DB 46

海南省地方标准

DB46/T 563.3—2021

绿色殡葬 第3部分：祭扫服务规范

Green funeral—
Part 3: Tomb-sweeping service specification

2021 - 11 - 19 发布

2021 - 12 - 15 实施

海南省市场监督管理局 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	2
5 祭扫服务流程	3
6 服务质量要求	5
7 祭扫服务评价与改进	6
附录 A（资料性） 重大和高峰期祭扫突发事件处置预案	7
附录 B（资料性） 代理祭扫服务协议书	8
附录 C（资料性） 祭扫人员满意度调查表	9

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。

本文件是DB46/T 563—2021《绿色殡葬》的第3部分。

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。

本文件由海南省民政厅提出。

本文件由海南省民政厅归口。

本文件起草单位：海南省民政厅、民政部一零一研究所。

本文件主要起草人：王永阔、张赫、李玉光、刘锋、林道杰、邱天华、时权。

引 言

为推进绿色殡葬发展，深化殡葬改革，规范殡葬活动，提高殡葬服务质量，进一步贯彻落实民政部等九部门《关于推行节地生态安葬的指导意见》（民发〔2016〕21号）、民政部等十六部门《关于进一步推动殡葬改革促进殡葬事业发展的指导意见》（民发〔2018〕5号）以及《海南省推行绿色殡葬五年行动计划（2019-2023）》（琼办发〔2019〕61号），结合海南省实际情况，特制定本文件。

绿色殡葬是深入贯彻习近平生态文明思想，践行新发展理念，以新时代全面绿色转型为引领，在殡仪、安葬和祭扫等殡葬过程中，减少产生对人类健康和环境有害的物质，以节约资源、保护环境、文明低碳、人与自然和谐共生为导向的殡葬行为。

《绿色殡葬》标准主要包括三个部分：

- 第 1 部分对殡仪服务人员及设备设施、殡仪服务流程和服务规范、殡仪服务制度管理、殡仪服务质量监督与管理等做出了规定。
- 第 2 部分对节地生态安葬基本要求、安葬分类、葬式葬法的规格和要求，以及安葬服务流程和质量要求、安葬服务评价等做出了规定。
- 第 3 部分对祭扫服务机构、设施设备、服务人员、服务流程、服务质量、服务评价与改进等做出了规定。

本文件是殡葬管理部门监督指导绿色殡葬祭扫服务活动的重要依据，也是家属选择绿色殡葬祭扫服务的重要参考。严格落实本规范，优化服务流程，拓展服务项目，强化人文关怀，对推广文明低碳祭扫具有重要的意义。

绿色殡葬 第3部分：祭扫服务规范

1 范围

本文件规定了祭扫服务机构、设施设备、服务人员、服务流程、服务质量、服务评价与改进等要求。本文件适用于提供祭扫服务的公墓。骨灰堂、社区公祭场所可参照执行。

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 17242 投诉处理指南

GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 23287 殡葬术语

GB/T 31506 信息安全技术 政府门户网站系统安全技术指南

MZ/T 038 公墓祭扫服务

3 术语和定义

GB/T 23287和MZ/T 038界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

祭扫服务 sacrifice service

对逝者进行追思、祭扫和对安葬逝者遗体、骨灰、遗骸等场所的设施环境进行整饰的服务。祭扫服务按祭扫形式不同，可分为一般祭扫、重大和高峰期祭扫、代理祭扫和网络祭扫等。

3.2

一般祭扫 routine sacrifice service

以逝者家庭成员为主而举办的祭扫，包括：家属自行祭扫和需要工作人员主持的祭扫。

3.3

代理祭扫 valet sacrifice

根据逝者家属委托，殡葬服务机构派工作人员现场祭扫，并拍照、录像的服务。

3.4

网络祭扫平台 network tomb-sweeping platform

在互联网上进行献花、点烛、寄语、留言等绿色祭扫活动的平台。

3.5

重大祭扫活动 major tomb-sweeping activity

清明节、重阳节集中祭扫和对烈士、社会知名人士等集中祭扫期间，人流、车流、物品流较集中的祭扫活动。

4 基本要求

4.1 总体要求

应采用鲜花祭扫、植树缅怀、朗诵祭扫、时空信箱、时空对话、主题追思、网上祭扫、制作骨灰晶石等方式开展低碳祭扫、文明追思，注重增加人文服务内涵，不宜焚香烧纸、燃放鞭炮。

