

MZ

中 华 人 民 共 和 国 民 政 行 业 标 准

MZ/T 017~023—2011

# 殡葬服务标准问答

张明亮 主编

# MZ

中 华 人 民 共 和 国 民 政 行 业 标 准

MZ/T 017~023—2011

## 殡葬服务标准问答

张明亮 主编

 中国社会出版社

**图书在版编目 (CIP) 数据**

殡葬服务标准问答/张明亮主编. —北京: 中国  
出版社, 2011. 4

ISBN 978—7—5087—3529—0

I. ①殡… II. ①张… III. ①葬礼—服务业—标准—  
中国—问答 IV. ①D632.9—65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 038623 号

---

书 名: 殡葬服务标准问答  
主 编: 张明亮  
责任编辑: 刁锦江 安 娜

---

出版发行: 中国出版社 邮政编码: 100032  
通联方法: 北京市西城区二龙路甲 33 号  
电话: 编辑部: 66051720  
邮购部: (010) 66060275  
销售部: (010) 66080300  
(010) 66051698  
(010) 66080360

网 址: [www.shcbs.com.cn](http://www.shcbs.com.cn)  
经 销: 各地新华书店

---

印刷装订: 中国电影出版社印刷厂  
开 本: 210mm×297mm 1/16  
印 张: 7.25  
字 数: 130 千字  
版 次: 2011 年 4 月第 1 版  
印 次: 2011 年 4 月第 1 次印刷  
定 价: 50.00 元

## 编 委 会

主 编：张明亮

编 委：李 波 朱金龙 沈 同 肖成龙

编写人员(以姓氏笔画为序)：

|     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 邓长宁 | 王 琦 | 王宏阶 | 王 怡 | 叶美贞 |
| 光焕竹 | 刘 琚 | 刘振喜 | 孙文灿 | 杨文涛 |
| 杨胜普 | 杨艳梅 | 李志坚 | 李 明 | 李炫毅 |
| 张明兰 | 邱克斌 | 吴 华 | 林静娃 | 俞康伟 |
| 姜晓刚 | 段平如 | 胡建平 | 胡富强 | 唐维智 |
| 耿全强 | 郭银华 | 倪燕生 | 徐海莲 | 崔 维 |
| 梁振科 | 黄 莺 | 黄 海 | 黄硕业 | 黄瑞亮 |
| 黄桂泉 | 董福胜 | 彭 珑 | 裴春悦 | 潘柯良 |



# 序 言

在2010年全国“清明论坛”上有同志提出，为了和谐殡葬业者与客户关系，转变殡葬行业形象，应当尽快地实现殡葬服务标准化。这一观点，引起了大家对殡葬服务标准缺失的思考。

随着全球化进程的不断深入，标准竞争已成为继产品竞争、品牌竞争之后，一种层次更深、水平更高、影响更大的竞争形式。党中央国务院对标准化工作十分重视，适时提出了国家标准化发展战略，民政标准化作为国家标准化发展战略的重要组成部分，也越来越受到关注。可以说，做好民政标准化工作，是保障民政工作对象权益、履行好“解决民生、落实民权、维护民利”职责的必然选择。立国部长多次强调，要做好民政工作，除了必须依靠完善的法律法规、政策措施外，还需要适应人民群众的新期待和民政事业发展的新要求，研究制定大量相应的技术标准，共同发挥法律法规和技术标准在维护民政服务对象权益的支撑保障作用。特别是在民政特有的行业领域，要加快技术标准的研究制定，增强民政公共服务质量效益、提高民政管理专业化水平。

为此，我对社会事务司和全国殡葬标准化技术委员会提了几点要求：一是要加快殡葬服务标准的制定，使标准发挥出提升行业形象的作用；二是要积极调动各服务单位的力量，发挥一线人员的专业优势，采取委托、分包、购买服务等方式予以落实；三是坚持工作需要、先易后难、条件成熟、逐步完善的原则，近期争取出台几个直接面对百姓的殡葬服务标准。

社会事务司和殡葬标委会在部人事司、一零一研究所、中国殡葬协会、有关省市和殡葬服务单位的大力支持下，迅速筛选出了一些当前急需出台的、相对成熟的标准意向，启动快速立项程序，利用半年多的时间，完成了《殡葬服务术语》、《殡仪接待服务》、《遗体保存服务》、《遗体告别服务》、《遗体火化服务》、《骨灰寄存服务》、《骨灰撒海服务》等7项殡葬服务推荐性行业标准的编写任务。其速度之快、质量之高值得称赞。特别是各编写单位，不仅领导同志直接挂帅，骨干力量执笔起草，还邀请了各地标准化院的专家进行技术指导。标准写作人员，边干边学，在申报立项、起草、征求意见、送审、审查和报批等几个工作阶段中，体现出效率高、合作好、技术精的特点。

