

GZB

国家职业技能标准

职业编码：4-10-06-04

公墓管理员

(2021 年版)

中华人民共和国人力资源和社会保障部
中华人民共和国民政部 制定

说 明

为规范从业者的从业行为，引导职业教育培训的方向，为职业技能鉴定和等级认定提供依据，根据《中华人民共和国劳动法》，适应经济社会发展和科技进步的客观需要，立足培育工匠精神和精益求精的敬业风气，人力资源社会保障部联合民政部组织有关专家，制定了《公墓管理员国家职业技能标准（2021年版）》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典（2015年版）》为依据，严格按照《国家职业技能标准编制技术规程（2018年版）》有关要求，以“职业活动为导向、职业能力为核心”为指导思想，对公墓管理员从业人员的职业活动内容进行了细致描述，对各等级从业者的技能水平和理论知识水平进行了明确规定。

二、本《标准》依据有关规定将本职业分为五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师五个等级，包括职业概况、基本要求、工作要求、权重表和附录五个方面的内容。本《标准》是在《墓地管理员国家职业标准（2006年版）》的基础上修订完成的，本次修订内容主要有以下变化：

——依据本职业活动特点，结合市场需求定位，将原墓地管理员拓展为公墓管理员，本职业经科学规划，细分为墓地管理员和骨灰管理员2个工种。

——增加了一级/高级技师。

——增加了“5. 附录”。

——本《标准》职业功能、工作内容、技能要求进行了科学规划、突出时代特色，既体现了职业活动的全国平均先进水平，也体现了职业发展趋势；知识要求强调系统性，促进从业人员向知识技能型转换，提升行业发展质量。

三、本《标准》主要起草单位有：中央民族大学、民政部一零一研究所、福建省民政学校、北京社会管理职业学院、河南省民政

学校、北京工业大学、北京市长青生命纪念园、广西殡葬行业协会、天津市第一殡仪馆、黑龙江省民政职业技术学校、北京市万安公墓、北京市八宝山革命公墓、湖北省襄阳市殡仪馆。主要起草人有：马金生、肖成龙、林福同、翟媛媛、朱小红、王国华、徐颖、张超曼、周世强、覃荣亮、隋明晓、吕莹、蔡畅、张璐、芦宇微。

四、本《标准》主要审定单位有：中国就业培训技术指导中心、民政部社会事务司、民政部职业技能鉴定指导中心、中民民政职业能力建设中心、上海市民政局、上海市殡葬服务中心、北京中民福祉教育科技有限公司、江苏省民政厅、福寿园国际集团、识水知生工作室、安徽省合肥市殡葬管理处、安徽省肥西县红土山公墓、上海汇龙陵园有限公司、江西省殡葬协会、安徽城市管理职业学院、邹城市朱山公墓管理处、张家口市殡葬管理处、南京市殡葬管理处、嘉兴市公墓、广西壮族自治区烈士陵园、成都樊雅文化传播有限公司、赤峰市红山区南山公墓管理处、南宁市崇善颐养服务有限公司、武汉民政职业学院。主要审定人员有：葛恒双、贾成千、张家宽、赵红岗、周世强、张超曼、魏超、刘凤鸣、杨根来、张汉平、董立波、赵小虎、杨宝祥、姜笑、丁启河、解云峰、丁国钧、范军、章小槟、戚雁杰、贺永生、陶四海、蒋志明、肖志龙、俞敏、王立军、陈福联、齐鹏飞。

五、本《标准》在制定过程中，得到了上海市民政局、上海市殡葬服务中心、北京社会管理职业学院等单位的大力支持，在此一并感谢。

六、本《标准》业经人力资源社会保障部、民政部批准，自颁布之日^①起施行。

^① 2021年10月15日，本《标准》以《人力资源社会保障部办公厅 民政部办公厅关于颁布殡仪服务员等5个国家职业技能标准的通知》（人社厅发〔2021〕82号）公布。

公墓管理员

国家职业技能标准

(2021 年版)

1. 职业概况

1.1 职业名称

公墓管理员^①

1.2 职业编码

4-10-06-04

1.3 职业定义

从事公共墓园和墓地维护管理、墓穴施工，并提供骨灰寄存、安葬和祭奠等殡葬服务工作的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设五个等级，分别为五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。其中：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工分墓地管理员、骨灰管理员 2 个工种，二级/技师、一级/高级技师不分工种。

1.5 职业环境条件

室内、外，常温。

1.6 职业能力特征

具有一定的学习、动手、计算、观察、分析、判断、语言和文字表达以及人际沟通能力；身心健康，视觉、嗅觉、听觉正常。

^① 本职业包含墓地管理员和骨灰管理员两个工种。

1.7 普通受教育程度

初中毕业（或相当文化程度）。

1.8 职业参考学时

五级/初级工 200 标准学时，四级/中级工 180 标准学时，三级/高级工 160 标准学时，二级/技师 140 标准学时，一级/高级技师 120 标准学时。

1.9 职业技能鉴定要求

1.9.1 申报条件

具备以下条件之一者，可申报五级/初级工：

- （1）累计从事本职业^①或相关职业^②工作 1 年（含）以上。
- （2）本职业或相关职业学徒期满。

具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

- （1）取得本职业或相关职业五级/初级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 4 年（含）以上。
- （2）累计从事本职业或相关职业工作 6 年（含）以上。
- （3）取得技工学校相关专业^③毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得经评估论证、以中级技能为培养目标的中等（含）以上职业学校本专业^④或相关专业^⑤毕业证书（含尚未取

① 本职业：公墓管理员，下同。

② 相关职业：墓地管理员、殡仪服务员、园林绿化工、草坪园艺师、盆景工、假山工、插花花艺师，下同。

③ 相关专业：技工院校：园林技术、物业管理、环境艺术设计、计算机网络应用、石材工艺，下同。

④ 本专业：中职：殡葬服务与管理；高职高专：陵园服务与管理，下同。

⑤ 相关专业：中职：民政管理、公共事业管理（卫生事业管理）、园林工程；高职高专：现代殡葬技术与管理、殡葬设备维护技术、民政管理、公共事业管理、园林工程；普通高校：社会工作、公共事业管理、园林，下同。

得毕业证书的在校应届毕业生)。

具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：

(1) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作5年（含）以上。

(2) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书），并具有高级技工学校、技师学院相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书），并具有经评估论证、以高级技能为培养目标的高等职业学校本专业或相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

(3) 具有大专（含）以上本专业或相关专业毕业证书，并取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上。

具备以下条件之一者，可申报二级/技师：

(1) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作4年（含）以上。

(2) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书（技能等级证书）的高级技工学校、技师学院相关专业毕业生，累计从事本职业或相关职业工作3年（含）以上；或取得本职业或相关职业预备技师证书的技师学院毕业生，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上。

