

GZB

国家职业技能标准

职业编码：4-10-06-01

殡仪服务员

(2021 年版)

中华人民共和国人力资源和社会保障部
中华人民共和国民政部

制定

说 明

为规范从业者的从业行为，引导职业教育培训的方向，为职业技能鉴定提供依据，根据《中华人民共和国劳动法》，适应经济社会发展和科技进步的客观需要，立足培育工匠精神和精益求精的敬业风气，人力资源社会保障部联合民政部组织有关专家，制定了《殡仪服务员国家职业技能标准（2021年版）》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典（2015年版）》为依据，严格按照《国家职业技能标准编制技术规程（2018年版）》有关要求，以“职业活动为导向、职业能力为核心”为指导思想，对殡仪服务员从业人员的职业活动内容进行了规范、细致的描述，对各等级从业者的技能水平和理论知识水平进行了明确规定。

二、本《标准》依据有关规定将本职业分为五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师五个等级，包括职业概况、基本要求、工作要求、权重表和附录五个方面的内容。本《标准》是在《殡仪服务员国家职业标准（2006年版）》及《遗体接运工国家职业标准（2006年版）》的基础上修订完成的，本次修订内容主要有以下变化：

——依据本职业活动特点，结合市场需求定位，殡仪服务员职业经科学规划，细分为殡葬礼仪师和遗体接运工两个工种，强化专业性、适用性效果；

——删除了原职业中“骨灰寄存”职业功能内容，增加了“运营管理”职业功能内容；

——增加了一级/高级技师职业技能等级；

——增加了“5. 附录”；

——本《标准》职业功能、工作内容、技能要求进行了科学规划、突出时代特色，既体现了职业活动的全国平均先进水平，也体现了职业发展趋势；知识要求强调系统性，促进从业人员向知识技

能型转换，提升行业发展质量。

三、本《标准》主要起草单位有：识水知生工作室、长沙民政职业技术学院、北京社会管理职业学院、重庆城市管理职业学院、黑龙江省民政职业技术学校、武汉民政职业学院、安徽城市管理职业学院、梧州市殡仪馆、成都市殡仪馆、北京市八宝山殡仪馆、襄阳市殡仪馆、西安市殡仪馆、北京市大兴区殡仪馆。

主要起草人有：姜笑、沈宏格、亓娜、魏加登、张博、李琦、郭海燕、雷志明、朱文英、董子毅、兰静、张静、展红军。

四、本《标准》主要审定单位有：中国就业培训技术指导中心、民政部职业技能鉴定指导中心、民政部一零一研究所、中国殡葬协会、北京中民福祉教育科技有限公司、西安市殡仪馆、北京社会管理职业学院、长沙民政职业技术学院、福建省民政学校、黑龙江省民政职业技术学校、襄阳市殡仪馆、广州市殡葬服务中心、上海市宝兴殡仪馆、上海浦东殡仪馆、江苏省民政厅、包头市民政局、苏州市殡葬管理所、许昌市玉皇岭墓园殡仪服务中心、兰州市殡仪馆、陕西省民政厅、沙县殡葬服务中心、北京市大兴区殡仪馆、上海市殡葬服务中心、上海市龙华殡仪馆、郑州市殡仪馆、成都梵雅文化传播有限公司、禄岳（上海）殡葬服务有限公司。

主要审定人员有：葛恒双、贾成千、周世强、张超曼、肖成龙、孙树仁、杨根来、任龙、石小红、何振锋、谭泽晶、林福同、马荣、刘琳、陆晓君、吴捷、陈之锐、张汉平、张国俊、许金花、陈美霖、马邵秀、张勇、罗秉亮、赵辉、刘凤鸣、王刚、刘凯、俞敏、吴津娜。

五、本《标准》在制定过程中，得到了陕西省民政厅、西安市民政局、西安市殡仪馆的大力支持，在此一并感谢。

六、本《标准》业经人力资源社会保障部、民政部批准，自公布之日^①起施行。

^① 2021年10月15日，本《标准》以《人力资源社会保障部办公厅 民政部办公厅关于颁布殡仪服务员等5个国家职业技能标准的通知》（人社厅发〔2021〕82号）公布。

殡仪服务员 国家职业技能标准 (2021年版)

1. 职业概况

1.1 职业名称

殡仪服务员^①

1.2 职业编码

4-10-06-01

1.3 职业定义

从事追悼、告别场所布置，接待、引导家属和宾客，组织治丧活动等殡仪服务工作的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设五个等级，分别为：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。其中：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工分殡葬礼仪师、遗体接运工两个工种，二级/技师、一级/高级技师不分工种。

1.5 职业环境条件

室内、外，常温。

1.6 职业能力特征

具有一定的学习、语言文字表达、沟通协调、观察、分析、判

① 本职业包含但不限于下列工种：殡葬礼仪师、遗体接运工。

职业编码：4-10-06-01

断能力，眼、手、足及肢体动作灵活；视觉、嗅觉、听觉正常；身心健康。

1.7 普通受教育程度

初中毕业（或相当文化程度）。

1.8 培训参考学时

五级/初级工不少于 200 标准学时，四级/中级工不少于 180 标准学时，三级/高级工不少于 160 标准学时，二级/技师不少于 140 标准学时，一级/高级技师不少于 120 标准学时。

