

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

DB 3611

上 饶 市 地 方 标 准

DB 3611/T XXXX—XXXX

## 上饶市 961144 殡仪服务专线管理规范

Shangrao 961144 funeral service management and service specifications

(工作组讨论稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2023 - XX - XX 发布

2023 - XX - XX 实施

上饶市市场监督管理局 发 布

## 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。

本文件由上饶市民政局、上饶市殡葬事业服务中心提出并归口。

本文件起草单位：上饶市民政局、上饶市殡葬事业服务中心、江西省质量和标准化研究院。

本文件主要起草人：吴斌、卢梦、孙卓浩、蒋黎黎。

# 上饶市 961144 殡仪服务专线管理规范

## 1 范围

本文件规定了961144殡仪服务专线的术语和定义、总体要求、基本要求、服务环境与设施设备、工作流程、服务质量的监督与改进等内容。

本文件适用于上饶市辖区内所有的殡葬服务机构关于殡仪服务专线的接听和报丧业务受理。其他殡葬服务机构和服务代理机构可参照执行。

## 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 10001.5 标志用公共信息图形符号

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 19001—2008 质量管理体系要求

GB/T 24441—2009 殡葬服务从业人员资质条件

GB/T 33358-2016 政府热线服务规范

MZ/T 017 殡仪服务术语

MZ/T 018-2011 殡仪接待服务

MZ/T 048 殡葬服务满意度评价

MZ/T 103 殡仪场所消毒技术规范

MZ/T 144 殡仪服务机构安全管理指南

MZ/T 145 殡葬服务机构业务档案管理规范

DB36/T 1636-2022 殡仪服务规范

话务员国家职业标准 2007-11-26 老社厅发（2007）22号

殡仪服务员国家职业技能标准 2021-11-15 劳动和社会保障部、民政部

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 殡仪

人们对逝者的悼念形式及礼仪。

### 3.2

#### 殡仪场所

提供遗体接运、储存、防腐整容、悼念、处置以及办理相关事务等服务场所。

示例：殡仪馆、殡葬服务中心等。



### 3.3

#### 殡仪服务

殡仪服务机构在遗体接运、遗体保存、遗体守灵、遗体告别、遗体火化、骨灰寄存等一系列的殡葬活动中，所提供的劳动服务及其服务所需的条件保障。

### 3.4

#### 殡仪服务专线

负责殡仪业务的电话接听和报丧业务受理的非紧急公共服务呼叫系统。

### 3.5

#### 殡仪专线话务员

按照管理的需要，负责专线来电的接听和报丧业务受理的工作人员。

### 3.6

#### 服务对象

向961144专线预约、咨询、诉求、提出意见建议的自然人、法人或其他组织。

### 3.7

#### 丧事承办人

委托殡仪服务机构办理丧葬事宜的组织或个人，如家属、亲属等。

## 4 组织机构

应依法登记注册、取得行政主管部门行业许可满足MZ/T 018的机构资质要求并具备提供殡仪服务能力。

## 5 总体要求

- 5.1 应制定本单位的殡仪服务专线报丧业务受理流程（详见附录A）。
- 5.2 应规范服务专线电话的接听和报丧业务受理，提高服务质量和效率。
- 5.3 应保证服务质量、规范服务操作、公开收费项目、让丧事承办人能充分了解殡仪服务的各项事宜。
- 5.4 应建立和维护961144殡仪服务专线信息库。
- 5.5 应加强961144殡仪服务专线信息库与智慧殡葬平台互联互通，推动殡葬信息向公众有序开放。

## 6 基本要求

### 6.1 基本素质

- 6.1.1 普通话标准流利，口齿清晰，语言表达能力强，具备良好的沟通、判断、协调、抗压能力，眼、手、足及肢体动作灵活。
- 6.1.2 应具有高度的责任心和爱岗敬业精神，工作细致认真，无不良嗜好。
- 6.1.3 应有良好的殡葬职业道德和服务意识。
- 6.1.4 坚持“客户至上，服务第一”的原则，善待逝者，尊重客户，维护殡葬消费者的合法权益。
- 6.1.5 文明待客，诚实守信，遵纪守法。
- 6.1.6 应具有同理心和亲和力，熟悉各项业务及程序，熟悉各种丧葬用品，为丧事承办人做好参谋，提供热情周到的服务。
- 6.1.7 应有较强的学习能力、团队合作能力、人际交往能力，擅长处理客户关系，能快速有效地应对