4.2 服务机构基本要求

4.2.1 殡葬管理部门应根据祭扫服务需要设置岗位，岗位应包括祭扫管理、主持、维护、安保等岗位。

4.2.2 可通过公告倡议、发放宣传材料、推送公益短信等形式，及时告知疫情防控要求、祭扫服务渠道和便民惠民举措。

4.2.3 对年老体弱、残疾、烈士家属等祭扫者，应视情况安排人员陪同。

4.2.4 公墓、祭扫管理部门应健全祭扫流程、服务及安全应急等规章制度。

4.2.5 应建立健全档案管理规章制度，配备档案保管保护必须的设施设备。

注：档案含代理祭扫时的图片音视频资料。

4.3 服务设施设备要求

4.3.1 祭扫场所

4.3.1.1 在规划建设公墓时应确保充足的祭扫空间，合理规划残障设施，保证道路畅通、交通便利。

4.3.1.2 在规划中应充分考虑高峰祭扫车流、人流需求。

4.3.1.3 应配有醒目的指示标识系统。

4.3.1.4 应有专人负责祭扫场所的维修维护，保障供水、供电、卫生防疫、消防、通讯等，使祭扫场所设施处于良好状态。

4.3.2 祭扫用品、设备

祭扫用品、设备应包括但不限于：

——花篮、花圈、鲜花、树苗、小白花、黄丝带等；

——音响器材；

——工作人员对讲通讯设备、代理祭扫时的音视频通讯或拍摄录制设备；

——宣传材料；

——存包设备；

——留言簿、意见箱；

——为残疾、年老体弱者提供的必要辅助设备；

——必要的急救用品设备。

4.3.3 网络祭扫平台要求

- 4.3.3.1 网络祭扫平台应符合 GB/T 22239 和 GB/T 31506 的相关规定。
- 4.3.3.2 网络祭扫平台应提供 24 h 正常访问和服务，并实时监控网站情况，保持服务器运转顺畅，故障排除时间不宜超过 2 h。
- 4.3.3.3 网络祭扫平台应兼容主流浏览器，如推荐使用特定版本的浏览器或对运行环境有特殊要求，应在显著位置标明。
- 4.3.3.4 网络祭扫平台数据应定期进行备份，以防丢失。
- 4.3.3.5 网络祭扫平台应设置管理权限，以便进行内容审核和监管。

4.4 祭扫服务人员要求

- 4.4.1 有责任心，品行端正，细致认真，举止大方，热情周到。
- 4.4.2 着装统一，仪表端庄，行为规范，引导准确。
- 4.4.3 经过专业培训，熟练掌握网络祭扫平台使用方法。
- 4.4.4 具备一定的文字功底，能独立编写主持词，普通话熟练，具有一定的组织协调和沟通能力。
- 4.4.5 熟悉绿色文明祭扫有关规定、服务流程及注意事项。
- 4.4.6 熟悉墓园环境，能快速、准确的找到祭扫位置。
- 4.4.7 掌握消防、卫生防疫、应急管理、急救等基本知识和流程。

5 祭扫服务流程

5.1 一般祭扫服务流程

家属自行祭扫应符合绿色文明祭扫相关规定，祭扫完后供奉食品应自行带回。工作人员主持的祭扫可按以下方式进行。

5.1.1 沟通协商

沟通协商应包括但不限于：

- 与家属确认祭扫时间；
- 与家属确认祭扫参加人员；
- 与家属确认祭扫流程；
- 拟定祭扫方案；
- 确认是否需要祭扫班车服务；
- 确认祭品。若家属自带祭品，须要符合绿色文明祭扫要求，明确告知禁止燃放鞭炮、焚香烧纸，供奉食品祭扫完后应自行带回。

5.1.2 祭扫准备

祭扫准备应包括但不限于：

- 准备扫帚、拖布等环境清扫工具；
- 准备擦拭布等墓碑清洁用品；
- 准备音响、音视频通讯设备、录制设备等网络祭扫器材（提前测试）；

——准备祭扫物品。

5.1.3 现场服务

现场服务应包括但不限于：

- 做好家属接待；
- 引导家属到达指定位置；
- 与线上参加祭扫的人员确认连线。

5.1.4 主持祭扫

主持祭扫应包括但不限于：

- 组织参加祭扫人员站位；
- 擦拭墓碑、清洁墓位周边环境；
- 指导（或协助）家属摆放祭品；
- 指导参加祭扫人员敬献鲜花；
- 播放背景音乐；
- 主持默哀 1 min；
- 逝者家属或代表宣读祭文；
- 相关代表进行现场追忆、线上追忆；
- 家属致谢；
- 全体人员三鞠躬。

