息，确保隐私安全不受侵犯。
9. 必须公开透明。积极引导家属关注殡葬服务机构公开的服务项目、服务标准、服务收费等信息，自觉接受群众监督。
10. 必须廉洁自律。坚守廉洁底线，拒绝任何形式的贿赂



与不正当利益，保持清正廉洁。

殡葬服务机构从业人员“十严禁”：

1. 严禁收受财物。严格遵守廉洁纪律，不得收受逝者家属或相关人员的任何财物。
2. 严禁吃拿卡要。坚决抵制不良风气，服务过程中不得借职务之便吃拿卡要，树立良好职业形象。
3. 严禁诱导消费。尊重逝者家属意愿，不得诱导其选择不必要的高价服务，倡导理性消费。
4. 严禁捆绑消费。服务应透明公开，不得捆绑销售，确保逝者家属自主选择服务内容，维护消费者权益。
5. 严禁态度生硬。对待逝者家属应充满同理心，态度温和礼貌，不得生硬冷漠，体现人文关怀。
6. 严禁违规操作。遵循殡葬服务标准流程，不得违规处理遗体或提供非法服务项目，保证服务质量与安全。
7. 严禁侮辱逝者。在处理遗体、骨灰过程中应怀有敬畏之心，不得有任何形式的侮辱行为，维护逝者尊严。
8. 严禁以权谋私。恪守职业道德，不得以职务之便为个人或他人谋取利益，确保服务公平公正。
9. 严禁内外勾结。不得利用工作之便与殡葬服务市场主体和外部人员进行不正当利益交往或从事营利性活动。
10. 严禁泄露信息。严格保护逝者及其家属的个人隐私，严禁泄露相关敏感信息，确保信息安全。

二、业务操作流程

1. 全面管理统筹：牵头负责殡仪馆日常运营各项工



作，统筹协调遗体处理、仪式服务、后勤保障等全环节事务，确保整体服务流程规范有序推进。

2. 信息资料管理：负责收集治丧相关人员（逝者、家属）的基础信息、需求记录及服务档案，按规范整理成册并归档保存，保障信息完整、可追溯。

3. 运营汇报管理：每月系统梳理殡仪馆运营数据（含遗体接运量、服务场次、设备使用率等）、工作进展及问题总结，形成纸质版运行报告，按时向富县老年健康服务中心提交，确保汇报内容真实、数据准确。

4. 人员培训与政策传达：制定员工培训计划，组织开展殡葬行业政策法规、服务标准、职业素养等专项培训；及时传达上级部门发布的殡葬相关文件精神，确保全体员工准确理解并执行。

5. 收费与票据管理：严格遵照富县定价中心发布的收费标准，熟练掌握各类服务项目定价；负责服务费用登记、票据开具工作，规范填写票据信息，完善开票审批、存档等手续，确保收费合规、票据管理规范。

6. 停尸房专项管理：负责停尸房日常运营管理，每日核查冷藏柜运行状态（温度、密封性等）、遗体信息标签（确保与冷藏柜编号对应），定期对停尸房进行清洁消毒；严格执行停尸时限规定，对停尸超过7天的情况，及时与家属沟通确认原因并上报富县老年健康服务中心审批，待批复后按指示处理，避免违规滞留。

7. 信息化系统操作：负责殡葬管理信息系统的日常



操作，精准录入逝者信息、家属联系方式、服务项目选择、费用明细等数据，保障系统内信息与实际服务一致，避免数据错漏。

8. 接待服务工作：承担殡仪馆来访家属的接待任务，主动引导家属办理业务，耐心解答服务流程、收费标准、手续办理等疑问，提供情绪安抚与咨询支持，维护良好服务氛围。

9. 长途运输协助：当殡仪车辆需执行长途遗体接运任务时，协助完成辅助驾驶工作，途中配合做好遗体安全防护、车辆状态检查等事宜，确保运输过程安全、顺利。

10. 收费系统管理：严格按照富县定价中心规定的收费标准，负责殡葬收费系统的操作与管理，准确录入家属选择的服务项目及费用，协助家属完成缴费流程；定期核对收费系统数据与实际收款金额，保障资金管理规范。

11. 车辆运营管理：全面负责殡仪车辆的日常管理，建立车辆管理台账，详细登记每次出车的时间、目的地、接运对象、行驶里程等信息；定期对车辆进行清洁保养，确保车辆外观整洁、内部卫生，符合殡葬服务庄重性要求。

三、文明殡葬与秩序管理

为了深化殡葬改革，富县对县域内的丧事活动也提出了具体的管理要求。

"四个不准"：办理丧事活动时，不准妨碍公共秩序、危



害公共安全和交通秩序、侵害他人合法权益、污染城区环境。

"三个严禁": 特别是在城区, 严禁在街道两侧、公共场所等搭设灵棚、停尸停灵; 严禁燃放鞭炮、敲锣打鼓吹号奏乐、播放高音喇叭; 严禁送葬车辆沿途燃放鞭炮、抛撒冥币等。

文明倡导: 提倡文明节俭办丧事, 不搞大操大办; 提倡以鲜花、挽联代替封建迷信用品; 提倡丧葬活动在殡仪馆集中举行;

四、人员管理制度

聘用人员采用双重管理制度, 由我单位与第三方公司共同参与。殡仪馆负责制定殡仪服务标准、操作流程及现场纪律; 负责所有人员的岗位分配、业务培训与日常考勤; 记录人员服务质量、工作安全等表现并同步给另外两方; 提供劳动保护用品与符合规范的工作环境; 劳务派遣公司负责依法与派遣人员签订劳动合同, 足额缴纳社保; 根据殡仪馆需求完成人员招聘与背景审查; 接收殡仪馆反馈的奖惩建议并执行, 负责薪酬发放; 建立派遣人员档案并保存至少 2 年。

1、行为规范方面所有人员需尊重丧属习俗与隐私, 工作中不喧哗打闹。

2、考勤与请假: 实行打卡制, 考勤由殡仪馆每日记录, 每月同步至你单位和劳务派遣公司。请假需经殡仪馆对应部门批准, 3 天以上假期需三方备案, 劳务派遣人



员请假额外报派遣公司留存。

3、培训考核：入职培训由殡仪馆主讲业务规范，劳务派遣公司补充劳动法常识，你单位讲解协同要求；月度考核由殡仪馆主导，结合丧属满意度评分，考核结果作为薪酬调整、续聘的依据，三方共同签字确认。

五、监管与公开制度

本馆坚决抵制任何假借馆方名义开展的推销、强制服务、乱收费等违规行为。如您在治丧过程中发现上述问题，可立即向监管单位举报，我们将依法依规严肃处理。

监督举报电话：

富县民政局 0911-3223789

富县老年健康服务中心 0911-3223457

运营管理单位：富县老年健康服务中心

行业监管单位：富县民政局

