

# 团 体 标 准

T/SFITA 002—2025

---

## 殡葬代理服务规范

Specification for services of funeral agency

2025 - 10 - 01 发布

2025 - 10 - 01 实施

---

上海市殡葬行业协会 发 布



目 次

前言 ..... II

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 基本要求 ..... 1

    4.1 代理服务单位 ..... 1

    4.2 从业人员 ..... 2

5 服务内容与要求 ..... 2

    5.1 服务内容 ..... 2

    5.2 服务要求 ..... 3

6 服务管理 ..... 3

    6.1 投诉处理 ..... 3

    6.2 档案管理 ..... 4

    6.3 财务管理 ..... 4

    6.4 信息安全管理 ..... 4

    6.5 应急管理 ..... 4

7 服务评价与改进 ..... 4

    7.1 服务评价 ..... 4

    7.2 自查改进 ..... 4

    7.3 抽查整改 ..... 5

附录 A（资料性） 殡葬代理服务单位自律诚信承诺书 ..... 6

附录 B（资料性） 殡葬代理服务委托书 ..... 7

附录 C（资料性） 殡葬代理服务合同 ..... 8

附录 D（规范性） 殡葬代理服务流程 ..... 11

    D.1 沟通介绍 ..... 11

    D.2 合同订立 ..... 11

    D.3 合同履行 ..... 11

    D.4 后续服务 ..... 12

附录 E（资料性） 殡葬代理服务单位服务满意度评价 ..... 13

附录 F（资料性） 殡葬代理服务单位服务质量评价指标 ..... 14

参考文献 ..... 18

## 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。

本文件由上海市殡葬行业协会提出并归口。

本文件起草单位：上海市殡葬服务中心、上海市殡葬行业协会、平桡（上海）殡仪服务有限责任公司、上海飞思殡葬代理有限公司、上海文晶殡葬服务社、上海宝寿殡葬服务有限公司、上海礼佳殡葬礼仪服务有限公司、上海孝恩堂殡葬服务有限公司、上海馨鹤文化传播有限公司、上海摆渡人殡葬服务有限公司。

本文件主要起草人：程坚、魏超、余忠明、乔征、沈磐、俞斐雯、李青炜。

本文件首批承诺执行单位：平桡（上海）殡仪服务有限责任公司、上海飞思殡葬代理有限公司、上海文晶殡葬服务社、上海宝寿殡葬服务有限公司、上海礼佳殡葬礼仪服务有限公司、上海孝恩堂殡葬服务有限公司、上海馨鹤文化传播有限公司、上海摆渡人殡葬服务有限公司。

# 殡葬代理服务规范

## 1 范围

本文件规定了殡葬代理服务的基本要求、服务内容、服务要求、服务管理，以及服务评价与改进等要求。

本文件适用于殡葬代理服务单位和从业人员提供的殡葬代理服务业务。

## 2 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/T 23287—2023 殡葬术语

## 3 术语和定义

GB/T 23287—2023界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**殡葬代理服务** service of the funeral agency

接受丧事承办人的委托，在授权范围内依法开展殡葬服务相关业务。

### 3.2

**丧事承办人** person who handles funeral for the deceased

办理逝者丧事的人。

[来源：GB/T 23287—2023，3.34]

注：死者有亲属的，亲属是丧事承办人；死者没有亲属的，其生前单位或者临终居住地的居（村）民委员会是丧事承办人。

### 3.3

**殡葬代理服务单位** funeral service agency

提供代办服务、代购殡葬用品、丧事策划咨询的机构，包括殡葬礼仪服务公司、殡葬用品店、白事花店等。

## 4 基本要求

### 4.1 代理服务单位

4.1.1 应承诺诚信经营、文明服务、明码标价、公示服务信息并签署《殡葬代理服务单位自律诚信承诺书》（参见附录A）。

4.1.2 应依法依规向相关行政管理部门、单位注册登记及备案，且经营范围内有从事殡葬代理服务的相关内容。

4.1.3 应根据委托人委托事项依法签署《殡葬代理服务委托书》（参见附录B）、《殡葬代理服务合同》（参见附录C）（以下简称“合同”），在法律范畴内提供代办服务、代购服务以及策划咨询服务。

4.1.4 应建立服务流程、商品管理、安全管理、劳动用工、服务档案、应急管理、投诉处理等制度。

4.1.5 应具备适应其服务规模的独立的办公场所，并设有业务接待场所，场所建设应符合消防等要求。

4.1.6 应在业务接待场所外设置含殡葬代理服务单位名称或字号的外观标识。

4.1.7 应在业务接待场所展示以下内容：

——营业执照；

——代理服务人员姓名、工牌号及照片；

- 代理服务业务流程；
- 代理服务项目及价格表；
- 监督电话。

4.1.8 应在业务接待场所配置所需的办公设备和服务设备：

- 桌、椅、纸、笔等办公物品；
- 电话、传真、电脑、复印机等办公设备；
- 岗位铭牌；
- 服务项目介绍册。

4.1.9 招录代理服务从业人员，应依法签订劳动合同并缴纳社会保险。

4.1.10 不应以挂靠、合作等任何形式引入第三方开展殡葬代理业务，所有业务应由本单位员工开展。

4.1.11 应定期开展面向其全部从业人员的职业培训和专业培训，鼓励员工考取相关资质。

## 4.2 从业人员

4.2.1 应具有完全民事行为能力并依规向有关单位登记备案；接受殡葬代理行业知识和技能的培训，取得培训合格证书并在提供服务时主动出示。

4.2.2 掌握相关法规要求，熟悉丧事代理服务操作流程。

4.2.3 倡导科学，反对迷信，尊重并了解各地宗教信仰和少数民族丧葬习俗，根据实际情况运用相关知识，在法律规定范围内为丧事承办人提供贴合其信仰和习俗的个性化服务。

