ICS 03.080
CCS A 12

DB23

黑 龙 江 省 地 方 标 准

DB 23/T XXXX—XXXX

骨灰安葬服务规范

点击此处添加标准名称的英文译名

（征求意见稿）

联系单位：黑龙江省民政职业技术学校，联系人：蔡畅，联系地址：哈尔滨市松北区南京路 435 号，电子邮箱：153540866@qq.com

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。

XXXX－XX－XX 发布　　XXXX－XX－XX 实施

黑龙江省市场监督管理局　　发 布

目　　次

前言 II
1　范围 1
2　规范性引用文件 1
3　术语和定义 1
4　基本要求 1
4.1　服务人员要求 1
4.2　服务场所要求 2
5　服务流程要求 2
5.1　确定服务协议 2
5.2　安葬服务准备 2
5.3　安葬服务接待 2
5.4　安葬仪式 3
5.5　落葬服务 3
5.6　封穴服务 3
5.7　后续服务 3
6　新方式推广 3
6.1　节地生态安葬服务 3
6.2　多人共用骨灰安葬设施 4
6.3　生命文化传承载体 4
7　档案管理 4
7.1　档案归档 4
7.2　档案安全 4
8　服务质量评价与改进 4
8.1　客户满意度与服务评价 4
8.2　投诉与争议处理 4
参考文献 5

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部分可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由黑龙江省民政厅提出并归口。

本文件起草单位：黑龙江省民政厅、黑龙江省民政职业技术学校、哈尔滨市殡葬服务管理中心皇山公墓、牡丹江市第一殡仪馆。

本文件主要起草人：蔡畅、高天乐、马荣、樊晓红、肖成龙、汪萍、李泰然、孙宇迪、王佳书、崔东艳、张帆、关禹。

骨灰安葬服务规范

1 范围

本文件规定了骨灰安葬的基本要求、服务原则、服务流程、服务方法和质量控制。

本文件适用于黑龙江省具有骨灰安葬服务的公墓。

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 24441-2009 殡葬服务从业人员资质条件

GB/T 23287-2009 殡葬术语

MZ/T 017-2011 殡葬服务术语

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

殡葬服务机构

为殡葬活动提供服务的办事机构。

3.2

丧事承办人

办理逝者丧事的人。

3.3

入葬服务

提供将遗体或骨灰进行埋葬的活动。

3.4

节地生态安葬服务

以节约资源、保护环境为价值导向，采用树葬、海葬、深埋、格位存放等不占或少占土地、少占资源、少使用不可降解材料的方式安葬骨灰或遗体。

4 基本要求

4.1 服务人员要求

4.1.1 应符合 GB/T24441-2009 的要求，诚实守信，充分尊重客户的各种权益。

4.1.2 应定期接受相关培训，熟悉殡葬政策法规和当地殡葬相关风俗礼仪知识。

4.1.3 熟练掌握骨灰安葬服务操作规范及流程。

4.2 服务场所要求

4.2.1 应设置与业务规模相适应的接待场所，应有名称外观标识。

4.2.2 应在接待场所醒目位置公示以下内容：

a) 民政部门颁发的公墓许可证；
b) 墓园指南；
c) 服务项目价格表；
d) 服务流程及规范；
e) 行政主管部门的监督电话。

4.2.3 宜在接待场所配备以下设施和物品

a) 服务项目介绍册；
b) 休息座椅；
c) 饮水机；
d) 垃圾桶；
e) 服务人员名片；
f) 岗位铭牌；
g) 意见箱；
h) 记录纸、笔；
i) 雨具；
j) 便民医药箱；
k) 口罩；
l) 老花镜；
m) 轮椅。

5 服务流程要求

5.1 确定服务协议

5.1.1 应与丧事承办人签订书面服务协议。

5.1.2 应根据丧事承办人要求商定安葬服务时间。

5.2 安葬服务准备

5.2.1 应在商定的安葬服务时间前 3 天核对墓位/格位样式、文字内容与形式的准确性。

5.2.2 应提前检查安葬设备用具，确保能够正常使用。应提前清洁墓位/格位，确保墓位/格位完好，并对周边环境进行清理。

5.2.3 采用骨灰撒散安葬时，应在丧事承办人到达前在撒散位置挖出适当土壤，根据需要备好可降解骨灰盛器。

5.2.4 应针对突发事件、特殊天气或重要安葬活动等情况制定应急预案。

5.3 安葬服务接待

5.3.1　应仔细查验业务单据，核实丧事承办人身份，查验火化证明、死亡证明，确保无差错。非丧事承办人本人办理安葬业务，应当查验丧事承办人身份证件、授权委托书和代理人的身份证件。

