

ICS 03.080.30

A 12

DB43

湖 南 省 地 方 标 准

DB43/T 1328—2017

殡葬服务规范

2017-11-03 发布

2017-12-03 实施

湖南省质量技术监督局 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 |
| 3.1 殡葬服务机构 | 1 |
| 4 基本要求 | 1 |
| 4.1 组织机构要求 | 1 |
| 4.2 设施设备要求 | 2 |
| 4.3 殡葬服务人员要求 | 3 |
| 4.4 制度建设要求 | 3 |
| 5 服务内容与要求 | 3 |
| 5.1 殡仪服务 | 3 |
| 5.1.1 服务流程 | 3 |
| 5.1.2 殡仪服务接待要求 | 3 |
| 5.1.3 遗体接运服务要求 | 4 |
| 5.1.4 遗体保存服务要求 | 4 |
| 5.1.5 遗体装殓服务要求 | 5 |
| 5.1.6 遗体守灵服务要求 | 5 |
| 5.1.7 遗体告别服务要求 | 5 |
| 5.1.8 处置无名及非正常死亡人员遗体服务要求 | 5 |
| 5.1.9 遗体火化服务要求 | 6 |
| 5.1.10 骨灰寄存服务要求 | 6 |
| 5.2 公墓服务 | 7 |
| 5.2.1 公墓服务流程 | 7 |
| 5.2.2 公墓服务接待要求 | 7 |
| 5.2.3 墓体定制制作服务要求 | 8 |
| 5.2.4 安葬服务要求 | 8 |
| 5.2.5 墓园祭扫服务要求 | 8 |
| 5.2.6 公墓维护服务要求 | 9 |
| 5.3 殡葬服务标识标牌要求 | 9 |
| 5.3.1 殡仪服务 | 9 |
| 5.3.2 公墓服务 | 9 |

| | | |
|------|-----------|----|
| 6 | 服务收费 | 10 |
| 7 | 服务合同 | 10 |
| 8 | 评价考核与改进 | 10 |
| 9 | 殡葬服务信息化建设 | 10 |
| 附录 A | (资料性附录) | 11 |
| 附录 B | (资料性附录) | 13 |

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由湖南省民政厅提出并归口。

本标准起草单位：长沙市殡葬事业管理处

本标准主要起草人：陈慈英、邓洪波、罗博贤、荷波、黄智谋、吕明、凌永、朱剑波、李宁、胡宝刚、石国建、汤依兵、龙翌、廖友军、李翠娥、赵若震、刘波、冯珂、马剑、唐超、李一笑、陈莎、蔡燕。

殡葬服务规范

1 范围

本标准规定了殡葬服务基本要求、服务流程、服务内容、服务评价与改进、服务收费、服务合同、信息化建设等内容。

本标准适用于殡仪服务、墓葬服务的实施。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 13801 燃油式火化机大气污染物排放限值要求

GB/T 24441 殡葬服务从业人员资质条件

MZ/T 017 殡葬服务术语

MZ/T 018 殡仪接待服务

MZ/T 019 遗体保存服务

MZ/T 020 遗体告别服务

MZ/T 021 遗体火化服务

MZ/T 022 骨灰寄存服务

MZ/T 034 公墓业务接待

MZ/T 035 墓体制作服务

MZ/T 036 公墓安葬服务

MZ/T 037 公墓维护服务

MZ/T 038 公墓祭扫服务

JGJ 124 殡仪馆建筑设计规范的规定

3 术语和定义

(MZ/T017)、(MZ/T034) 确立的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

殡葬服务机构

为治丧人提供殡葬服务的组织。包括：殡仪馆、公墓、殡仪服务站等。

4 基本要求

4.1 组织机构要求

4.1.1 殡仪服务机构

依法登记注册并具备提供殡仪服务能力。

4.1.2 墓葬服务机构

4.1.2.1 提供经营性公墓服务的机构应依法注册登记并取得省级民政部门经营许可。

4.1.2.2 提供公益性公墓服务的机构应依法注册登记并取得县级民政部门经营许可。

4.2 设施设备要求

4.2.1 殡仪接待服务设施设备

4.2.1.1 殡仪服务机构应设置与业务规模相适应的服务场所。设置统一的《XX 殡仪接待服务中心》外观标识，服务场所醒目的位置清晰的展示服务项目、服务价目表、行政主管部门的监督电话、客户须知。服务总台应设置岗位铭牌、意见箱、纸和笔。接待室应设置服务项目介绍册、桌椅、纸和笔。服务大厅应设置休闲座椅、饮水机、垃圾桶等便民设施。

4.2.1.2 维持服务场所各类物品、设施的整洁有序，保持场所安静，定期对场所和物品进行消毒维护。

4.2.2 遗体保存服务设施设备

4.2.2.1 应配置与业务量相适应的遗体停放、防腐和冷藏设备，冷藏设备符合环保要求。

4.2.2.2 遗体处置室应满足规定要求，即：面积不得小于 20 m²、有遗体处置台、专用通风设备、单独的药剂存放间、专用的防腐工具柜。

4.2.2.3 遗体保存工作场所应配备必要的消毒设备和污水处理设施。

4.2.3 遗体告别服务设施设备

4.2.3.1 应设置与业务量相适应的遗体告别场所，其安全卫生符合 GB 19053 殡仪场所致病菌安全限值要求。

4.2.3.2 遗体告别瞻仰棺、悼念屏、哀乐播放装置等专用设备应符合相应的国家标准和行业标准。

4.2.4 遗体火化服务设施设备

4.2.4.1 应配备符合业务需求的火化机及配套辅助设备。应符合环保、节能、安全的要求，应配备除尘装置，污染物排放应符合 GB 13801 标准要求。

4.2.4.2 火化场所建筑结构应符合 JGJ124 规定，坚固、空间宽敞、整洁明亮、有排风设备，应配备有与火化机相同数量的休息室，应有客户观看进炉、送殡场所。

4.2.4.3 火化场所应配备消毒设备及消防装置，火化间应配备安全防护工具和劳保用品。

4.2.4.4 殡仪馆规模及火化机数量配套见表 1

表 1 殡仪馆规模分类

| 殡仪馆类别 | 年处理遗体量（具） | 火化机数量（台） |
|-------|-------------|----------|
| I | 10001-15000 | 10—15 |
| II | 6001-10000 | 6—10 |
| III | 4001-6000 | 4—6 |
| IV | 2001-4000 | 2—4 |
| V | ≤2000 | 2—3 |

4.2.5 骨灰寄存服务设施设备

4.2.5.1 骨灰寄存场所根据骨灰寄存规模及当地的祭奠习俗，配置相应的骨灰祭奠场所，并保持整洁、干净、卫生。

4.2.5.2 骨灰寄存格位应牢固安全，达到防火、防潮、防蛀、防盗基本要求，格位内部空间应能容纳标准型骨灰装具。

4.2.5.3 骨灰装具尺寸规格应匹配寄存格位内部空间，材质不应为易碎、易开裂、易腐烂材料。不宜寄存的骨灰装具，服务单位应在显著位置予以公告。

4.2.6 公墓业务服务设施设备

4.2.6.1 公墓服务机构应设置相应的服务场所。

4.2.6.2 公墓服务机构应设置服务场所名称外观标识。服务场所应清晰展示民政部门颁发的公墓许可证、工商执照、接待人员信息（包括姓名、工牌号及照片）、墓园指南、服务项目、产品介绍及价格、行政主管部门的监督电话。

4.2.6.3 服务台应配备接待人员铭牌、供借用的雨具、便民医药箱、老花镜、记录纸和笔等物品。

4.2.6.4 接待厅应配备客户休息座椅、殡葬政策法规、文明殡葬宣传品、客户意见簿或意见箱、饮用水供应设施及用品、垃圾桶等物品。

4.2.6.5 宜设置殡葬用品超市。

4.3 殡葬服务人员要求

4.3.1 基本素质要求。工作人员应符合 GB/T24441 规定要求，具有高度的责任心和事业心，工作细致认真，诚实守信，充分尊重顾客权益，具有爱心和亲和力，热情周到为客户提供满意服务。

4.3.2 资质能力要求。工作人员应熟悉殡葬政策法规和当地殡葬相关风俗礼仪知识，接受相关专业知识和技能培训。

4.3.3 服务礼仪规范。服务机构应统一配置工作服，工作人员应统一着装，着装整洁干净、搭配合理，容貌端正，修饰得体，佩戴员工工号牌。

4.3.4 服务用语规范。工作人员应遵守公共语言规范，服务语言应符合特定的语言环境，使用普通话或对方易懂的语言，称谓恰当、语言明确、语气亲切。

4.4 制度建设要求

殡葬服务机构应按照国家标准、行业标准的要求，结合本地方、本单位实际，制定本服务机构的殡葬服务规范、岗位职责、档案管理、满意度测评、投诉处理、监督检查与评价持续改进等管理制度。

5 服务内容与要求

5.1 殡仪服务

5.1.1 服务流程

殡仪服务流程参见附录 A1。

5.1.2 殡仪服务接待要求

5.1.2.1 治丧需求沟通。接待丧事承办人，查验、收取死亡证明，了解逝者情况和治丧需求。

5.1.2.2 介绍殡仪服务项目和殡葬商品。介绍遗体接运、保存、防腐、化妆、入殓、火化等服务细节。介绍殡仪服务仪式规范、议程及礼厅布置服务细节。介绍殡仪服务有关商品。