1.9 职业技能鉴定要求

1.9.1 申报条件

具备以下条件之一者，可申报五级/初级工：

- (1) 累计从事本职业^①或相关职业^②工作 1 年（含）以上。
- (2) 本职业或相关职业学徒期满。

具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

- (1) 取得本职业或相关职业五级/初级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 4 年（含）以上。
- (2) 累计从事本职业或相关职业工作 6 年（含）以上。
- (3) 取得技工学校相关专业^③毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得经评估论证、以中级技能为培养目标的中等及以上职业学校本专业^④或相关专业^⑤毕业证书（含尚未取得毕

① 本职业：殡仪服务员（含原遗体接运工），下同。

② 相关职业：公墓管理员、遗体防腐整容师、遗体火化师，下同。

③ 技工学校相关专业：汽车驾驶、家政服务、老年服务与管理、护理，下同。

④ 本专业：殡葬服务与管理，下同。

⑤ 相关专业：中职，殡葬服务与管理、民政服务、社会工作实务；高职专科，现代殡葬技术与管理、陵园服务与管理、殡葬设备维护技术、民政服务与管理；高职本科，社会工作、民政管理，下同。

业证书的在校应届毕业生)。

具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：

(1) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作5年（含）以上。

(2) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书），并具有高级技工学校、技师学院毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书），并具有经评估论证、以高级技能为培养目标的高等职业学校本专业或相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

(3) 具有大专及以上学历本专业或相关专业毕业证书，并取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上。

具备以下条件之一者，可申报二级/技师：

(1) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作4年（含）以上。

(2) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书（技能等级证书）的高级技工学校、技师学院毕业生，累计从事本职业或相关职业工作3年（含）以上；或取得本职业或相关职业预备技师证书的技师学院毕业生，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上。

(3) 取得相关专业助理工程师等初级专业技术职称后，在服务一线从事技能工作3年（含）以上。

(4) 取得相关系列（专业）中级专业技术职称及以上。

具备以下条件者，可申报一级/高级技师：

(1) 取得本职业或相关职业二级/技师职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作4年（含）以上。

(2) 取得相关系列（专业）中级专业技术职称后，在服务一线从事技能工作3年（含）以上。

(3) 取得相关系列（专业）副高级专业技术职称及以上。

1.9.2 鉴定方式

分为理论知识考试、技能考核和综合评审。理论知识考试以笔试、机考等方式为主；技能考核主要采用现场操作、模拟操作等方式进行；综合评审主要针对二级/技师和一级/高级技师，采取审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

理论知识考试、技能考核和综合评审均实行百分制，成绩皆达60分（含）以上者为合格。职业标准中标注“★”的为涉及安全生产或操作的关键技能，如考生在技能考核中违反操作规程或未达到该技能要求的，则技能考核成绩为不合格。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于1：15，且每个考场不少于2名监考人员；技能考核中的考评人员与考生配比为1：5，且考评人员为3人（含）以上单数；综合评审委员为3人（含）以上单数。

1.9.4 鉴定时间

各等级理论知识考试时间不少于60 min；技能考核时间不少于60 min；综合评审时间不少于20 min。

1.9.5 鉴定场所设备

理论知识考试在标准教室或计算机机房进行。技能考核在专业实操考核场地或殡仪服务场所进行，各技能考核场所考核工位不少于3个，配备必需的设备、用具和相关材料。综合评审在配备多媒体设备的室内或工作现场进行。

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 敬畏生命。
- (2) 慎终追远。
- (3) 善事逝者。
- (4) 慰藉生者。

2.2 基础知识

2.2.1 殡仪服务基础知识

- (1) 殡葬改革和殡葬礼俗常识。
- (2) 殡仪服务内容和常用殡葬文书知识。
- (3) 殡葬文化和生命文化相关知识。

2.2.2 死亡学基本常识

- (1) 死亡的概念及类型。
- (2) 假死现象产生的原因及其识别。
- (3) 遗体的定义与分类。

2.2.3 服务礼仪知识

- (1) 接待客户礼仪。
- (2) 人际交往技巧。
- (3) 殡葬服务用语和忌语。
- (4) 我国主要殡葬风俗。

2.2.4 殡葬心理

- (1) 公众及客户殡葬心理。
- (2) 殡葬消费心理。
- (3) 心理抚慰常识。

2.2.5 殡仪设施、设备及用品

- (1) 殡仪服务设施、设备的分类与管理。
- (2) 殡仪服务用品的分类、用途及销售。

2.2.6 卫生消毒与安全防护知识

- (1) 公共场所消毒和个人卫生防护知识。
- (2) 公共卫生事件防控知识。
- (3) 殡仪设备、设施消毒清洁知识。
- (4) 安全用电常识。
- (5) 安全保卫基础知识。
- (6) 消防基础知识。
- (7) 交通运输安全知识。

