

# 团 体 标 准

T/SZS XXXX—202X

## 骨灰海葬服务规范

Service specification for sea burial of cremated ashes

(征求意见稿)

202X - XX - XX 发布

202X - XX - XX 实施

深圳市深圳标准促进会 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 服务流程 ..... 4

6 服务质量 ..... 7

7 档案管理 ..... 8

8 评价与改进 ..... 8

附录 A（资料性） 骨灰海葬预约登记表 ..... 9

附录 B（资料性） 骨灰海葬活动个人信息登记表 ..... 10

附录 C（资料性） 骨灰海葬协议书 ..... 11

附录 D（资料性） 骨灰海葬代撒委托书 ..... 12

附录 E（资料性） 骨灰海葬个人信息汇总表 ..... 13

参考文献 ..... 14

## 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。

本文件由深圳市民政局提出。

本文件由深圳市深圳标准促进会归口。

本文件起草单位：深圳市民政局、深圳市殡葬服务中心、深圳市标准技术研究院。

本文件主要起草人：许桂东、戴哲恒、傅建文、王谦、邢享明、邱明晖、丁泽林、肖广勇、秦晓红、廖勇、刘伟、丘永城、王丽娟、白杰超、张伟、惠新朋。

# 骨灰海葬服务规范

## 1 范围

本文件规定了骨灰海葬服务工作的基本要求、服务流程、服务质量、档案管理、评价与改进等内容。

本文件适用于骨灰海葬服务工作的组织、实施与管理。

## 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 19632 殡葬服务、设施、设备、用品分类与代码

GB/T 23287 殡葬术语

GB/T 34590.2 道路车辆 功能安全 第2部分：功能安全管理

GB 39800.1 个体防护装备配备规范 第1部分：总则

JGJ 397 公墓和骨灰寄存建筑设计规范

## 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

**骨灰海葬** sea burial of cremated ashes

将骨灰撒入依法划定海域内的一种丧葬形式。

注：划定海域为满足骨灰海葬活动举办条件，并向海事主管部门报备的水域。

[来源：MZ/T 023—2025，3.1，有修改]