(3) 取得相关专业助理工程师等初级专业技术职称后，并在服务一线从事技能工作3年（含）以上。

(4) 取得相关系列（专业）中级专业技术职称（含）以上。

具备以下条件之一者，可申报一级/高级技师：

(1) 取得本职业或相关职业二级/技师职业资格证书后，累计从事本职业或相关职业工作4年（含）以上。

(2) 取得相关系列（专业）中级专业技术职称后，并在服务一线从事技能工作3年（含）以上。

(3) 取得相关系列（专业）副高级专业技术职称（含）以上。

1.9.2 鉴定方式

分为理论知识考试、技能考核以及综合评审。理论知识考试以笔试、机考等方式为主，主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求；技能考核主要采用现场操作、模拟操作等方式进行，主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平；综合评审主要针对技师和高级技师，通常采取审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

理论知识考试、技能考核和综合评审均实行百分制，成绩皆达 60 分（含）以上者为合格。职业标准中标注“★”的为关键技能，如考生在技能考核中未达到该技能要求的，则技能考核成绩为不合格。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于 1 : 15，且每个考场不少于 2 名监考人员；技能考核中的考评人员与考生配比 1 : 5，且考评人员为 3 人（含）以上单数；综合评审评审委员为 3 人（含）以上单数。

1.9.4 鉴定时间

理论知识考试时间不少于 90 min，技能考核时间不少于 90 min，综合评审时间不少于 20 min。

1.9.5 鉴定场所设备

理论知识考试在标准教室或计算机机房进行；技能考核在专业实操考核教室、公墓业务或骨灰寄存场所进行，各技能考核场所考核工位不少于 3 个，配备必需的设备、用具和相关材料。

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 解客户难，热忱勤勉。
- (2) 做惠民事，生态节俭。
- (3) 怀敬畏心，事死如生。
- (4) 行文明礼，慎终追远。

2.2 基础知识

2.2.1 殡葬改革基本知识

- (1) 殡葬事业发展概况。
- (2) 殡葬的社会功能与作用。
- (3) 殡葬管理的方针和基本任务。
- (4) 殡葬改革的主要政策和基本经验。

2.2.2 公墓管理基本知识

- (1) 墓葬制度的形成与发展。
- (2) 公墓管理的基本原则和主要内容。
- (3) 公墓管理规范与服务质量标准。
- (4) 建墓主要材料及其使用特点。
- (5) 公墓主要园林植物特性及其养护要点。
- (6) 公墓档案建设与管理知识。

2.2.3 骨灰管理基本知识

- (1) 骨灰寄存和安放知识。

- (2) 骨灰保管和查验知识。
- (3) 骨灰安葬和防护知识。
- (4) 骨灰祭奠和档案知识。

2.2.4 接待咨询基本知识

- (1) 接待客户常识。
- (2) 咨询洽谈知识。
- (3) 服务引导常识。
- (4) 悲伤辅导知识。

2.2.5 殡葬礼仪基本知识

- (1) 传统葬祭礼仪知识。
- (2) 主要民族和宗教信仰者葬祭礼仪。
- (3) 现代安葬礼仪知识。
- (4) 现代祭奠礼仪知识。

2.2.6 公墓安全防护常识

- (1) 公墓防火常识。
- (2) 公墓防盗常识。
- (3) 公墓卫生防疫常识。

2.2.7 生命教育基本知识

- (1) 殡葬文化策划与传播知识。
- (2) 网络祭奠与计算机应用知识。
- (3) 人文殡葬内涵。
- (4) 生命教育要点。

2.2.8 相关法律法规标准

- (1) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国民法典》相关知识。

- (3) 《中华人民共和国消费者权益保障法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国传染病防治法》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国突发事件应对法》相关知识。
- (6) 《中华人民共和国消防法》相关知识。
- (7) 《中华人民共和国环境保护法》相关知识。
- (8) 《殡葬管理条例》相关知识。
- (9) 殡葬领域国家和行业标准相关知识。

3. 工作要求

本标准对公墓管理员五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 五级/初级工

3.1.1 墓地管理员

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 接待引导	1.1 接洽咨询	1.1.1 能根据岗位需求做好自身工作准备 1.1.2 能根据岗位需求做好工作环境准备 1.1.3 能根据岗位需求做好岗前设备用品准备 1.1.4 能使用行业用语及规范行为接待客户 1.1.5 能介绍墓地概况 1.1.6 能通过询问了解客户的基本需求	1.1.1 墓地管理员服饰、仪容、仪表要求 1.1.2 岗位工作环境准备要求 1.1.3 岗前设备用品准备要点 1.1.4 殡葬行业文明用语和规范行为要求 1.1.5 墓地基本情况 1.1.6 咨询沟通的基本方法
	1.2 引导订墓	1.2.1 能审核客户订墓资格 1.2.2 能向客户介绍样品墓主体文化及墓型特点 1.2.3 能根据客户需求引导客户选择合适的墓型与墓位 1.2.4 能与客户签订墓位相关服务协议 1.2.5 能宣传节地生态安葬相关内容	1.2.1 订墓资格审核要求 1.2.2 样品墓主体文化及墓型知识 1.2.3 引导订墓的技巧 1.2.4 墓位相关服务协议的签订方法及注意事项 1.2.5 节地生态安葬相关要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 安葬服务	2.1 安葬准备	2.1.1 能核验安葬业务信息 2.1.2 能做好安葬工作准备	2.1.1 安葬业务信息核验方法 2.1.2 安葬准备工作要求
	2.2 葬礼服务	2.2.1 能介绍基本安葬礼仪 2.2.2★能主持基本安葬仪式	2.2.1 安葬基本礼仪知识 2.2.2 基本安葬仪式的流程与主持方法
	2.3 安葬施工	2.3.1 能在安葬过程中进行开穴和封穴 2.3.2 能按照施工规定安装墓体附属物件	2.3.1 开穴与封穴施工注意事项 2.3.2 墓体附属物件的安装方法
3. 祭奠服务	3.1 祭奠引导	3.1.1 能介绍墓地祭奠的程序和内容 3.1.2 能说明墓地祭奠的要求 3.1.3 能介绍网络祭奠业务	3.1.1 墓地祭奠有关知识 3.1.2 墓地祭奠的要求 3.1.3 网络祭奠方法
	3.2 祭礼服务	3.2.1 能布置祭奠礼仪场地 3.2.2 能主持基本祭奠礼仪 3.2.3 能开展代客祭扫礼仪服务	3.2.1 祭奠场地的环境布置 3.2.2 墓地祭奠礼仪的主持方法 3.2.3 代客祭扫礼仪服务的内容和要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 维护管理	4.1 墓地维护	<p>4.1.1 能对墓区基本设施进行日常维护</p> <p>4.1.2 能按规定处理客户提出的墓体日常维护事宜</p> <p>4.1.3 能对墓区配套设施进行日常维护</p>	<p>4.1.1 墓区基本设施日常维护的内容和方法</p> <p>4.1.2 墓体构造与建墓材料养护特性</p> <p>4.1.3 墓区配套设施的日常维护内容和方法</p>
	4.2 技术管理	<p>4.2.1 能运用计算机软件办理日常业务</p> <p>4.2.2 能进行墓地环境保洁</p> <p>4.2.3 能对墓区园林植物进行日常管理</p> <p>4.2.4 能按照消防要求使用消防器材</p> <p>4.2.5 能排查墓区的安全隐患</p>	<p>4.2.1 计算机软件的操作方法</p> <p>4.2.2 墓地环境保洁的方法</p> <p>4.2.3 墓区园林植物日常管理的内容和方法</p> <p>4.2.4 常用消防器材的使用方法</p> <p>4.2.5 墓区安全隐患排查方法</p>
	4.3 档案管理	<p>4.3.1 能进行墓地业务档案资料的收集</p> <p>4.3.2 能进行墓地业务档案卷内文件的整理</p> <p>4.3.3 能对墓地业务档案资料进行安全保管</p>	<p>4.3.1 墓地业务档案资料收集的内容</p> <p>4.3.2 墓地业务档案卷内文件的整理方法</p> <p>4.3.3 墓地业务档案资料安全保管方法</p>

