

烈士纪念设施祭扫服务规范

Specifications for tomb-sweeping services of martyr memorial facilities

地方标准信息服务平台

2024 - 05 - 25 发布

2024 - 09 - 01 实施

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
4.1 设施设备	2
4.2 服务人员	2
5 服务要求	2
5.1 预约与接待	2
5.2 祭扫服务准备	3
5.3 公祭服务	3
5.4 一般团队祭扫服务	3
5.5 烈士亲属祭扫服务	4
6 服务评价与改进	4
6.1 服务评价	4
6.2 服务改进	4
参考文献	6

地方标准信息服务平台

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。

本文件由上海市退役军人事务局提出并组织实施。

本文件由上海市社会管理和公共服务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：上海市退役军人事务局、上海市龙华烈士陵园（龙华烈士纪念馆、上海市烈士纪念设施保护中心）、上海质量教育培训中心有限公司。

本文件主要起草人：邹强、沈申甬、尚娅、王晖、邢琪、黄秋雨、鲍晓琼、朱逸俊。

地方标准信息服务平台

烈士纪念设施祭扫服务规范

1 范围

本文件规定了烈士纪念设施祭扫服务的基本要求、服务要求及服务评价与改进。

本文件适用于上海市烈士纪念设施保护单位（以下简称“保护单位”）和上海市烈士纪念设施管理单位（以下简称“管理单位”）提供的祭扫服务。其他可提供烈士祭扫服务的单位参照执行。

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 2894 安全标志及其使用导则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

烈士纪念设施 martyr memorial facilities

在中华人民共和国境内按照国家有关规定为纪念缅怀英烈专门修建的烈士陵园、烈士墓、纪念骨灰堂、烈士英名墙、纪念堂馆、纪念碑亭、纪念塔祠、纪念塑像、纪念广场等。

3.2

烈士纪念设施保护单位 martyr memorial facilities protection unit

经批准，负责划定范围内烈士纪念设施保护管理的机构。

[来源：GB/T 29356—2012，3.2，有修改]

3.3

烈士纪念设施管理单位 martyr memorial facilities administration unit

对未确定保护单位的烈士纪念设施进行保护管理的机构。

3.4

祭扫 tomb-sweeping

在烈士纪念设施开展献花、悼念、整理修饰等纪念烈士的活动。

3.5

公祭 governmental tomb-sweeping

在清明节、国庆节或者烈士纪念日等重大庆典日、重要纪念日，由市、区两级人民政府在本行政区域内组织实施纪念烈士的活动。

3.6

一般团队祭扫 public group tomb-sweeping

机关、乡村、社区、学校、企业事业单位和军队等团体，在烈士纪念设施开展献花、悼念、整理修饰等纪念烈士的活动。

3.7

代祭扫 delegated tomb-sweeping

受烈士家属委托，烈士纪念设施保护单位和管理单位派服务人员开展献花、悼念、整理修饰等纪念烈士的活动。

4 基本要求

4.1 设施设备

4.1.1 保护单位和管理单位应负责祭扫场所的治安维护、道路交通管理、消防、供电保障等工作，确保设施设备和人身财产安全。

4.1.2 保护单位和管理单位应保持烈士纪念设施干净整洁。

4.1.3 烈士纪念设施应有醒目的导向标识和警示标识，警示标识应符合 GB 2894 的相关要求。

4.1.4 保护单位和管理单位应在现场配置信息公示栏（牌），将下列祭扫信息进行公示：

- a) 单位名称；
- b) 祭扫开放时间；
- c) 预约方式；
- d) 祭扫注意事项。

4.1.5 保护单位和管理单位在有条件的情况下，为参加祭扫仪式人员提供停车场地。

4.1.6 保护单位和管理单位宜在网站、移动客户端开设网络祭扫平台。

4.1.7 保护单位和管理单位应配备必要的祭扫设备及用品，包括但不限于：

- a) 花；
- b) 音响器材；
- c) 轮椅、婴儿车、应急药品等便民用品；
- d) 服务指南、地图等资料。

4.2 服务人员

4.2.1 服务人员应着装统一、举止大方。主持仪式时应语气坚定、声音洪亮、表述准确。

4.2.2 服务人员应熟悉祭扫场所环境，能快速、准确找到祭扫位置。

4.2.3 服务人员应熟悉祭扫仪式流程和相关注意事项，掌握网络祭扫平台和移动祭扫平台的使用方法。

5 服务要求

5.1 预约与接待

5.1.1 服务人员应引导预约人员在统一预约平台或烈士纪念设施的网站、移动客户端、电话进行预约，并形成预约反馈机制，提醒参加祭扫仪式人员阅读开放公告和参观预约须知。

5.1.2 服务人员应根据团队预约情况，确认祭扫人员数量、祭扫时间、祭扫场所、祭扫仪式、祭扫设备及用品等。

5.1.3 服务人员应引导预约人员根据预约情况准备：

- a) 一般团队祭扫的花篮或花圈，要求如下：
 - 1) 挽联为白底黑字，缎带为红底黄字；
 - 2) 上联书写烈士永垂不朽，下联书写敬献单位或个人；
 - 3) 缎带（挽联）文字为隶书字体。

- b) 公祭的花篮除符合 5.1.3 a) 的要求之外还宜满足：
 - 1) 花篮高为 1900 mm、直径为 800 mm，缎带长为 1490 mm、宽为 180 mm，根据祭扫场地大小同比例调整花篮、缎带（挽联）尺寸；
 - 2) 花篮的主花材采用百合、菊花、红掌、康乃馨，整体配色典雅大气、庄重肃穆。
 - 3) 花篮采用金属材质。

