

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 144—2019

殡葬服务机构安全管理指南

Guidelines for the security management of funeral service organizations

2019-12-12 发布

2019-12-12 实施

中华人民共和国民政部 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国民政部提出。

本标准由全国殡葬标准化技术委员会（SAC/TC 354）归口。

本标准起草单位：厦门市殡仪服务中心、武汉市汉口殡仪馆、郑州市殡仪馆、泸州市殡仪馆、中国殡葬协会、新乡市殡仪馆、厦门开目管理咨询有限公司。

本标准主要起草人：吕良武、孙树仁、曹荣华、王志强、李元枝、薛亮、赵国卫、王忠洲、曾庆波、朱艺璇、曾丽文、胡文、张建魁、刘凯、潘勇、李兵、吴琼、王绪国、王西民、曾卫鹏。

殡葬服务机构安全管理指南

1 范围

本标准规定了殡葬服务机构安全管理的基本要求、制度体系、安全教育培训、设施设备安全、服务安全、职业健康及卫生安全要求、安全隐患管理、应急管理及事故查处等要求。

本标准适用于殡葬服务机构安全管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 2894-2008 安全标志及其使用导则
- GB 7258 机动车运行安全技术条件
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB 13801 火葬场大气污染物排放标准
- GB/T 13869 用电安全导则
- GB 15630-1995 消防安全标志设置要求
- GB/T 19054 燃油式火化机通用技术条件
- GB/T 28001 职业健康安全管理体系 要求
- GB 50016-2014 建筑设计防火规范
- GB 50140 建筑灭火器配置设计规范
- JGJ 124-1999 殡仪馆建筑设计规范
- JT/T 915-2014 机动车驾驶员安全驾驶技能培训要求
- MZ/T 103 殡仪场所消毒技术规范
- MZ/T 019-2011 遗体保存服务
- MZ/T 021-2011 遗体火化服务
- MZ/T 022-2011 骨灰寄存服务

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

安全管理机构 Security management organizations

服务机构建立的由安全责任人、安全管理者、相关部门和安全工作人员组成的内部安全管理工作组织。

3.2

安全责任人 Persons responsible for safety

机构的法定代表人或非法人单位的主要负责人。

3.3

安全管理者 Security managers

组织实施和落实安全管理工作并对单位安全责任人负责的人员。

3.4

安全工作人员 Security staff

具体实施安全工作的专（兼）职人员。

4 基本要求

4.1 组织机构

殡仪服务机构应成立安全管理机构，配备专兼职安全工作人员，建立健全从管理机构到基层班组的
管理网络。

4.2 管理职责

4.2.1 安全管理机构

职责包括但不限于：

- a) 负责本机构安全事项的决策；
- b) 负责安全事项的协调和落实。

4.2.2 安全责任人

职责包括但不限于：

- a) 对本机构的安全工作全面负责，依法开展安全管理工作；
- b) 建立安全管理机构和组织（含义务消防组织）；
- c) 保证本机构安全资金投入；
- d) 审查批准安全制度，组织制定并实施安全事故应急救援预案；
- e) 负责安全责任书的签订及对机构安全管理工作的监督考核；
- f) 及时、如实向上级主管部门报告安全事故；
- g) 定期研究安全问题。

4.2.3 安全管理者

职责包括但不限于：

- a) 对本机构的安全工作负主管范围内的责任，应定期向安全工作责任人报告安全工作情况，及时报告涉及安全的重大问题；
- b) 制订年度安全工作计划，组织实施日常安全管理工作；
- c) 编制安全制度和操作规程；
- d) 编制安全工作的资金投入和组织保障方案；
- e) 组织实施安全检查，督促、落实隐患整改工作，及时消除安全隐患；
- f) 组织对设备、设施、消防器材和安全标志的维护保养，确保其完好有效，确保疏散通道和安全出口畅通；
- g) 组织开展安全知识、技能的宣传教育和培训，组织应急预案的实施和演练；
- h) 定期研究安全工作，加强协调沟通，针对存在问题，确定解决办法。安全工作应与其它工作同布置、同检查、同总结、同考核；

i) 安全责任人委托的其他安全管理工作。

4.2.4 安全工作人员

职责包括但不限于：

- a) 在安全责任人和安全管理者的领导下开展安全工作；
- b) 严格遵守法律法规、规章制度和服务流程，按照操作规范提供服务；
- c) 开展日常安全工作检查，发现隐患及时上报；
- d) 实施紧急情况下的疏散、救护工作。

