

殡仪馆遗体管理服务规范

Specification for funeral parlor body management services

2025-09-30 发布

2025-12-30 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 总体要求	2
5 遗体接运	2
6 遗体交接	3
7 遗体装殓	4
8 遗体保存	5
9 遗体认领	5
10 遗体悼念管理	6
11 遗体火化	6
12 遗体外运	6
13 废弃物处理	6
14 安全与应急	6
15 档案管理	7
16 评价与改进	7
附录 A (规范性) 遗体交接单	8
附录 B (资料性) 遗体接运冷藏协议书	12
附录 C (规范性) 遗体入馆登记表	13
附录 D (规范性) 遗物交接表	14
附录 E (规范性) 遗物领取登记表	15
附录 F (规范性) 遗体冷藏登记表	16

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。

本文件由湖南省民政厅提出并归口。

本文件起草单位：长沙市殡葬事务中心、湖南省民政厅、长沙市民政局、长沙民政职业技术学院、联勤保障部队第九二一医院、湖南省标准化协会。

本文件主要起草人：罗文、李宁、欧利军、刘新雄、刘佳、梁雄权、戴勇、朱派鑫、张雄、彭胜勇、贺立新、吴彬才、唐国伟、肖腾、李秀宏。

殡仪馆遗体管理服务规范

1 范围

本文件规定了殡仪馆遗体管理服务的总体要求、遗体接送、遗体交接、遗体装殓、遗体保存、遗体认领、遗体悼念管理、遗体火化、遗体外运、废弃物处理、安全与应急、档案管理、评价与改进等内容。

本文件适用于殡仪馆遗体管理服务，殡仪服务站、集中治丧点遗体管理服务可参照执行。

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/T 23287 殡葬术语

GB/T 24441 殡葬服务从业人员资质条件

GB/T 26374 接运遗体服务

GB/T 43247 遗体收殓运输卫生技术规范

GB/T 44667 重大自然灾害与事故中遗体处理

GB/T 44712 国际间遗体转运基本要求

MZ/T 145 殡葬服务机构业务档案管理规范

MZ/T 019 遗体保存服务

MZ/T 021 遗体火化服务

MZ/T 048 殡葬服务满意度评价

3 术语和定义

GB/T 26374界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

殡仪馆 **funeral parlor**

提供遗体接送、存放、火化、防腐、整容、悼念和骨灰寄存等活动的设施。

[来源：GB/T 23287—2023，5.4.6]

3.2

遗体 **corpse**

死亡人员遗留的躯体，包括怀孕24周及以上时间死胎的躯体。

[来源：GB/T 26374—2010，3.1]

3.3

普通遗体 **ordinary corpse**

正常死亡、完整而未腐败的遗体。

[来源：GB/T 26374—2010，3.2]

3.4

特殊遗体 special corpse

非正常死亡的或残缺破损、腐败变质的遗体,包括事故性遗体和患传染病死亡的遗体。

[来源: GB/T 26374—2010, 3.3]

3.5

无名遗体 unidentified body

姓名不详、身份不明的遗体。

3.6

涉外遗体 foreign related remains

涉及出入境的遗体,包括需要入境或者出境进行殡葬的尸体、骸骨,以及入出境及过境途中死亡人员的尸体、骸骨。

3.7

丧事承办人 the person or institution handling the funeral of the deceased

办理逝者丧事的人或机构。

[来源: GB/T 23287—2023, 3.34, 有修改]

3.8

殡仪车 hearse

用于运输遗体的专用车辆。

[来源: GB/T 23287—2023, 8.2]

4 总体要求

4.1 应尊重逝者尊严与家属情感需求,体现人文关怀。

4.2 应严格保密逝者信息,无关人员不得接触遗体。

4.3 应根据服务内容配备相关设施设备和人员,人员配备应符合 GB/T 24441 规定。

4.4 应建立遗体接运、交接、分流、保存、外运等全流程管理机制,明确各环节责任主体及操作要求。

4.5 宜通过信息化管理系统开展遗体管理服务工作。

5 遗体接运

5.1 一般要求

5.1.1 应符合 GB/T 26374、GB/T 43247 规定。

5.1.2 接收遗体时应查验死亡证明材料,不应擅自处理无名遗体或涉案遗体。

5.1.3 着装应统一、整洁,佩戴工号牌,仪表端正,仪容得体。

5.1.4 应佩戴手套,特殊遗体处理时,应按要求进行个人防护。

5.1.5 殡仪车出车前应做好车内外卫生和消毒。

5.2 咨询沟通

5.2.1 工作人员应认真、耐心向丧事承办人提供咨询服务。掌握逝者去世原因、去世时间、遗体情况、接运地点等信息,准确记录丧事承办人的殡葬服务需求。

5.2.2 根据沟通的相关信息做好出发前的准备工作,包括但不限于:

