

MZ

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 036—2025
代替 MZ/T 036—2012

公墓安葬服务规范

Specification for cemetery burial 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	1
5.2 设施设备用品	2
5.3 服务制度	2
6 服务流程	2
7 服务内容与要求	3
7.1 接待服务	3
7.2 筹备服务	3
7.3 仪式服务	3
7.4 落葬服务	3
7.5 封穴服务	4
7.6 后续服务	4
8 服务评价与改进	4
附录 A（资料性） 安葬服务通知单	5
附录 B（资料性） 安葬服务登记表	6
附录 C（资料性） 安葬服务确认单	7
附录 D（资料性） 安葬证书	8
参考文献	9
图 1 公墓安葬服务流程图	2

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 036—2012《公墓安葬服务》，与MZ/T 036—2012相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 更改了“范围”（见第1章，2012年版的第1章）；
- 增加了“基本要求”（见第4章）；
- 更改了“职业素质要求”（见5.1.1，2012年版的4.1）；
- 更改了“行为规范要求”（见5.1.2，2012年版的4.2）；
- 更改了设施设备用品的要求（见5.2，2012年版的第5章）；
- 增加了“服务制度”（见5.3）；
- 更改了安葬服务流程的内容（见第6章，2012年版的第6章）；
- 删除了“安葬服务质量要求”（见2012年版的第7章）；
- 增加了“服务内容与要求”（见第7章）；
- 更改了服务评价与改进的内容（见第8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：民政部一零一研究所、中国殡葬协会、北京市八宝山革命公墓、四川省成都市莲花公墓、厦门民昱控股有限公司、柞水县桥山陵园。

本文件主要起草人：王阳阳、李玉光、孙俊芳、王李栓、温伟、罗洋霖、周雪媚、付慧群、刘崇、薛培斌、苗林青、李跃峥、陈丹丹、付金林、曾丽文、徐传博。

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 036—2012；
- 本次为第一次修订。

公墓安葬服务规范

1 范围

本文件规定了公墓安葬服务的基本要求、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。

本文件适用于公墓提供的骨灰安葬、遗体安葬、遗骸安葬等服务。

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 18894 电子文件归档与电子档案管理规范

GB/T 23287 殡葬术语

GB/T 44713 节地生态安葬服务指南

MZ/T 038 公墓祭扫服务

MZ/T 047 殡葬代理机构服务规范

MZ/T 048 殡葬服务满意度评价

MZ/T 145 殡葬服务机构业务档案管理规范

GZB 4-10-06-04 公墓管理员

3 术语和定义

GB/T 23287界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

节地生态安葬 land-saving and ecological burial

以节约资源、保护环境为价值导向，采用树葬、海葬、深埋、格位存放等不占或少占土地、少耗资源、少使用不可降解材料的方式安葬骨灰、遗体或遗骸。

3.2

生态安葬 ecological burial

以树葬、花葬、草坪葬、海葬、江葬、深埋等不占土地、不保留骨灰（遗体或遗骸）的安葬方式。

4 基本要求

4.1 公墓安葬服务机构的服务应符合 MZ/T 047 的要求。

4.2 应按照 GB/T 44713 的相关要求倡导绿色殡葬理念，推广节地生态安葬方式，宜优先推广不保留骨灰（遗体或遗骸）的生态安葬。

4.3 应在服务场所醒目位置公示安葬服务项目、服务流程、收费标准及依据等。

4.4 应及时整理公墓安葬业务档案并归档，宜按照 GB/T 18894 和 MZ/T 145 的相关规定执行。

4.5 应保护服务对象的个人信息（包括死亡证明、身份证信息等），不应泄露。

5 服务保障

5.1 服务人员

5.1.1 职业素质要求

职业素质要求如下：

- 职业技能应符合 GZB 4-10-06-04 公墓管理员的要求；
- 应掌握当地安葬风俗；
- 应掌握岗位职责和接待礼仪；
- 应掌握所在岗位操作规范及流程；
- 熟悉节地生态安葬相关政策法规、服务流程等，掌握节地生态安葬服务操作规范；
- 宜定期接受相关专业知识、技能和礼仪培训；
- 应了解墓区、格位、墓位的分布，能快速确认安葬具体位置；
- 应掌握安葬工作流程及施工要求；
- 应掌握安葬设备、工具的操作方法。

