



中 华 人 民 共 和 国 民 政 行 业 标 准

MZ/T 099—2017

平板火化机捡灰服务

Flat cremation machine service of bone ash collecting and picking up

2017-12-29 发布

2017-12-29 实施

中华人民共和国民政部 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由民政部社会事务司提出。

本标准由全国殡葬标准化技术委员会（SAC/TC 354）归口。

本标准起草单位：厦门市殡仪服务中心、厦门开目管理咨询有限公司、上海申东燃烧炉有限公司、中国殡葬协会、郑州市殡仪馆、武汉市汉口殡仪馆、南平市殡仪馆、广州市殡葬服务中心、贵阳市殡仪服务中心。

本标准主要起草人：孙树仁、曹荣华、吕良武、王志强、张嘉宽、朱艺璇、吴小佩、曾丽文、李继勤、曾庆波、吕思伟、胡敬兰、张建魁、黄成伦、李元枝、胡文、李志坚、谢永阳、丁火炎、李莎、曾卫鹏。

平板火化机捡灰服务

1 范围

本标准规定了平板火化机捡灰服务的环境、设施与人员配置要求、捡灰工要求、服务流程、服务质量、服务评价与改进。

本标准适用于殡葬服务机构使用平板火化机火化遗体后的骨灰捡灰服务。

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。

GB 19053 殡仪场所致病菌安全限值

GB/T 23287 殡葬术语

MZ/T 018 殡仪接待服务

MZ/T 048 殡葬服务顾客满意度评价

3 术语和定义

GB/T 23287界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

骨灰 ashes

遗体火化后骨骼的残留物。

3.2

装饰台 decorative desk

对骨灰装具进行标识信息、装饰等工作的台面。

3.3

摊灰条 smoothing wood ashes

将骨灰分散摊平的长条状物体。

4 环境、设施与人员配置的要求

4.1 捡灰室

4.1.1 应整洁、明亮、无尘、无味。

4.1.2 捡灰台、装饰台应清洁无杂物，工具定位、定量摆放整齐。

4.2 观瞻室

4.2.1 应宽敞明亮，庄严整洁，标识醒目。

4.2.2 观瞻窗口台面应整洁、玻璃洁净。

4.2.3 丧事委托人可通过观瞻窗口的玻璃清楚观看捡灰全过程，并能通过口头或肢体语言与捡灰工进行交流。

4.3 设备和工具

捡灰室应配备以下设备工具：

- 捡灰台；
- 装饰台；
- 钟表；
- 木锥子；
- 摊灰条；
- 刷子，其宽度应小于 15cm；
- 畚斗，其口径应小于 20cm；
- 遗弃物收集容器。

4.4 人员配置

应根据开启火化机的数量配置相应的捡灰工作人员，宜按3:1进行配置。

5 捡灰工要求

5.1 人员资质条件及职责

5.1.1 捡灰工应至少具有初级殡仪服务员岗位资质。

5.1.2 对骨灰装具进行标识。

5.1.3 提供捡灰、发放骨灰服务。

5.1.4 对暂存骨灰的分类保管。

5.1.5 对捡灰设备进行日常保养。

5.2 仪容仪态

5.2.1 应统一着装，服装干净整洁。

5.2.2 应佩戴工作人员标志牌和必要的劳保用品。

5.2.3 应仪容整洁。

5.2.4 服务过程中应表情自然、庄重、有礼。

5.3 服务用语

5.3.1 应优先使用普通话。

5.3.2 应使用规范的服务用语，不使用服务忌语，具体见 MZ/T 018。

5.4 服务态度

- 5.4.1 应认真负责，细致专心。
- 5.4.2 丧事委托人咨询有关问题时，应有问必答，耐心解释。
- 5.4.3 丧事委托人提出意见、建议和批评时，应认真倾听。

6 服务流程

6.1 捡灰前准备

- 6.1.1 捡灰工应佩戴口罩、帽子、手套等防护用品。
- 6.1.2 应对骨灰装具进行标识，标识内容应包括姓名、地址、火化时间等。
- 6.1.3 捡灰台面应清理干净，工具摆放有序，确认捡灰设备正常运行。
- 6.1.4 核对骨灰盒和骨灰标识信息。

6.2 捡灰

- 6.2.1 开启捡灰设备，用摊灰条将骨灰摊平，冷却骨灰冷却。
- 6.2.2 请丧事委托人观瞻。
- 6.2.3 先挑出头盖骨灰，放置在工作台一侧，再挑除杂质和陪葬品，细小金属物可用磁铁清理干净。
- 6.2.4 将可辨别身体部位的块状骨灰，宜按照从脚至头的顺序装入骨灰装具。
- 6.2.5 将无法辨认身体部位的细小骨灰用刷子、畚斗将其装入骨灰装具，适时用双手捧起骨灰盒轻轻摇动，让细小骨灰填满大块骨灰之间的空隙，不应单手握紧骨灰盒的一侧，敲击捡灰台震动骨灰。
- 6.2.6 当骨灰盒装不下骨灰时，宜用木锥将骨灰扎实。
- 6.2.7 将捡灰台上的骨灰清理干净，装入骨灰装具，上部的骨灰宜整理成凸型，盖上头盖骨灰。
- 6.2.8 宜用布覆盖在骨灰上，并将布边朝下轻扎，防止骨灰外漏。
- 6.2.9 用骨灰盒装盛时，宜用封口胶均匀涂在骨灰盒卡槽上，盖上盒盖，卡紧。

6.3 装饰

- 6.3.1 捡灰工将封装好的骨灰装具移至装饰台，用装饰带将装饰品固定在骨灰装具上。
- 6.3.2 捡灰工根据丧事委托人的要求，用不同颜色布料将骨灰装具包裹整齐。

6.4 骨灰发放或寄存

捡灰工应按照要求对骨灰进行发放或寄存：

- 需发放时，应与丧事委托人核对逝者信息，经家属签字确认后，将包装好的骨灰装具正面朝向捡灰工，双手捧送给丧事委托人；
- 需寄存时，应分类保管，按时移交。

7 服务质量

- 7.1 骨灰装具和骨灰的标识信息应一致。
- 7.2 摊平后的骨灰厚薄均匀。
- 7.3 骨灰在捡灰台上冷却时间宜在 5min 以上，骨灰冷却的温度宜在 40℃ 以下。
- 7.4 骨灰冷却后应无烟、无味，符合 GB 19053 的要求。
- 7.5 清理后的骨灰应干净，直径在 0.5cm 以上的杂质应挑除。
- 7.6 骨灰宜保存出炉时的形状，能辨别出身体部位的块状骨灰，应按照从脚至头的顺序装入骨灰装具。

7.7 在盖布前，检查工作台面，不应有遗漏的骨灰。

7.8 捡灰过程中符合如下要求：

——动作应缓、轻、慢，时间宜不少于 10min；

——适时和观瞻窗口的丧事委托人进行交流。

7.9 暂时保管的骨灰应分类、标识清楚，不得遗失或损坏。

8 服务评价与改进

8.1 殡葬服务机构应对捡灰服务过程进行检查、回访，并按 MZ/T 048 对顾客满意度进行评价。

8.2 依据检查、回访、评价的结果，采取纠正预防措施，持续改进捡灰服务质量。