在完成了7项标准的编写任务后，各标准编写小组随即又投入到解读资料的编写工作中，

以平实、简洁、通俗易懂的手法，编写了这本《殡葬服务标准问答》，把7项标准中涉及到的任务背景、写作方法、歧义辨析、难点解答等都作了详细的解读，使了解或希望了解殡葬服务的读者，都能够理解和掌握7项标准的要义，实现了“外行看了能明白、内行拿着能操作”的目标。这是一份让人欣慰和喜悦的技术成果，它不仅是衡量殡葬服务质量的标尺、评价业务工作的依据，也是现代殡葬的文化读本。

殡葬服务7项标准，是全国殡葬标准化技术委员会成立后首批制定的服务标准，奠定了我国殡葬服务标准的基础。我衷心希望大家能以此为起点，积极推进殡葬服务领域标准化建设，创新我国殡葬行业服务管理方式，实现向现代殡葬的转型。衷心希望各殡葬服务单位以殡葬服务标准为指南，不断提高服务质量和业务能力，促进殡葬行业提高标准化工作水平。

窦玉沛

二〇一一年三月一日

# 前言

随着殡葬服务行业内外环境的发展变化,我国殡葬服务机构面临转变经营理念、提升服务能级、满足公众需求的转型任务。为了适应这种变化,2010年民政部邀集北京、上海、重庆、广州4个城市的殡葬服务机构,主要针对殡仪馆的各个服务环节,开展殡葬服务相关标准的起草工作。2011年清明节前,民政部颁布了《殡葬服务术语》等7项殡葬服务标准。这批推荐性的行业标准,是我国殡葬行业最先实施的服务标准,具有非常重要的现实意义和历史意义。

为配合殡葬服务相关标准的宣传贯彻,民政部社会事务司组织7项标准的起草单位编写了《殡葬服务标准问答》。本书分为九个章节:第一章为标准基础知识,主要介绍标准的定义、分级分类与要素、制定标准的程序和标准认证的相关知识;第二章为殡葬标准知识,主要介绍殡葬标准的管理、7项殡葬服务标准的编制依据、编制原则、基本结构与内容和标准的宣传贯彻要求;第三章至第九章为殡葬服务标准,分别介绍《殡葬服务术语》、《殡仪接待服务》、《遗体保存服务》、《遗体告别服务》、《遗体火化服务》、《骨灰寄存服务》、《骨灰撒海服务》等7项殡葬服务标准。

《殡葬服务标准问答》是以实务为主的指南性书籍,根据标准条目分模块单元进行编写,以问答形式充分反映了当前殡葬服务活动应当遵循的规范及其包含的知识和技能,着重于标准实务的介绍,做到了系统性强和通俗易懂。本书突出了适应职业常识与技能培训的特色,不仅可作为政府部门和服务机构有关管理人员的必备之书,而且也可作为殡葬服务人员的基础读物或培训教材。

由于本书编著者经验和水平有限,加上编写时间紧迫,谬误与疏漏在所难免,请读者在阅读本书的过程中加以甄别,同时恳请对不妥之处不吝指正。

本书在编写过程中,全国殡葬标准化技术委员会朱金龙副主任委员和沈同秘书长、民政部一〇一研究所肖成龙研究员等专家给予了极大的关照和帮助,做了大量不计名利的工作,中国社会出版社的编辑对本书的编写和出版也给予了大力支持和关怀,特此一并致以诚挚的谢意。