5.1.2 行为规范要求

行为规范要求如下：

- 应着装统一、干净整洁，佩戴统一标识，使用规范服务用语；
- 严格执行服务规程。

5.2 设施设备用品

- 5.2.1 应有安葬服务接待室，接待室设施设备宜参照 MZ/T 034 配置。
- 5.2.2 应配备齐全的安葬设备、工具和用品，宜使用可降解骨灰容器。
- 5.2.3 宜配置礼厅等礼仪服务场所，配备仪式服务设备、用品。
- 5.2.4 应配备安全监控系统，可根据实际情况，配置智能报警系统、智能巡视系统等。

5.3 服务制度

应制定相关的方案或制度，包括但不限于安葬活动安全保障方案、公墓安葬服务方案、公墓安葬突发事件应急预案、档案管理制度等。

6 服务流程

公墓安葬服务流程见图1。

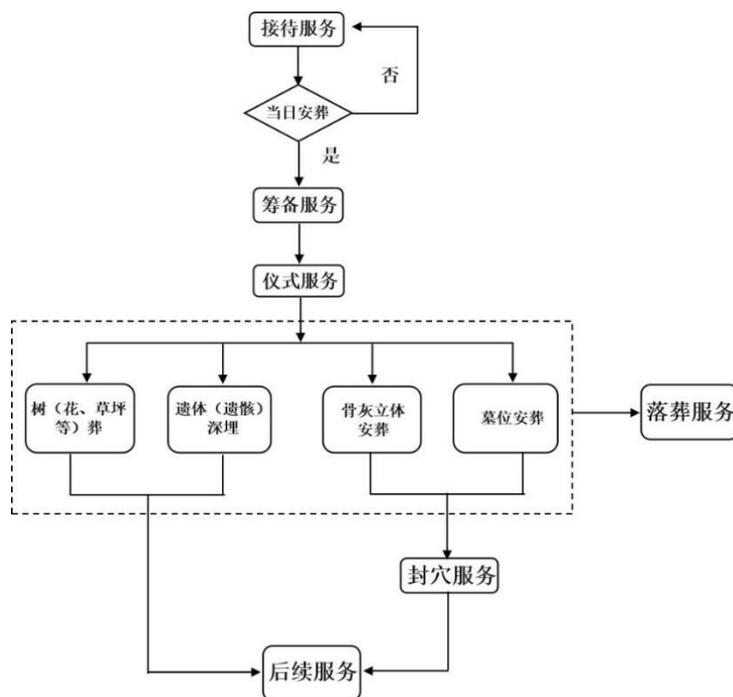


图1 公墓安葬服务流程图

7 服务内容与要求

7.1 接待服务

- 7.1.1 向服务对象介绍含节地生态安葬在内的多样化安葬形式，引导采用适宜的节地生态安葬方式。
- 7.1.2 核实安葬业务信息，仔细查验相关安葬手续（包含死亡证明、火化证明、逝者身份证、墓穴租用合同等），核实经办人（直系亲属等）或承办人身份，包括身份证件、授权委托书等。
- 7.1.3 填写《安葬服务通知单》（见附录 A）和《安葬服务登记表》（见附录 B），填写相关单据时，应内容翔实，字迹工整。
- 7.1.4 引导服务对象确认所选墓（格）位、碑文等事项，填写《安葬服务确认单》（见附录 C）。
- 7.1.5 提示服务对象应注意的事项。
- 7.1.6 如遇不可抗力等因素不能如期安葬，应与服务对象协商变更时间。
- 7.1.7 无主骨灰安葬应根据民政部门的相关规定执行。