5.3.2　应建立服务确认制度，并请丧事承办人对所选择的安葬服务进行确认。填写相关单据时，应内容详实、字迹清晰。

5.3.3　如遇不可抗力等因素不能如期安葬，应与丧事承办人协商变更时间。

5.3.4　引导丧事承办人前往墓位/格位所在位置，提示丧事承办人应注意的事项。

5.4　安葬仪式

5.4.1　尊重逝者的民族习俗与宗教信仰，安葬仪式宜体现健康、文明的殡葬理念，严格遵守殡葬相关政策。

5.4.2　若丧事承办人有安葬仪式服务需求时，应提前与其确定仪式流程。

5.4.3　安葬仪式流程设计应依法依规，不得影响其他丧户和公共秩序。

5.4.4　按照与丧事承办人事先确认的安葬仪式、服务内容和流程进行，应有司仪主持。

5.4.5　宜配有专用的设施、设备，如仪式场地、祭台、音响设备等。

5.5　落葬服务

5.5.1　落葬服务开始前，应再次核对、确认墓位/格位使用人姓名和安葬位置。

5.5.2　应在确认墓位/格位清洁、完好的情况下实施落葬。

5.5.3　应轻拿轻放骨灰盛器，保持平稳，确保安全无损坏。

5.5.4　应按照服务规范及丧事承办人要求安放骨灰盛器和随葬品。

5.5.5　应提示丧事承办人不要把易燃、易爆、易腐蚀及价格昂贵的物品作为随葬品。

5.6　封穴服务

5.6.1　封穴前应提示丧事承办人查看已落葬的骨灰盛器和随葬品，得到丧事承办人认可后，才可以封闭墓穴或格位。

5.6.2　封穴操作应当做到熟练、认真，保证封口严密、整洁。

5.7　后续服务

5.7.1　应根据服务规范或约定做好后续服务工作。

5.7.2　应定期巡查墓区，确保墓区环境整洁、设施完好，发现墓位/格位及周边环境松动、下陷、污损等现象应及时处理。

6　新方式推广

6.1　节地生态安葬服务

逐步推广骨灰节地生态安葬服务，包括骨灰立体安葬、花葬、树葬、草坪葬、海葬等。

6.2 多人共用骨灰安葬设施

鼓励多人共用一处骨灰安葬设施，倡导具有一定共性人群合葬，建立以该人群核心精神为主题的纪念设施。

6.3 生命文化传承载体

提倡将部分或全部骨灰进行深加工，制作成具有纪念意义的生命文化传承物质，实现骨灰的减量化和文化传承纪念。

7 档案管理

7.1 档案归档

7.1.1 应详尽核实逝者、丧事承办人、代理人相关信息

a) 逝者死亡及火化的合法证明文件；
b) 丧事承办人与逝者的关系是否具有办理安葬程序的权力；
c) 代理人的基本信息及是否具有委托代理文书。

7.1.2 安葬服务结束后，应将收集到的有关文件和凭证整理后形成档案，并及时归缴到档案管理部门。

7.2 档案安全

非经逝者家属同意，不得公开或泄露相关信息。强化电子档案管理，并及时备份以防止丢失。

8 服务质量评价与改进

8.1 客户满意度与服务评价

8.1.1 应建立以客户满意度和投诉率为核心的服务质量评价体系。

8.1.2 客户满意度的收集方法主要包括：

a) 向客户发放与收回满意度问卷调查表；
b) 通过电话回访、上门访问、网络调查等形式直接与客户沟通；
c) 收集各类媒体的报道、政府部门，消费者权益保护组织等反映的情况。

8.2 投诉与争议处理

8.2.1 应建立畅通的渠道，收集与服务质量相关的投诉和改进建议。

8.2.2 应对收到的投诉和建议给予及时回应和反馈。

8.2.3 应根据意见和建议，采取有效的纠正或预防行动，持续改进服务质量。

参 考 文 献

[1]MZ/T 036-2012公墓安葬服务
[2]DB37/T 4216-2020文明殡葬工作指南
[3]《公墓管理员国家职业技能培训评价教材》