4.2.4 接受有关行政管理部门、行业协会等单位的定期资质审验和常规管理。

## 5 服务内容与要求

### 5.1 服务内容

#### 5.1.1 代办服务

除必须本人办理的事项外，根据委托内容为丧事承办人依法代为办理殡葬过程的各项手续，在法定范围内包括但不限于：

- 预约遗体接运；
- 预约礼厅；
- 受托结账；
- 受托领取骨灰；
- 受托寄存；
- 受托暂存。

#### 5.1.2 代购服务

为委托人提供殡葬过程所需用品的代购服务，包括但不限于：

- 骨灰盒代购；
- 鲜花、花篮代购；
- 寿衣代购；
- 礼仪用品代购；
- 与治丧行为有关或所经营地域治丧习俗所需的其它用品的代购服务。

#### 5.1.3 策划咨询服务

为委托人提供殡葬过程所涉及的策划及咨询服务，包括但不限于：

- 殡葬流程咨询；
- 家庭灵堂布置；
- 丧葬仪式策划；
- 陪同服务；
- 预订丧宴咨询服务；
- 租借丧事用车咨询服务；

——骨灰安置仪式策划、咨询服务。

## 5.2 服务要求

### 5.2.1 代理服务单位

- 5.2.1.1 应按照附录D的流程，提供殡葬代理服务。
- 5.2.1.2 提供24 h全天候上门服务。
- 5.2.1.3 免费提供正式订立合同前的咨询服务。
- 5.2.1.4 向丧事承办人介绍商品和服务的品种、价格、特点、质量保证等事项。
- 5.2.1.5 服务价格的制定应符合本市物价部门规定，应遵循合法、公平、诚实、守信的原则。
- 5.2.1.6 受托代为办理骨灰暂存或寄存的，应在有资质开展相应业务的殡仪馆、公墓暂存或寄存。
- 5.2.1.7 代购的殡葬用品应有生产厂家名称、生产日期和生产厂址，所用材料和产品标识应保持一致且符合相关标准的规定。应如实标示商品材质、规格等关键信息，不应以普通材质商品冒充高档材质收费。
- 5.2.1.8 不应重复收取殡殓服务相关费用，不应变相增设收费项目或叠加计价。
- 5.2.1.9 不应扣押死亡证明、领灰证和骨灰盒（含骨灰）等材料。
- 5.2.1.10 在业务承接方面，不应利用第三方影响力开展不当行为，包括但不限于宣称与任何第三方单位、殡葬服务机构存在特殊关系、使用第三方相同或者近似的名称或标识误导消费者等行为。
- 5.2.1.11 开展业务过程中，不应伪造授权书、资质证明等文件。
- 5.2.1.12 不应非法收集、加工、使用、传输丧事承办人信息谋取利益，或进行非法买卖、提供、公开他人信息的行为。

### 5.2.2 从业人员

- 5.2.2.1 遵守国家法律法规，不损害丧事承办人合法权益。
- 5.2.2.2 遵循公序良俗，不应有欺诈行为，不应扰乱公共秩序。
- 5.2.2.3 遵守相关部门、殡葬服务单位相应的公约、规章制度及有关管理措施。
- 5.2.2.4 持工作证和培训合格证上岗，主动向丧事承办人服务亮明相关证件并告知工作单位。
- 5.2.2.5 端庄大方，统一服装，着装干净整洁。
- 5.2.2.6 接待丧事承办人时表情亲切自然，态度和蔼，仪态舒适规范。
- 5.2.2.7 使用文明礼貌用语和殡仪接待服务用语与丧事承办人交流。
- 5.2.2.8 语言表达清晰明确，语气亲切柔和。
- 5.2.2.9 向丧事承办人倡导厚养礼葬、文明节俭、生态环保的殡葬理念。
- 5.2.2.10 应遵守殡葬代理服务的职业道德，尊重丧事承办人治丧意愿，不与丧事承办人发生争执，不应诱导或强迫其接受殡葬代理服务、购买殡葬用品，应按照合同约定完成各项服务内容。
- 5.2.2.11 不应以挂靠、合作或其他方式借用其他代理服务单位名义承接代理服务，不应出借或冒用他人证照、从业信息开展殡葬代理服务。
- 5.2.2.12 严格保护丧事承办人隐私、丧事承办人及逝者信息，不应非法收集、加工、使用、传输他人信息，以及非法买卖、提供或者公开他人信息。
- 5.2.2.13 在服务过程中，不应以个人名义收取5.1条服务内容项下的费用。

## 6 服务管理

### 6.1 投诉处理

- 6.1.1 代理服务单位应分别提供投诉殡葬服务单位和殡葬代理单位的渠道，并通过多种方式告知丧事承办人。
- 6.1.2 代理服务单位应及时向殡葬服务单位反馈丧事承办人相关意见，并积极协调满足丧事承办人合理需求。
- 6.1.3 代理服务单位应建立应急响应措施，24 h内响应丧事承办人投诉，按照服务承诺和约定及时处理丧事承办人的投诉。
- 6.1.4 代理服务单位应配合相关部门单位做好投诉调查、取证并处理相关投诉。

