

ICS 03.080.30

A 12

备案号: 31530—2011

MZ

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 022—2011

骨灰寄存服务

Cremaains consignment service

2011-03-21 发布

2011-04-05 实施

中华人民共和国民政部 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由民政部社会事务司提出。

本标准由全国殡葬标准化技术委员会归口并解释。

本标准起草单位：重庆市殡葬事业管理中心、重庆市标准化研究院、重庆市石桥铺殡仪馆、民政部一零一研究所、上海市殡葬服务中心、北京市殡葬协会、广州市殡葬服务中心。

本标准主要起草人：唐维智、杨艳梅、邱克斌、杨胜普、彭珑、朱金龙、李玉华、肖成龙、孙文灿、刘珺、李明。

骨灰寄存服务

1 范围

本标准规定了服务设施设备、骨灰管理员、服务流程、服务质量、服务评价与改进等要求。本标准适用于提供骨灰寄存服务的殡葬服务单位。

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 19053 殡仪场所致病菌安全限值

GB/T 24441—2009 殡葬服务从业人员资质条件

JGJ 124 殡仪馆建筑设计规范

殡仪服务员国家职业标准 2006—04—11 劳动和社会保障部、民政部

3 服务设施设备要求

3.1 骨灰寄存场所

- 3.1.1 骨灰寄存场所建设应符合当地殡葬设施建设规划，并依法取得相应行政许可。
- 3.1.2 各业务功能用房应符合 JGJ 124 的相关要求。
- 3.1.3 根据骨灰寄存的规模及当地的骨灰祭奠习俗，可配置相应的骨灰祭奠场所。
- 3.1.4 骨灰寄存场所应整洁、干净、安全，卫生条件应符合 GB 19053 的要求。

3.2 骨灰寄存格

- 3.2.1 骨灰寄存格位应牢固安全，达到防火、防潮、防蛀、防盗的基本要求。
- 3.2.2 格位内部空间应能容纳标准型寄存骨灰装具。
- 3.2.3 格位编号的编排应合理、有序，字迹清晰，方便查找。

3.3 骨灰装具

- 3.3.1 根据寄存单位实际条件，骨灰装具应满足下列要求：
 - 尺寸规格符合寄存格位的内部空间；
 - 骨灰装具的材质不应为易碎、易开裂、易散架、易腐烂材料。
- 3.3.2 不宜存放的骨灰装具，骨灰寄存服务单位应在显著位置予以公告。

4 骨灰管理员要求

- 4.1 骨灰管理员应符合 GB/T 24441—2009 中第 12 章及《殡仪服务员国家职业标准》的初级殡仪服务员要求。
- 4.2 应熟悉寄存格位编号情况，能快速、准确查找骨灰寄存格位的具体位置。
- 4.3 骨灰管理员数量应与服务项目和规模相适应。

5 骨灰寄存服务流程

5.1 接待洽谈

- 5.1.1 提供骨灰寄存的接待、咨询服务。
- 5.1.2 了解客户意图。
- 5.1.3 介绍服务项目、工作流程及收费标准。

5.2 检查骨灰装具

- 5.2.1 检查时，应尊重逝者、尊重寄存人，文明服务。
- 5.2.2 查验寄存人有效身份证明，并了解寄存人与逝者的关系。
- 5.2.3 按照 3.3.1 的要求仔细检查骨灰装具：
 - 不符合寄存条件的，应要求寄存人更换符合存放条件的骨灰装具；
 - 符合寄存条件，但其外观有瑕疵的，应在《骨灰寄存登记卡》（参见附录 A）上详细注明；
 - 装具内不应放置贵重物品、易腐易烂物品及易燃易爆等危险物品。

5.3 办理寄存手续

- 5.3.1 指导寄存人选择并确定骨灰寄存格位的位置。
- 5.3.2 签订协议应注意以下事项：
 - 提请寄存人仔细阅读《骨灰寄存协议》（参见附录 B）；
 - 在与寄存人充分协商的基础上确定《骨灰寄存协议》中的约定条款。
- 5.3.3 填写寄存卡应注意以下事项：
 - 仔细填写《骨灰寄存登记卡》；
 - 提请寄存人仔细核对《骨灰寄存登记卡》上的内容及信息，并由寄存人签字确认。
- 5.3.4 在骨灰装具上标注与《骨灰寄存登记卡》上内容一致的逝者姓名、寄存格位编号等信息。

