

DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T 292—2024

殡仪服务规范 遗体接运服务

Specifications for funeral service—Receiving and carrying corpse

2024 - 10 - 30 发布

2024 - 11 - 30 实施

广州市市场监督管理局 发 布

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。

本文件由广州市民政局提出并归口。

本文件起草单位：广州市殡葬服务中心、广州市标准化研究院。

本文件主要起草人：罗增荣、张咏茹、赵远、霍迎辉、王晓黎、段平如、严凌昊、胡建波、金泽江、饶杜江、朱侑新、冯丹。

殡仪服务规范 遗体接运服务

1 范围

本文件规定了殡仪服务中遗体接运服务的基本要求、人员要求、设施设备要求、环境和安全要求、遗体接运服务要求、服务评价与改进。

本文件适用于广州市殡仪服务中的遗体接运服务。

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 17242 投诉处理指南
- GB 19053 殡仪场所致病菌安全限值
- GB 19193 疫源地消毒总则
- 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
- MZ/T 017 殡葬服务术语
- MZ/T 048 殡葬服务满意度评价
- MZ/T 227 殡仪车通用技术规范

3 术语和定义

GB/T 23287 和 MZ/T 017 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

遗体信息牌 corpse information marker

固定在遗体上，记录遗体信息的手牌、手环等标识物。

4 基本要求

- 4.1 遗体接运服务应符合 GB/T 26374 的相关要求。
- 4.2 制定通用服务流程应反映地方风俗并尊重民族习惯。
- 4.3 对丧属个人隐私和家庭信息情况应遵循保密原则。
- 4.4 在法律法规和政策允许的范围内提供殡葬服务及殡葬用品，并遵循城市管理和公序良俗。
- 4.5 应公开服务项目、服务投诉电话、收费标准等内容，不诱导或强迫丧属购买殡葬用品。
- 4.6 由殡仪馆统一负责收殓接运遗体，除信奉伊斯兰教的少数民族逝者经民族事务部门出具证明后，可由市伊斯兰教协会安排殡葬服务人员外，其它单位和个人不得接运。

4.7 接运遗体应由经培训并通过考核的遗体接运工承担。

5 人员要求

5.1 殡葬服务从业人员应符合 GB/T 24441 的相关要求。

5.2 应经环境卫生安全、职业健康安全等基本知识培训，熟悉重要环境因素、重大危险源及其控制措施，具备良好的质量意识、环保意识、职业健康安全意识、职业道德和守法意识，严格遵守廉洁纪律。

5.3 接运司机应具有与准驾车型一致的驾驶执照及一年以上的驾驶经验，懂得基本的车辆维修知识，熟悉道路。

5.4 普通话流利，宜懂粤语。

5.5 按规定着装，保持干净整洁，挂牌上岗，亮证服务。

5.6 身体健康，具有遗体搬运和现场处置的能力。

6 设施设备要求

6.1 接运遗体所需用品的种类应满足所接遗体的特殊需要（根据遗体实际情况确定），用品的备用数量宜为实际使用量的 2 倍。用品的质量应符合国家有关标准的要求。

6.2 殡仪车应符合 MZ/T 227 要求并按规定进行年审，做好日常检修维护，确保在用车辆的状态完好。

6.3 在接运前，应对抬验用具齐全性和车辆安全性进行检查。

6.4 殡仪车应在车身喷印专用车标志。

7 环境和安全要求

7.1 殡仪车车内空气和接运遗体器具的微生物类安全限值应符合 GB 19053 的规定。殡仪车的遗体舱应密闭，其卫生要求应符合 GB 19053 的相关规定。

7.2 应做好安全防范，避免事故发生，应急处理措施按 8.7 条进行。

7.3 遗体接运工应做好个人卫生防护，并对所接运的遗体进行消毒，特殊遗体的消毒处理按 GB 19193 的相关规定进行。

7.4 接运完成后做好自身、殡仪车和抬验用具的清洁消毒工作，防止病菌、病毒传播。

7.5 在接运传染病遗体和腐变遗体等特殊情况下：

- a) 遗体接运工应采取佩戴口罩、手套、防护服等相应传染病防护措施，如甲类传染病遗体应参照医务人员防护用品的使用规范；
- b) 统一使用一次性卫生袋、棺具对遗体进行密封处理、隔离并严格消毒。