3.1.2 骨灰管理员

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 接待洽谈	1.1 接待客户	1.1.1 能根据岗位需求做好自身工作准备 1.1.2 能根据岗位需求明确岗位职责与任务 1.1.3 能根据岗位需求检查完善服务设施设备 1.1.4 能根据岗位需求做好岗前工作环境及工作用品准备 1.1.5 能使用行业用语及规范行为开展服务 1.1.6 能通过接待咨询了解客户的基本需求	1.1.1 骨灰管理员服饰、仪容、仪表要求 1.1.2 岗位职责与任务清单 1.1.3 服务设施设备使用方法 1.1.4 工作环境以及相关用品的准备要求 1.1.5 殡葬行业文明用语和规范行为要求 1.1.6 接待咨询的基本方法
	1.2 业务洽谈	1.2.1 能介绍骨灰管理服务项目 1.2.2 能介绍骨灰寄存、祭奠等相关殡葬用品 1.2.3 能与客户签订骨灰管理服务协议 1.2.4 能宣传节地生态安葬相关内容	1.2.1 骨灰管理项目内容 1.2.2 殡葬用品种类、性能和特点 1.2.3 骨灰管理服务协议签订方法及注意事项 1.2.4 节地生态安葬相关要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 寄存保管	2.1 业务办理	2.1.1 能对骨灰进行查验并核对相关手续 2.1.2 能检查骨灰盒质量并进行登记和标识 2.1.3 能办理骨灰寄存、续存相关业务 2.1.4 能运用计算机软件办理骨灰寄存业务	2.1.1 骨灰查验方法和接收程序 2.1.2 骨灰盒质量查验方法 2.1.3 骨灰寄存、续存等相关业务办理流程及方法 2.1.4 计算机软件办理骨灰寄存业务流程
	2.2 骨灰保管	2.2.1 能对骨灰寄存场所进行清洁消毒 2.2.2 ★能为客户安全保管骨灰 2.2.3 能指导客户安放、领取骨灰 2.2.4 能完成骨灰安放、领取的核对工作	2.2.1 骨灰寄存场所清洁消毒方法 2.2.2 骨灰安全保管要求 2.2.3 骨灰安放、领取注意事项 2.2.4 骨灰安放、领取的核对内容
3. 祭奠服务	3.1 祭奠引导	3.1.1 能引导客户了解骨灰祭奠的程序和内容 3.1.2 能引导客户了解骨灰祭奠的要求 3.1.3 能向客户介绍网络祭奠业务	3.1.1 骨灰祭奠的程序要求 3.1.2 骨灰祭奠的内容要点 3.1.3 网络祭奠要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 祭奠服务	3.2 祭礼服务	3.2.1 能做好祭奠仪式的准备工作 3.2.2 能主持骨灰基本祭奠仪式 3.2.3 能开展代客祭扫礼仪服务	3.2.1 骨灰祭奠仪式准备工作要求 3.2.2 骨灰基本祭奠仪式主持技巧 3.2.3 代客祭扫礼仪服务要求
4. 维护管理	4.1 安全管理	4.1.1 能使用消防设备器材 4.1.2 能对消防设备进行维护 4.1.3 能排查骨灰寄存场所安全隐患	4.1.1 消防设备器材使用方法 4.1.2 消防设备维护方法 4.1.3 骨灰寄存场所安全隐患排查方法
	4.2 档案管理	4.2.1 能收集骨灰业务档案资料 4.2.2 能对骨灰业务档案资料进行整理 4.2.3 能利用计算机为客户办理骨灰业务档案查询业务 4.2.4 能保护客户骨灰业务档案隐私 4.2.5 能进行骨灰业务档案安全保管	4.2.1 骨灰业务档案资料收集的内容 4.2.2 骨灰业务档案卷内文件的整理方法 4.2.3 计算机查询骨灰业务档案的操作流程 4.2.4 骨灰业务档案隐私保护注意事项 4.2.5 骨灰业务档案安全保管方法