各类问题。

## 6.2 资质能力

6.2.1 应具备高中及以上学历水平。

6.2.2 应掌握《殡仪服务员国家职业技能标准》中殡仪服务员工种的基础知识和相关的专业技能要求，熟悉殡葬服务内容及流程，了解主要殡葬用品的特点和使用性能，熟悉各项服务的收费标准和殡葬用品的销售价格，熟练运用各类殡仪服务用语。

6.2.3 应熟悉本地区街道名称、方位，能够熟练使用各类办公软件。

6.2.4 熟悉殡葬政策法规和当地殡葬相关风俗礼仪知识，接受行业协会等机构组织的相关专业知识和技能培训，并满足 GB/T 24441 相关要求。

6.2.5 应定期接受法律法规、职业道德、服务标准、服务技能、服务礼仪等方面的培训。

## 6.3 仪容仪表

6.3.1 应按照服务机构要求统一着装，工牌佩戴位置正确。

6.3.2 保持面部清洁，口腔卫生，做到衣冠整洁、举止礼貌。

6.3.3 男性员工前发不覆额、侧发不触耳、后发不触领，不留胡须。

6.3.4 女性员工长发扎头花，佩戴丝巾，短发刘海不遮眉，发鬓不过耳，不化浓妆，不带夸张饰物，指甲修剪干净，忌染异色头发、修剪异型发型。

6.3.5 体态端庄，站立时应身体立直，手位、脚位摆放合理；行走时应步位准确，步幅适度，避免奔跑；入座时应上身挺直，避免不雅坐姿。

6.3.6 合理使用注视礼，与客户交流时应正视对方，目光柔和，表情自然，感情真挚。

## 6.4 服务用语

6.4.1 应遵守公共的语言规范，服务用语符合特定的语言环境。

6.4.2 使用普通话或者对方易懂的语言，称谓恰当，语言文明、语气亲切、语调柔和、语义明确。

## 7 服务环境与设施设备

7.1 殡仪场所内应根据《江西省殡仪馆建设指南》要求设置相应比列面积的功能区。

7.2 应根据使用功能合理布局，生活区与工作区应划分明确，设有专用通道，殡仪场所及殡仪人员职业卫生防护应按 MZ/T 103 相关要求要求进行清洗、消毒、保洁，保持环境的整洁、干净、卫生。

7.3 应保持功能区空气流通，室内空气质量应符合 GB/T 18883 相关要求。

7.4 应根据业务需求设置：专线接听、预约登记、业务咨询、业务办理、收银结算、身后一件事联办等窗口，并设有殡葬用品展示柜台。

7.5 应结合业务大厅的整体布局、视觉效果等因素，设置醒目、便于识别的办事引导标志、警示标志及告知性标志等。采取统一的形象标识，包括服务指示牌、咨询台、功能引导牌、宣传资料架、公示栏等标识物。