2.2.7 计算机使用常识

- (1) 计算机操作常识。
- (2) 互联网应用常识。
- (3) 网络社交平台操作常识。

2.2.8 相关法律法规标准知识

- (1) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国民法典》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国传染病防治法》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国道路交通安全法》相关知识。

- (6) 《中华人民共和国消防法》相关知识。
- (7) 《中华人民共和国环境保护法》相关知识。
- (8) 《殡葬管理条例》相关知识。
- (9) 殡葬领域标准相关知识。

3. 工作要求

本标准对五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 五级/初级工

3.1.1 殡葬礼仪师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 接待洽谈	1.1 工作准备	1.1.1 能按要求着装，仪容仪表干净、整洁 1.1.2 能对工作环境和相关用品进行准备和整理 1.1.3 能掌握业务预定情况	1.1.1 服务礼仪规范 1.1.2 环境清理方法
	1.2 接待客户	1.2.1 能使用规范用语接待客户 1.2.2 能向客户提供业务流程咨询 1.2.3 能了解客户的基本情况、核对相关证明和信息，并填写单据	1.2.1 咨询洽谈的基本方法 1.2.2 人际沟通技巧

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 接待洽谈	1.3 业务洽谈	<p>1.3.1 能向客户介绍殡仪服务项目和殡葬用品，并回答相关问题</p> <p>1.3.2 能向客户提供称谓关系和站位排序建议</p> <p>1.3.3 能判断客户需求，并与客户签订服务合同（协议）</p> <p>1.3.4 能与相关服务部门进行业务交接</p>	<p>1.3.1 沟通洽谈基本方法</p> <p>1.3.2 合同（协议）签订方法和注意事项</p>
2. 治丧服务	2.1 引导服务	<p>2.1.1 能使用防护用品做好个人防护工作</p> <p>2.1.2 能核对相关信息，并按照业务预定要求做好准备工作</p> <p>2.1.3 能向客户介绍引导服务流程，确认需求和服务内容，引导客户完成正常遗体（遗骸）的治丧服务</p> <p>2.1.4 能采集服务相关信息，并填写单据</p> <p>2.1.5 能协调各方服务资源，并做好与其他部门的业务交接工作</p>	<p>2.1.1 沟通、协调技巧和方法</p> <p>2.1.2 卫生防护用品使用方法</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 治丧服务	2.2 文书服务	<p>2.2.1 能向客户介绍规范性殡葬文书样本（模板）</p> <p>2.2.2 能根据样本（模板）为客户提供讣告编写服务</p> <p>2.2.3 能按照客户提供的內容，书写（打印）挽联、挽幛</p>	<p>2.2.1 规范性殡葬文书写作方法</p> <p>2.2.2 挽联和挽幛书写（打印）方法</p>
	2.3 悼念服务	<p>2.3.1 能向客户介绍告别（追悼）仪式流程</p> <p>2.3.2 能协助客户布置告别（追悼）仪式场地</p> <p>2.3.3 能引导客户举行告别（追悼）仪式★</p>	<p>2.3.1 告别（追悼）仪式流程和内容</p> <p>2.3.2 告别（追悼）仪式场地布置方法</p>
3. 用品销售	3.1 用品介绍	<p>3.1.1 能向客户介绍常规殡葬用品的材质、规格和功能</p> <p>3.1.2 能向客户介绍常用仪式场地布置用品的功能、材质</p>	<p>3.1.1 殡葬用品知识</p> <p>3.1.2 仪式场地布置用品知识</p>
	3.2 货款结算	<p>3.2.1 能核对收费项目和金额</p> <p>3.2.2 能填写相关单据，并引导客户进行款项结算</p>	<p>3.2.1 票据填写技巧</p> <p>3.2.2 票据保管方法</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 运营管理	4.1 信息处理	4.1.1 能填写工作日志，做好记录 4.1.2 能保护客户相关信息和隐私安全	4.1.1 档案填写方法 4.1.2 档案和信息保管方法
	4.2 安全管理	4.2.1 能对服务设备、设施进行消毒和清洁 4.2.2 能对遗物进行消毒和清洁 4.2.3 能对服务设备、设施进行日常安全检查和简单维护	4.2.1 安全防护用品使用方法 4.2.2 消毒流程和方法

