

关于进一步规范全区殡葬管理的实施意见

(征求意见稿)

为进一步深化全区殡葬改革，提高我区殡葬服务管理的规范化、专业化、标准化水平，推动殡葬事业持续健康发展，更好满足我区人民群众丧葬服务需求。根据国务院《殡葬管理条例》、《江苏省殡葬管理条例》、《江苏省公墓管理办法》等有关规定，结合我区实际，现就进一步规范全区殡葬管理工作，提出如下实施意见：

一、进一步规范殡葬设施建设

(一) 坚持科学规划布局。根据殡葬设施布局规划，加强公益性骨灰堂(公墓)建设，增加格位的供给，原则上不再新建墓穴。对设施老旧、不能满足群众服务需求的公益性骨灰堂(公墓)进行整合或提档升级；对规划列入搬迁、封停的公益性骨灰堂(公墓)原则上不再开展新的骨灰安放(葬)服务，要制定搬迁工作计划，落实迁入新(扩)建安放(葬)设施。新建公益性骨灰堂(公墓)规模一般应满足服务范围内居民20年的使用需求，符合殡葬设施建设标准和规范，并规划预留节地生态安葬用地。

(责任单位：区民政局、资规分局、区住建局、区发改委、区财政局、区生态环境局、区国资办、区国控集团、相关街道)

(二) 严格设施建设审批。要按照规定严格相关条件和流程

规范开展报批工作。新建、改建、扩建公益性骨灰堂（公墓）、殡仪服务站等殡葬设施，应当符合国土空间规划和殡葬设施规划建设并依法办理许可手续。要加强公益性骨灰堂（公墓）、殡仪服务站等殡葬设施审批的事后监管，不得未批先建，未经批准不得开展骨灰安放（葬）服务。（责任单位：区民政局、资规分局、区行政审批局、区住建局、区发改委、区市场监管局、区国资办、区国控集团、相关街道）

（三）深化绿色生态节地建设。践行绿色人文发展理念，根据需求设置生命文化教育功能区，为不保留骨灰和捐献遗体的逝者建立集中纪念设施。加强绿化建设，墓区内绿化覆盖率原则上不低于50%。增加植物造景，推进殡葬服务单位花园化、园林化。（责任单位：区生态环境局、区住建局、区市政局、区红十字会、区国控集团、相关街道）

二、进一步规范殡葬服务收费

（四）严格执行收费政策。殡葬服务收费实行分类定价管理。殡葬基本服务收费（包含基本殡仪服务费、公益性公墓墓葬费、公墓管理费）实行政府定价或政府指导价，严格执行价格主管部门制定的收费标准；严格按照价格审批程序办理价格变动手续，严禁未经审批擅自调整收费标准。殡葬服务单位在确保基本服务的供给规模和质量的前提下，可以根据实际情况开展延伸服务及收费，收费标准由殡葬服务单位根据合理成本 and 市场需求自主确定，并保持相对稳定。（责任单位：区发改委、区民政局、区财

政局、区市场监管局、区国控集团、相关街道)

(五) 进一步规范收费行为。全面落实殡葬服务收费标准和殡葬用品价格公示制度,服务收费标准公示要明确区分基本服务和延伸性服务,准确描述服务内容和产品特征。引导群众理性消费和明白消费,不得诱导、误导消费,不得捆绑、分拆或强制提供服务并收费。要注重满足中低收入群众消费需要,保证中低价位选择性服务和殡葬用品种类丰富、数量充足、价格梯度合理。

(责任单位:区发改委、区民政局、区市场监管局、区国控集团、相关街道)

(六) 进一步完善收费流程。殡仪服务单位提供殡仪服务,应当与遗属签订书面殡仪服务合同,出具合法结算票据,打印收费明细。殡仪服务合同应当详细列明殡仪服务项目名称、内容、收费标准、履行期限、履行方式等内容。提供墓(格)位应当凭死亡证明或遗体火化证明,并与办理人签订骨灰安葬合同,明确墓葬费、管理费、墓(格)位使用年限以及其他权利义务,墓(格)位使用周期不超过二十年。(区民政局、区市场监管局、区财政局、区卫健委、公安分局、区国控集团、相关街道)

三、进一步规范殡葬业务管理

(七) 认真执行民政行业标准。殡葬服务术语、殡仪接待、遗体保存、遗体告别和骨灰寄存等要符合中华人民共和国民政行业标准MZ/T 017~022-2011。遗体收殓运输卫生、遗体整容、遗体冷冻、突发事件遇难人员遗体处置、遗体防腐等要符合中华