7.6 功能区的指示和服务标识应醒目、清晰、完整，宜用素雅底色，符合 GB/T 10001.5 相关要求。

7.7 业务大厅的醒目位置应展示以下内容：

——治丧流程图；

——服务项目和内容；

——服务项目收费标准及依据；

——服务承诺；

- 投诉监督电话;
  - 工作人员信息;
  - 惠民殡葬政策等。
- 7.8 服务窗口应设置以下物品:
- 岗位铭牌;
  - 意见箱;
  - 纸、笔、老花镜;
  - 服务评价设备等。
- 7.9 业务大厅应配备以下设施设备:
- 宣传资料展示架;
  - 休息桌椅;
  - 饮水机;
  - 一次性纸杯;
  - 便民服务箱;
  - 垃圾桶;
  - 雨具等。
- 7.10 资料展示架应有国家、地方殡葬管理法规政策宣传资料、告知单或便民手册等免费查阅资料。
- 7.11 实行殡葬服务智能化,建立智慧殡葬平台,包括网上在线预约、办理殡仪服务项目、选择相关殡葬用品、实时进度查看等功能,可查询治丧流程、治丧指南和相关优惠补贴,与省级殡葬管理服务信息系统安全共享殡葬数据。
- 7.12 专用设备应选择技术成熟、通用性强并经过国家相关部门检验合格的产品,满足高效、节能、环保的要求。
- 7.13 应维持服务场所各类物品设施等整理规范、分类有序、干净整洁,同时保持室内安静,并定期对服务场所及其设施设备进行消毒和维护。
- 7.14 应设专人专职负责公共设施的维修保养,保障供水、供电、取暖、降温、通讯、消防、卫生等服务设施处于良好状态。
- 7.15 应配备无障碍通道及残障辅助设施。
- ## 8 制度要求
- 8.1 殡仪机构应实行 24 小时服务专线,并 24 小时提供电话咨询、预约登记、遗体接运、遗体保存服务。
- 8.2 应根据本地方、单位实际,制定相应的管理制度和服务制度。
- 8.3 管理制度包括但不限于岗位职责、殡仪服务、人员培训、安全管理、应急处置、档案管理、满意度测评、投诉处理、监督评价与持续改进等。
- 8.4 服务制度应包括但不限于一次告知制、首问责任制、首办负责制、限时办结制、服务提醒制和服务评价制,实行清单式服务和全程引导服务。
- 8.5 内部安全管理应满足 MZ/T 144 相关要求,档案管理应满足 MZ/T 145 相关要求。
- 8.6 应在服务大厅醒目位置展示政府提供的免费骨灰盒,并公示服务项目、服务内容、服务流程、服务承诺、收费标准、收费依据、惠民政策、服务监督等信息,同时在网站平台、智慧殡葬平台等多类载体同步公布。
- 8.7 应根据政府定价、指导价和市场调节价要求,合理设置消费项目、合理收取殡仪服务费用,并根据服务项目和服务费用等事项合理制定合同。



8.8 应全面落实遗体接运、三天冷藏、火化、指定骨灰盒、骨灰寄存等五项基本殡仪服务免费惠民制度，并在殡葬服务单位直接核免。

8.9 针对灾害、灾难、疫情等特殊情况，应按照有关规定要求执行。

## 9 工作流程

### 9.1 班前准备

9.1.1 上班前，话务员必须按规定着装并正确佩戴工牌后进入话务工作台。

9.1.2 进入话务工作台，须先打开门窗通风透气，做好卫生清洁工作，并在值机电话旁准备好工作所需的记录单、纸、笔等，以备记录来往电话的重要信息内容。与工作无关的物品不应摆放在工作台上。

9.1.3 根据服务规范、设备操作和保养程序，检查值机电话、电脑等设备的运转是否正常。如有故障即时向维护部门报备维修，并启用备用设备。

9.1.4 启动电脑，进入智慧殡葬系统，打开业务安排显示页面，了解当天业务情况，等待接听电话。

### 9.2 报丧业务受理

9.2.1 业务电话响铃三声内接听电话。

9.2.2 确认逝者姓名、性别、年龄、去世原因等基本信息。

9.2.3 确认丧事承办人姓名、联系电话、遗体接运地点、接运时间。

9.2.4 预约火化日期。

9.2.5 根据实际情况介绍殡仪服务流程、服务项目、收费标准。

9.2.6 准确记录丧事承办人选用的服务项目。

9.2.7 回答家属咨询的其他业务问题。

9.2.8 提示丧事承办人火化前必须提供的材料：逝者生前身份证、户口簿、社保卡、丧事承办人身份证、社区服务中心（村委会）开具的死亡证明书或医疗机构出具的死亡证明书，符合免费政策的提供民政部门核发的火化结算凭证。

9.2.9 如是非正常死亡需要提供县级以上公安机关出具的火化证明。

9.2.10 如是交通事故需要提供交警队出具的遗体处理通知书。

9.2.11 告知丧事承办人办理火化手续必须提供原件。

9.2.12 如是烈性传染病按条例相关规定执行。

9.2.13 如尸体已经腐败告诉家属必须装袋密封处理。

9.2.14 可采用线上或线下两种模式预约登记，线上可通过智慧殡葬平台预约，线上预约和线下服务相衔接。

### 9.3 工作流转

9.3.1 话务员把受理的报丧业务信息及时、准确录入电脑，打印《殡仪车辆调度单》（详见附录 B），通知车辆管理部门调度人员，做到即受即报，给调度留出时间安排出车，不能丢单。

