|  |  |
| --- | --- |
| ICS  |       |
| CCS  |       |

|  |
| --- |
|  4331 |

湘西土家族苗族自治州地方标准

DB 4331/T XXXX—XXXX

殡葬行业“一站式”服务质量规范

One stop service specification for funeral industry

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

湘西土家族苗族自治州市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc80006373)

[1 范围 1](#_Toc80006374)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc80006375)

[3 术语和定义 1](#_Toc80006376)

[4 基础设施建设要求 1](#_Toc80006377)

[5 人员要求 1](#_Toc80006377)

[6 制度建设 1](#_Toc80006377)

[7 档案管理 1](#_Toc80006377)

[8 服务项目与要求 2](#_Toc80006378)

[9 服务质量监督 4](#_Toc80006379)

[10 服务改进 4](#_Toc80006381)

1. 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。

本文件由湘西土家族苗族自治州民政局提出并归口。

本文件起草单位：吉首兴龙陵园实业有限公司、XX。

本文件主要起草人：XX、xx

殡葬行业“一站式”服务质量规范

* 1. 范围

本文件规定了殡葬行业“一站式”服务的术语和定义、基础设施建设要求、服务项目与要求、服务质量监督、服务改进。

本文件适用于湘西土家族苗族自治州殡葬行业的“一站式”服务。

* 1. 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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB 13801-2015 火葬场大气污染物排放标准

GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求第1部分:总则

GB/T 18883-2002 室内空气质量标准

GB 18081-2000 火葬场卫生防护距离标准

GB 19053-2003 殡仪场所致病菌安全限值

GB/T 24441-2009 殡仪服务从业人员资质条件

GB/T 31182-2014 火化棺通用技术条件

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

MZ/T 017 殡葬服务术语

MZ/T 142 燃气式火化机通用技术条件

MZ/T 144 殡葬服务机构安全管理指南

MZ/T 145 殡葬服务机构业务档案管理规范

* 1. 术语和定义

MZ/T 017界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

“一站式”服务

经民政管理部门、市场监管部门同意设立，为丧户提供遗体接运、处置、火化、骨灰寄存、骨灰安葬、祭祀、餐饮、住宿等综合性殡葬服务。

服务大厅

场馆内提供接洽服务、入殓服务、守灵服务、告别服务、火化服务、安葬服务、纪念服务等服务受理咨询的场所。

殡仪服务员

服务大厅里提供业务流程介绍等答疑咨询服务的工作人员。

首问负责制

由首问责任人负责办理或负责协调、联系相关部门办理服务对象所要求办理的各类事项，负责解答服务对象提出的各类问题，并负责将办理结果告知服务对象的管理制度。

丧事承办人

委托殡仪服务机构办理丧葬事宜的个人或组织，如家属、亲属或逝者所在的组织等。

大葬夜

送葬日的前一天，由逝者生前的亲属，通过进灵前作祭，烧香化纸，素服叩拜等形式守灵伴亡的丧葬习俗。

豆腐饭

白事活动中，为了对死者的悼念以及对帮忙的人表示谢意的餐食。

* 1. 基础设施建设要求
		1. 选址布局

4.1.1 “一站式”服务场馆应由县级和设区的市（州）人民政府的民政部门提出建设规划，报本级人民政府批准后设立。

4.1.2 “一站式”服务场馆选址应符合国家的土地使用原则和当地总体规划，符合殡葬管理条例以及国家现行有关标准的规定的要求。

4.1.3 尽量选择周边单位和居民较少、相对独立、交通便利的地域，并处理好与周边单位及居民的关系，符合GB 18081的规定。

4.1.4 建筑布局应根据殡仪服务流程科学设计，功能分区明确，同一功能区内的建筑用房可相对集中布置，管理及后勤区宜独立设置。

* + 1. 总体建设要求

4.2.1 “一站式”服务场馆的建设要根据人口、地域、交通等因素，科学规划设计，做到合理布局、设施齐全、功能配套、景观和谐。

4.2.2 “一站式”服务场馆的建设规模以年遗体处理量确定，年处理量等于服务人口数量乘以当地人口死亡率。具体建设规模参照《殡仪馆建设标准》（建标181-2017）。