## 6.2 档案管理

6.2.1 代理服务单位应建立服务档案制度，保管服务相关资料、证明、合同、业务记录、台账和交接单据等与业务有关的原始凭证、资料、文件和物品。保管时间不应少于2年（时间从合同履行完毕之日起计算）。

6.2.2 殡葬代理业务台账包括但不限于：

- 丧事承办人姓名、电话号码；
- 服务人员姓名、电话；
- 服务项目及收费金额；
- 合同及委托材料。

## 6.3 财务管理

6.3.1 代理服务单位应按合同的约定核算收取费用。

6.3.2 代理服务单位应出具收费明细清单，列明收费标准、收费事项以及其他与收费有关的事项，由丧事承办人签字确认。

6.3.3 代理服务单位应及时向丧事承办人开具正规发票。

6.3.4 代理服务单位不应向丧事承办人收取约定项目以外的费用。

6.3.5 代理服务单位应定期核对业务台账及开展审计，会计凭证应按相关管理制度规定的期限妥善保存。

6.3.6 代理服务单位开具的票据、签订的合同及提供服务主体应保持一致。

## 6.4 信息安全管理

6.4.1 代理服务单位及其从业人员应对丧事承办人提供的信息进行保密。殡葬代理服务单位应与员工签订保密协议。

6.4.2 代理服务单位应对丧事承办人提供的电子资料、信息加密存储。

6.4.3 代理服务单位应定期备份服务记录，物理存储设备应由专人保管。

6.4.4 代理服务单位应建立业务系统信息防火墙，限制外部访问权限。

## 6.5 应急管理

6.5.1 代理服务单位应设立应急管理制度并制定总体应急预案及针对自然灾害、公共卫生事件等专项预案，确保覆盖各类突发事件。

6.5.2 接报突发事件后，立即启动对应预案，严格遵守相关部门管理规范，保障服务有序进行。

## 7 服务评价与改进

### 7.1 服务评价

7.1.1 代理服务单位应开展满意度调查工作（参见附录E）并持续改进服务质量。

7.1.2 丧事承办人满意度的收集方法主要包括：

- 向丧事承办人发放与收集丧事承办人满意度评价表；
- 通过电话、上门访问等形式直接与丧事承办人交流；
- 投诉来源；
- 收集各种信息平台反映的信息。

7.1.3 代理服务单位应参考《服务质量评价指标》（见附录F）完善服务流程，主动开展自查自纠，并积极配合相关部门工作，以持续提升服务质量。

7.1.4 代理单位成员应建立自律管理机制，在服务质量、合规经营、透明公示等方面发挥示范作用，主动接受行业及社会监督。

### 7.2 自查改进

7.2.1 代理服务单位对发现的问题，应安排相关人员处理，及时分析原因，制定改进措施并跟踪改进结果。



7.2.2 代理服务单位应主动汇总本单位及从业人员被投诉情况及问题信息，及时报送至主管单位及相关部门，并按要求反馈解决方案。

7.2.3 代理服务单位每年应至少开展一次内部审查，结合丧事承办人满意度调查结果完善服务流程，向行业主管单位或部门提交改进报告。

### 7.3 抽查整改

7.3.1 代理服务单位应配合主管单位定期抽查，指定专人对接并及时提供资料。

7.3.2 代理服务单位应对抽查问题分类整改，并向主管部门提交限期整改方案。

7.3.3 代理服务单位及从业人员应遵守主管部门或相关单位发布的各项管理措施及规定，若有违规，应主动配合公示违规信息，并按要求整改。

附 录 A  
(资料性)  
殡葬代理服务单位自律诚信承诺书

图A.1给出了《殡葬服务代理单位自律诚信承诺书》的内容及样式。

殡葬服务代理单位自律诚信承诺书		编号：
<p><b>一、保证依法开展经营活动</b></p> <p>自觉遵守《殡葬管理条例》《上海市殡葬管理条例》和相关政策法规，依法取得殡葬服务代理资质，从业人员符合行业岗位要求，不超越经营范围从事其他经营活动。</p> <p><b>二、保证遵守行业规范</b></p> <p>自觉遵守殡葬代理服务相关行业、地方、团体标准，遵循诚信、公平、合理、自愿原则，提供规范、便捷、温馨的专业服务；坚决杜绝误导性宣传与欺诈行为，切实维护丧事承办人合法权益。主动抵制迷信低俗的殡葬活动，积极引导移风易俗、文明节俭、健康理性的殡葬行为，推动服务向绿色化、人文化方向发展。</p> <p><b>三、保证履行殡葬代理服务合同</b></p> <p>自觉维护丧事承办人的合法权益，按照合同的约定，提供相应的服务、有效的服务清单和收费凭证，不得以任何形式、项目、价格等对丧事承办人进行误导和欺诈。未能履行合同的约定，导致丧事承办人财产等受到损害，应承担相应的赔偿责任。</p> <p><b>四、自觉接受社会监督</b></p> <p>遵循市场活动的公开性原则，自觉接受政府部门、行业协会、新闻媒体、殡葬服务单位的监督，及时处理丧事承办人投诉的工作人员并予以反馈，维护规范、诚信、有序的殡葬服务市场环境。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"><div style="width: 45%;">承诺单位（盖章）：</div><div style="width: 45%;">法定代表人签名：</div></div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 5px;"><div style="width: 45%;">办公地址：</div><div style="width: 45%;">法定代表人联系电话：</div></div> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">年    月    日</div>		