3.2 四级/中级工

3.2.1 墓地管理员

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 接待引导	1.1 接待客户	1.1.1 能通过洽谈沟通了解客户消费类型 1.1.2 能根据客户消费心理和消费类型提出订墓建议 1.1.3 能对客户进行悲伤辅导	1.1.1 殡葬消费类型 1.1.2 殡葬消费心理 1.1.3 悲伤辅导方法
	1.2 引导订墓	1.2.1 能介绍墓区环境景观 1.2.2 能介绍本地区优良传统殡葬文化 1.2.3 能设置样品墓展示区	1.2.1 墓区环境景观的相关知识 1.2.2 传统殡葬文化相关知识 1.2.3 样品墓展示规则
2. 安葬服务	2.1 安葬引导	2.1.1 能办理墓地合葬业务 2.1.2 能介绍随葬品的寓意及摆放位置 2.1.3 能提出安葬礼仪程序的建议 2.1.4 能介绍墓碑文撰写的程序和内容 2.1.5 能介绍本地区主要民族的安葬礼仪	2.1.1 墓地合葬业务流程 2.1.2 常用随葬品及其使用方法 2.1.3 常用安葬礼仪的相关知识 2.1.4 墓碑文撰写要求 2.1.5 本地区主要民族安葬礼仪知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 安葬服务	2.2 葬礼服务	2.2.1 能制定个性化安葬礼仪方案 2.2.2 能按照客户个性化需求布置安葬礼仪场地 2.2.3★能主持个性化安葬礼仪	2.2.1 个性化安葬礼仪方案的制定方法 2.2.2 个性化安葬礼仪场地布置要求 2.2.3 个性化安葬礼仪的主持方法
3. 祭奠服务	3.1 祭奠引导	3.1.1 能根据客户需求介绍祭奠服务的相关内容 3.1.2 能根据客户需求提出祭奠程序与内容的建议	3.1.1 祭奠服务的相关知识 3.1.2 不同类型客户的祭奠需求
	3.2 祭礼服务	3.2.1 能制定个性化祭奠仪式方案 3.2.2 能布置个性化祭奠礼仪场地 3.2.3 能主持个性化祭奠仪式 3.2.4 能提供远程祭奠礼仪服务	3.2.1 个性化祭奠仪式方案的制定方法 3.2.2 个性化祭奠礼仪场地的布置要求 3.2.3 个性化祭奠仪式的主持方法 3.2.4 远程祭奠礼仪服务的内容和要求
4. 维护管理	4.1 墓地维护	4.1.1 能识别墓体基本结构图 4.1.2 能对墓料进行外形尺寸验收 4.1.3 能对墓进行稳固性检查和加固处理 4.1.4 能检查并评定墓的受损程度及等级 4.1.5 能指导修复墓的受损部分	4.1.1 墓体基本结构图的类别 4.1.2 墓料验收方法 4.1.3 墓的稳固性检查和加固处理方法 4.1.4 墓的受损程度及等级评定方法 4.1.5 墓材表层维护处理方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 维护管理	4.2 技术管理	4.2.1 能制定墓区环境保洁方案 4.2.2 能对墓区常见植物病虫害进行监测 4.2.3 能及时处理业务突发事件	4.2.1 墓区环境保洁方案的主要内容 4.2.2 墓区常见植物病虫害监测的技术要求 4.2.3 处理业务突发事件的技能
	4.3 档案管理	4.3.1 能对墓地业务档案进行立卷归档 4.3.2 能划分墓地业务档案资料保管期限 4.3.3 能利用计算机查调业务档案资料	4.3.1 墓地业务档案立卷归档方法 4.3.2 墓地业务档案资料保管期限要求 4.3.3 计算机查调业务档案资料方法

3.2.2 骨灰管理员

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 接待洽谈	1.1 接待客户	1.1.1 能通过观察和交谈判断客户消费类型 1.1.2 能掌握客户消费心理特征 1.1.3 能根据客户的不同心理提出骨灰管理建议	1.1.1 殡葬消费类型 1.1.2 殡葬消费心理特征 1.1.3 骨灰管理要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 接待洽谈	1.2 业务洽谈	<p>1.2.1 能向客户介绍骨灰管理内容与特点</p> <p>1.2.2 能向客户介绍骨灰寄存格位类别</p> <p>1.2.3 能向客户提出骨灰寄存、祭奠等殡葬用品的使用建议</p> <p>1.2.4 能布置殡葬用品展示区</p>	<p>1.2.1 骨灰管理内容要点</p> <p>1.2.2 骨灰寄存格位类别知识</p> <p>1.2.3 骨灰寄存、祭奠等殡葬用品的使用方法</p> <p>1.2.4 殡葬用品展示区布置要求</p>
2. 寄存保管	2.1 业务办理	<p>2.1.1 能向客户介绍多样性的骨灰寄存形式</p> <p>2.1.2 ★能按规定处置无人认领的骨灰</p> <p>2.1.3 能利用计算机远程为客户办理骨灰续存业务</p>	<p>2.1.1 骨灰寄存形式和种类</p> <p>2.1.2 无人认领的骨灰处置注意事项</p> <p>2.1.3 远程骨灰续存业务办理流程</p>
	2.2 骨灰保管	<p>2.2.1 能对寄存骨灰进行定期核查</p> <p>2.2.2 能对骨灰的保管条件进行查验和改进</p>	<p>2.2.1 骨灰寄存日常维护方法</p> <p>2.2.2 骨灰保管条件查验和改进方法</p>
3. 祭奠服务	3.1 祭奠引导	<p>3.1.1 能按规定引导无骨灰寄存证的客户完成祭奠活动</p> <p>3.1.2 能开展网络祭奠相关服务</p>	<p>3.1.1 无骨灰寄存证情况下的祭奠要求</p> <p>3.1.2 网络祭奠相关服务操作流程</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 祭奠服务	3.2 祭礼服务	<p>3.2.1 能提供骨灰祭奠的基本文书服务</p> <p>3.2.2 能布置骨灰祭奠场所</p> <p>3.2.3 能提供远程祭奠礼仪服务</p>	<p>3.2.1 骨灰祭奠文书服务内容</p> <p>3.2.2 骨灰祭奠场所布置方法</p> <p>3.2.3 远程祭奠礼仪服务要求</p>
4. 维护管理	4.1 安全管理	<p>4.1.1 能对服务设备、用具进行维护</p> <p>4.1.2 能对安全疏散设施进行管理</p>	<p>4.1.1 服务设备、用具维护方法</p> <p>4.1.2 安全疏散设施管理规定</p>
	4.2 档案管理	<p>4.2.1 能对骨灰业务档案进行立卷归档</p> <p>4.2.2 能划分骨灰业务档案资料保管期限</p>	<p>4.2.1 骨灰业务档案立卷归档的要求与方法</p> <p>4.2.2 骨灰业务档案资料保管期限划分方法</p>

