

MZ

中 华 人 民 共 和 国 民 政 行 业 标 准

MZ/T 038—2025

代替 MZ/T 038—2012

公墓祭扫服务规范

Specifications for cemetery remembrance service

2025-7-16 发布

2025-7-16 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 管理要求	1
4.1 服务公示	1
4.2 档案管理	1
4.3 岗位人员	1
4.4 设施设备用品	1
5 服务分类	2
6 祭扫仪式服务流程	2
6.1 祭扫准备	2
6.2 祭扫开展	2
6.3 祭扫结束	2
6.4 流程图	2
7 服务内容与要求	3
7.1 日常祭扫服务	3
7.2 清明节祭扫服务	3
7.3 代客祭扫服务	4
7.4 集体共祭服务	4
7.5 网络祭扫服务	4
7.6 生命教育	4
8 安全卫生与环保要求	4
8.1 服务安全	4
8.2 服务环境	4
9 服务评价与改进	5
附录 A（资料性） 高峰祭扫突发事件处置预案	6
附录 B（资料性） 祭扫承载量分级响应表	7
附录 C（资料性） 祭扫服务满意度调查表	8
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 038—2012《公墓祭扫服务》，与MZ/T 038—2012相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 增加了管理要求（见第4章）；
- 增加了服务分类（见第5章）；
- 增加了祭扫仪式服务流程（见第6章）；
- 更改了服务内容与要求（见第7章，2012年版的第4章、第5章）；
- 增加了“生命教育”的内容（见7.6）；
- 增加了安全卫生与环保要求（见第8章）；
- 更改了“服务评价与改进”（见第9章，2012年版的第8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：上海福寿园实业集团有限公司、中国殡葬协会、上海青浦礼济进修学院有限公司。

本文件主要起草人：邬亦波、高苑敏、王李栓、王彩凤、金叶、朱金龙、肖成龙。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2012年首次发布为MZ/T 038—2012；
- 本次为第一次修订。

公墓祭扫服务规范

1 范围

本文件规定了公墓祭扫服务的管理要求、服务分类、祭扫仪式服务流程、服务内容与要求、安全卫生与环保要求，以及服务评价与改进的要求。

本文件适用于公墓、骨灰堂等提供祭扫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 23287 殡葬术语

MZ/T 017 殡葬服务术语

MZ/T 144 殡葬服务机构安全管理指南

MZ/T 145 殡葬服务机构业务档案管理规范

MZ/T 146 殡葬场所烟气排放连续监测技术规范

MZ/T 173 网络祭祀服务规范

MZ/T 221 悲伤辅导服务

3 术语和定义

GB/T 23287、MZ/T 017界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

祭扫 remembrance

悼念、缅怀逝者的礼仪活动，采用墓前祭奠、打扫培土、整饰环境、集体共祭、数字纪念等传统及新型方式，通过一定的仪式程序，表达对逝者的追思与敬意。

3.2

祭扫服务 remembrance service

围绕公众的祭扫需求，由服务机构提供的标准化内容和流程、规范化礼仪及技术保障活动。

4 管理要求

4.1 服务公示

4.1.1 在公墓入口、服务大厅等显著位置公示祭扫服务项目，包括服务流程、服务内容、服务时间、园区指引、文明祭扫告知、惠民服务对象和办理程序等。

4.1.2 公开投诉受理、监督反馈意见的联系方式，作出响应和处理时限承诺。

4.2 档案管理

4.2.1 建立祭扫服务档案，记录代客祭扫服务、集体共祭服务等由服务机构受委托办理或组织的 service 信息和文件资料，保存方式按照 MZ/T 145 的规定。