3.1.2 遗体接运工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 接待洽谈	1.1 工作准备	1.1.1 能按要求着装，仪容仪表干净整洁 1.1.2 能对工作环境和相关用品进行准备和整理 1.1.3 能掌握业务预定情况	1.1.1 服务设备、设施使用和检查方法 1.1.2 环境清理方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 接待洽谈	1.2 接待客户	<p>1.2.1 能使用规范用语接待客户</p> <p>1.2.2 能向客户提供业务流程咨询</p> <p>1.2.3 能了解客户的基本情况、核对相关证明和信息，并填写单据</p>	<p>1.2.1 咨询洽谈的基本方法</p> <p>1.2.2 人际沟通技巧</p>
	1.3 业务办理	<p>1.3.1 能向客户介绍正常遗体（遗骸）接运服务项目和殡葬用品，并回答相关问题</p> <p>1.3.2 能核对业务信息，办理接运手续</p> <p>1.3.3 能按照业务预定要求准备相关器具</p> <p>1.3.4 能规划接运路线</p>	<p>1.3.1 接运服务和殡葬用品的种类、性能、特点</p> <p>1.3.2 接运路线规划方法</p>
2. 殡葬服务	2.1 收殓服务	<p>2.1.1 能与客户核对相关信息</p> <p>2.1.2 能向客户介绍收殓服务的程序和内容</p> <p>2.1.3 能使用相关器具收殓遗体（遗骸）★</p> <p>2.1.4 能做好遗物的确认、交接工作</p>	<p>2.1.1 遗体（遗骸）入殓方法</p> <p>2.1.2 入殓器具使用方法</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 殓殮服务	2.2 更衣服务	2.2.1 能使用防护用品,做好个人防护工作 2.2.2 能对遗体进行消毒与清洁 2.2.3 能为正常遗体脱穿衣物	2.2.1 卫生防护用品使用方法 2.2.2 遗体消毒流程和清洁方法 2.2.3 遗体更衣流程和方法
	2.3 起灵服务	2.3.1 能向客户介绍起灵的程序和内容 2.3.2 能配合有关人员做好起灵准备工作 2.3.3 能主持起灵仪式	2.3.1 起灵仪式流程和服务内容 2.3.2 起灵仪式主持技巧
3. 接运服务	3.1 勘验检查	3.1.1 能核验死亡证明 3.1.2 能了解客户的基本情况,核对相关信息,填写单据	3.1.1 死亡证明种类 3.1.2 死亡证明核验方法
	3.2 遗体运送	3.2.1 能对所运送的遗体(遗骸)进行固定保护 3.2.2 能使用相关设备运送遗体(遗骸) 3.2.3 能在遗体(遗骸)运送过程中保护相关隐私 3.2.4 能与相关部门完成遗体(遗骸)运送手续的交接工作 3.2.5 能完成遗体(遗骸)的保存工作	3.2.1 遗体(遗骸)接运流程和方法 3.2.2 沟通和交接技巧

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 运营管理	4.1 信息处理	4.1.1 能填写工作日志，做好记录 4.1.2 能保护客户相关信息和隐私安全	4.1.1 档案填写方法 4.1.2 档案和信息保管方法
	4.2 安全管理	4.2.1 能对服务设备、设施进行消毒和清洁 4.2.2 能对遗物进行消毒和清洁 4.2.3 能对服务设备、设施进行日常安全检查和简单维护	4.2.1 安全防护用品使用方法 4.2.2 消毒流程和方法

3.2 四级/中级工

3.2.1 殡葬礼仪师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 接待洽谈	1.1 接待客户	1.1.1 能判断客户消费类型 1.1.2 能了解客户消费心理特征	1.1.1 消费心理区分方法 1.1.2 消费类型判断方法
	1.2 业务洽谈	1.2.1 能向客户介绍殡仪服务项目的文化内涵 1.2.2 能向客户宣传殡葬政策，引导客户理性消费 1.2.3 能应对洽谈中的一般冲突	1.2.1 殡葬服务项目的文化内涵 1.2.2 殡葬政策相关知识 1.2.3 业务洽谈技巧
2. 治丧服务	2.1 引导服务	2.1.1 能引导客户完成特殊遗体（遗骸）的治丧服务 2.1.2 能对客户进行悲伤抚慰 2.1.3 能使用相关设备对服务过程进行视频采集	2.1.1 治丧服务流程 2.1.2 悲伤抚慰方法 2.1.3 视频采集设备使用方法
	2.2 文书服务	2.2.1 能按照客户要求撰写讣告、悼词和答谢词 2.2.2 能按照逝者生平撰写挽联 2.2.3 能撰写告别（追悼、追思）仪式主持词	2.2.1 讣告、悼词和答谢词写作方法 2.2.2 告别（追悼、追思）仪式流程拟定方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 治丧服务	2.3 悼念服务	<p>2.3.1 能向客户介绍告别（追悼、追思）仪式流程和内容</p> <p>2.3.2 能布置告别（追悼、追思）仪式场地</p> <p>2.3.3 能主持告别（追悼、追思）仪式★</p>	<p>2.3.1 告别（追悼、追思）主持技巧</p> <p>2.3.2 告别（追悼、追思）仪式场地布置方法</p>
3. 用品销售	3.1 用品介绍	<p>3.1.1 能向客户介绍各类殡葬用品的材质、功能、文化内涵、使用方法</p> <p>3.1.2 能按照客户需求推荐殡葬用品，提出合理购买方案，并引导客户理性消费</p>	<p>3.1.1 殡葬用品材质分类和使用方法</p> <p>3.1.2 殡葬用品销售方法</p>
	3.2 货款结算	<p>3.2.1 能办理现金、信用卡、支票和网络支付等方式的收款结算业务</p> <p>3.2.2 能对假钞进行识别</p> <p>3.2.3 能进行账目填写、核对</p>	<p>3.2.1 收银程序和方法</p> <p>3.2.2 假钞识别方法</p> <p>3.2.3 账目管理相关知识</p>
4. 运营管理	4.1 信息处理	<p>4.1.1 能使用计算机收集、整理和保管殡葬档案</p> <p>4.1.2 能对客户进行服务满意度调查</p> <p>4.1.3 能同相关部门完成数据的传输与交换</p>	<p>4.1.1 档案资料收集知识</p> <p>4.1.2 档案资料整理方法</p> <p>4.1.3 计算机档案资料著录方法</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 运营管理	4.2 安全管理	<p>4.2.1 能对工作场所和服务设备进行安保、消防、运维等安全项目巡查</p> <p>4.2.2 能对接触特殊遗体（遗骸）的设备、设施进行消毒和清洁</p>	<p>4.2.1 安全检查流程和方法</p> <p>4.2.2 特殊设备、设施消毒和清洁方法</p>

