

ICS 03.080.30

A 12

备案号：31527—2011

**MZ**

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 019—2011

---

# 遗体保存服务

Corpse preservation service

2011-03-21 发布

2011-04-05 实施

中华人民共和国民政部 发布

## 前 言

本标准按 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由民政部社会事务司提出。

本标准由全国殡葬标准化技术委员会归口并解释。

本标准起草单位：广州市殡葬服务中心、民政部一零一研究所、广州市标准化研究院、上海市殡葬服务中心、北京市殡葬协会、重庆市殡葬事业管理中心。

本标准主要起草人：梁振科、李志坚、叶美贞、邓长宁、黄瑞亮、刘振喜、黄桂泉、倪燕生、朱金龙、李玉华、肖成龙、孙文灿、刘珺、李明、黄海。

# 遗体保存服务

## 1 范围

本标准规定了遗体保存的服务机构资质、服务设施设备、服务人员、服务流程、服务质量、服务评价与改进等要求。

本标准适用于殡葬服务机构提供的遗体保存服务。

## 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/T 19001—2008 质量管理体系 要求

GB 19053 殡仪场所致病菌安全限值

GB/T 24441—2009 殡葬服务从业人员资质条件

消毒管理办法 2002-03-28 卫生部

## 3 服务机构资质要求

- 3.1 遗体保存服务机构应具有独立的法人资质。
- 3.2 依法取得遗体保存业务的行政许可。
- 3.3 遗体保存场所设置应符合政府有关部门的规定。
- 3.4 应根据本单位业务量的大小配置相应数量的遗体防腐师和遗体整容师。

## 4 服务设施设备要求

- 4.1 遗体保存服务机构应配备与业务量相适应的遗体停放、遗体防腐和冷冻冷藏设备，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。
- 4.2 遗体保存设施应符合国家相应标准的有关规定。
- 4.3 遗体处置室应满足以下要求：
  - 面积不得小于 20 m<sup>2</sup>；
  - 有遗体处置床（台）；
  - 有专用的通风设备；
  - 配备单独的药剂存放间；
  - 配备专用的防腐工具柜。
- 4.4 遗体保存工作场所应配备必要的消毒设备和污水处理设施。

## 5 服务人员要求

### 5.1 资质条件

遗体防腐师资质条件应符合 GB/T 24441—2009 第 8 章的规定。

### 5.2 行为规范要求

服务人员应：

- 符合殡葬从业人员服务规范要求，爱岗敬业，忠于职守，恪守职业道德，工作尽职尽责。
- 坚持诚信服务和行业自律原则，为服务对象提供规范服务。
- 服务过程中按章操作，严格执行操作规程。
- 保持仪表仪容整洁，遵守服务礼仪规范和用语规范。

## 6 服务流程

### 6.1 遗体接收

6.1.1 服务人员应根据遗体交运方提供的资料对遗体进行核对、检查，内容包括但不限于：

- 遗体随身标识与资料是否相符；
- 遗体状况与资料是否相符，如果存在腐变、损伤等不同状况，应在《遗体接收登记表》（参见附录 A）上注明，并由交接双方签字确认；
- 是否有随身遗物，如有贵重随身遗物应按规定交指定方处置；
- 其他有与资料不符的，由交运方提供相关证据，经接收方核实确认后方能予以接收。

6.1.2 及时登记并录入遗体资料。遗体资料的内容应包括逝者的姓名、年龄、住址、死因等遗体相关信息；必要时应包括遗体状态、随身遗物及需要注明的内容。

### 6.2 遗体消毒

6.2.1 按操作规程对遗体表面进行消毒及清洗。

6.2.2 用浸有防腐液的棉团或纱布塞住口、鼻、喉、肛门以及体表的外科切口。

6.2.3 对于特殊遗体应撤去输液管、人造气管和导尿管等管道，并对周围切口进行消毒。

### 6.3 遗体防腐保存

6.3.1 遗体防腐保存分为短期、中期、长期三类，可选择冷藏（冻）或药物防腐方法进行保存，具体期限和方法由治丧人和殡葬服务机构协商并签订协议后确定。

6.3.2 遗体冷藏（冻）防腐保存的方法，适用于短、中期的遗体防腐保存。

- 温度、湿度等环境条件能够实现遗体保存目的的，应在确保遗体安全与尊严和场所低温的前提下妥善保存；
- 利用冷柜保存遗体，应做好冷柜温度控制，每天保持 4 次温度检查记录，冷藏温度一般保持在  $-1^{\circ}\text{C} \sim 3^{\circ}\text{C}$ ；
- 需要较长时间保存遗体的，应采用冷冻方法，冷冻温度一般保持在  $-10^{\circ}\text{C} \sim -25^{\circ}\text{C}$ 。