5.1.2.3 商定服务项目。与丧事承办人确定服务项目和殡葬用品。

5.1.2.4 签订殡仪服务合同，格式见附录 B。

5.1.2.5 结算费用及发放相关凭证。收取费用，出具结算明细发票、火化证明、骨灰领取证，格式见附录 B。

5.1.3 遗体接运服务要求

5.1.3.1 遗体接运人员主动和丧事承办人衔接，并查验死亡证明（未开具死亡证明的，提醒丧事承办人开具好死亡证明）。接触遗体前，先向遗体鞠躬，然后对遗体进行外观检查，发现有异味、腐坏或伤痕的，应如实告知丧事承办人，回馆后告知相关部门工作人员，做好记录。若通过外观检查发现遗体身上有贵重物品的，有丧事承办人在场的应联系丧事承办人处理（取走或确认保留）。

5.1.3.2 遇非正常死亡，如交通事故、工伤、溺水、凶杀等无名等遗体的接运，应与现场负责的公安部门工作人员取得联系，待现场勘验完毕后接运遗体。

5.1.3.3 遗体接运人员将遗体放入卫生棺内（没有卫生棺的使用担架或兜尸布），抬至殡仪车上，接运回馆。

5.1.3.4 车辆行驶过程中，遗体接运人员应主动告知丧事承办人严禁向车窗外及在馆区内抛洒冥纸和燃放鞭炮。车辆回馆路线因特殊情况需变更的，应主动与丧事承办人沟通。

5.1.3.5 如遇丧事承办人不随车来馆办理遗体交接手续的，遗体接运人员应及时与殡仪馆联系，指导丧事承办人填写《殡仪服务合同》，丧事承办人签字确认，回馆后交与服务部门，并说明情况。

5.1.3.6 车辆到达遗体交接处，遗体接运人员应提醒丧事承办人将其所带物品自行保管，主动引导其到交接室开具遗体信息卡，指导其在《遗体接收登记表》上签字确认。遗体信息卡一张由工作人员交丧事承办人并引导其前往服务大厅办理相关手续，另一张和遗体一起交给交接工作人员。特殊情况的遗体（包括标本、极刑死亡人员、引产儿、烈性传染病死亡人员等），遗体接运人员在办完交接手续后，将遗体直接送至火化车间。

5.1.3.7 遗体接运人员应统一着工作装，干净整洁，于左胸处佩带工号牌，仪表端正，仪容得体。工作时应戴手套。特殊遗体处理时，应按要求进行防护。遗体接运人员语言文明，举止大方，服务周到，不用忌语禁语。

5.1.4 遗体保存服务要求

5.1.4.1 遗体接收。应检查核对遗体资料，遗体信息卡与资料是否相符，遗体状况与资料是否相符，如有变腐损伤等情况应在遗体接收登记表（见附录 B）上注明，并由交接双方签字。

5.1.4.2 遗体消毒。应按照操作规程对遗体表面进行消毒及清洗。遗体表面如有输液管等异物的应撤除，并对周围切口消毒。

5.1.4.3 遗体保存。可选择冷藏、药物防腐法，具体由丧事承办人与殡仪服务机构商定并签订合同。

5.1.4.4 遗体在保存期内不应出现腐化、尸绿、尸臭、肿胀、脱水等现象。

5.1.5 遗体装殓服务要求

5.1.5.1 遗体交接。遗体交接时，应按顺序，逐个办理，仔细核对逝者姓名、性别、年龄、死亡原因等信息准确无误。检查遗体状况时，首先查看遗体状况是否正常，再检查四肢和颈部，主要看颈部是否有勒痕、四肢是否完整。对逝者随身衣物和卫生棺进行检查，如有破损的要及时向丧事承办人说明，并

立即通知工作人员。如遗体有随身贵重物品时，应清点退还，并做好登记。交接丧事经办人送来的衣物时，应清点并问清逝者的换装要求，做好登记，丧事经办人签字确认。

5.1.5.2 遗体整理。将遗体身上的衣物轻轻脱下（丧属需取回的衣物应装袋标识清楚），用清水从上到下依次清洗。用消毒液、药棉给遗体消毒，进行口眼耳鼻清洁。将随遗体火化的衣物按从上到下、从里到外的原则逐件穿好。做到遗体眼闭口合，头发梳理整齐。男性要剃须，修发鬓。根据不同的肤色进行调色、化妆，做到油彩颜色均匀、无明显色差痕迹。如遇车祸等原因造成的特殊遗体整理，在整理前和完成后，需对遗体进行拍照保存，遗体整理价格面议。

5.1.5.3 遗体冷藏。遗体进冷藏箱应头朝外，脚朝内。无卫生棺的遗体要包扎后进冷藏箱，有卫生棺的遗体应将卫生棺盖打开一条缝后进冷藏箱，保证其冷藏效果。冷藏箱温度应保持在 $-5^{\circ}\text{C}\sim 0^{\circ}\text{C}$ 。

5.1.6 遗体守灵服务要求

5.1.6.1 守灵厅准备。根据丧事承办人的要求准备守灵厅，并做好各项服务的衔接。

5.1.6.2 守灵服务。指导丧事承办人上香、点灯、摆放贡品，引导祭拜。介绍守灵厅各布局及功能（茶水间、卧室、客厅、洗手间等），告知守灵注意事项。守灵过程中，每两小时检查一次设施设备运行情况、地面卫生、服务用品需求情况，做好相关记录。

5.1.6.3 出灵服务。应提前1小时提醒丧事承办人做好出灵准备。提前15分钟接运遗体，做好交接记录。

5.1.7 遗体告别服务要求

5.1.7.1 遗体告别服务洽谈。根据《遗体告别服务项目洽谈表》（见附录B）确定遗体告别服务方案，丧事承办人签字认可。

5.1.7.2 告别厅布置。布置背景墙（可布设遗像、悼念屏、挽联、鲜花）。停放灵柩（放置背景墙前居中位置，四周布置鲜花，并留出瞻仰遗容人行通道，正前方可设祭拜台）。

5.1.7.3 举行告别仪式。仪式开始前应对告别厅的设施设备及布置进行检查。引导参加告别仪式人员有序就位（提示关闭通信设备或置于静音状态）。按照丧事承办人要求，结合地方丧葬习俗，主持告别仪式。

5.1.7.4 告别仪式结束后，将遗体送至火化车间，将遗像交与家属并询问遗物处理情况（是否火化），引导丧事承办人办理后续相关手续。

5.1.8 处置无名及非正常死亡人员遗体服务要求

5.1.8.1 无名及非正常死亡人员遗体业务沟通应符合下列要求：

- a) 收集信息。明确逝者死亡原因（高坠、自缢、溺水、他杀、病故、电击、工伤事故等）、性别、大约年龄、遗体的类别（成人、婴幼儿、枯骨等）、遗体状况（正常、非正常、腐化）、遗体接运地点，做好详细记录。
- b) 明确责任主体。无名及非正常死亡人员遗体必须经由公安机关现场勘验，具体责任人到达现场并明确其单位、姓名、职务、电话，殡仪馆派车接运。
- c) 工作人员要明确告知现场责任人，无名及非正常死亡人员遗体必须由殡仪馆派遣遗体运输车接运遗体。对于个人或其他单位发现的无名及非正常死亡的遗体，工作人员要告知对方拨打110报警，按照上述流程处理。

5.1.8.2 无名及非正常死亡人员遗体运输服务应符合下列要求：

- a) 迅速赶赴现场。遗体接运人员联系现场具体责任人，迅速赶赴现场，接运遗体。

- b) 办理遗体交接手续。遗体接运人员指导现场具体责任人填写《遗体接运、冷藏协议书》，明确具体责任人单位、姓名、职务、电话。视情况收取预交的遗体冷藏费用。
- c) 告知冷藏期限。遗体接运人员应告知现场具体责任人，遗体寄存期限一般为 7 天，超过 7 天须派人前往殡仪馆办理遗体续存手续。
- d) 完成交接登记工作后，遗体接运人员接运遗体。

5.1.8.3 无名及非正常死亡人员遗体交接应符合下列要求：

- a) 遗体交接。遗体交接工作人员要做好详细的信息登记工作，明确责任部门、具体责任人姓名及联系方式，确认签署《遗体接运、冷藏协议书》后检查、接收遗体。
- b) 认真检查。遗体交接工作人员要对遗体进行全方位的检查。检查遗体类别（成人、婴幼儿、枯骨），遗体状况（正常遗体、非正常遗体、腐化遗体），遗体四肢、头颅、躯干是否健全，遗体是否有明显的伤痕、变形情况，遗体是否有随身遗物。
- c) 仔细记录信息。遗体交接工作人员将上述检查情况，如实的记录，一切完毕后遗体才可转入冷藏箱保存。

5.1.9 遗体火化服务要求

5.1.9.1 遗体交接。火化师应核对和确认火化通知单（见附录 B）上资料与遗体信息卡上资料一致，确认无误后再交接。

5.1.9.2 遗体调度。对接收的遗体进行火化安排，应掌握业务流水号、逝者姓名性别、火化机编号，不得更改相关信息和火化顺序。

5.1.9.3 就位核对。火化师核对遗体信息卡编号、姓名、性别、卫生棺规格型号等，核对无误将遗体送到指定的火化机前。

5.1.9.4 炉膛清理。在遗体入炉前，对炉膛内或炕面上异物进行清理，并检查火化设备，确保设备运行正常。

5.1.9.5 入炉核对。火化师核对火化通知单、死亡证明（见附录 B）及遗体信息卡上信息，做好火化记录（业务流水号、逝者姓名性别、卫生棺规格型号等）。

5.1.9.6 火化操作。再次检查炉膛洁净无异物。火化通知单应放置明显位置。火化过程中监视各类仪表，确保设备正常。火化后冷却骨灰，清除骨灰中杂质，用包装袋包装骨灰并粘贴逝者的姓名和编号，应把火化通知单固定在骨灰包装袋上。