4.2.2 应做好服务对象的个人信息、影像资料等保密存储。

4.3 岗位人员

4.3.1 符合公墓管理员职业技能标准相应的岗位要求。

4.3.2 掌握祭扫服务和祭扫礼仪的专业知识和职业技能。

4.4 设施设备用品

- 4.4.1 祭扫设施主要包括独立的祭扫活动场所、承载祭扫活动的墓区、骨灰立体安放建筑物及构筑物等不可移动构造物体。
- 4.4.2 祭扫设备主要包括用于祭扫活动的仪式祭台及其配套布置、灯光音响电器设备、数字信息设备及其操作和应用系统及客户端等；在部分允许明火祭祀的地区，还应配备祭品焚烧炉及其烟气净化配套设备。
- 4.4.3 祭扫用品主要包括清洁工具等辅助类用品、鲜花等敬献类用品、祭文等礼文类用品等有形及无形物。服务机构可据自身能力免费提供有利于落实文明低碳祭扫倡导的祭扫用品。

5 服务分类

根据服务对象、服务场域、服务时间、服务方式等维度，服务机构提供的祭扫服务主要分为日常祭扫服务、清明节祭扫服务、代客祭扫服务、集体共祭服务、网络祭扫服务等，以生命教育理念贯穿服务全过程。

注：部分地区在春节、中元节、寒衣节、冬至节气等也有祭扫习俗，服务机构提供的集中祭扫服务类似清明节祭扫服务特征。

6 祭扫仪式服务流程

6.1 祭扫准备

- 6.1.1 布置文明低碳祭扫宣传告知，宜准备鲜花、纪念卡片等纪念物品。
- 6.1.2 全面清扫祭扫区域，保持整洁卫生、指示标识清晰，可准备擦拭毛巾等辅助用品。
- 6.1.3 检查维护消防设施，确保疏散通道畅通。

6.2 祭扫开展

- 6.2.1 集体共祭仪式服务可包括以下内容：
- 担任主持职责的工作人员着装庄重，开场前提示注意事项，宣布仪式开始；
 - 引导集体默哀、诵读祭文、敬献鲜花、整理缎带、鞠躬行礼、仪式结束等环节。
- 6.2.2 日常祭扫仪式服务可包括以下内容：
- 协助提供墓碑或纪念碑等擦拭、周边杂物清理、绿植浇灌等服务；
 - 协助摆放文明低碳纪念物品等。