3.2.2 遗体接运工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 接待洽谈	1.1 接待客户	<p>1.1.1 能判断客户消费类型</p> <p>1.1.2 能了解客户消费心理特征</p>	<p>1.1.1 殡葬消费类型</p> <p>1.1.2 殡葬客户心理类型</p>
	1.2 业务办理	<p>1.2.1 能向客户介绍特殊遗体（遗骸）接运服务项目和殡葬用品，并回答相关问题</p> <p>1.2.2 能向客户宣传殡葬政策，引导客户理性消费</p> <p>1.2.3 能制定遗体（遗骸）收殓接运方案</p>	<p>1.2.1 特殊遗体（遗骸）接运服务项目和殡葬用品的种类、性能、特点</p> <p>1.2.2 遗体（遗骸）收殓方案撰写方法</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 殡殓服务	2.1 收殓服务	2.1.1 能向客户介绍特殊遗体（遗骸）的入殓服务程序和内容，确定价格并向客户说明收费依据 2.1.2 能使用相关器具收殓特殊遗体（遗骸）★ 2.1.3 能使用相关设备对服务过程进行视频采集	2.1.1 特殊遗体（遗骸）入殓方法 2.1.2 特殊入殓器具使用方法 2.1.3 视频采集设备使用方法
	2.2 更衣服务	2.2.1 能向客户介绍特殊遗体更衣流程和服务内容，确定价格并向客户说明收费依据 2.2.2 能对特殊遗体进行消毒与清洁 2.2.3 能为特殊遗体脱穿衣物	2.2.1 特殊遗体更衣流程和方法 2.2.2 特殊遗体消毒和清洁方法
	2.3 吊唁服务	2.3.1 能向客户提供符合地区殡葬习俗的家庭灵堂布置方案 2.3.2 能向客户介绍吊唁流程和方法	2.3.1 家庭灵堂布置方法 2.3.2 吊唁流程相关知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 接运服务	3.1 勘验检查	3.1.1 能与客户共同识别遗体（遗骸），对遗体（遗骸）状况进行检查，并进行确认 3.1.2 能清理、登记现场遗物并做好交接 3.1.3 能对随葬（随行）用品进行检查，识别危险物品	3.1.1 遗体（遗骸）识别方法 3.1.2 物品整理清点方法
	3.2 遗体运送	3.2.1 能对所运送的特殊遗体（遗骸）进行固定保护 3.2.2 能使用相关设备运送特殊遗体（遗骸） 3.2.3 能与相关部门完成特殊遗体（遗骸）运送手续的交接工作	3.2.1 特殊遗体（遗骸）接运方法 3.2.2 手续交接和信息传达方法
4. 运营管理	4.1 信息处理	4.1.1 能使用计算机收集、整理和保管殡葬档案 4.1.2 能对客户进行服务满意度调查 4.1.3 能同相关部门完成数据的传输与交换	4.1.1 档案资料收集知识 4.1.2 档案资料整理方法 4.1.3 计算机档案资料著录方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 运营管理	4.2 安全管理	4.2.1 能对工作场所和服务设备进行安保、消防、运维等安全项目巡查 4.2.2 能对接触特殊遗体（遗骸）的设备、设施进行消毒和清洁	4.2.1 安全检查流程和方法 4.2.2 特殊设备、设施消毒和清洁方法

