

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 143—2019

殡葬服务公共平台基本要求

Basic requirements for common platform of funeral and interment service

2019 - 12 - 12 发布

2019 - 12 - 12 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。

本标准由中华人民共和国民政部提出。

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：常州市殡仪馆、常州市民政局、常州检验检测标准认证研究院、江苏省民政厅社会事务处、上海万豪实业有限公司。

本标准主要起草人：杨继洪、汤勇、喻晓筠、蔡露溱、张汉平、蔡健、赵灵、舒洪喜、郁桂娣、狄国芬、孙树仁、肖成龙、王李栓、何宣华。

殡葬服务公共平台基本要求

1 范围

本标准规定了殡葬服务公共平台的通用要求、服务要求、服务流程、评价与改进。
本标准适用于殡葬服务公共平台。

2 规范性引用文件

下列文件对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。

MZ/T 017 殡葬服务术语

MZ/T 048 殡葬服务满意度评价

MZ/T 098 殡葬管理服务信息系统基本数据规范

3 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。

3.1

殡葬服务公共平台 **common platform of funeral and interment service**

以信息技术为支撑，能够整合区域范围内殡葬服务资源，提供殡葬全过程服务功能的综合载体。

4 通用要求

4.1 殡葬服务公共平台要求

4.1.1 殡葬服务公共平台应提供不间断的服务。

4.1.2 殡葬服务公共平台应设置符合要求的话务厅，具备安全可靠的网络运行环境，配备的话务系统应具有录音存储等功能。

4.1.3 殡葬服务公共平台应具有运行监测功能，制定各类故障应急预案。

4.1.4 殡葬服务公共平台应有独立的码号资源、网站、微信等轻智能客户端的接入。

4.1.5 殡葬服务公共平台的服务信息数据类型、代码名称、格式等按 MZ/T 098 执行。

4.1.6 殡葬服务公共平台应具备权限管理功能，设置管理人员、服务人员和殡葬服务提供机构等角色的使用权限，并提供相应的数据信息和功能服务。

4.1.7 殡葬服务公共平台应建立安全可靠的业务数据定期备份机制。

4.2 殡葬服务提供机构要求

4.2.1 殡葬服务提供机构应具备合法资质，具备各类殡葬服务项目和服务团队。

4.2.2 殡葬服务提供机构提供的商品或服务应符合价格管理部门相关定价要求。

4.3 平台服务人员要求

- 4.3.1 殡葬服务公共平台工作人员应掌握殡葬政策法规、殡葬服务收费等专业知识，主动宣传惠民利民丧葬服务及殡葬公益项目等，工作细致认真。
- 4.3.2 提供服务时应着统一工服、佩戴工牌，仪容仪表大方得体，佩戴饰品应符合岗位要求。
- 4.3.3 具有同理心和亲和力，诚实守信，尊重客户的权益，热情周到地为客户提供服务。
- 4.3.4 具有与客户交流、沟通的能力和 experience，应使用普通话或对方易懂的语言。

5 服务要求

- 5.1.1 平台运行机构应设置服务接待厅，配备座椅等基础服务设施。
- 5.1.2 平台运行机构在接待厅和线上向社会公示殡葬法规政策、服务时间、服务流程、收费标准、咨询和投诉的途径和方法等内容。
- 5.1.3 平台运行机构应建立殡葬服务提供机构准入、培训、评价和退出机制。
- 5.1.4 平台运行机构应与通过审核的殡葬服务提供机构签订合作协议。
- 5.1.5 平台运行机构应与工作人员和殡葬服务提供机构签订保密协议，不得将相关信息外流。
- 5.1.6 殡葬服务提供机构根据经营范围提供殡葬基本服务和非基本服务，具体要求参见附录 A。
- 5.1.7 殡葬服务提供机构在服务过程中应遵循统一的服务标准，并接受殡葬服务公共平台的监督管理。

6 服务流程

6.1 咨询

- 6.1.1 殡葬服务公共平台通过殡葬服务专线、手机应用程序、网站等渠道提供准确的殡葬信息，明确告知基本服务项目和非基本服务项目及相应的收费标准。
- 6.1.2 殡葬服务公共平台工作人员应解读殡葬行业政策法规、丧葬习俗及相关业务手续、办理流程等内容；提倡丧事简办、文明治丧。

6.2 预约

- 6.2.1 如客户确定需要预约，殡葬服务公共平台工作人员将逝者信息、来电号码、服务事项、责任单位、联系人等信息录入至平台后生成业务预约订单。
- 6.2.2 殡葬服务公共平台应根据客户需求、殡葬服务提供机构服务能力等推荐就近的殡葬服务提供机构给客户选择并确认，客户确认后平台将预约订单信息发送给殡葬服务提供机构，并将殡葬服务提供机构的信息发送给客户。

6.3 签订协议

- 6.3.1 殡葬服务提供机构接到平台派单指令后，与客户接洽，根据客户的需求制定治丧方案。
- 6.3.2 殡葬服务提供机构通过客户端生成服务订单，经客户确认各服务项目及相应收费后签订殡葬服务协议。

6.4 协议履行

6.4.1 殡葬服务提供机构根据殡葬服务协议内容，按服务流程完成对应执行项目后，在客户端提交执行结果。

6.4.2 殡葬服务公共平台根据订单服务内容、执行状态和反馈情况等进行服务跟踪，发现问题及时反馈、整改。

6.4.3 服务完毕后方可结算费用，应提供现金、刷卡、移动支付等多种支付方式。

6.5 回访

6.5.1 工作人员在每个订单结束后的次日根据殡葬服务公共平台的数据库信息，对客户进行回访，回访对象应全覆盖，回访形式包括短信回访、电话回访等；回访内容包括服务质量、行风建设、价格收费等。

6.5.2 服务满意度按 MZ/T 048 进行测评。

6.5.3 工作人员详细记录被回访人的意见和建议。

6.5.4 对被回访人反馈的投诉信息按 7.2 进行处理。

7 评价与改进

7.1 监督检查

7.1.1 殡葬服务公共平台应接受业务主管部门的监督检查，同时应接受客户的监督。

7.1.2 殡葬服务公共平台应定期或不定期对工作人员和殡葬服务提供机构进行监督检查，检查结果作为工作考核依据。

7.2 投诉处理

7.2.1 殡葬服务公共平台应公开投诉渠道，包括平台电话、网址、手机应用程序等。

7.2.2 殡葬服务公共平台应在 3 个工作日内处理客户的投诉，并进行记录，作为提高服务水平、改进服务质量的依据。

7.3 改进措施

殡葬服务公共平台应根据客户反馈的服务信息、满意度调查意见和投诉建议进行汇总分析，整改的问题应在 5 个工作日内反馈至相关部门进行整改。

附 录 A
(资料性附录)
服务要求

表 A.1 服务要求

序号	服务内容	执行标准
1	遗体接运服务	GB/T 26374
2	遗体保存服务	MZ/T 019
3	遗体火化服务	MZ/T 021
4	骨灰寄存服务	MZ/T 022
5	骨灰撒海服务	MZ/T 023
6	殡仪接待服务	MZ/T 018
7	遗体告别服务	MZ/T 020
8	公墓祭扫服务	MZ/T 038
9	公墓业务接待	MZ/T 034
10	墓体制作服务	MZ/T 035
11	公墓安葬服务	MZ/T 036
12	公墓维护服务	MZ/T 037

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国国务院. 殡葬管理条例(2012年修正本). 2012年11月9日
- [2] 国家发展和改革委员会和民政部. 关于进一步加强殡葬服务收费管理有关问题的指导意见. 2012年3月2日
-