

阳泉市殡仪服务站管理实施办法（暂行）

（征求意见稿）

第一章 总 则

第一条 为持续深化殡葬改革，彰显殡葬行业的公益属性，切实保障民生基本需求，向人民群众提供便捷、规范、优质的殡仪服务，促进文明治丧办丧，根据《殡葬管理条例》、民政部《殡仪服务站管理暂行办法》、山西省民政厅《山西省殡仪服务站管理实施办法（暂行）》及相关法律法规，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称殡仪服务站，是指提供除遗体火化以外的遗体接运、存放、守灵、告别、防腐、整容等殡仪服务的殡葬设施。土葬改革区和火化区过渡时间段内殡仪馆可参照殡仪服务站对非火化对象提供殡仪服务。

第三条 建设殡仪服务站，是弥补火葬区殡仪馆服务半径过大、土葬改革区殡仪服务设施不足的具体措施，是传承优秀传统殡葬文化、培育现代文明殡葬礼俗的重要载体。

第四条 殡仪服务站的服务对象为所有城乡居民。

第五条 市、县（区）民政部门负责本行政区域内殡仪服务站的管理工作。其他有关部门依照职责对殡仪服务站实施监督。

第六条 殡仪服务站建设应坚持政府主导、保障基本、因地制宜的原则，推行绿色惠民殡葬，倡导移风易俗，促进殡仪服务

行业健康有序发展。

第二章 建设与审批

第七条 市级民政部门负责本行政区域内殡仪服务站管理工作。其主要职责包括：

- (一) 指导各县(区)统筹安排殡仪服务站的数量、布局规划；
- (二) 指导各县(区)殡仪服务站管理工作；
- (三) 会同有关部门制定殡仪服务合同范本；
- (四) 指导、监督、检查殡仪服务站的服务单位组织实施的殡仪服务工作；
- (五) 会同相关部门加强殡仪服务站的建设审批、运营管理、服务提供、安全生产等监督检查工作。

第八条 各县(区)民政部门要统筹考虑本行政区域内群众治丧需求，结合人口分布、交通条件以及现有殡仪服务机构承载能力和分布情况，按需提出殡仪服务站的数量和规划，建设用地需求按程序统筹纳入当地国土空间规划。

第九条 建设殡仪服务站，应当按规定办理审批手续。服务范围在本县级行政区域的，应当向属地县级殡葬设施建设审批部门提出申请；服务范围跨越同一市域两个及以上县级行政区域的，应当向所辖市殡葬设施建设审批部门提出申请。受理申请的

部门要做好申报材料的审核，同时负责对申请设立殡仪服务站进行审批。

第十条 申请建设殡仪服务站，应当提交下列材料：

- (一) 申请书；
- (二) 可行性报告和建设规划方案；
- (三) 有关部门关于规划、用地、环评等方面的审查意见；
- (四) 社会稳定风险评估报告；
- (五) 申请主体资金信用证明；
- (六) 其他有关材料文件。

利用现有场地申请设置殡仪服务站，还应当提交现有场地使用权证明或租赁合同书。利用自建房设置殡仪服务站的，在办理相关营业许可、开展经营活动前，还应当依法依规取得房屋安全鉴定合格证明。

第十一条 殡仪服务站命名应当简洁庄重，体现人文关怀，不得使用带有封建迷信色彩、商业营销等易引发争议的词汇。不得擅自冠名或悬挂未经审批的标识。

第十二条 殡仪服务站的举办主体应当依法办理登记手续。并在登记范围内开展殡仪服务。

第十三条 变更殡仪服务站的面积、用途、权属等事项或者关停殡仪服务站，应当经原审批的民政部门同意。

第十四条 殡仪服务站的服务单位应当按照便民、文明、环保原则合理布局，按功能需要设置业务办理区、遗体处理区、悼

念区、家属休息区、后勤管理区等区域，各区域应当适度分离。

第三章 运营与服务

第十五条 殡仪服务站应当遵循自愿、平等、公平、诚信原则，与丧事承办人签订服务合同，明确殡仪服务项目名称、服务内容、收费标准、履行期限、履行方式等事项，并出具合法结算票据。

第十六条 殡仪服务站应当配备与开展殡仪服务业务相适应的工作人员，合理设置岗位和工作程序，并进行规范管理，定期组织相关技能人员参加职业技能培训和等级认定，提高工作人员职业道德和专业技能水平。