——检查殡仪车辆;

——进行个人着装与卫生防护,检查防护装备是否齐全;

——准备遗体接运工具与卫生防疫用品（裹尸布、消毒水、担架、麻绳、手套、卫生棺等）；
——制定接运遗体合理合规行车路线。

5.3 现场接运

5.3.1 遗体接运工到达接运地点后，主动和丧事承办人衔接，核对逝者信息和丧事承办人身份，做好接运准备。

5.3.2 普通遗体接运应按以下要求开展工作：

- a) 出示工作证，提供接运单；
- b) 核对死亡证明材料；
- c) 检查遗体状况是否与接运单的信息一致，如不一致应在接运单上进行备注并请丧事承办人签字确认；
- d) 与丧事承办人进行遗体交接，交接双方签字确认《遗体交接单》（见附录A）；
- e) 尊重逝者，包裹遗体，文明操作，稳抬轻放；
- f) 将遗体接运至殡仪车上并做好保护措施；
- g) 尊重丧事承办人意愿，提供标准化礼仪接运服务。

5.3.3 特殊遗体接运除应满足5.3.2规定之外，还应按以下要求开展工作：

- 检查遗体表层的破损情况和完整度，将检查结果备注在接运单上，请丧事承办人签字确认；
- 对遗体进行消毒处理，包裹遗体接运至殡仪车上；
- 按规定与遗体保存部门进行遗体交接，交接双方签字确认遗体交接单，注明遗体状态，随附检验报告，做好记录；
- 腐变遗体应根据公安机关出具的意见进行接运。

5.3.4 甲类传染病遗体应经医疗卫生机构消毒、处置后方可接运。

5.3.5 无名遗体接运需公安机关现场签署《遗体接运冷藏协议书》（参见附录B）。

5.3.6 涉外遗体接运应核对死亡证明材料；尊重逝者宗教信仰及风俗习惯；与涉外机构或丧事承办人进行遗体交接确认，签署书面文件。

5.3.7 由公安机关强制执行遗体运送的，应配合公安机关执行。

5.4 遗体运输

5.4.1 在遗体运输过程中，应根据遗体状况采用适当的防腐措施。

5.4.2 接运路线因特殊情况需变更的，应主动与丧事承办人沟通。

5.4.3 运输过程中主动向丧事承办人宣传殡葬政策，发放政策宣传相关资料。

6 遗体交接

6.1 接收遗体

6.1.1 一般要求

遗体接收人员应查核遗体情况，确认《遗体交接单》，填写《遗体入馆登记表》（见附录C），记录交接时间、人员、遗体状况等信息，核查相关手续清单，双方签字确认。

6.1.2 普通遗体

6.1.2.1 遗体接收人员应与丧事承办人核对逝者信息、死亡证明等相关资料，确认无误后办理接收手续。

6.1.2.2 对遗体进行初步检查和登记,记录遗体的基本情况,如性别、年龄、死亡时间等,并将遗体妥善安置在指定的保存区域。

6.1.3 特殊遗体

6.1.3.1 应核对遗体基本信息,向公安机关或有关部门了解遗体的具体情况和检验结果。

6.1.3.2 应严格遵守相关卫生防护规定,对可能携带病菌或具有传染性的遗体采取特殊的防护措施。

6.1.3.3 应将遗体单独存放在特定的区域。

6.1.4 无名遗体

6.1.4.1 接收无名遗体需凭公安机关出具的遗体寄存证明、死亡证明材料或签署《遗体接运冷藏协议书》,方可办理。

6.1.4.2 应将遗体存放在指定区域,做好标记和编号。

6.1.5 涉外遗体

按GB/T 44712规定执行。

6.2 遗体编码

6.2.1 应核实逝者身份证件、死亡证明、丧事承办人身份证件等资料,查核遗体入馆资料的准确性。

6.2.2 应通过业务操作系统生成遗体编码卡,遗体编码卡主要信息包括但不限于:

- 遗体基本信息;
- 检查情况;
- 丧事承办人信息;
- 联系方式;
- 是否直接火化。

6.3 遗体分流

6.3.1 遗体入馆接收工作人员根据遗体编码卡信息,将遗体运至指定区域等待分流。

6.4 物品交接

6.4.1 应对丧事承办人交来的物品进行清点、登记,与丧事承办人确认逝者信息无误后交接给装殓负责人员。

6.4.2 遗物较为繁杂的,应在《遗物交接表》(见附录D)上进行相关信息、物品类别、件数的登记。丧事承办人前来领取时,应与其核对逝者信息、领取人身份证件等有效证件原件,在《遗物领取登记表》(见附录E)上签字确认后,方可领取遗物。

7 遗体装殓

7.1 一般要求

7.1.1 装殓操作应在独立功能区进行,并配备通风、消毒及个人防护设备。

7.1.2 工作人员操作时穿戴防护服、手套、口罩等。

7.1.3 尊重逝者宗教信仰、民族习俗及丧事承办人合理要求。

7.2 装殓流程

7.2.1 清洁消毒

7.2.1.1 正常遗体：温水清洁体表，消毒液擦拭（面部重点部位口鼻眼等）。

7.2.1.2 特殊遗体：按卫生健康部门要求强化消毒，密闭操作。

7.2.2 更衣整容

7.2.2.1 依丧事承办人提供的衣物进行更换。

7.2.2.2 面部整容：修复外伤、缝合伤口，使用可降解材料填充缺损部位。

7.2.2.3 肢体整理：保持自然姿态，必要时使用固定带。

7.2.3 入棺处理

7.2.3.1 棺内铺设吸湿防渗材料。

7.2.3.2 遗体平稳移入，调整姿态，固定遗体。

8 遗体保存

8.1 冷藏保存

8.1.1 冷藏保存前工作人员应检查遗体状况，填写《遗体冷藏登记表》（见附录F）。

8.1.2 遗体冷藏期间，应严格监控冷柜温度，冷藏温度宜在-1℃～3℃之间。

8.2 冷冻保存

8.2.1 应按相关规定做好遗体检查手续。

8.2.2 遗体冷冻保存温度应保持在-10℃～-25℃。

8.2.3 自遗体接收之日起，保存期限宜不超过7天，保存期限届满前，应提前通知丧事承办人办理后续丧葬事宜。

8.3 药物保存

应符合MZ/T 019规定。

8.4 日常巡查

8.4.1 应安排专人负责对保存中的遗体进行日常巡查和维护，每班至少检查一次冷藏柜、冷冻柜等设备的温度显示和运行状态，记录温度变化情况。

8.4.2 观察冷藏设备状况，如发现有异味、渗液或其他异常情况，应及时进行相应处理，比如调整温度、更换防腐剂或对遗体进行重新整理。

8.4.3 每日进行消毒杀菌工作，保持保存区域清洁卫生。

9 遗体认领

9.1 应符合以下要求：

a) 认领人应出示：

- 1) 本人有效身份证件原件；
- 2) 与逝者关系证明；
- 3) 殡仪馆出具的遗体保管确认单。

- b) 结清所有费用（保存费、装殓费等）；
- c) 签署遗体认领确认书。

- 9.2 无名遗体认领需公安机关出具身份确认文书及DNA比对报告。
- 9.3 争议遗体涉及多方主张认领权时，暂停移交并报公安机关协调。
- 9.4 涉外遗体认领需使领馆书面确认文件。

10 遗体悼念管理

- 10.1 工作人员核对遗体编码卡无误后，详细记录遗体进厅时间、遗体状况（包括外观特征、特殊标记等）、交接人员姓名，丧事承办人签字确认。
- 10.2 悼念期间应对遗体保存状况进行检查，包括冷藏设备运行状态、温度监测记录、遗体外观变化等；
- 10.3 应完善出厅登记制度，详细记录出厅时间、遗体状况，丧事承办人签字确认。

11 遗体火化

应符合MZ/T 021规定。

12 遗体外运

12.1 外运准备

- 12.1.1 确认逝者死亡证明、身份证明，遗体运输许可及丧事承办人身份证明等资料齐全有效。
- 12.1.2 异地运输需额外提供目的地县级以上民政部门或殡葬管理机构的接收证明。
- 12.1.3 涉外运输需提供外事等相关部门出具的批准性文件。
- 12.1.4 对遗体进行必要的防腐、消毒及密封处理，遗体包裹应使用符合国家标准的专用遗体袋或棺木，并标注逝者基本信息及运输标识。