3.3 三级/高级工

3.3.1 墓地管理员

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 接待引导	1.1 接洽客户	1.1.1 能提供订墓后续咨询服务 1.1.2 能处理客户投诉	1.1.1 订墓后续咨询服务要求 1.1.2 处理客户投诉的方法
	1.2 引导订墓	1.2.1 能了解客户的心态并引导订墓 1.2.2 能解决订墓过程中出现的业务纠纷 1.2.3 能宣传文化名人墓地	1.2.1 客户心态与消费的关系 1.2.2 业务纠纷解决的方法 1.2.3 文化名人墓地在公墓文化建设中的意义
2. 安葬服务	2.1 安葬引导	2.1.1 能制定墓葬随葬品的使用方案 2.1.2 能介绍生态安葬的流程和内容 2.1.3 能介绍并办理迁葬业务	2.1.1 客户类型与随葬品选择 2.1.2 生态安葬的基本流程和内容 2.1.3 迁葬的基本流程和内容
	2.2 葬礼服务	2.2.1 能制定生态安葬礼仪方案 2.2.2 能布置生态安葬礼仪场地 2.2.3 能主持生态安葬礼仪	2.2.1 生态安葬礼仪方案制定方法 2.2.2 生态安葬礼仪场地布置方法 2.2.3 生态安葬礼仪的主持方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 祭奠服务	3.1 祭奠引导	3.1.1 能制定生态文明祭奠礼仪方案 3.1.2 能制定网络祭奠相关服务方案	3.1.1 生态文明祭奠方式的内容 3.1.2 网络祭奠服务的内容
	3.2 祭礼服务	3.2.1 能主持生态文明祭奠礼仪 3.2.2 能开展网络祭奠服务 3.2.3 能根据客户需求撰写祭文	3.2.1 生态文明祭奠礼仪的主持方法 3.2.2 网络祭奠服务要求 3.2.3 祭文撰写规范与要求
4. 维护管理	4.1 墓地维护	4.1.1 能识别墓区基本规划图 4.1.2 能对墓材进行质量验收 4.1.3★能进行墓体安全监测 4.1.4 能进行墓体维护管理	4.1.1 墓区规划图的类型 4.1.2 墓材质量验收的内容 4.1.3 墓体安全监测的方法 4.1.4 墓体维护管理的内容
	4.2 技术管理	4.2.1 能拟订墓区应急预案 4.2.2 能制定业务安全管理办法和工作程序 4.2.3 能进行墓地业务数据的统计分析	4.2.1 墓区应急预案的相关知识 4.2.2 业务安全防范和设施管理规定 4.2.3 墓地业务数据的统计分析知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 维护管理	4.3 档案管理	4.3.1 能进行墓地业务档案的登记 4.3.2 能进行墓地业务资料档案价值的鉴定 4.3.3 能对墓地业务档案资料进行数字化开发利用	4.3.1 墓地业务档案登记的相关知识 4.3.2 墓地业务资料档案价值鉴定原则 4.3.3 墓地业务档案资料数字化开发利用方法

3.3.2 骨灰管理员

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 接待洽谈	1.1 接待客户	1.1.1 能对客户进行悲伤辅导 1.1.2 能解答客户骨灰管理个性化需求问题	1.1.1 悲伤辅导方法 1.1.2 骨灰管理个性化需求类型与特点
	1.2 业务洽谈	1.2.1 能根据客户建议改进服务措施 1.2.2 能根据客户需求制定特殊性寄存方案 1.2.3 能化解洽谈僵局 1.2.4 能处理客户投诉	1.2.1 服务措施改进方法 1.2.2 特殊性寄存方案制定方法及注意事项 1.2.3 化解业务洽谈僵局方法 1.2.4 客户投诉处理方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 寄存保管	2.1 业务办理	2.1.1 能对骨灰寄存状况进行检查评价 2.1.2 能对过期存放骨灰拟订处置方案 2.1.3 能按规定保管无人认领的骨灰 2.1.4 能帮助客户选择骨灰寄存格位	2.1.1 骨灰寄存状况检查评价方法 2.1.2 过期存放骨灰的处置流程和注意事项 2.1.3 无人认领骨灰保管方法 2.1.4 骨灰寄存格位的类别
	2.2 骨灰保管	2.2.1 能对骨灰寄存场所设施设备与骨灰盒进行清点、查验、整理 2.2.2 能制定骨灰保管防火、防盗实施方案	2.2.1 设施设备与骨灰盒清点、查验、整理的内容和流程 2.2.2 骨灰保管防火、防盗的有关要求
3. 祭奠服务	3.1 引导服务	3.1.1 能拟定网络祭奠相关服务方案 3.1.2 能引导客户举行个性化骨灰祭奠仪式 3.1.3 能指导客户举行家庭追思会	3.1.1 网络祭奠业务操作流程 3.1.2 个性化骨灰祭奠仪式种类、流程 3.1.3 家庭追思会流程
	3.2 祭礼服务	3.2.1 能制定个性化骨灰祭奠仪式策划书 3.2.2 能提供骨灰祭奠的特殊文书服务 3.2.3 能针对个性化骨灰祭奠仪式服务进行场所布置 3.2.4 能主持个性化骨灰祭奠仪式	3.2.1 个性化骨灰祭奠仪式策划书制定方法 3.2.2 骨灰祭奠特殊文书服务种类 3.2.3 祭奠仪式场地布置方法 3.2.4 骨灰祭奠礼仪主持技巧

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 维护管理	4.1 安全管理	4.1.1★能监测服务设施设备的安全隐患 4.1.2能制定工作环境安全隐患排查方案	4.1.1 设施设备安全隐患监测知识 4.1.2 工作环境安全隐患排查方法
	4.2 档案管理	4.2.1能应用骨灰寄存档案开展专项服务 4.2.2能研究骨灰业务档案的信息内容并开发其利用价值 4.2.3能开展骨灰业务档案检查工作 4.2.4能对不规范骨灰业务档案提出整改意见	4.2.1 骨灰寄存档案专项服务内容 4.2.2 骨灰业务档案开发利用的途径 4.2.3 骨灰业务档案检查内容和方法 4.2.4 骨灰业务档案规范化要求

3.4 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 安葬服务	1.1 方案制定	1.1.1 能制定安葬服务和骨灰存取操作规程 1.1.2 能利用生态环保材料制定并实施墓体装饰方案	1.1.1 安葬服务和骨灰存取操作规程制定规则 1.1.2 墓体装饰相关知识
	1.2 葬礼服务	1.2.1 能主持共合葬、迁葬特殊安葬仪式 1.2.2 能策划并主持骨灰塔葬、壁葬特殊骨灰安放仪式	1.2.1 特殊安葬仪式主持技巧 1.2.2 骨灰特殊安放仪式主持方法
2. 祭奠服务	2.1 方案制定	2.1.1 能制定祭奠管理规定 2.1.2 能制定生态祭奠方案 2.1.3 能拟定高峰祭扫消防应急预案	2.1.1 祭奠管理规定的主要内容 2.1.2 生态祭奠方案的主要内容 2.1.3 高峰祭扫消防应急预案制定要求
	2.2 祭礼服务	2.2.1 能主持家祭、生态葬公祭祭奠仪式 2.2.2 能指导开展综合祭奠服务	2.2.1 家祭、生态葬公祭祭奠仪式主持技巧 2.2.2 综合祭奠服务技巧

