

团 体 标 准

T/SFITA 007—2025

骨灰海葬服务要求

Requirements for ashes sea burial service

2025 - 10 - 27 发布

2025 - 11 - 01 实施

上海市殡葬行业协会 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 服务机构 1

5 服务人员 2

6 设施设备用品 2

7 服务流程 2

8 服务内容 3

9 档案管理 4

10 服务评价与改进 5

附录 A（资料性） 骨灰海葬活动预约登记表 6

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。

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。

本文件由上海市殡葬服务中心提出。

本文件由上海市殡葬行业协会归口。

本文件起草单位：上海市殡葬服务中心、上海飞思海葬服务有限公司。

本文件主要起草人：程坚、魏超、吴楚、沈磐、乔征、张立蓉、吕淑钰。

本文件首批承诺执行单位：上海飞思海葬服务有限公司。

骨灰海葬服务要求

1 范围

本文件提出了骨灰海葬服务的基本原则，以及服务机构、服务人员、设施设备用品、服务流程、服务内容与要求、档案管理、以及服务评价与改进建议。

本文件适用于骨灰海葬服务的组织与管理。

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 18894 电子文件归档与电子档案管理规范
GB/T 19632 殡葬服务、设施、设备、用品分类与代码
GB/T 23287—2023 殡葬术语
GB/T 25058 信息安全技术 网络安全等级保护实施指南
GB/T 34590.2 道路车辆 功能安全 第2部分：功能安全管理
CB 4295 船舶下水作业安全规程
MZ/T 023—2025 骨灰海葬服务规范
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

3 术语和定义

GB/T 23287—2023、MZ/T 023—2025 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

将骨灰依法葬入划定海域内的一种丧葬形式。

[来源：MZ/T 023—2025, 3.1]

3.2

海葬服务 sea burial service

为海葬提供相应帮助和支持的一系列活动。

[来源：GB/T 23287—2023, 5.2.3]

3.3

海葬证书 sea burial certificate

完成骨灰海葬后由海葬服务机构颁发的证书。

3.4

丧事承办人 person who handles funeral for the deceased

办理逝者丧事的人。

[来源：GB/T 23287—2023, 3.34]

4 服务机构

4.1 骨灰海葬服务机构应符合 MZ/T 023 和 MZ/T 047 的要求。

4.2 应在服务场所醒目位置公示骨灰海葬服务项目、服务流程、收费标准及依据等。

- 4.3 应建立信息管理系统，其殡葬服务、设施、设备、用品的分类与代码需符合 GB/T 19632 规定。系统应具备海葬信息线上建档、线上预约申请、查询、受理服务，支持服务过程中实时数据录入，实现业务基础数据线上收集、分析与上报功能。
- 4.4 应建立信息保密制度、应急预案制度、安全管理制度、岗位职责制度。
- 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。
- 4.6 应按规定提交报告等法规文书。
- 4.7 宜建立全流程视频留证。

5 服务人员

5.1 综合素质

- 5.1.1 掌握涉及骨灰海葬法律法规等相关规定。
- 5.1.2 掌握骨灰海葬工作各环节内容、要求，能组织逝者家属完成全程骨灰海葬活动，保障逝者家属安全。
- 5.1.3 具有协调能力、应变能力、沟通能力、组织能力和语言表达能力。

5.2 仪容仪表

- 5.2.1 着装统一、整洁，佩戴统一胸牌。
- 5.2.2 举止大方，表情自然，态度和蔼、亲切。

5.3 行为规范

- 5.3.1 遵守职业道德，爱岗敬业，维护服务双方的合法权益。
- 5.3.2 主动服务，语言和行为规范、文明。
- 5.3.3 对服务对象均等对待，提供无差别化服务。
- 5.3.4 不应利用工作之便牟取利益。

6 设施设备用品

- 6.1 应使用能够满足骨灰海葬服务需求的船舶且符合 CB 4295 相关标准。
- 6.2 应配备骨灰海葬服务的相应设备和用品，如急救药品等。
- 6.3 应配备必要的劳保防护用品和安全工具，口罩、手套等劳保防护用品应符合 GB 39800.1 的要求。
- 6.4 宜建设海葬纪念碑和海葬纪念广场等纪念设施，供参与海葬的逝者家属寄托哀思，提供多元的祭奠服务或纪念活动。
- 6.5 骨灰海葬活动所用的交通工具除应满足 GB/T 34590.2 和 CB 4295 的相关要求外，还应符合下列要求：
 - a) 自备或者选择有租赁资质的单位租赁交通工具；
 - b) 所使用车辆的舒适度应符合当地旅游行政管理部门对旅游车辆的相关规定。