第十七条 殡仪服务站的工作人员应当按照服务合同提供殡仪服务，遵守职业道德和操作规程，文明规范服务，不得误导、强迫消费，不得利用工作之便收受、索取财物，不得向他人出售或者非法提供逝者及遗属个人信息。严格落实“殡葬服务机构从业人员职业道德行为规范十必须”和“殡葬服务机构从业人员职业道德行为规范十严禁”制度。

第十八条 殡仪服务站的服务单位应当凭医疗卫生机构或者公安机关出具的死亡证明接运遗体，使用遗体专用运输车辆，并进行必要的卫生技术处理。接运患传染病死亡的遗体，按照国家有关规定办理。

第十九条 殡仪服务站的服务单位应当及时将服务逝者信

息向当地民政部门报告，具备条件的可与当地殡葬服务信息平台或政务服务平台实行数据对接。火葬区的殡仪服务站应当建立与殡仪馆直接对接的闭环服务机制。

第二十条 殡仪服务站的服务单位使用的遗体运输车、遗体冷藏柜等殡葬设备应当符合国家规定的技术标准。

第二十一条 殡仪服务站的服务单位应当严格执行各级殡葬服务有关收费政策，禁止任何形式的价格欺诈，不得收取未公示费用，结算票据需注明服务项目明细及价格。

第四章 监督与管理

第二十二条 殡仪服务站的服务单位应当在服务场所醒目位置公示批准建设文件、经营主体登记证书、服务项目、收费标准、收费依据、监督机关和监督电话等内容，自觉接受监督。殡仪服务站的收费项目和标准应报审批的民政部门备案，民政部门应通过适当方式向社会公布，严格执行公示的收费项目和标准，不得擅自增设收费项目、提高收费标准或分解项目收费。

第二十三条 殡仪服务站应按照“谁建设谁管理”的原则，建立健全遗体交接、业务流程、设备用品、财务、应急处置等工作制度，制定安全应急预案，定期组织安全检查和消防演练，配备必要消防设施和器材。

第二十四条 殡仪服务站的服务单位应当依照《殡葬服务单位业务档案管理办法》（民发〔2010〕164号）等法律法规和国

家有关规定建立健全档案管理制度。档案应妥善保管，防止丢失、损坏和泄密，保护服务对象隐私，确保信息安全。

第二十五条 殡仪服务站的服务单位不得组织开展迷信低俗活动；对丧属在殡仪服务站内开展迷信低俗活动的，应当予以制止。

第二十六条 殡仪服务站的服务单位应当制定风险防控和舆情处置预案，发现问题及时妥善处置，并向属地民政部门报告。

第二十七条 殡仪服务站的服务单位应当依照国家法律法规和有关强制性标准，加强设施设备维护管理，及时更新已达到强制报废年限和不符合国家技术标准的设施设备，确保设施设备质量、安全、环保达标，

第二十八条 殡仪服务站的服务单位在用水、用电、用热及税收等方面依法享受国家明确的有关支持政策。

第五章 罚则

第二十九条 殡仪服务站在建设审批、运营管理、服务提供、安全生产等过程中有下列情形之一的，由民政部门会同相关部门作出相应处理。

(一)未经批准擅自兴建殡仪服务站的，由民政部门会同自然资源、住房城乡建设部门责令恢复原状，没收违法所得，可以并处罚款；

(二)服务收费、服务标准、服务安全等方面存在违法违规

情形，建筑、消防、环境保护、特种设备等方面存在安全隐患，应当由其他部门查处的，及时通报移送有关部门处理；

（三）殡仪服务站在日常运营中存在管理制度落实不到位、未严格执行收费标准或设施设备未达到行业标准规范要求等问题的，民政部门可视情采取责令限期改正、暂停部分或全部服务项目直至依法撤销运营许可的措施。

第三十条 对群众关于殡仪服务站的意见和投诉举报实行属地管理，能立即整改的要立即整改，一时不能整改的要及时受理并调查处理，处理结果应及时反馈给投诉举报人。

第六章 附则

第三十一条 不直接冠以殡仪服务站名称，但提供殡仪服务站服务项目的，参照本办法管理。

第三十二条 本办法由市民政局负责解释。本办法实施后，各县（区）民政部门可结合实际细化工作措施。

第三十三条 本办法自发布之日起施行。

附件 1

殡仪服务站服务合同 (示范文本)

注意事项

为保障双方合法权益，确保殡仪服务流程顺利开展，请您在签订合同前仔细阅读以下事项：

一、本合同所称殡仪服务站，是指提供除遗体火化以外的遗体接运、存放、守灵、告别、防腐、整容等殡仪服务的殡葬设施。本合同适用于殡仪服务站经营范围内所提供的殡仪服务相关事项。