6.3 祭扫结束

- 6.3.1 及时清理场地，保持祭扫区域环境整洁。
- 6.3.2 检查确认消防设施复位、无明火残留，确保场地安全。

6.4 流程图

祭扫仪式服务流程见图1。

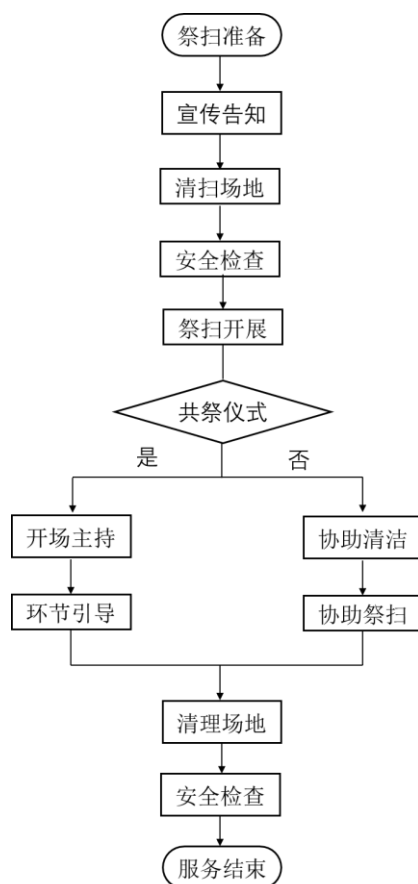


图1 祭扫仪式服务流程图

7 服务内容与要求

7.1 日常祭扫服务

- 7.1.1 宜建立逝者安葬信息定位系统，为祭扫者查询墓位、格位及生态安葬纪念点位。
- 7.1.2 推行绿色文明祭扫理念，按移风易俗要求配备环保祭扫用品，并公开现场祭扫、代客祭扫、网络祭扫等多形态服务信息。
- 7.1.3 按需提供预约祭扫服务，与预约者提前确认日期、时段、场地、资源需求等。
- 7.1.4 当祭扫者祭扫时，应有工作人员在祭扫区域内或周边巡场，及时响应祭扫者服务要求。
- 7.1.5 对需取出骨灰盒祭拜的场所，应严格核验服务协议、安葬证书或有效身份证件，由工作人员全程陪同并在监控下完成祭拜流程，确保骨灰安全。
- 7.1.6 保障无障碍设施畅通有效，为优抚对象、老年人、残疾人等特殊群体提供优先服务和必要帮助。
- 7.1.7 对显现情绪问题的祭扫者，可按照 MZ/T 221 实施心理抚慰。
- 7.1.8 祭扫者祭扫结束离开后，服务机构应进行安全巡检，确保无明火隐患，保持环境整洁与生态完好。
- 7.1.9 建立服务质量持续改进机制，在获得祭扫者同意后进行服务体验抽样调查，及时采纳合理建议优化服务。

7.2 清明节祭扫服务

- 7.2.1 制定专门的祭扫服务方案，包含交通疏导、人流控制、应急保障等措施，并配套突发事件处置预案（见附录 A）。
- 7.2.2 建立岗位责任制，明确人员配置方案及职责分工要求。
- 7.2.3 实施专项检查，祭扫设施设备用品处于完好状态，保持环境卫生整洁。

- 7.2.4 实施全流程安全管理，重点保障道路交通、设施设备、人身财产及食品安全，按照 MZ/T 144 的相关要求完善祭扫安全工作。
- 7.2.5 建立信息发布机制，通过多元媒介及时公布祭扫安排，倡导错峰祭扫和文明生态祭扫，宣传惠民便民政策。
- 7.2.6 落实跨部门协作，与公安、交通、卫生等联动单位保持信息互通、服务协调、应急协同，突发事件严格按预案处置。
- 7.2.7 优化窗口服务，设置专职岗位并视情增设临时窗口或延长服务时间，配备人员提供墓位查询、路线指引等现场支持。
- 7.2.8 实施承载力分级管控，动态监测人流车流，可参考响应级别启动相应管理措施（见附录 B）。
- 7.2.9 维护公共环境，祭扫设施每日清洁频次不宜低于 3 次。
- 7.2.10 民俗节祭服务周期结束后及时总结。

7.3 代客祭扫服务

- 7.3.1 根据当地管理规定、公序良俗，服务机构结合自身供给能力，设计合适的代客祭扫服务项目。
- 7.3.2 公布服务内容、预约或登记方式、所需资料信息、服务标准等。
- 7.3.3 与委托人确认代祭服务方案，如委托人提交的资料信息不符合规定或超出服务范围，应及时告知。

注：如委托人提出合法合情的个性化需求，服务机构酌情予以全部或部分满足。
- 7.3.4 根据双方确认的服务约定准备祭扫设备用品、安排祭扫工作人员。
- 7.3.5 履行代祭服务，按约定把祭扫过程中的图、文、音频、视频等记录反馈至委托人。
- 7.3.6 待委托人确认服务完成后，服务结束，工作资料归档。

7.4 集体共祭服务

- 7.4.1 集体共祭服务是由政府部门、社会组织或殡葬服务机构等举办的共同缅怀逝者祭扫活动，为逝者家庭或亲友团体提供的祭扫服务可参照执行。
- 7.4.2 大型活动应按属地管理要求提前完成报备，公开招募时应提前公布时间、地点、报名方式及人数限制。
- 7.4.3 制定活动实施方案，明确设备准备、祭扫流程、个性化环节设置、环保措施及安保要求。
- 7.4.4 活动现场应设置安检通道查禁危险品，入口处安排签到引导并告知环保安全礼仪。
- 7.4.5 祭扫仪式流程可包括开场主持、来宾介绍、集体默哀、敬献花篮、整理缎带、鞠躬行礼及祭文诵读等。
- 7.4.6 活动结束后及时清运垃圾、检查场地，引导祭扫者离场并确认安全后关闭场所。