5.4 骨灰收存

- 5.4.1 将逝者骨灰收存并放置在寄存人选择的寄存格位，做好以下工作：
 - 核对骨灰装具上标注的逝者姓名、寄存格位编号与《骨灰寄存登记卡》及骨灰寄存格位编号上的相应内容，做到三者一致；
 - 清扫寄存格位，骨灰寄存格位应整洁、完好；
 - 将寄存骨灰装具放置于寄存格位的适宜位置。
- 5.4.2 填写《骨灰寄存证》（见附录 C），核对无误后，交寄存人。

5.5 骨灰续存

骨灰寄存期满，寄存人可提出续期要求；经寄存单位同意，可办理续期手续。

5.6 骨灰领出

骨灰寄存期内，寄存人可临时领出骨灰祭拜，寄存单位应制定确保骨灰安全、及时归还的相应措施。

5.7 终止寄存

5.7.1 查验《骨灰寄存证》是否有效，如无无效应按相关规定处理；应与《骨灰寄存登记卡》及业务档案上的相关内容一致。

5.7.2 如客户遗失《骨灰寄存证》，应要求其提供相关证明资料，并按相关规定执行。

5.7.3 请客户出示身份证件，填写取灰登记表并签字。

5.7.4 检查骨灰装具、骨灰，仔细核对《骨灰寄存证》、《骨灰寄存卡》、寄存格位所记载的信息是否一致，双方确认后，结清相关服务费用，交还寄存骨灰。

5.7.5 收回《骨灰寄存证》，加盖注销章。

5.8 补办证件

补办《骨灰寄存证》，应要求补办人提供相关证明资料，经确认符合补办资格条件后，按以下规定执行：

- 征询补办人，确认其提供的信息与《骨灰寄存登记卡》及业务档案上的相关内容一致；
- 填写骨灰寄存证补办申请书；
- 验收证明材料。

6 服务质量要求

6.1 骨灰寄存服务单位应建立骨灰寄存档案，档案资料齐全，并确保档案不发生遗失和缺损等情况。

6.2 对寄存人资料保密，未经许可不得泄露寄存人的相关信息。

6.3 应定期清理核查骨灰寄存的情况，核实骨灰寄存档案信息与实际是否相符，如不相符，应查明原因，并做好记录。

6.4 应制定相应措施防止寄存骨灰被盗、遗失；应有相应防虫、防潮、防霉变措施。

6.5 严格执行消防安全管理规定，保证消防安全。

6.6 应制订清明节等高峰祭奠时期的应急预案并组织实施。

6.7 应公示服务项目、服务程序、收费标准以及依据。

7 服务评价与改进

7.1 骨灰寄存服务机构应建立以寄存人满意度和寄存人投诉率为核心的骨灰寄存服务质量评价体系，定期评估服务水平。

7.2 骨灰寄存服务机构应测量服务对象满意程度，发现服务对象的潜在需求，改进服务质量。

7.3 用问卷方式调查服务对象的满意度。

7.4 各级殡葬管理部门可依据本标准对骨灰寄存服务质量进行监督检查，受理当地客户对遗体火化

服务质量的投诉。

7.5 骨灰寄存服务机构应针对客户满意度调查结果和投诉情况，及时制定并采取改进措施，持续提高骨灰寄存服务质量。

7.6 骨灰寄存服务机构宜开展质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系的认证。

附 录 A
(资料性附录)
骨灰寄存登记卡

骨灰寄存登记卡的正面和背面信息列于表 A.1 和表 A.2。

表 A.1 殡仪馆骨灰寄存登记卡 (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		寄存证号	
	寄存人	姓名		性别		与逝者关系	联系方式
		通信处 (住址)					邮编
寄存人 (签字确认):				经办人:			
取走骨灰	日期		寄存证号		经办人:		
	取灰人身份证件:				核销签章处		
	住址及联系方式:						
	取灰人 (签字):						
备注							

表 A.2 殡仪馆骨灰寄存登记卡 (背面)

收费日期	收据号	寄存费起止日期	金额	经办人	备注

附录 B
(资料性附录)
骨灰寄存协议

骨灰寄存协议

协议编号:

甲方:

乙方:

甲方是经市民政局批准设立的具有合法资质的骨灰寄存服务单位。根据我国殡葬法律法规的有关规定,甲乙双方在平等、自愿、协商的基础上,就逝者_____骨灰的寄存服务管理事宜达成如下协议,共同遵守执行。

