**DB31**

上 海 市 地 方 标 准

 DB31/T501-2010

殡葬代理服务规范

 Service Stand on the Funeral Agency

2010-11-01发布 2011-01-01

上海市质量技术监督局 发布

目  次

前言

[1　范围](#_Toc285717412)

[2　规范性引用文件](#_Toc285717413)

[3 术语和定义](#_Toc285717414)

[3.1 殡葬代理服务](#_Toc275522488)

[4 基本要求](#_Toc275522489)

[4.1 开业资质要求](#_Toc275522490)

[4.2 人员资质要求](#_Toc275522491)

[5 服务要求](#_Toc275522492)

[5.1 服务基本要求](#_Toc275522493)

[5.2 从业人员服务要求](#_Toc275522494)

[5.3 殡葬服务代理单位服务要求](#_Toc275522495)

[6 殡葬代理服务内容](#_Toc275522496)

[6.1 上门服务](#_Toc275522497)

[6.2 代办服务](#_Toc275522498)

[6.3 代购服务](#_Toc275522499)

前  言

为规范殡葬代理行为，进一步提高殡葬代理服务水平，提供规范有序的殡葬代理服务，推动本市殡葬服务业的健康发展，根据《上海市殡葬管理条例》精神，结合本市的实际情况制订本标准。

本标准由上海市民政局提出。

本标准主要起草单位：上海市民政局殡葬管理处、上海市殡葬行业协会、上海市殡葬服务中心、上海飞思代理中心。

本标准主要起草人：吕春玲、王宏阶、高建华、史雅民、李亮、赵凤娥。

本标准参与起草人：宋守勤、孙顺义、黄硕业、应晶晶。

殡葬代理服务规范

1.范围

本标准规定了从事殡葬代理服务行为应具备的开业资质、经营服务场所、设施、环保、安全、经营管理和业务技术的基本要求。
 本标准适用于本市殡葬代理服务行为。

2.规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

《殡葬管理条例》

《上海市殡葬管理条例》

3.术语和定义

 下列术语和定义适用于本标准。

3.1殡葬代理服务

指殡葬服务代理单位以代办人的名义，在其经营范围内，受理丧事承办人委托的业务。

4.基本要求

4.1开业资质要求

4.1.1 殡葬服务代理单位应经相关行政管理部门注册登记。

4.1.2 殡葬服务代理单位应具备适应其服务规模的相应的场所，有独立的办公场所、业务接待场所、仓库等，并符合消防要求。

4.1.3殡葬服务代理单位应具备相适应的服务设备，包括电话、传真、电脑、复印机等办公设备。

4.1.4殡葬服务代理单位应建立明确有效的业务流程、商品管理、劳动工资、服务档案管理、投诉处理等管理制度。

4.1.5殡葬服务代理单位应有年度培训计划，实行全员培训。

4.2人员资质要求

4.2.1殡葬服务代理单位法定代表人应遵守《上海市殡葬管理条例》和相关政策法规，应取得法定代表人上岗证书。

4.2.2从业人员应具有完全民事行为能力，接受相关专业知识和技能的培训，持证上岗。

5.服务要求

5.1服务基本要求

5.1.1遵守国家法律、法规，不得损害丧家合法权。

5.1.2倡导科学，反对迷信，尊重民族习俗和宗教信仰。

5.1.3文明待客，诚实守信，遵守殡葬服务单位相应的规章制度。

5.2从业人员服务要求

5.2.1持证上岗，亮证服务。

5.2.2掌握相应的业务知识和技能，并能熟练应用。

5.2.3遵守殡葬服务代理职业道德，不泄露丧家隐私和家庭信息情况。

5.2.4按照约定时间准时上门服务，认真接待每一位客户，耐心细致，不与丧家争执。

5.2.5统一服装，仪容仪表端庄、大方、整洁。

5.2.6表情自然、和蔼、亲切。

5.2.7语言文明、礼貌、清晰，提倡讲普通话，熟悉行业礼貌用语，不讲行业忌语。

5.3殡葬服务代理单位服务要求

5.3.1提供24小时全天候上门服务。

5.3.2免费接受丧事咨询。

5.3.3服务项目、服务指南、收费项目、收费标准应予以公示。

5.3.4公示监督和投诉电话、上岗证书及查验网站。

5.3.5出示殡仪馆业务项目价目表，介绍服务项目和丧事流程。

5.3.6应向丧家介绍商品和服务的品种、价格、特点、

质量保证等事项，不诱购、劝购，不强卖。丧家确认服务项目后，应与丧家签订丧事办理委托书和合同。

5.3.7提供策划丧事服务，合理收取丧事服务费用。

5.3.8代办骨灰寄存的，仅限于承办丧事的殡仪馆寄存或殡仪馆指定的场所。

5.3.9为丧家代购的殡葬用品应具有生产厂家名称、生产日期和生产地址，所用材料和商品铭牌必须一致；代购的配套服务商品应符合国家和行业有关规定或质量标准。

5.3.10所有服务和商品应开具发票，发票内容应如实填写。

5.3.11服务结束后，应请丧家对服务进行评价，并记录在案。

5.3.12按有关规定建立代理服务相关资料档案。

6.殡葬代理服务内容

6.1上门服务

6.1.1上门服务项目：

--提供项目咨询

--洽商代理事项

--签订服务合同

--家庭灵堂布置

6. 2代办服务

6.2.1代办服务项目：

--租借丧事用车

--预定追悼会礼厅

--办理丧家委托的其它业务

6.3代购服务

代购服务应根据丧家需求，确定寿衣、骨灰盒、祭奠用品、花篮等丧葬用品。