编委会

二〇一一年三月

# 目 录

|                                  |          |
|----------------------------------|----------|
| <b>第一章 标准基础知识 .....</b>          | <b>1</b> |
| 1. 什么是标准？什么是标准化？什么是标准化体系？ .....  | 1        |
| 2. 我国的标准如何分级？各级标准的效力如何？ .....    | 1        |
| 3. 如何认识国家标准、行业标准？ .....          | 1        |
| 4. 如何认识和制定企业标准？ .....            | 2        |
| 5. 我国的标准如何分类？ .....              | 2        |
| 6. 强制性标准与推荐性标准的区别？ .....         | 2        |
| 7. 制修订标准的程序有几个阶段？其具体内容是什么？ ..... | 2        |
| 8. 什么是采用标准？什么是引用标准？ .....        | 3        |
| 9. 标准的要素有哪些？有何区别？ .....          | 4        |
| 10. 什么是标准认证？ .....               | 4        |
| 11. 管理体系认证有哪些？ .....             | 4        |
| 12. 我国民政标准化工作发展思路是什么？ .....      | 4        |
| <b>第二章 殡葬标准知识 .....</b>          | <b>5</b> |
| 1. 殡葬标准体系是如何构架的？ .....           | 5        |
| 2. 全国殡葬标准化技术委员会的工作任务是什么？ .....   | 5        |
| 3. 目前发布的殡葬标准有哪些？ .....           | 6        |
| 4. 为什么要集中编制殡葬服务标准？其意义是什么？ .....  | 7        |
| 5. 编制殡葬服务标准的依据是什么？ .....         | 7        |
| 6. 殡葬服务标准涉及的法律法规和行业规范有哪些？ .....  | 7        |
| 7. 殡葬服务标准的基本结构、内容及其要素是什么？ .....  | 8        |
| 8. 殡葬服务标准的制定遵循了哪些原则？ .....       | 8        |
| 9. 殡葬服务活动中包括哪些设施？ .....          | 8        |
| 10. 殡葬服务设备有哪些？ .....             | 8        |
| 11. 殡葬服务从业人员有哪些？ .....           | 9        |

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| 12. 什么是殡葬服务志愿者? .....                    | 9  |
| 13. 殡葬服务从业人员需要具备哪些资质? .....              | 9  |
| 14. 目前我国在殡葬领域的国家职业标准是什么? .....           | 9  |
| 15. 殡仪环节主要有哪些服务? .....                   | 9  |
| 16. 如何宣传贯彻殡葬服务标准? .....                  | 9  |
| 17. 贯彻殡葬服务标准应当注意哪些问题? .....              | 10 |
| <b>第三章 《殡葬服务术语》部分</b> .....              | 11 |
| 1. 《殡葬服务术语》的基本结构是什么? .....               | 11 |
| 2. 《殡葬服务术语》制定的依据是什么? .....               | 11 |
| 3. 制定《殡葬服务术语》的意义是什么? .....               | 11 |
| 4. 《殡葬服务术语》的主要内容是什么? .....               | 11 |
| 5. 《殡葬服务术语》的适用范围是什么? .....               | 12 |
| 6. 通用术语的概念和内容是如何确定筛选的? .....             | 12 |
| 7. 通用术语中优先术语与许用术语是如何界定的? .....           | 12 |
| 8. 通用术语部分该如何释义? .....                    | 12 |
| <b>第四章 《殡仪接待服务》部分</b> .....              | 13 |
| 1. 什么是殡仪接待服务? .....                      | 13 |
| 2. 为什么要制定《殡仪接待服务》标准? .....               | 13 |
| 3. 《殡仪接待服务》标准编制的指导思想是什么? .....           | 13 |
| 4. 《殡仪接待服务》标准编制遵循了哪些原则? .....            | 14 |
| 5. 殡仪接待服务包括哪些内容? .....                   | 14 |
| 6. 《殡仪接待服务》标准主要规定了哪些内容? .....            | 14 |
| 7. 《殡仪接待服务》标准附录规范了哪些内容? .....            | 14 |
| 8. 《殡仪接待服务》标准适用范围包括哪些? .....             | 14 |
| 9. 提供殡仪接待服务的单位需要哪些资质条件? .....            | 14 |
| 10. 提供殡仪接待服务的人员需要哪些资质条件? .....           | 15 |
| 11. 为何要求殡仪接待服务机构设置与业务规模相适应的营业接待场所? ..... | 15 |
| 12. 殡仪接待服务单位在营业场所的醒目位置应公示哪些内容? .....     | 15 |
| 13. 委托殡葬代理机构办理殡殓业务需要注意哪些方面? .....        | 15 |
| 14. 如何签订殡仪服务合同? .....                    | 15 |
| 15. 为何标准中要强调信息保密? .....                  | 15 |
| 16. 殡仪服务主要包括哪些项目? .....                  | 15 |
| 17. 殡仪服务流程包含哪些内容? .....                  | 15 |
| 18. 殡仪接待服务包括哪些项目? .....                  | 16 |
| 19. 殡仪接待服务流程是怎样的? .....                  | 16 |
| 20. 如何确定丧事承办人? .....                     | 16 |