4.2.3 服务大厅应设置在场馆主体显眼、便利位置处，且应在醒目位置公开服务项目、服务内容、服务流程、收费标准、服务承诺、服务监督方式。

4.2.4 “一站式”服务场馆工作场所室内环境应做到整洁美观，干净卫生，空气质量应符合GB/T 18883-2002的规定。

4.2.5 “一站式”服务场馆工作场所室外环境应布局合理，绿化率35%以上，污染物排放应符合GB 13801-2015的规定。

4.2.6 “一站式”服务场馆各门厅前应设置残疾人专用坡道。

4.2.7 “一站式”服务场馆工作场所宜配置心理咨询室。

* + 1. 设备设施

4.3.1 “一站式”服务场馆专用设备应根据殡仪馆建设规模、业务需要合理配置。

4.3.2 火化间、防腐室、整容室、冷藏间、接尸间、停尸间应采用机械通风。业务区用房、员工休息室、侯灰室、吊唁厅可根据实际需要设置空气调节系统。

4.3.2 火化棺应符合GB/T 31182的规定，火化机应符合MZ/T 142的规定，其他殡葬服务用品应符合国家相关标准的规定。

4.3.3 “一站式”服务场馆应采取措施严格控制明火的使用范围。确实需要使用明火祭拜、悼念时，应做好防火安全评价及防护措施。

4.3.4 “一站式”服务场馆应按照GB 50016第8章的规定设置相关的消防设施，并按照GB 50140的规定配置相应的灭火器材。骨灰寄存用房不应采用水灭火设施，应按寄存规模在消防专业人员指导下设置相应的消防器材。

示例:骨灰寄存用房选用单具灭火器最小配置灭火级别为2A的ABC干粉灭火器，根据骨灰寄存用房单个房间面积每150m配置一具，且每个房间配置的灭火器数量应不少于两具原则配置灭火器:灭火器应设置于不大于20m保护距离内位置明显且便于取用的地点。

* + 1. 标识标牌

4.4.1 “一站式”服务场馆应在主体建筑外或工作场所外区域醒目位置设置统一“一站式”标识。

4.4.2 服务中心区域内的其他标识标志应设置规范，场所安全标志应符合GB 2894的规定，导向标志

设置应符合GB/T 10001.1、GB/T 15566.1的规定。

5 人员要求

5.1 基本要求

5.1.1 应配置与现有业务体量相匹配的人员，从业人员应符合GB/T 24441-2009的规定。

5.1.2 工作人员应具有高度的责任心和事业心，工作细致认真，诚实守信，充分尊重顾客权益，具有爱心和亲和力，热情周到为客户提供满意服务。

5.1.3 工作人员应熟悉殡葬政策法规和当地殡葬相关风俗礼仪知识，接受相关专业知识和技能培训。

5.2 仪态仪表

5.2.1 工作人员应统一着装，着装整洁干净、容貌端正，男士不得留胡须，长发女士应盘发，应保持淡妆，修饰得体，佩戴员工工号牌。

5.2.2 仪态农符合下应符合下列要求:

--行走时应步位准确，步幅适度，避免奔跑；

—入座时应上身挺直，女士应并拢双腿，双手交叉放于腹部，并合理使用不同坐姿；

—服务全过程中应庄重，合理使用注视礼，与丧事承办人交流时，目光柔和，表情自然，感情

真挚。

6 制度建设

6.1.1 服务场所应制定完善的管理制度和服务制度。包括但不限于:

 —殡仪服务指南(服务项目、价格、程序、配套设施);

 —殡仪服务礼仪(着装仪表、礼仪仪态、沟通协调等);

 —殡仪服务(咨询接待、遗体接运、防腐整容、守灵告别、遗体告别、遗体火化、骨灰寄存服务等);

 —服务环境、安全防护与应急预案、信息公开、财务管理、人力管理、档案合同管理以及基层党建等方面的制度。

6.1.2 内部安全管理应符合MZ/T 144相关要求。

7 档案管理

7.1 档案管理应符合MZ/T 145、民政部和国家档案局的相关要求。

7.2 殡仪服务机构在提供服务过程中形成的业务档案。包括但不限于:

a) 接待洽谈。业务洽谈单(后附逝者身份证复印件及家属有效身份证复印件)、重点救助免除费用对象的户口簿复印件及救助身份有效证明复印件、其他应当归档的材料;

b) 遗体火化。死亡证明原件、逝者家属有效身份证复印件、火化证明存根、逝者家属签名的遗体

火化处理表、骨灰领取证明、其他应当归档的材料;

c) 骨灰安放。死亡证明或火化证明的复印件、骨灰安放合同、逝者家属签名的骨灰安放处理表、

业务流程单、逝者家属有效身份证复印件、其他应当归档的材料。

7.3.3 归档的文字材料应齐全规整、图文清晰，符合一定的顺序要求，按时整理归档。

7.3.4 档案建档按照档案管理规范化要求进行收集、整理、分类、编目、立卷和归档，执行一人一档一册。

7.3.5 档案保管期限应符合以下规定:

