

MZ

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 022—2025

代替 MZ/T 022—2011

骨灰寄存服务规范

Specification for bone ash consignment service

2025 - 07 - 16 发布

2025 - 07 - 16 实施

中华人民共和国民政部 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
5 服务保障	1
5.1 服务人员	2
5.2 设施设备	2
5.3 骨灰盒	2
5.4 服务制度	2
6 服务流程	2
7 服务内容与要求	3
7.1 接待洽谈服务	3
7.2 检查骨灰盒	3
7.3 办理寄存手续	3
7.4 骨灰收存服务	3
7.5 骨灰祭扫服务	4
7.6 骨灰续存服务	4
7.7 寄存终止服务	4
8 服务评价与改进	4
附录 A （资料性） 骨灰寄存登记卡	5
附录 B （资料性） 骨灰寄存证	6
参考文献	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。

本文件代替MZ/T 022—2011《骨灰寄存服务》，与MZ/T 022—2011相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 增加了术语和定义（见第3章）；
- b) 增加了基本要求（见第4章）；
- c) 更改了服务人员的要求（见5.1，2011年版的第4章）；
- d) 更改了设施设备的要求（见5.2，2011年版的第3章）；
- e) 增加了服务制度的要求（见5.4）；
- f) 增加了服务流程图（见第6章）；
- g) 更改了接待洽谈服务的要求（见7.1，2011年版的5.1）；
- h) 更改了检查骨灰盒的要求（见7.2.2，2011年版的5.2.3）；
- i) 更改了办理寄存手续的要求（见7.3，2011年版的5.3）；
- j) 更改了骨灰收存服务的要求（见7.4，2011年版的5.4）；
- k) 增加了骨灰祭扫服务的要求（见7.5.2、7.5.3）；
- l) 更改了寄存终止服务的要求（见7.7，2011年版的5.7）；
- m) 删除了办理证件的要求（见2011年版的5.8）；
- n) 更改了服务评价与改进要求（见第8章，2011年版的第7章）。

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。

本文件由中华人民共和国民政部提出。

本文件由全国殡葬标准化技术委员会（SAC/TC 354）归口。

本文件起草单位：玉林市殡仪馆、厦门开日管理咨询有限公司、温岭市殡仪馆、温州市殡仪馆、邳州市殡葬管理所、重庆市石桥铺殡仪馆、中国社会报社、杭州中泰街道骨灰存放室。

本文件主要起草人：梁桂香、赵奎、王建华、蒋艳华、郭兴斗、万军、周日松、戴樱、陈华、李显君、路建英、耿豫博、叶晓理、耿万志、陈声维、程锡名、付豪、康玉婷、江大为。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2011年首次发布为MZ/T 022—2011；

——本次为第一次修订。

骨灰寄存服务规范

1 范围

本文件规定了骨灰寄存服务的基本要求、服务保障、服务流程、服务内容与要求，以及服务评价与改进的要求。

本文件适用于提供骨灰寄存服务的殡葬服务机构。

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 18894 电子文件归档与电子档案管理规范

GB/T 24441—2009 殡葬服务从业人员资质条件

JGJ 124 殡仪馆建筑设计规范

MZ/T 048 殡葬服务满意度评价

MZ/T 102 安葬随葬品使用要求

MZ/T 145 殡葬服务机构业务档案管理规范

MZ/T 222 金属骨灰存放架通用技术规范

MZ/T 240 遗体 and 骨灰追溯通用要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

骨灰寄存服务 bone ash consignment service

提供将骨灰存放在殡葬服务机构骨灰安置设施内的活动。

[来源：GB/T 23287—2023, 5.1.4]

3.2

骨灰盒 cinerary casket

用于装殓骨灰的容器。

[来源：GB/T 23287—2023, 9.9]