图 A.1 殡葬服务代理单位自律诚信承诺书

附 录 B  
(资料性)  
殡葬代理服务委托书

图B. 1给出了《殡葬代理服务委托书》的内容及样式。

殡葬代理服务委托书

委托方

姓 名：与逝者关系：

手机：身份证号码：

联系地址：

受托方

殡葬代理服务单位：

业务员：培训合格证编号：

手机：身份证号码：

双方确认本次授权为一般授权，未经家属书面同意，代理人不得实施超出授权范围的行为。

委托方授权（填写受托方业务员姓名）在殡仪馆办理（填写逝者姓名、性别、年龄）的殓验事宜包括：

[ ]，根据殡仪馆要求必须家属在场的必须到达现场。

具体委托事项以《上海市殡葬代理服务合同》（以下简称《合同》）中约定的殡仪馆内服务项目为准；相关费用以殡仪馆开具的发票为准。

双方保证提供的《合同》、证件、证明材料均是合法、真实、有效，因违法、违规产生的后果，由责任方自行承担。

委托方、受托方应与《合同》一致；如有变更，应同时变更合同。

双方因代理事宜发生争议的，以《合同》为准，受托方不得扣留逝者死亡证明、火化证、领灰证和骨灰盒。

受托方的代理权限随合同终止而解除。

委托方：受托单位：（盖章）

日期： 年 月 日 受托单位业务员签名：

日期： 年 月 日

（一式三联，委托方、受托方、殡仪馆各持一份）

图 B. 1 殡葬代理服务委托书

附 录 C  
(资料性)  
殡葬代理服务合同

图C.1给出了《殡葬代理服务合同》的内容及样式。

合同编号: _____																																																																																															
<b>殡葬代理服务合同</b>																																																																																															
<b>甲方(委 托 方):</b> _____																																																																																															
<b>乙方(服务代理单位):</b> _____																																																																																															
根据《中华人民共和国民法典》及有关法律法规的规定,结合殡葬代理服务的特点,甲、乙双方在遵循自愿、平等、公平、诚实信用原则的基础上,经双方协商一致,签订本合同。																																																																																															
<b>第一条 基本情况</b>																																																																																															
一、逝者姓名: _____, 性别: _____, 民族: _____, 出生日期: _____, 死亡日期: _____。																																																																																															
二、甲方身份证号码: _____, 与逝者的关系: _____。																																																																																															
三、甲方联系地址: _____, 联系电话: _____。																																																																																															
四、乙方联系地址: _____, 联系电话: _____。																																																																																															
<b>第二条 服务项目</b>																																																																																															
甲方选择以下第_____项服务项目(可以多选)。																																																																																															
一、灵堂布置																																																																																															
(一)地址: _____。																																																																																															
(二)时间: _____。																																																																																															
(三)灵堂服务项目(可附页)																																																																																															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><thead><tr><th>名称</th><th>规格</th><th>数量</th><th>金额</th><th>名称</th><th>规格</th><th>数量</th><th>金额</th><th>名称</th><th>规格</th><th>数量</th><th>金额</th></tr></thead><tbody><tr><td>遗像照片</td><td>寸</td><td></td><td></td><td>奠烛</td><td>对</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>镜框</td><td>寸</td><td></td><td></td><td>台布</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>黑球</td><td></td><td></td><td></td><td>香炉</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>奠字</td><td></td><td></td><td></td><td>棒香</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>牌位</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>青松</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table>												名称	规格	数量	金额	名称	规格	数量	金额	名称	规格	数量	金额	遗像照片	寸			奠烛	对							镜框	寸			台布								黑球				香炉								奠字				棒香								牌位												青松											
名称	规格	数量	金额	名称	规格	数量	金额	名称	规格	数量	金额																																																																																				
遗像照片	寸			奠烛	对																																																																																										
镜框	寸			台布																																																																																											
黑球				香炉																																																																																											
奠字				棒香																																																																																											
牌位																																																																																															
青松																																																																																															
合计金额 ¥ _____ 元,(大写): _____																																																																																															
二、殡仪馆服务																																																																																															
(一)遗体接运时间: _____。																																																																																															
(二)遗体接运地点: _____。																																																																																															
(三)追悼会场所: _____殡仪馆_____厅。																																																																																															
(四)追悼会时间: _____年____月____日____时____分至____时____分。																																																																																															
(五)殡仪馆服务(可附页)																																																																																															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><thead><tr><th>名称</th><th>金额</th><th>名称</th><th>金额</th><th>名称</th><th>金额</th></tr></thead><tbody><tr><td>遗体接送</td><td></td><td>冰箱冷藏</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>遗体出殡</td><td></td><td>针剂防腐</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>扛 尸</td><td></td><td>卫生盒</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>火 化</td><td></td><td>安息罩</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>车辆消毒</td><td></td><td>骨灰寄存</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>更 衣</td><td></td><td>洁具袋</td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table>												名称	金额	名称	金额	名称	金额	遗体接送		冰箱冷藏				遗体出殡		针剂防腐				扛 尸		卫生盒				火 化		安息罩				车辆消毒		骨灰寄存				更 衣		洁具袋																																													
名称	金额	名称	金额	名称	金额																																																																																										
遗体接送		冰箱冷藏																																																																																													
遗体出殡		针剂防腐																																																																																													
扛 尸		卫生盒																																																																																													
火 化		安息罩																																																																																													
车辆消毒		骨灰寄存																																																																																													
更 衣		洁具袋																																																																																													

