办公室职责

一、在殡仪服务中心领导下开展工作，熟悉各项业务工作，当好领导的参谋和助手。

二、加强协调管理，做好党政、殡葬及各种会务、活动、学习的筹备和落实工作。

三、负责人事、考勤、党务、统计、宣传、文秘、档案、对外协调、接待等工作。

四、负责具体草拟请示、汇报、报告、工作总结、合同书、协议书等各种文字材料、单位的各项规章制度、岗位职责等工作。

五、负责上传下达、文件登记传阅、处理来函来电、接待来客来访、征订报刊杂志及分发工作。

六、负责后勤保障、维修维护、物资采购供应(含劳动用品、办公用品、丧葬用品和生活用品)及售后服务。

七、负责单位的有关登记、统计工作，比如考勤统计、规章制度和奖惩办法的登记、统计编制工作。

八、负责文书档案管理及公章的使用管理。

九、按计划安排办公室日常各类物品，勤俭节约，精打细算。按轻、重、缓、急采购，保障物品供给，及时登记入库。

十、检查督促各部门及全体干部职工履行职责，确保各项规章制度的贯彻落实。

客户休息室制度

为了更好地服务客户，为客户提供更加舒适的休息环境，入住人员必须服从殡仪服务中心的管理，自觉遵守服务中心的各项规章制度。

一、客户休息室为公共服务场所，请凭服务中心开具票后入住。

二、客户休息室内禁止打闹喧哗，保持室内整洁安静，避免影响他人休息。

三、客户休息室内不得聚众赌博、吸毒或者携带危险、违禁物品入内。

四、客户休息室内所属的设施和家具等均属于公共财产，使用时须爱护设施和家具，如有损坏，计价赔偿。

五、所有入住客户必须遵守作息时间，严禁私自翻墙爬栏，造成的伤害本殡仪服务中心概不负责。

六、不准在房间内擅自使用大功率电器。如：电吹风、电磁炉、电烫斗、电热毯等。

守灵间制度

在遗体停放期间，要遵守我中心守灵间相关规定。

一、遗体应在我中心工作人员陪同下停放入守灵间，同时通知登记室登记并取得登记卡。

二、提倡文明祭扫、鲜花祭奠，严禁在守灵间内进行焚香、烧纸、点蜡等一系列封建迷信活动。

三、家属在探望亲属时，须听从我中心工作人员指导和安排，因家属无理取闹造成的一切后果由家属全部承担。

四、守灵服务结束后，应由登记室出具相关小票，经守灵间工作人员核对登记卡，家属再次确认无误后方可将遗体运送出守灵间，期间严禁其他人员擅自搬运或挪动遗体。

五、爱护守灵间内设施，如有损坏照价赔偿。

骨灰寄存制度

一、骨灰安放证为骨灰寄存的凭证，存取自由，取走骨灰时由安放人持骨灰安放证办理手续，非安放人恕不接待。

二、服从本中心管理人员管理，故意殴打、辱骂工作人员者交公安部门处理。

三、存放骨灰须按年缴寄存费，骨灰寄存年限确定后，提前取走余额不退。

四、在骨灰寄存期间如遇政策性调价，续存时按调整后价格收取。

五、祭奠时需凭骨灰安放证办理祭奠手续，凭本凭证可准许进入骨灰管理室进行祭奠。

六、取走骨灰缴销骨灰安放证，如有欠款应当补缴。

七、严禁将易燃易爆等危险品放入骨灰安放柜，否则由此造成的不良后果，将依法追究当事人经济及法律责任。

八、爱护公共设施和物品，不得随意乱动他人丧葬用品，造成损失照价赔偿。

九、骨灰安放期间如遇不可抗力的自然灾害(如战争、山洪、地震、重大突发事件和非人为引发的火灾等)造成的一切损失由丧主自理，本中心概不负责。

十、骨灰安放证妥善保管，如有遗失要及时挂失，由安放人持有关手续重新补办，因未及时挂失或补办造成骨灰丢失，本中心概不负责。

骨灰寄存中心岗位职责

一、负责协调非正常业务的办理并做好解释工作。

二、主动介绍本中心服务项目，完成中心内各项工作和任务。

三、负责接待骨灰盒的寄存、祭奠、迁移管理等工作。

四、做好骨灰存、取档案的管理工作，完成相关统计。

五、保证骨灰堂整洁卫生，做好安全防护措施。

瞻仰骨灰制度

一、凭骨灰存入证入室瞻仰，无证不予接待。

二、进入骨灰堂内请勿吸烟，保持肃静，请勿大声喧哗，不得在室内焚香，烧纸祭奠。

三、需移动祭奠时，请办理手续，到指定地点进行祭奠。

四、请勿将书包、提包、提袋等物带入骨灰室内，不要搬动别人架内物品。

五、爱护公物，有事与工作人员联系；损坏东西要照价赔偿。