5.2 代理祭扫服务流程

5.2.1 通过电话、网络祭扫平台、现场等方式预约代理祭扫服务。

注：与家属协商代理服务内容时，应明确视频电话连接时，可能发生信号弱、连接中断或不畅等情况。

5.2.2 家属填写相关内容，确定业务信息。

5.2.3 签订纸质或电子代理祭扫服务协议书（参见附录 B）。

5.2.4 准备和调试祭扫服务用品用具。

5.2.5 根据协议进行拍照、录像或视频电话。

5.2.6 做好资料存档和与家属的后期沟通联系。

5.3 重大和高峰期祭扫服务流程

5.3.1 祭扫前：

注意事项应包括但不限于：

- 确定祭扫场所承载量，科学动态研判是否需采取预约、错峰、限流等措施；
- 制定接待方案和突发事件应急处置预案（参见附录 A）；
- 主动联系有关行政管理部门，视情况请示行政管理部门组织召开相关单位参加的协调会，全力做好配合工作；
- 准备好祭扫用品、用具，保持祭扫场所整洁；
- 做好治安维护、道路交通安全管理、卫生防疫、服务设施设备维护、人身财产安全保障等工作；

——组织召开动员会，明确岗位职责和人员安排。

5.3.2 祭扫中：

注意事项应包括但不限于：

- 做好车流、人流的监测和疏导；
- 做好祭扫人群的引导和服务；
- 及时发现并制止不文明、不低碳的祭扫行为。

5.3.3 祭扫后：

注意事项应包括但不限于：

- 及时清理现场卫生；
- 撰写祭扫报告；
- 建立祭扫服务档案。

5.4 网络祭扫服务流程

5.4.1 宣传和引导网络祭扫。

5.4.2 构建网络祭扫平台，制作网上墓位。

5.4.3 提供服务咨询、预约祭扫、网上祭扫等在线服务。

5.4.4 采用网上献花、点烛、留言等方式祭扫逝者。

5.4.5 可提供家属能上传逝者的图文音像资料的功能。

5.4.6 提供网上祭扫论坛，为家属提供生命、殡葬文化资讯及交流沟通的平台。

6 服务质量要求

6.1 安全要求

6.1.1 严格执行消防安全管理规定，确保消防安全；

6.1.2 按照重大和高峰期祭扫突发事件处置预案要求，做好应急处突工作。

6.2 服务流程

确定绿色殡葬祭扫的服务项目和标准，制定清晰的工作流程和完备的操作规范。

6.3 服务承诺

应在营业场所公示或以其他方式向社会公布其服务承诺，服务承诺应包括：服务时间、服务项目、服务价格以及咨询和投诉途径。

6.4 服务费用

祭扫服务价格的制定应按照《中华人民共和国价格法》的有关规定，遵循合法、公平、诚信的原则，制定各商品和服务的价格并做好公示。

6.5 信息保密

祭扫服务人员与家属沟通时应在适宜的场所进行，确保谈话的私密性；未经当事人同意，不得公开或泄露其相关信息。

6.6 用户投诉

祭扫服务机构应提供投诉的渠道，并通过多种方式告知家属；应按照服务承诺和约定及时处理家属的投诉，并定期对投诉统计分析，以不断提高服务水平，改进服务质量。

7 服务检查评价与改进

7.1 评价体系

建立以家属满意度为核心的服务质量评价体系，定期评估服务水平，投诉处理应符合GB/T 17242中的相关规定。

7.2 家属满意度

家属满意度收集方法主要包括：

- 向家属发放与收集满意度调查表（参见附录C）；
- 设立意见箱；
- 通过现场、电话、短信等形式沟通；
- 被投诉服务环节；
- 收集网络舆情和媒体报道；

7.3 质量监督

各级殡葬管理部门可依据本标准对祭扫服务质量进行检查，受理家属对祭扫服务质量的投诉。

附录 A

(资料性)