4.3 全员参与

4.3.1 应建立健全安全责任制，明确各级部门和从业人员的安全职责。

4.3.2 建立安全管理激励机制，营造全员重视、参与安全工作的良好氛围。

5 制度体系

5.1 法规标准识别

5.1.1 建立法律法规、政策及标准规范的管理制度，明确主管部门，确定获取渠道及方式，及时识别和获取本机构适用、有效的法律法规、政策文件和标准规范。

5.1.2 将适用的法律法规、政策文件和标准规范的相关要求及时转化为本单位的制度文件，并及时传达给相关从业人员，确保相关要求落实到位。

5.2 制度文件

5.2.1 机构应遵守国家法律法规要求，建立健全各项安全管理制度。制度应包括但不限于：

- a) 安全责任制度；
- b) 安全教育培训制度；
- c) 安全操作规范或规程；
- d) 安全检查、隐患排查、治理制度；
- e) 安全投入管理制度；
- f) 消防安全管理制度；
- g) 特种设备安全管理制度；
- h) 殡仪车安全管理制度；
- i) 职业健康安全管理制度；
- j) 信息安全保密制度；
- k) 事故处理与报告制度；
- l) 突发事件应急预案制度；
- m) 安全绩效考核制度；
- n) 安全风险评价管理制度；
- o) 文件管理制度。

5.2.2 安全管理制度应明确相关部门及人员的职责、权限、工作内容、工作流程及要求，应建立、健全岗位操作规程。

5.3 文件管理

5.3.1 殡葬服务机构涉及安全管理的文件包括以下方面。

- a) 安全管理组织基本情况；

- b) 安全生产责任制、安全管理规章制度；
- c) 安全管理目标、工作计划、总结、考核文件；
- d) 安全生产会议资料及记录；
- e) 危险源辨识、评估与控制管理文件；
- f) 安全投入、安全检查、安全教育培训、安全活动等记录；
- g) 事故管理资料；
- h) 设施、设备安全检测、验收资料；
- i) 应急救援预案；
- j) 承包商、供应商资料；
- k) 安全相关的标准、法律法规、通知要求等文件；
- l) 其他需要建档管理的相关安全资料。

5.3.2 殡葬服务机构应对文件进行分类收集、建立台帐，并安排专职人员进行管理。

6 安全教育培训

6.1 内容

殡葬服务机构安全教育与培训内容应包括但不限于：

- a) 安全工作涉及的法律法规和规章；
- b) 本部门或岗位的安全管理制度和操作规范或规程；
- c) 设备设施、工具和劳动防护用品的使用、维护和保养知识；
- d) 安全事故的防范意识、应急措施和自救互救知识；
- e) 应急预案的演练；
- f) 法律法规规定的其他内容。

6.2 形式

殡葬服务机构开展安全教育培训形式应包括但不限于：

- a) 宣讲安全管理的制度；
- b) 发放宣传教育资料；
- c) 组织观看安全教育录像片；
- d) 举办安全教育；
- e) 定期组织开展应急演练；
- f) 对教育和培训效果进行检查和考核。

6.3 人员

接受教育与培训的人员应包括但不限于：

- a) 安全责任人、安全管理人员，每年应接受在岗安全教育与培训；
- b) 新员工，上岗前应接受岗前安全教育与培训，并做好培训记录；
- c) 换岗、离岗一年以上重新上岗的，以及采用新技术或者使用新设备的，均应接受岗前安全教育与培训；
- d) 突发公共卫生事件发生后，参与遗体处理人员均应接受疾病防控、个人防护等相关知识培训。

6.4 其他要求

- 6.4.1 安全责任人负责对安全管理人员的教育和培训，使之全面掌握殡葬服务机构安全监测、控制、管理的理论、专业知识和技能，并能指导实际工作。
- 6.4.2 安全管理人员应做好以下工作：
- a) 定期识别安全教育培训需求，制定种类人员的培训计划；
 - b) 按计划组织工作人员的安全教育培训，使之掌握相关安全知识和技能；
 - c) 对安全教育培训效果进行评估和改进。
- 6.4.3 安全教育和培训还应满足以下要求：
- a) 新上岗的从业人员，岗前安全教育培训时间不少于 72 学时，再培训每年不少于 20 学时；
 - b) 消防和人员紧急疏散演练每年不少于 1 次；
 - c) 特种作业人员安全培训符合相关行业要求。
- 6.4.4 殡葬服务机构应组织人员参加外部安全培训，并取得执业消防、安全资格等相关证书。