|                                                  |           |
|--------------------------------------------------|-----------|
| 21. 办理丧事需要携带哪些证件？                                | 16        |
| 22. 殡葬费用由哪几部分组成？                                 | 17        |
| 23. 治丧准备包括哪些内容？                                  | 17        |
| 24. 如何策划一场个性化的殡殓仪式？                              | 17        |
| 25. 殡仪接待服务中有哪些用语和忌语？                             | 17        |
| 26. 殡仪接待人员的岗位职责有哪些？                              | 18        |
| 27. 殡仪接待人员接待丧家首先要做哪些工作？                          | 18        |
| 28. 如何介绍殡仪服务项目？                                  | 18        |
| 29. 介绍殡仪服务项目需要注意哪些方面？                            | 18        |
| <b>第五章 《遗体保存服务》 部分</b>                           | <b>19</b> |
| 1. 什么是遗体保存服务？                                    | 19        |
| 2. 遗体保存服务包括哪些方式？                                 | 19        |
| 3. 遗体保存服务在国内外的的发展状况如何？                           | 19        |
| 4. 为什么要制定《遗体保存服务》标准？                             | 19        |
| 5. 《遗体保存服务》标准主要规定了哪些内容？                          | 20        |
| 6. 哪些机构可以从事遗体保存服务？                               | 20        |
| 7. 提供遗体保存服务的人员应满足什么条件？                           | 20        |
| 8. 《遗体保存服务》标准中对设备设施有哪些要求？                        | 20        |
| 9. 遗体保存服务的相关环节有哪些？                               | 21        |
| 10. 遗体防腐保存的期限如何确定？                               | 21        |
| 11. 如何确定遗体冷藏（冻）防腐保存的温度范围？                        | 21        |
| 12. 遗体药物防腐的操作要求有哪些？                              | 21        |
| 13. 防腐前消毒时为什么要用经防腐液浸泡过的棉团或纱布塞住口、鼻、喉、肛门以及体表的外科切口？ | 22        |
| 14. 防腐前消毒为什么要撤去遗体身上的输液管、人造气管和导尿管等管道？             | 22        |
| 15. 遗体完成药物防腐后有哪些注意事项？                            | 22        |
| 16. 《遗体保存服务》标准对传染病遗体的特殊要求有哪些？                    | 23        |
| 17. 标准在服务信息方面有什么要求？                              | 24        |
| 18. 《遗体保存服务》标准对服务过程中的安全、环保和卫生有何要求？               | 24        |
| 19. 如何保证服务过程中的礼仪服务质量？                            | 24        |
| 20. 如何保证服务过程中的遗体保存质量？                            | 24        |
| <b>第六章 《遗体告别服务》 部分</b>                           | <b>27</b> |
| 1. 《遗体告别服务》标准主要内容和适用范围是什么？                       | 27        |
| 2. 遗体告别的设备设施有何要求？                                | 27        |
| 3. 遗体告别服务安全卫生有何要求？                               | 27        |
| 4. 遗体告别场所必要的设备有哪些？                               | 27        |

