

索引号:	11220000013544496H/2013-02805	分类:	儿童福利;意见
发文机关:	吉林省民政厅	成文日期:	2013年11月21日
标题:	吉林省民政厅关于进一步加强和改进殡葬服务管理工作的意见		
发文字号:	吉民发〔2013〕76号	发布日期:	2013年11月21日

吉林省民政厅关于进一步加强和改进殡葬服务管理工作的意见

吉民发〔2013〕76号

各市（州）民政局、长白山管委会社会管理办公室，各县（市、区）民政局：

为进一步加强和改进殡葬服务管理工作，满足群众丧葬需求，提升为民服务能力，现就殡葬服务管理工作提出如下意见：

一、充分认识做好殡葬服务管理工作的重要意义

殡葬服务管理工作是在人生终点体现人文关怀的特殊工作，是政府公共服务体系的重要组成部分，与人民群众切身利益息息相关。国家对殡葬服务管理工作高度重视，2012年7月，基本殡葬服务列入《国家“十二五”基本公共服务体系规划》。今年3月，吉林省人民政府下发的《吉林省基本公共服务体系“十二五”规划》指出，要“规范殡葬服务管理”，“满足群众基本殡葬需求”，“积极推进阳光殡葬、便民殡葬、文明殡葬、绿色殡葬”。当前，做好殡葬服务管理工作已成为建设服务型政府的内在要求，是加强以保障和改善民生为重点的社会建设的重要内容，对于保障人民群众最关心、最直接、最现实的切身利益，具有十分重要的意义。各级民政部门要牢固树立以人为本、为民解困、为民服务的宗旨，把做好殡葬服务管理工作与维护人民群众基本权益结合起来，让人民群众切实享受优质、高效、便捷的殡葬服务，努力实现基本殡葬公共服务均等化。

二、全面规范殡葬服务和管理

（一）规范服务行为，落实服务标准。殡葬服务单位在提供服务过程中，应遵守国家有关政策规定，严格规范服务和收费行为。要引导群众理性消费和明白消费，严谨诱导消费，不得违反公平自愿原则以任何形式捆绑、分拆或强制提供服务并收费，也不得限制或采取增收附加费等方式变相限制丧属使用自带文明丧葬用品。除法律法规规定以及合同约定外，严禁公墓经营单位向公墓租赁人额外收取其它任何费用。殡葬服务单位和从业人员要严格执行2009年9月30日国家质量监督检验检疫总局、国家标准化委员会颁布的《殡葬服务从业人员资质条件》（GB/T24441-2009）和2011年3月21日民政部发布《〈殡葬服务术语〉等7项服务标准》（MZ/T017-023-2011），不折不扣地予以落实。对

于殡仪服务接待、遗体保存、遗体告别、遗体火化、骨灰寄存、骨灰撒海等服务，服务人员要具备相应的资质条件，要熟练掌握服务礼仪规范、服务用语规范，达到相关服务项目的质量标准要求。

（二）明确服务项目，规范收费标准。

1. 殡葬基本服务。殡葬基本服务项目包括遗体接运（含抬尸、消毒）、存放（含冷藏）、火化、骨灰寄存 4 项服务，基本收费标准由省物价局会同相关部门核定。目前，遗体接运、火化、骨灰寄存 3 项的基本收费标准仍执行吉林省物价局、吉林省财政厅《关于调整殡仪服务“三项”收费标准的函》（吉省价收函字〔2001〕44 号）规定，遗体存放项目收费标准暂执行各地物价部门确定的收费标准。

2. 殡葬延伸服务。根据吉林省物价局、吉林省民政厅《关于审核公布全省殡葬延伸服务收费项目的通知》（吉省价收字〔2012〕272 号），各殡葬服务单位可开展的殡葬延伸服务项目为 20 项。各地开展的殡葬延伸服务项目要严格限定在此范围内。各地确需新增延伸服务收费项目，应当报省物价局、省民政厅审核，不得自行确定。

3. 殡葬用品销售。殡仪馆销售的骨灰盒、寿衣、花圈等殡葬用品价格由当地物价部门实行政府指导价或其他必要的价格管理方式。骨灰盒进价在 500 元以下的，可按进价不超过 20%综合费率计价销售；进价在 500 元（含 500 元）以上的，可按进价不超过 30%综合费率计价销售。市、州级殡仪馆必须设置 4 种最终售价在 200 元以下、县级殡仪馆必须设置 3 种最终售价在 100 元以下的骨灰盒，并保证供应。丧属自带骨灰盒需要寄存的，殡葬服务单位不得设置障碍，在签订协议后，应与在殡仪馆购买骨灰盒同等条件予以妥善存放。