重大和高峰期祭扫突发事件处置预案

表A.1给出了重大和高峰期祭扫突发事件处置预案的内容和样式。

表A.1 重大和高峰期祭扫突发事件处置预案

重大和高峰期祭扫突发事件处置预案	
<p>消防——负责人：</p> <p>按照《中华人民共和国消防法》、《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》（公安部令第 61 号）和公安部办公厅《关于调整火灾等级标准的通知》（公消〔2007〕234 号）中的要求，做好火灾预防、消防组织等工作，加强自防自救日常演练，增强消防应急处置能力，警钟长鸣，确保万无一失。做好特别重大火灾、重大火灾、较大火灾和一般火灾四个等级的及时上报工作。有条件的殡仪场所可以探索建立专职消防队。</p>	<p>联系电话：</p>
<p>交通——负责人：</p> <p>车辆抛锚处置：停车场人员报告岗位负责人，由岗位负责人协调联系人员进行处置，需牵引的协调牵引车。</p> <p>交通事故处置：第一时间报告交通负责人，由交通负责人协调警员到场处置，及时疏通。</p> <p>交通堵塞处置：及时上报总指挥，由总指挥组织工作人员及协调交警部门进行排堵。</p> <p>交通瘫痪处置：及时上报总指挥，由总指挥协调交警及相关部门实施排堵或部分区域交通管制措施。</p>	<p>联系电话：</p>
<p>卫生防疫——负责人：</p> <p>轻伤处置：现场工作人员引导伤员至就近医疗卫生服务场所处理；</p> <p>重伤处置：除烧伤、压伤等情况外，尽量减少因挪动伤员产生的二次伤害，现场工作人员报“120”，并报医疗和部门负责人到场，及时向总指挥报告处置情况。</p> <p>潜在传染病症状处置：立即请发热、严重咳嗽人员至隔离室，进行密切观察，采取必要施救措施，并及时报“120”和现场负责人到场，及时报告总指挥，寻求进一步帮助。</p>	<p>联系电话：</p>
<p>治安——负责人：</p> <p>停车场偷窃处置：通知岗位负责人安排人员设防并保护现场，通知治安负责人并协调派出所人员出警。</p> <p>扰乱秩序处置：现场工作人员进行劝阻，必要时通知岗位负责人到场处置，不听劝阻的通知治安负责人协调派出所人员到场处置。</p>	<p>联系电话：</p>

附 录 B
(资料性)
代理祭扫服务协议书

表B.1给出了代理祭扫服务协议书的内容及样式。

编号: _____	
甲方(服务代理单位): _____	乙方(家属): _____
联系电话: _____	联系电话: _____
E-mail: _____	E-mail: _____
邮编: _____	邮编: _____
<p>为了帮助远在地、工作繁忙或出行不便的家属在特殊重要节日祭扫亲人,经双方协商,甲方为乙方提供代理祭扫服务,并订立本协议,双方遵照执行。</p>	
一、服务对象	
墓位(格位)编号: _____	墓穴(格位)数: _____
使用人1: _____	生日/忌日: _____ / _____
使用人2: _____	生日/忌日: _____ / _____
使用人3: _____	生日/忌日: _____ / _____
二、祭扫时间	

三、祭扫要求	

四、付款方式	
实行预收费用制,服务次数: _____次,每次人民币费用(大写): _____元;	
合计人民币费用(大写) _____元。	
五、监督方式(用“√”表示)	
拍照后图片资料按地址邮寄…………… ☐ 地址:	
拍照后图片资料发送指定电子邮箱…………… ☐ E-mail:	
拍照后图片资料留存归档,以备查阅…………… ☐	
现场视频连线祭扫…………… ☐ 连线方式及号码:	

附 录 C
(资料性)
祭扫人员满意度调查表

表C.1给出了祭扫人员满意度调查表的基本内容和样式。

表C.1 祭扫人员满意度调查表

一、您属于何种原因来墓园？(用“√”表示)		
1. 办理业务……………	☐	
2. 休闲参观……………	☐	
3. 专门祭扫……………	☐	
4. 网络宣传……………	☐	
5. 亲友介绍……………	☐	
6. 其他原因：	_____	
二、请您对整体服务做出评价。(用“√”表示)		
7. 整体服务……………	很满意 ☐	满意 ☐ 不满意 ☐
三、请您对下列内容做出评价。(用“√”表示)		
8. 园区环境……………	很满意 ☐	满意 ☐ 不满意 ☐
9. 园区设施……………	很满意 ☐	满意 ☐ 不满意 ☐
10. 祭扫活动空间……………	很满意 ☐	满意 ☐ 不满意 ☐
11. 服务态度……………	很满意 ☐	满意 ☐ 不满意 ☐
12. 服务质量……………	很满意 ☐	满意 ☐ 不满意 ☐
13. 管理水平……………	很满意 ☐	满意 ☐ 不满意 ☐
14. 文化氛围……………	很满意 ☐	满意 ☐ 不满意 ☐
15. 学习教育……………	很满意 ☐	满意 ☐ 不满意 ☐
16. 道路停车……………	很满意 ☐	满意 ☐ 不满意 ☐
17. 绿化配置……………	很满意 ☐	满意 ☐ 不满意 ☐
18. 休闲场所……………	很满意 ☐	满意 ☐ 不满意 ☐
四、墓园内设施需要改进的方面？		

五、祭扫服务需要改进的方面？		

六、其他意见。		