5.1.9.7 观看遗体入炉、出炉服务。由火化师引导，观看者应在警示线以外，确保安全。

5.1.9.8 骨灰检验与发放。由火化师按照焚烧彻底、无烟、无味的骨灰验收标准对骨灰进行检验。检验后包装好的骨灰应移交入库，履行内部交接手续，接收人应在记录表上签字。骨灰发放工作人员应认真核对领灰人身份证明等资料，交接签名清楚，确保发放准确。

5.1.10 骨灰寄存服务要求

5.1.10.1 服务流程

服务流程见附录 A

5.1.10.2 接待洽谈。了解客户需求，介绍服务项目、工作程序、收费标准，提供骨灰寄存交接和咨询服务。

5.1.10.3 检查骨灰装具。查看寄存人有效身份证件，了解其与逝者的关系。按照本标准 4.2.5.3 骨灰装具要求检查骨灰装具，符合寄存条件但外表有瑕疵的，应在《骨灰寄存卡》（见附录 B）、《骨灰寄存证》（见附录 B）上注明并告知寄存人签字确认，装具内不宜放置贵重物品。

- 5.1.10.4 办理手续。指导寄存人确定骨灰寄存格位位置，签订《骨灰寄存协议》（见附录 B），在骨灰装具上标注与骨灰寄存卡上信息一致的逝者姓名、寄存格位编号等，收费并开具发票。
- 5.1.10.5 骨灰收存。核对骨灰装具上标注的逝者姓名、寄存格位编号与《骨灰寄存卡》、骨灰寄存格位上的相应内容一致，核对信息无误后发放《骨灰寄存证》。
- 5.1.10.6 骨灰续存服务应符合下列程序和要求：
- 查验档案。查验经办人出示的《骨灰寄存证》，核对档案。
 - 确定续存年限。询问经办人续存年限，办理续存服务，收费并开据发票。
 - 完善档案。将续存年限在《骨灰寄存证》或寄存内卡上填写清楚。
 - 返还证件。续费手续完毕后，将相关证件、票据返还经办人并提醒经办人核对。
- 5.1.10.7 骨灰祭扫应符合下列程序和要求：
- 核实信息。经办人出示《骨灰寄存证》和经办人有效证件，核查寄存缴费记录（如寄存期限已过，应先办理骨灰续存手续），暂扣相关证件。
 - 收缴费用。收费并开具祭扫发票，将寄存号清楚填写在票据上，交待经办人按寄存号领取骨灰至室外祭扫。
 - 祭扫完毕。祭扫完毕后，检验骨灰装具，确认无误及无损坏后再由经办人放于原格位。
 - 返还证件。根据票据上的寄存号将其证件退还给经办人并提醒其核对。
- 5.1.10.8 骨灰取走应符合下列程序和要求：
- 核查证件。查验《骨灰寄存证》和经办人有效证件。
 - 办理手续。核对档案无误后，经办人签字办理取走手续（如寄存期限已过，应先办理续存骨灰手续），收回《骨灰寄存证》，复印经办人有效证件，将证与内卡装订，分别加盖“已取走”印章后存档。
 - 核对骨灰信息。引导经办人领取骨灰装具，检查骨灰装具，核对所有信息是否一致，双方确认后，核对无误返还经办人证件。
 - 取灰销档。交还寄存骨灰，由经办人取走，工作人员注销档案信息。

5.2 公墓服务

5.2.1 公墓服务流程

服务流程见附录 A。

5.2.2 公墓服务接待要求

- 5.2.2.1 服务接待。服务接待场所应公示机构资质证照、各种墓体形式及构件照片、碑文和瓷像样本、服务和商品价格、服务承诺、上级主管部门监督电话。
- 5.2.2.2 沟通介绍。了解客户意向及购买需求。介绍墓园情况、墓位区域及相应服务项目，告知手续办理方法与收费标准，指导有购墓意向的客户填写《留墓单》（见附录 B）及《定墓单》（见附录 B）。
- 5.2.2.3 办理手续。查验客户身份证及以下证明之一（死亡证明、火化证明、寄存证明、迁坟证明），并复印留存。填写墓位登记表（见附录 B），签订《墓位使用合同》（见附录 B），确定瓷像、碑文等配套服务，结算相关服务费用，发放《公墓安葬证》（见附录 B）。
- 5.2.2.4 验收。现场验收墓位、瓷像、碑文等，填写《墓位验收确认单》（见附录 B），由客户确认签字。
- 5.2.2.5 预约安葬。凭客户身份证和《公墓安葬证》办理预约。详细介绍安葬程序及相应服务。结算安葬服务费。通知安葬施工。

5.2.2.6 后续服务。定期进行客户回访，特殊节日温馨提示，适时提醒客户墓位使用合同期限。根据客户需求提供其它服务。

5.2.2.7 服务规范。履行服务承诺（公布服务时间、项目及价格、提供咨询及投诉的途径方法）。

5.2.3 墓体定制制作服务要求

5.2.3.1 确定墓型。客户选购成品墓时应指导客户撰写碑文，确定所选墓体形式及附属件，确定价格和墓体制作完工时间。客户选购定制墓时应召集设计师与客户沟通，确定墓体形式，签订《定制墓墓型确认单》。定制墓设计图经客户签字作为合同附件。告知客户更改设计、墓位验收以及预约落葬手续的办理流程。

5.2.3.2 墓体制作。对制作人员做好技术交底，派发工单，提交成品墓体型号或定制墓设计图，明确作业内容、技术要求和完成时间。按照《工程建设施工企业质量管理规范》对施工制作过程实行质量控制。制作过程中发现需要更改的项目应得到客户确认，并传递到相关施工和质检部门，按照标准和行业规范验收，保留验收记录。

5.2.4 安葬服务要求

5.2.4.1 安葬服务准备。根据客户预约安葬日期，安葬师至少提前1天检查格位或墓位（包括墓体和墓穴）是否达到客户要求。安葬师准备安葬设备、用品及用具，确保正常使用。

5.2.4.2 安葬服务接待。工作人员根据客户出示的购墓发票和相关证件核实确认安葬业务信息，开具《安葬服务通知单》，填写时应内容详实，字迹清晰。查验骨灰及骨灰装具情况并对骨灰装具作封口处理（来时已作密封处理的骨灰装具必须在《安葬服务通知单》及公墓管理软件上注明该情况并由客户在《安葬服务通知单》上签字确认），在骨灰装具上书写墓位号及逝者姓名后拍照，电子照片转至电脑上按要求编号存档。选择墓园延伸服务的，工作人员引导客户签订《延伸服务委托单》，衔接安葬事宜，引导前往墓位，提示客户应注意事项。

5.2.4.3 安葬仪式。应按照与客户事先确认的安葬仪式、服务内容和流程进行，尊重逝者民族习俗与宗教信仰，体现健康、文明的时代风尚。

5.2.4.4 落葬服务。根据《安葬服务通知单》，再次核对、确认格位或墓位使用人姓名和安葬位置，并在确认格位或墓位清洁、完好的情况下将逝者骨灰装具放入所选择的格位或墓位，轻拿轻放骨灰装具，保持平稳，确保安全无损坏。

5.2.4.5 封穴服务。封穴前提示客户查看已落葬的骨灰装具和随葬品，得到客户认可后封闭格位或墓位。提示客户向逝者做最后告别。封闭格位或墓位应保证封口严密、整洁。

5.2.4.6 安葬后续服务。安葬完成后，由安葬师将客户已签字确认的《安葬服务通知单》回执联交至墓葬服务柜台，工作人员核对其内容无误后，发放《安葬服务通知单》结算联。工作人员将安葬信息录入《墓葬登记簿》和公墓管理软件。

5.2.4.7 迁取服务。客户提出迁取申请，办理手续。由工作人员签发迁取服务通知单，安排迁取骨灰。

5.2.5 墓园祭扫服务要求

5.2.5.1 高峰祭扫服务。做好高峰祭扫服务准备，制定接待方案和突发事件应急预案，准备并检查落实祭扫用品用具和便民措施。做好道路交通安全、服务设施设备安全、人身财产安全防范。搞好祭扫服务人员安排和实施方案，祭扫实施过程中做好业务咨询、人员疏导、车辆疏导等服务。

5.2.5.2 代客祭扫服务。了解客户需求，确定代客祭扫项目，告知收费标准，签订代客祭扫服务协议，结算费用。根据协议要求准备祭扫用品用具，完成祭扫。拍摄图片及影像资料发给客户，做好归档工作。

5.2.6 公墓维护服务要求

5.2.6.1 安全维护应符合下列程序和要求：

- a) 在公墓入口和墓园配备安保人员进行值守，安排人员进行全场巡视。
- b) 经常检查各种服务设备、设施，避免因非正常运行带来的人身伤害。
- c) 在可能发生意外的场所设置警告标志。
- d) 配备必要的技术装置，保障墓园和墓位的财物安全。

5.2.6.2 环境维护应符合下列程序和要求：

- a) 合理规划和修建墓园、墓位间道路及相关配套设施设备。
- b) 及时清扫墓园和墓位及其周边的垃圾与杂物。
- c) 及时修补墓园和墓位周边的绿化布置。
- d) 安装修补墓园指示标牌和墓位位置标牌。