人民共和国民政行业标准MZ/T135~139-2019。接运遗体服务要符合中华人民共和国国家标准GB/T26374-2010。殡仪服务场所消毒和职业卫生防护要符合中华人民共和国民政行业标准MZ/T103-2017。安全管理、业务档案管理要符合中华人民共和国民政行业标准MZ/T144、145-2019。（责任单位：区民政局、区卫健委、区市场监管局、公安分局、区应急局、区国控集团、相关街道）

（八）加强遗体运输、接收、存放管理。严格执行《关于尸体运输管理的若干规定》（民事发〔1993〕2号），特殊情况遗体外运、外来遗体接收等按照相关规定执行。加强遗体接运车辆管理，加大对非法改装、非法运营车辆打击力度，丧属可自主选择合法遗体接运车辆和殡仪服务单位。加强遗体接收管理，详细登记遗体信息、治丧人信息，无正当理由不得拒收遗体。严格相关证件的审核和监管工作，加强遗体查验和死亡证明存疑情况核实，避免接收来源不明遗体，严禁泄露逝者和丧事承办人信息。（责任单位：区民政局、区卫健委、公安分局、区市政局、区国控集团、相关街道）

（九）严格传染病人体体处置。突发公共卫生事件传染病人体体要严格按照国家相关规定处置，传染病人体体、腐败遗体和不明原因死亡遗体接运管理统一由市殡仪馆接运，确保遗体经过卫生处理和密封包装，并使用专用遗体接运车辆。鼓励殡葬服务单位配备遗体消杀设施设备，对未经医疗卫生机构消杀的遗体实

行常态化免费消杀；加强直接接触遗体职工的专业防护。（责任单位：区卫健委、公安分局、区市政局、区民政局、区国控集团、相关街道）

（十）规范骨灰安放（葬）管理。公益性骨灰堂（公墓）应当按照批准建设时确定的服务区域提供服务，原则上不得向户籍不在服务区域内的人员提供墓（格）位，但配偶的户籍、本人或配偶的原籍在服务区域内的、自购崇川区住房的、外来人员领取崇川区居住证 6 个月以上的除外。（责任单位：区民政局、公安分局、区国控集团、相关街道）

（十一）规范殡仪服务管理。按照“四有”标准，持续推进殡葬服务机构服务品质。除丧事活动场所外，禁止在公共场所举办丧事活动。举办丧事活动途经公共场所时应当遵守道路、市容、环境等管理规定。禁止在医疗机构内开展殡仪服务。（责任单位：区市场监管局、区城管局、公安分局、区卫健委、区民政局、区国控集团、相关街道）

四、进一步优化殡葬服务保障

（十二）公开服务专线。开设 24 小时服务专线，指定专人值守，电话号码在 114 查询台登记。值守人员要熟知殡仪服务流程，并负责对治丧事宜进行具体指导和问题解答。（责任单位：区民政局、区国控集团、相关街道）

（十三）完善和升级便民服务设施。在优化常规便民服务设施的基础上，升级信息化服务设施，设置电子显示屏、触摸屏，

配备手机充电设备，实现殡葬服务单位 WIFI 全覆盖，支持支付宝、微信等缴费方式，探索“互联网+”殡葬服务方式。（责任单位：区住建局、区民政局、区国控集团、相关街道）

（十四）健全服务制度。对丧事承办人咨询和办理有关事项，实行一次告知制、首问负责制、首办负责制、限时办结制、服务提醒制和服务评价制，实行清单式服务和全程引导服务。具备条件的殡葬服务单位，要成立接待洽谈班组，实现接待人员“一对一”介绍治丧流程、服务内容和洽谈业务，及时向治丧人发放联系卡和告知卡。告别厅、冷藏柜、守灵间等使用和空置（剩余）情况要实时公开，24 小时提供遗体接运、存放服务。（责任单位：区民政局、区国控集团、相关街道）

（十五）加强人员管理。规范人员着装，工作人员工作时间内实行统一着装，佩戴工作牌，公开姓名、职务和岗位。制定岗位职责和岗位服务规范，落实岗位责任制和责任追究制。持续加强廉政警示教育，推进廉洁从业，杜绝利用工作之便收受索取财物、内外勾结损害单位利益、工作失职渎职等违法违纪行为。（责任单位：区纪委监委、区民政局、区国控集团、相关街道）