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 维护管理	3.1 墓地维护	3.1.1 能根据公共突发事件应急响应等级制订专项防控方案 3.1.2 能根据施工图纸指导和组织墓区维护工程施工 3.1.3 能对树葬、花葬、草坪葬区进行生态修复 3.1.4 能利用常用软件编排墓园宣传材料	3.1.1 公共突发事件应急响应专项预案制订要求 3.1.2 墓区现场施工管理相关知识 3.1.3 树葬、花葬、草坪葬区生态修复方法 3.1.4 平面与视频设计软件操作方法
	3.2 骨灰保管	3.2.1 能利用档案专用软件建立骨灰保管业务档案 3.2.2 能使用计算机处理骨灰保管信息	3.2.1 档案专用软件的使用与档案信息化建设相关知识 3.2.2 计算机处理骨灰保管信息的方法
	3.3 技术管理	3.3.1 能制定公墓园林植物生态管理方案 3.3.2 能进行公墓园林植物生态养护 3.3.3 能拟订公墓环境管理体系并进行测评 3.3.4 能设计生态葬墓区	3.3.1 公墓园林植物生态管理内容 3.3.2 公墓园林植物生态养护要点 3.3.3 公墓环境管理体系的构成 3.3.4 生态葬墓区设计要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 生命教育	4.1 活动开展	<p>4.1.1 能按社会工作个案工作要求开展个性化悲伤辅导</p> <p>4.1.2 能编撰殡葬文化宣传讲解材料</p> <p>4.1.3 能进行殡葬文化宣传讲解</p> <p>4.1.4★能主持生命教育公益活动</p>	<p>4.1.1 社会工作个案工作方法</p> <p>4.1.2 殡葬文化宣传材料编撰要点</p> <p>4.1.3 殡葬文化宣传讲解方法</p> <p>4.1.4 生命教育公益活动主持技巧</p>
	4.2 项目开发	<p>4.2.1 能利用网络祭奠系统开发网络生命教育园地</p> <p>4.2.2 能拟订并实施人文纪念陈列室布设方案</p> <p>4.2.3 能利用逝者生前音像、文字等资料制作人生纪念电子视频</p>	<p>4.2.1 网络生命教育园地开发方法</p> <p>4.2.2 人文纪念陈列室布设要点</p> <p>4.2.3 人生纪念电子视频制作技巧</p>
5. 培训指导	5.1 理论培训	<p>5.1.1 能制订五级/初级工、四级/中级工和三级/高级工墓地管理员和骨灰管理员培训计划</p> <p>5.1.2 能对五级/初级工、四级/中级工和三级/高级工墓地管理员和骨灰管理员进行理论培训</p>	<p>5.1.1 五级/初级工、四级/中级工和三级/高级工墓地管理员和骨灰管理员培训计划制订方法</p> <p>5.1.2 五级/初级工、四级/中级工和三级/高级工墓地管理员和骨灰管理员理论培训要求</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
5. 培训指导	5.2 技术指导	<p>5.2.1 能撰写五级/初级工、四级/中级工和三级/高级工墓地管理员和骨灰管理员技术指导材料</p> <p>5.2.2 能对五级/初级工、四级/中级工和三级/高级工墓地管理员和骨灰管理员进行技术指导</p>	<p>5.2.1 五级/初级工、四级/中级工和三级/高级工墓地管理员和骨灰管理员技术指导材料撰写要求</p> <p>5.2.2 对五级/初级工、四级/中级工和三级/高级工墓地管理员和骨灰管理员进行技术指导的方法</p>

3.5 一级/高级技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 安葬服务	1.1 方案制定	1.1.1 能审定安葬服务和骨灰存取操作规程 1.1.2 能设计并制作殡葬改革宣传册 1.1.3 能按照客户要求进行艺术墓方案设计	1.1.1 安葬服务和骨灰存取操作规程审定规则 1.1.2 殡葬改革宣传册设计要点 1.1.3 艺术墓方案设计要点
	1.2 葬礼服务	1.2.1 能主持衣冠葬、家庭合葬仪式 1.2.2 能策划并主持骨灰撒散、海葬、树葬、花葬等不保留骨灰的生态葬仪式	1.2.1 衣冠葬、家庭合葬仪式主持技巧 1.2.2 不保留骨灰生态葬仪式的主持技巧
2. 祭奠服务	2.1 方案制定	2.1.1 能审定祭奠管理规定 2.1.2 能制定生态祭奠方案 2.1.3 能拟订清明节祭奠服务总体方案	2.1.1 祭奠管理规定的审定规则 2.1.2 生态祭奠方案制定要求 2.1.3 清明节祭奠服务总体方案策划要求
	2.2 祭礼服务	2.2.1 能主持特殊祭奠仪式 2.2.2 能主持开展网络祭奠服务	2.2.1 特殊祭奠仪式主持技巧 2.2.2 网络祭奠服务要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 维护管理	3.1 墓地维护	<p>3.1.1 能识别墓区平面规划设计图并对墓区平面工程进行维护</p> <p>3.1.2 能针对客户特殊需求策划服务项目</p> <p>3.1.3 能根据客户需求进行墓位个性化景观设计</p>	<p>3.1.1 平面工程设计图的识别与平面工程维护管理</p> <p>3.1.2 墓地经营服务项目的要求</p> <p>3.1.3 墓位个性化景观设计方法</p>
	3.2 骨灰保管	<p>3.2.1 能按规定对无主骨灰进行生态化处置</p> <p>3.2.2 能拟订并组织实施方案</p>	<p>3.2.1 骨灰生态化处置方法</p> <p>3.2.2 骨灰现代化管理方案制定要点</p>
	3.3 技术管理	<p>3.3.1 能拟订墓地管理业务方案</p> <p>3.3.2 能拟订骨灰管理业务规范</p> <p>3.3.3 能编制阶段性公墓业务管理报告</p> <p>3.3.4 能拟订公墓开发和生态建设规划</p> <p>3.3.5 能根据公共突发事件应急响应等级拟订总体防控方案</p>	<p>3.3.1 墓地管理业务方案拟定要点</p> <p>3.3.2 骨灰管理业务规范拟订要点</p> <p>3.3.3 公墓业务管理报告编制要点</p> <p>3.3.4 公墓开发和生态建设规划拟订方法</p> <p>3.3.5 公共突发事件应急响应总体防控方案策划要求</p>
4. 生命教育	4.1 活动开展	<p>4.1.1 能利用档案开展生命文化展览活动</p> <p>4.1.2 ★能主持开展公益性生命纪念活动</p> <p>4.1.3 能利用档案资料撰写生命教育材料</p>	<p>4.1.1 生命文化展览活动策划要求</p> <p>4.1.2 生命纪念活动主持技巧</p> <p>4.1.3 生命教育材料撰写方法</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 生命教育	4.2 项目开发	<p>4.2.1 能利用档案资料开发家谱、个人传记、人生回忆录</p> <p>4.2.2 能组织开展生命文化研究活动</p>	<p>4.2.1 家谱、个人传记、人生回忆录开发技巧</p> <p>4.2.2 生命文化活动研究技能</p>
5. 培训指导	5.1 理论培训	<p>5.1.1 能制定二级/技师公墓管理员培训计划</p> <p>5.1.2 能对二级/技师公墓管理员进行理论培训</p>	<p>5.1.1 二级/技师公墓管理员培训计划制定方法</p> <p>5.1.2 二级/技师公墓管理员理论培训要求</p>
	5.2 技术指导	<p>5.2.1 能制定二级/技师公墓管理员技术指导计划</p> <p>5.2.2 能对二级/技师公墓管理员进行技术指导</p>	<p>5.2.1 二级/技师公墓管理员技术指导计划制定方法</p> <p>5.2.2 二级/技师公墓管理员技术指导要求</p>

