

祭扫服务规范

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：孙宇迪，联系地址：哈尔滨市松北区南京路 435 号，
电子邮箱：892530107@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

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、牡丹江市第一殡仪馆、哈尔滨市殡葬服务管理中心皇山公墓。

本文件主要起草人：孙宇迪、马荣、肖成龙、汪萍、高天乐、樊晓红、李泰然、白雪、刘懿萱、李喜文、张帆、关禹、马近卿。

祭扫服务规范

1 范围

本文件规定了祭扫服务的术语和定义、祭扫服务要求、祭扫服务原则、祭扫服务流程、祭扫服务管理、祭扫服务质量控制要求。

本文件适用于黑龙江省地域范围内公墓、陵园、殡仪馆的祭扫服务和管理，也适用于提供祭扫服务的其他机构。

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 10001.1 公共信息图形符号 通用符号
- GB 13801 火葬场大气污染物排放标准
- GB/T 20501.6 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第6部分：导向标志
- JGJ/T 397 公墓和骨灰寄存建筑设计规范
- MZ/T 037 公墓维护服务
- MZ/T 144 殡葬服务机构安全管理指南
- MZ/T 173 网络祭祀服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

祭扫服务机构

提供祭扫服务的公墓、陵园、殡仪馆或提供祭扫服务的其他机构。

3.2

祭扫服务对象

接受祭扫服务机构所提供的专项祭扫服务的一方。

3.3

祭扫服务工作人员

祭扫服务机构中为祭扫服务对象提供祭扫服务的一方。

3.4

祭扫服务

祭扫服务机构依据祭扫服务对象具体需求所提供的线下或线上的祭扫、生命纪念活动等服务，可分为一般祭扫、高峰祭扫、代客祭扫、公祭、共祭、网络祭祀、生命纪念活动。

3.5

一般祭扫

以逝者家属为主要对象所开展的祭扫。祭扫可由家属自行进行祭扫，或是祭扫服务机构提供祭扫服务工作人员主持祭扫。

3.6

高峰祭扫

清明节等祭扫日呈现出人流、车流、物品流高峰值的祭扫活动。

3.7

代客祭扫

祭扫服务机构根据祭扫服务对象委托所提供的个性化祭扫服务。

3.8

公祭仪式

对烈士、社会知名人士等表示致敬、缅怀、哀悼所举行的祭奠活动。

3.9

共祭仪式

祭扫服务机构为祭扫服务对象提供的集体祭祀服务。

3.10

网络祭祀

以电子设备为载体在互联网上进行的祭祀活动。

[来源：MZ/T 173-2021]

3.11

生命纪念活动

祭扫服务机构根据逝者背景经历、祭扫服务对象具体需求所提供的个性化追思活动。

4 祭扫服务要求

4.1 总体要求

倡导祭扫文明新风，可采用鲜花祭扫、代客祭扫、网上祭扫等方式，文明缅怀，不宜焚香烧纸、点燃蜡烛，应积极营造文明、环保、温馨的祭扫环境。

4.2 机构要求

4.2.1 祭扫服务机构应设置专门岗位，负责祭扫期间的仪式主持、物料筹备、设备设施维护、安全保卫等相关工作。

4.2.2 祭扫服务机构可利用本机构的微信公众号、视频号、官方网站或其他平台宣传、推送祭扫服务信息和惠民政策。

4.2.3 祭扫服务机构应为祭扫服务对象提供人性化服务，对年老体弱、残疾等祭扫者，可相应提供轮椅等辅助工具，视情况安排陪同人员。

4.2.4 祭扫服务机构内应有明显清晰的指示标识和服务标识引导祭扫服务对象完成祭扫，指示标识应符合 GB/T 20501.6，服务标识应符合 GB/T 10001.1。

4.2.5 祭扫服务机构应合理规划，符合 JGJ/T 397 相关要求，应设置应对高峰祭扫人流、车流的区域，体现便利性、人性化以及环保性等特点。

4.2.6 提供祭扫服务的机构应建立完善的管理制度，包括服务流程管理、环境保护管理、应急救援管理、信息档案管理、质量监督管理等。

4.3 服务设施设备要求

4.3.1 祭扫区

4.3.1.1 宜在祭扫区为祭扫服务对象提供免费或酌情收费的祭扫设施、用品和用具，包括但不限于：

- a) 香炉；
- b) 沙土；
- c) 鲜花；
- d) 清洁工具；
- e) 许愿树；
- f) 黄丝带；
- g) 音响设备；
- h) 宣传材料；
- i) 天堂信箱；
- j) 意见箱；
- k) 祭扫联络设备；
- l) 急救用品；
- m) 助老助残设备。