9.3.2 如是智慧殡葬孝管家线上预约，先核对信息再与家属确认无误后，应尽快审核通过，与车辆管理部门完成交接。

9.3.3 推行便民延伸服务，及时填写《预约登记服务表》（详见附录 C），与业务办理人员完成交接。

9.3.4 所受理的业务如果涉及到上门服务，话务员通知上门服务人员，告知具体位置、故者信息、联系人信息等。

9.3.5 话务员下班前应晚班值机人员做好交接工作。



## 10 服务规范

### 10.1 拨打电话

- 10.1.1 电话接通后，首先要问候接听者并告知自己的身份：“这里是上饶市殡葬服务中心，我是 XX 号工作人员”，讲话时使用礼貌用语，且应尽量简洁、明确，以减少通话时间。
- 10.1.2 通话时，应先将想要说的内容主旨告诉对方，如是比较复杂的事情，请对方做记录，对于时间、地点、数字等进行准确的传达，说完后可再次总结所说内容的要点。
- 10.1.3 结束时使用礼貌用语。
- 10.1.4 通话结束，电话听筒需等对方放下电话后再轻轻放回电话机上。
- 10.1.5 除有急事外，在三餐吃饭时间、早晨 7 时前、晚上 10 时半过后，不应给客户打电话。
- 10.1.6 通话时间以 3~5 分钟为宜，如果要占用 5 分钟以上的时间，需要提前告知服务对象此次通话大约需要多长时间，并问服务对象是否方便，若不方便，需要重新约定时间。

### 10.2 接听电话

- 10.2.1 所有来电，必须在来电提示音三响之内接答，并使用电话的标准用语。
- 10.2.2 如果是上级或业务相关部门的来电，应该礼貌打招呼“您好”；若是客户来电，则应该直接报出单位和工号，问询客户需要什么服务。
- 10.2.3 交谈时，口与话筒应当保持适当距离，控制音量。
- 10.2.4 接听过程中一定要问询并核对客户信息，将问询到的信息记录在专用的记录本上，例如询问需要遗体接运服务的逝者姓名、性别、年龄、死亡日期、死亡原因、具体地址、联系人及其联系方式等信息。
- 10.2.5 应主动询问客户是否需要其它服务，详细介绍服务内容。例如客户要是要求遗体接运的，话务员应该向客户询问是否需要防腐整容、设施租用、殡葬用品销售服务、以及火化的相关服务；如客户是问询某一项目或提出建议的，话务员应礼貌问询客户是否还有疑问或建议。
- 10.2.6 话务员应该清楚自己的岗位分工，根据实际情况为客户提出的问题寻找解决方案。对客户所提问题无法立即回答或解决的，应作好具体要求内容记录，留下客户信息，约期答复客户，并及时请示领导或与相关业务部门沟通，协调后尽快联系客户处理。
- 10.2.7 值机话务员因故暂时离岗，须交代其他在岗话务员帮接来电。其他话务员代接来电时，须向来电客户适当说明原因，并请客户留存联系电话，待值机话务员回归岗位后，交其主动联系客户。

### 10.3 结束电话

- 10.3.1 通话结束前，要与客户再次核对之前洽谈的重要内容及注意事项，并征求对方是否可以结束本次通话，待对方肯定后，方可结束通话。
- 10.3.2 结束通话，须使用“谢谢”、“麻烦您了”、“敬请保重”等语气诚恳、态度和蔼的礼貌用语。要等客户先挂掉电话，话务员才能放下话筒，放下话筒前不应与他人交谈。
- 10.3.3 结束通话后，话务员应立即整理客户所提业务信息及问题，转交给相关业务部门处理，将客户提出的投诉意见或建议及时反馈给领导。
- 10.3.4 所有业务电话往来交谈内容记录和材料要及时整理归档，不得缺失。
- 10.3.5 须及时做好客户投诉处理、客户回访以及满意度调查并记录。