7.5 网络祭扫服务

有信息化、数字化服务能力和服务机构，按照 MZ/T 173 的相关要求，规范提供网络祭扫服务。

7.6 生命教育

挖掘生命文化内涵，依托服务机构载体，通过哀伤辅导、人生回顾、主题展览、科普宣传等方式，倡导尊重生命、厚养礼葬、慎终追远。

8 安全卫生与环保要求

8.1 服务安全

- 8.1.1 按照 MZ/T 144 的相关要求，建立祭扫安全管理制度，定期开展场所安全巡查及设备检测，及时消除安全隐患，确保人身财产安全。
- 8.1.2 保护祭扫者个人信息安全，录音录像记录及报道宣传等应征得服务对象同意。
- 8.1.3 构建突发事件预防与应急响应体系，包括制定专项应急预案、配备应急资源、定期组织实战演练，并根据实际情况动态优化预案内容，快速有效处置各类突发事件。

8.2 服务环境

- 8.2.1 建立祭扫场所环境卫生巡检制度，每日定时清洁：
 - 室外及时清除垃圾、污渍；
 - 室内全面清扫擦拭，卫生间及公共用品按规定消毒。
- 8.2.2 祭扫场所环境符合公墓和骨灰寄存建筑设计规范的绿化、采光、噪声控制等要求。
- 8.2.3 产生烟气排放的祭扫场所，应按照 MZ/T 146 实施连续监测和控制。

9 服务评价与改进

- 9.1 建立以客户满意度和投诉率为核心指标的服务质量调查评价体系，改进服务问题，定期评估服务水平，优化服务内容。
- 9.2 客户满意度的收集方法主要包括服务现场向客户发放并收集客户满意度调查表（见附录 C）、设立电子邮箱和意见箱等、通过电话和网络等形式回访、收集外部机构的报道和调研报告。
- 9.3 投诉信息主要包括投诉者基本信息、服务过程简述、问题描述、补救措施要求等，并注意保护投诉者身份信息。
- 9.4 根据服务对象建议，预测潜在需求，创新服务方式方法，持续提高服务质量。

附 录 A
(资料性)
高峰祭扫突发事件处置预案

表A.1给出了高峰祭扫突发事件处置预案的内容与样式。

表A.1 高峰祭扫突发事件处置预案

消防——负责人：	联系电话：
各岗位人员第一天到岗后先熟悉知道消防器材放置位置。	
一等火灾（需3人以上处置的火灾）处置：第一时间报告消防负责人，由消防负责人组织火灾所在区域就近人员实施灭火，如发现无法掌控时报告高峰祭扫总指挥，由总指挥协调消防部门或组织其他部门岗位人员实施灭火。	
二等火灾（3人就能处置的火灾）处置：报告岗位或片区负责人组织人员使用就近灭火器具完成灭火，事后报告消防负责人和总指挥。	
三等火灾（1人能处置的火灾）处置：各区域点位的安保或工作人员使用就近灭火器具完成灭火，事后报告消防负责人。	
交通——负责人：	联系电话：
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。	
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。	
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。	
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。	
医疗——负责人：	联系电话：
轻伤处置：现场工作人员引导伤员至医疗处进行包扎处理。	
重伤处置：不要挪动伤员，现场工作人员拨打急救电话，同时报医疗负责人、部门负责人到现场确认，并报总指挥，随时通报处置情况及家属情况。	
治安——负责人：	联系电话：
盗窃处置：通知岗位负责人到场处置，情节严重的报告派出所处理。供应商偷窃的，通知相关部门负责人，记录偷窃情况，事后按规定处罚。工作人员私自藏匿的，外请员工当场退工，本园员工事后按公司规定处罚。	
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。	
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。	
发现假钞处置：现场工作人员发觉有异常后通知岗位负责人，由岗位负责人通知其他收款岗位采取防范，同时通知治安负责人，由治安负责人调度其他岗位实施布控，必要时及时报警。	