4.3.1.2 应设置专门维护人员定期更换、维护祭扫区设施设备。

4.3.2 网络祭祀平台

4.3.3 祭扫服务机构设立的网络祭祀平台应符合以下要求：

- a) 平台应具备合法运营资格和资质以及独立的域名、网站、客服电话或微信公众号、小程序、APP等；
- b) 平台应科学规划部门和岗位，建立科学、合理的服务流程和质量管理体系；
- c) 平台应具备运行检测、故障报警等功能，符合MZ/T 173相关要求，不间断提供网络祭祀服务，祭扫服务对象可通过电话、视频等方式接受服务指导；
- d) 平台应具备数据备份功能，数据存储硬件设施应与网络祭祀服务数据量相匹配；
- e) 平台应设置专门维护人员定期维护。

4.4 服务人员要求

4.4.1 具备高度责任心，服务严谨细致、周到有温度。

4.4.2 统一着装，仪态端庄，仪表整洁，举止得体，服务礼仪标准、到位。

4.4.3 熟悉祭扫服务机构环境，应快速、准确引导祭扫服务对象进行祭扫。

4.4.4 熟练掌握祭扫的各项规定、流程、注意事项以及相应的急救、卫生防护、应急管理、消防知识。

4.4.5 具备沟通协调、组织执行、策划主持、应急处置等能力。

4.4.6 熟练使用祭扫服务机构所有设施设备，可进行简单维护。

4.4.7 经过专业培训，掌握网络祭祀使用方法以及摄影摄像知识和技巧。

5 祭扫服务原则

5.1 尊重原则

尊重每一位祭扫服务对象，提供暖心周到、人性化的祭扫服务。

5.2 文明原则

提倡移风易俗，摒弃焚烧冥币、点燃香烛的陋习，引导祭扫服务对象采用敬献鲜花、悬挂心愿卡或黄丝带等文明方式进行祭扫。

5.3 安全原则

- 5.3.1 制定应急服务措施，确保祭扫服务安全有序开展。
- 5.3.2 定期进行设备检查、维护，及时发现问题并解决。
- 5.3.3 提供网络祭祀服务还应保证运营维护以及信息安全，注重保护祭扫服务对象隐私。

5.4 环保原则

应提供可降解、不污染环境的祭扫物品开展祭扫服务，开展绿色环保祭扫。

5.5 节约原则

应秉持节约原则开展祭扫服务，促进经济的可持续性发展。

6 祭扫服务流程

6.1 一般祭扫服务流程

祭扫服务对象自行开展的一般祭扫应按照祭扫服务机构相关规定进行文明祭扫。祭扫服务机构所提供的祭扫服务可按照以下流程开展。

6.1.1 前期准备

6.1.1.1 沟通确认

祭扫服务机构应提前与祭扫服务对象进行沟通。沟通确认内容包括但不限于：

- a) 祭扫时间；
- b) 祭扫流程、方案、主题；
- c) 参加祭扫人员（含祭扫服务工作人员）；
- d) 祭扫用品（符合文明祭扫要求）。

6.1.1.2 祭扫准备

祭扫准备包括但不限于：

- a) 祭扫清洁工具：扫帚、撮子、毛巾、水等；
- b) 祭扫服务设备：按祭扫服务对象实际需求准备线上祭扫服务设备，包括音响、摄影摄像或网络祭祀器材（提前调试）；
- c) 祭扫服务环境：根据制定的祭扫方案，按照祭扫服务对象需求布置好祭扫环境；
- d) 祭扫服务物品：按照祭扫服务对象需要，准备好祭扫服务所需物品。