4. 公墓相关服务。按照吉林省物价局、吉林省民政厅《关于印发吉林省殡葬服务收费管理办法（试行）的通知》（吉省价收〔2012〕166 号）中关于公墓价格、公墓管理维护费收取标准的相关规定执行。各公墓单位制定公墓价格要符合价值规律，并建立、健全内部价格管理制度，准确记录与核定商品和服务的生产经营成本，不得弄虚作假。

5. 惠民殡葬政策。按照吉林省民政厅、吉林省财政厅《关于免除城乡低保对象基本殡葬服务费用的通知》（吉民发〔2011〕72 号）规定，对全省死亡的城乡低保对象（含无名尸）免除普通车辆遗体接运、2 日内普通冷（冻）柜遗体存放、普通火化设备遗体火化、1 个普通卫生纸棺、1 个普通骨灰盒、1 年骨灰寄存等服务项目费用。

三、切实保障消费者合法权益

（一）实行服务公开制度。各地民政部门要建立殡葬服务收费标准和殡葬用品价格公示体系，通过本部门网站及其它载体将殡仪馆和公墓的收费项目、收费标准（价格）进行公示，为群众监督、选择提供方便。殡葬服务单位要认

真执行收费公示制度，在服务场所显著位置公布服务项目、收费标准、文件依据、减免政策、举报电话、服务流程和服务规范等内容，广泛接受社会监督。

（二）落实《服务项目选项单》制度。《服务项目选项单》内容由各地民政部门会同价格主管部门共同确定，供消费者自愿选择服务项目，需由经办人亲自签字确认。殡葬服务单位要按用户所选项目和标准收费，不得收取选项单以外的费用。《服务项目选项单》上要印制“文明节俭治丧，理性理智消费”等醒目提示语，同时还要注明物价部门监督举报电话。

（三）实行建议化服务方式。殡葬服务作为基本公共服务产品，带有特殊精神消费性质。接待人员应充分尊重丧属的情感，在与丧属沟通时，应在适宜的场所进行，确保谈话的私密性。要在了解逝者情况和治丧要求的前提下，充分考虑丧属的经济承受能力，提出适宜的服务建议。应对可能产生理解差异的服务项目、殡葬商品及其费用做出详细解释，并认真介绍有关服务细节。

四、保障措施

（一）加强组织领导，强化督促检查。要切实加强对殡葬服务管理工作的领导，把开展优质服务作为推动殡葬改革与发展的重要举措，提到重要议事日程，做到工作有部署，落实有措施，开展有成效。要按照属地管理的原则，建立日常检查制度和责任追究制度，及时发现并纠正殡葬服务中的违规行为，对服务差、投诉多、诚信缺失的单位和个人，及时予以警告、劝诫，情节严重的依据相关规定处理。要切实强化督促检查，邀请人大代表和政协委员作为监督员，采取明查暗访等形式，重点治理违规经营、价格虚高和捆绑消费等侵害群众合法权益的行为，定期通报检查结果并向社会公布，便于社会和群众监督。对违法违纪案件要坚决曝光，严肃处理，绝不姑息迁就。

（二）开展职业培训，提高服务水平。要按照国家《〈殡葬服务术语〉等7项服务标准》的要求，加强对殡葬服务机构从业人员的岗前专业培训和安全知识培训，提高遗体接运工、火化工、整容师、防腐师的职业技能。要不断提高从业人员的文化素质和管理服务水平，对从业人员进行爱岗敬业、职业道德教育，为群众提供人性化、亲情式服务。

（三）发挥协会作用，规范行业行为。要发挥殡葬协会行业自律作用，加强行业建设、规范行业服务、强化行业管理；组织业务交流和调查研究，提高行业服务水平；公正调解纠纷、维护各方权益、反映行业诉求，促进全省殡葬事业的健康发展；积极引导群众移风易俗，提倡文明节俭的丧葬方式。

（四）做好舆论宣传，营造良好氛围。要充分发挥新闻媒体的作用，大力宣传殡葬服务相关政策法规，自觉接受社会舆论监督，积极回应各界关注的焦点问题，形成良性互动，提高社会公信力。要充分利用广播、电视、网络等媒体，大力宣传倡导殡葬新观念、新风尚，教育引导群众文明丧葬，不断探索文明的祭奠方式，营造推进殡葬改革的良好社会氛围。

吉林省民政厅

2013年11月15日