4. 权重表

4.1 墓地管理员

4.1.1 理论知识权重表

项目		技能等级	五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)
基本要求	职业道德		5	5	5
	基础知识		20	15	10
相关知识 要求	接待引导		20	20	15
	安葬服务		20	25	25
	祭奠服务		20	20	25
	维护管理		15	15	20
合计			100	100	100

4.1.2 技能要求权重表

项目		技能等级	五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)
技能 要求	接待引导		25	20	15
	安葬服务		30	30	30
	祭奠服务		20	25	30
	维护管理		25	25	25
合计			100	100	100

4.2 骨灰管理员

4.2.1 理论知识权重表

项目		技能等级	五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)
基本要求	职业道德		5	5	5
	基础知识		20	15	10
相关知识要求	接待洽谈		15	20	20
	寄存保管		20	20	20
	祭奠服务		20	20	25
	维护管理		20	20	20
合计			100	100	100

4.2.2 技能要求权重表

项目		技能等级	五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)
技能要求	接待洽谈		20	20	15
	寄存保管		35	30	30
	祭奠服务		25	25	30
	维护管理		20	25	25
合计			100	100	100

4.3 公墓管理员

4.3.1 理论知识权重表

项目		技能等级	二级/技师 (%)	一级/高级技师 (%)
基本要求	职业道德		5	5
	基础知识		5	5
相关知识要求	安葬服务		25	20
	祭奠服务		20	15
	维护管理		15	15
	生命教育		15	20
	培训指导		15	20
合计			100	100

4.3.2 技能要求权重表

项目		技能等级	二级/技师 (%)	一级/高级技师 (%)
技能要求	安葬服务		20	15
	祭奠服务		20	20
	维护管理		20	15
	生命教育		20	25
	培训指导		20	25
合计			100	100

5. 附录

5.1 专业术语

5.1.1 公墓 public cemetery

公共墓地。

公众安葬遗体、遗骸、骨灰和生命晶石的墓地。

[来源：GB/T 23287—2009，8.9，有修改]

5.1.2 墓地 cemetery

埋葬遗体、遗骸、骨灰和生命晶石的场所。

[来源：GB/T 23287—2009，3.10，有修改]

5.1.3 遗体 corpse

尸体 corpse。

逝者的躯体。

[来源：MZ/T 017—2011，3.4.2]

5.1.4 遗骸 carcass

逝者的骸骨。

[来源：MZ/T017—2011，3.4.3]

5.1.5 骨灰 bone ash

遗体火化后骨骼的残留物。

[来源：GB/T 23287—2009，3.19]

5.1.6 生命晶石 life spar

骨灰超高温熔融冷却后形成的晶状物。

注：骨灰深加工成生命晶石属于骨灰减量化和无害化的处理

过程。

5.1.7 墓地管理员 cemetery manager

从事墓地维护管理，提供安葬、祭奠专项服务的人员。

注：墓地管理员为公墓管理员职业的工种之一，其工种编码为4-10-06-04-01。

5.1.8 骨灰管理员 ashes manager

从事骨灰寄存、安放与管理，提供有关祭奠服务的人员。

注：骨灰管理员为公墓管理员职业的工种之一，其工种编码为4-10-06-04-02。

5.1.9 安葬 interment

下葬 interment。

人们对逝者遗体的各种处理过程和最终处置方法。

[来源：MZ/T017-2011，3.1.2]

5.1.10 祭奠 memorial

为逝者举行的悼念活动。

5.1.11 安葬设施 burial facilities

用以集中安葬遗体或骨灰的场所。主要包括：经营性公墓、骨灰堂、骨灰塔陵园、城市公益性公墓、农村公益性墓地、农村集中安葬点等。

[来源：MZ/T 134—2019，3.1]

5.1.12 节地生态安葬 land-saving and ecological burial

指以节约资源、保护环境为价值导向，采用树葬、海葬、深埋、格位存放等不占或少占土地、少耗资源、少使用不可降解材料的方式安葬骨灰或遗体，使安葬活动更好地促进人与自然和谐发展。主

要包括以下节地生态安葬方式：骨灰立体安葬、骨灰节地型墓位安葬、骨灰植树（花、草等）安葬、不保留骨灰安葬、遗体节地型墓位安葬、遗体深埋不设墓碑安葬和其他形式节地生态安葬。

[来源：MZ/T 134-2019，3.2]

5.1.13 网络祭奠 network memorial

云祭奠 network memorial

利用互联网平台开展的祭奠活动。

注：网络祭奠具有跨越时空、低碳环保、文明便捷等特点。

5.2 职业沿革

5.2.1 列入工种目录

1989年，根据劳动部《关于印发〈关于修订工人技术等级标准工作的意见〉的通知》的要求，在《中华人民共和国工人技术等级标准》第三次修订工作中，民政部组织人员拟定了“墓地管理员”工种，经劳动部审核列入《中华人民共和国工种分类目录》，明确其名称、工种编码和工种定义。

- (1) 工种名称：墓地管理员。
- (2) 工种编码：01-005。
- (3) 工种定义：指导墓碑和墓体的建筑，从事墓地管理及服务。

5.2.2 制定等级标准

1993年11月，民政部制定工人技术等级标准领导小组组织人员制定了《中华人民共和国工人技术等级标准 民政》，墓地管理员作为民政行业8个特有工种之一明确了其工种定义、适用范围、等级线、学徒期、知识要求和技能要求。

- (1) 工种名称：墓地管理员。
- (2) 工种定义：墓地管理及各项服务。
- (3) 适用范围：殡葬行业墓地。

(4) 等级线：初、中。

(5) 学徒期：半年。

5.2.3 列入分类大典

依据《中华人民共和国劳动法》“国家确定职业分类，对规定的职业制定职业技能标准，实行职业资格证书制度”的规定，1995年，劳动和社会保障部、国家质量监督检验检疫总局、国家统计局联合组织编制了首部《中华人民共和国职业分类大典》。经过社会各界上千名专家长达4年的艰苦努力，1999年5月首部《中华人民共和国职业分类大典》正式颁布。