### 3.2

**经办人** handling agent

办理骨灰海葬（3.1）手续的逝者直系亲属代表、受托人或受委托机构。

### 3.3

**登船家属** dead person's relatives and friends

参加骨灰海葬（3.1）活动的逝者亲友。

### 3.4

**骨灰海葬服务机构** service organization for sea burial of cremated ashes

取得承办骨灰海葬（3.1）服务工作资质的殡葬服务机构。

### 3.5

**骨灰海葬代撒** agency scattering for sea burial of cremated ashes

经办人（3.2）委托骨灰海葬服务机构（3.4）代其将逝者骨灰撒入划定海域的服务行为。

### 3.6

**骨灰容器转运车** container vehicles for cremated ashes

骨灰海葬活动中负责运输骨灰容器的专用机动车辆。

注：运输过程包括将骨灰容器从暂存场所运输至海葬码头，以及将需要集中销毁的骨灰容器从海葬码头运输至集中销毁点。

### 3.7

**骨灰转运容器** transportation container for cremated ashes

一种能暂存多个骨灰容器，并能搬运移动的箱体。

### 3.8

**海葬船舶** sea burial ship

用于骨灰海葬（3.1）活动的船舶。

## 4 基本要求

### 4.1 骨灰海葬服务机构要求

4.1.1 应具有独立法人资质，并依法取得相关行政许可。

4.1.2 应具有承办骨灰海葬服务的相关条件，如接待场所、工作人员、船舶（自有或租赁）等。

4.1.3 应在接待场所醒目位置公示以下内容：

- 服务承诺；
- 服务内容、服务流程及注意事项；
- 行政主管部门制定的奖励办法；
- 行政主管部门的监督电话。

4.1.4 提供的服务、设施、设备、用品的分类与代码应符合 GB/T 19632 的要求。

### 4.2 工作人员配备、职责和要求

#### 4.2.1 工作人员配备

举办骨灰海葬活动前，骨灰海葬服务机构（以下简称“机构”）应配备以下工作人员：

- 骨灰转运安保人员；
- 司仪；
- 礼仪人员；
- 随船工作人员；
- 专职海葬业务员；
- 医务人员；
- 引导员；
- 摄影人员。

#### 4.2.2 工作人员职责

##### 4.2.2.1 骨灰转运安保人员

骨灰转运安保人员的主要职责包括：

- 将骨灰从暂存区搬运至骨灰容器转运车；
- 将骨灰从骨灰容器转运车搬运至海葬船舶指定区域；

——骨灰海葬活动的安全保卫、突发事件应急处置等工作。

#### 4.2.2.2 司仪

司仪负责主持骨灰海葬活动仪式。

#### 4.2.2.3 礼仪人员

在骨灰海葬活动仪式上，礼仪人员的主要职责包括：

- 集中追思仪式的策划；
- 场地布置；
- 礼仪引导服务；
- 集中追思仪式的执行。

#### 4.2.2.4 随船工作人员

随船工作人员的主要职责包括骨灰海葬流程管理、船上安全保卫以及突发事件应急处置等。

#### 4.2.2.5 专职海葬业务员

专职海葬业务员的主要职责包括：

- 服务接待；