5.2.6.3 墓位维护应符合下列程序和要求：

- a) 定期巡查墓位，发现污损、破坏等情况，及时加以修整。
- b) 按规定由公墓派员或者由客户自行对碑文进行描摹。
- c) 提供供客户选择的个性化维护服务。

5.3 殡葬服务标识标牌要求

5.3.1 殡仪服务

5.3.1.1 殡仪接待服务场所标识命名可选择“殡仪接待服务中心”、“殡仪接待服务室”、“殡仪接待服务处”、“殡仪接待服务部”，具体标识尺寸、标牌应大于 300mm×100mm，标牌宜用素雅底色，禁用鲜艳底色，标牌字体大小应大于 100 磅。

5.3.1.2 岗位设置铭牌大小应大于 100mm×70mm，明确“XXXXX 单位，岗位：XXXX、工号：XXX、姓名：XXX”，岗位、工号为必选项，铭牌右下角粘贴岗位责任人照片（大于 35mm×53mm），铭牌中第一排单位名字体大于 30 磅，其他字体大于 25 磅。

5.3.1.3 殡仪服务人员胸卡大小应大于 60mm×40mm，明确：“XXXXX 单位，岗位：XXX、工号：XXX”。胸卡右下角粘贴服务接待人照片（大于 25mm×35mm），胸卡中第一排单位名字体大于 15 磅，其他字体大于 12 磅。

5.3.2 公墓服务

5.3.2.1 公墓应设置接待服务场所外观标识。标识命名可选择“墓葬接待服务中心”、“墓葬接待服务室”、“墓葬接待服务处”、“墓葬接待服务部”，具体标识尺寸、标牌应大于 300mm×100mm，标牌宜用素雅底色，不得用鲜艳底色，标牌字体大小应大于 100 磅。

5.3.2.2 公墓接待服务场所应清晰展示公墓许可证、工商执照、墓园指南、服务项目及产品价格介绍、行政主管部门监督电话、接待员信息（包括姓名、工牌号以及照片）。

5.3.2.3 公墓服务岗位设置铭牌大小应大于 100mm×70mm，明确“XXXXX 单位，岗位：XXXX、工号：XXX、姓名：XXX”，岗位、工号为必选项，铭牌右下角粘贴岗位责任人照片（大于 35mm×53mm），铭牌中第一排单位名字体大于 30 磅，其他字体大于 25 磅。

5.3.2.4 公墓服务人员胸卡大小应大于 60mm×40mm，明确：“XXXXX 单位，岗位：XXX、工号：XXX”。胸卡右下角粘贴服务接待人照片（大于 25mm×35mm），胸卡中第一排单位名字体大于 15 磅，其他字体大于 12 磅。

5.3.2.5 公墓标识导向牌设置。杆高宜用 1500mm~2000mm，导向牌宜用 480mm×470mm，标牌字体大小应大于 100 磅。

5.3.2.6 公墓区域标识设置。杆高宜用 800mm~1000mm，铭牌宜用 400mm×260mm，标牌字体大小应大于 100 磅。

6 服务收费

6.1 殡葬服务的服务费用、产品和用品价格的制定，应按照当地物价部门的规定，遵守合法、公平、诚实、守信的原则。

6.2 其他服务应与顾客签定服务协议，明确服务项目和收费金额。

6.3 殡葬服务收费标准应在服务接待场所显目位置公示。

7 服务合同

殡仪服务、墓位使用、骨灰寄存等殡葬服务项目应与顾客签订合同（合同格式见附录 B）。

8 评价考核与改进

8.1 殡葬服务机构应建立以客户满意度测评、投诉处理为核心的服务质量评价体系。通过向客户发放服务满意度调查表、电话回访、上门访问或接受第三方评价等方式收集客户对服务质量的评价信息。满意度调查每年 1-2 次。

8.2 殡葬服务机构应建立内部评价考核制度，定期进行考核。

8.3 利用评价考核信息，提高服务质量，实现持续改进。

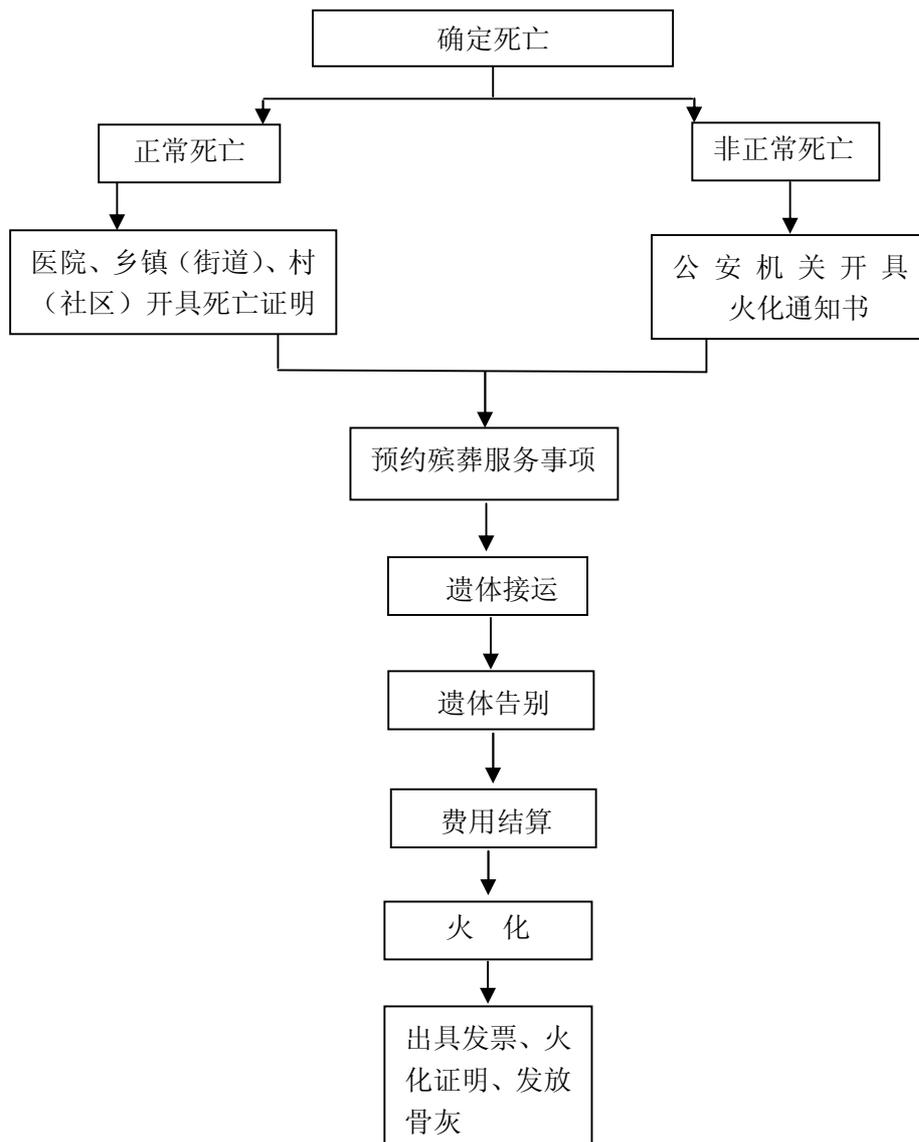
9 殡葬服务信息化建设

积极推进殡葬服务信息化建设。殡葬服务机构应建立殡葬业务信息系统，实现殡葬服务信息公布、网上预约、信息查询及意见反馈等功能。

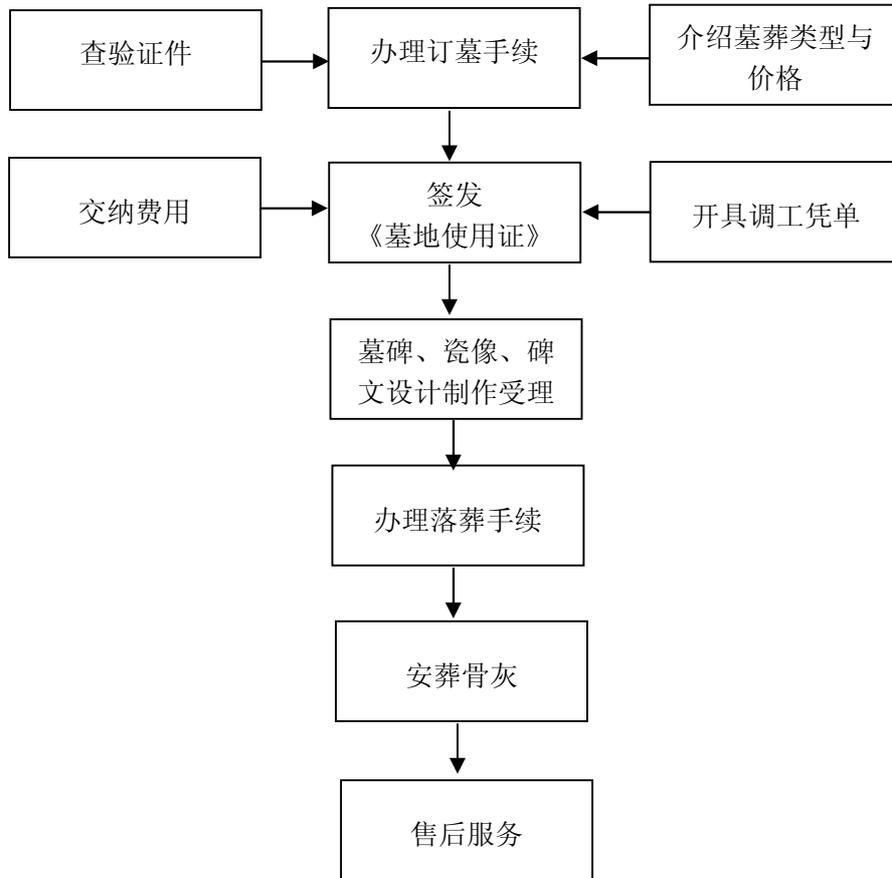
10 附录（资料性附录）

附录 A
(资料性附录)