7.2 筹备服务

- 7.2.1 对业务接待室、洽谈室、休息区等场所参照 MZ/T 103 进行消毒。
- 7.2.2 提前清洁格位、墓位（包括墓体、墓穴）及其他安葬方式安葬位置，并对周边环境进行清理，确保格位、墓位完好，道路、铺装、环境设施干净、整洁。
- 7.2.3 提前核对墓位（包括墓体、墓穴）样式、格位、墓碑文字与形式、瓷像、影雕等的准确性和服务质量。
- 7.2.4 检查安葬仪式、落葬服务、封穴服务等所需的各项设施设备、用品等，确保正常运行，设施设备、用品宜选用生态、环保、节能的材料。
- 7.2.5 骨灰树（花、草坪等）葬时，根据需要备好可降解骨灰容器，并检查骨灰容器完整情况。
- 7.2.6 墓穴以骨灰容器、遗体棺椁或遗骸容器与土壤直接接触为宜，尽量减少硬化面积。
- 7.2.7 遇有重要安葬活动时，应按照规定报告相关业务主管部门。

7.3 仪式服务

- 7.3.1 与服务对象确定服务仪式程序，宜展示仪式流程图片，仪式流程设计不应影响其他服务对象和公共秩序。
- 7.3.2 按照与服务对象确认的安葬仪式、服务内容和流程开展服务，宜配备司仪和足够的服务人员。
- 7.3.3 应尊重逝者的民族习俗，体现生态、文明、节俭的礼葬新风尚。
- 7.3.4 宜注重体现人文关怀、生命文化教育，宣传优秀传统殡葬文化。
- 7.3.5 宜提供重大治丧、集体生态葬等个性化安葬仪式服务，服务仪式方案由双方另行约定。

7.4 落葬服务

- 7.4.1 落葬服务开始前，再次核对、确认逝者姓名和安葬位置。
- 7.4.2 提示服务对象不应将易燃、易爆、腐蚀性、贵重物品作为随葬品，随葬品应注意卫生防护、符合安葬环境保护要求，不应污染空气、土壤、地下水资源，提倡使用可降解材质随葬品。
- 7.4.3 应在确认墓（格）位清洁、完好的情况下实施落葬，应轻拿轻放骨灰容器、装有遗体的棺椁或遗骸容器，保持平稳，确保安全无损坏。
- 7.4.4 骨灰树（花、草坪等）葬时，应根据《安葬服务通知单》，将骨灰安葬在指定的区域或位置。
- 7.4.5 遗体（遗骸）深埋安葬时，应根据《安葬服务通知单》，将遗体（遗骸）直接或放置于可降解容器中深埋于地下安葬，墓位不突出地面，不设硬质墓碑。
- 7.4.6 骨灰立体安葬：
 - 根据《安葬服务通知单》，将逝者骨灰容器放入所选择的壁葬格位内；
 - 非同一时间合葬时，在服务对象在场或受服务对象委托提前开启格位盖板。
- 7.4.7 墓位安葬：
 - 根据《安葬服务通知单》，将逝者骨灰容器、装有遗体的棺椁或遗骸容器放入所选择的安葬墓穴内；

——非同一时间合葬时，在服务对象在场或受服务对象委托提前开启墓穴盖板。

7.5 封穴服务

- 7.5.1 提示服务对象向逝者做最后告别。
- 7.5.2 得到服务对象认可后，封闭格位或盖板，确保封口密闭、整洁。
- 7.5.3 封穴完成后，引导服务对象再次确定格位或墓穴状况，并恢复安葬位置周边环境。