六、自觉维护室内卫生，纸屑杂物请扔在篓内。

七、骨灰架内请勿摆放贵重物品及生熟瓜果食品，以防丢失和霉烂。

八、提前办理骨灰续存手续，逾期不办理者，按无主骨灰处理，责任自负。

遗体冷藏室存放制度

一、遗体拉运至殡仪馆后首先进行消毒工作，遗体管理组请逝者家属选择存放遗体位置，协助逝者家属将遗体存入冰柜或冰棺，将遗体安放端正并整理遗体衣物。

二、遗体存入冰柜或冰棺后，在登记卡和存放记录本上登记逝者姓名、性别、年龄、入馆存放时间等相关信息并与逝者家属核对、确认签字，杜绝出现差错。

三、正确引导、介绍有关遗体化妆整容服务项目，特殊服务项目告知产生的相关费用，开票后须经逝者家属确认签字。

四、讲究卫生，增强自我保护意识，按规定穿戴防护衣服、手套、口罩等。做好清洁消毒、除臭工作，防止污染和病菌传播。

五、定时检查冰柜及其它停放、保管遗体的设备运行状况。认真核查冷藏、停放保管遗体的存入、移出情况，确保遗体安全无差错。

六、遗体火化前，逝者家属到遗体管理组领取服务中心送达的火化手续，签字确认无误后由工作人员将火化手续和遗体移交火化车间。

七、对特殊遗体的接收，按《殡葬管理条例》要求进行管理。

八、定期检查保养冷藏设备，发现问题及时报告。

停尸间制度

一、工作人员接收遗体时要详细做好记录，仔细查验是否带有贵重物品，保证零误差。

二、接运遗体时要做到尊重逝者、文明操作、轻抬轻放，上下电梯要稳推慢行，按要求送到停尸间或冷藏室，并确认停尸牌和冷藏号准确无误。

三、停放遗体告别时，对遗体资料进行核对，无误后将遗体运送到告别厅。

四、停放遗体解剖时，接到尸检通知后，认真核对遗体资料，无误后配合尸检工作，尸检结束后，将遗体运送回原处，并进行必要的消毒工作。

五、停放遗体火化时，与丧属核对逝者相关资料确认无误后将遗体运送至火化车间进行火化。

六、遗体存放期间，禁止无关人员进入停尸间。

火化工职责

一、遗体入炉前，操作人员要仔细核对逝者姓名、年龄、炉型、纸棺等信息是否一致，确认是否有家属签字、入炉仪式等事项，完毕后，录入电脑信息，填写火化登记表，方可进炉。

二、遵守职业道德，严格按照遗体进火化间先后顺序安排进炉，禁止插队、禁止混灰。

三、遗体入炉后，严格按照火化炉操作流程操作，确保骨灰干净、无杂物。

四、完整有序地装殓骨灰。

五、骨灰发放人员要仔细核对火化牌与火化证姓名、出生年月、性别等，核对一致方可发放骨灰。

六、每日火化炉完成当天火化任务后做例行检查，保障第二天火化工作的正常。

七、火化车间每日打扫，必须保持洁净无尘；火化机机身每周擦洗一次，保证机身无旧尘、灰网。

八、火化车间定期消毒，垃圾分类投放。

九、每日一次检查油气管道、阀门，做好安全生产服务工作，杜绝安全隐患；检查灭火器、消防栓，下班时关闭门窗、电源，做好三防工作。

火化机械检查保养制度

为了确保火化设备的正常运行，保障设备完好，保证火化工作的正常开展，车间必须坚持日常保养，特制定本制度。

一、每日工作前要认真检查电机、风机、齿轮、链轮的运转是否正常，有无异声，检查油箱、风管有无泄漏现象；发现问题，及时处理，不准带病运行。

二、每日工作都要检查各处电路的连接是否牢靠，有无因接触松动、虚接、电火花等现象；保护器是否正常工作，对失灵老化元件及时更换。

三、电机、风机、油阀、仪表、电脑要严格按照《产品说明书》保养维护。

四、每周检查排烟道有无积水或潮湿，有无异物堵塞，做到每周清扫，保持烟道畅通和燃烧良好。

五、各种行程开关、热电器、仪表要每周校正检查，避免偏差；各部位螺栓每天检查紧固一次，传动部位按时加润滑油，要确保炉门、烟道、闸板、滑道以及进尸车灵活，完全可靠。

六、电气柜、程序器、仪表柜、线路板、电脑及电气元件要做好防潮湿；防高温和防积尘工作，保持清洁、通风、散热良好，要严格按《电器安全操作规程》操作。

七、电脑控制系统，可编程控制器发生故障，不能乱动。要与生产或安装厂家联系由专人处理。专用电脑控制火化机对各输入参数，调整或重新设定，对操作程序的变动等均要指定专人负责，不能任何人都随意修改或重输。