a) 遗体火化档案保管期限为50年。自火化后的次年1月1日起开始计算;

b) 骨灰安放档案保管期限为20年。自初次签订合同之日起，至续签的最后一份安放合同协议终止开始计算;

c) 接待洽谈。档案保管期限宜按照骨灰安放保管期限。

7.3.6殡仪服务机构应建立专门档案室，明确负责殡葬业务档案工作人员，依法提供殡葬业务档案查阅

工作，依据档案出具有关证明。

7.3.7 电子业务档案存储应符合《电子文件归档与管理规范》的要求。

8 服务项目与要求

8.1 基本要求

8.1.1 服务流程参照附录A执行。

8.1.2 服务场馆内实行首问责任制，首问责任人是指第一个接听来电、接待咨询的工作人员。

8.1.3 服务大厅应提供24小时电话或现场的业务咨询服务，服务人员应认真、耐心听取丧事承办人咨询事项，了解逝者情况和治丧要求，解答殡仪业务相关问题并进行记录。

8.1.4 服务人员应根据丧事承办人需求介绍服务项目、服务范围及内容，具体包括遗体接运、保存、

防腐、入殓、火化等服务细节，介绍殡仪服务仪式规范、议程及礼厅布置服务细节，介绍殡仪服务有关

商品。

8.2 遗体接运

8.2.1 遗体接运车应由正规厂家生产且符合国家规定的技术标准，汽车前档玻璃应设置统一标牌。

8.2.2 在行政辖区内应设置站点，接到信息后，确保2小时内遗体接运至场馆内。

8.2.3 车库的车辆应整洁，出车通道保持畅通，车辆应整洁，保持车况良好。

8.2.4 接运车应备物品：手套、尸袋、隔离衣、口罩、雨具、行车记录本等。

8.2.5 车辆必须准时准确到达目的地，接运前体应查验死亡证明(未开具死亡证明的，提醒丧事承办

人开具好死亡证明)，非正常死亡的，如交通事故、工伤、溺水、凶杀等无名等遗体的接运，应与现场负责的公安部门工作人员取得联系，待现场勘验完毕后，开具《遗体接运单》、《委托托运单》并接运遗体。

8.2.6 接运人员应预先做好个人卫生防护，如穿戴好防护服(医用隔离防护服)、防护帽、口罩、护

目镜、手套及鞋套等;

—接运普通遗体，应采取一般医院的个人卫生防护措施；

—接运特殊遗体，应采取传染病医院的个人卫生防护措施；

—接触遗体时，按相关要求对遗体进行卫生消杀处理、装殓、包裹严实，遗体表面不应直接暴露

于外，不应用皮肤直接接触遗体。

8.2.7 车辆到达场馆后，遗体接运人员应引导丧事承办人到服务大厅，指导其在《遗体信息卡》、《遗体接收登记表》上签字确认。

8.2.8 殡仪车内外应做好日常卫生工作;每次遗体交接完成后，应根据所接运遗体类别选择相应消毒

方法及时进行卫生消杀。

8.3 遗体清洗与消毒

8.3.1 服务人员应根据交接人员提供的资料对遗体信息进行核对，并确认签字。

8.3.2 遗体应用清水从上到下依次对遗体表面进行清洗，用消毒液、药棉给遗体消毒，进行口眼鼻耳清洁。遗体表面如有输液管等异物的应撤除，并对周围切口消毒。清洗消毒后将随遗体火化的衣物按从上到下、从里到外的原则逐件穿好，做到遗体眼闭口合，头发梳理整齐。