- 业务办理；
- 暂存骨灰接收；
- 车船位置安排；
- 信息确认；
- 发放海葬相关资料；
- 安全提示。

#### 4.2.2.6 医务人员

医务人员应取得医师资格并持有急救证书，负责骨灰海葬活动当天的全程医疗救助。

#### 4.2.2.7 引导员

引导员负责骨灰海葬活动当天登船家属信息核对和流程引导服务。

#### 4.2.2.8 摄影人员

负责集中追思仪式的拍摄剪辑工作。

### 4.2.3 工作人员要求

#### 4.2.3.1 仪容仪表

4.2.3.1.1 应表情自然，用语文明，态度和蔼，服务热情。

4.2.3.1.2 应着装统一、整洁，佩戴工作证。

#### 4.2.3.2 行为规范

4.2.3.2.1 应遵守职业道德，遵纪守法，爱岗敬业，具有奉献精神，维护服务对象的合法权益。

4.2.3.2.2 应积极主动服务，认真满足家属的合理需求。

4.2.3.2.3 不应利用工作之便谋取私利、索要或者收受财物。

#### 4.2.3.3 综合素质

4.2.3.3.1 应熟悉相关法律法规、政策、规定，包括但不限于：

- 《深圳经济特区殡葬管理条例》；
- 《深圳市节地生态安葬奖励办法》。

4.2.3.3.2 应熟悉相关业务知识，包括但不限于：

- 骨灰海葬活动报名所需的资料与具体要求；
- 骨灰海葬活动报名及流程。

4.2.3.3.3 应具备协调、应变能力和较好的语言表达能力。

### 4.3 设施设备要求

#### 4.3.1 载具

4.3.1.1 海葬客运车辆应符合 GB/T 34590.2 的有关要求。

4.3.1.2 海葬船舶应持有海事部门核发的适航证书，配备救生衣（按载客量 100%配置）、灭火器、应急通讯设备等安全设施，并张贴安全操作流程图中。

#### 4.3.2 设备与用品

##### 4.3.2.1 专用设备

开展骨灰海葬活动宜配备将骨灰传送至海面或海底的专用设备，如专用漏斗、可降解容器、可回收容器、专用导轨或机械臂等。

##### 4.3.2.2 急救与卫生设备

开展医疗救助宜配备应急急救箱、氧气袋、自动体外除颤器（AED），并确保应急药物应在有效期内，设备能正常使用。

##### 4.3.2.3 劳保防护用品

配备必要的劳保防护用品（如口罩、手套）和安全工具（如防滑垫、安全绳），劳保防护用品应符合 GB 39800.1 的规定。

## 5 服务流程

### 5.1 服务流程

骨灰海葬服务流程图见图1。



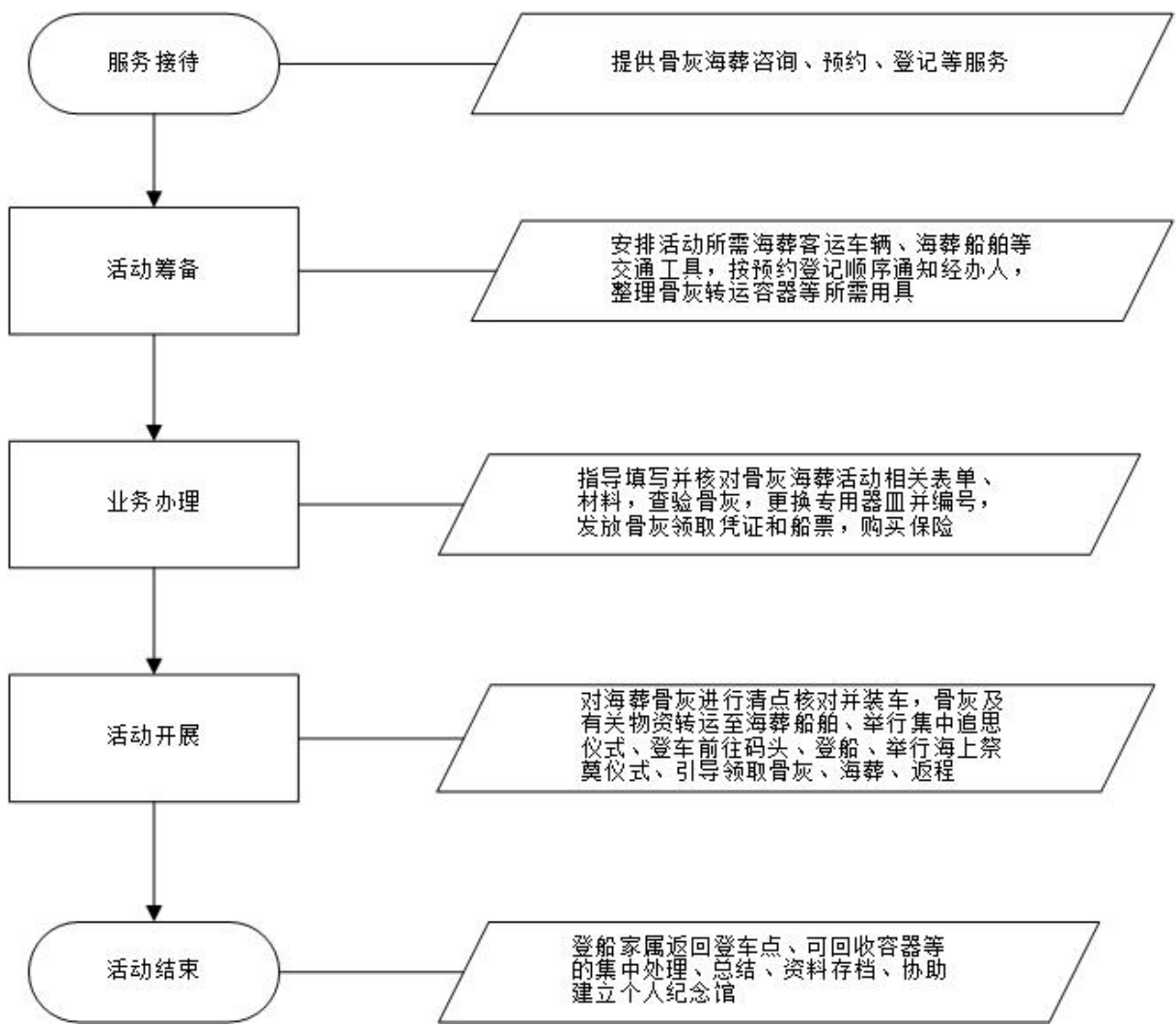


图1 骨灰海葬服务流程图

5.2 服务接待

提供骨灰海葬咨询、预约、登记服务。

5.3 活动筹备

- 5.3.1 机构应提前安排好骨灰海葬活动所需的车辆、船舶等交通工具并进行安全检查。
- 5.3.2 机构应根据海葬船舶的承载量，按预约登记顺序通知经办人。
- 5.3.3 机构应提前准备好骨灰转运容器等仪式所需用品。
- 5.3.4 在举行骨灰海葬活动前，机构应制定科学合理的骨灰海葬活动方案和切实可行的骨灰海葬活动突发事件应急预案。
- 5.3.5 骨灰海葬活动方案应包括以下内容：
  - 举办时间；
  - 集中追思仪式举办地点；
  - 骨灰海葬划定海域；
  - 工作人员分工；

