

ICS 35.240

CCS A 16

MZ

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 173—2021

网络祭祀服务规范

Specification for internet fete service

2021 - 12 - 10 发布

2022 - 01 - 01 实施

中华人民共和国民政部 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 |
| 3.1 殡葬心理学 | 1 |
| 3.2 祭祀 | 1 |
| 3.3 网络祭祀 | 1 |
| 3.4 网上纪念馆 | 1 |
| 3.5 网络实景祭祀 | 2 |
| 4 通用要求 | 2 |
| 5 服务保障要求 | 2 |
| 5.1 网络祭祀服务组织 | 2 |
| 5.2 网络祭祀服务平台 | 2 |
| 5.3 网络祭祀服务人员 | 2 |
| 5.4 网络祭祀服务安全 | 3 |
| 6 服务流程 | 3 |
| 6.1 服务接待 | 3 |
| 6.2 需求沟通 | 3 |
| 6.3 服务方案 | 3 |
| 6.4 组织实施 | 3 |
| 6.5 资料存档 | 3 |
| 7 网上纪念馆的要求 | 3 |
| 7.1 主要功能 | 3 |
| 7.2 用户权限 | 4 |
| 8 评价与改进 | 4 |
| 8.1 投诉处理 | 4 |
| 8.2 服务评价 | 4 |
| 8.3 改进措施 | 4 |

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。

本文件由中华人民共和国民政部提出。

本文件由全国殡葬标准化技术委员会（SAC/TC 354）归口。

本文件起草单位：上海圣晏网络技术有限公司、杭州艾灵芳网络科技发展有限公司、济南金民电子科技有限公司、湖州市仁与公益组织发展中心、厦门开日管理咨询有限公司、齐鲁大学生物基材料与绿色造纸国家重点实验室、中国殡葬协会。

本标准主要起草人：王晓彦、夏玲玲、李海军、葛顺舟、冯海青、臧培峰、周观平、曾庆波、王翔宇、孙树仁、王志强。

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。

网络祭祀服务规范

1 范围

本文件规定了网络祭祀服务的术语和定义、通用要求、服务保障要求、服务流程、网上纪念馆的要求和评价与改进。

本文件适用于网络祭祀服务活动。

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，标注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不标注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 23287—2009 殡葬术语

3 术语和定义

GB/T 23287—2009界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

殡葬心理学 funeral and interment psychology

研究殡葬活动中人与环境、个人与群体、生者与死者关系的一门学科。

[来源：GB/T 23287—2009，5.4]

3.2

祭祀 fete

通过摆放供品向神佛或祖先行礼，表示崇敬并求保佑的礼仪。

[来源：GB/T 23287—2009，6.24]

3.3

网络祭祀 internet fete

以电子设备为载体在互联网上进行的祭祀（3.2）活动。

3.4

网上纪念馆 internet memorial hall

进行网络祭祀（3.3）活动的线上场所。

3.5

网络实景祭祀 internet real sacrifice

通过网络通讯技术将用于纪念逝者的实景场所图像实时传送给访问者的祭祀行为。

注：实景场所如：纪念碑、纪念馆、殡仪馆、陵园、墓地或其他骨灰安放处等。

4 通用要求

- 4.1 应取得合法资质，遵守殡葬、互联网行业的相关政策、法律的有关规定。
- 4.2 应提供多种服务方式，供用户自由选择。
- 4.3 应操作简单，让各类用户使用无障碍。
- 4.4 应保证服务过程中用户的生命、健康和精神不受到伤害。
- 4.5 内容应健康，不宣扬封建迷信，并符合国家利益、社会经济秩序和社会公共利益的公序良俗。

5 服务保障要求

5.1 网络祭祀服务组织

- 5.1.1 应具备合法的运营资质和资格。
- 5.1.2 应设立组织内部的行政管理及业务部门，明确各岗位的职责与权限。
- 5.1.3 应建立组织内部日常管理、人事管理、技术管理、安全管理制度。
- 5.1.4 建立科学、合理的服务流程、服务质量管理体系，对服务流程、服务内容、服务投诉、评价与改进进行管理。

5.2 网络祭祀服务平台

- 5.2.1 应提供不间断的网络服务，应具备运行监测功能，各类故障报警功能。
- 5.2.2 应设有人机对话、客服电话录音存储等功能。
- 5.2.3 应有独立的域名、网站、客服电话、微信公众号、小程序、APP 等。
- 5.2.4 应具备管理权限分层功能，设置管理人员、技术人员、服务人员等角色的使用权限。
- 5.2.5 应具有业务数据备份功能，建立日、周、月、年度备份机制。
- 5.2.6 应具备与其数据体量匹配的硬件设施，并且能根据用户的使用频率动态调整平台带宽流量。