3.3

骨灰寄存人 bone ash depositor

与殡葬服务机构签订骨灰寄存协议，并将逝者骨灰寄存于殡葬服务机构的单位或个人。

4 基本要求

4.1 应在服务场所醒目位置公示骨灰寄存服务项目、服务流程、收费标准、收费依据、监督机关和监督电话等信息。

4.2 应按照 MZ/T 240 要求，对寄存骨灰进行追溯管理，并建立骨灰寄存服务全流程、全周期管理的信息平台。

4.3 应按照 GB/T 18894 和 MZ/T 145 的要求，做好骨灰寄存服务相关档案的收集和存放工作。

4.4 应做好骨灰寄存服务信息和档案的保密工作。

4.5 应开展生命文化教育，宣传节地生态安葬。

5 服务保障

5.1 服务人员

5.1.1 应配备与服务相适应的服务人员，服务人员应经过专业培训，掌握相关职业技能，并熟悉寄存格位编号情况，能快速、准确查找骨灰寄存格位的具体位置等。

5.1.2 骨灰管理员应符合 GB/T 24441—2009 中第 12 章的要求。

5.2 设施设备

5.2.1 骨灰寄存场所的建筑结构应符合 JGJ 124 的规定，配置相应的祭扫场所。

5.2.2 骨灰寄存格位应牢固安全，达到防火、防潮、防蛀、防盗的基本要求，金属骨灰寄存架应符合 MZ/T 222 的要求。

5.2.3 应配备安全监控系统，可根据实际情况，配置智能报警系统等。

5.3 骨灰盒

5.3.1 骨灰盒应满足下列要求：

- 尺寸规格符合寄存格位的内部空间。
- 材质应具有密封性，不应为易碎、易开裂、易散架、易腐烂材料。
- 其他要求。

5.3.2 不宜存放的骨灰盒，应在骨灰寄存场所显著位置予以公告。

5.4 服务制度

5.4.1 应编制骨灰寄存服务制度，制度中应明确骨灰寄存服务流程、证件核验及补办要求。

5.4.2 应建立完善内部管理制度，包括但不限于：

- a) 日常检查制度；
- b) 骨灰防护制度；
- c) 清洁卫生制度；
- d) 安全消防制度；
- e) 档案管理制度。

5.4.3 应建立清明节高峰祭扫、自然灾害、卫生防疫等方面的应急预案，并根据预案内容定期进行培训和演练。

6 服务流程

骨灰寄存服务流程图见图1。

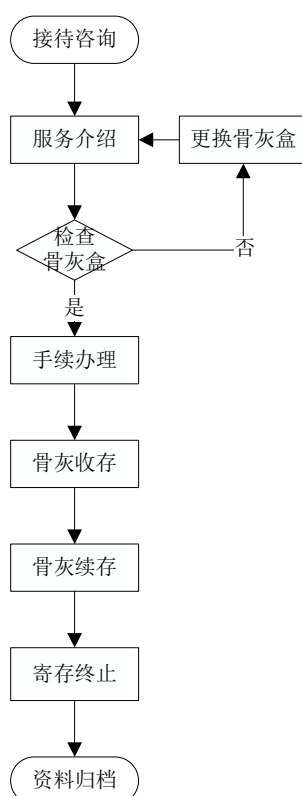


图1 骨灰寄存服务流程图

7 服务内容与要求

7.1 接待洽谈服务

提供骨灰寄存的接待、咨询服务，介绍服务项目、服务流程、收费标准等。

7.2 检查骨灰盒

7.2.1 查验遗体火化证明、骨灰寄存人有效身份证明，宜复印留存。

7.2.2 按照 5.3.1 的要求检查骨灰盒，检查时应尊重逝者、尊重骨灰寄存人，文明服务：

- 符合要求，但其外观有瑕疵的，应在《骨灰寄存登记卡》（见附录 A）中注明；
- 不符合要求，应要求骨灰寄存人更换符合存放要求的骨灰盒；
- 随葬品应符合 MZ/T 102 的要求。