（十六）做好职工培训。健全培训制度，形成规范化培训管理体系。制定培训计划，定期就法律法规、职业道德、服务标准、服务技能、服务礼仪等方面开展培训；定期就职业防护、应急处置、安全生产等进行专业化培训。（责任单位：区人社局、区卫健委、区应急局、区民政局、区国控集团、相关街道）

(十七)注重职工关爱。关注职工健康，定期组织健康体检，及时进行心理疏导和干预。关怀职工精神生活，拓展职工社交空间，丰富业余文化生活，经常性组织主题活动和文体娱乐活动。改善工作条件，加强劳动保护和职业防护，保障和提高职工福利待遇。（责任单位：区总工会、区人社局、区卫健委、区民政局、区国控集团、相关街道）

五、进一步引导居民文明殡葬

(十八)加大宣传工作力度。把握宣传方向，倡导尊重生命、绿色文明的殡葬理念，把文明节俭治丧、节地生态安葬、文明低碳祭扫转化为人们的情感认同和行为习惯。深入挖掘清明节等传统节日的文化遗产内涵，弘扬孝老敬亲、厚养薄葬、慎终追远、天人合一等价值理念。（责任单位：区文明办、区民政局、区国控集团、相关街道）

(十九)规范服务项目和殡葬用品。提供的服务和殡葬用品应文明环保，不得提供封建迷信方面的服务和丧葬用品。拓展和创新选择性服务，丰富殡葬用品种类，强化公益属性、注重文化内涵、倡导文明节俭、增强社会效益，体现人性化、亲情化和个性化。（责任单位：区委宣传部、区文明办、区市场监管局、区民政局、区国控集团、相关街道）

(二十)创新殡葬礼仪和治丧模式。树立创新意识，培育发展文明现代、简约环保的殡葬礼仪和治丧模式，强化人文关怀和文化内蕴，推行温情服务，有效舒缓和抚慰丧属悲伤情绪，实现

优秀传统文化与现代新理念新风尚的深度融合，满足群众多元化、个性化殡葬需求。（责任单位：区委宣传部、区文明办、区民政局、区国控集团、相关街道）

六、进一步强化安全生产管理

（二十一）加强安全生产管理。各殡葬服务单位应制定安全管理风险点清单，对安全隐患实行清单式管理。严格落实安全生产责任制、日常安全巡查机制和安全风险防范应对措施；认真执行24小时值班制度；定期开展消防、食品、电气、特种设备等安全隐患拉网式排查、专项检查，进行风险研判。（责任单位：区应急局、区市场监管局、区消防大队、区民政局、区国控集团、相关街道）

（二十二）提升应急处置能力。完善安全生产应急预案、突发公共事件死亡人员遗体专项应急处置预案、清明节工作应急预案、食品安全应急预案等重点应急处置预案。加强应急物资储备，配齐备足卫生防护、消防等应急器材和装备。建立应急处置人员队伍，定期组织预案演练，协调相关专业部门有计划、有重点地组织实战化演练。（责任单位：区应急局、区卫健委、区消防大队、区民政局、区国控集团、相关街道）

七、进一步完善监督管理机制

（二十三）畅通监督渠道。各殡葬服务单位要在单位内显著位置公开服务监督电话，设立意见箱。适时举办“殡葬开放日”活动，主动听取公众、媒体的意见和建议，实现殡葬服务单位与

公众、媒体的良性互动，自觉接受监督。（责任单位：区委宣传部、区委网信办、区文明办、区民政局、区市场监管局、区国控集团、相关街道）

（二十四）规范投诉受理。治丧群众的意见和投诉实行属地管理、分级负责，坚持依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合，定期对舆情相关问题进行研究，发现的问题并分析查找原因，做好服务改进。（责任单位：区委网信办、区民政局、区国控集团、相关街道）

（二十五）加强行风监督。各属地街道、有条件的殡葬服务单位要设立行风监督岗位，对殡葬服务单位内行风建设情况进行定期或不定期明察暗访，对优质服务、廉洁从业、政策执行等方面进行监督，收集群众意见，查找行风建设风险点，并督导整改。（责任单位：区纪委监委、区委网信办、区民政局、区国资办、区国控集团、相关街道）

各单位要切实提高政治站位，认真履行工作职责，逐项对照工作任务，结合实际制定本单位具体实施方案。要坚持真抓实干，力戒形式主义，细化工作任务，建立工作台帐。要强化责任落实，不断健全和完善制度，优化和提升服务，推动全区殡葬服务管理水平再提升。