

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T XXX—XXXX

骨灰海葬服务规范

Specification for sea-burial service

(送审稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

深圳市市场监督管理局 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

4 基本要求 2

5 服务流程 4

6 服务质量 6

7 档案管理 7

8 评价与改进 7

附录 A（资料性） 骨灰海葬预约登记表 9

附录 B（资料性） 骨灰海葬协议书 10

附录 C（资料性） 骨灰海葬活动个人信息登记表 11

附录 D（资料性） 骨灰海葬委托书 12

附录 E（资料性） 节地生态安葬奖励金申领表 13

附录 F（资料性） 骨灰海葬个人信息汇总表 14

参考文献 15

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并归口。

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：戴哲恒、傅建文、邱明晖、肖广勇、廖勇、丘永城、丁泽林、秦晓红、刘伟、王丽娟。

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
- JGJ 397 公墓和骨灰寄存建筑设计规范
- MZ/T 048 殡葬服务满意度评价

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

骨灰海葬 sea-burial

将骨灰撒入大海的一种葬式。

3.2

经办人 sea-burial applicant

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 sea-burial service organization

取得承办骨灰海葬（3.1）服务工作资质的殡葬服务机构（以下简称“机构”）。

3.5

骨灰代撒 agent scattering ashes

骨灰海葬（3.1）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海葬水域的服务行为。

3.6

骨灰容器转运车 ashes container vehicles

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 ashes transportation container

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。

3.9

海葬专用漏斗 sea-burial funnel

用于骨灰海葬（3.1）口径在 40 cm×40 cm 至 50 cm×50 cm 之间且直管直径在 10 cm 到 15 cm 的漏斗。

4 基本要求

4.1 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、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，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。

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；
- 海葬骨灰活动的安全保卫、应急突发事件处置等。

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：

- 场地布置；
- 礼仪引导服务。

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撒海流程管理、船上安全保卫以及应急突发事件处置等。

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；
- 安全提示。

4.2.2.6 医务人员

医务人员应取得医师资格，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工作。

4.2.3 工作人员要求

4.2.3.1 仪容仪表

4.2.3.1.1 表情自然，用语文明，态度和蔼，服务热情。

4.2.3.1.2 着装统一、整洁，佩戴工作证。

4.2.3.2 行为规范

4.2.3.2.1 遵守职业道德，遵纪守法，敬岗爱业，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。