7.3 办理寄存手续

7.3.1 选择寄存格位时，应当遵循公平公正、合理有序的原则。

7.3.2 应与骨灰寄存人签订骨灰寄存服务协议，协议内容应包含：服务内容、收费标准、使用期限、逾期处理方式等事项。

7.3.3 应填写《骨灰寄存登记卡》，并提请骨灰寄存人核对信息、签字确认。

7.3.4 应在骨灰盒上标注与《骨灰寄存登记卡》上内容一致的逝者姓名、寄存格位编号等信息。

7.4 骨灰收存服务

7.4.1 检查并清扫寄存格位，将骨灰盒收存并放置在骨灰寄存人选择的寄存格位的适宜位置。

7.4.2 核对骨灰盒上标注的逝者姓名、寄存格位编号与《骨灰寄存登记卡》及骨灰寄存格位编号上的相应信息都一致。

7.4.3 制作《骨灰寄存证》（见附录 B），核对无误后，交骨灰寄存人。

7.4.4 定期盘点寄存骨灰，核实记录信息，确保骨灰寄存信息与实际一致。

7.4.5 定期检查并维护骨灰寄存场所和骨灰寄存架。

7.5 骨灰祭扫服务

7.5.1 骨灰寄存期内，骨灰寄存人可临时领出骨灰祭扫，殡葬服务机构应制定确保骨灰安全、及时归还的相应措施。

7.5.2 应引导文明、低碳、安全祭扫。

7.5.3 应做好清明节等群众集中祭扫期间骨灰祭扫安全和服务保障工作。

7.6 骨灰续存服务

骨灰寄存期满，骨灰寄存人提出续期要求后经殡葬服务机构同意，办理骨灰续存手续。

7.7 寄存终止服务

7.7.1 查验《骨灰寄存证》的发证机关和证件有效期，要求如下：

——有效时，应核查《骨灰寄存证》上的逝者信息、持证人信息与《骨灰寄存登记卡》及业务档案上的相关信息一致；

——无效时，应按骨灰寄存服务制度处理。

7.7.2 请骨灰寄存人出示身份证件，进行骨灰领取及骨灰去向登记，并交骨灰寄存人确认签字。

7.7.3 检查骨灰盒，核对《骨灰寄存证》、《骨灰寄存登记卡》、寄存格位信息是否一致，双方确认后，结清相关服务费用，交还寄存骨灰。

7.7.4 收回《骨灰寄存证》和《骨灰寄存登记卡》，加盖注销章。

8 服务评价与改进

8.1 应按照 MZ/T 048 的要求，开展服务对象满意度调查。

8.2 应提供投诉渠道，公开投诉电话、网络平台等，并及时处理和回复服务对象。

8.3 应根据服务对象满意度评价和意见，制定改进措施，持续提高服务质量和水平。

附 录 A
(资料性)
骨灰寄存登记卡

表A.1、表A.2给出了骨灰寄存登记卡的正面和背面信息。

表A.1 骨灰寄存登记卡（正面）

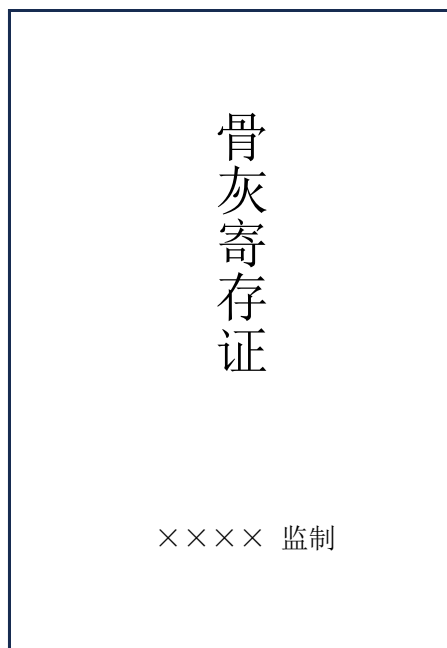
寄存骨灰	逝者	姓名			性别		火化证（火化收据）号		
		存放格位号		存放日期			骨灰寄存证号		
	骨灰寄存人	姓名		性别		与逝者关系		联系方式	
		通信处（住址）					邮编		
	骨灰寄存人签字 经办人								
取走骨灰	日期		寄存证号			经办人			
	取灰人身份证号：						核销签章处		
	住址及联系方式：								
	取灰人（签字）：								
备注									

表A.2 骨灰寄存登记卡（背面）

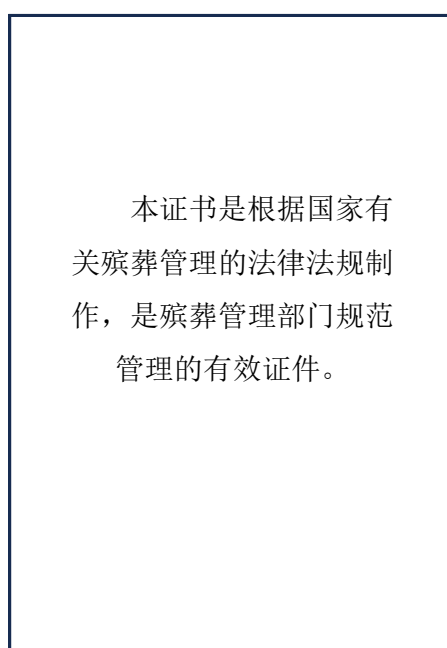
收费日期	收据号	寄存费起止时间	金额	经办人	备注

附录 B
(资料性)
骨灰寄存证

图B.1～图B.5给出了骨灰寄存证的样式。



图B.1 骨灰寄存证（封面）



图B.2 骨灰寄存证（内页 1）

逝者遗像	
逝者姓名	_____
性 别	_____
籍 贯	_____
生 辰	_____
逝世时间	_____
安放时间	_____
格 位	_____
编 号	_____
发证机关：	

图B.3 骨灰寄存证（内页 2）

持 证 人	_____
与逝者关系	_____
工作单位	_____
家庭住址	_____
联系电话	_____
经 办 人	_____
发证日期	____年____月____日
有效日期	_____起_____止

图B.4 骨灰寄存证（内页 3）

使 用 须 知 一、本证书是发给骨灰安放者亲属，用以祭扫凭吊及联系有关事宜的凭证。 二、骨灰安放后按规定交纳管理费，过期不交者，安放格位视为无主殡仪馆、公墓(陵园)有权自行处理。 三、骨灰安放在规定的管理期限内，如遇自然灾害或自然损坏，不负赔偿责任。 四、骨灰安放区内严禁烧纸、烧香、鸣放鞭炮及一切封建迷信活动。 五、本证书如有遗失，需提出书面申请，予以补发。
--

图B.5 骨灰寄存证（内页 4）

参 考 文 献

- [1] GB/T 23287—2023 殡葬术语
 - [2] GZB 4-10-06-04 公墓管理员
-