- 活动流程；
- 车辆与船舶安排；
- 行车路线；
- 注意事项等。

5.3.6 骨灰海葬活动突发事件应急预案应详实、具体，并明确各类突发事件识别及处置办法。骨灰海葬活动突发事件包括但不限于以下情形：

- 登船家属未到齐；
- 登船家属情绪失控；
- 突发疾病；
- 交通事故；
- 天气突变。

## 5.4 业务办理

5.4.1 专职海葬业务员应为经办人提供办理骨灰海葬事项相关表单，并指导填写及签署，表单包括但不限于：

- 骨灰海葬预约登记表（见附录 A）；
- 骨灰海葬活动个人信息登记表（见附录 B）；
- 骨灰海葬协议书（见附录 C）；
- 骨灰海葬代撒委托书（见附录 D）；
- 骨灰海葬个人信息汇总表（见附录 E）。

5.4.2 专职海葬业务员应核对经办人出具的材料，具体包括：

- 一般性核对文件，包括以下内容：
  - 经办人身份证原件及复印件；
  - 逝者火化证明或骨灰寄存证明原件及复印件；
  - 经办人与逝者关系证明原件及复印件；
  - 登船家属身份证原件及复印件。

——符合申请节地生态安葬奖励条件的，还应核对经办人、逝者其他证明材料。

5.4.3 专职海葬业务员应查验经办人移交的骨灰，更换海葬骨灰专用器皿，根据报名情况进行编号标注并放置于骨灰转运容器内。

5.4.4 专职海葬业务员应向经办人发放骨灰领取凭证、船票、骨灰海葬协议书、骨灰海葬活动服务须知、海葬纪念证，并明确告知骨灰海葬活动的日期、时间、集散地点、活动流程、车船信息、安全注意事项等信息。

5.4.5 海葬船舶运营机构应为全体登船工作人员和登船家属购买骨灰海葬活动当天的人身意外伤害保险。

## 5.5 活动开展

5.5.1 应选择气候适宜、船舶可正常航行的季节，且晴朗、舒适的天气举办骨灰海葬活动。

5.5.2 机构应提前一天将海葬骨灰装入骨灰容器转运车。

5.5.3 机构应提前使用骨灰容器转运车将骨灰、花瓣等物品运送至海葬码头，并将其转运至船舶甲板指定位置。

5.5.4 骨灰海葬活动应在机构指定场地举办集中追思仪式，至少应包含以下内容：

- a) 司仪主持；
- b) 敬献花篮；

c) 恭读海葬祭文;