7.6 后续服务

- 7.6.1 发放《安葬证书》（见附录D），告知服务对象管理费续交、墓/格位维修维护保养、迁葬合葬等后续服务事项。
- 7.6.2 定期检查骨灰树（花、草坪等）葬的位置及墓（格）位周边环境，保持卫生整洁，检查墓位是否出现松动、下陷等情况，注意防火、防水、防盗，采取应急救援措施，发现问题及时处理。
- 7.6.3 根据服务规程或服务对象的约定做好后续服务，公墓维护服务参照MZ/T 037的相关规定执行，旧墓维修按照与服务对象约定的内容实施。
- 7.6.4 宜提供多样化的文明节俭的祭奠方式（鲜花祭扫、网络祭祀、代祭扫、公祭等），祭扫服务应按照MZ/T 038的相关规定执行。

8 服务评价与改进

- 8.1 公墓安葬服务机构应按照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，并及时处理并回复服务对象。
- 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)
安葬服务通知单

以下给出了安葬服务通知单的内容及样式。

安葬服务通知单	
安葬位置:	_____
安葬日期及时间:	_____
承办人姓名:	_____
使用人1: 姓名	_____
使用人2: 姓名	_____
使用人3: 姓名	_____
使用人4: 姓名	_____
请查核后, 安葬。	
备 注:	
1. 安葬: <input type="checkbox"/> 骨灰; <input type="checkbox"/> 遗骸; <input type="checkbox"/> 遗体。	
2. 葬式为: <input type="checkbox"/> 骨灰树(花、草坪等)葬; <input type="checkbox"/> 遗体(遗骸)深埋; <input type="checkbox"/> 格位立体安葬; <input type="checkbox"/> 墓位安葬。	
3. 请 <input type="checkbox"/> 当场或 <input type="checkbox"/> 提前开启格位盖板。	
4. 请 <input type="checkbox"/> 当场或 <input type="checkbox"/> 提前开启墓穴盖板。	
5. 安葬仪式: <input type="checkbox"/> 有、 <input type="checkbox"/> 无。	
经办人/承办人(签字):	
业务员(签字):	
年 月 日	

附 录 C
(资料性)
安葬服务确认单

以下给出了安葬服务确认单的内容及样式。

序 号	内 容	确 认	备 注
1	格位、墓位情况或安葬位置情况		
2	身份核对情况		
3	安葬日期和时间		
4	安葬仪式		
5	安葬服务流程		
6	有无变更		
7	业务单据		
8	其他		

经办人/承办人联系电话：_____

经办人/承办人（签字）：_____

年 月 日

附录 D
(资料性)
安葬证书

以下给出了安葬证书的内容及样式。

安葬证书	
逝者姓名: _____ 合葬人: _____ 申请家属: _____ 安葬位置: _____ 安葬时间: _____ 始存日期: _____ 安葬期限: _____ 证书发放时间: _____	<p style="text-align: center;">注意事项</p> <p>一、本证是逝者安葬在×××公墓的唯一凭证，须凭此证办理后续业务（合葬、续存、迁出等），持证人应妥善保管，如不慎遗失，请及时挂失（注销）并补办新证。</p> <p>二、进入安葬区时，须主动出示本证。须遵守公墓管理规定，文明祭扫，绿色祭奠，禁止摆放易燃、易爆、易腐及贵重等物品，禁止使用明火，禁止进行封建迷信活动，不得危害公墓及骨灰、遗体或遗骸安全。</p> <p>三、安葬期满，逾期未办理续存手续的，本证效力自动终止。骨灰、遗体或遗骸迁出×××公墓，本证作废并由公墓收回。</p> <p style="text-align: right;">单位名称及公章</p> <p>联系方式: 电话: 地址:</p>
条形码或唯一性标识	

参 考 文 献

- [1] MZ/T 034 公墓业务接待
 - [2] MZ/T 035 墓体制作服务
 - [3] MZ/T 037 公墓维护服务
 - [4] MZ/T 102 安葬随葬品使用要求
 - [5] MZ/T 103 殡仪场所消毒技术规范
 - [6] 关于印发《殡葬服务单位业务档案管理办法》的通知（民发〔2010〕164号）
 - [7] 民政部办公厅关于进一步加强遗体和骨灰规范处置工作的通知（民办函〔2024〕27号）
-