### 6.3.3 药物防腐保存,适用于各种期限的遗体防腐保存。

- 药物防腐前应对遗体进行初步的处理,如解除尸僵,消除遗体腹部肿胀等;
- 应根据遗体保存时间的不同要求,确定药物防腐的技法及药液数量;
- 根据遗体的状况,选用动脉、皮下注射或腔体灌注等进行防腐;
- 防腐后应对遗体再次进行冲洗消毒,然后擦干遗体表面。

## 7 服务质量要求

### 7.1 礼仪服务质量

- 7.1.1 遗体保存服务过程中,应尊重逝者的人格尊严、民族习俗与宗教信仰,做到文明操作。
- 7.1.2 对宗教饰物、假发和眼镜等随葬品应妥善保管,确保服务操作完成后放回原位。
- 7.1.3 按照逝者家属能够接受的礼仪习俗进行入殓和出殡仪式。

### 7.2 遗体保存质量

- 7.2.1 防腐操作完成后,遗体在防腐期限内不应出现:自溶、腐败、尸绿、尸臭、肿胀、脱水等现象。无外力作用下遗体不应有体内液体溢出。
- 7.2.2 防腐完成后遗体表面皮肤应保持清洁、无污物。
- 7.2.3 应保证遗体安全,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。
- 7.2.4 遗体冷藏(冻)防腐保存设备的温度范围为 $-25^{\circ}\text{C} \sim 3^{\circ}\text{C}$ 。

### 7.3 安全与卫生要求

- 7.3.1 应针对停电、火灾等紧急情况制定遗体保存服务应急方案,配备必要的应急设备设施,做好人员培训。
- 7.3.2 遗体防腐师应穿戴一次性防护服、手套和鞋套,佩带口罩和防腐眼镜等防护装备。进行防腐操作时,应避免遗体防腐师的皮肤直接接触到遗体的表面器官,防止防腐液及遗体的体液和血液溅到身上。
- 7.3.3 遗体防腐药品和消毒药品的管理应符合卫生部《消毒管理办法》的要求。
- 7.3.4 遗体防腐室的空气质量和常用器具的菌类安全限值按 GB 19053 执行。对遗体进行防腐操作后应及时对遗体防腐室进行消毒。
- 7.3.5 对可能引起传染的遗体应设置独立的场所隔离存放。

### 7.4 服务信息要求

- 7.4.1 遗体保存服务机构应对《遗体保存通知单》(参见附录 B)、遗体接收登记表、遗体状况登记表、温度检查登记表、死亡证明、外运任务单等资料进行妥善管理。有条件的应进行数字化档案信息管理。
- 7.4.2 应配备专业档案管理员负责管理业务档案文件。档案管理员应具有专项业务书面档案和电子档案管理的专业知识和业务能力。
- 7.4.3 应根据有关规定,确定遗体保存档案的保管期限,划定档案密级,采取有效措施对档案进行安全保管。

## 8 服务评价与改进

- 8.1 遗体保存服务机构应按 GB/T 19001—2008 要求建立以客户满意度为核心的遗体保存服务质量评价体系，定期评估遗体保存服务水平。
- 8.2 客户满意度的调查宜采取问卷形式。
- 8.3 各级殡葬管理部门可依据本标准对遗体保存服务质量进行监督检查，受理当地客户对遗体保存服务质量的投诉。
- 8.4 遗体保存服务机构应针对客户满意度调查结果和投诉情况，及时制定并采取改进措施，持续提高遗体保存服务质量。
- 8.5 遗体保存服务机构宜开展质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系的认证。

附 录 A  
(资料性附录)  
遗体接收登记表

表 A.1 给出了遗体接收登记表的基本格式与主要内容。

表 A.1 遗体接收登记表

逝者姓名		性别		民族		实足 年龄	
身份证号							
常住户口地址:							
生前工作单位:							
死亡地点:							
死亡原因:				死亡日期:			
遗体状态:				随身遗物:			
其他情况:							
治丧人姓名:				联系电话:			
遗体交运人签字:				遗体接收人签字:			
注: 本表一式两份, 遗体交接双方各持一份。							

附 录 B  
(资料性附录)  
遗体保存通知单

表 B.1 给出了遗体保存通知单的基本格式与主要内容。

B.1 遗体保存通知单

逝者编号:		逝者姓名:		性别:	年龄:	棺木:
遗体存入时间:		遗体取出时间:				
遗体保存类型:		遗体保存方法:				
客户姓名:		客户通信地址:				
客户证件:		客户联系方式:				
备注						
经办部门:		经办人:			经办日期:	