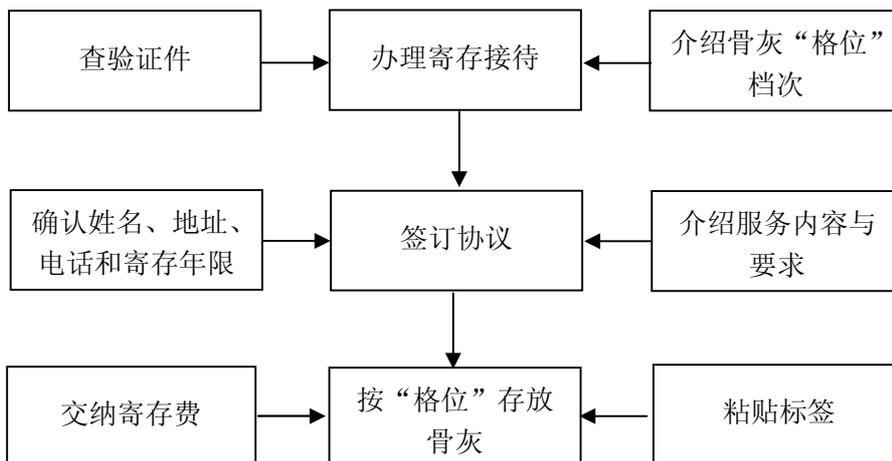
A.1 殡仪服务流程图



A.2 公墓服务流程图



A.3 骨灰寄存业务流程图



附录 B
(资料性附录)

B.1 殡仪服务合同

| | | | | | | |
|--|-------|-----|------|-----|------|---------------|
| 合同编号: _____ | | | | | | |
| 殡仪服务合同 | | | | | | |
| 丧事承办人 (以下称甲方): _____ | | | | | | |
| 殡仪服务单位 (以下称乙方): _____ | | | | | | |
| 根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》及相关法律、法规, 结合本次殡仪服务的具体情况, 甲、乙双方在平等、自愿、公平、诚实信用的基础上, 经协商一致, 达成以下协议。 | | | | | | |
| 第一条 基本信用 | | | | | | |
| 逝者姓名 | | 性别 | | 年龄 | | 接运时间 年 月 日 |
| 接运地点 | | | | | | |
| 甲 方 | 与逝者关系 | | 身份证号 | | | |
| 住 址 | | | | | 联系电话 | |
| 乙 方 | | 业务员 | | 工 号 | | |
| 第二条 服务事项 | | | | | | |
| 一、乙方为甲方殡仪服务内容如下: | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| 二、收费项目和价格如下: | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

第三条 乙方义务

一、乙方应严格遵照本合同的内容，按照双方约定的程序及要求，安全、有效、及时地完成各约定的服务事项。

二、保证商品的质量如实描述。

三、负责服务过程中由于服务、商品问题导致的丧家投诉的处理，损失的赔偿。

第四条 甲方义务

甲方应按时支付各约定事项的价款。

第五条 违约责任

一、乙方未能于约定时间内完成服务工作的，应向甲方支付_____元违约金；甲方擅自解除合同造成乙方损失的，甲方应予以赔偿乙方损失_____元。

二、其他违约责任_____。

第六条 争议解决方式

因合同发生的争议，由双方当事人协商解决，或向消费者权益保护委员会申请调解，或按下列第_____种方式解决。

1. 提交仲裁委员会仲裁。
2. 依法向人民法院起诉。

第七条 本合同一式两份，甲、乙双方各执一份，双方签字或盖章之日起生效。

承办人（甲方）签名_____

日期： 年 月 日

殡仪服务单位盖章

（乙方业务员）签名_____

日期： 年 月 日

B.2 遗体接收登记表

| | | | | | | | |
|----------------------|--|----|--|----------|--|----|--|
| 逝者姓名 | | 性别 | | 民族 | | 年龄 | |
| 身份证号 | | | | | | | |
| 常住户口地址： | | | | | | | |
| 生前工作单位： | | | | | | | |
| 死亡地点： | | | | | | | |
| 死亡原因： | | | | 死亡日期： | | | |
| 遗体状态： | | | | 随身遗物： | | | |
| 其他情况： | | | | | | | |
| 丧事承办人姓名： | | | | 联系电话： | | | |
| 遗体送达人签字： | | | | 遗体接收人签字： | | | |
| 注：本表一式两份，遗体交接双方各执一份。 | | | | | | | |

B.3 遗体告别服务项目洽谈表

遗体告别服务项目洽谈表

| | | | | | |
|-----------|--|--------|--|------|--|
| 逝者姓名 | | 性别 | | 年龄 | |
| 去世时间 | | 生前单位 | | 宗教信仰 | |
| 去世地点（或医院） | | | | | |
| 家庭地址 | | | | | |
| 单位地址 | | | | | |
| 承办人姓名 | | 与逝者关系 | | 联系电话 | |
| 选用厅堂 | | 悼念厅堂价格 | | | |
| 抵达时间 | | 出殡时间 | | | |

悼念厅价格已包括以下服务：1. ××××× 2. ××××× 3. ××××× 4. ×××××
如需其他服务请选择《选择性项目表》中的项目。

遗体告别服务选择性项目表

| 服务项目 | 要 求 | 价 格 | 备 注 |
|--------|-----|-----|-----|
| 告别仪式主持 | | | |
| 礼仪出殡仪式 | | | |
| 宗教仪式 | | | |
| 治丧乐队 | | | |
| 丧事摄像 | | | |
| 灵车租用 | | | |
| | | | |

丧事承办人签字：

殡仪服务机构代表签字：

年 月 日

B.4 火化通知单

| | | | | | | | | | |
|-------|--|------|--|--------|--|----|--|-----|--|
| 逝者编号 | | 逝者姓名 | | 性别 | | 年龄 | | 卫生棺 | |
| 承办人姓名 | | 通信地址 | | | | | | | |
| 承办人证件 | | 联系方式 | | | | | | | |
| 出殡时间 | | 装灰用具 | | 骨灰处理方式 | | | | | |
| 备注 | | | | | | | | | |
| 死亡时间 | | 接运地点 | | | | | | | |
| 责任部门 | | 责任人 | | 日期 | | | | | |

B.5 死亡证明

No:

×××卫生局 ×××公安局制表
(殡仪馆查存联)

| | | | | | | | |
|-----------------|--|----|--|----------------|--|----|--|
| 逝者姓名 | | 性别 | | 民族 | | 年龄 | |
| 身份证号 | | | | | | | |
| 常住户口地址: | | | | | | | |
| 生前工作单位: | | | | | | | |
| 死亡地点: | | | | | | | |
| 死亡原因: | | | | 死亡日期: | | | |
| 治丧人姓名: | | | | 联系电话: | | | |
| 医生(法医)签字: | | | | 户籍民警签字: | | | |
| 医疗单位盖章 年 月 日 | | | | 派出所盖章 年 月 日 | | | |

B.6 火化证明

| | | |
|--|--|--------|
| 火化证明 No. | | 第一联存根 |
| <p>逝者姓名 _____，性别 _____，年龄 _____，户籍所在地 _____</p> <p>址： _____，已于 _____年 _____月 _____日在我馆火化。</p> <p>特此证明。</p> <p style="text-align: center;">×××殡仪馆（盖章）</p> <p style="text-align: center;">_____年 _____月 _____日</p> <p style="text-align: right;">丧事承办人： 领证人：</p> | | |
| 火化证明 No. | | 第二联交家属 |
| <p>逝者姓名 _____，性别 _____，年龄 _____，户籍所在地 _____</p> <p>址： _____，已于 _____年 _____月 _____日在我馆火化。</p> <p>特此证明。</p> <p style="text-align: center;">×××殡仪馆（盖章）</p> <p style="text-align: center;">_____年 _____月 _____日</p> <p style="text-align: right;">丧事承办人： 领证人：</p> | | |

B.7 骨灰寄存卡

骨灰寄存卡的正面和背面信息列于表 B7.1 和表 B7.2。

表 B7.1 殡仪馆骨灰寄存卡（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 | | 存号 | | |
| | 寄存人 | 姓名 | | 性别 | | 关系 | | 联系方式 | |
| | | 通信处（住址） | | | | | | 邮编 | |
| 寄存人（签字确认）： | | | | | | 工作人员： | | | |
| 取走骨灰 | 日期 | | 存证号 | | 工作人员： | | | | |
| | 取灰人身份证件： | | | | 核销签单处 | | | | |
| | 住址及联系方式： | | | | | | | | |
| | 取灰人（签字）： | | | | | | | | |
| 备注 | | | | | | | | | |

表 B7.2 殡仪馆骨灰寄存卡（背面）

| 收费日期 | 收据号 | 寄存费起止日期 | 金额 | 工作人员 | 备注 |
|------|-----|---------|----|------|----|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