附 录 B
(资料性)
祭扫承载量分级响应表

表B.1 给出了祭扫承载量分级响应的基本内容和样式。

表B.1 祭扫承载量分级响应表

响应级别	触发条件	核心管理目标	关键动作推荐
常态管理	<极限承载量的60%	日常秩序维护, 预防局部拥堵	a) 开放全入口, 常规安保值守; b) 实时流量监控; c) 推送错峰祭扫提示
三级响应	极限承载量的 (60%~80%)	动态疏导分流, 避免聚集风险	a) 启动临时摆渡车与备用停车场; b) 入口增设蛇形通道; c) 公交增班次+交警疏导
二级响应	极限承载量的 (80%~95%)	强制限流管控, 防止超负荷运行	a) 关闭次要入口; b) 消防/医疗现场驻点; c) 集体共祭限时
一级响应	>极限承载量的95%	紧急熔断机制, 确保绝对安全	a) 立即停止入园, 单向出口疏散; b) 提供免费代祭服务, 倡导网络祭扫; c) 应急广播通报
注: 极限祭扫承载量的计算方法通常为人均空间承载指标定为1人/m ² ; 公墓的承载力计算方法为: 公墓面积×35%×1 (人/m ²); 骨灰堂、骨灰寄存室等室内祭扫场所的承载力计算方法为: 可供活动的实际面积×1 (人/m ²)。			

附 录 C
(资料性)
祭扫服务满意度调查表

表C.1 给出了祭扫服务满意度调查表的基本内容和样式。

表C.1 祭扫服务满意度调查表

一、基本信息 1. 性别：_____ 2. 年龄：☐18岁以下 ☐18岁~45岁 ☐46岁~60岁 ☐60岁以上 3. 参与形式（可多选）： ☐现场实地祭扫 ☐代客祭扫 ☐集体共祭 ☐网络祭扫 ☐其他_____ 二、服务满意度评估（1分~5分，1=非常不满意，5=非常满意） A. 现场实地祭扫 1. 祭扫环境整洁度：☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 2. 工作人员服务态度：☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 3. 流程安排合理性：☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 4. 现场指引及设施便利性：☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 B. 代客祭扫服务 1. 服务内容与需求匹配度：☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 2. 沟通及时性及清晰度：☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 3. 祭扫过程反馈（照片/视频）质量：☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 4. 整体服务仪式感：☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 C. 集体共祭服务 1. 参与流程互动性：☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 2. 仪式环节规范性：☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 3. 空间布局合理性：☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 4. 集体情感凝聚力：☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 D. 网络祭扫服务 1. 平台操作便捷性：☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 2. 功能丰富性（如献花、留言等）：☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 3. 系统稳定性及加载速度：☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 4. 线上祭扫情感传达效果：☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 三、整体评价 1. 对本次服务的总体满意度：☐满意 ☐一般 ☐不满意（请列出：_____） 2. 与其他同类机构相比，您认为我们的服务：☐差 ☐较差 ☐一般 ☐较好 ☐好 3. 是否愿意推荐给他人：☐是 ☐否 4. 未来是否愿意再次使用代祭服务、网络祭扫服务：☐是 ☐否 四、意见建议 您对祭扫服务的改进建议：_____ _____ 感谢您的参与！ (调查说明：本问卷匿名填写，仅用于服务质量优化。)

参 考 文 献

- [1] GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
 - [2] GB 50033 建筑采光设计标准
 - [3] GB 50118 民用建筑隔声设计规范
 - [4] MZ/T 046 殡葬服务项目分类
 - [5] MZ/T 048 殡葬服务满意度评价
 - [6] MZ/T 223 殡葬设备维修指南
 - [7] MZ/T 230 殡葬公共服务网络平台技术要求
 - [8] GZB 4-10-06-04 公墓管理员
 - [9] JGJ/T 397 公墓和骨灰寄存建筑设计规范
-