13 废弃物处理

- 13.1 应建立废弃物处理工作机制。
- 13.2 应详细记录废弃物产生、分类、收集、运输、处置的全流程信息。
- 13.3 应对遗体管理服务过程中产生的废弃物进行细致分类，并清晰标识，包括但不限于：
 - a) 医用废弃物（手套、注射器、手术刀具等）；
 - b) 化学性废弃物（消毒剂残留物、防腐剂容器等）；
 - c) 生物性废弃物（体液、组织碎片等）；
 - d) 一般生活垃圾。
- 13.4 设置专用收集点，使用密封容器，定期清洁消毒，高危废弃物单独存放防护。

14 安全与应急

- 14.1 应制定停电、火灾、设备故障、群体事件、舆情等各类突发事件应急预案，明确分级响应流程与责任人。
- 14.2 应定期组织应急预案演练，覆盖关键场景，相关人员应熟知职责与处置程序，并根据演练结果评估预案有效性，持续改进。

14.3 应建立应急资源保障机制,明确并维护关键应急设备(如备用电源、消防器材、通讯工具、防护装备、遗体转移工具)及物资储备,确保其处于即时可用状态。

14.4 重大自然灾害与事故中的遗体处理按GB/T 44667规定执行。

15 档案管理

15.1 应建立遗体管理各环节业务档案,业务档案管理应符合MZ/T 145相关规定。

15.2 宜建立数字化档案管理系统。

15.3 遗体火化档案的保管期限为50年。保管期限自遗体火化后的次年1月1日起开始计算。

15.4 遗体安葬档案和骨灰安放(葬)档案的保管期限为自初次签订安放(葬)合同之日起,至续签的最后一份安放(葬)合同或者协议终止后20年。

16 评价与改进

16.1 应建立服务质量评价机制,定期评估遗体管理服务质量。

16.2 宜通过现场问询、线上调查等方式进行满意度调查,了解丧事承办人对遗体管理服务的评价和建议。调查内容应根据MZ/T 048评价指标的要求进行设置。

16.3 应建立投诉机制,畅通投诉渠道,设立并公开投诉电话、意见箱,设置专人受理投诉,进行调查、处置和反馈。

附录 A
(规范性)
遗体交接单

普通遗体交接单见表A.1, 特殊遗体交接单见表A.2

表A.1 普通遗体交接单

一、基础信息			
项目	内容	备注	
入馆时间	_____年_____月_____日_____时_____分		
遗体编码			
逝者姓名			
性别	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女		
年龄			
死亡原因	<input type="checkbox"/> 自然死亡 <input type="checkbox"/> 疾病 <input type="checkbox"/> 事故 <input type="checkbox"/> 其他: _____		
死亡证明编号			
丧事承办人姓名			
丧事承办人联系方式			
丧事承办人身份证号			
二、遗体状况检查			
检查项目	现场检查情况	馆方复核情况	异常描述(位置/程度)
遗体完整性	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
体表外伤	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有	
伤损或部位缺失	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有	
脱皮现象	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有	

刺激性气味	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有	
传染病体表征象	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有	
危险/贵重物品（体表）	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有	
口眼闭合情况	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有	
三、文件交接清单			
文件名称	有/无		编号/备注
死亡证明原件	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无		_____
遗体接运单	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无		_____
四、交接确认			
人员	姓名（签字）	联系方式	时间
遗体接运人员			_____年_____月_____日
殡仪馆接收人员			
丧事承办人确认			

表A.2 特殊遗体交接单

一、基础信息			
项目	内容	备注	
入馆时间	_____年_____月_____日 _____时_____分		
遗体编码			
逝者姓名			
性别	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女		
年龄			
特殊类型	<input type="checkbox"/> 无名 <input type="checkbox"/> 传染病 <input type="checkbox"/> 腐败 <input type="checkbox"/> 涉外 <input type="checkbox"/> 其他: _____		
死亡证明编号			
丧事承办人姓名			
丧事承办人联系方式			
丧事承办人身份证号			
二、遗体状况检查			
检查项目	现场检查情况	馆方复核情况	异常描述/程度
遗体完整性	<input type="checkbox"/> 完整 <input type="checkbox"/> 残缺	<input type="checkbox"/> 完整 <input type="checkbox"/> 残缺	
腐败程度	<input type="checkbox"/> 轻度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度	<input type="checkbox"/> 轻度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 高度	
尸袋密封性	<input type="checkbox"/> 完好 <input type="checkbox"/> 渗漏	<input type="checkbox"/> 完好 <input type="checkbox"/> 渗漏	
异味	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有 (<input type="checkbox"/> 轻度 <input type="checkbox"/> 强烈)	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有 (<input type="checkbox"/> 轻度 <input type="checkbox"/> 强烈)	
传染病体征	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有	
医学检验报告	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	