8.3.3 应根据不同的肤色进行调色、化妆，做到油彩颜色均匀、无明显色差痕迹。如遇车祸等原因造成的特殊遗体整理，在整理前和完成后，需对遗体进行拍照保存。

8.3.4 发现逝者贵重物品，及时上交或归还丧属。

8.4 遗体冷藏

8.4.1 遗体进冷藏箱应头朝外，脚朝内摆放平整。无卫生棺的遗体要包扎后进冷藏箱，有卫生棺的遗体应将卫生棺盖打开一条缝后进冷藏箱。

8.4.2 服务人员应每日巡查、定期清洁消毒、保养冷藏柜，确保冷藏柜运行正常。冷藏棺温度应控制在-1℃至3℃，每2小时到礼厅和灵堂检查遗体状态及设备工作情况。

8.4.3 发现逝者贵重物品，及时上交或归还丧属。

8.5 守灵治丧

8.5.1布置灵堂

a)提前做好指定守灵区域的卫生；

b)检查守灵场所的设施；

c)通知火化服务部遗体整理好后入冷藏棺，并平稳推到守灵区；

d)根据丧户需求，帮助挑选所需的殡葬商品（如香炉、火烛等）；

e)检查鲜花服务部的鲜花布置情况，协助进行灵堂布置；

f)礼厅需调试电子屏、哀乐播放；

g)调试电子挽幛；

h)摆放跪垫、供奉物品；

i)布置鲜花转台、遗像架；

j)协助丧户摆放花圈。

8.5.2 应尊重当地风俗习惯，根据现有设施设备条件及丧事承办人的要求准备守灵厅。

8.5.3 应指导丧事承办人上香、点灯、摆放贡品，引导祭拜，守灵一般为3天，最高不得超过5天。

8.5..4 每2小时检查一次守灵场所的设施设备运行情况，地面卫生、服务用品需求等情况，检查及时补充所需的守灵物品。

8.6 遗体告别

8.6.1 熟悉礼厅、灵堂的设施设备的性能，按照礼仪规范摆放相关设施设备如告别棺、挽幛格式、称谓及其摆放顺序。

8.6.2 服务礼仪要规范，仪容整洁，仪表规范，仪态端庄，使用文明用语和规范的服务用语。

8.6.3 仪式开始前应对告别厅的设施设备及布置进行检查，确认逝者名字输入是否正确等。引导参加

告别仪式人员有序入场就位，

8.6.4 司仪人员应根据当地丧葬习俗、治丧协议程序和要求主持告别仪式，相关工作人员辅助维护好现场告别秩序。

8.6.5 告别仪式介绍后，将遗体送至火化车间，将遗像交与丧事承办人并询问遗物处理情况(是否火化)，

引导丧事承办人办理后续相关手续，并做好清理工作。

8.7 遗体火化

8.7.1 应根据当地政策法规要求进行火化，服务人员在开展遗体火化、骨灰收殓、骨灰移交业务时，应严格按照操作要求及流程进行操作，并全程佩戴口罩、手套、防护帽、护目镜、防护服等防护用品。

8.7.2 服务人员应核对和确认《火化通知单》上资料与遗体信息卡上资料一致，确认无误后交接。

8.7.3 应对接收的遗体进行火化安排，并掌握业务流水号、逝者姓名性别、火化机编号等信息，将信

息通知到相关人员，不得随意更改相关信息和火化顺序。

8.7.4 在遗体入炉火化前，工作人员应确保炉膛内(整车出入的床面)无异物，各项设备运转正常，并

对遗体信息再次核对。

8.7.5 火化师应核对《火化通知单》及遗体信息卡上信息，做好火化记录(业务流水号、逝者姓名性别、

卫生棺规格型号等)。

8.7.6 火化后的骨灰应先进行冷却，然后将骨灰放入骨灰容器，并确认家属有无需要放入骨灰盒的物品，盖好骨灰盒盖，将骨灰盒封塑并包扎好后把骨灰盒交给家属。骨灰容器上应附有该份骨灰所属逝者