|                                           |           |
|-------------------------------------------|-----------|
| 5. 殡葬礼仪师有何资质条件? .....                     | 27        |
| 6. 殡仪服务员有何资质条件? .....                     | 28        |
| 7. 对殡仪服务人员的相关要求是什么? .....                 | 28        |
| 8. 在告别服务洽谈时应注意哪些方面? .....                 | 28        |
| 9. 告别厅的布置要符合哪些要求? .....                   | 28        |
| 10. 举行告别仪式时应注意的相关事项有哪些? .....             | 29        |
| 11. 制定遗体告别服务方案的原则是什么? .....               | 29        |
| 12. 遗体告别场所应采取哪些应急保障措施? .....              | 29        |
| 13. 遗体告别场所应配备哪些应急设备? .....                | 29        |
| 14. 遗体告别厅背景墙基本格局是什么? .....                | 29        |
| 15. 遗体告别仪式中对灵柩和遗体的要求是什么? .....            | 29        |
| 16. 灵柩前一般布置有哪些? .....                     | 30        |
| 17. 遗体告别仪式中的注意事项有哪些? .....                | 30        |
| 18. 服务质量如何改进? .....                       | 30        |
| <b>第七章 《遗体火化服务》部分</b> .....               | <b>31</b> |
| 1. 什么是遗体火化服务? .....                       | 31        |
| 2. 国家在行政管理方面对设立遗体火化服务机构有哪些要求? .....       | 31        |
| 3. 遗体火化服务机构选址和设备设施的配置应遵循什么原则? .....       | 31        |
| 4. 对遗体火化服务机构的人员提出资质要求是基于什么考虑? .....       | 32        |
| 5. 什么是遗体火化师? .....                        | 32        |
| 6. 遗体火化师的职业守则是什么? .....                   | 32        |
| 7. 遗体火化师主要工作内容是什么? .....                  | 32        |
| 8. 遗体火化师应掌握哪些法律法规知识? .....                | 33        |
| 9. 遗体火化服务流程的制定遵循了什么原则? .....              | 33        |
| 10. 为何要对遗体火化过程的环节点进行多次核对? .....           | 33        |
| 11. 为何要对不同类别的遗体分级优先火化? .....              | 33        |
| 12. 为何要对观看遗体火化仪式的家属设定安全区域并安排工作人员引导? ..... | 34        |
| 13. 什么是领灰? .....                          | 34        |
| 14. 骨灰发放应把握好哪几项关键手续? .....                | 34        |
| 15. 遗体火化证明应如何管理? .....                    | 34        |
| 16. 对遗骸、死婴、引产物、残肢、人体器官的火化应如何把关? .....     | 35        |
| 17. 为何要对火化服务机构提出具体的安全、卫生、环保要求? .....      | 35        |
| 18. 遗体火化服务机构应如何做好突发停电的应急方案? .....         | 35        |
| 19. 遗体火化服务机构各类档案资料的保管期限如何划分? .....        | 35        |
| 20. 遗体火化服务机构为何要制定服务质量评价体系? .....          | 35        |
| 21. 对火化后无人认领的骨灰如何处理? .....                | 36        |



|                               |           |
|-------------------------------|-----------|
| 22. 对于直接送火化的遗体,工作人员为何要进行开棺核对? | 36        |
| 23. 遗体火化服务机构如何做好便民服务?         | 36        |
| 24. 遗体火化服务机构应如何执行标准?          | 36        |
| <b>第八章 《骨灰寄存服务》部分</b>         | <b>38</b> |
| 1. 《骨灰寄存服务》标准主要内容及适用范围是什么?    | 38        |
| 2. 制定《骨灰寄存服务》标准有何意义?          | 38        |
| 3. 骨灰寄存服务包括哪些基本流程?            | 38        |
| 4. 骨灰寄存服务场所应符合什么条件?           | 38        |
| 5. 骨灰装具应满足哪些要求?               | 39        |
| 6. 对骨灰寄存格有哪些要求?               | 39        |
| 7. 骨灰管理员应符合哪些要求?              | 39        |
| 8. 检查骨灰装具时要注意哪些具体事项?          | 39        |
| 9. 收存骨灰时应做好哪些方面的工作?           | 40        |
| 10. 办理骨灰寄存手续时要注意哪些环节?         | 40        |
| 11. 骨灰寄存证可以补办吗?如何补办?          | 40        |
| 12. 对骨灰领出有哪些要求?               | 41        |
| 13. 骨灰寄存服务场所应公示哪些服务内容?        | 41        |
| 14. 《骨灰寄存服务》标准对服务质量有什么基本要求?   | 41        |
| 15. 《骨灰寄存服务》标准质量评价体系的核心内容?    | 41        |
| 16. 如何办理终止寄存手续?               | 42        |
| 17. 骨灰装具上应标注哪些内容?             | 42        |
| 18. 服务质量如何改进?                 | 42        |
| 19. 骨灰寄存协议应包含哪些内容?            | 42        |
| 20. 如何确保标准得到执行和落实?            | 43        |
| <b>第九章 《骨灰撒海服务》部分</b>         | <b>44</b> |
| 1. 什么是骨灰撒海?                   | 44        |
| 2. 历史上哪些名人的骨灰撒入了大海?           | 44        |
| 3. 各省市开展骨灰撒海活动的现状如何?          | 44        |
| 4. 骨灰撒海会对海域造成污染吗?             | 45        |
| 5. 骨灰撒海的骨灰安置方式有何益处?           | 45        |
| 6. 政府对骨灰撒海有何鼓励、优惠政策?          | 46        |
| 7. 骨灰撒海活动是否需要家属亲自参加?          | 46        |
| 8. 承办骨灰撒海服务的单位应具备什么条件?        | 46        |
| 9. 对骨灰撒海活动登记手续申请人有什么要求?       | 46        |
| 10. 《骨灰撒海服务》标准编制的目的和意义是什么?    | 46        |
| 11. 《骨灰撒海服务》标准适用范围是什么?        | 47        |