七、其他约定：

八、本合同壹式贰份，双方各执壹份，自双方签字盖章之日起生效。

甲方：

地址：

联系电话：

邮编：

年 月 日

乙方：

地址：

联系电话：

邮编：

年 月 日

B.9 骨灰寄存证

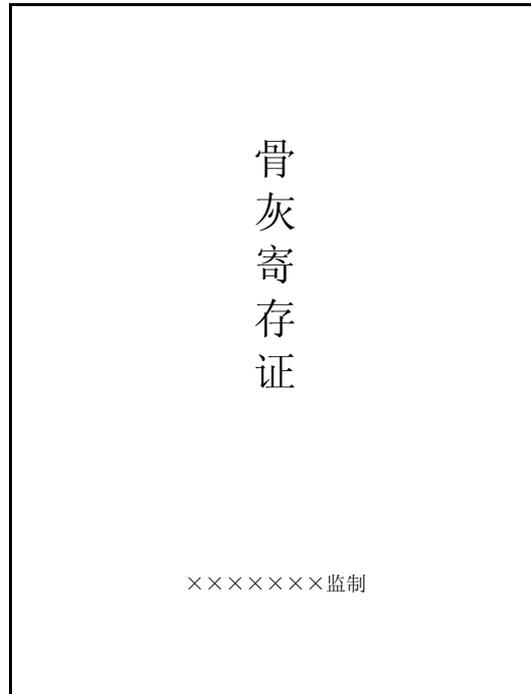


图 B9.1 骨灰寄存证（封面）

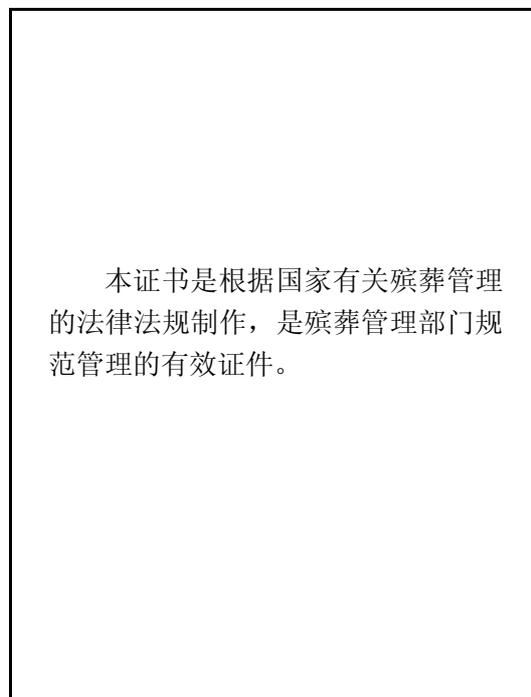


图 B9.2 骨灰寄存证（内页 1）

| |
|-----------|
| 逝者遗像 |
| 逝者姓名_____ |
| 性 别_____ |
| 籍 贯_____ |
| 生 辰_____ |
| 逝世时间_____ |
| 安放时间_____ |
| 格 位_____ |
| 装灰容器_____ |
| 发证机关： |

图 B9.3 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 |
| 备 注_____ |
| _____ |
| _____ |

图 B9.4 骨灰寄存证（内页 3）

| 寄存期限起止日期 | 编号 |
|------------------|----|
| 自 年 月 日起至 年 月 日止 | |
| 自 年 月 日起至 年 月 日止 | |
| 自 年 月 日起至 年 月 日止 | |
| 自 年 月 日起至 年 月 日止 | |
| 自 年 月 日起至 年 月 日止 | |
| 自 年 月 日起至 年 月 日止 | |
| 自 年 月 日起至 年 月 日止 | |
| 自 年 月 日起至 年 月 日止 | |
| 自 年 月 日起至 年 月 日止 | |
| 自 年 月 日起至 年 月 日止 | |

图 B9.5 骨灰寄存证（内页 4）

| |
|--|
| <p>使用须知</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>五、本证书如有遗失，需提出书面申请，予以补发。</p> |
|--|

图 B9.6 骨灰寄存证（内页 5）

B.10 留墓单

| | | | | | | | |
|---|-------|-----------|-------|-------|--|-----|--|
| 公墓名称： | | (公 章) | | | | | |
| 墓位编号 | | 墓位基价 | 人民币 | 元 | | | |
| 葬式/墓型 | | 占地面积或格位容积 | | | | | |
| 办事处及销售员 | | 导购员 | | | | | |
| 保留日期 | 年 月 日 | 截止日期 | 年 月 日 | | | | |
| <p>客户保留墓位须知：</p> <p>1. 保留墓位的有效期为_____天，过期作废。</p> <p>2. 凭有效留墓单到就近服务点或墓园付定金。</p> <p>3. 若凭留墓单支付墓位全款时，请带好火化证明，客户身份证等相关材料。</p> | | | | | | | |
| 客户姓名 | | | 身份证号码 | | | | |
| 固定电话 | | | 移动电话 | | | | |
| E-mail | | | 邮政编码 | | | | |
| 联系地址 | | | | | | | |
| 使用人 1 | | | | 使用人 2 | | | |
| 姓 名 | | 关 系 | | 姓 名 | | 关 系 | |
| 性 别 | | 年 龄 | | 性 别 | | 年 龄 | |
| 备 注 | | | | | | | |

年 月 日

B.11 定墓单

| | | | |
|---|--|-----------|---------------------------------|
| 公墓名称: | | (公 章) | |
| 墓位编号 | | 墓位基价 | 人民币 _____元 |
| 葬式/墓型 | | 占地面积或格位容积 | m ² / m ³ |
| 办事处及销售员 | | 导购员 | |
| <p>客户须知:</p> <p>一、预付定金购买墓位, 定金为人民币_____元, 定金支付之日起____周内应带好定金票据、火化证明(或死亡证明、寄存证明、迁坟证明)前来支付墓位全款, 签订《墓位使用合同》, 领取《公墓安葬证》、发票。</p> <p>二、客户选择一次性全额付款方式购买墓位的, 应在签订《墓位使用合同》后付清所购墓位全款并领取《公墓安葬证》与墓位全款发票。</p> <p>三、除下述九条款规定的内容外, 全款不包含刻字、瓷像、贴金、改建、落葬等费用, 付清全款后凭《公墓安葬证》可办理以上事项。</p> <p>四、未经使用的墓位可在墓园办理退其时手续, 已经使用(以落葬为准)的墓位不得退还。客户在上述第一条款规定的期限内办理退其时手续可获全额定金退款。</p> <p>五、仅支付定金而需退墓的, 须客户本人带好身份证、定金票据等所有材料原件办理相关退墓手续。由于特殊原因不能前来办理的, 可委托他人前来办理, 但须出示被委托人身份证、客户身份证、客户签字确认的委托书。</p> <p>六、以一次性全额付款方式购买墓位后需退墓的, 按_____规定扣除相应手续费。手续费标准按墓位基价的_____%计算。办理退墓手续除须提供上述第五条款规定的材料外, 另须提供《公墓安葬证》、合同及全额发票原件。</p> <p>七、墓体加工完成并已办理过刻字、瓷像、贴金、改建等手续而要求退墓的, 除按照第六条款的要求执行外, 须另行扣除已产生的上述相关费用。已付全款且维护费时效超过1年或1年以上要求退墓的, 退墓时墓园还应扣除已经产生的维护管理费款项。</p> <p>八、墓体刻字、瓷像、贴金业务请在落葬前2个月提前办理, 办理时须出示《公墓安葬证》。若遗体火化后立即安葬的, 墓体刻字、瓷像、贴金业务须在落葬后1个月内办理。贴金竖碑保质期5年, 贴金卧碑(穴盖)保质期3年, 从完成贴金操作之日起计, 保质标准以金箔脱落为准。</p> <p>九、墓位全款包含以下项目</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 墓位基价: 包括墓位使用费, 建墓工料费; 2. 维护管理费; 3. 证书费。 <p>十、友情提示:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 落葬请至少提前15天办理预约手续, 落葬当天请出示《公墓安葬证》, 客户身份证件。 2. 请严格遵守国家殡葬管理政策法规, 使用人一旦确认后不允许变更。 <p>如无异议请客户仔细阅读以上条款后签字确认。非常感谢您对我们工作的理解和支持!</p> <p style="text-align: right;">客户签字: _____ 日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日</p> | | | |

B.12 墓位登记表

| | | | | | | | | |
|--------|------------------|----|--------|-------|-------------------------------|-----|------|-------------------------------|
| 客户姓名 | | | | 身份证号码 | | | | |
| 固定电话 | | | | 移动电话 | | | | |
| E-mail | | | | 邮政编码 | | | | |
| 联系地址 | | | | | | | | |
| 信息来源 | 网络 | 报纸 | 电视 | 广告 | 杂志 | 老客户 | 朋友介绍 | 口碑或其他 |
| 使用人 1 | | | | 使用人 2 | | | | |
| 姓名 | | 关系 | | 姓名 | | 关系 | | |
| 性别 | | 年龄 | | 性别 | | 年龄 | | |
| 墓位全款 | 人民币： 万元 | | 维护管理年限 | | 10 年 <input type="checkbox"/> | | | 20 年 <input type="checkbox"/> |
| 备注 | | | | | | | | |

客户签字：_____ 年 月 日 工作人员签字：_____ 年 月 日

B.13 墓位使用合同

墓位使用合同

合同编号：_____

公 墓（以下简称甲方）：_____

地 址：_____

委托代理人：_____

邮政编码：_____ 电子邮箱：_____

联系电话：_____ 传真电话：_____

客 户（以下简称乙方）：_____

身份证件号：_____

通信地址：_____

邮政编码：_____ 电子邮箱：_____

固定电话：_____ 移动电话：_____

墓位使用人：_____与乙方关系_____

依据《中华人民共和国合同法》、国务院《殡葬管理条例》等有关法律、法规和规章之规定，甲乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上，达成如下协议：