d) 默哀等。

5.5.5 工作人员应组织参加集中追思仪式的登船家属统一乘车前往码头,并核对登船家属情况。

5.5.6 工作人员应组织登船家属按船票有序登船、就座。必要时,引导登船家属正确穿戴救生衣。

5.5.7 在行船过程中,司仪负责主持海上祭奠仪式。

5.5.8 到达骨灰海葬划定海域后,工作人员应按顺序引导,安排登船家属至船尾甲板,准备骨灰海葬。

5.5.9 登船家属凭“骨灰领取凭证”领取逝者骨灰,同时工作人员收回凭证。

5.5.10 工作人员应指导登船家属使用专用设备,将骨灰有序海葬。

5.5.11 经办人签署骨灰海葬代撒委托书的,机构应安排随船工作人员负责代撒骨灰。

## 5.6 活动结束

5.6.1 工作人员宜在海葬船舶靠岸后组织登船家属随车返回登车点。

5.6.2 骨灰海葬活动结束后,可回收容器、纸盒、手套、口罩等废弃物,统一交由机构集中处置。

5.6.3 机构应对本次骨灰海葬活动进行总结,收集、整理、移交有关资料并存档。

5.6.4 提供网络祭祀平台,协助家属建立个人纪念馆。

## 6 服务质量

### 6.1 服务接待

办理骨灰海葬业务预约、登记时,字迹清晰、内容详尽,及时录入管理系统。

### 6.2 活动筹备

6.2.1 活动举办前,应向行政主管部门报备活动方案,并与海事部门、边检部门报备活动事宜。

6.2.2 机构应选择符合 4.3.1 规定的客运车辆、海葬船舶。

6.2.3 骨灰转运前应详细核对骨灰器皿上的姓名和编号等信息。

### 6.3 业务办理

6.3.1 填写的业务表单应字迹清晰、内容详尽。

6.3.2 应与经办人仔细核对业务表单中经办人身份证号码、登船家属姓名等相关信息,并由经办人签字确认。

6.3.3 业务办理完成后,专职海葬业务员应对骨灰进行编号,由经办人核对确认,并在骨灰专用器皿上标识逝者姓名、骨灰编号等信息。骨灰的寄存保管环境应符合 JGJ 397 的规定,并且骨灰安全保管率达到 100%。

### 6.4 活动开展

6.4.1 海葬客运车辆应平稳行驶,并根据道路状况及时调整行驶路线。

6.4.2 海葬船舶应根据风向及时调整航向,迎风慢行。

6.4.3 机构应按照活动方案,做好骨灰保管,车辆、船舶调度等筹备工作。

6.4.4 工作人员应按照活动方案中的分工,做好组织、引导、安抚等工作。

### 6.5 活动结束

- 6.5.1 组织登船家属随车返回登车点时，清点乘客数，防止登船家属滞留现场。
- 6.5.2 可回收容器、纸盒、手套、口罩等物品的集中处理应由专人监督。
- 6.5.3 机构应对本次活动进行复盘，分析活动举办过程中所出现的问题，总结经验教训，为下次活动举办积累经验。

## 7 档案管理

活动结束后，应对符合 5.4.1 和 5.4.2 要求的相关表单和材料及时归档。

## 8 评价与改进

### 8.1 服务评价

机构应以服务对象满意度和投诉率为评价依据，评估骨灰海葬服务水平。

### 8.2 满意度调查

机构在活动结束后，宜参照 MZ/T 048 采用问卷调查、电话回访等形式对服务情况进行满意度调查，并将数据统计汇总。

### 8.3 服务改进

- 8.3.1 机构应在活动开展过程中收集反馈信息，发现潜在需求，改进服务质量。
- 8.3.2 机构应根据满意度调查结果和投诉情况，及时制定并采取改进措施，持续提高服务质量和水平。

附 录 A  
(资料性)  
骨灰海葬预约登记表

骨灰海葬预约登记表示例见图 A. 1。

_____海葬预约登记表								
序号	逝者姓名	户口所在地	火化地点	经办人姓名	联系电话	与逝者关系	登记日期	备注

图A. 1 骨灰海葬预约登记表示例

附 录 B  
(资料性)  
骨灰海葬活动个人信息登记表

骨灰海葬活动个人信息登记表示例见图 B. 1。

骨灰海葬活动个人信息登记表				
逝者资料	逝者姓名		性 别	
	民 族		年 龄	
	死亡时间		死亡地点	_____ 市
	死亡证编号		火化证编号	
	证件类型	□内地身份证 □港澳台居民身份证 □军官证 □其他		
	证件号码			
	户籍地址			
	火化地点	<input type="checkbox"/> 深圳殡仪馆 <input type="checkbox"/> _____		
经办资料	经办人姓名		与逝者关系	
	身份证号			
	户籍地址			
	联系电话			
	<p>经办人申明：</p> <p>本人代表家属办理逝者骨灰海葬事宜，并承诺所提交材料 全部真实有效，逝者所有亲属对由本人办理逝者骨灰海葬事宜 无异议，若有任何纠纷，一切法律责任均由本人承担。</p> <p>签名：_____</p> <p>年 月 日</p>			