5 服务流程

5.1 服务流程

骨灰海葬服务流程图见图1。

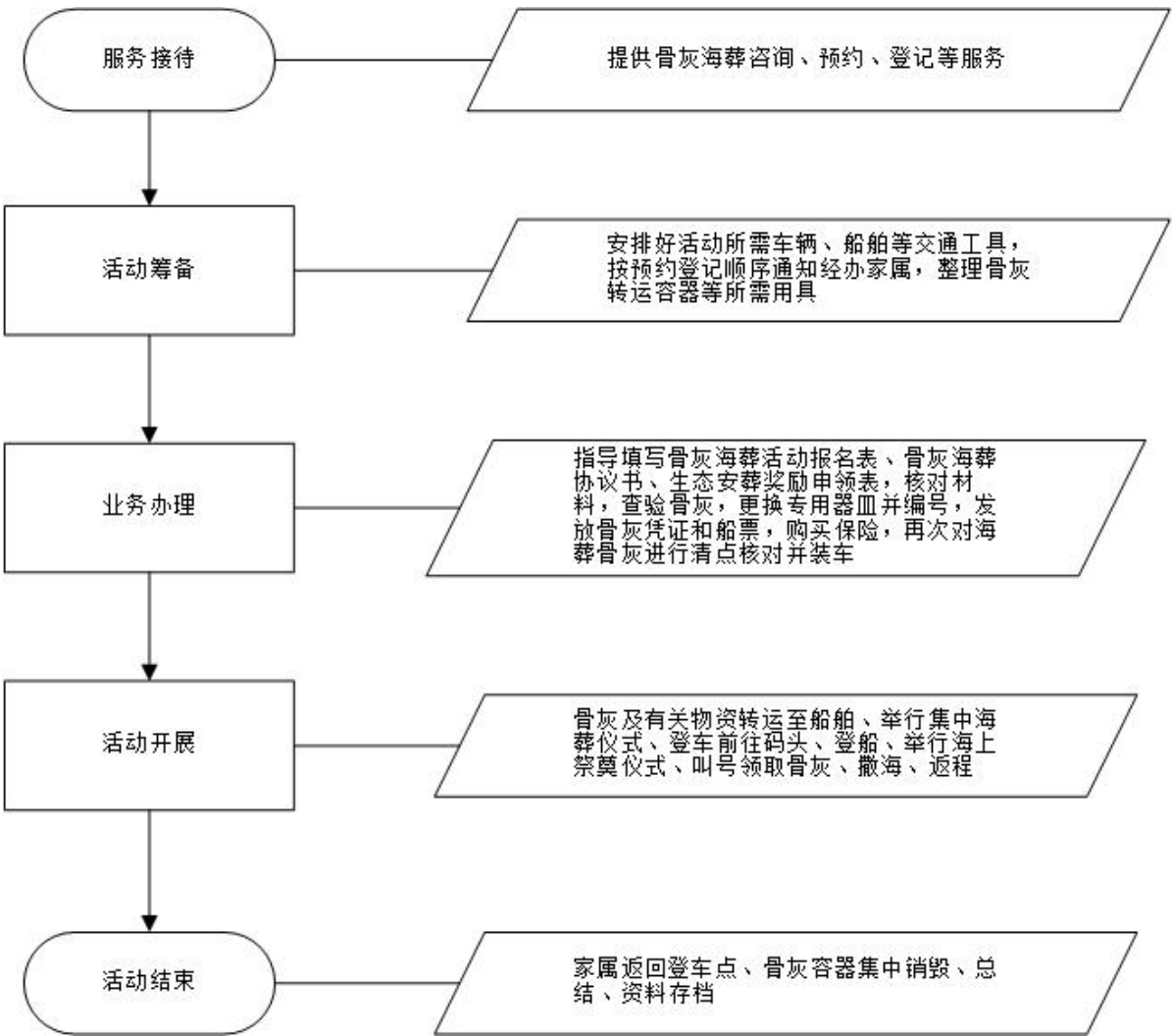


图1 骨灰海葬服务流程图

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；
 - 举办地点；
 - 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：
- 含登船家属未到齐；
 - 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）；
 - 骨灰海葬协议书（见附录B）；
 - 骨灰海葬活动个人信息登记表（见附录C）；
 - 骨灰海葬委托书（见附录D）；
 - 节地生态安葬奖励金申领表（见附录E）；
 - 骨灰海葬个人信息汇总表（见附录F）。
- 5.4.2 专职海葬业务员应核对经办人出具的文件，具体包括：
- 一般性核对文件，包括以下内容：
 - 骨灰海葬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，还应核对以下内容：
 - 逝者相关证明材料（具体要求参照《深圳市节地生态安葬奖励办法》）；
 - 经办人领取奖励的银行卡原件及复印件。
- 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 骨灰海葬活动应选择气候适宜、船舶可正常航行的季节。

5.5.2 骨灰海葬活动应选择晴朗、舒适的天气。

5.5.3 机构应提前一天将海葬骨灰装入骨灰容器转运车。

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

5.5.5 骨灰海葬活动应在机构指定场地举办集中海葬仪式，包括以下环节：

- a) 司仪主持；
- b) 敬献花篮；
- c) 恭读海葬祭文；
- d) 默哀等。

5.5.6 工作人员应组织参加集中海葬仪式的登船家属统一乘车前往码头，并核对人员情况。

5.5.7 工作人员应组织登船家属按船票有序登船、就座并正确穿戴救生衣。船舶行驶与骨灰撒海过程中，除撒海家属外的其他登船家属应在船舱内就座，不应随意走动，注意安全，并且保持舱内整洁。

5.5.8 在行船过程中司仪主持海上祭奠仪式。

5.5.9 到达指定撒海区域后，工作人员应按顺序叫号，安排家属至船尾甲板，准备骨灰撒海。

5.5.10 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。

5.5.11 工作人员应指导登船家属通过使用专用漏斗将骨灰与花瓣混合有序撒海。

5.5.12 经办人委托代撒骨灰的，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 工作人员宜在撒海船舶靠岸后组织登船家属随车返回登车点。

5.6.2 撒海完成后，骨灰容器由机构回收后集中销毁。

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。

6 服务质量

6.1 服务接待

办理骨灰海葬业务预约、登记时，内容应详细，字迹清晰，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，并与海事管理部门、边防管理部门报备活动事宜。

6.2.2 机构应选择符合《中华人民共和国船舶安全监督规则》《道路旅客运输企业安全管理规范》等规定的海葬船舶、客运车辆。

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 要求骨灰海葬业务经办人对业务单据中相关信息签字确认。

6.3.3 业务办理完成后，工作人员对骨灰进行编号，应由业务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。