6.1.1.3 引导服务

引导服务内容包括但不限于：

- a) 开展骨灰祭扫应引导祭扫服务对象领取逝者骨灰盒；
- b) 引导祭扫服务对象到达指定位置，按照祭扫服务对象实际需求完成线上祭扫服务对象的设备连接；
- c) 应明确祭扫服务工作人员职责，确认祭扫服务工作人员全部到位。

6.1.2 实施服务

一般祭扫服务流程包括但不限于：

- a) 组织祭扫服务对象就位；
- b) 宣布祭扫仪式开始；
- c) 墓地祭扫应清洁墓位周边环境，擦拭墓体、墓碑（骨灰祭扫应清洁祭奠桌，擦拭骨灰盒）；
- d) 指导或协助祭扫服务对象摆放祭扫用品；
- e) 组织默哀，可播放背景音乐；
- f) 指导祭扫服务对象行三献礼（初献礼、亚献礼、终献礼）；
- g) 引领祭扫服务对象宣读祭文；
- h) 祭扫服务对象现场或线上追忆逝者；
- i) 组织祭扫服务对象敬献鲜花并行三鞠躬；
- j) 宣布仪式结束。

6.1.3 后续服务

后续服务包括但不限于：

- a) 引导祭扫服务对象自由悼念；
- b) 祭扫工作人员整理祭扫现场环境，归档保存相关祭扫材料；
- c) 登记并维修维护祭扫服务对象提出的维护管理需求，维护管理应符合 MZ/T 037 相关要求。

6.2 高峰祭扫服务流程

6.2.1 前期准备

高峰祭扫前期准备包括但不限于：

- a) 科学研判祭扫服务机构最高承载人流量，制定相应准入规则；
- b) 制定接待方案和突发事件处置预案，是否错峰、分流；
- c) 与相关部门提前做好沟通协调，互相配合完成高峰祭扫；
- d) 准备充足的祭扫用品、用具，保持祭扫场所整洁；
- e) 做好祭扫高峰安全保卫、交通疏导、卫生防疫、设施维护等工作；
- f) 祭扫服务机构应明确高峰祭扫工作人员岗位职责和任务分工。

6.2.2 实施服务

高峰祭扫服务具体实施包括但不限于：

- a) 监测车流、人流并进行高峰疏导；
- b) 引导祭扫服务对象安全完成祭扫；
- c) 及时发现并制止不文明祭扫行为；
- d) 及时补充祭扫用品、用具；
- e) 登记祭扫服务对象提出的墓体、墓碑、骨灰格位、骨灰盒维修维护信息。

6.2.3 后续服务

后续服务包括但不限于：

- a) 及时清理祭扫现场卫生；
- b) 撰写祭扫报告，归档保存高峰祭扫服务档案；
- c) 对登记的墓体、墓碑、骨灰格位、骨灰盒进行维修维护，并将维修维护结果反馈家属。

6.3 代客祭扫服务流程

6.3.1 前期准备

6.3.1.1 沟通确认

开展代客祭扫服务前，祭扫服务机构应与祭扫服务对象进行沟通确认。服务流程包括但不限于：

- a) 通过现场、电话或网络等形式预约代客祭扫服务；
- b) 祭扫服务机构与祭扫服务对象确认代客祭扫服务项目、时间、地点、物品及服务流程，签订代客祭扫服务合同；
- c) 祭扫服务机构根据代客祭扫服务内容，安排祭扫服务工作人员祭扫任务；
- d) 祭扫服务工作人员与祭扫服务对象再次沟通确认代客祭扫服务事宜，并做好记录；
- e) 祭扫服务工作人员核对并准备好代客祭扫所需物品。

6.3.1.2 祭扫准备

代客祭扫准备包括但不限于：

- a) 祭扫服务工作人员准备好代客祭扫用品；
- b) 祭扫服务工作人员检查摄影摄像设备，确保运行良好，线路畅通，无安全隐患。

6.3.2 实施服务

代客祭扫服务由祭扫服务工作人员完成。服务流程包括但不限于：

- a) 开启摄影摄像，祭扫服务工作人员就位；
- b) 面向墓碑或骨灰盒行鞠躬礼；
- c) 代客祭扫仪式开始，致开场辞；
- d) 清洁墓碑或骨灰盒；
- e) 摆放祭品；
- f) 默哀；
- g) 行三献礼；
- h) 诵读祭文或追思词；
- i) 敬献鲜花，行三鞠躬礼；
- j) 仪式结束。

