

安葬礼仪服务规范

Specification for burial etiquette service

（报批稿）

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

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 总体要求 1

5 服务人员 1

6 设施设备 2

7 服务流程 2

8 服务内容 2

9 服务评价与改进 3

附录 A（资料性） 安葬礼仪服务通知单..... 5

附录 B（资料性） 安葬礼仪服务回访单..... 6

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。

本文件由江苏省民政厅提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：淮安市永思园公墓管理处、江苏省质量和标准化研究院。

本文件主要起草人：程培坤、陈银龙、徐昊玥、魏红军、庄倩、曹思齐、刘青、王皓、赵宇、张秀晨。

安葬礼仪服务规范

1 范围

本文件规定了安葬礼仪服务的总体要求、服务人员、设施设备、服务流程、服务内容、服务评价与改进的内容。

本文件适用于殡葬服务机构开展的安葬礼仪服务。

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 殡葬服务从业人员资质条件

MZ/T 048 殡葬服务满意度评级

MZ/T 102 安葬随葬品使用要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

墓位 graves place

墓所占的位置与空间。

[来源：GB/T 23287—2023，3.10]

3.2

墓穴 grave

安葬遗体或骨灰的坑穴。

[来源：GB/T 23287—2023，3.9]

3.3

随葬品 burial objects

随骨灰或遗体一起安葬的物品统称。

[来源：MZ/T 102—2017，3.3]

4 总体要求

4.1 应符合绿色环保、文明祭祀的理念。

4.2 遵守殡葬职业守则，敬畏生命、慎终追远、善事逝者、慰藉生者。

4.3 针对突发事件、特殊天气等情况制定服务应急预案。

4.4 制定安葬安全保障方案。

5 服务人员

5.1 策划师

- 5.1.1 熟悉当地安葬风俗。
- 5.1.2 掌握所在岗位操作规范及流程，并满足 GB/T 24441 的要求。
- 5.1.3 了解墓位的分布。

5.2 礼仪师

- 5.2.1 具有在殡葬领域不少于 1 年的工作经验。
- 5.2.2 掌握国家、行业 and 地方的殡葬法规与技术标准。
- 5.2.3 具备良好的口头语言表达能力。

5.3 落葬师

- 5.3.1 掌握安葬工作流程及操作要求。
- 5.3.2 掌握安葬设施设备的操作方法。

6 设施设备

- 6.1 设置安葬服务接待室，可与业务大厅共用，并公示安葬礼仪服务流程和服务项目。
- 6.2 配备安葬设备、工具和用品，包括但不限于：遮阳伞（棚）、墓穴封闭工具、音响设备、随葬品，其中随葬品的使用应符合 MZ/T 102 的要求。

7 服务流程

安葬礼仪服务应按照图1的流程顺序执行。

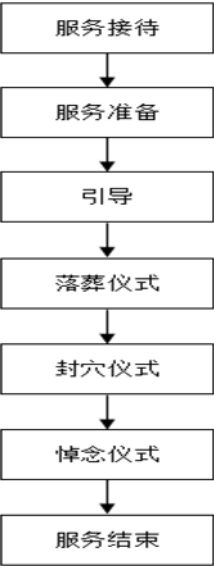


图1 安葬礼仪服务流程图

8 服务内容

8.1 服务策划

- 8.1.1 策划师与逝者家属沟通确认服务需求、服务流程、服务对象数量和身份信息等信息，制定服务方案。
- 8.1.2 策划师与逝者家属签订安葬礼仪服务合同。合同内容应包括服务费用、服务时间、服务内容、服务要求等。
- 8.1.3 策划师与逝者家属确认服务信息，并填写《安葬礼仪服务通知单》，见附录 A。
- 8.1.4 策划师应提醒逝者家属仪式当天的着装注意事项。

8.2 服务准备

- 8.2.1 墓碑和墓穴应整洁、无灰尘、污渍。墓道整洁，无枯枝、落叶，路面平整，无碎石、浮土。
- 8.2.2 为墓碑盖上布幔，并放置安葬设备、用具和用品，包括但不限于：鲜花、礼仪桌、遮阳（雨）棚等。
- 8.2.3 调试音响设备。仪式所用音乐应庄严肃穆、舒缓平静。
- 8.2.4 礼仪师和落葬师在提供服务时应着工作服。

8.3 引导就位

- 8.3.1 礼仪师引导家属迎接骨灰盒，前往墓位，并与家属再次确认墓位信息。
- 8.3.2 到达墓位后，将骨灰盒放置在礼仪桌上，并指导家属站位。

8.4 落葬仪式

礼仪师应按以下步骤举行落葬仪式：

- a) 宣布仪式正式开始；
- b) 引导家属进行暖穴礼、净穴礼等；
- c) 放置逝者骨灰盒；
- d) 指导家属安放骨灰防护用品、随葬品等，并提醒家属不宜放置贵重物品；
- e) 引导家属上前省视。

8.5 封穴仪式

落葬师将墓穴盖上盖板，对墓穴进行封穴，并用水泥或玻璃胶进行密封。

8.6 悼念仪式

礼仪师应按照以下步骤进行悼念仪式：

- a) 指导家属揭开墓碑布幔、擦拭墓碑；
- b) 指导家属摆放鲜花、祭品等；
- c) 宣读祭文，声音应低沉、平缓有力；
- d) 引导家属行礼；
- e) 宣布仪式礼成。

8.7 服务结束

服务结束后，策划师应与逝者家属确认服务完成，填写《安葬礼仪服务回访单》（见附录B），并提供服务满意度调查问卷。

9 服务评价与改进

- 9.1 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，并满足 MZ/T 048 的要求。
- 9.2 应针对客户满意度调查结果，制定改进措施，持续提高服务质量和水平。

附 录 A
(资料性)
安葬礼仪服务通知单

图A. 1给出了《安葬礼仪服务通知单》的内容。

编 号：		发票号：			
落葬时间	年 月 日				
落葬位置	墓 排 号				
逝者姓名		性 别		年 龄	
安葬服务流程					
随葬用品	铺金盖银一套；福音土一袋；铜钱五枚。				
★注意事项：园区内安葬时禁止在墓穴内放置易燃易爆等危险物品。					
客户签名		联系电话			
		备用联系电话			
服务科室					

图A. 1 安葬礼仪服务通知单

附 录 B
(资料性)
安葬礼仪服务回访单

图B. 1给出了《安葬礼仪服务回访单》的内容。

编 号：		发 票 号：			
落葬时间	年 月 日				
落葬位置	墓 排 号				
逝者姓名		性 别		年 龄	
安葬服务内容确认	1、墓穴位置信息是否确认		是 ☐		否 ☐
	2、流程是否标准		是 ☐		否 ☐
	3、随葬用品配发是否齐全		是 ☐		否 ☐
	4、服务是否规范		是 ☐		否 ☐
客户意见					
客户签名		联系电话			
		备用联系电话			
服务科室					

图B. 1 安葬礼仪服务回访单

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/918070031117007017>