3.3 三级/高级工

3.3.1 殡葬礼仪师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 接待洽谈	1.1 接待客户	1.1.1 能对客户进行心理疏导 1.1.2 能接待、处理客户投诉，并提出改进措施 1.1.3 能按照客户的不同心理类型和需求提出服务建议	1.1.1 心理疏导方法 1.1.2 客户投诉处理的方式和方法 1.1.3 客户心理类型分析方法
	1.2 业务洽谈	1.2.1 能向客户介绍个性化服务，并回答相关问题，确定价格并向客户说明收费依据 1.2.2 能按照客户需求，制定个性化服务方案 1.2.3 能突破洽谈僵局，完成预定工作	1.2.1 个性化需求类型与特点 1.2.2 突破洽谈僵局方式方法
2. 治丧服务	2.1 文书服务	2.1.1 能按照逝者生平撰写悼词 2.1.2 能按客户要求撰写祭文 2.1.3 能撰写安葬（放）祭奠仪式主持词 2.1.4 能使用样本（模板）制作生命（影音）纪念册	2.1.1 生平和祭文写作方法 2.1.2 生命（影音）纪念册制作方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 治丧服务	2.2 悼念服务	2.2.1 能向客户介绍安葬（放）祭奠仪式流程和内容 2.2.2 能按照客户需求，布置安葬（放）祭奠仪式场地 2.2.3 能主持安葬（放）祭奠仪式★ 2.2.4 能组织完成殡葬仪式中的常规礼仪仪仗服务	2.2.1 安葬（放）仪式场地布置方法 2.3.2 安葬（放）仪式主持技巧 2.3.3 常规礼仪仪仗服务技巧
3. 用品销售	3.1 用品介绍	3.1.1 能按照客户的需求，介绍个性化殡葬用品，解答相关问题，确定价格并向客户说明收费依据 3.1.2 能通过网络进行在线咨询和销售	3.1.1 殡葬消费心理判断方法 3.1.2 计算机和网络销售终端使用方法
	3.2 用品制作	3.2.1 能鉴别殡葬用品的质量 3.2.2 能对殡葬用品进行进销存管理 3.2.3 能制作殡葬花篮、花圈 3.2.4 能对遗体接运设备进行装饰	3.2.1 殡葬用品鉴别方法 3.2.2 进销存管理方法 3.2.3 殡葬花篮、花圈制作方法 3.2.4 遗体接运设备的装饰方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 运营管理	4.1 班组管理	<p>4.1.1 能对采集的信息数据进行分析整理，提出服务改进措施和优化建议</p> <p>4.1.2 能按照工作任务合理安排分工，对相关人员进行调整和调度，提升工作效率</p>	<p>4.1.1 数据分析软件使用方法</p> <p>4.1.2 业务相关图表制作技巧</p>
	4.2 安全管理	<p>4.2.1 能识别并预判服务过程和设备、设施的安保、消防、运维、信息等安全风险和隐患</p> <p>4.2.2 能制定安全隐患整改方案，并监督落实</p>	<p>4.2.1 重点部位安全检查流程和方法</p> <p>4.2.2 安全隐患整改方案撰写方法</p>

3.3.2 遗体接运工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 接待洽谈	1.1 接待客户	<p>1.1.1 能对客户进行心理疏导</p> <p>1.1.2 能接待、处理客户投诉，并提出改进措施</p> <p>1.1.3 能按照客户的不同心理类型和需求提出服务建议</p>	<p>1.1.1 心理疏导方法</p> <p>1.1.2 客户投诉处理的方式和方法</p> <p>1.1.3 客户心理类型分析方法</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 接待洽谈	1.2 业务办理	<p>1.2.1 能向客户介绍遗体（遗骸）异地运输服务项目和殡葬用品，回答相关问题，确定价格并向客户说明收费依据</p> <p>1.2.2 能制定特殊遗体（遗骸）收殓接运方案</p>	<p>1.2.1 异地运输洽谈技巧</p> <p>1.2.2 国际间遗体（遗骸）运送相关知识</p>
2. 殡殓服务	2.1 收殓服务	<p>2.1.1 能向客户介绍遗体（遗骸）异地运输的入殓服务程序和内容，确定价格并向客户说明收费依据</p> <p>2.1.2 能按照遗体（遗骸）异地运输要求，使用相关器具收殓遗体（遗骸）★</p>	<p>2.1.1 异地接运遗体（遗骸）流程和方法</p> <p>2.1.2 接运价格确定方法和介绍技巧</p>
	2.2 守灵服务	<p>2.2.1 能向客户介绍守灵服务的流程和内容</p> <p>2.2.2 能向客户提供守灵厅布置方案</p> <p>2.2.3 能组织完成殡葬仪式中的常规礼仪仪仗服务</p>	<p>2.2.1 守灵仪式主持技巧</p> <p>2.2.2 常规礼仪仪仗服务技巧</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 接运服务	3.1 勘验检查	<p>3.1.1 能与客户共同识别需异地运输的遗体（遗骸），并对遗体（遗骸）状况进行检查</p> <p>3.1.2 能对遗体（遗骸）异地运输随行物品进行整理、登记，并做好交接</p> <p>3.1.3 能核对遗体（遗骸）异地运输证明材料</p>	<p>3.1.1 遗体（遗骸）识别方法</p> <p>3.1.2 国际间遗体（遗骸）运送相关知识</p>
	3.2 遗体运送	<p>3.2.1 能完成重大突发事件遗体（遗骸）接运工作</p> <p>3.2.2 能与相关部门完成遗体（遗骸）异地运输手续的交接工作</p>	<p>3.2.1 遗体接运流程和方法</p> <p>3.2.2 异地接运遗体（遗骸）流程和方法</p> <p>3.2.3 国际间遗体（遗骸）运送相关知识</p>
4. 运营管理	4.1 班组管理	<p>4.1.1 能对采集的信息数据进行分析整理，提出服务改进措施和优化建议</p> <p>4.1.2 能按照工作任务合理安排分工，对相关人员进行调整和调度，提升工作效率</p>	<p>4.1.1 数据分析软件使用方法</p> <p>4.1.2 业务相关图表制作技巧</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 运营管理	4.2 安全管理	4.2.1 能识别并预判服务过程和设备、设施的安保、消防、运维、信息等安全风险和隐患 4.2.2 能制定安全隐患整改方案，并监督落实	4.2.1 重点部位安全检查流程和方法 4.2.2 安全隐患整改方案撰写方法

