

MZ

中 华 人 民 共 和 国 民 政 行 业 标 准

MZ/T 020—2025

代替 MZ/T 020—2011

遗体告别服务规范

Specification for farewell to the remains service

2025 - 7 - 16 发布

2025 - 7 - 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	1
5.3 服务制度	2
6 服务流程	2
7 服务内容与要求	2
7.1 服务洽谈	2
7.2 告别厅布置	2
7.3 仪式准备	3
7.4 仪式开展	3
7.5 后续服务	3
8 安全卫生要求	3
9 服务评价与改进	3
附录 A（资料性） 遗体告别服务方案示例	4
参考文献	5

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 020—2011《遗体告别服务》，与MZ/T 020—2011相比，除结构调整和编辑性修改外，主要技术变化如下：

- 增加了“术语和定义”一章（见第3章）；
- 增加了“基本要求”一章（见第4章）；
- 删除了“服务机构资质要求”一章（见2011年版的第3章）；
- 更改了服务设备设施的要求（见5.2，2011年版的第4章）；
- 更改了服务人员的要求（见第5.1，2011年版的第5章）；
- 更改了服务流程，增加了遗体告别服务流程图（见第6章，2011年版的第6章）；
- 更改了告别厅布置的要求（见7.2，2011年版的6.2）；
- 增加了仪式准备、仪式开展和后续服务内容（见7.3、7.4、7.5）；
- 删除了“服务质量要求”一章（见2011年版的第7章）；
- 增加了“安全卫生要求”一章（见第8章）；
- 更改了服务评价与改进的内容（见第9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：民政部一零一研究所、重庆市殡葬事业管理中心、重庆市江南殡仪馆、中国殡葬协会、重庆市殡葬协会、北京市东郊殡仪馆、眉山市殡仪馆、广州彼岸礼仪服务有限公司、银川市殡仪馆。

本文件主要起草人：方祥、郭婵、陈昆、钱高、叶亚平、王颖超、张赫、李秉杰、高源、汪智、吴梅、曾涛、王李栓、聂继国、王勇、梁巍、罗杰、覃香梅、张志忠。

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 020—2011；
- 本次为第一次修订。

遗体告别服务规范

1 范围

本文件规定了遗体告别服务的基本要求、服务保障、服务流程、服务内容与要求、安全卫生要求，以及服务改进与评价等内容。

本文件适用于殡葬服务机构提供的遗体告别服务。

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 18894 电子文件归档与电子档案管理规范

GB 19053 殡仪场所致病菌安全限值

GB/T 23287 殡葬术语

GB/T 24441 殡葬服务从业人员资质条件

GB/T 43247 遗体收殓运输卫生技术规范

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 103 殡仪场所消毒技术规范

MZ/T 136 遗体整容操作技术规范

MZ/T 145 殡葬服务机构业务档案管理规范

GZB 4-10-06-01 殡仪服务员（2021年版）

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 应给遗体配置唯一性标识，标明逝者基本信息。

4.2 根据 GB/T 43247 中规定的遗体分类情况：

—— I 类遗体不应开展遗体告别服务；

—— II 类遗体应采取消毒技术处置后，可开展遗体告别服务；

—— III 类遗体可开展遗体告别服务。

4.3 特殊遗体应根据家属需求，按照 MZ/T 136 的规定进行适当处置后再开展遗体告别服务。

4.4 遗体告别服务应遵循公序良俗，倡导殡葬移风易俗，宜弘扬慎终追远、厚养薄葬的优秀殡葬文化。

4.5 少数民族地区遗体告别服务宜尊重当地风俗习惯。

5 服务保障

5.1 服务人员

5.1.1 应符合 GB/T 24441 和 GZB 4-10-06-01 的要求。

5.1.2 应遵规守法，坚持尊重逝者、诚信周到，做到廉洁自律、保护隐私。

5.1.3 应遵照工作要求，按照流程操作，严格执行操作规范。

5.1.4 应注重仪表、文明礼貌，做到服务礼仪和服务用语规范。

5.2 设施设备

- 5.2.1 应设置与业务量相适应的遗体告别场所，室内场所应保持通风良好。
- 5.2.2 遗体告别场所应留有应急通道，保持畅通并设置明显标识。
- 5.2.3 宜配置相关应急设备，包括但不限于消防安全器材、医疗急救物品、应急照明装置等。
- 5.2.4 遗体瞻仰棺、音频及视频播放设备应符合相应的国家标准和行业标准。

5.3 服务制度

- 5.3.1 应建立档案管理制度，按照 GB/T 18894 和 MZ/T 145 的相关规定执行。
- 5.3.2 应建立信息保密制度，保护逝者和丧事承办人的个人信息安全。
- 5.3.3 应制定遗体告别服务应急预案，并定期进行应急演练。