7 设施设备安全

7.1 消防安全

- 7.1.1 殡葬服务机构应遵守国家消防安全相关法律法规要求，建立相应的消防安全管理制度。
- 7.1.2 应按规定建立消防安全定期检查、自查自纠及第三方评估制度。对日常消防安全管理进行安全评价，并实施有效监控。
- 7.1.3 殡葬服务机构应采取措施严格控制明火的使用范围。确实需要使用明火祭拜、悼念时，应做好防火安全评价及防护措施。
- 7.1.4 殡葬服务机构应按照 GB 50016 的规定设置相关的消防设施，并按照 GB 50140 的规定配置相应的灭火器材。

7.2 电气安全

- 7.2.1 殡葬服务机构的电气、照明应符合 JGJ 124-1999 第 8 章和 GB 50016-2014 第 10 章的规定。
- 7.2.2 殡葬服务机构应正确选用各类用电产品的规格型号、容量和保护方式（如过载保护等），不应擅自更改用电产品的结构、原有配置的电气线路以及保护装置的整定值和保护元件的规格等。
- 7.2.3 电气线路、电气设备的安装应由专业人员实施，安装完成后，依法进行验收。用电产品的安装、使用及维修应符合 GB/T 13869 的规定。
- 7.2.4 有爆炸危险的场所应选用相应的防爆电气设备。

7.3 燃油、燃气安全

- 7.3.1 殡仪馆柴油储罐设计和布置、火化间内储油箱与火化机之间、各建筑或设施之间的防火间距应符合 GB 50016 的规定。
- 7.3.2 殡葬服务机构使用燃油燃气的设备及场所应设可燃气体报警装置。
- 7.3.3 殡葬服务机构不应私自拆、移、改动燃气表、灶、管道等燃气设施。

7.4 建筑设施

- 7.4.1 殡仪馆的选址、建筑设计应符合 JGJ 124 的要求。
- 7.4.2 殡仪馆建筑防火设计应符合 GB 50016 和 JGJ 124 的规定。消防防控重点区域（闪点不低于 60℃ 的柴油储罐和纸棺等可燃殡葬用品仓库）的火灾危险性分类应按现行 GB 50016-2014 中储存物品类别丙类划分。
- 7.4.3 殡葬服务机构建筑在正式投入使用之前，应通过公安消防机关的消防验收或备案抽查。

- 7.4.4 殡葬服务机构应设有防雷保护设施，骨灰寄存用房应为二类防雷建筑。
- 7.4.5 殡葬服务机构的各类用房通风换气应符合 JGJ 124 的要求，火化间通风要求新风全部来自室外。
- 7.4.6 殡葬服务机构应对本机构建筑设施进行定期维护保养。

7.5 安全标志

- 7.5.1 殡葬服务机构应对存在较大危险因素的部位和有关设备、设施设置安全标志。安全标志牌的型号选用、设置高度、使用要求应符合 GB 2894-2008 第 7、8、9 章的规定，安全标志的颜色表征应符合 GB 2894-2008 第 4 章的要求，便于服务对象及社会公众识别。
- 7.5.2 殡葬服务机构应对安全标志牌至少每半年检查一次，如发现有破损、变形、褪色等不符合要求的应及时修整或更换。
- 7.5.3 殡葬服务机构中的消防安全标志应符合 GB 13495.1 的规定，消防安全标志的设置原则与设置要求应符合 GB 15630-1995 第 5、6 章的规定。
- 7.5.4 殡葬服务机构中的安全出口、疏散走道和楼梯口应设置灯光疏散指示标志。在走廊通道墙面明显处设置疏散路线示意图。
- 7.5.5 安全玻璃门、玻璃墙应有警示标志并设置在显著位置。