第一条 墓位建设、经营依据

甲方经_____省（自治区、直辖市）民政厅（局）批准建设的经营性公墓，具有对社会提供安葬服务资质。公墓名称为_____，位于_____，批准文号为_____。

第二条 墓位基本情况

乙方所购买墓位型号规格如下：

1. 葬式：【 】墓位葬；【 】壁葬；【 】撒散葬；【 】其他_____。

2. 墓型：【 】单穴单墓；【 】双穴合墓；【 】多穴合墓；【 】成品墓；【 】定制墓。

3. 墓穴：本合同约定乙方使用墓穴位于_____园_____区，第_____排，第_____号位置，墓位编号_____；【 】占地面积_____m²；【 】格位容积_____m³，可放入骨灰盛器的规格大小在长_____mm×宽_____mm×高_____mm范围内。

4. 墓体：

【 】成品墓墓体型号：_____，墓体占地面积_____m²，石材外观、外形、质地及颜色，以双方确认的样品实物为准。

【 】格位墓墓体型号：_____，外形、质地及颜色，以双方确认的样品实物为准。

【 】定制墓墓体以本合同的附件书页约定为准。

5. 撒散葬地点位于_____。

6. 其他_____。

第三条 合同总价款项

合同总价款为人民币_____元，大写_____拾_____万_____仟_____佰_____拾_____元整，价款组成包括下列项目：

1. 墓位使用费_____；

2. 建墓工料费_____；

- 3. 落葬费_____;
- 4. 维护管理费_____;
- 5. 证书费_____;
- 6. 刻字瓷像费_____;
- 7. _____;
- 8. _____。

【 】墓位类型为以穴或多穴合墓，乙方在办理合葬时，按合葬时物价部门核定的合葬收费项目及标准向甲方支付相关费用。

第四条 付款方式及期限

乙方按下列第_____种方式付款：

- 1. 一次性付款。
- 2. 乙方于合同签订当日预付款_____元，余款自交付预付款之日起_____日内一次性付清。
- 3. 其他付款方式：_____。

第五条 墓位交付与使用期限

- 1. 本合同签订之日即视为墓位交付为乙方使用，墓位使用年限为_____年，即从_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止。
- 2. 双方权利、义务自本合同签订之日起生效，即从_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止。
- 3. 维护管理期限为_____年，即从_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止。

第六条 甲方要得与义务

- 1. 遵守和宣传殡葬、物价和合同管理法规，依法维护管理公墓，按照殡葬、物价等职能部门的相关规定收费。
- 2. 甲方设计加工制作墓体，应按乙方所签墓体的清样或小样制作。
- 3. 定期检查墓位，及时修复破损墓位，防止他人涂损，保持墓体构件完事和清洁，便于辨认。
- 4. 因甲方责任造成墓体结构松脱或构成丢失的，甲方应自发现之日起_____日内补齐构件并加固维护。
- 5. 为乙方在墓园祭扫提供道路平整、出入方便等条件。
- 6. 因不可抗力造成墓位毁损、骨灰毁失的，甲方不承担责任，但应当及时通知乙方并采取措施防止损失扩大。

甲方事后未尽到通知义务造成乙方损失的，应承担改善人民生活责任。

7. 乙方使用墓位期限届满后，可与甲方办理墓位继续使用手续。未与甲方办理继续使用手续的，甲方应书面通知乙方；书面通知无法送达，甲方应通过互联网、当地报刊予以公告。乙方自收到甲方书面通知之日起或者公告确定的期限届满 12 个月后，仍不办理续用手续或者迁移墓位事宜的，视为乙方放弃。甲方在办理该墓位的公证事宜后，有权移除该墓位并将骨灰或者遗骸另行安置。

8. 合同有效期内，甲方通信地址和联系方式发生变更，应当及时告知乙方或者通过当地报刊以公告方式通知乙方。

第七条 乙方权利和义务

- 1. 遵守殡葬、物价、合同管理法规，按本合同约定使用墓位。
- 2. 爱护公墓公共绿化及基础设施，文明祭扫，保持墓园环境卫生，遵守墓园相关管理规定。因乙方责任造成墓园内公共绿化、基础设施及其他墓位损坏的，由乙方承担改善人民生活责任。
- 3. 因乙方责任造成其使用墓位或其构成损坏，须委托甲方维修、乙方承担维修费用。
- 4. 本合同约定期满，乙方需要继续使用墓位，应当在本合同约定期满前与甲方办理继续使用手续。若逾期 12 个月内办理继续使用手续，乙方应向甲方支付逾期期间的维护管理费。
- 5. 合同有效期内，乙方通信地址和联系方式发生变更的，应及时告知甲方。

第八条 墓位调换、迁移相关约定

- 1. 墓位使用期内，未经双方书面协商一致，任何一方均不得擅自迁移墓位、调换墓体或者将墓位转让给他人使用。
- 2. 墓位使用期内，乙方要求迁移墓位的应以书面形式提前向甲方提出申请，甲方应予以尊重，双方协商解除合同。
- 3. 墓位使用期内，因政府征用墓园内土地，导致甲方无法继续履行本合同的，甲方应采取书面方式通知乙方；

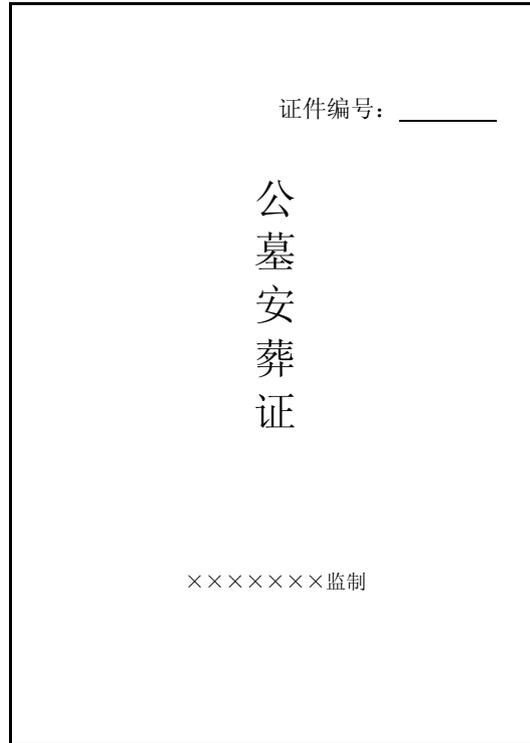


图 B14.1 ×××公墓安葬证（封面）

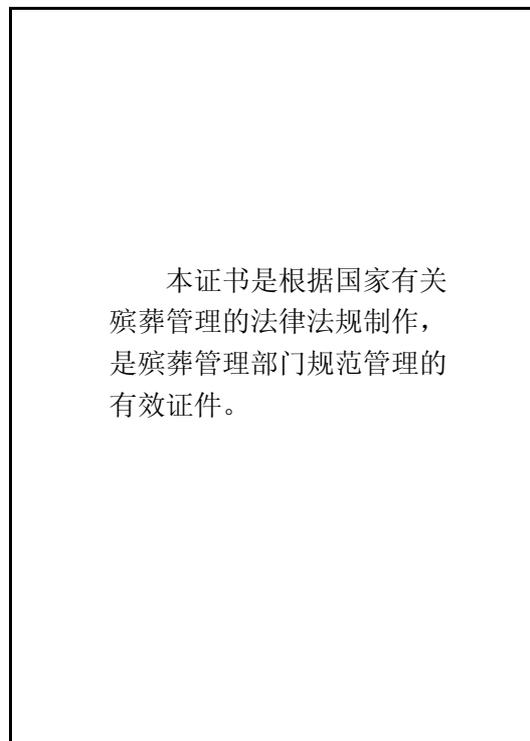


图 B14.2 ×××公墓安葬证（内页 1）

| | |
|-----------|-------|
| 逝者遗像 | |
| 逝者姓名 | _____ |
| 性 别 | _____ |
| 籍 贯 | _____ |
| 生 辰 | _____ |
| 逝世时间 | _____ |
| 安葬时间 | _____ |
| 墓 位 | _____ |
| 编 号 | _____ |
| 发证机关（公章）： | |

图 B14.3 ×××公墓安葬证（内页 2）

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

图 B14.4 ×××公墓安葬证（内页 3）

B.15 墓位验收确认单

| 日期 | 验收内容 | 确认记录 | 备注 |
|----|------------|------|----|
| | 位置及编号 | | |
| | 葬式及墓型 | | |
| | 墓穴面积及构造 | | |
| | 墓体外形、质地及颜色 | | |
| | 瓷像、碑文 | | |
| | 环境及绿化 | | |
| | | | |
| | | | |

签字：_____

年 月 日

B.16 无名及非正常死亡遗体接运、冷藏协议书

甲方：

乙方： 殡仪馆

为更好地接运、冷藏无名及非正常死亡遗体，确保公共资源正常为民服务，经甲乙双方友好协商，签订以下协议：

1、 年 月 日 时 分甲方委托乙方派车至 区(县) 街道(乡镇) 社区(村)接运一具 性(男、女)遗体，遗体状况为 (正常、非正常、腐化)，遗体类别为 (无名、三无人员、事故、涉案、纠纷)。遗体经公安机关现场勘查尸检后，乙方将遗体运回冷藏。