八、建档管理，坚持维修保养登记制度，对火化设备维护保养的部件和日期进行详细的登记。同时对出现的故障、原因、排除情况也要详细登记。以便掌握火化设备正常运转情况。为大、中修提供依据。

九、火化设备实行专人管理制度，责任到人，爱惜设备，杜绝事故，排除隐患，确保良好运行，以促进设备的完好率和延长使用周期。

焚烧炉使用管理制度

为保证节日期间祭奠秩序正常，保障祭祀物品集中焚烧，对环保焚烧炉作如下制度。

一、环保焚烧炉指定由专人负责，进行集中焚烧。

二、每日对焚烧炉进行安全检查，焚烧过程中出现压力增大时，采取手动控制，保障环保设备正常运行。

三、每次焚烧时要少量多次投放，严防炉膛温度过高或燃烧不充分冒黑烟现象发生。

四、焚烧烬周围严禁存放易燃易爆物品，发现安全隐患立即整改。

五、及时清理周围环境卫生，保证不留隐患。

六、音响循环播放宣传文明祭奠理念，倡导绿色、文明、低碳、环保祭奠方式。

七、加强人员车辆疏导和火源管控，严禁明火使用，确保无安全事故。

门卫值班制度

为加强对门卫工作人员的管理,保证殡仪服务中心正常秩序，保障财产安全，规范保卫人员行为，特制定本制度。

一、工作守则

1、热爱本职,做到坚守岗位，文明服务，忠于职守，认真履行工作职责,树立高度的组织纪律观念。

2、上岗时注意形象，做到服装整齐，仪表端正，精神饱满，态度和蔼，礼貌待人 。

3、实行24小时值班制度，轮班时做好交接班记录，做到不迟到、不早退、不缺勤。

4、值班前与值班期间严禁赌博、酗酒。

二、岗位职责

1、负责本中心内的安全保卫及协助做好防火工作；防止无关人员和车辆进入院内；对陌生人员或可疑人员要询问，发现可疑人员要提高警觉,对可疑情况要及时报告。

2、维护门卫区域的秩序，对出入院内的外来车辆和人员进行登记，高峰时段如上下班时间，应引导人流、车流有序通行，保证门口畅通无阻。同时，处理突发事件，如突发事件或纠纷，及时上报并协助处理。

3、加强防范检查,要以防火、防盗、防破坏为主要内容,随时巡查中心各部位防火、防盗及防漏（水、电）情况，并填写好巡查日志。工作日内每晚下班前要对办公楼进行全面检查，查看各办公室和走廊的门窗、电器是否关好,如发现未关好的，要立即与相关人员联系，夜间要定时巡视。

4、发现偷盗等违法犯罪分子，在保证自身人身安全的前提 下想方设法擒获或报警；如遇治安或刑事案件，要保护好现场，并立即向领导报告并报警；发现火险迅速报警，并尽可能第一时间扑救。