7.6 火化设备

- 7.6.1 殡葬服务机构应选用符合国家标准、环保节能的火化设备。采用的燃油式火化机应符合 GB 19054 要求。
- 7.6.2 火化机应配备烟气处理装置，大气污染物排放应达到 GB 13801 规定的排放限值。烟气处理产生的吸附饱和后的活性炭等固体废物应交与有资质的处理公司进行处理。
- 7.6.3 火化机的安装应由专业人员实施，安装完成后，依法进行检测。火化机及辅助设备应定期保养，出现故障后应由专业人员进行维修。
- 7.6.4 火化工作场所应配备必要的消毒设备及消防灭火装置。
- 7.6.5 殡葬服务机构应建立火化机操作运行规范和安全检查规范。火化开始前，应检查电机、风机运转是否正常。火化过程中应监视各类仪表，确保设备正常。
- 7.6.6 殡葬服务机构采用燃气式火化机时，应在火化间建筑物外设置气源紧急切断阀，定期组织专业人员对用气安全检查，并做好记录。

7.7 遗物祭品焚烧炉

- 7.7.1 殡葬服务机构应选用符合国家标准、环保节能的遗物祭品焚烧炉。
- 7.7.2 殡葬服务机构宜在合适位置配置遗物祭品焚烧炉，祭品和逝者遗物应集中、统一投入焚烧炉焚化，且焚化前应检查是否夹带易燃、易爆物品。
- 7.7.3 遗物祭品焚烧炉应配备烟气处理装置，大气污染物排放应达到 GB 13801 规定的排放限值。烟气处理产生的吸附饱和后的活性炭等固体废物应交与有资质的处理公司进行处理。

7.8 遗体保存设备

- 7.8.1 遗体冷冻冷藏设备所使用的冷媒应符合国家有关环保要求。
- 7.8.2 遗体冷冻（冷藏）设备应符合国家相应标准的有关规定，宜采用具备故障自动报警功能的设备，应安排人员定期检查设备运行状况。

7.9 殡仪车

- 7.9.1 殡仪车应符合 GB 7258 的规定，车辆遗体舱内不应设置供服务人员或丧户乘坐的座位。

- 7.9.2 殡葬服务机构应建立殡仪车安全管理制度，专人管理，统一调配，定期检查、保养，定期消毒，定点维修。
- 7.9.3 殡葬服务机构应加强驾驶员交通安全教育和培训，确保行车安全。
- 7.9.4 殡仪车驾驶员应按 JT/T 915-2014 中附录 A 要求做好出车前、行车途中及收车后的车辆安全检查工作。
- 7.9.5 殡葬服务机构应详细记录车辆运转情况，包括出车时间、驾驶员、行车里程、工作任务等。
- 7.9.6 殡葬服务机构应制定殡仪车辆抛锚、交通事故应急预案。

7.10 特种设备

殡葬服务机构应对特种设备（如：电梯、电瓶车等）建立健全特种设备安全管理制度，单独设立安全管理档案。按安全技术规范向特种设备检验检测机构提出定期检验要求。至少每月进行一次自行检查。当出现故障或者发生异常情况时，应当对其进行全面检查，消除事故隐患。

7.11 监控设备

- 7.11.1 殡葬服务机构应在重点公共区域（如：业务区、悼念厅、防腐室、冷藏室、火化间、骨灰寄存区等）设置视频采集设备，重点窗口（业务洽谈室、收费窗口、骨灰领取处、物品交接等）应设置视音频采集设备。
- 7.11.2 监控系统的视音频数据保存时间应不少于 30 天，特殊场所（如骨灰寄存楼等）的监控系统视音频数据保存时间宜不少于 1 年。
- 7.11.3 殡葬服务机构应有监控系统控制室，并应有专（兼）职人员 24 小时值班；值班人员要坚守岗位，做好运行和值班记录，执行交接班制度，控制室的入口处应设置明显标志。

8 服务安全

8.1 遗体安全

- 8.1.1 遗体接收应符合 MZ/T 019-2011 第 6 章的规定，根据遗体交运方提供的资料对遗体进行核对、检查，及时登记并录入遗体资料。应认真核实逝者的民族类别，尊重少数民族的丧葬习俗，尊重家属的合法自愿选择。
- 8.1.2 服务人员接收遗体时，应对遗体及随身遗物等进行检查，确认无易燃、易爆、贵重物品等。
- 8.1.3 应使用唯一、清晰的标识对遗体进行识别和追溯，且在整个殡仪服务期间应保证其持久，标识内容易于辨认和识读。宜应用电子识别系统对遗体进行智能化管理。遗体接运、交接、保存、告别和火化前都应对标识内容进行确认。
- 8.1.4 遗体保存应符合 MZ/T 019-2011 第 6、7 章的规定，避免因保存条件或保存方法不当引起的遗体缺失或肢体缺损。
- 8.1.5 遗体火化应符合 MZ/T 021-2011 第 6、7 章的规定，待火化遗体应进行交接，核对火化通知单、死亡证明及遗体标识信息，确认核对无误后方可进行火化。
- 8.1.6 应针对停电、火灾等紧急情况制定遗体保存服务、遗体火化应急方案，配备必要的应急设备设施，并做好人员培训。

