

湛江市卫生健康局

湛江市民政局

湛卫函〔2026〕275号

关于印发医疗机构殡葬管理相关工作 流程指引及工作要点的通知

各县（市、区）卫生健康局、民政局，湛江经济技术开发区民政和卫生健康局、湛江奋勇高新区社会管理与侨务局、湛江农垦局卫生处，各有关医疗机构：

为进一步加强医疗机构亡故患者服务管理工作，提高服务管理规范化水平，维护逝者尊严，优化就医环境，切实维护人民群众合法权益，现将医疗机构殡葬管理相关工作流程指引及工作要点印发给你们，请结合国家、省、市有关文件规定认真组织实施。

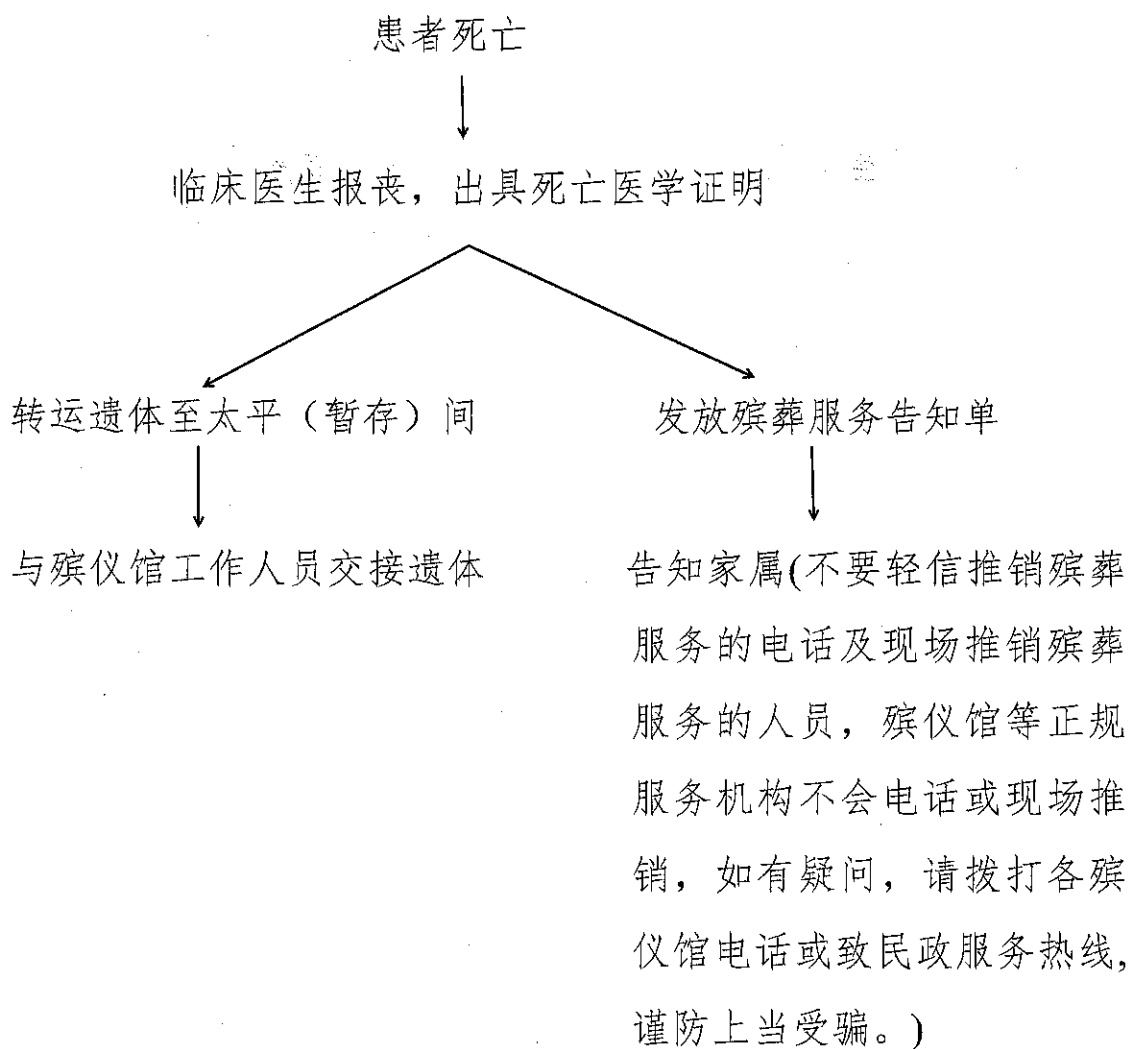
各医疗机构要切实提高政治站位，充分认识到殡葬管理相关工作对维护卫生健康系统形象、维护社会安全稳定的重要性，院领导要亲自部署、定期检查，全面完善院内管理制度，加强职业道德教育，杜绝泄露患者家属隐私行为，严防殡葬中介不法行为侵蚀医疗系统。