5、协助做好节假日期间工作人员的值班工作。积极认真地做好领导交办的其他工作任务。

解剖、整容室管理制度

一、解剖、整容室负责各种遗体的解剖、整容、整形、化妆等工作。

二、解剖、整容室工作人员要严格按照规定程序操作，遵守社会公德，职业道德，提倡文明用语，努力做好本职工作。

三、解剖、整容室应具备良好的通风系统，并设置防腐料子和吸附装置，以防止异味和毒气泄漏。

四、解剖室内应保持充分的光线，保证解剖、整容工作的顺利进行，同时保护解剖工作人员的视力。

五、解剖、整容室内的尸体应依据科研、教学或医疗需要进行合理布置和分类存放，保证解剖工作的有序进行。

六、解剖、整容室内的设备和仪器应定期检查，确保正常运行，同时加强对设备消毒和维护工作，防止交叉感染。

七、解剖、整容室应设有特定人员进行日常管理和维护工作，负责设备的使用和消毒、尸体的接收、存放和处理等工作。

八、解剖、整容室内禁止食物和饮料进入，严禁吸烟，保持室内环境清洁卫生。

消毒室制度

工作人员应遵守国家法律法规，严格执行本规章制度。

一、消毒室定期进行消毒，确保环境卫生。

二、消毒剂选用应符合国家卫生标准，使用时严格按照操作规程进行；配备必要的清洁工具，如拖把、扫帚等。

三、每次遗体存放后，应对存放格进行清洁消毒。

四、配备消防设施，如灭火器、消防栓等，并定期检查，确保设施完好。

五、禁止使用明火，禁止存放易燃易爆物品。

六、工作人员应掌握消防知识，熟悉消防设施的使用方法。

七、工作人员应具备良好的职业道德和服务意识，尊重逝者，关爱家属。

八、工作人员应定期参加业务培训，提高业务水平。

财务制度

一、财务实行专人专帐管理。主管财务工作的领导和财务人员必须规范遵守财经纪律，认真执行财务制度和上级有关规定。

二、坚持民主理财、厉行节约的原则，有计划地合理开支，严禁铺张浪费，帐目要日清月结。

三、实行“一支笔”审批制度，所有开支均需报中心主任审批，重大支出需集体讨论，并报上级批准。财会人员要忠于职守，严格执行财经纪律和财政政策，主动接受检查监督。

四、财务业务工作要符合规定要求，认真及时做好记账、凭证、核算、年报、预决算等工作，管好现金和财务印章，以防财务事故发生。

五、每年进行一至二次财务、物资清查，财务人员要经常向主管领导汇报财务资金流通、存储状况，及时给领导提供财务信息，确保资金准确合理使用。

六、严禁挪用公款，不得以任何名义、任何理由将公款借给或变相借给个人；不得利用职权和工作之便谋取私利。

财务人员职责

一、按照国家有关规定和本中心制度，严格执行《会计法》和财经纪律，办好会计核算业务，落实好各项财务管理制度。

二、负责单位经费收支、票据核销、凭证登记及财产保管、工资调整和各种报表上报等工作。

三、认真编制本中心年度收支计划，及时做好年度预决算。

四、财务做到日清月结，及时编制记账凭证，做到科目准确，数字真实，凭证齐全。

五、及时清理债权、债务，负责固定资产登记管理工作。

六、做好财务档案保管和保密工作，发挥财务监督和保障作用。

七、妥善保管会计凭证、帐册等档案资料，做好现金的帐务工作。

八、完成领导交办的其它工作。

档案管理制度

文书档案是检查资料的一个重要组成部分，档案人员必须加强政治责任心，严格履行职责，按文书档案保管的要求和保密规定，做好文书档案的传阅、归档、 保管工作。

一、办公室档案员，负责档案室日常管理，装订维护档案卷册。

二、对当年的业务档案材料，应及时归档入室。

三、借阅档案应办理借阅手续，注明借阅的理由、要求外单位查阅档案一律凭有效证明，经主管领导同意后方可查阅。

四、认真做好档案鉴定工作，提出档案存毁意见，按规定制订各种档案的保管期限表，到期的档案必须报经领导审批后方可销毁，并列出销毁清册。

五、严格档案出入室登记、入销账制度，非档案员不得进入档案室。

六、档案员按照制度摆放档案物品，保持室内整洁，做好防盗、防火、防潮等保卫工作。

七、造成档案资料损坏、遗失或失密的，有关责任人员应写出书面检查，情况严重的应追究有关人员的责任。

八、档案员、借阅人员应做好档案的保密工作，不准私自将资料复印、外借。档案员在工作调动时，必须认真清理档案，交待管理状况，办好交接手续。

值班管理制度

为了进一步提高工作效率，全面加强我中心的值班管理，强化值班工作人员的工作责任，及时做好内部的安全、保密、防火和防盗工作，及时处置重大事件和突发事件，防止各类事故的发生，维持正常秩序，确保安全生产和各项工作有条不紊地开展，特制定本规定。

一、负责处理每日8小时外、节假日值班的有关工作事务。

二、认真做好安全、保密、防火、防盗等“四防”工作，严防各种事故的发生，确保我中心安全生产、殡葬服务业务等工作值班人员严格实行24小时值班制度，必须按时交接班，坚守岗位，不得漏岗、误岗；认真做好值班登记、报告工作；负责检查，监督值班人员的在岗情况。

三、负责对重大紧急情况的处理，并严格执行关于紧急重大情况的报告制度；在值班过程中要充分发挥承上启下、上传下达、下情上报、联系左右、沟通内外的重要作用；要有较强的政治敏锐性和高度的责任心。

四、值班人员要认真负责，坚守岗位，必须保持通讯畅 通；不得擅离职守，不得做影响值班工作的事。

殡仪服务中心司机职责

一、坚决执行本中心各项规章制度，服从调度安排，及时、准确、顺利、安全地完成任务。

二、精心保养车辆，使车辆经常处于良好的技术状态，保证随时执行任务。

三、严禁开故障车，发现问题及时上报，并送汽修厂。

四、及时做好行车记录、服务记录。

五、做好统计每趟公里数、接尸袋使用、楼层等其他与家属消费有关的记录工作。

六、严格遵循驾驶员工作流程，积极主动配合家属安全地做好遗体接运工作。

七、保持车容整洁，定期对车上配套接尸工具消毒。

八、坚持三检查制度，不开英雄车、带病车、赌气车、凑合车，做到文明驾驶、礼让三先。