### 10.4 投诉电话处理

- 10.4.1 对于客户投诉，服务人员应积极处理，不得在处理过程中推诿、搪塞或敷衍了事的情况发生。



10.4.2 对客户提出的批评意见，应虚心听取，在未核实的情况下不能附和，也不能不理睬甚至顶撞客户，只能表示将调查清楚后再给予答复。

10.4.3 面对客户的抱怨与不满，一定要保持“耐心多一点、态度好一点、动作快一点、语言得体一点、层次高一点、办法多一点”的工作态度。

## 10.5 言谈要求

10.5.1 声调要自然、清晰、柔和、亲切，不要装腔作势，声量不要过高，亦不要过低，以免对方听不清楚。

10.5.2 忌讲粗言，忌使用蔑视和侮辱性的语言，忌开玩笑。

10.5.3 多用敬语，注意“请”、“谢谢”字不离口，任何时候不准讲“喂”。

10.5.4 在倾听客户叙述时，话务员应当使用一些简单的回答以向客户表示自己正在听，如“对”、“是”、“嗯”、“好的”等。

10.5.5 对于客户打进来的业务咨询电话，应该主动询问对方致电的需求、目的，并根据客户实际需求迅速做出反应。

10.5.6 对于来电客户提出的每一个问题都要做出清晰、明确的答复，忌搪塞客户、表现出不耐烦的态度。

10.5.7 对于客户索取单位领导的相关信息时，非经授权，不可随意告知。

10.5.8 如果是客户打错电话，应该礼貌做出说明后再挂断；对于骚扰电话，则应该在严肃指出其错误行为后再挂断。

## 10.6 作业要求

10.6.1 业务专线电话，主要是作为方便与外界沟通、方便开展业务之用，不得打私人电话，禁止利用办公电话闲聊。

10.6.2 非专职话务员不得上机接电话，外来人员未经许可一律不得进入话务工作台。

10.6.3 话务员每天上、下班前，做好个人卫生防护，对办公环境及使用的设备进行清洁消毒，保持待机设备、资料文件摆放整齐，工作区域的干净整洁。

10.6.4 工作期间，话务员必须专心致志、迅速准确地受理客户来电，及时记录并整理业务电话内容记录，并根据业务内容分类及时向相关部门做好交接。

10.6.5 工作态度要具有“五心”：接待要热心、服务要细心、解答问题要耐心、老弱病残要关心、接受意见要虚心。

10.6.6 对事具备“三先”：先问、先做、先行（思想）。

10.6.7 工作具有“三性、三勤”：主动性、积极性、创造性；嘴勤、手勤、腿勤。

10.6.8 合理使用符合岗位的文明、礼貌用语，做到“有五声、无四语”：对客户有问候声、招呼声、致谢声、致谦声、道别声，不得对客户有不尊重的蔑视语、缺乏耐心的烦躁语、自以为是的否定语、刁难的斗气语。