当面化妆		污物袋			
特殊整容化妆		束花			
一般整容化妆		骨灰盒			
礼 厅					
合计金额 ￥            元，（大写）：					

三、租车服务

用车时间		车辆数		每车座位数	
合计总价	金额 ￥            元，（大写）：				
用车地点 及 行 程					

四、丧宴服务

时 间		酒店名称	
桌 数	桌，        人/桌， 备        桌		每桌菜价：¥            元
定桌数总价款（不含酒水）：¥            元，（大写）：			

五、其他服务（可附页）

名称	规格	数量	金额	名称	规格	数量	金额
奠 酬							
合计金额 ￥            元，（大写）：							

第三条 殡葬代理服务标准

本合同的质量标准为\_\_\_\_\_。

第四条 服务总费用

乙方为甲方提供上述服务项目收费总额为人民币\_\_\_\_\_元，大写\_\_\_\_\_元，其中代理服务费元，大写\_\_\_\_\_元。

第五条 支付方式

一、本合同生效后，甲方应按项目总价款的\_\_\_\_\_%（≤20%）即人民币\_\_\_\_\_元，大写\_\_\_\_\_元向乙方交纳定金。

二、如选择灵堂服务项目，甲方应于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日前付清灵堂服务费用。

三、如选择殡仪馆服务项目，甲方应于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日前付清殡仪馆服务费用。

四、如选择租车服务项目，甲方应于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日前付清租车服务费用。

五、如选择丧宴服务项目，甲方应于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日前付清丧宴服务费用。

六、如选择其他服务，甲方应于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日前付清其他服务费用。

七、甲方应于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日前付清代理服务费用。

第六条 双方的权利和义务

一、甲方应按时向乙方支付本合同约定服务项目的费用。

二、甲方应主动告知乙方有关殡葬服务的注意事项，乙方应遵守甲方的民族习俗。

三、甲方应提供办理殡葬服务有关事项所需的证件。

四、乙方不得提供封建迷信丧葬用品以及相关服务。

五、乙方应提供有效的服务清单与付费凭证。

六、乙方不得扣押死亡证明、领灰证和骨灰盒（含骨灰）等。

七、乙方为甲方提供的商品，应符合国家相关的质量标准。

**第七条 违约责任**

一、甲方逾期付款的，每逾期一天，按逾期未付款的\_\_\_\_\_%向乙方支付违约金。

二、甲方更改追悼会礼厅以及时间的，由此产生的额外费用由甲方承担。

三、任何一方擅自解除合同的，应向守约方赔偿相应损失。

四、乙方提供的商品不符合合同约定，给甲方造成损失的，乙方应予以赔偿。

五、乙方未提供服务清单和付费凭证的，甲方有权拒付相关费用。

六、乙方应于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日前将火化证、领灰证或骨灰盒（含骨灰）交给甲方。逾期向甲方交付的，每逾期一天，应向甲方支付\_\_\_\_元违约金。

七、乙方未能在约定时间内完成约定服务项目的，应向甲方支付\_\_\_\_元违约金。

**第八条 其他约定**

**第九条 争议解决方式**

双方发生争议的，可协商解决，或向有关部门申请调解；也可提请上海仲裁委员会仲裁（~~不愿意仲裁而选择向法院提起诉讼的，请双方在签署合同时将此仲裁条款划去。~~）。

**第十条 附则**

本合同一式贰份，甲、乙双方各执一份，经双方签字或盖章后生效。

甲方：\_\_\_\_\_ 乙方：\_\_\_\_\_

乙方业务员培训合格证编号：\_\_\_\_\_

乙方业务员：\_\_\_\_\_

签约日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

图 C.1 上海市殡葬代理服务合同

**附 录 D**  
**(规范性)**  
**殡葬代理服务流程**

**D.1 沟通介绍**

- D.1.1 电话及线上接待时，应态度热情、文明礼貌。
- D.1.2 与丧事承办人沟通时应在适宜场所进行，注意谈话的私密性。
- D.1.3 介绍殡葬代理服务单位基本情况，出示营业执照、从业人员工作证及培训合格证等。
- D.1.4 了解丧事承办人意向及代理服务需求和基本情况，包括逝者生平、家属意愿、民族、宗教信仰、文化习俗等，据此制定个性化的丧事服务方案。
- D.1.5 介绍丧事流程、殡葬服务流程和代理服务流程。
- D.1.6 介绍殡仪馆等殡葬服务单位服务项目、价目表。
- D.1.7 介绍代理服务项目及其费用，以及代理服务费用的构成，对丧事承办人有异议的要作出明确解释。
- D.1.8 应综合考虑丧事承办人情感需求和经济能力，提出符合丧事承办人实际情况的代理服务建议。
- D.1.9 出示殡葬代理服务单位的代理服务项目价格表，详细介绍代理服务项目。
- D.1.10 在确定签署意向后，查验代理服务所需的证明及材料。

**D.2 合同订立**

- D.2.1 在征得丧事承办人同意后，复印留存代理服务所需的死亡证明或火化证明。
- D.2.2 在征得丧事承办人同意后，与丧事承办人签订代理委托书。
- D.2.3 根据丧事承办人委托意愿，在提供服务前与丧事承办人签订合同。合同应详列双方的基本情况，逐一规定代理服务项目的名称、内容、收费金额、履行期限、履行方式等内容。
- D.2.4 合同应加盖殡葬代理服务单位的公章或合同专用章。