8.2 骨灰安全

- 8.2.1 骨灰寄存服务应符合 MZ/T 022-2011 第 5、6 章的规定。骨灰存放架和骨灰寄存格位应牢固安全，达到防火、防潮、防蛀、防盗的基本要求。

8.2.2 殡葬服务机构应建立骨灰领取制度，认真核对领灰人身份证明等文件，交接签名清楚，确保骨灰发放准确。

8.2.3 骨灰寄存期间，经殡葬服务机构允许临时领出骨灰祭拜时，殡葬服务机构应限定领出的区域及归还时间，且归还时应打开检查是否有骨灰，是否放置了易腐、易燃、易爆等物品。使用骨灰盅封条等保障骨灰安全的，归还时应检查封条是否完好无损。

8.3 祭扫安全

针对每年重大祭扫时期，如清明等，殡葬服务机构应做好以下工作：

- a) 采用各种形式倡导低碳祭扫；
- b) 制定祭扫应急预案；
- c) 科学合理安排祭扫活动路线；
- d) 倡导错峰祭扫，控制祭扫群众聚集规模；
- e) 设置标识标牌，并组织人员进行现场交通和人流疏导；
- f) 现场安全监控；
- g) 协调有关部门确保祭扫活动安全、文明和有序，如同交管部门协调指挥道路交通，同医疗部协调设置临时医疗点。

8.4 信息安全

8.4.1 殡葬服务机构应根据《殡葬服务单位业务档案管理办法》的规定，对遗体处置过程中形成的文件材料进行归档，并建立保管与查询制度，有条件的应进行数字化档案信息管理。

8.4.2 自建业务管理信息系统或网站的殡葬服务机构应确保相关信息系统运行稳定，安全可靠。

8.4.3 殡葬服务机构应采用科学的管理方法，确保业务档案齐全、安全保管，不发生遗失或缺损等情况。

8.4.4 殡葬服务机构应建立相关保密制度，对涉及个人隐私等信息（包括视频、图片等）应进行保密管理。

9 职业健康与卫生安全

9.1 职业健康

9.1.1 殡葬服务机构应注重保护工作人员健康安全，建立职业健康安全管理制度。

9.1.2 工作人员的安全防护应至少包括以下要求：

- a) 为工作人员配备工作服、口罩、防护服、防护手套、防护鞋套、防护眼镜等安全防护装备；
- b) 配备必要的洗涤、消毒物品和设施；
- c) 职业风险自我防护的培训；
- d) 定期为工作人员进行健康体检；
- e) 高度腐烂、传染病确诊或疑似死亡病例遗体处理指引的培训；
- f) 不能回收的防护用品，应作焚烧等处理。

9.1.3 殡葬服务机构应关注工作人员心理健康，加强人文关怀，定期进行心理疏导。

9.1.4 殡葬服务机构应对新员工或换岗人员进行上岗前职业健康安全教育，定期对工作人员进行职业病防范、工作防护的安全教育，应符合 GB/T 28001 的要求。

9.2 卫生、消毒安全

9.2.1 患鼠疫、霍乱等甲类传染病或按甲类处理的传染病死亡遗体及高度腐烂的遗体应立即火化。

9.2.2 殡葬服务机构应对遗体处理过程中的污水产生、处理和排放进行全过程严格控制，应尽量减少污水产生，就地有效去除污水中有毒有害物质，不应将未经处理的污水直接排放。