6 服务流程

遗体告别服务流程见图1。

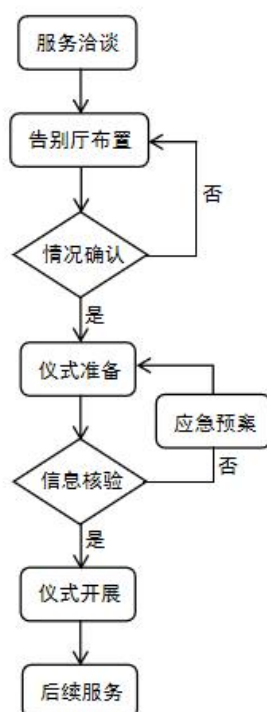


图1 遗体告别服务流程图

7 服务内容与要求

7.1 服务洽谈

- 7.1.1 应与丧事承办人沟通并了解需求，确认丧事承办人身份和逝者死亡证明等信息。
- 7.1.2 应主动明确告知丧事承办人服务内容、价格、收费依据和注意事项。
- 7.1.3 应与丧事承办人商讨并共同制定遗体告别服务方案（见附录A），丧事承办人确认后签字生效。
- 7.1.4 宜根据实际情况提供定制化服务和应急保障服务。
- 7.1.5 遗体告别服务方案的制定宜尊重丧事承办人的意愿，应体现合法、合理、安全、文明、协商一致的原则。

7.2 告别厅布置

- 7.2.1 应根据遗体告别服务方案要求布置告别厅。
- 7.2.2 告别厅的布置应规范庄重、整洁卫生，花圈、挽联等用品的摆放应规范统一、整齐有序。

7.2.3 应在告别厅布置完成后，由丧事承办人对告别厅的布置情况进行确认。

7.3 仪式准备

7.3.1 应在举行仪式前，对告别厅的设施、设备和布置情况进行检查。

7.3.2 应由殡仪服务员和丧事承办人共同查验逝者身份信息和遗体状态，并由丧事承办人确认。

7.3.3 逝者身份信息和遗体状态等信息核验如有偏差，应按照殡葬服务机构制定的遗体告别服务应急预案进行相应处置。

7.4 仪式开展

7.4.1 应引导参加人员有序就位，介绍仪式流程，提示现场人员保持会场庄严、肃静及有关注意事项。

7.4.2 应根据服务方案确定的仪式流程开展遗体告别仪式。

7.4.3 仪式开展应安全有序，现场氛围应庄重肃穆，服务动作应流畅规范。

7.4.4 仪式结束后，应引导现场人员有序离场。

7.5 后续服务

7.5.1 应引导丧事承办人办理后续殡葬事宜。

7.5.2 根据告别仪式实际情况，可开展悲伤辅导服务。

7.5.3 宜做好遗体告别仪式工作日志记录和服务反馈评价。

8 安全卫生要求

8.1 遗体告别服务场所及业务用房应符合 GB 19053 的要求。

8.2 服务人员应按照 GB/T 44670 的要求穿戴安全防护用品。

8.3 应按照 MZ/T 103 的要求定期对遗体告别场所进行环境消毒和清洁整理工作。

9 服务评价与改进

9.1 应按照 MZ/T 048 的要求，开展服务对象满意度调查。

9.2 应提供投诉渠道，公开投诉电话、网络平台等，及时处理并回复服务对象。

9.3 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)
遗体告别服务方案示例

以下给出了遗体告别服务方案的示例。

遗体告别服务方案

逝者姓名		性别		年龄		死亡原因	
身份证号						死亡时间	
开展遗体告别服务的殡葬服务机构宜根据实际业务，同丧事承办人共同商讨制定相应的遗体告别服务方案，基本要素包括但不限于以下内容： 1.准备工作 1.1 殡仪服务员与丧事承办人进行沟通，了解逝者生平和家属期望，确定告别仪式环节内容等。 1.2 根据丧事承办人所提供的基本信息选定告别厅、遗体告别时间、参加告别仪式人员信息等。 1.3 根据丧事承办人的需求确定告别厅布置方案，主要包括背景墙、花圈、挽联等物品的摆放等。 1.4 根据丧事承办人的需求提供定制化服务方案，包括图片、音乐、视频等多媒体信息技术的应用。 2.告别仪式 2.1 告别仪式开始前，由殡仪服务员和丧事承办人共同确认逝者身份信息、告别厅布置情况和遗体状态情况。 2.2 引导参加人员有序就位，提示所有人员保持会场庄严、肃静，全体人员行默哀礼。 2.3 主持人介绍逝者生平，逝者家属、亲友或单位领导致辞（如有该环节）。 2.4 引导来宾对遗体行鞠躬礼，自右向左绕灵一周瞻仰遗容，慰问逝者家属。 2.5 告别仪式结束后，引导参加人员有序离场，引导丧事承办人办理后续殡葬服务。 3.服务保障 3.1 殡仪服务员向丧事承办人询问参加遗体告别仪式特殊人员情况，介绍应急保障条件。 3.2 殡仪服务员主动向丧事承办人询问遗体告别服务质量情况，进行满意度评价。							
丧事承办人确认签字							

参 考 文 献

- [1] GB/T 19632—2023 殡葬服务、设施、设备、用品分类与代码
 - [2] MZ/T 223—2024 殡葬设备维修指南
 - [3] 民政部办公厅关于进一步加强遗体 and 骨灰规范处置工作的通知（民办函〔2024〕27号）
-