的姓名和编号，火化通知单应固定在所装骨灰的包装袋上。

8.7.7 骨灰移交时，应先行检测骨灰温度是否过高、骨灰袋或骨灰容器有无破损，核对骨灰领取通知

单、领灰人有效身份证件等信息是否一致。检测核对无误后，及时将骨灰交付丧事承办人，并在记录表

上确认签字，确保骨灰发放准确。

8.7.8 可根据当地政策法规及殡仪服务机构相关制度的要求提供随葬品处理业务,遗物祭品应由服务人员统一进行无害化处理。

8.8 大葬夜（补充）

8.8.1 应组织逝者生前亲朋好友集中吊唁，并做好秩序维护及设施用品的补充服务。

8.8.2 大葬夜期间的餐饮服务与住宿服务应符合本文件8.11、8.12的规定。

8.8.2 出殡宜为凌晨后开始进行。

8.8.2 丧事承办人整理的逝者衣物，应集中焚烧。

8.9 骨灰寄存

8.9.1 殡仪服务机构可根据丧事承办人的需求开展骨灰寄存服务,可包括登记、缴费、选格位、随葬品

销售等相关配套服务。服务人员应定期对骨灰寄存室进行清理打扫。

8.9.2 在开展骨灰寄存服务前，应向丧事承办人说明寄存期限、寄存价格及相关要求。

8.9.3 应查看寄存人有效身份证件，了解其与逝者的关系。检查骨灰容器，符合寄存条件但外表有瑕

疵的，应在《骨灰寄存登记卡》、《骨灰寄存证》上注明并告知寄存人签字确认，

容器内不宜放置贵重物品。

8.9.4 指导寄存人确定骨灰寄存格位位置，签订《骨灰寄存协议》，在骨灰装具上标注与骨灰寄存卡

上信息一致的逝者姓名、寄存格位编号等，收费并开具发票。

8.9.5 应核对骨灰装具上标注的逝者姓名、寄存格位编号与《骨灰寄存卡》、骨灰寄存格位上的相应

内容一致，核对信息无误后发放《骨灰寄存证》。

8.9.6 骨灰寄存期满，寄存人可提出续期要求，经殡仪服务机构同意，可办理续期手续。

8.9.7 骨灰寄存期间祭祀,应查验祭祀人有效身份证件，了解其与逝者的关系;核对《骨灰寄存证》等

信息。检验完毕，祭祀人登记签字，领取骨灰前往指定地点或协商地点进行祭祀。祭祀完毕检验骨灰装

具，双方确认无误及无损坏后再由经办人放于原格位，祭祀人再次确认签字。

8.9.8 骨灰终止寄存应核对《骨灰寄存证》是否有效，与《骨灰寄存登记卡》及相关业务档案内容是

否一致，双方确认后,结清相关服务费用，交还寄存骨灰。

8.9.9 骨灰寄存服务结束后，收回《骨灰寄存证》,将相关资料整理、保存，建立骨灰寄存档案。

8.10 安葬服务

8.10.1 根据客户预约安葬日期，工作人员应至少提前1天检查格位或墓位(包括墓体和墓穴)是否符合客户要求。安葬师准备安葬设备、用品及用具，确保正常使用。

8.10.2 工作人员根据客户出示的购墓发票和相关证件核实确认安葬业务信息，开具《安葬服务通知单》，衔接安葬事宜，引导前往墓位，提示客户应注意事项。

8.10.3 应按照与客户事先确认的安葬仪式、服务内容和流程进行，尊重逝者民族习俗与宗教信仰，体现健康、文明的时代风尚。

8.10.4 落葬前应再次核对、确认格位或墓位使用人姓名和安葬位置，并在确认格位或墓位清洁、完好的情况下将逝者骨灰装具放入所选择的格位或墓位，轻拿轻放骨灰装具，保持平稳，确保安全无损坏。