10.6.9 严禁在工作地点开玩笑、大声喧哗、闲聊、吸烟、进食等，不将私人物品代入工作区域。

10.6.10 工作时，不得随意挪动电话机，不做与工作无关的事，不空岗、不串岗。

10.6.11 不与社会中介联手，不以职谋私，徇私舞弊、吃拿卡要，做好本职工作，保持良好的作风。

10.6.12 遵守各项管理制度，服从领导安排，与各部门做好配合工作。

10.6.13 要做好客户的隐私保密工作，非经当事人同意，不应公开或泄露其隐私和相关信息。

## 11 服务质量的监督与改进

### 11.1 投诉处理

11.1.1 应提供投诉渠道，按照服务承诺和约定及时处理丧属的投诉，并对投诉进行统计分析，改进服务质量。

11.1.2 对客户的投诉，应自接到投诉之日起 10 个工作日内提出处理意见并及时答复。

11.1.3 在处理投诉工作中，与投诉人或者投诉事项有直接利害关系的工作人员应回避。

### 11.2 监督考核

11.2.1 在业务大厅醒目位置设置意见箱（簿），及时解决群众的投诉。意见和建议，制定改进方案。

11.2.2 应落实公示制度，公示服务内容、收费标准、服务程序、工作人员情况、监督电话等信息，接收客户监督，广泛听取公总众意见，改善服务质量。

11.2.3 殡葬服务机构应定期组织进行自查自评。

11.2.4 殡葬服务机构应按 GB/T 19001-2008 要求建立以客户满意度为核心的话务工作服务质量评价体系，定期评估话务工作服务水平。

11.2.5 可根据 MZ/T 048 填写客户满意度调查表、电话回访等方式测量群众满意度，收集服务评价信息，发现客户的潜在需求。

11.2.6 各级殡葬管理部门可依据本规范对话务工作服务质量进行监督检查，受理客户对话务工作服务质量的投诉。

### 11.3 持续改进

11.3.1 殡葬服务机构应针对客户满意度调查结果和投诉情况，及时制定并采取改进措施，提高话务工作的服务质量。

11.3.2 殡葬服务机构宜开展质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系的认证。

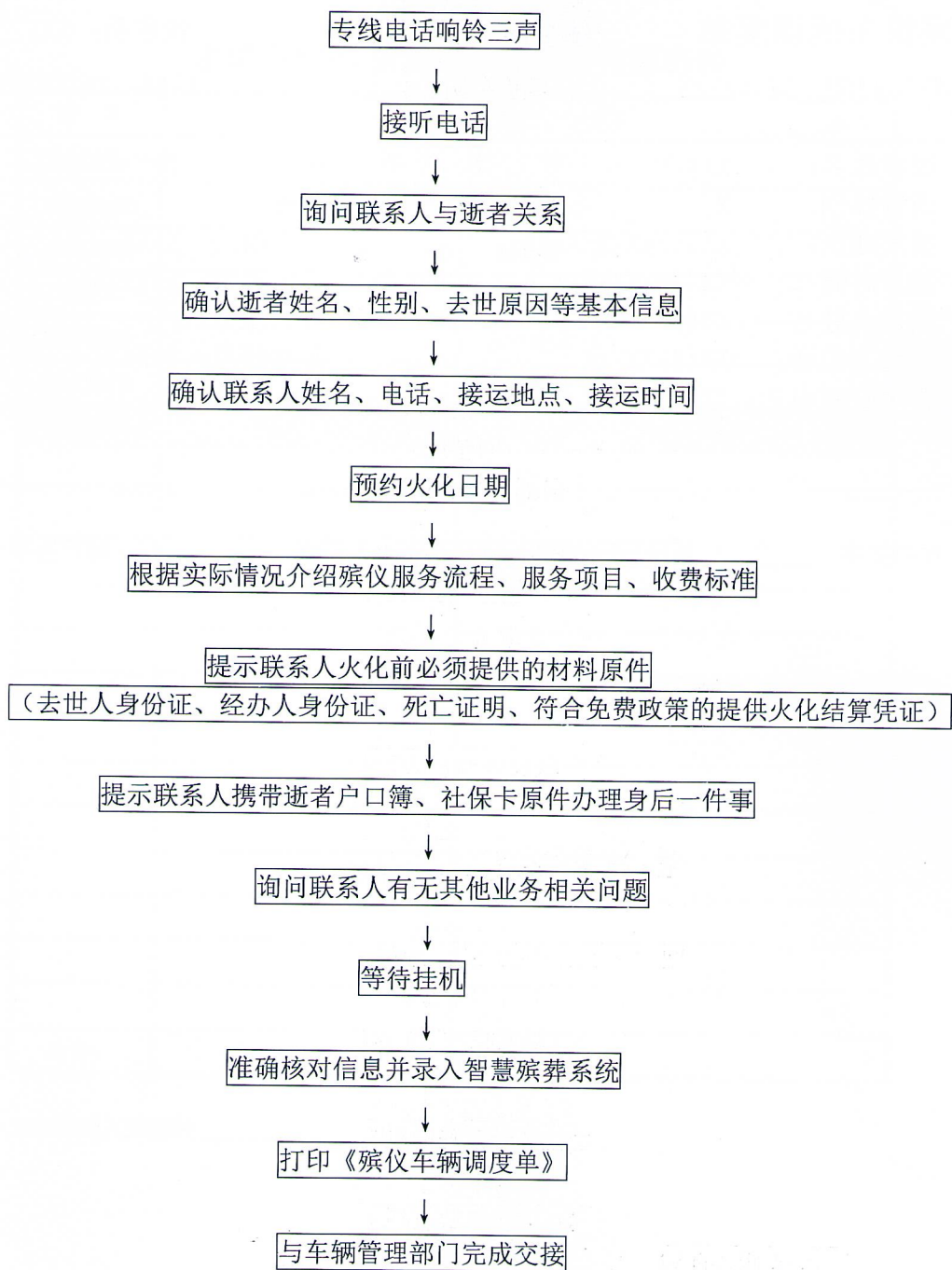
11.3.3 应根据群众的要求，拓展便民服务和个性化服务项目，以满足不同群众的需求，提升服务水平。