|                                                                  |     |
|------------------------------------------------------------------|-----|
| 12. 《骨灰撒海服务》标准主要框架是什么? .....                                     | 47  |
| 13. 《骨灰撒海服务》标准编制难点是什么? .....                                     | 47  |
| 14. 《骨灰撒海服务》标准在制定过程中遵循哪些原则? .....                                | 47  |
| 15. 《骨灰撒海服务》涉及了哪些法律法规和行业规范? .....                                | 48  |
| 16. 如何理解《骨灰撒海服务》中“应明示并执行国家或相关行政管理部门制定的收费及<br>补贴管理办法”的规定? .....   | 48  |
| 17. 如何理解《骨灰撒海服务》中“骨灰撒海服务单位应准备能够满足骨灰撒海业务需要的<br>船只”的规定? .....      | 48  |
| 18. 如何理解《骨灰撒海服务》中“应配备骨灰撒海服务的相应设备”的规定? .....                      | 48  |
| 19. 如何理解《骨灰撒海服务》中“配备必要的劳保护用品和安全工具”的规定? .....                     | 48  |
| 20. 如何理解《骨灰撒海服务》中“服务人员综合素质要求”和“行为规范要求”? .....                    | 49  |
| 21. 如何理解《骨灰撒海服务》中“持有‘殡仪服务员’职业资格证书人员的比例<br>不应少于 20%”? .....       | 49  |
| 22. 如何理解《骨灰撒海服务》对仪容仪表的要求? .....                                  | 49  |
| 23. 如何理解《骨灰撒海服务》对服务人员岗位职责的要求? .....                              | 49  |
| 24. 如何理解《骨灰撒海服务》对医务人员职责的规定? .....                                | 49  |
| 25. 如何理解《骨灰撒海服务》对公证人员职责的规定? .....                                | 50  |
| 26. 如何理解《骨灰撒海服务》对“查验骨灰撒海申请人提供的相关材料”的规定? .....                    | 50  |
| 27. 如何理解《骨灰撒海服务》对“更换骨灰专用器皿(盒、袋等)”的规定? .....                      | 50  |
| 28. 如何理解《骨灰撒海服务》中“为工作人员和陪同家属办理活动当日人身意外伤害<br>保险”的规定? .....        | 50  |
| 29. 如何理解《骨灰撒海服务》中“骨灰撒放地点应符合相关行政许可规定”的规定? .....                   | 50  |
| 30. 如何理解《骨灰撒海服务》中“撒放的骨灰应按照行政许可要求经专业检测部门<br>检验”的规定? .....         | 51  |
| 31. 如何理解《骨灰撒海服务》中“骨灰撒海装置宜悬挂于甲板护栏,底部与海面的距离在<br>1m 以内为宜”的规定? ..... | 51  |
| <br>附录 1: 殡仪服务员国家职业标准 .....                                      | 52  |
| 附录 2: 遗体接运工国家职业标准 .....                                          | 60  |
| 附录 3: 遗体防腐师国家职业标准 .....                                          | 66  |
| 附录 4: 遗体整容师国家职业标准 .....                                          | 74  |
| 附录 5: 遗体火化师国家职业标准 .....                                          | 83  |
| 附录 6: 墓地管理员国家职业标准 .....                                          | 93  |
| 参考文献 .....                                                       | 101 |

# 第一章 标准基础知识

## 1. 什么是标准？什么是标准化？什么是标准化体系？

标准是指为了在一定的范围内获得最佳秩序，经协商一致制定并由公认机构批准，共同使用的和重复使用的一种规范性文件。

标准化是指为了在一定范围内获得最佳秩序，对现实问题或潜在问题制定共同使用 and 重复使用的条款的活动。标准化活动包括标准的编写过程、征求意见过程、审查发布过程和使用过程等。

标准化体系是指在一定范围内对相关的一系列产品或服务所涉及的质量方针、目标、职责和程序加以规定，并进行过程管理、质量策划、质量控制、质量保证和质量改进的体系。

## 2. 我国的标准如何分级？各级标准的效力如何？

我国的标准分为四级：国家标准、行业标准、地方标准和企业标准。

国家标准、行业标准、地方标准和企业标准的法律效力依次呈降序排列，即：国家标准高于行业标准、行业标准高于地方标准、地方标准高于企业标准。

## 3. 如何认识国家标准、行业标准？

《中华人民共和国标准化法》规定，对需要在全国范围内统一的技术要求，应当制定国家标准。国家标准由国务院标准化行政主管部门制定。对没有国家标准而又需要在全国某个行业范围内统一的技术要求，可以制定行业标准。行业标准由国务院有关行政主管部门制定，并报国务院标准化行政主管部门备案，在公布国家标准之后，该项行业标准即行废止。