图 B. 1 骨灰海葬活动个人信息登记表示例

附 录 C  
(资料性)  
骨灰海葬协议书

骨灰海葬协议书示例见图 C. 1。

骨灰海葬协议书

甲方（骨灰海葬服务机构）：  
乙方（骨灰海葬经办人）：  
甲方拟定于\_\_\_\_年\_\_月\_\_日在\_\_\_\_\_举行骨灰海葬公益活动，  
甲方不收取乙方任何费用，乙方自愿报名参加本次活动并遵守甲方活动安排。甲乙双方本着平等、自愿的原则，协商议定如下：  
一、甲方负责安排骨灰海葬活动的所有程序，确定骨灰海葬时间，地点，客运车辆、船舶调度及其他有关事务。甲方可根据工作需要，调整活动安排，但应及时告知乙方。如因气象、海况等不可抗力因素不宜举行活动的，甲方可以延期或取消海葬活动，甲方不承担任何责任。  
二、甲方为参加骨灰海葬活动且符合保险相关条款规定的人员购买当日人身意外伤害保险。  
三、乙方承诺具有逝者家属身份资格，或具有征得逝者近亲属同意代为办理本次骨灰海葬事宜的身份资格，并按甲方规定提交所需证明资料且对其真实性负责。对于乙方代理行为引起的任何异议或纠纷，均由乙方与逝者亲属自行承担责任。  
四、乙方参加活动的人员不得超过3人。参加活动的人员应对自己的安全负责，确保自身身体状况、心理状况适宜参加海葬活动；60岁以上、体弱多病、患有高血压和心脏病等重大疾病的人员及12岁以下儿童不得上船，否则后果自负。  
五、乙方人员必须在\_\_月\_\_日\_\_点\_\_分前到达\_\_\_\_\_集合，并按秩序排队上车。乙方人员承诺服从甲方和船上工作人员管理，并遵守相关规定，确保自身和他人安全；如因不服从工作人员管理或不遵守相关规定造成意外事故的，由乙方承担所有责任。  
六、活动期间，乙方应将手套、花篮、矿泉水、骨灰盒、花束等放置在船上，不得抛入大海，由工作人员统一收回处理。  
七、因甲方过错导致骨灰丢失的，由甲方负责赔偿。  
八、乙方联系电话无法接通或关机而导致不能按时参加骨灰海葬的，由乙方自行承担  
责任。  
九、本协议一式两份，甲乙双方各持一份。  
甲方（盖章）：                    乙方（签字按指印）：  
  

年          月          日

图C. 1 骨灰海葬协议书示例

附 录 D  
(资料性)  
骨灰海葬代撒委托书

骨灰海葬代撒委托书（样式）见图 D. 1。

<p>骨灰海葬代撒委托书</p> <p>(样式)</p> <p>本人_____, 性别_____, 证件类型_____证件号码_____。</p> <p>由于个人原因, 本人无法亲自到场参加____年__月__日海葬活动, 兹授权委托_____工作人员将逝者_____的骨灰海葬代撒, 由此造成的一切法律责任均由本人承担。</p> <p>委托人:</p> <p>年 月 日</p>
--

图D. 1 骨灰海葬委托书（样式）



附 录 E  
(资料性)  
骨灰海葬个人信息汇总表

骨灰海葬个人信息汇总表示例见图 E. 1。

骨灰海葬个人信息汇总表																	
车次	船号	逝者编号	逝者姓名	死亡证编号	火化证编号	逝者证件类型	逝者证件号码	逝者户籍	是否深圳死亡且火化	经办人	经办人证件类型	经办人证件号码	联系电话	参加人员			
														姓名	姓名	姓名	备用电话

图E. 1 骨灰海葬个人信息汇总表示例

## 参 考 文 献

- [1] MZ/T 023 骨灰海葬服务规范
- [2] MZ/T 048 殡葬服务满意度评价
- [3] 中华人民共和国国务院. 殡葬管理条例. 2012 年
- [4] 中华人民共和国国务院. 中华人民共和国海洋倾废管理条例. 2017 年
- [5] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国海洋环境保护法. 2023 年
- [6] 民政部, 档案局. 殡葬服务单位业务档案管理办法: 民发〔2010〕164 号. 2010 年
- [7] 中华人民共和国自然资源部. 倾倒地管理暂行规定. 2003 年
- [8] 中华人民共和国交通运输部. 中华人民共和国船舶安全监督规则. 2022 年
- [9] 交通运输部, 公安部, 应急部. 道路旅客运输企业安全管理规范: 交运发〔2018〕55 号. 2018 年
- [10] 深圳市人民代表大会常务委员会. 深圳经济特区殡葬管理条例. 2019 年
- [11] 深圳市民政局. 深圳市节地生态安葬奖励办法. 2023 年