

**MZ**

中 华 人 民 共 和 国 民 政 行 业 标 准

MZ/T 021—2025

代替 MZ/T 021—2011

## 遗体火化服务规范

Specification for cremation service of remains

2025 – 07 – 16 发布

2025 – 07 – 16 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  |
| 4 基本要求 .....             | 1  |
| 5 服务保障 .....             | 1  |
| 5.1 服务人员 .....           | 1  |
| 5.2 设施设备 .....           | 2  |
| 5.3 服务制度 .....           | 2  |
| 6 服务流程 .....             | 2  |
| 7 服务内容与要求 .....          | 2  |
| 7.1 遗体交接 .....           | 2  |
| 7.2 火化调度 .....           | 3  |
| 7.3 信息核对 .....           | 3  |
| 7.4 遗体火化 .....           | 3  |
| 7.5 观看骨灰出炉服务 .....       | 3  |
| 7.6 骨灰收殓服务 .....         | 3  |
| 7.7 骨灰发放服务 .....         | 4  |
| 7.8 特殊火化服务 .....         | 4  |
| 8 服务评价与改进 .....          | 4  |
| 附录 A （资料性） 遗体火化确认书 ..... | 5  |
| 附录 B （资料性） 遗体火化证明 .....  | 6  |
| 参考文献 .....               | 7  |

## 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。

本文件代替MZ/T 021—2011《遗体火化服务》，与MZ/T 021—2011相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 删除了服务机构要求（见2011年版的第3章）；
- b) 增加了基本要求（见第4章）；
- c) 删除了火化服务质量检查员的要求（见2011年版的5.2.3）；
- d) 删除了行为规范要求（见2011年版的5.3）；
- e) 增加了服务制度（见5.3）；
- f) 更改了服务流程（见第6章，2011年版的6.1）；
- g) 更改了遗体交接时核对和确认的内容（见7.1.1，2011年版的6.2.1）；
- h) 更改了信息核对内容（见7.3.2，2011年版的6.4.2）；
- i) 增加了遗体火化服务的要求（见7.4）；
- j) 增加了骨灰收殓服务的要求（见7.6）；
- k) 增加了骨灰发放服务的要求（见7.7）；
- l) 更改了特殊火化服务的要求（见7.8，2011年版的6.9）；
- m) 更改了服务评价与改进的要求（见第8章，2011年版的第8章）。

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：温岭市殡仪馆、玉林市殡仪馆、厦门开目管理咨询有限公司、广州市殡仪馆、民政职业大学、温州市殡仪馆、邳州市殡葬管理所、海口市殡仪服务公司、中国社会报社。

本文件主要起草人：王建华、蒋艳华、王泳、李灵剑、赵奎、周日松、王晓黎、郭兴斗、汪成功、段金娟、黄芳洲、程锡名、陈华、路建英、黎德翠、耿万志、叶晓理、付豪、康玉婷、江大为。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2011年首次发布为MZ/T 021—2011；

——本次为第一次修订。

# 遗体火化服务规范

## 1 范围

本文件规定了遗体火化服务的基本要求、服务保障、服务流程、服务内容与要求，以及服务评价与改进的要求。

本文件适用于殡葬服务机构提供的遗体火化服务。

## 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 3096 声环境质量标准  
GB 13801 火葬场大气污染物排放标准  
GB/T 18894 电子文件归档与电子档案管理规范  
GB/T 19054 燃油式火化机通用技术条件  
GB/T 23287 殡葬术语  
GB/T 24441—2009 殡葬服务从业人员资质条件  
GB/T 44670 殡仪馆职工安全防护通用要求  
MZ/T 048 殡葬服务满意度评价  
MZ/T 099—2017 平板火化机捡灰服务  
MZ/T 100 燃油式平板火化机及辅机运行规程  
MZ/T 104 火化残余物处理处置要求  
MZ/T 105 火化随葬品使用要求  
MZ/T 142 燃气式火化机通用技术条件  
MZ/T 145 殡葬服务机构业务档案管理规范  
MZ/T 223 殡葬设备维修指南  
MZ/T 240 遗体 and 骨灰追溯通用要求

## 3 术语和定义

GB/T 23287界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 基本要求

- 4.1 应在服务场所醒目位置公示火化服务项目、服务流程、收费标准及依据等。
- 4.2 应及时整理遗体火化业务档案并归档，宜按照 GB/T 18894 和 MZ/T 145 的相关规定执行。
- 4.3 应保护丧事承办人和逝者信息（包括身份证信息、遗体火化证明信息等），不应泄露。
- 4.4 应按照 MZ/T 240 要求，对遗体火化服务环节的追溯信息进行采集、核实、上传等，确保信息应真实和完整。
- 4.5 火化场所大气污染物排放应符合 GB 13801 的要求，噪声控制应符合 GB 3096 的要求。