3.4 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 接待洽谈	1.1 接待客户	1.1.1 能协调解决客户间纠纷 1.1.2 能处理纠纷事件的善后工作 1.1.3 能协调不同客户群体间各方关系	1.1.1 协调技巧 1.1.2 客户心理分析方法
	1.2 业务洽谈	1.2.1 能发现并满足客户的潜在需求 1.2.2 能解答客户提出的疑难问题 1.2.3 能制定殡葬服务合同（协议）	1.2.1 客户需求分析方法 1.2.2 殡葬服务合同（协议）制定方法
2. 治丧服务	2.1 文书服务	2.1.1 能撰写公祭仪式相关文书 2.1.2 能按照逝者生平制作生命（影音）纪念册 2.1.3 能制定个性化殡葬仪式策划方案	2.1.1 多媒体运用技巧 2.1.2 公祭仪式策划撰写方法
	2.2 悼念服务	2.2.1 能主持公祭仪式★ 2.2.2 能主持个性化殡葬仪式★ 2.2.3 能组织完成殡葬仪式中的个性化礼仪仪仗服务	2.2.1 公祭和个性化仪式主持技巧 2.2.2 个性化礼仪仪仗服务技巧

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 治丧服务	2.3 用品制作	<p>2.3.1 能按照客户需求,制作个性化花艺造型殡葬用品</p> <p>2.3.2 能按照客户需求,布置个性化殡葬仪式场地</p> <p>2.3.3 能组织完成公祭仪式现场的布置、搭建工作</p>	<p>2.3.1 花材养护与花艺设计方法</p> <p>2.3.2 常用殡葬用品制作方法</p> <p>2.3.3 服务现场搭建技术和方法</p>
3. 运营管理	3.1 品牌建设	<p>3.1.1 能按照市场需求开发新的殡葬产品与服务</p> <p>3.1.2 能够制订本单位的品牌建设计划,并推动实施</p> <p>3.1.3 能完成工作快讯、服务资讯的撰写发布工作</p> <p>3.1.4 能利用多媒体平台组织开展线上殡葬(生命)文化、政策、法规等宣传推广活动</p>	<p>3.1.1 市场调研方法</p> <p>3.1.2 品牌设计与营销技巧</p> <p>3.1.3 常用社交平台(软件)使用方法</p>
	3.2 安全管理	<p>3.2.1 能检查仪式现场布置、搭建质量,进行风险评估,排除安全隐患</p> <p>3.2.2 能处理工作过程中的突发事件,并按相关应急预案妥善处置</p>	<p>3.2.1 安全检查流程</p> <p>3.2.2 突发事件处置方法</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 培训指导	4.1 人员培训	4.1.1 能制订业务培训计划 4.1.2 能对五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工殡仪服务员进行理论培训	4.1.1 培训计划制订方法 4.1.2 理论知识培训(讲述)技巧
	4.2 技术指导	4.2.1 能对五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工殡仪服务员进行技术指导 4.2.2 能撰写工作(技术)总结	4.2.1 技能操作指导方法 4.2.2 总结材料写作方法