5.3 网络祭祀服务人员

- 5.3.1 网络祭祀服务组织的专业技术人员，应具备程序开发、前端设计、产品设计、数据安全、图片和影像处理、文字编辑处理等专业能力。
- 5.3.2 应配备人工客服指导用户解决遇到的操作问题。在线用户与人工客服应具有合适的配比，日常不少于 200 比 1；在清明、中元、冬至等传统祭祀日或特殊人物忌日时不少于 50 比 1。
- 5.3.3 客服人员每年应接受不少于 2 次专业培训，并接受考核上岗。
- 5.3.4 客服人员应具备计算机、移动端设备等硬件的操作能力，具备不同硬件设备对应的网络应用操作能力，具备内容审核判断的能力，包括但不限于照片、视频、音频、文字等内容。

5.3.5 客服人员应具有与客户交流、沟通的能力，以客观、尊重、保密的原则提供服务，不打扰用户的正常生活，及时回应用户的电话、邮件咨询以及在线提问。

5.3.6 客服人员应了解殡葬心理学，具备与丧亲者进行基本沟通和应对的能力，遇到用户有特别强烈的情绪、情感反应时，应给予最大的理解和尊重，并耐心等待和陪伴，协助用户妥善处理悲伤情绪，为有需要的丧亲者提供心理疏导、哀伤辅导等服务。

5.4 网络祭祀服务安全

5.4.1 运维安全

5.4.1.1 服务器设备应确保其在环境安全、设备安全和媒体安全的条件下持续稳定运行。

5.4.1.2 包括备份和恢复、病毒检测和消除及电磁兼容性等。应备份机密系统的主要设备、软件、数据、电源等，并能够在短时间内恢复系统。

5.4.2 信息安全

5.4.2.1 确保信息的机密性、完整性、可用性和不可否认性。

5.4.2.2 建立完善的安全管理制度，设置安全管理部门和安全保障人员，做好安全保密工作。

5.4.2.3 防止平台机密泄露，防止数据信息恶意被破坏、更改，保护用户隐私，防止用户信息泄露。

6 服务流程

6.1 服务接待

应通过网站、小程序、APP、客服电话、客服微信、客服邮箱等端口进行接待工作，接受服务对象的咨询，并及时解答问题。

6.2 需求沟通

应与服务对象进行耐心细致的沟通，了解整个服务的核心内容及具体需求。

6.3 服务方案

应确定服务目的、服务内容、服务时间、服务效果以及其他需要说明的事项，并做好相关记录和准备。

6.4 组织实施

应根据服务方案，组织人员实施服务活动，并对关键时间节点和环节进行记录，开展跟踪服务。

6.5 资料存档

应对整个服务过程的有关记录、信息、资料进行妥善保存。

7 网上纪念馆的要求

7.1 主要功能

7.1.1 可展示的祭祀资料包括但不限于照片、视频、音频、文字等。

7.1.2 应提供包括但不限于鲜花、歌曲、音乐、烛光、香火、酒水、饮料、水果、食物、点心等虚拟祭祀物品，不应提供宣扬封建迷信类的虚拟祭祀物品。

7.1.3 可根据逝者人数、个性特征、共性特征、民俗祭日等随机组合进行网络祭祀活动。

7.1.4 应针对不同的主题和用户需求设计多种不同的网上纪念馆模板以供作为首页选择。

7.1.5 用户对网上纪念馆首页有个性化要求的，可以单独设计、制作。

7.1.6 用户可通过网上纪念馆进行网络实景祭祀，并将祭祀过程的照片、视频图像等资料保存在网上纪念馆内。

7.2 用户权限

7.2.1 用户应有独立的使用权限，可将祭祀资料上传、编辑、修改、删除、替换、隐藏、调整排序等。

7.2.2 可以看到网上纪念馆的基本概况，了解其使用情况，比如馆号、馆名、网址、服务期限等。

7.2.3 可以设置或更换馆名、纪念馆模板、纪念馆首页照片等；可填写逝者信息，包括但不限于姓氏、名字、别名、籍贯、国家、民族、信仰、职业、生辰、忌日、生平简介、人物年谱、现实安葬的墓址等。

7.2.4 可以自行上传祭祀物品（图片、视频或者音频）。

7.2.5 可以选择不同的音乐，作为纪念馆首页的背景音乐，也可以自行上传音乐、歌曲作为备选。

7.2.6 可以设置访问权限，控制访问和祭祀功能，进行隐私管理。

8 评价与改进

8.1 投诉处理

8.1.1 网络祭祀服务组织应公开投诉渠道，包括电话、邮箱、网址、手机应用程序等。

8.1.2 网络祭祀服务组织应在3个工作日内处理用户的投诉，并进行记录，作为提高服务水平、改进服务质量的依据。

8.2 服务评价

8.2.1 及时收集服务效果的反馈信息，对服务的质量及服务效果进行评价，加强服务监督考核。

应通过自我评价和第三方评价等方式评价服务绩效，形成服务评价结果。

8.2.2 评价时应考虑以下内容：

- a) 服务提供情况；
- b) 投诉处理情况；
- c) 满意度测评情况；
- d) 其他相关方反馈意见等。

8.3 改进措施

网络祭祀服务组织应根据用户反馈的服务信息、满意度调查意见和投诉建议进行汇总分析，整改的问题应在5个工作日内反馈至相关部门进行整改。