7 服务流程

骨灰海葬服务流程如图1所示。

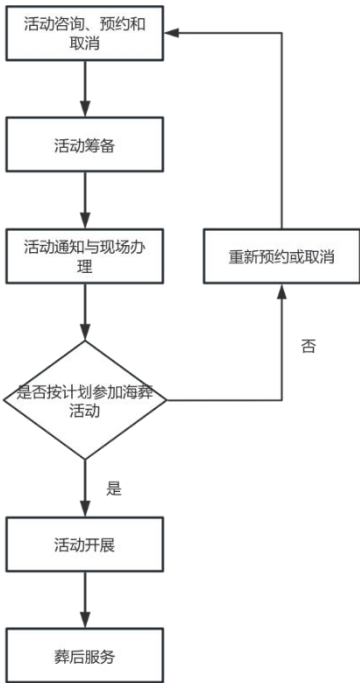


图 1 骨灰海葬服务流程图

8 服务内容

8.1 活动咨询、预约和取消

8.1.1 活动咨询、预约

- 8.1.1.1 丧事承办人可通过 962840 白事热线、全市殡仪馆、“一网通办”平台或“上海海葬”微信公众号进行骨灰海葬政策、流程、费用等相关咨询及预约登记。
- 8.1.1.2 应严格按照《上海市骨灰海葬活动预约登记表》内容，完整登记丧事承办人信息，并及时录入海葬业务信息管理系统。
- 8.1.1.3 应要求丧事承办人对相关业务文件确认签字。对信息有疑义、字迹不清、重复登记或重名的，工作人员应及时核实、确认并妥善处理，避免信息错误或重复登记。
- 8.1.1.4 应向丧事承办人说明需要更换骨灰专用环保器皿。
- 8.1.1.5 应提示丧事承办人保持骨灰干净，不应将随葬品放入骨灰专用环保器皿。
- 8.1.1.6 活动安排确定后，海葬服务机构应向丧事承办人寄送通知书及相关材料，确保信息完整、寄送准确。
- 8.1.1.7 预约信息如需变更，工作人员应根据系统排期调整，做好记录并及时通知丧事承办人。

8.1.2 活动取消

丧事承办人如需取消预约，工作人员宜在接到丧事承办人取消预约申请后，核实身份信息并在海葬业务信息管理系统内完成预约取消操作。

8.2 活动筹备

- 8.2.1 应随船携带许可证及相关材料，确保活动合法合规，接受相关部门检查。
- 8.2.2 应及时撰写海葬相关文书材料，资料真实、完整、规范，归档留存、便于核查。
- 8.2.3 应依托信息管理系统进行人数及骨灰数量统计，科学制定年度活动计划，合理安排批次与船次，并经生态环境部门核准后及时通知协作单位，严格按标准流程执行。
- 8.2.4 船舶、车辆、场地等租赁服务应选用具备合法资质和服务保障能力的供应商，签订规范合同，

明确双方责任，确保服务到位、安全可靠。

8.2.5 活动物资应配备齐全，保障质量与时效，满足各环节现场需求。

8.2.6 应制定完善的应急预案，定期组织演练与培训，提升突发事件应对能力。

8.2.7 应指导、监督各类服务供应商提供规范、及时的服务，如鲜花、快递、空盒火化与运输、延误补偿及服务评估，确保整体流程顺畅高效。

8.2.8 应为工作人员和随行人员办理海葬当日人身意外伤害保险，保障作业安全。

8.3 活动通知与现场办理

8.3.1 应通过海葬业务信息管理系统核实信息、打印资料、分类封装并及时寄送快递，实时跟踪配送状态，确保家属准确收到。

8.3.2 应按规定完成现场办理环节，包括资料预审、信息录入、信息采集、船票发放、骨灰收取与存放、空盒处置、生命故事收集、告别服务及特殊情况处理等内容。

8.3.3 应按规定维护现场秩序，协助引导家属有序办理手续，妥善应对突发情况。

8.3.4 应核查申请表、身份证、银行卡、火化证明、户籍证明等材料的完整性和准确性，确保丧事承办人签名确认，信息一致并留存备案。

8.3.5 应核对并录入丧事承办人信息，打印并确认业务三联单，作为骨灰领取凭证。

8.3.6 应核对丧事承办人身份信息并完成相关资料拍照存档。

8.3.7 应确认身份信息，发放车船票及相关资料，并告知海葬证书领取方式。

8.3.8 应提供专用骨灰袋与骨灰海葬专用骨灰存放点，严格执行双人双核、分类整理、信息核对，集中装袋并规范骨灰分架分区存放，限时限批管理，异常及时上报处理，未上船骨灰单独管理并通知家属。