6.3.3 后续服务

后续服务包括但不限于：

- a) 整理代客祭扫服务场地环境卫生；
- b) 归档保存代客祭扫服务材料；
- c) 经过审核后，在保护其他逝者隐私的基础上，将代客祭扫影像资料交给祭扫服务对象。

6.4 公祭仪式服务流程

6.4.1 前期准备

开展公祭仪式的前期准备包括但不限于：

- a) 与提出举行公祭仪式的机关单位、社团组织确定公祭仪式时间、地点、参加人员、仪式流程、走位、注意事项；

- b) 策划公祭仪式服务方案，做好消防、安全、交通、防疫等环节应急预案，科学规划人流、车流，确保无疏漏；
- c) 最终确认公祭仪式执行方案，通知相关参与人员，明确分工和岗位职责；
- d) 准备好公祭仪式所需祭品。

6.4.2 实施服务

公祭仪式由祭扫服务机构组织，祭扫服务工作人员实施服务。服务流程包括但不限于：

- a) 引导参加公祭仪式的来宾就位；
- b) 宣布公祭仪式开始；
- c) 奏唱中华人民共和国国歌；
- d) 默哀；
- e) 诵读祭文；
- f) 少先队员献唱；
- g) 敬献大型花圈或花篮，参加公祭仪式来宾代表整理缎带；
- h) 组织参加公祭仪式来宾行三鞠躬礼；
- i) 参加公祭仪式来宾敬献鲜花，自由悼念；
- j) 宣布公祭仪式结束。

6.4.3 后续服务

后续服务包括但不限于：

- a) 做好公祭仪式现场卫生清洁；
- b) 将公祭仪式相关资料归档保存，视频资料使用不同备份工具进行备份。

6.5 共祭仪式服务流程

6.5.1 前期准备

开展共祭仪式前期准备包括但不限于：

- a) 通过微信公众号、网站等平台发布举行共祭仪式的相关信息；
- b) 做好参与共祭仪式的祭扫服务对象信息登记；
- c) 派发共祭仪式任务工作单，明确祭扫服务工作人员岗位分工，包括负责仪式执行、安全保卫、交通疏导、应急救护等岗位；
- d) 通知祭扫服务对象共祭仪式时间、地点、流程；
- e) 准备共祭仪式物品；
- f) 制定应急预案，科学规划人流、车流。

6.5.2 实施服务

共祭仪式服务流程包括但不限于：

- a) 引导祭扫服务对象就位；
- b) 宣布共祭仪式开始，致开场辞；
- c) 摆放祭品；
- d) 默哀；
- e) 行三献礼；
- f) 诵读祭文或追思词；

- g) 敬献鲜花，行三鞠躬礼；
- h) 仪式结束。

6.5.3 后续服务

后续服务包括但不限于：

- a) 祭扫服务对象可进行自由悼念，或到祭扫服务机构指定地点进行文明悼念；
- b) 整理共祭仪式场地清洁卫生；
- c) 归档保存共祭仪式资料。

6.6 网络祭祀服务流程

6.6.1 前期准备

应按照MZ/T 173的要求做好网络祭祀服务平台搭建、运维、信息安全管理准备。

6.6.2 实施服务

网络祭祀服务的流程包括但不限于：

- a) 通过相关网络平台接待祭扫服务对象咨询，并及时解答、回复关于服务项目、费用等问题，并做好登记；
- b) 对有个性化网络祭祀需求的祭扫服务对象应制定具体方案，设计、搭建网络祭祀厅或网上纪念馆，经双方同意签订服务协议或合同，完成缴费；
- c) 引导祭扫服务对象进入网络祭祀厅或生命纪念馆开展网络祭祀。

6.6.3 后续服务

妥善保存祭扫服务对象的网络祭祀数据资料，并做好平台维护。

6.7 生命纪念活动

6.7.1 前期准备

开展生命纪念活动前期准备包括但不限于：

- a) 与祭扫服务对象沟通确认具体需求；
- b) 策划生命纪念活动方案，包括活动时间、地点、主题、所需物品、人员安排、流程、预算、应急预案；
- c) 与祭扫服务对象确认策划方案，签订同意协议或合同，完成缴费；
- d) 准备生命纪念活动所需物品；
- e) 布设生命纪念活动场地。