在首部《中华人民共和国职业分类大典》中，“殡葬服务人员”小类属于第四大类（商业、服务业人员）的第七中类（社会服务和居民生活服务人员），下设6个细类，墓地管理员职业（特有职业）列入其中，并给出了职业编码和职业定义。

(1) 职业名称：墓地管理员。

(2) 职业编码：4-07-14-06。

(3) 职业定义：从事建墓、安排葬礼等墓地管理及服务的人员。

5.2.4 制定国家职业标准

2006年，劳动和社会保障部委托民政部职业技能鉴定指导中心组织有关专家制定了《墓地管理员国家职业标准》，经劳动和社会保障部、民政部批准发布实施。标准明确了职业定义和职业等级等。

(1) 职业名称：墓地管理员。

(2) 职业定义：从事墓地维护管理，提供安葬、祭奠服务的人员。

(3) 职业等级：共设四个等级，分别为五级墓地管理员、四级墓地管理员、三级墓地管理员和二级墓地管理员。

5.2.5 再列入分类大典

2015年，人力资源社会保障部、国家质量监督检验检疫总局、

国家统计局牵头组成国家职业分类大典修订工作委员会，对1999年版《中华人民共和国职业分类大典》进行修订，2015年7月颁布了2015年版《中华人民共和国职业分类大典》。

在2015年版《中华人民共和国职业分类大典》中，“殡葬服务人员”小类属于第四大类（社会生产服务和生活服务人员）的第十中类（居民服务人员），下设4个职业，其中包括公墓管理员。

（1）职业名称：公墓管理员（包括墓地管理员和骨灰管理员两个工种）。

（2）职业编码：4-10-06-04。

（3）职业定义：从事公共墓园和墓地维护管理、墓穴施工，并提供骨灰寄存、安葬和祭奠等殡葬服务工作的人员。

（4）主要工作任务：

——为客户提供建墓所用建筑材料的品种、用途、性能和价格的咨询服务；

——为客户提供建墓服务；

——根据本地区主要民族和宗教信仰者埋葬遗体或骨灰的方法和礼俗，提供葬礼和祭奠服务；

——遵照碑文内容、格式、写法、提供立碑服务；

——建立和管理墓地业务档案；

——管理维护墓地园区，进行环境绿化和美化；

——接待服务对象、检查、核对火化证明等材料；

——办理骨灰收取、寄存、安放和保管等手续，调节骨灰寄存场所条件，保管骨灰；

——实施骨灰撒散、海葬、花葬、树葬、草坪葬等多样化、生态化处理工作；

——进行骨灰寄存和安放场所防火、防盗及有关安全工作；

——负责骨灰祭奠、登记管理，收集逝者音像和文字资料，建立骨灰管理档案，做好日常管理；

——利用骨灰存放设施等资源，进行死亡和殡葬文化等生命教育。

5.3 参考文献

- (1) 《殡葬服务、设施、用品分类与代码》（GB/T 19632—2005）。
- (2) 《殡葬术语》（GB/T 23287—2009）。
- (3) 《木质骨灰盒通用技术条件》（GB/T 23288—2009）。
- (4) 《殡葬服务从业人员资质条件》（GB/T 24441—2009）。
- (5) 《殡葬服务术语》（MZ/T 017—2011）。
- (6) 《殡仪接待服务》（MZ/T 018—2011）。
- (7) 《骨灰寄存服务》（MZ/T 022—2011）。
- (8) 《骨灰撒海服务》（MZ/T 023—2011）。
- (9) 《公墓业务接待》（MZ/T 034—2012）。
- (10) 《墓体制作服务》（MZ/T 035—2012）。
- (11) 《公墓安葬服务》（MZ/T 036—2012）。
- (12) 《公墓维护服务》（MZ/T 037—2012）。
- (13) 《公墓祭扫服务》（MZ/T 038—2012）。
- (14) 《殡葬服务项目分类》（MZ/T 046—2013）。
- (15) 《殡葬代理机构服务规范》（MZ/T 047—2013）。
- (16) 《殡葬服务满意度评价》（MZ/T 048—2013）。
- (17) 《殡葬管理服务信息系统基本数据规范》（MZ/T 098—2017）。
- (18) 《安葬随葬品使用要求》（MZ/T 102—2017）。
- (19) 《殡仪场所消毒技术规范》（MZ/T 103—2017）。
- (20) 《火化残余物处理处置要求》（MZ/T 104—2017）。
- (21) 《火化随葬品使用要求》（MZ/T 105—2017）。
- (22) 《节地生态安葬基本评价规范》（MZ/T 134—2019）。
- (23) 《突发事件遇难人员遗体处置技术规范》（MZ/T 138—2019）。
- (24) 《殡仪场所致病菌检测技术规范》（MZ/T 140—2019）。
- (25) 《殡葬管理服务信息系统数据共享和交换规范》（MZ/T

141—2019)。

(26) 《殡葬服务公共平台基本要求》(MZ/T 143—2019)。

(27) 《殡葬服务机构安全管理指南》(MZ/T 144—2019)。

(28) 《殡葬服务机构业务档案管理规范》(MZ/T 145—2019)。

(29) 《殡仪馆建筑设计规范》(JGJ 124—1999)。

(30) 《公墓和骨灰寄存建筑设计规范》(JGJ/T 397—2016)。

(31) 《天然花岗石墓碑石》(JC/T 972—2005)。

(32) 《入出境棺柩消毒处理规程》(SN/T 1212—2003)。

(33) 《入出境尸体、棺柩、骸骨卫生检疫查验规程》(SN/T 1320—2010)。

(34) 《入出境尸体和骸骨卫生处理规程》(SN/T 1334—2003)。

(35) 《中华人民共和国职业工种分类目录》。

(36) 《中华人民共和国工人技术等级标准 民政》。

(37) 《墓地管理员国家职业标准(2006年版)》。

(38) 《殡仪服务员国家职业标准(2006年版)》。

(39) 《建标 181—2017 殡仪馆建设标准》。

(40) 《建标 182—2017 城市公益性公墓建设标准》。

(41) 《公墓管理暂行办法》(民事发〔1992〕24号)

(42) 《关于进一步深化殡葬改革促进殡葬事业科学发展的指导意见》(民发〔2009〕170号)

(43) 《殡葬服务单位业务档案管理办法》(民发〔2010〕164号)

(44) 《关于推行节地生态安葬的指导意见》(民发〔2016〕21号)

(45) 《关于进一步推动殡葬改革促进殡葬事业发展的指导意见》(民发〔2018〕5号)