8.3.9 应负责协调殡仪馆妥善处理废弃骨灰盒，确保搬运和装袋工作规范。

8.3.10 应按规定完成生命故事收集。

8.3.11 应按规定在活动办理现场完成逝者骨灰告别服务。

8.4 活动开展

8.4.1 严禁携带违禁品上船，并设防滑标识，安排专人防护，保障人员及甲板安全。

8.4.2 应安排随船、车社工和保安有序组织上车、登船和进行骨灰海葬，核对相关凭证，确保骨灰发放无误，并宜采用骨灰沉降的方式实施海葬。

8.4.3 应组织简洁庄重的船上或陆地告别仪式，主持人应熟悉流程、仪表端庄，控制仪式时长，并在仪式结束后及时发放《海葬证书》。

8.4.4 应安排医务人员随行，视情况配备海上救生员，确保突发状况及时应对。

8.4.5 应安排乐队演奏或音乐播放，营造庄重、肃穆的氛围。

8.4.6 应安排礼仪服务人员从事敬献花篮、司仪等服务工作，突出海葬服务的仪式感。

8.4.7 如遇活动延期，海葬服务机构应按照《生产安全事故综合应急预案》迅速启动应急机制，妥善处理相关事宜。

8.5 葬后服务

8.5.1 应按照《上海市节地生态安葬补贴实施办法》发放补贴。

8.5.2 宜定期开展多元宣传服务，通过节日宣传、物料发放和视频推广等多渠道宣传方式，持续提升骨灰海葬社会认知度和公众参与度。

8.5.3 宜通过刻录服务、公祭活动、纪念物发放及线上纪念平台等多元纪念方式，为家属提供持续追思与情感寄托渠道。

9 档案管理

9.1 档案归档

档案归档应包含逝者火化证明、户籍证明、补贴申请表及告知书、承办人身份证复印件和相关协议等材料。

9.2 档案保存和管理

应及时整理骨灰海葬业务档案并归档，按照 GB/T 18894 和 MZ/T 145 的相关规定执行。

10 服务评价与改进

10.1 评价指标

- 10.1.1 服务规范性：是否符合相关法律法规及工作标准。
- 10.1.2 服务质量：包括服务态度、操作流程、专业水准等方面。
- 10.1.3 环境友好型：是否符合绿色环保要求，体现生态殡葬理念。
- 10.1.4 家属满意度：涵盖对流程、服务内容和情感支持的满意情况。
- 10.1.5 社会效益：对公众认知、社会认同和生态文明建设的积极影响。

10.2 评价方式

- 10.2.1 问卷调查：向逝者家属发放满意度问卷，收集反馈意见。
- 10.2.2 数据分析：基于服务数据、反馈结果进行综合分析与评估。

10.3 评价报告

根据服务满意度评价结果，形成分析报告，内容包括殡葬服务满意度现状、存在的主要问题及改进建议，旨在持续提升服务质量与群众满意度。

10.4 主要问题分析建议

结合评价过程中样本对象反馈情况及评价数据分析结果，系统梳理当前存在的问题与不足，深入分析原因，提出具有针对性和可操作性的改进建议，推动服务优化。

10.5 质量控制

定期开展安全评估，对服务全过程实施严格的质量控制与过程管理，以期达到全面、客观、公正、科学的评价结果。

附 录 A
(资料性)
骨灰海葬活动预约登记表

《骨灰海葬活动预约登记表》样式如表A.1所示。

表 A.1 骨灰海葬活动预约登记表

殡仪馆名称			编号			日期		
丧事承办人信息	姓名			联系方式				
	身份证号码		紧急联系人		联系方式			
	邮寄地址							
逝者信息	逝者姓名		去世日期		去世年龄			
	身份证号码		逝者户籍		本市户籍外迁	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
			参加人数		本市火化	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	与丧事承办人关系		政治面貌		民族			
	骨灰寄存处		学历		职业			
办理手续地点				骨灰数				
<p>注1：海葬活动预约月份在3月<input type="checkbox"/>、4月<input type="checkbox"/>、5月<input type="checkbox"/>、6月<input type="checkbox"/>、9月<input type="checkbox"/>、10月<input type="checkbox"/>、11月<input type="checkbox"/>，请在相应月份打勾√确认。</p> <p>注2：海葬活动举行前15天左右，海葬服务单位将以快递发出《办理参加海葬活动告知书》。</p> <p>注3：选择骨灰委托海葬时，参加人数填写为0位。</p> <p>注4：办理手续地点：×××××，海葬活动集合点：×××××。</p> <p>注5：预约登记后，将于××个工作日内联系丧事承办人核对填表信息，请留下准确的联系方式。</p>								