6.3.4 在海葬业务办理时应与经办人详细核对登船家属姓名、身份证号码等信息，

6.3.5 海葬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 骨灰海葬专用漏斗宜悬挂于甲板护栏，漏斗底部距离海面在 50 cm 以内为宜。

6.4.2 撒海过程中撒海船舶应根据风向及时调整航向，迎风慢行。

6.5 活动结束

6.5.1 撒海完成后，在组织登船家属随车返回登车点时清点乘车人数，防止人员滞留现场。

6.5.2 撒海完成后，骨灰容器集中销毁应由专人监督，防止出现已经使用过的骨灰容器流入市场二次销售的情况。

6.5.3 撒海完成后，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

7.1 应建立骨灰海葬业务档案，具体包括以下内容：

- 深圳市骨灰海葬活动个人信息登记表；
- 骨灰海葬协议书；
- 骨灰海葬经办人身份证复印件；
- 逝者火化证明或骨灰寄存证明复印件；
- 经办人与逝者关系证明（或委托书）；
- 登船家属身份证复印件；
- 符合《深圳市节地生态安葬奖励办法》的，还应归档以下文件：
 - 逝者相关证明材料；
 - 经办人领取奖励的银行卡复印件；
 - 节地生态安葬奖励金申领表。

7.2 活动结束后，应及时归档，保管期限应根据《殡葬服务单位业务档案管理办法》所规定期限执行。

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 B
(资料性)
骨灰海葬协议书

骨灰海葬协议书见图 B. 1。

骨灰海葬协议书

甲方：
乙方：

身份证号：

甲方拟定于____年____月____日在_____举行骨灰海葬公益活动，乙方自愿报名参加本次活动。双方协商约定如下：

一、本次活动属于社会公益活动，甲方不收取乙方费用；乙方自愿参加活动并遵守甲方活动安排。甲方根据工作需要，可以调整活动安排，并及时告知乙方。如因气象、海况等原因不宜举行活动，甲方可以延期或取消海葬活动。

二、乙方承诺具有逝者亲属身份资格，或具有征得逝者所有家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材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 responsibility。

三、乙方参加活动的人员控制在 3 人以内。参加活动的人员应确保自身身体状况、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 14 岁以下儿童不得上船。

四、乙方人员须在活动当天按规定时间到达集合点，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。

五、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。

六、如有未尽事宜，由甲乙双方另行协商。

七、本合同一式两份，甲乙双方各执一份，两份均具有同等法律效力。

甲方（盖章）：

乙方（签字按指印）：

年 月 日

图 B. 1 骨灰海葬协议书

附 录 C
(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见图 C. 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
	身份证号			
	户籍地址			
	火化地点	<input type="checkbox"/> 深圳殡仪馆 <input type="checkbox"/> _____		
经办人资料	经办人姓名		与逝者关系	
	身份证号			
	户籍地址			
	联系电话			
	经办人申明：			
	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。 签名： 年 月 日			

图C. 1 骨灰海葬活动个人信息登记表

附 录 D
(资料性)
骨灰海葬委托书

骨灰海葬委托书见图 D. 1。

委托书

本人_____, 性别____, 身份证码_____。

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

灰撒海, 由此造成的一切法律责任均由本人承担。

委托人:

年 月 日

图D. 1 骨灰海葬委托书

附 录 E
(资料性)
节地生态安葬奖励金申领表

节地生态安葬奖励金申领表见图 E. 1。

节地生态安葬奖励金申领表				
逝者 资料	姓 名		性 别	
	死亡时间		死亡地点	市
	火化地点	市	火化证编号	
	身份证号			
	户籍地址			
经办人 资料	姓 名		与逝者关系	
	身份证号			
	申领金额	海葬 3000 元 <input type="checkbox"/> 其他节地生态安葬 1000 元 <input type="checkbox"/>		
	开户银行			
	银行账号			
	联系电话			
	经办人申明： 本人承诺所提交全部材料真实有效，自愿参与骨灰节地生态葬。 逝者近亲属、法定监护人对本人办理和申领奖励金无异议。 签名： 日期：			
组织承办单位 意见				
区级民政部门 审核意见				
市本级民政部 门审核意见				

备注：由承办单位报市民政部门审核。

图 E. 1 节地生态安葬奖励金申领表

参 考 文 献

[1] 中华人民共和国国务院. 殡葬管理条例. 2012 年

[2] 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

[3] 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

[4] 中华人民共和国自然资源部. 倾倒区管理暂行规定. 2003 年

[5] 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

[6] 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

[7] 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

[8] 深圳市民政局. 深圳市节地生态安葬奖励办法. 2023 年