9.2.3 殡葬服务机构应建立日常消毒管理制度，向相关人员普及消毒、灭菌等卫生知识，按照 MZ/T 103 进行消毒操作，定期对消毒效果进行监测与分析。

10 安全风险隐患管理

10.1 安全风险管控

10.1.1 安全风险辨识

殡葬服务机构应建立安全风险辨识管理制度，组织全员对本单位安全风险进行全面、系统的辨识，并对安全风险辨识资料进行统计、分析、整理和归档。

10.1.2 安全风险评估

殡葬服务机构应建立安全风险评估管理制度，应选择合适的安全风险评估方法，定期对所辨识出的存在安全风险的作业活动、设备设施、物料等进行评估。

10.1.3 安全风险控制

殡葬服务机构应根据安全风险评估结果及生产经营状况等，确定相应的安全风险等级，对其进行分级分类管理，实施安全风险差异化动态管理，制定并落实相应的安全风险控制措施。

殡葬服务机构应将安全风险评估结果及所采取的控制措施告知相关从业人员，使其熟悉工作岗位和作业环境中存在的安全风险，掌握、落实应采取的控制措施。

殡葬服务机构应对确认的重要危险源及时登记建档，并制定安全管理技术措施和应急预案。

10.2 隐患排查和治理

10.2.1 殡葬服务机构应建立隐患排查治理制度，逐级建立并落实隐患排查治理和防控责任制。

10.2.2 殡葬服务机构应采取定期检查考核与不定期抽查考核相结合的形式，对财务室、遗体存放间、骨灰寄存室、墓区等重点区域进行重点检查，着重清查安全、防火、防盗、防洪、防山体滑坡等情况，并做好相应记录。

10.2.3 殡葬服务机构应根据隐患排查的结果，制定隐患治理方案，对隐患及时进行治理。

10.2.4 隐患治理完成后，殡葬服务机构应按照有关规定对治理情况进行评估、验收。

11 应急管理

11.1 应急组织

殡葬服务机构应建立突发事件预防和应急处置工作机制，明确应急管理组织机构。

11.2 应急预案

11.2.1 殡葬服务机构应根据实际情况，针对各类突发事件组织编制相应的应急预案，包括但不限于以下方面。

- a) 自然灾害类，包括：地震、洪水、雷击、地质灾害等；
- b) 事故灾害类，包括：安全事故、交通事故、设备事故等；
- c) 公共卫生类，包括：食物中毒、疫情传染等；
- d) 生产服务类，包括：服务突发事件、火化设备故障、停电、治丧人员突发疾病等；
- e) 综合应急类，其他情况应急事件。

11.2.2 应急预案的内容应包括：指导思想、组织机构、职责分工、处置原则、处置程序、工作要求与当地政府突发事件应急预案协调和衔接等。

11.3 应急资源

11.3.1 根据突发事件、应急预案的需求，配备必要的应急资源，包括但不限于：

- a) 满足相应要求的人力资源，包括应急预防、处置队伍和志愿者队伍；
- b) 应急专用设施、工具，包括消防器材、急救箱、应急照明装置、安全帽等；
- c) 应急物资，包括应对各类传染病所需的防护设备、消毒剂等物资。

11.3.2 建立管理台账，安排专人管理，并定期检查、维护、保养，确保其完好、可靠。

11.4 应急演练

殡葬服务机构应按照定期组织开展生产安全事故应急演练，并对演练进行总结和评估，根据评估结论和演练发现的问题，修订、完善应急预案，改进应急准备工作。

11.5 应急处置

殡葬服务机构应对突发事件处置包括以下基本要求。

- a) 启动应急工作机制；
- b) 向上级民政主管部门报告；
- c) 根据情况报请公安、卫生等有关部门参与救援和处置；
- d) 尽可能保护好现场，设有监控设施的保存相关视频监控录像和录音资料；
- e) 组织开展突发事件的调查工作；
- f) 主动引导舆情，最大限度减小负面影响；
- g) 及时总结经验教训，完善安全工作机制。

12 事故查处

12.1 事故报告

殡葬服务机构发生事故后，应按规定及时向上级单位、政府有关部门报告，并妥善保护事故现场及有关证据，必要时向相关单位和人员通报。

12.2 调查和处理

12.2.1 殡葬服务机构发生事故后，应按规定成立事故调查组，明确其职责与权限，进行事故调查或配合上级部门的事故调查。

12.2.2 事故调查应查明事故发生的时间、经过、原因、人员伤亡情况及直接经济损失等。

12.2.3 事故调查组应根据有关证据、资料，分析事故的直接、间接原因和事故责任，提出整改措施和处理建议，编制事故调查报告。