## 5 服务保障

### 5.1 服务人员

- 5.1.1 应配备与服务需求相匹配的服务人员，服务人员应经过专业培训，掌握相关职业技能。
- 5.1.2 遗体火化师应符合 GB/T 24441—2009 第 10 章的规定。

5.1.3 殡仪服务员应符合 GB/T 24441—2009 第 6 章的规定。

5.1.4 服务人员应遵守殡葬从业人员服务规范要求，举止文明、统一着装、佩戴工牌。

## 5.2 设施设备

5.2.1 火化场所应配置以下设施设备：

- 满足业务需求的火化机及配套辅助设备，燃油式火化机应符合 GB/T 19054 的要求，燃气式火化机应符合 MZ/T 142 的要求；
- 消防设施、消毒设备、排风系统及安全防护工具。

5.2.2 应按照 MZ/T 223 的要求对火化机及配套辅助设备维护保养，确保运行稳定、安全，并保留设备检修记录。

5.2.3 宜配置休息区及观看进出炉服务的服务区，配备基本便民设施。

## 5.3 服务制度

5.3.1 应建立完善内部管理制度，包括但不限于：火化操作规程、卫生防疫制度、设备维护制度、档案管理制度。

5.3.2 应建立火化证明管理制度，规范火化证明的开具、领取、登记、核销、备查等全周期管理。

5.3.3 应制定遗体火化服务应急预案，并定期进行应急演练。

## 6 服务流程

遗体火化服务流程图见图1。

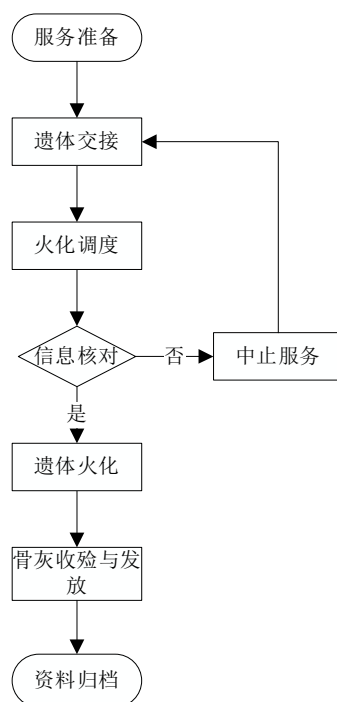


图1 遗体火化服务流程图

## 7 服务内容与要求

### 7.1 遗体交接

7.1.1 待火化遗体应进行交接，接收人应核对确认如下信息：

- a) 《遗体火化确认书》（见附录 A）的资料和遗体标示牌的信息一致，其主要内容应包括逝者编号、姓名、性别及年龄等；
- b) 检查遗体状态；

- c) 随葬品应符合 MZ/T 105 的要求。
- 7.1.2 《遗体火化确认书》注明的卫生棺规格型号和实物相符。
- 7.1.3 接收人若有疑问应向送交人询问，必要时可开棺核对，若无法查实，应将遗体退回送交人；在遗体确认无误后，接收人确认交接。
- 7.1.4 遗体交接过程中，应轻抬轻放。

## 7.2 火化调度

7.2.1 服务人员在接收遗体后，进行遗体火化调度，调度时应至少掌握以下信息：

- a) 遗体标示牌信息；
  - b) 业务流水编号；
  - c) 遗体冷藏编号；
  - d) 逝者姓名、性别、地址；
  - e) 火化机的编号等。
- 7.2.2 调度信息应能及时通知到相关人员。
- 7.2.3 若有特殊服务内容，应同时通知相关人员，通知宜采用书面方式。
- 7.2.4 宜按以下的次序进行火化调度：
- a) 甲类传染病遗体及参照甲类传染病管理的其他传染病；
  - b) 其他传染病；
  - c) 高度腐败遗体；
  - d) 普通遗体。

## 7.3 信息核对

7.3.1 服务人员接到调度信息后，找到对应遗体，应核对如下信息并做好记录：

- a) 逝者身份信息；
  - b) 丧事承办人火化确认情况；
  - c) 丧事承办人的身份信息。
- 7.3.2 确认核对无误，将遗体送到指定的火化机前；若信息核对有误，应立即中止服务，待信息核实后按照 7.1 要求执行。

## 7.4 遗体火化

7.4.1 遗体火化服务准备：

- a) 应按照 GB/T 44670 的相关规定佩戴好劳保用品；
  - b) 应按照 MZ/T 223 的要求对火化设备进行日常点检，确保炉膛内或炕面上无异物；
  - c) 应定期对火化场所、火化设备进行清洁、消毒。
- 7.4.2 遗体入炉前，遗体火化师宜对遗体行鞠躬礼。
- 7.4.3 提供观看遗体入炉服务时，服务人员应引导丧事承办人位于警示线外或距离遗体至少 1.5 m。
- 7.4.4 遗体入炉时：
- a) 应轻抬轻放，避免遗体发生碰撞；
  - b) 遗体火化时，燃油式平板火化机火化操作应符合 MZ/T 100 的要求，其他类型的火化机应按火化操作规程操作。
- 7.4.5 遗体火化过程中，遗体火化师应监视各类仪表及检查炉膛情况，确保设备正常。
- 7.4.6 遗体火化后的骨灰应符合 MZ/T 099—2017 中 7.4 的要求。
- 7.4.7 燃油式平板火化机出灰时，应确保骨灰被完全清出，无残留。