一、骨灰寄存收费标准:

二、骨灰寄存期限:××××年××月××日~××年××××月××日(以实际交纳的寄存费为准)。需继续存放的,寄存期满×个月内,乙方应办理续存手续(以交纳寄存费为准)。

三、双方权利义务

甲方:1. 寄存期内,应妥善保管乙方寄存的骨灰;

2. 寄存期内,如需调整乙方寄存骨灰的寄存格位及编号应征得乙方同意;

3. 寄存期满超过×个月乙方仍不办理续存手续,甲方有权按乙方自动遗弃该寄存骨灰处理,不另行通知;

4. 对寄存格位内或骨灰装具内的贵重物品不承担保管责任。

乙方:1. 遵守甲方关于骨灰寄存管理的有关规定;

2. 保证《骨灰寄存登记卡》上所填写的信息内容的真实性;

3. 《骨灰寄存证》是对被寄存骨灰进行瞻仰、悼念、领出、取走等的必要凭证,乙方应妥善保管《骨灰寄存证》,如因该证保管不善而导致被寄存骨灰的一切处置后果,甲方不承担任何责任;

4. 按时交纳寄存费用。

四、违约责任

五、免责条款

1. 发生不可抗力以及其他不可归责于甲方的因素导致被寄存骨灰毁损灭失的,甲方可免于承担民事责任。

2. 依法享有第三方赔偿来源的,甲方应协助乙方行使索赔权利。

六、争议解决办法

履行本协议发生争议,双方应协商解决,协商不成,可选择下列第()种方式解决:

1. 向人民法院提起诉讼;

2. 向市仲裁委员会申请仲裁。

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：

乙方：

地址：

地址：

联系电话：

联系电话：

邮编：

邮编：

年 月 日

年 月 日

附录 C
(资料性附录)
骨灰寄存证

骨灰寄存证的式样见图 C.1 至图 C.5。

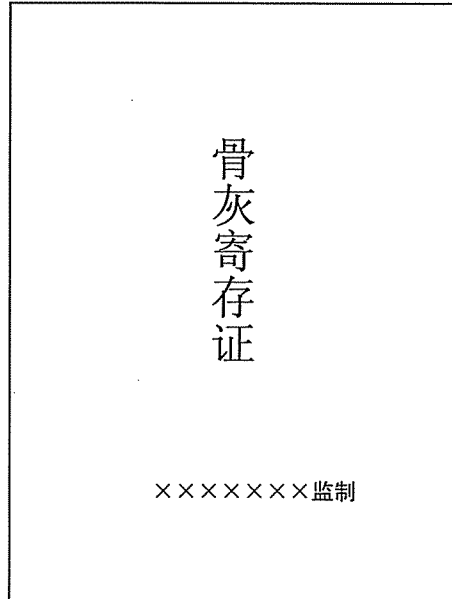


图 C.1 骨灰寄存证 (封面)

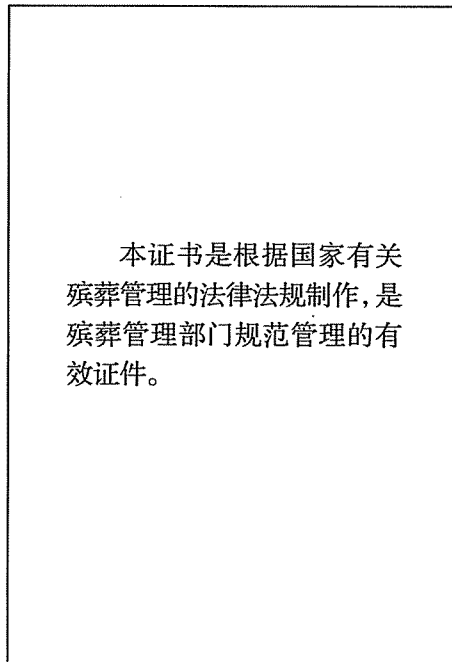


图 C.2 骨灰寄存证 (内页 1)

<p>逝者 遗像</p>
逝者姓名_____
性 别_____
籍 贯_____
生 辰_____
逝世时间_____
安放时间_____
格 位_____
编 号_____
发证机关:

图 C.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

图 C.4 骨灰寄存证 (内页 3)

使用须知

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。

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。

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。

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。

五、本证书如有遗失，需提出书面申请，予以补发。

图 C.5 骨灰寄存证（内页 4）