3.5 一级/高级技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 治丧服务	1.1 文书服务	1.1.1 能撰写个性化殡葬文书 1.1.2 能制定网络祭奠服务策划方案 1.1.3 能制定重大突发事件相关治丧活动服务策划方案	1.1.1 个性化殡葬文书写作方法 1.1.2 网络祭奠和重大突发事件相关治丧活动服务策划方案写作技巧
	1.2 悼念服务	1.2.1 能主持网络祭奠仪式★ 1.2.2 能组织完成重大突发事件相关治丧活动服务★	1.2.1 网络祭奠仪式主持技巧 1.2.2 网络祭奠仪式礼仪服务技巧 1.2.3 重大突发事件相关治丧活动服务技巧
	1.3 用品制作	1.3.1 能利用多种材料和设备布置个性化殡葬仪式场地 1.3.2 能组织完成重大突发事件相关治丧活动场地的布置、搭建工作	1.3.1 布艺和灯艺设计方法 1.3.2 个性化殡葬用品制作方法 1.3.3 重大突发事件相关治丧活动服务现场搭建技术和方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 运营管理	2.1 品牌建设	<p>2.1.1 能按照工作实际提出数字化运行管理需求方案，并配合完成开发与创新</p> <p>2.1.2 能完成理论文章、广告文案的撰写发布工作</p> <p>2.1.3 能组织开展线下殡葬（生命）文化、政策、法规等的宣传推广活动</p> <p>2.1.4 能完成视觉识别、文宣资料的设计制作</p>	<p>2.1.1 品牌设计与营销方法</p> <p>2.1.2 常用图文编辑软件使用方法</p>
	2.2 安全管理	<p>2.2.1 能制定安全管理制度和应急预案</p> <p>2.2.2 能协调各部门处理各类突发事件</p>	<p>2.2.1 安全管理制度制定方法</p> <p>2.2.2 突发事件处置技巧</p>
3. 培训指导	3.1 人员培训	<p>3.1.1 能编写培训讲义和考核材料</p> <p>3.1.2 能对二级/技师殡仪服务员进行理论培训和考核</p>	<p>3.1.1 培训讲义编写方法</p> <p>3.1.2 考核材料（试题）编制方法</p>
	3.2 技术指导	<p>3.2.1 能对二级/技师殡仪服务员进行技术指导和考核</p> <p>3.2.2 能对从业人员进行心理疏导</p>	<p>3.2.1 技术指导的要点和技巧</p> <p>3.2.2 心理疏导方法</p>

4. 权重表

4.1 殡葬礼仪师

4.1.1 理论知识权重表

项目 \ 技能等级		五级/初级工	四级/中级工	三级/高级工
		(%)	(%)	(%)
基本要求	职业道德	5	5	5
	基础知识	30	25	20
相关知识要求	接待洽谈	20	20	20
	治丧服务	20	25	30
	用品销售	15	15	15
	运营管理	10	10	10
合计		100	100	100

4.1.2 技能要求权重表

项目 \ 技能等级		五级/初级工	四级/中级工	三级/高级工
		(%)	(%)	(%)
技能要求	接待洽谈	30	25	20
	治丧服务	30	35	40
	用品销售	20	20	25
	运营管理	20	20	15
合计		100	100	100

4.2 遗体接运工

4.2.1 理论知识权重表

项目 \ 技能等级		五级/初级工	四级/中级工	三级/高级工
		(%)	(%)	(%)
基本要求	职业道德	5	5	5
	基础知识	30	25	20
相关知识要求	接待洽谈	20	20	20
	殡殓服务	20	25	30
	接运服务	15	15	15
	运营管理	10	10	10
合计		100	100	100

4.2.2 技能要求权重表

项目 \ 技能等级		五级/初级工	四级/中级工	三级/高级工
		(%)	(%)	(%)
技能要求	接待洽谈	30	25	20
	殡殓服务	30	35	40
	接运服务	20	20	25
	运营管理	20	20	15
合计		100	100	100

职业编码：4-10-06-01

4.3 殡仪服务员

4.3.1 理论知识权重表

项目 \ 技能等级		二级/技师	一级/高级技师
		(%)	(%)
基本要求	职业道德	5	5
	基础知识	15	10
相关知识要求	接待洽谈	20	—
	治丧服务	25	35
	运营管理	20	30
	培训指导	15	20
合计		100	100

4.3.2 技能要求权重表

项目 \ 技能等级		二级/技师	一级/高级技师
		(%)	(%)
技能要求	接待洽谈	20	—
	治丧服务	30	40
	运营管理	30	35
	培训指导	20	25
合计		100	100

5. 附录

5.1 名词解释

5.1.1 正常遗体（遗骸）

自然病亡遗体（遗骸）。

5.1.2 特殊遗体（遗骸）

非正常死亡、高度腐败、婴幼儿等的遗体（遗骸）。

5.1.3 异地运输

国内外各地间遗体（遗骸）的运输。

5.1.4 礼仪仪仗服务

仪式过程中工作人员通过仪仗行进、手势指引等形体动作为逝者和客户所提供的礼仪服务。

5.1.5 重大突发事件

《中华人民共和国突发事件应对法》规定的特别重大、重大的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

5.2 参考文献

- (1) 《殡葬服务、设施、用品分类与代码》（GB/T 19632—2005）
- (2) 《殡葬术语》（GB/T 23287—2009）
- (3) 《殡葬服务从业人员资质条件》（GB/T 24441—2009）
- (4) 《殡葬服务术语》（MZ/T 017—2011）
- (5) 《殡仪接待服务》（MZ/T 018—2011）

职业编码：4-10-06-01

- (6) 《殡葬服务项目分类》（MZ/T 046—2013）
- (7) 《殡葬服务满意度评价》（MZ/T 048—2013）
- (8) 《殡仪场所消毒技术规范》（MZ/T 103—2017）