- 附件：1.医疗机构殡葬管理相关工作流程指引
2.医疗机构殡葬管理相关工作要点
3.医疗机构殡葬服务告知单（参考使用）



附件 1

医疗机构殡葬管理相关工作流程指引



附件 2

医疗机构殡葬管理相关工作要点

一、遗体转运前

病人宣告临床死亡后至遗体开始转运这段时间内，主要场景是病区、急诊科，各医疗机构要落实以下几项工作任务：

(一)保证遗体整洁。患者被宣告死亡后，医务人员要充分尊重逝者，做好遗体整理工作，体现人文精神。

(二)加强人员管理。病区患者陪护、医生、护士等人员能第一时间得知有患者死亡且能获取患者家属信息，各医疗机构要加强工作人员思想教育，签订保密协议，严令禁止出现工作人员通知殡葬公司有患者死亡、提供患者家属联系方式等行为。

(三)加强死亡证管理。随遗体转运的死亡证等文件，是可能造成患者家属联系方式泄露的重点资料。在病区、急诊科为患者出具死亡证后，通过院内做好隐私告知、引导家属妥善收纳资料、做好遗体转运中及转运后相关管理等多途径落实逝者及家属隐私保护，必要时使用信封将死亡证等载明患者家属联系方式的文件密封，仅在信封上写明患者姓名等遗体转运过程中必须核对的信息，在将死亡证等资料交接给殡仪馆遗体接运人员前严禁私自拆开信封，严防患者家属联系方式被泄露。载明住院信息的“手腕带”（或手牌）要保留至殡仪馆接运遗体时。

(四)建立宣教告知制度。要在太平间的显著位置张贴殡葬管理部门提供的惠民殡葬、网上办事等宣传单，按照《关于做好医疗机构亡故患者丧属殡葬服务信息告知的工作提示》规定发放“殡葬服务告知单”等办丧指引资料，让群众及时了解办丧流程、知晓办丧渠道，为群众办理身后事提供便利条件，避免因信息不对称损害丧属合法权益。医疗机构要结合实际优化告知流程，在患者家属签领死亡证时由医护人员明确告知患者家属以下内容：不要轻信推销殡葬服务的电话及现场推销殡葬服务的人员，殡仪馆等正规服务机构不会电话或现场推销，如有疑问，请拨打各殡仪馆电话或致电民政服务热线，谨防上当受骗。

二、遗体转运中

在遗体从病区转运至太平间的过程中，主要是防范在院区流窜、蹲守的殡葬公司人员或社会中介人员向家属推销殡葬服务：

(一)加强人防。有条件的医疗机构要安排安保人员随遗体转运工作人员一同转运遗体，发现有可疑人员向家属推销殡葬服务，安保人员或遗体转运工作人员要立即予以驱离，并现场提醒家属不要上当受骗。对于多次在院内推销、不服从管理等影响医疗机构正常秩序的，医院要尽量留存好相关人员图像、所属公司等信息，请求属地公安、民政部门处理，或及时向市、县（市、区）卫生健康行政部门报告，由卫生健康行政部门提请民政、公安部门依法处理。

(二)加强技防。各医疗机构要对院内监控进行全面梳理排

查，确保遗体始终处于监控范围内，确保不留死角盲区，严防在医院内出现毁损遗体、侮辱遗体、买卖遗体或殡葬服务推销等现象。对于在医院内推销殡葬服务的人员，有条件的医疗机构应将相关人员图像信息纳入院内安保预警系统，出现在院区时要安排安保人员密切盯防，消除违法违规空间。