8 遗体接运服务要求

8.1 服务准备

8.1.1 定期组织召开工作例会，梳理工作中的问题、安排工作任务。

8.1.2 遗体接运工应提前到岗，清洁车辆卫生，准备好工作用品及表单。

8.1.3 遗体接运工应整理好仪容、仪表。

8.1.4 遗体接运工应在出车前对殡仪车和工具用品进行检查，确保车况良好、工具用品齐备完好。

8.2 前期沟通

8.2.1 殡仪车出车前，遗体接运工应与治丧人或遗体交接人联系，沟通确认如下内容：

- a) 接运地点、现场和遗体状况；
- b) 出车时间以及预计到达时间；
- c) 到达现场后的对接人及联系方式；
- d) 提醒对接人携带死亡证明；
- e) 其他需提前沟通的事项。

8.2.2 如不能按时到达约定接运地点，应提前说明原因，并告知预计到达的时间。

8.3 正常死亡遗体的接运

8.3.1 遗体接运工接到通知，先核对检查遗体信息牌和接运单信息是否一致，根据接运单相关信息合理规划行车路线，按时前往接运地点。

8.3.2 遗体接运工到达接运地点后，穿戴好口罩、手套等，并应及时与遗体交接人联系，做好接运准备。按以下要求开展工作：

- a) 出示工作证，提供接运单；
- b) 核对、收取死亡证明；
- c) 检查遗体状况及遗体附属物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遗体交接人签名确认；
- d) 与遗体交接人进行遗体交接，并签名确认；
- e) 尊重逝者，文明操作，固定好遗体信息牌，并包裹遗体，稳抬轻放；
- f) 将遗体接运至殡仪车上并做好保护措施；
- g) 可按治丧人提前选择的礼仪服务举行仪式。

8.3.3 遗体运送到殡仪馆后，将遗体运至遗体保存部门，并进行遗体交接，做好记录，将死亡证明、遗体接运单等业务单据统一交业务部门。

8.3.4 接运工作完成后在指定地点对殡仪车进行清洁、消毒。

8.3.5 医疗机构遗体接运流程按附录 A，非医疗机构遗体接运流程按附录 B。

8.4 非正常死亡遗体的接运

8.4.1 遗体接运工到达接运地点后，先穿戴好口罩、手套、防护服等，做好接运准备。

8.4.2 核对收取死亡证明以及公安机关等部门出具的《委托书》或处理意见。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，请遗体交接人确认签名。

8.4.3 确认核对无误后，对遗体和现场喷洒消毒药水，固定好遗体信息牌，包裹遗体接运至殡仪车上。

8.4.4 按规定与遗体保存部门或法医部门进行遗体交接，做好记录，将死亡证明、遗体接运单等业务单据统一交业务部门。

8.4.5 根据公安机关对遗体是否腐变的判断和处理意见，接运腐变遗体。

8.4.6 重大事故中的遗体接运按照上级具体要求进行。

8.4.7 接运工作完成后在指定地点对殡仪车进行清洁、消毒。

8.5 直接火化遗体的接运

8.5.1 认真核对业务通知单等相关资料信息，确认业务类别，并引导治丧人签名确认相应单据，接运操作按 8.3。

8.5.2 完成接运后，将业务通知单据交业务部门。

8.5.3 与遗体火化部门进行遗体交接。

注：直接火化遗体是指患甲类传染病致死或腐变须直接火化，以及治丧人要求直接火化的遗体。

8.6 引流产物、残肢、标本的接运

- 8.6.1 核对收取医疗机构开具的收殓业务通知书或处理意见等相关单据，接运操作按 8.3 条。
- 8.6.2 完成接运后，将业务通知单据交业务部门，领取火化通知单。
- 8.6.3 凭火化通知单与遗体火化部门进行引流产物、残肢、标本交接。

8.7 应急处理

- 8.7.1 制定遗体接运服务应急预案，配备应急设备，培训相关人员并定期演练。
- 8.7.2 若车辆停放在车库发生自燃事故，由离现场最近的工作人员，使用现有消防器材进行灭火，由离起火现场最近的车辆依次疏散撤离车库其它车辆，并按规定程序上报情况。
- 8.7.3 若车辆驾驶过程中发生自燃事故，应按以下要求处理：
 - a) 尽快就近驶离行车道，将车辆停在远离易燃易爆物品、人群、其它车辆、建筑物及树木的空旷地带，驾驶员应迅速撤离车辆并立即报警；
 - b) 在初起火时，可迅速使用随车灭火器灭火，并关闭油路、气路和电路总阀；
 - c) 在火势蔓延之前，立即将接运遗体抬离车辆，安置到安全地带，并做好遗体保护、隐蔽和管理工作，协调车辆转运；
 - d) 火情得到控制之后，按规定程序上报情况，将接运遗体安全送回殡仪馆。
- 8.7.4 殡仪车发生交通事故，应按以下要求处理：
 - a) 发生一般事故，责任明确时，报保险公司后，按原定接运流程执行；
 - b) 责任不明确时报交警和保险公司，并上报部门领导，协调车辆转运；
 - c) 发生重大事故，应先报 120 急救电话请求救援，然后报交警和保险公司，并上报部门领导，协调车辆转运。
- 8.7.5 殡仪车发生故障时，无法完成接运业务的，应立即通知业务部门安排接替殡仪车，故障车辆尽快送检修。