6.7.2 实施服务

生命纪念活动实施流程包括但不限于：

- a) 引导祭扫服务对象就位；
- b) 宣布生命纪念活动开始，致开场辞；
- c) 引导祭扫服务对象追忆逝者，实施生命纪念环节；
- d) 引导祭扫服务对象敬献鲜花，行三鞠躬礼；
- e) 生命纪念活动结束。

6.7.3 后续服务

后续服务包括但不限于：

- a) 祭扫服务对象可到生命纪念活动指定地点进行自由悼念；
- b) 整理生命纪念活动场地清洁卫生；
- c) 归档保存生命纪念活动资料，在保护隐私的前提下刻录活动光盘提供给祭扫服务对象。

7 祭扫服务管理

7.1 制度管理

祭扫服务机构应建立健全服务和管理制度。包括但不限于：

- a) 祭扫服务指南；
- b) 祭扫服务礼仪；
- c) 安全管理制度（应符合 MZ/T 144 要求）；
- d) 信息公开管理制度；
- e) 财务管理制度；
- f) 人力管理制度；
- g) 档案管理制度；
- h) 网络平台管理制度；
- i) 党建管理制度。

7.2 环境管理

祭扫服务机构应注重环境管理。包括但不限于：

- a) 做好垃圾分类，区分不同类型垃圾；
- b) 应按照 GB 13801 要求，做好大气污染排放监测；
- c) 做好园林、景观规划，强化碳汇供给。

7.3 档案管理

7.3.1 应按照民政部、国家档案局的相关要求进行档案管理。

7.3.2 祭扫服务机构应建立专门部门保管祭扫服务过程中的纸质档案、电子档案。

8 祭扫服务质量控制

8.1 服务质量管理

8.1.1 应优化完善祭扫服务各项保障制度、应急预案，做好突发事件处置。

8.1.2 应公示祭扫服务收费标准、流程，保证按规程操作，公开透明。

8.1.3 应绝对保证服务对象个人、家庭隐私，未经当事人同意，不得公开或泄露其相关信息。代客祭扫、网络祭祀应经严格审核方可将录制内容发放给祭扫服务对象。

8.1.4 应定期对祭扫服务机构工作人员进行提升培训，强化服务质量。

8.2 服务评价与改进

8.2.1 应建立满意度综合评价系统，通过祭扫服务满意度打分（祭扫服务对象满意度调查表见附录 A）、

意见箱、投诉、网络舆情定期评估祭扫服务水平。

8.2.2 公开投诉途径，设置意见箱回收祭扫服务对象反馈意见，并定期进行统计分析，改进服务质量。

附录 A
(资料性)
祭扫服务对象满意度调查表

A.1 祭扫服务对象满意度调查表

祭扫服务对象满意度调查表见表A.1。

表 A.1 祭扫服务对象满意度调查表

<p>一、您接受的祭扫服务类型是什么？（用“√”表示）</p> <p>1. 一般祭扫……………□</p> <p>2. 高峰祭扫……………□</p> <p>3. 代客祭扫……………□</p> <p>4. 公祭仪式……………□</p> <p>5. 共祭仪式……………□</p> <p>6. 网络祭祀……………□</p> <p>7. 生命纪念活动……………□</p> <p>二、请您对整体服务作出评价。（用1—10分表示）</p> <p>8. 整体服务：_____分</p> <p>三、请您对下列内容作出评价。（用1—10分表示）</p> <p>9. 祭扫环境：_____分</p> <p>10. 服务人员水平：_____分</p> <p>11. 服务质量：_____分</p> <p>四、对祭扫服务设施设备的意见或建议。</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>五、对祭扫服务的意见或建议。</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>六、其他意见</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
--

参 考 文 献

- [1] GB/T 23287-2009 殡葬术语
 - [2] MZ/T 017 殡葬服务术语
 - [3] MZ/T 038 公墓祭扫服务
 - [3] MZ/T 048 殡葬服务满意度评价
 - [4] 民政部 国家档案局 殡葬服务单位业务档案管理办法. 民发〔2010〕164号. 2010年12月3日
-