三、遗体转运后

遗体转运至太平间（暂存间）后至殡仪馆接运遗体阶段，此环节用时相对较长，可能会出现殡葬服务公司或社会中介人员推销服务等现象，医疗机构要做好以下工作：

（一）加强人员管理。医疗机构太平间（暂存间）管理人员普遍为物业服务人员，存在人员素质参差不齐、社会背景不清、工资待遇不高等情况，容易被殡葬中介腐化。各医疗机构要重点加强此类人员管理，加强日常宣传教育、建立定期轮岗制度，要与物业公司、劳务派遣公司明确约定相关管理责任，组织物业公司负责人、太平间（暂存间）管理人员签订保密协议，发现相关人员涉嫌泄露患者家属信息、与殡葬服务公司勾结等现象要从严、从重处理。

（二）加强场地管理。各医疗机构要加强太平间（暂存间）场地管理，完善门禁等设施设备，防止殡葬服务公司人员或社会中介人员进入太平间（暂存间）内部及邻近区域，发现有可疑人员向家属推销殡葬服务要立即予以驱离。要在太平间（暂存间）安装 24 小时高清监控设备，实现监控范围全覆盖，杜绝盲区，监控

范围包括太平间门口的走廊通道、太平间工作人员的办公场所以及太平间内除冰柜之外的空间，确保遗体妥善、安全暂存，视频资料保存期限不少于 90 天。

(三)加强信息核查。太平间工作人员要与殡仪馆接运人员共同对逝者死亡证、住院信息和标识物的遗体信息进行比对核查，确保身份信息一致、准确，如存有疑问，应立即现场核查，消除遗体接运错误风险。

四、院前医疗急救管理。各医疗机构除加强太平间管理外，还要加强院前医疗急救管理。对救护车司机、担架员要建立有效的定期轮岗制度，签订保密协议并定期开展警示教育，严防相关人员与殡葬服务公司勾结，泄露死亡信息及家属联系方式。

附件 3

殡葬服务告知单（参考使用）

尊敬的亡故患者亲属：

面对亲人离世，我们深表哀悼。为帮助您顺利办理丧事，现将丧事办理咨询、惠民殡葬政策及重要事项提醒告知如下：

一、民政服务热线

1. 免费丧事指导：0759-2724855

2. 各殡仪馆 24 小时报丧热线

名称	服务热线
湛江市殡仪馆	0759-2726044
雷州市殡仪馆	0759-8783711
廉江市殡仪馆	0759-6691044
吴川市殡仪馆	13326504344
遂溪县殡仪馆	0759-7891244
徐闻县殡仪馆	0759-4125333

二、惠民热线

基本服务免费。凡在我市死亡且遗体在我市各个殡仪馆火化的本市户籍居民和非本市户籍居民，一律由火化地殡仪馆即时免除七项殡葬基本服务项目费用（包括遗体接运费、遗体存放费（3 天以内）、遗体告别厅租用费、遗体火化费、骨灰寄存费（2 年以内）、遗体消毒费、惠民骨灰盒（盅））。

三、亡故患者及亲属信息保护承诺

xxxxx 医院郑重承诺：严格保护亡故患者及其亲属的个人信息（包括姓名、身份证号、联系方式、住址等），不向任何无关单位、个人泄露或提供上述信息，坚决杜绝信息倒卖行为，保障您的信息安全。

四、重要事项提醒

1.本医疗机构不提供殡仪服务，不提供遗体长期存放服务。家属应当及时联系殡仪馆接运亡故患者遗体。

2.警惕推销殡葬服务的电话和现场推销殡葬服务的人员。殡仪馆等正规服务机构不会主动电话或现场推销殡葬服务。家属在亲人去世前后接到推销殡仪服务的电话或有人主动上门洽谈，一般为“黑中介”非法获取个人信息后的不法行为。切勿相信任何电话或主动上门的推销，警惕在医院等场所冒充殡仪馆诱导殡葬高消费的行为。如有任何疑问，请直接联系各殡仪馆电话或致电民政服务热线。

3.谨防“一条龙服务”和“套餐”陷阱。如遇到不明码标价、捆绑收费或诱导收费等情况，请直接拨打投诉举报电话。

五、投诉举报电话

若您遇到亡故患者及亲属信息泄露、被诱导高消费等问题，可拨打以下电话投诉举报：

湛江市民政局：0759-3221662

湛江市卫生健康局：0759-3130000

xxxxx（医院）：0759-xxxxxxx