三、文件交接清单		
文件名称	有/无	编号/备注
死亡证明原件	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	
遗体接运单	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	
遗体接运冷藏协议/ 公安机关处理意见	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	(无名遗体必填)
涉外机构确认文件	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	(涉外遗体必填)
防腐/消毒记录	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	

四、交接确认			
人员	姓名(签字)	联系方式	时间
遗体接运人员			____年____月____日
殡仪馆接收人员			
公安/机构经办人			
丧事承办人确认			

附录 B
(资料性)
遗体接运冷藏协议书

甲方：

乙方：

为加强殡葬管理，推进殡葬改革，满足殡葬服务需求，确保遗体交接、冷藏的有序进行，明确遗体交接双方的权利和义务，经甲乙双方友好协商，签订以下协议：

1、____年____月____日时分，在____区(县)____街道(乡镇)____社区(村)，甲方将逝者____的遗体交给乙方，由乙方将逝者遗体运回_____保存。逝者姓名____、逝者性别____、遗体编号____、身份证号码_____、遗体状况为_____ (正常、非正常、腐化)。

2、根据____(法律法规依据)____规定：逝者的遗体，除公安等司法机关或者医疗卫生机构检验、鉴定需要外，应当自运至殡仪馆后____(时限)内火化，如甲方因特殊原因需要延期保存遗体，应在保存期内到乙方办理遗体续存手续，延期所产生的费用由要求延期者承担。(冷藏保存遗体的费用为正常遗体____元/小时、非正常遗体____元/小时、腐化遗体____元/小时)。超过协议约定保存期限的遗体，乙方按照____(法律法规依据)____进行处理。由此造成的一切法律责任由甲方承担，乙方不承担任何法律责任。

3、遗体在乙方冷藏保存期间，由于遗体死亡原因导致的遗体浮肿、变色等情况，乙方不负任何责任。

4、甲方委托乙方接运、冷藏的遗体若生前患有甲类传染病、乙类炭疽病或其他烈性传染病的，甲方必须告知乙方，按照国家有关部门规定应当立即火化。因甲方未告知而造成损害后果的，由甲方承担法律责任。

5、甲乙双方在服务过程中，如出现纠纷，双方应相互理解，协商解决。如双方协商无法解决，可向乙方所在地法院提起诉讼。

本协议一式两份，甲、乙双方各持一份，双方签字盖章之日起生效。

甲方经办人签字：

乙方(公章)：

联系电话：

经办人签字：

有效证件号码：

联系电话：

年 月 日

年 月 日

附录 C
(规范性)
遗体入馆登记表

遗体入馆登记表见表C.1。

表C.1 遗体入馆登记表

入馆时间	逝者姓名	性别	年龄	死因	逝者身份证号	丧事承办人身份证号	丧事承办人联系电话	违禁物品携带情况(如有, 请详细填写, 没有请填“无”)	交接时遗体特殊情况备注(检查人员填写)	丧事承办人确认签字

附录 D
(规范性)
遗物交接表

遗物交接表见表D. 1。

表D. 1 遗物交接表

交接时间: _____年_____月_____日_____时_____分
逝者姓名: _____
交接物品明细 (在相应物品前“□”内打“√”, 并在_____标明件数):
<input type="checkbox"/> 衣 (含上衣、袍等) _____件; <input type="checkbox"/> 裤 _____条;
<input type="checkbox"/> 被子 _____床; <input type="checkbox"/> 鞋子; <input type="checkbox"/> 袜子; <input type="checkbox"/> 兜尸布;
<input type="checkbox"/> 帽; <input type="checkbox"/> 枕头;
其他特殊情况备注 (家属要求、缺失物品补充购买等): _____ _____
接收工作人员: _____ 送达人: _____ 送达人电话: _____

附录 E
(规范性)
遗物领取登记表

遗物领取登记表见表E. 1。

表 E. 1 遗物领取登记表

领取时间: ____年____月____日____时____分

逝者姓名: _____

领取物品明细 (在相应物品前“□”内打“√”, 并在__标明件数):

首饰_____件;

现金_____元;

证件_____个, 证件类型_____;

其他特殊情况备注:

物品发放工作人员: _____ 丧事承办人: _____ 丧事承办人电话: _____

附录 F
(规范性)
遗体冷藏登记表

遗体冷藏登记表见表 F. 1。

表 F. 1 遗体冷藏登记表

冷藏时间	逝者姓名	性别	年龄	遗体状况				非正常情况记录	冷藏柜编号	工作人员签名
				正常	腐化	传染病	外伤			