5.1.4 保护单位和管理单位应引导、组织祭扫团队到祭扫场地整齐列队，告知祭扫注意事项，包括但不限于：

- a) 将移动设备调至静音；
- b) 年老体弱、身体残疾人员可坐轮椅，在队列的最前排；
- c) 双手竖直下垂，保持肃立，若持花，宜右手持花置于胸前；
- d) 瞻仰烈士纪念碑（塔等）阶段，宜按顺时针方向绕行一周，绕行时态度严肃认真庄重。

5.2 祭扫服务准备

5.2.1 保护单位和管理单位应检查音响、备用电源等设备，确保其运转顺畅。

5.2.2 保护单位和管理单位应协助参加祭扫仪式人员完成场地布置，引导其步入指定位置。

5.2.3 保护单位和管理单位在清明、冬至、烈士纪念日等高峰期祭扫和重大祭扫期间，应提前开展祭扫活动的准备工作，并根据大型集体祭扫活动的时间、内容、形式等相关要求，提前发布通知。应针对大客流祭扫，编制相关应急预案。

注：本文件所指大客流为达到祭扫场所最大人员承载量的80%。

5.3 公祭服务

市级公祭应按以下程序开展：

- a) 奏《烈士纪念日号角》，时长为 60 s；
- b) 礼兵就位；
- c) 主持人向烈士纪念碑（塔）行鞠躬礼，宣布敬献花篮仪式开始；
- d) 奏唱《中华人民共和国国歌》标准版本，时长为 46 s；
- e) 全体人员脱帽，向烈士默哀，时长不少于 60 s；
- f) 少先队员献唱《我们是共产主义接班人》，并在歌曲结尾时致少年先锋队队礼；
- g) 奏《献花曲》，向烈士纪念碑（塔）敬献花篮，礼兵将花篮抬至纪念碑（塔）前的中间位置，分列两侧就位；
- h) 《献花曲》暂停，请领导上前整理缎带，整理缎带按照先整理上联、后整理下联顺序进行，双手整理；
- i) 再次奏《献花曲》，参加祭扫仪式人员绕烈士纪念碑（塔）缓行、瞻仰。

注：区级公祭参照市级公祭程序进行。

5.4 一般团队祭扫服务

5.4.1 纪念碑（塔）、墓区广场祭扫应按以下程序开展：

- a) 宣布仪式开始；
- b) 全体肃立；
- c) 奏唱《中华人民共和国国歌》标准版本，时长为 46 s；
- d) 宣读祭文；
- e) 向烈士纪念碑（塔）敬献花篮或花圈，奏《献花曲》；
- f) 由 2 名代表抬起花篮，将其摆放在纪念碑（塔）前的中间位置，并返回站好；

- g) 请团体代表上前整理挽联，按照先整理上联，再整理下联的顺序，双手整理；
- h) 向烈士行三鞠躬礼；
- i) 奏《国际歌》；
- j) 参加祭扫仪式人员绕烈士纪念碑（塔）、墓区缓行、瞻仰。

5.4.2 坐落在居民区、商业区、公园等休闲休憩场所的烈士纪念设施，应按下列程序开展：

- a) 宣布仪式开始；
- b) 全体肃立；
- c) 向烈士行三鞠躬礼；
- d) 敬献鲜花；
- e) 瞻仰烈士纪念设施。

5.5 烈士亲属祭扫服务

5.5.1 烈士亲属祭扫

- 5.5.1.1 服务人员应引导烈士亲属在服务台登记，协助其查找墓地、骨灰安放处位置。
- 5.5.1.2 服务人员应引导烈士亲属文明祭扫。
- 5.5.1.3 服务人员开展烈士亲属抚慰工作时，应耐心细致。
- 5.5.1.4 遇有烈士亲属提出烈士祭扫相关政策性问题，服务人员应进行规范解答。
- 5.5.1.5 服务人员应引导烈士亲属视实际情况选择擦拭墓碑、献花、鞠躬、默哀等方式进行祭扫。

5.5.2 代祭扫

- 5.5.2.1 服务人员应引导烈士亲属通过电话、网络等方式预约代祭扫服务。
- 5.5.2.2 服务人员应准备和调试祭扫设备及用品。
- 5.5.2.3 代祭扫应按以下程序开展：
 - a) 全体肃立；
 - b) 向烈士默哀，时长不少于 60 s；
 - c) 播放《献花曲》，向烈士敬献鲜花；
 - d) 为烈士擦拭墓碑。
- 5.5.2.4 保护单位和管理单位应对代祭扫过程进行记录存档，并及时与烈士亲属进行沟通联系。

6 服务评价与改进

6.1 服务评价

- 6.1.1 保护单位和管理单位应通过日常监督检查对开展祭扫服务的情况进行综合性评价，对于检查中发现问题应查明原因，采取措施，及时整改。
- 6.1.2 保护单位和管理单位宜定期开展服务质量第三方评价，评价内容包括但不限于：
 - a) 服务人员坚守岗位、文明举止、着装整齐、挂牌上岗、制度落实情况；
 - b) 硬件、环境、服务管理状况；
 - c) 有效投诉和结案状况。
- 6.1.3 保护单位和管理单位应建立投诉平台，畅通投诉渠道，公示投诉电话和投诉处理流程。

6.2 服务改进

保护单位和管理单位应根据日常监督检查、服务对象反馈、投诉处理及定期评价结果等信息，汇总分析，针对问题制定并实施改进措施。

地方标准信息服务平台

参 考 文 献

- [1] GB/T 29356—2012 烈士纪念设施保护单位服务规范
 - [2] MZ/T 038—2012 公墓祭扫服务
-

地方标准信息服务平台