**D.3 合同履行**

- D.3.1 合同应按照双方在签订时约定的各种标准和要求，包括服务的项目、交付物、数量、质量要求等细节，在符合法律、法规有关规定的前提下进行履行。
- D.3.2 按照丧事承办人委托要求逐一完成各项殡葬代理服务。
- D.3.3 提供代办服务：应与丧事承办人明确遗体接运、预定礼厅的时间、地点、要求以及人数等，按照约定为丧事承办人代办其他相关约定的服务。
- D.3.4 提供代购服务：应与丧事承办人确定所需的丧葬用品的数量、规格、品牌等，代购的商品应符合国家或行业质量标准，并提供丧事承办人发票。
- D.3.5 提供策划咨询服务：应与丧事承办人充分沟通并确定殡葬过程中所需的策划及咨询服务内容，提供符合行业服务规范及丧事承办人宗教信仰、民族习俗的专业化策划咨询服务。
- D.3.6 按合同要求结算代为办理的殡葬服务项目和其他服务项目费用时，应出具收费明细清单，说明收费标准、收费事项以及其他与收费有关的事项，及时向丧事承办人出示殡葬服务单位开具的发票及有关票据，由丧事承办人签字确认。
- D.3.7 根据丧事承办人需求提供其他代理服务时，应确保丧事承办人充分知悉服务进展与相关事项，保障其知情权。
- D.3.8 向丧事承办人收取的费用应与合同、发票金额保持一致。
- D.3.9 合同签订主体、约定提供服务的主体及发票抬头应保持一致。

**D.4 后续服务**

- D.4.1 代理服务结束后，及时整理丧事承办人信息资料，并归档保管。
- D.4.2 及时进行丧事承办人满意度测评。
- D.4.3 根据丧事承办人要求改进相关代理服务项目，并及时反馈丧事承办人。
- D.4.4 及时响应并处理好丧事承办人的投诉问题。



附 录 E  
(资料性)

殡葬代理服务单位服务满意度评价

表E.1给出了《殡葬代理服务单位服务满意度评价》的内容及样式。

表 E.1 殡葬代理服务单位服务满意度评价

殡葬代理单位名称			
评价人姓名		联系方式	
<p>尊敬的丧事承办人：您好！</p> <p>请您根据实际感受拨冗填写对本次服务中殡葬代理单位的满意度，您的宝贵意见对我们很重要！</p>			
序号	评价项目		意见反馈
1	资质 齐全	是否将营业执照和相关经营资质在办公场所明显位置公示或在上门服务时主动出示？	<input type="checkbox"/> A. 公示/出示 【10 分】 <input type="checkbox"/> B. 经提醒后公示/出示 【7 分】 <input type="checkbox"/> C. 未公示/未出示 【0 分】
2	持证 人员	是否在办公场所明显位置公示或在上门服务时主动出示提供相关从业人员工作证和培训合格证？	<input type="checkbox"/> A. 公示/出示 【10 分】 <input type="checkbox"/> B. 经提醒后公示/出示 【7 分】 <input type="checkbox"/> C. 未公示/未出示 【0 分】
3	价格 公开	1. 是否主动公示相关服务项目和收费标准？ 2. 是否将殡仪馆相关服务项目、收费标准和丧事流程告知丧事承办人？	<input type="checkbox"/> A. 公示/告知 【10 分】 <input type="checkbox"/> B. 经提醒后公示/告知 【7 分】 <input type="checkbox"/> C. 未公示/未告知 【0 分】
4	签署 合同	是否与丧事承办人签署殡葬代理服务合同、委托书？	<input type="checkbox"/> A. 签署 【10 分】 <input type="checkbox"/> B. 经提醒后签署 【7 分】 <input type="checkbox"/> C. 未签署 【0 分】
5	提供 票据	是否开具收费发票并提供服务清单？	<input type="checkbox"/> A. 开具/提供 【10 分】 <input type="checkbox"/> B. 经提醒后开具/提供 【7 分】 <input type="checkbox"/> C. 未开具/未提供 【0 分】
6	拒收 馈赠	相关工作人员在服务过程中是否存在收受馈赠（红包）行为？	<input type="checkbox"/> A. 未收取 【10 分】 <input type="checkbox"/> B. 收取 【0 分】 <input type="checkbox"/> C. 主动索要 【0 分】
7	服务 质量	1. 是否按照合同约定提供相应服务？ 2. 相关代购用品和服务内容是否满意？	<input type="checkbox"/> A. 满意 【10 分】 <input type="checkbox"/> B. 基本满意 【5 分】 <input type="checkbox"/> C. 不满意 【0 分】
8	职业 道德	1. 是否正向引导丧事承办人文明治丧，服务过程是否文明规范？ 2. 服务全程是否做好逝者、家属相关信息和隐私保护？	<input type="checkbox"/> A. 做到 【10 分】 <input type="checkbox"/> B. 基本做到 【5 分】 <input type="checkbox"/> C. 未做到 【0 分】
9	是否提供了以下服务？ <input type="checkbox"/> 遗体接运 <input type="checkbox"/> 防腐整容 <input type="checkbox"/> 遗体保存		<input type="checkbox"/> A. 未提供 【10 分】 <input type="checkbox"/> B. 提供 【0 分】
10	消费是否存在临时加价、强制推销行为 行为描述：		<input type="checkbox"/> A. 不存在 【10 分】 <input type="checkbox"/> B. 存在 【0 分】
总体评价	满分 100 分，由上述 10 项测评指标相加得出		
其他意见：			

家属签字：  
日期：

## 附录 F

(资料性)