9 服务评价与改进

9.1 客户满意度

- 9.1.1 根据 MZ/T 048 开展服务质量的满意度评价工作。
- 9.1.2 客户满意度收集方法主要包括发放服务满意度调查表、网络调查、电话回访等形式，以及政府部门、消费者权益保护组织等反映的情况，必要时可引入第三方评价。

9.2 服务评价及投诉处理

依据 MZ/T 048 建立以客户满意度为核心的服务质量评价体系，定期评估服务水平。受理服务投诉，投诉处理按 GB/T 17242 中的相关程序进行。

9.3 服务改进

根据服务评价结果和投诉处理情况，及时制定并采取改进措施，持续提高服务质量。

附 录 A
(规范性)
接运业务流程图 (医疗机构)

医疗机构接运业务流程按图A. 1开展。

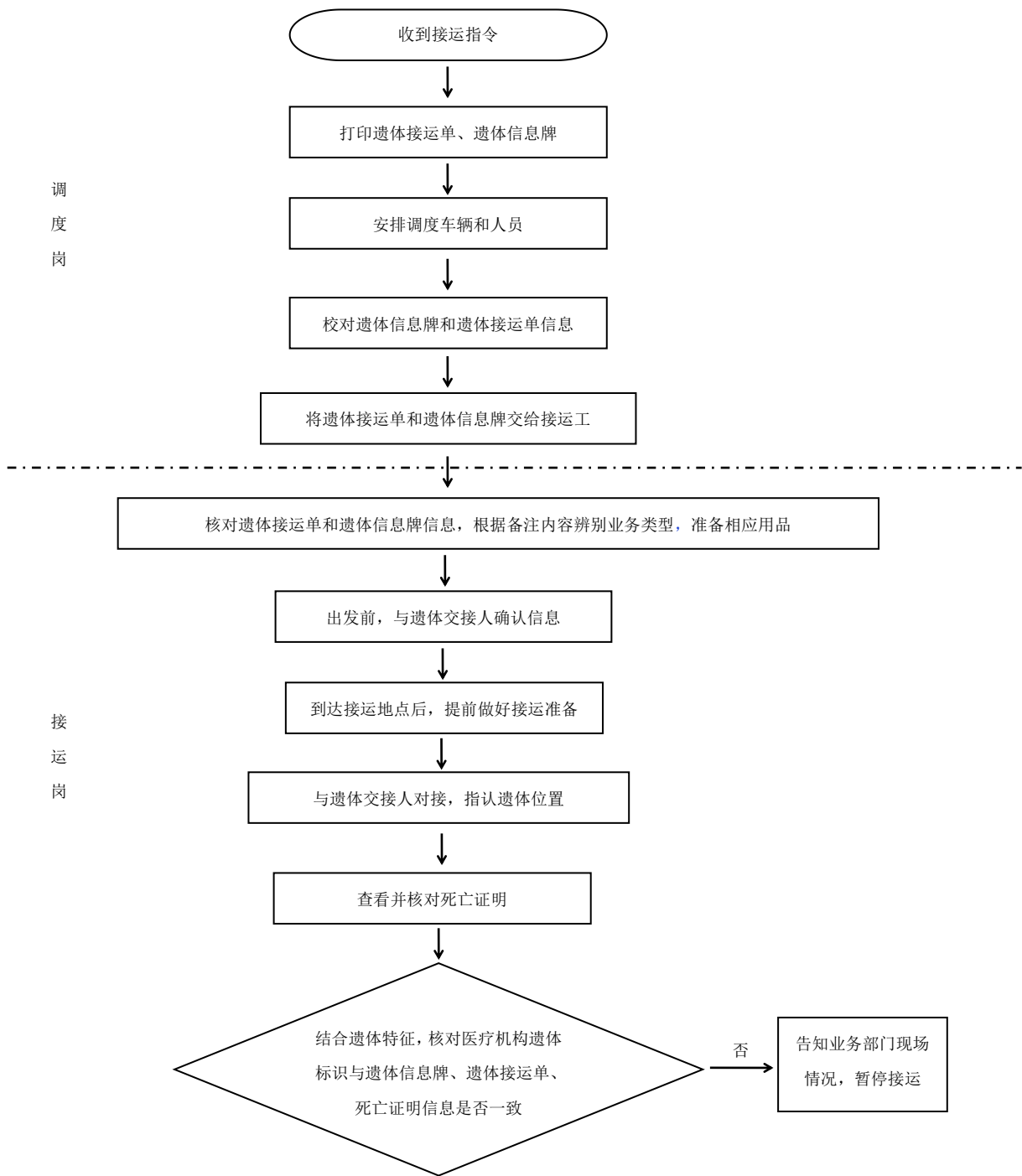


图 A. 1 接运业务流程图 (医疗机构)