11.3.4 应建立不合格服务纠正制度，分析不合格服务产生的原因，制定改进措施。

11.3.5 建立预防措施，实现服务质量的持续改进。



附录 A  
(规范性)  
报丧业务受理流程



## 附录 B

(资料性)

## 殡仪车辆调度单模板

## 殡仪车辆调度单

编号: XXXXXXXXXXXX

操作员: XXX

打印时间: XXXXXXXX

20230927XXXX

日期: XXXXXXXXXXXX

逝者姓名:	XXX	接尸车:	赣E XXXXXX
逝者性别:	X	服务车:	
接尸地点:	XXXXXXXXXXXXXXXX	卫生棺:	XXXX
接尸时间:	XXXXXXXXXXXXXXXX	接运类型:	XXXXXX
联系人姓名:	XXX	其它服务:	
联系人电话:	XXXXXXXXXX	备注信息:	XXXXXX
备用联系电话:	XXXXXXXXXX		

司机签字: \_\_\_\_\_ 亲属/受亲属委托的丧事承办人签字: \_\_\_\_\_ 卸尸签字: \_\_\_\_\_

## 附录 C

(资料性)

## 殡葬预约服务项目登记表

上饶市XX殡仪馆电话预约登记服务表

逝者	男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> _____ 岁		
接运时间	年 月 日 时		
接运地点			
火化日期	年 月 日	预约号	
申办人		与逝者关系	
联系电话		备用电话	
死亡原因		遗体备注	
<b>延伸服务</b>	<b>金额(元)</b>	<b>项目介绍</b>	
<b>合计:</b>			

电话接听人员签字: \_\_\_\_\_



## 附录 D

(资料性)

### 殡仪服务专线文明用语与忌语

#### D.1 文明用语

##### D.1.1 称谓语

“先生”、“夫人”、“女士”、“小姐”、“您”、“同志”等。

##### D.1.2 问候语

“请您节哀，我是工号\*\*话务员”、“请您节哀，请问能为您提供什么帮助”、“您需要什么服务？请您吩咐”等

##### D.1.3 征询语

“请问逝者叫什么名字？”、“您的电话号码是多少？”、“遗体现在在什么地方？”、“请问您有什么要求？”等。

##### D.1.4 应答语

D.1.4.1 “我明白了”、“我听清楚了”、“是的”、“好的”、“我们会尽量满足您的要求”等。

D.1.4.2 “请稍等”、“请您再说一遍”、“请您再次确认以下服务项目”等。

D.1.4.3 “请慢走”、“请挂机”等。

##### D.1.5 答谢语

“谢谢您”、“这是我应该做的”、“您不必客气”、“谢谢您的来电”、“感谢您的理解”等。

##### D.1.6 道歉语

“对不起，让您久等了”、“非常抱歉”、“敬请原谅”、“不好意思”等。

#### D.2 服务忌语

D.2.1 “欢迎光临”、“很高兴见到您”、“再见”等。

D.2.2 “喂”、“死人”、“尸体”、“什么时候死的？”、“死人叫什么名字？”、“烧死人”等。

D.2.3 “不知道！”、“上面写了，你自己看！”、“我不知道，你问别人”、“我不是跟你说了吗？怎么还问”、“这是单位，不是你家”、“就是这么规定的”、“我也没办法”、“这事不归我管”、“我就这态度，你能怎么样？”、“我都跟你说的很清楚了！”等。

D.2.4 “你什么时候接运？”、“你什么时候火化？”、“带上你的死亡证明”、“你的火化已经定好了”等。