## 殡葬代理服务单位服务质量评价指标

表F.1给出了《殡葬代理服务单位服务质量评价指标》的参考内容及样式。

表 F.1 殡葬代理服务单位服务质量评价指标

类 目	项 目 内 容	项 次	评价内容及要点	评价标准	检查要点	评价说明
服务提供 50%	服务范围	1	符合市场监管部门要求开展经营 1、是否在实际办公场所悬挂营业执照	A. 完全符合 C. 不符合	是否悬挂营业执照	实地查看
		2	提供规定范围内的殡葬代理服务工作内容 1、明确公示服务范围及项目 2、具体服务业务未超出规定的范围及项目，且不违反法律法规规定 * 符合《上海市殡葬管理条例》的规定 * 遵守《上海市殡葬代理服务行业公约》	A. 完全符合 C. 不符合	是否明确公示服务范围及项目	现场询问 现场访谈 查阅资料
	服务硬件	3	提供丧事承办人殡葬代理服务所需的服务场所 1、有固定的办公场所、业务接待场所； 2、有专门存放相关设备、物品的场所； 3、场所应符合消防安全要求	A. 完全符合 B. 仅符合第①③点 C. 不符合		实地查看 现场询问 查阅资料
		4	提供殡葬代理服务所需的设施设备 1、能够提供服务所需的设施设备 2、定期维护设施设备	A. 完全符合 B. 仅符合第①点 C. 不符合	检查设备清单	实地查看 现场询问 查阅资料
		5	提供丧事承办人所需的丧葬用品服务 1、提供的丧葬用品符合市场相关规定； 2、有完整的丧葬用品代购记录及台账凭证	A. 完全符合 B. 仅符合第①点 C. 完全不符合	查看台账	现场询问 现场访谈 查阅资料
	技术水平	6	有能力提供丧事承办人所需的殡葬代理服务 1、有提供代理服务所需的流程制度、组织架构、专业人员配备清单、固定服务场所及可量化的服务成效指标等 2、制定应急管理措施等	A. 完全符合 B. 仅符合第①点 C. 不符合	查看制度及相关资料	现场询问 现场访谈 查阅资料
	响应速度	7	及时响应丧事承办人需要的殡葬代理服务 1、联系方式有效，沟通渠道畅通；2、及时与丧事承办人确认服务需求，在规定时间内与丧事承办人签订服务合同、委托书，不得延误；3、丧事承办人各项服务内容及时执行到位，不得拖延	A. 完全符合 B. 仅符合第①②点 C. 不符合	查看业务台账	现场询问 现场访谈 查阅资料

表F.1 殡葬代理服务单位服务质量评价指标（续）

类 目	项 目 内 容	项 次	评价内容及要点	评价标准	检查要点	评价说明
服务提供 50%	业务规范	8	开展业务符合规范 1、公示收费价格；2、开具服务发票；3、公示持证人员；4、签订和执行《殡葬代理服务合同》《委托书》5、合同、发票、服务人员保持一致	A. 完全符合 B. 仅符合第①②④⑤点 C. 不符合		现场询问 现场访谈 查阅资料
	社会责任	9	提供符合民政部门要求的文明殡葬代理服务 1、向丧事承办人宣传殡葬方面移风易俗的要求；2、宣传安全、节约、环保的殡葬理念；3、对于不合理的服务需求不予接纳	A. 完全符合 B. 仅符合第①②点 C. 不符合		实地查看 现场询问 现场访谈 查阅资料
	其他服务	10	提供符合丧事承办人、殡仪馆、公墓等机构要求的其他服务 1、明示服务项目的服务内容、用品和价格等要求 * 包括车辆租用、治丧场所租用、特定宗教或风俗的治丧服务等 * 参考 MZ/T 046—2013《殡葬服务项目分类》	A. 完全符合 C. 不符合	检查服务合同及丧事承办人意见	现场询问 查阅资料
服务保障 30%	人员管理	11	主要岗位人员配置及人员资质与标准相符情况 1、岗位配置齐全；2、资质符合要求（可附人员配置表单）	A. 完全符合 B. 仅符合第①点 C. 不符合	1. 现场检查是否相符 2. 看代理人员信息公示情况（照片，资质）	实地查看 现场询问 现场访谈 查阅资料
		12	员工教育培训情况 1、制订计划；2、培训对象全覆盖及培训频次；3、内容齐全（职业道德、操作规范、法律法规）；4、培训效果：现场询问所培训过的内容，看是否与记录相对应，以及员工培训后的效果 5、记录完整 *见年度培训计划，员工培训档案卡	A. 完全符合 B. 仅符合第①-④点 C. 不符合	具体检查工作或服务的效果	实地查看 现场询问 查阅资料
	收费管理	13	服务收费合规 1. 收费项目符合相关规定；2、各项收费、价格、结算方式在合同中有记载；3、实际收费执行与合同约定及公示相一致；4、价格调整符合要求	A. 完全符合 B. 仅符合第①②③点 C. 不符合		实地查看 现场询问 现场访谈
		14	各类服务管理信息公示情况 1、公示内容完整、真实；2、信息有变化及时在相关平台等处予以更新；3、公示醒目、布局合理	A. 完全符合 B. 仅符合第①②点 C. 不符合		实地查看 现场询问 现场访谈
	记录管理	15	记录档案管理 1、建立档案；2、材料齐全；3、归档有序；4、装订整齐	A. 完全符合 B. 仅符合①②③点 C. 不符合		实地查看 查阅资料