8.10.5 封穴前提示客户查看已落葬的骨灰装具和随葬品，得到客户认可后封闭格位或墓位。提示客户向逝者做最后告别。封闭格位或墓位应保证封口严密、整洁。

8.10.6 客户提出迁取申请时，由工作人员签发迁取服务通知单，安排迁取骨灰。

8.11 豆腐饭服务

8.11.1 服务场所应根据建设规模设置相匹配的餐厅，并在取得营业执照、食品生产（经营）许可证后方可经营。且应在店堂醒目位置公示证照和从业人员健康证明。

8.11.2 应根据需要提前采购符合卫生标准的食材，加工过程应符合食品安全标准的要求。

8.11.3 餐厅实行桌餐制，菜品应执行明码标价。

8.11.4 应熟悉知晓当地旅游景点、民俗风情及乡土特产，尊重游客的宗教信仰与风俗习惯，不损害民族尊严。

8.11.5 提供菜肴能体现当地特色，味道纯正，营养丰富，不得提供国家明令禁止的野生动植物及其制品。

8.11.6 在就餐人员抵达餐馆后，应主动热情接待，使用敬语问候就餐人员，询问是否有预定以及就餐

人数。就餐人员入座后按需开茶请其候餐，注意开茶卫生，备好茶具和开水，根据需求进行泡制，持

茶杯中下缘轻放于就餐人员餐位右上角。

8.11.7 对因场地限制暂不能安排的就餐人员，可引领到公共休息区等候，但不可强留，应尊重就餐人

员的意愿。

8.11.8 就餐人员离开餐厅，服务人员应提醒就餐人员不要遗忘随身物品。

8.12 住宿服务

8.12.1 服务场所应根据建设规模设置相应数量的客房，并在取得营业执照、公共卫生许可、消防许可、特种行业行政许可后方可经营。

8.12.2 客房内部应干净卫生，床单、被罩、枕套、毛巾等应做到一客一换，或应客人需求及时换洗。

8.12.3 员工上岗按规定着装，工装干净、平整、无破损，应主动提供服务，服务中表情自然，举止文雅大方。

8.12.4 尊重客人风俗习惯、宗教信仰。

8.12.5 熟知本岗位服务程序和相关知识，为客人提供及时、满意的服务。

9 服务质量监督

9.1 应在显著位置设立意见箱，公开监督电话、监督微信等投诉方式，主动接受社会监督，对社

会各界提出的问题和意见应做好记录，并及时公布改进方式与结果。

9.2 对每项服务过程应填写服务记录表，服务记录表包含服务意见和满意度评价（见附录 B）。

9.3 应成立工作质量监督小组，对服务的文明性、及时性、正确率及工作设施的完好率等进行定期的考核。

10 服务改进

10.1 对服务对象反映的有关质量服务机构及意见和建议，服务场馆应将相关信息反馈至服务中心（部）。

10.2 对服务对象反映的有关服务站的意见和建议，服务站应及时提出改进计划并按期完成整改，并将有关信息归档备查。

10.3 根据定期不定期的评价结果和服务对象的意见建议，对服务站不符合标准的工作，以及服务自身存在的缺陷，提出改进措施，服务站应提出改进计划并按期完成改进计划，并将改进结果形成文字进行验证并归档。

（规范性）
殡仪服务流程

A.1 殡仪服务流程图

殡仪服务流程图见图A.1。



注:遗体保存、遗体防腐整容、遗体守灵、遗体告别、骨灰寄存等项目根据家属意愿自行选择。

 图A.1 殡仪服务流程

（规范性）
顾客满意度调查表

表B.1 给出了顾客满意度调查表的基本格式与主要内容

表B.1顾客满意度调查表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 逝者姓名 | 　 | 丧属姓名 | 　 | 日期 | 　 |
| 尊敬的顾客：您好！ 这是专门为您设计的一份简单的调查问卷，目的是了解我们的服务质量和管理水平，改进工作。在此，我们提出一些问题，请您根据亲身感受，在每一个问题后的服务质量、廉洁从业上填写“√”，实事求是地反映出您的看法。 |
|
| **调 查 项 目** | **服 务 质 量** | **廉 洁 从 业** |
| 很满意 | 比较满意 | 满意 | 不满意 | 非常不满意 | 有无强卖搭售用品 | 有、无收受“红包” |
| 1、您在接受服务期间对服务机构总的印象如何？ |  |  |  | 　 | 　 |  |
| 2、服务人员是否详细地向您介绍或提醒过您应享有的权益和注意事项？ |  |  |  | 　 | 　 |
| 3、您认为服务机构的服务活动是否符合标准？ |  |  |  | 　 | 　 |
| 4、您的合理需求是否能在服务机构得到足够满足？ |  |  |  | 　 | 　 |
| 5、您对服务机构的设施设备、环境是否满意？ |  |  |  | 　 | 　 |
| 6、您对殡仪业务接待工作是否满意？ |  |  |  |  | 　 | 有  | 无 | 有  | 无 |
| 　 | 　 | 　 | 　 |
| 7、您对服务机构提供的收殓服务是否满意？ |  |  |  |  | 　 | 有 | 无 | 有 | 无 |
| 　 | 　 | 　 | 　 |
| 8、您对服务机构提供的灵车服务是否满意？ |  |  |  |  | 　 | 有  | 无 | 有  | 无 |
| 　 | 　 | 　 | 　 |
| 9、您对服务机构提供的客车服务是否满意？ | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 有 | 无 | 有 | 无 |
| 　 | 　 | 　 | 　 |
| 10、您对服务机构提供的防腐整容服务是否满意？ | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 有  | 无 | 有  | 无 |
| 　 | 　 | 　 | 　 |
| 11、您对服务机构提供的告别仪式服务是否满意？ | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 有 | 无 | 有 | 无 |
| 　 | 　 | 　 | 　 |
| 12、您对服务机构提供的火化服务是否满意？ | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 有  | 无 | 有  | 无 |
| 　 | 　 | 　 | 　 |
| 13、您对服务机构提供的骨灰寄存服务是否满意？ | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 有 | 无 | 有 | 无 |
| 　 | 　 | 　 | 　 |
| 14、您对服务机构提供的安葬服务是否满意？ |  |  |  |  |  | 有 | 无 | 有 | 无 |
|  |  |  |  |
| 其他意见建议： |