## 7.5 观看骨灰出炉服务

提供观看骨灰出炉服务时，服务人员应引导丧事承办人位于警示线外或距离骨灰至少 1.5 m。

## 7.6 骨灰收殓服务

7.6.1 进行骨灰收殓服务时，大于 0.5 cm 的杂质应清理干净。平板火化机应按照 MZ/T 099—2017 中 6.2 的要求操作，台车式火化机应按作业指导书进行操作。

- 7.6.2 骨灰收殓服务宜按从脚到头的顺序将骨灰装入骨灰装具，必要时，可用工具将骨灰压实。
- 7.6.3 骨灰收殓服务结束时，台面或炕面上的骨灰应收殓干净，火化残余物的收集、处置应符合 MZ/T 104 的要求。
- 7.6.4 整理后的骨灰应无杂物，并用骨灰收纳袋包装。
- 7.6.5 骨灰收纳袋上应清晰、准确地标示逝者有关信息。
- 7.6.6 检查并包装好的骨灰应移交入库，并履行内部交接手续，接收骨灰人员应在记录表上签名。

## 7.7 骨灰发放服务

- 7.7.1 应根据火化证明管理制度，开具《遗体火化证明》。
- 7.7.2 应有统一的骨灰领取处，核对丧事承办人身份证明，与丧事承办人签署骨灰移交确认记录，确保骨灰发放准确。
- 7.7.3 宜开展骨灰发放仪式。

## 7.8 特殊火化服务

### 7.8.1 遗骸火化服务

由政府部门或个人自行送交火化的遗骸，应有送交人提供的有效证明，殡葬服务机构在核实遗骸和证明相符后方能进行接收和火化，该证明由殡葬服务机构存档备查。

### 7.8.2 死婴、引产物、残肢火化服务

死婴、引产物、残肢等需要火化的，应有相关单位出示的证明，殡葬服务机构在核实证明后方能接收和进行火化，该证明由殡葬服务机构存档备查。

### 7.8.3 其他

无名遗体 and 丧事承办人提出不保留骨灰并交由殡葬服务机构处置的遗体，应由殡葬服务机构负责人和一名工作人员共同监督并签字确认完成，并留存视频等相关资料。

## 8 服务评价与改进

- 8.1 应按照 MZ/T 048 的要求，开展服务对象满意度调查。
- 8.2 应提供投诉渠道，公开投诉电话、网络平台等，并及时处理和回复服务对象。
- 8.3 应根据服务对象满意度评价和意见，制定改进措施，持续提高服务质量和水平。

附 录 A  
(资料性)  
遗体火化确认书

表A.1给出了遗体火化确认书的表样。

表A.1 遗体火化确认书

|          |            |         |     |      |
|----------|------------|---------|-----|------|
| 逝者编号：    | 逝者姓名：      | 性别：     | 年龄： | 卫生棺： |
| 丧事承办人姓名： | 丧事承办人通信地址： |         |     |      |
| 丧事承办人证件： | 丧事承办人联系方式： |         |     |      |
| 出殡时间：    | 装灰用具：      | 骨灰处理方式： |     |      |
| 火化确认     | 丧事承办人确认签字： |         |     |      |
| 备注       |            |         |     |      |
| 死亡时间：    | 接运地点：      |         |     |      |
| 经办部门：    | 经办人：       | 经办日期：   |     |      |



附 录 B  
(资料性)  
遗体火化证明

表B.1给出了遗体火化证明的表样。

表B.1 遗体火化证明

| 遗体火化证明No                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  | 第一联<br>存根  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------|
| <p>逝者姓名                      , 性别                      , 年龄                      , 户籍所在地</p> <p>已于                      年                      月                      日在我馆火化。</p> <p>特此证明。</p> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;"> ×××殡仪馆 (盖章) </div> <div style="text-align: right; margin-top: 5px;"> 年                      月                      日 </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> 领证人: 经办人: </div> |  |            |
| 遗体火化证明No                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  | 第二联<br>交家属 |
| <p>逝者姓名                      , 性别                      , 年龄                      , 户籍所在地</p> <p>已于                      年                      月                      日在我馆火化。</p> <p>特此证明。</p> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;"> ×××殡仪馆 (盖章) </div> <div style="text-align: right; margin-top: 5px;"> 年                      月                      日 </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> 领证人: 经办人: </div> |  |            |

## 参 考 文 献

- [1] GZB 4-10-06-03 遗体火化师
-