《国家标准管理办法》第七条规定，国家标准由国务院标准化行政主管部门编制计划，协调项目分工，组织制定（含修订），统一审批、编号、发布。

《行业标准管理办法》第二条规定，行业标准是对没有国家标准而又需要在全国某个行业范围内统一的技术要求所制定的标准。行业标准不得与有关国家标准相抵触。有关行业标准之间应保持协调、统一，不得重复。行业标准在相应的国家标准实施后，即行废止。

行业标准由行业标准归口部门统一管理。行业标准的归口部门及其所管理的行业标准范围，由

国务院有关行政主管部门提出申请报告，国务院标准化行政主管部门审查确定，并公布该行业的行业标准代号。

行业标准由行业标准归口部门审批、编号和发布。行业标准发布后，行业标准归口部门应将已发布的行业标准送国务院标准化行政主管部门备案。

#### 4. 如何认识和制定企业标准？

企业标准是针对企业范围内需要协调、统一的技术要求、管理要求和工作要求所制定的标准。企业标准是企业组织生产、经营活动的依据。

企业标准由企业制定，由企业法人代表或法人代表授权的主管领导批准、发布，由企业法人代表授权的部门统一管理。已有国家标准或者行业标准的，国家鼓励企业制定严于国家标准、行业标准或地方标准的企业标准，在企业内部适用。

#### 5. 我国的标准如何分类？

按标准的属性分，我国标准分为强制性标准与推荐性标准。

强制性标准是指国家通过法律的形式明确要求对于一些标准所规定的技术内容和要求必须执行，不允许以任何理由或方式加以违反、变更的标准，包括强制性的国家标准、行业标准和地方标准。对违反强制性标准的，国家将依法追究当事人法律责任。

推荐性标准是指国家鼓励自愿采用的具有指导作用而又不宜强制执行的标准，即标准所规定的技术内容和要求具有普遍的指导作用，允许使用单位结合自己的实际情况，灵活加以选用。

#### 6. 强制性标准与推荐性标准的区别？

《中华人民共和国标准化法》规定，保障人体健康、人身财产安全的标准和法律、行政法规规定强制执行的标准是强制性标准，其他标准是推荐性标准。

强制性标准一经颁布，必须贯彻执行。否则造成恶劣后果和重大损失的单位和个人，要受到经济制裁或承担法律责任。不符合强制性标准的产品，禁止生产、销售、进口和出口。强制性标准以外的标准是推荐性标准，国家标准、行业标准和地方标准中都可以有推荐性标准，国家鼓励自愿采用。

#### 7. 制修订标准的程序有几个阶段？其具体内容是什么？

依据相关规定，我国标准制定程序一般为9个阶段，即预阶段、立项阶段、起草阶段、征求意见阶段、审查阶段、批准阶段、出版阶段、复审阶段、废止阶段。

##### (1) 预阶段

预阶段是标准计划项目建议的提出阶段，在这一阶段中，全国专业标准化技术委员会（以下简称技术委员会）应根据我国市场经济和社会发展的需要，对将要立项的新工作项目进行研究及必要的论证，并在此提出新工作项目建议，包括标准草案或标准大纲（如标准的范围、结构及与其他标准相互协调的关系等）。

## (2) 立项阶段

标准化主管部门收到新工作项目建议后，对上报的标准新工作项目建议统一汇总、审查、协调、确认，直至下达《标准制定、修订计划项目》。

## (3) 起草阶段

起草阶段自技术委员会收到新工作项目计划起，落实计划，组织项目的实施，直至标准起草工作组完成标准征求意见稿。新工作项目由技术委员会组织落实，由承担任务的单位负责完成。

## (4) 征求意见阶段

征求意见阶段自标准起草工作组将标准征求意见稿发往有关单位征求意见起，经过收集、整理回函意见，提出征求意见汇总处理表，直至完成标准送审稿。

## (5) 审查阶段

审查阶段自技术委员会收到起草工作组完成的标准送审稿起，经过会审或函审，至工作组最终完成标准报批稿止。

## (6) 批准阶段

批准阶段指标准报批稿由技术委员会或技术归口单位审核后报有关主管部门，经主管部门复核后批准，并统一编号后发布。在批准阶段，技术委员会或技术归口单位将首先对标准报批稿及报批材料进行审核。对不符合报批要求的，一般应返回起草单位，限时解决问题后再行审核。