表F.1 殡葬代理服务单位服务质量评价指标（续）

类 目	项 目 内 容	项 次	评价内容及要点	评价标准	检查要点	评价说明
服务 保障 30%	投诉 管理	16	投诉处置情况 1、专人负责；2、渠道畅通；3、公示醒 目；4、及时处置有记录；5、投诉汇总 * 按照《殡葬代理服务投诉处理工作规 范》的要求，分析1次/年且有记录 * 处置中含反馈（投诉来源、投诉事项、 限期通报、包括改进措施）	A. 完全符合 B. 仅符合第①②③ ④点 C. 不符合		现场查看 现场询问 现场查阅
	评价 改进	17	每年对现有相关服务制度、流程梳理情 况 1、梳理1次/年；2、梳理情况有书面报 告（更改情况、更改原因）	A. 完全符合 B. 仅符合第①点 C. 不符合	检查对服务流程 制度是否有规范 的管理机制	查阅资料 现场询问
		18	满意度测评情况 1、有汇总、分析；2、有改进措施 *见满意度测评	A. 完全符合 B. 仅符合第①点 C. 不符合	测评对象不少于 总业务量人数的 90%	查阅资料 现场询问
服务 安全 20%	消防 安全	19	消防安全意识 1、有消防安全制度；2、有演练、有预 案；3、演练记录齐全 *见消防演练	A. 完全符合 B. 仅符合第①点 C. 不符合	1. 查看资料，有 分工、处置流程 2. 有影像、预案、 记录、签名等	查阅资料 实地查看 现场询问
		20	自有固定场所的消防设施设备配置（办 公场所、业务接待场所、仓库等） 1、配置符合要求（灭火器50平方一组）； 2、消防设施检查1次/年	A. 完全符合 C. 不符合		查阅资料 实地查看 现场询问
		21	服务现场的消防管理 1、了解服务现场设施设备位置及使用方 法；2、能够预见可能出现的消防风险； 3、有针对不同服务现场的消防预案	A. 完全符合 C. 不符合		查阅资料 实地查看 现场询问
	交通 安全	22	交通条件提供（如涉及） 1、涉及提供的交通工具应状态良好，定 期完成检查；2、驾驶人员应严格遵守交 通法规，无严重违法记录	A. 完全符合 C. 不符合		查阅资料 实地查看 现场询问
	食品 安全	23	餐饮服务资质（如涉及） 1、提供集体聚餐服务的机构要有餐饮服 务资质	A. 完全符合 C. 不符合		现场询问 查阅资料
		24	食品留样检查（如涉及） 1、餐次符合；2、存放符合；3、数量符 合；4、标识符合（一菜一盒一标签） *见食品留样记录	A. 完全符合 B. 仅符合第①-③ 点 C. 不符合	1. 留样约125g， 加工后的成品均 留； 2. 餐次有标识 3. 名称、时间 （年、月、日、 时、分）、留样人	实地查看 现场询问 现场查阅
		25	食品安全事件应急预案（如涉及） 1、制定预案；2、预案符合相关要求， 有应急处置流程便于操作 要点：现场指挥、保留食品、采样；控 制措施：保留加工现场、召回食物、2小 时吸纳上级部门报告、配合调查	A. 完全符合 B. 仅符合第①点 C. 不符合	有预案、有组织 架构、分工、任 务目标、流程	查阅资料 现场询问

表F.1 殡葬代理服务单位服务质量评价指标（续）

类 目	项 目 内 容	项 次	评价内容及要点	评价标准	检查要点	评价说明
服 务 安 全 20%	设 施 设 备 安 全	26	设施设备状况与使用要求 1、所涉及使用的设施设备应状况完好，满足服务过程中的使用要求；2、确保无起火、触电、跌落、爆炸等安全隐患，未发生过任何安全事件；3、使用有效管控措施	A. 完全符合 C. 不符合	实地查看是否使用、查看资料、标识、是否有禁用标志	实地查看 查阅资料
<p><b>注1：</b>*管理：关注动态管理，现有管理措施与服务能否同步 *评价方式：实地查看、现场询问、现场访谈、查阅资料（具体以实际要求为准） *评价结果：A（5分）100%符合；B（3分）重点项目必须符合，其他未符合；C（0分）违反相应法律法规规章、规范性文件、强制性要求（①不符合消防、食品、卫生等相关要求②不符合重点项目③完全不符合）。若未标注 B 项“部分符合”评价标准，则所有项目均需完全满足对应要求。</p> <p><b>注2：</b>各大类实际评分得分计算步骤： 举例：服务提供类（共10项） （一）未评价项目数：假设为1项 （二）本大类评价项目总数：10-1=9（项） （三）本大类应得总分：5×9=45（分） （四）本大类现场评价得分：假设为42分 （五）本大类实际评价得分（权重为50%且以百分制计）：42÷45×100×50%≈46.7</p> <p><b>注3：</b>被评价单位申请认定未评价项目时，需提交充分证明材料（如所涉及经营范围中无相关对应服务等），在服务提供、服务保障大类中，未评价项目数量不得超过 1 项。</p>						

### 参 考 文 献

- [1] MZ/T 047—2013 殡葬代理机构服务规范
  - [2] 中华人民共和国民法典（中华人民共和国主席令第45号）
  - [3] 中华人民共和国产品质量法（中华人民共和国主席令第22号）
  - [4] 中华人民共和国食品安全法（中华人民共和国主席令第81号）
  - [5] 殡葬管理条例（中华人民共和国国务院令第628号）
  - [6] 上海市殡葬管理条例（上海市人民代表大会常务委员会公告第356号）
  - [7] 上海市公墓管理办法（上海市人民政府令第67号）
  - [8] 上海市关于商品和服务实行明码标价的实施办法（沪市监规范〔2022〕20号）
-