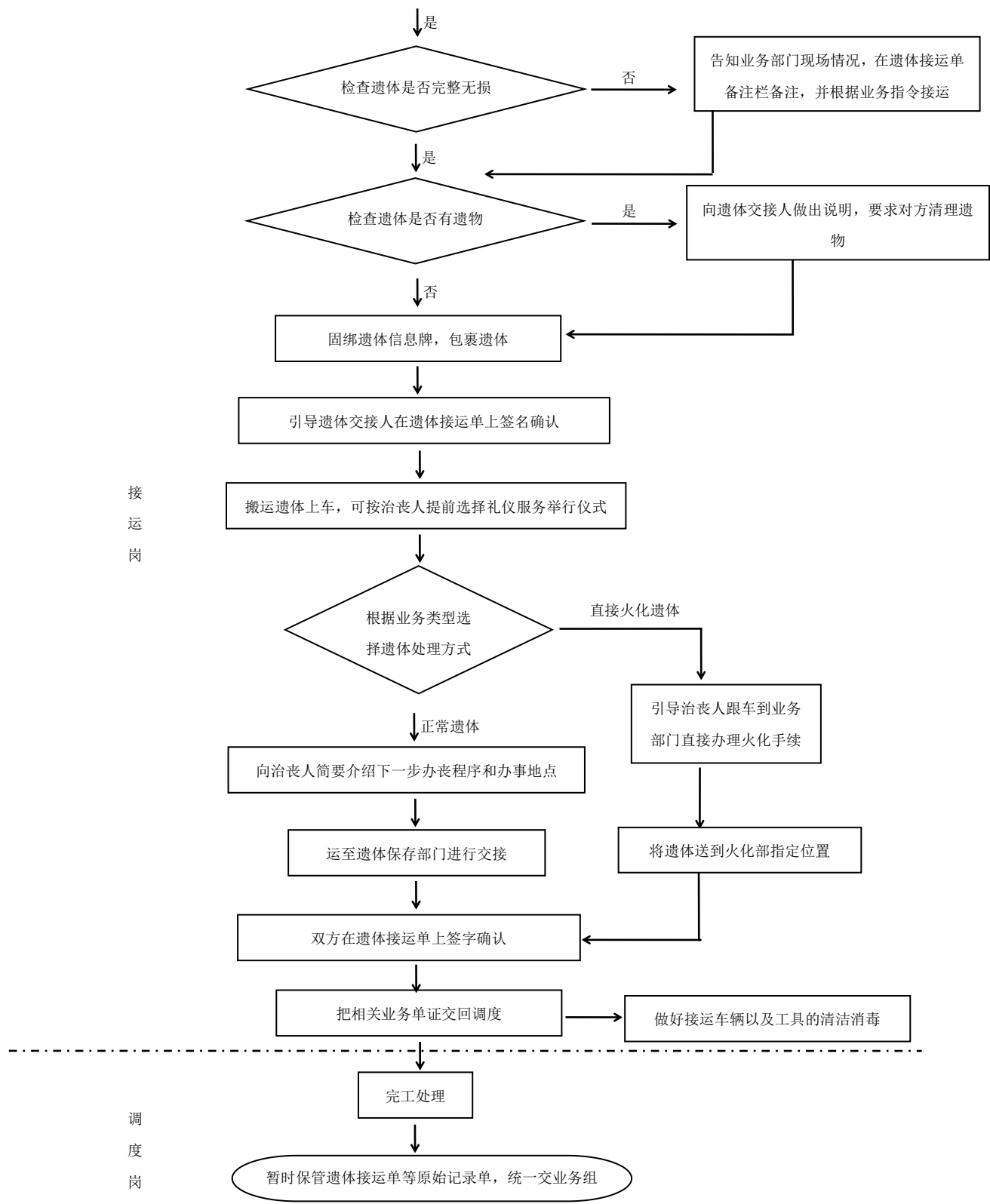


图 A.1 接运业务流程图（医疗机构）（续）

附 录 B
(规范性)
接运业务流程图（非医疗机构）

非医疗机构接运业务流程按图B.1开展。