技术委员会或技术归口单位审核后，由国家及部门的标准技术审查机构对上报标准进行审查，并在此基础上对标准报批稿进行必要的协调和完善工作。经标准技术审查机构审核通过的标准报批稿，由国家有关主管部门批准发布。若报批稿中存在技术方面的问题或协调方面的问题，一般应退回起草单位或有关专业标准化技术委员会限时解决问题后再行报批。

## (7) 出版阶段

批准、发布后的标准，统一由指定的出版机构负责印刷、出版和发行。在出版过程中，如发现技术标准内容有疑点或错误须更改时，必须经审批部门批准。在技术标准出版后，如发现个别技术内容有问题，须作少量修改或补充时，必须由负责起草单位提出修改通知单，经技术委员会或技术归口单位审核，报主管部门审查同意后发布实施。

## (8) 复审阶段

标准实施后，应根据科学技术的发展和经济建设的需要适时进行复审，复审周期一般不超过5年。标准复审后，对不须要修改的标准可确认其继续有效；对须做修改的标准可作为修订项目申报，列入标准修订计划；对已无存在必要的标准，由技术委员会或部门对该标准提议废止。

## (9) 废止阶段

已无存在必要的标准，由标准化行政主管部门予以废止。

# 8. 什么是采用标准？什么是引用标准？

采标是采用国际标准和国外先进标准的简称，是指将国际标准或国外先进标准的内容，经过分析研究和试验验证，不同程度地转化为我国标准并贯彻实施。我国标准采用国际标准或国外先进标准的程度，分为等同采用、等效采用和非等效采用三种。

引用标准是指编写标准过程中，对需要在条文中重复现行标准已作规定的内容时，通常不应抄录需重复的具体内容和其他标准中的内容，而应采取引用的方法。

## 9. 标准的要素有哪些？有何区别？

标准中的要素一般划分为规范性要素和资料性要素两大类。

规范性要素是声明符合标准而须要遵守的条款的要素，目的是要让标准使用者遵照执行所有规范性要素中所规定的内容。

规范性要素分为规范性一般要素和规范性技术要素，性质都是规范性的。规范性一般要素就是正文中靠前的三个要素，即：标准名称、范围、规范性引用文件；规范性技术要素是每一个标准中最重要的部分，编写规范性要素首先应从规范性技术要素中的“核心”内容入手，确定并编写标准的“核心”内容后，再编写其他规范性技术要素，如：术语和定义、符号和缩略语等，在此基础上，进一步编写规范性一般要素中的内容，最后完成全部规范性要素的起草。

资料性要素是标示标准、介绍标准、提供标准附加信息的要素，目的是提供一些附加信息或资料，提高标准的适用性。资料性概述要素包含封面、目次、前言、引言四部分；资料性补充要素也就是标准正文之后的资料性附录、参考文献、索引三部分内容。

## 10. 什么是标准认证？

标准认证是由可以充分信任的第三方证实某一经鉴定的产品或服务符合特定标准或规范性文件的活动。第三方的认证活动必须公开、公正、公平，才能有效。第三方必须有绝对的权力和威信，必须独立于第一方和第二方之外，必须与第一方和第二方没有经济上的利害关系，或者有同等的利害关系，或者有维护双方权益的义务和责任，才能获得双方的充分信任。“国际标准化组织”ISO（全称为 International Organization for Standardization）是专门的标准认证机构。

目前，我国认证机构开展较多的认证有产品质量认证和质量管理体系认证。

## 11. 管理体系认证有哪些？

目前在我国应用较为广泛的管理体系认证主要有：ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证、SA8000 社会责任管理体系认证、TS16949 汽车工业质量管理体系认证、HACCP/ISO22000 食品安全管理体系认证等。

## 12. 我国民政标准化工作发展思路是什么？

以邓小平理论和“三个代表”思想为指导，以科学发展观为统揽，本着“以民为本、为民解困”的民政工作理念，着眼于社会主义和谐社会和新农村建设对民政事业发展的实际需要，充分利用民政系统和其他社会科研力量，全面加强民政标准化基础研究，建立健全民政领域标准体系，科学编制民政标准发展规划，加快制定一系列民政急需、社会适用的标准，为规范民政管理服务行为，提高民政依法行政水平，加强民政系统行风建设，提供标准依据和技术支撑。