2、甲方委托乙方冷藏保存遗体 天，预缴遗体冷藏费用 元，乙方冷藏保存遗体的费用为正常遗体 元/小时、非正常遗体 元/小时、腐化遗体 元/小时。如甲方因特殊原因需要延期保存遗体，应在保存期内，派工作人员到乙方办理遗体续存手续。因甲方原因未签订续存协议或超过约定期限三天以上甲方拒不处理的，乙方有权对遗体进行火化处理，由此造成的一切法律责任和费用由甲方承担，乙方不承担任何法律责任和赔偿责任。

3、为确保公共安全与卫生，对于无名及非正常死亡的遗体，甲方应负责积极寻找逝者家属前来办理丧葬手续。对于逝者家属寻求无果或因纠纷导致遗体不处理的情况，由甲方承担冷藏费用，并及时登报公示，待公示期结束后，甲方沟通相关部门从速开具《遗体死亡证明》或《遗体火化处理通知书》，派专门工作人员到乙方办理火化手续。

4、遗体在乙方冷藏保存期间，由于遗体死亡原因导致的遗体浮肿、变色等情况，乙方不负任何责任。

5、甲方委托乙方接运、冷藏的遗体若生前患有甲类传染病、乙类炭疽病或其他烈性传染病的，按照国家有关部门规定，应当立即火化，甲方必须配合乙方在 24 小时办理火化手续。

6、甲乙双方在服务过程中，如出现纠纷，双方应相互理解，协商解决。如双方协商无法解决，可向乙方所在地法院提起诉讼。

本协议一式两份，甲、乙双方各持一份，双方签字盖章之日起生效。

甲方(盖章)：

工作人员(签字)：

年 月 日

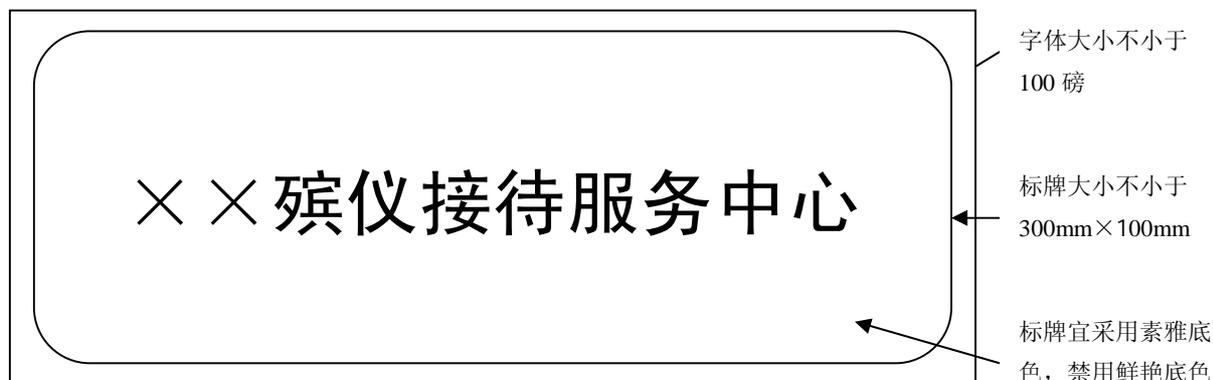
乙方(盖章)：

工作人员(签字)：

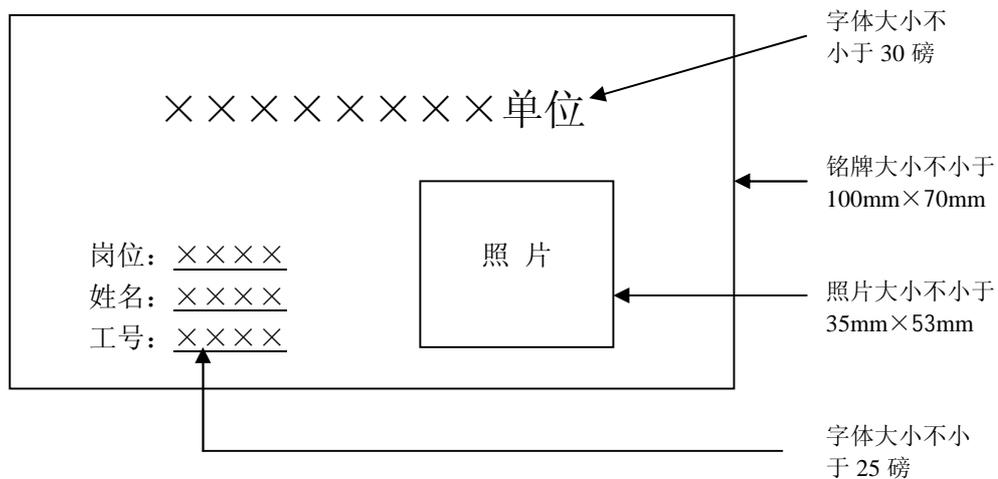
年 月 日

B.17 标识标牌规定图 (1-5)

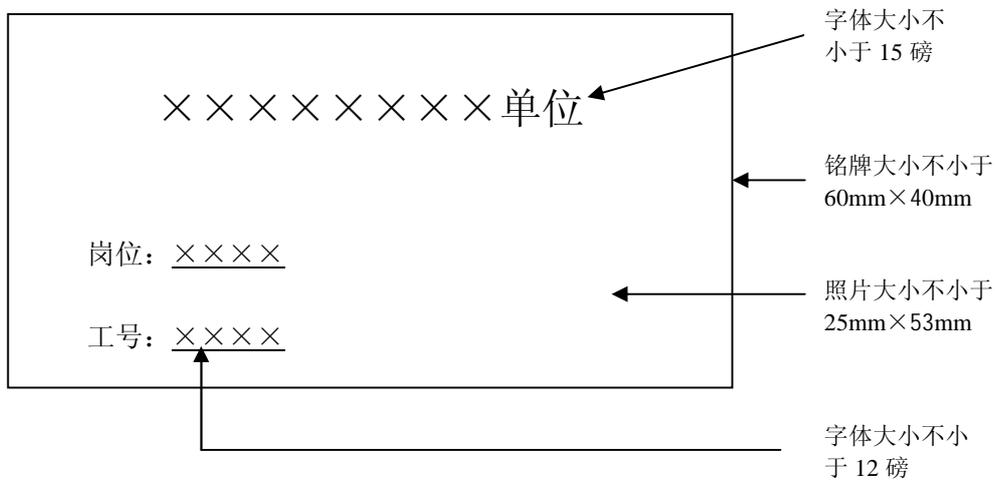
B17.1 殡仪接待服务场所标识的命名可选择“殡仪接待服务中心”、“殡仪接待服务室”、“殡仪接待服务处”或“殡仪接待服务部”之一。



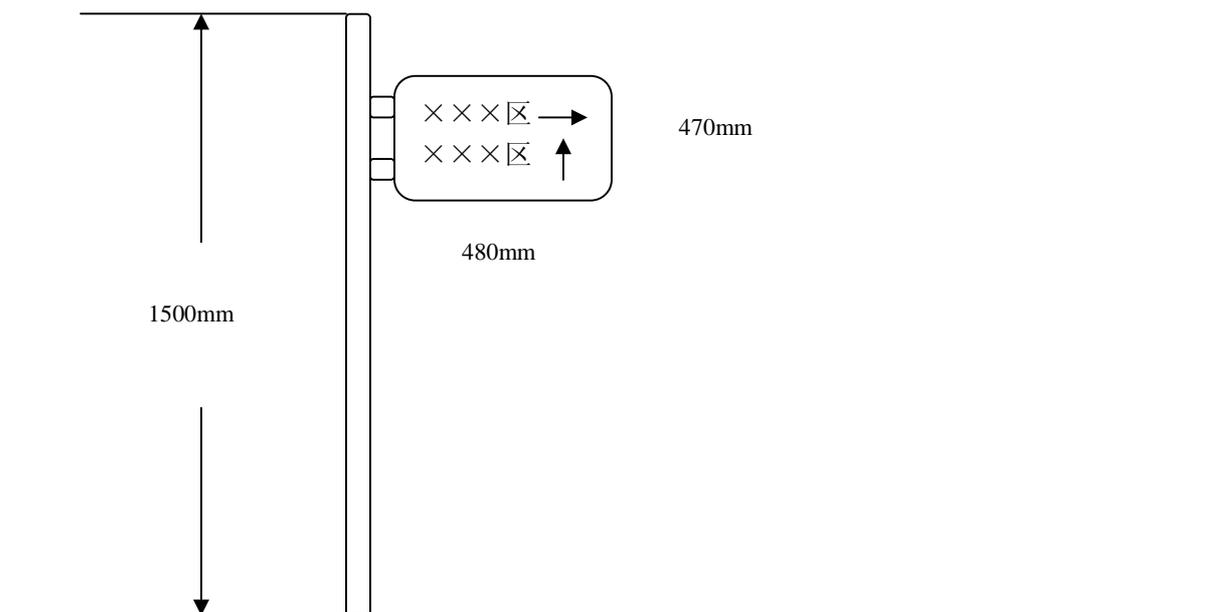
附录 B17.2 殡仪接待岗位工作人员岗位设置铭牌示例图 所示，其中，岗位、工号为必选项，姓名为可选项。



附录 B17.3 殡仪接待岗位工作人员胸卡示例如图所示



附录 B17.4 公墓标识导向牌



附录 B17.5 公墓区域牌