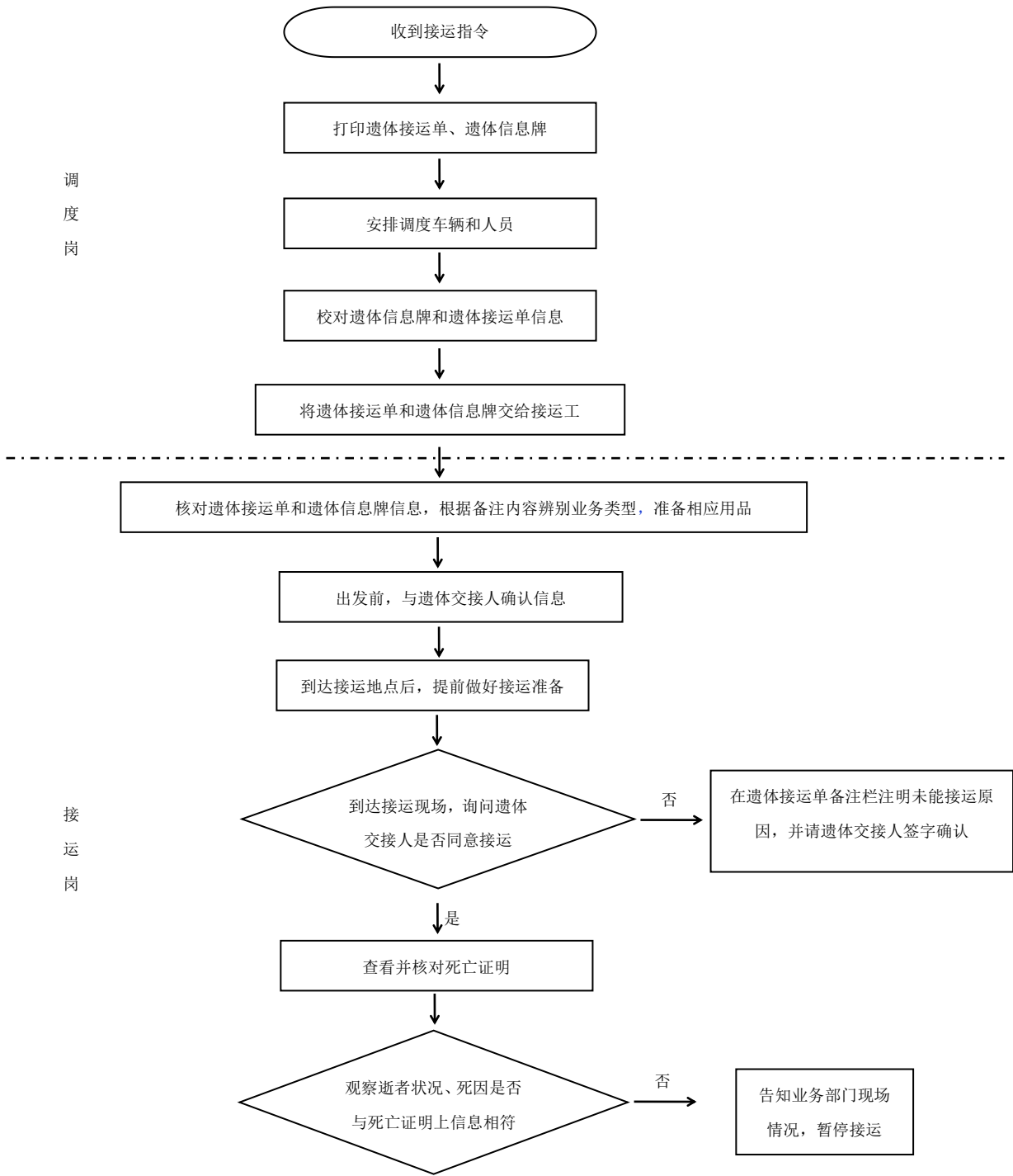
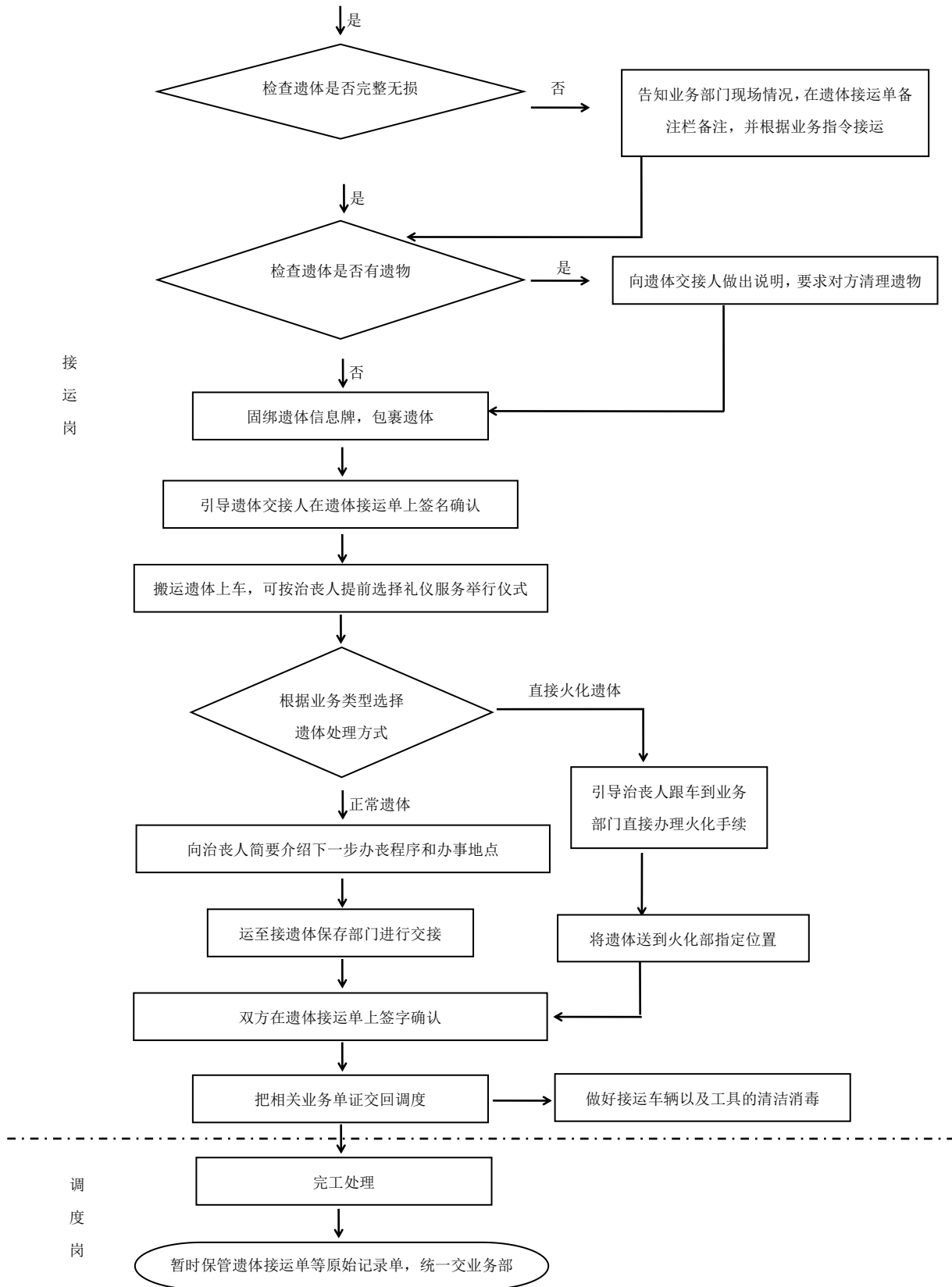


图 B.1 接运业务流程图（非医疗机构）



图B.1 接运业务流程图（非医疗机构）（续）

参 考 文 献

- [1] 殡葬管理条例 国务院令第628号
 - [2] 广东省殡葬管理办法 粤府[1994]107号
 - [3] 广州市殡葬管理规定 穗常发[1998]17号
-