二、请您查阅殡仪服务站是否具备合法经营资质，包括《营业执照》及相关批准资料等。请您逐一了解服务项目、具体实施方式、服务流程、收费明细及家属配合事项，并以书面形式确认，谨防上当受骗。请您确认丧葬用品（寿衣、鲜花、骨灰盒等）的品牌、材质、价格，防止以次充好或临时加价。

三、请您详细了解本地惠民殡葬政策，避免重复付费。请您主动向殡仪服务站索取合法结算票据，妥善保管服务合同、付款凭证、沟通记录等材料，作为维权依据。

四、禁止在殡仪服务站治丧过程中开展封建迷信低俗活动。

五、如您在接受服务过程中发现殡仪服务站存在违法违规行为，可通过监督举报电话进行反馈或投诉。

甲方（委托方）：

乙方（殡仪服务站）：

根据有关法律法规，甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就殡仪服务有关事宜订立本合同。

一、基本情况

（一）逝者姓名：_____，性别：_____，民族：_____，
户籍地址：_____，身份证件类型：_____，身份证件号码：
_____，死亡日期：_____，死亡证编号：
_____。

（二）甲方身份证号码：_____，与逝者关系：
(原则上甲方应为逝者的近亲属)，联系电话：_____，
联系地址：_____。

（三）乙方统一社会信用代码：_____，法定代表人：
_____，单位地址：_____，经办人姓名：
_____，联系电话_____。

二、服务项目和服务费用（可附页）

序号	服务项目	服务项目	收费标准	项目说明 (各县(区)应在合同文本中详细说明本地价格主管部门规定的服 务项目收费构成和收费规则)	数量	费用	备注
1	遗体处置	1.					
		2.					
		...					
2	整容整形	1.					
		2.					
		...					
3	守灵 (告别) 厅租用	1.					
		2.					
		...					
4	礼仪策划	1.					
		2.					
		...					
5	丧葬用品租 (售)	1.					
		2.					
		...					
6	其他	...					
合计		¥		元 大写：			
监督电话：XX 民政局 XXXXXXXX 服务电话：XX 殡仪服务站 XXXXXXXX							
注意：服务项目表单设计应符合殡仪服务流程和实际业务需求，内容简洁明了，可以勾选，避免出现模糊不清或容易引起歧义的表述。							

三、费用支付期限和支付方式

乙方为甲方提供上述服务项目收费总额为人民币元（大写_____元），双方约定支付期限和支付方式_____。

四、双方的权利和义务

(一) 甲方的权利

- 1.甲方有权监督乙方按合同约定的内容提供殡仪服务。**
- 2.甲方就其所付费用有权索取服务明细及票据。**
- 3.甲方有权拒绝乙方不合理的收费服务项目。**

(二) 甲方的义务

1.甲方在殡仪服务站治丧过程中应当遵守国家相关法规和政策。

2.甲方应主动明确告知乙方对殡仪服务的具体需求，如实向乙方提供办理殡仪服务有关事项所需的证件和相关资料。

3.在乙方提供代理服务过程中，对需要甲方亲自办理的手续，甲方应当积极配合并提供必要的协助。

4.乙方按照合同约定提供服务的，甲方应当及时支付合同约定服务事项的费用。

5.甲方应当保证提供的证件材料真实有效，因材料不实导致的损失由甲方承担。

(三) 乙方的权利

1.乙方有权按照合同约定向甲方收取相关费用。

2.在服务过程中，甲方要求乙方提供涉嫌扰乱社会秩序、

危害公共利益、损害他人身体健康、违背社会公序良俗等服务的，乙方有权拒绝。

（四）乙方的义务

1. 乙方应主动向甲方如实出示营业执照、相关资质文件，逐一明确告知其所提供的殡仪服务流程、项目、内容及收费情况。

2. 乙方应向甲方出具合法结算票据，不得以任何理由、任何方式扣押死亡证明等证件物品。

3. 乙方提供的殡仪服务、丧葬用品应符合国家相关政策规定和行业标准。

4. 乙方应当明确告知甲方在办理殡仪服务业务中需要配合提供的证明材料（如死亡证明、身份证件等）。

5. 乙方应当妥善保管甲方的资料，未经甲方同意，乙方不得随意影印、复制、扫描甲方提供的资料，不得泄露甲方的资料或利用甲方的资料牟利，损害甲方利益。

本项内容具有独立性，不论本合同是否签署、变更、解除或终止等，本项内容均有效。

五、合同解除

（一）经甲方、乙方协商一致，可以解除本合同。

（二）因不可抗力致使合同无法继续履行的，相关方可以解除本合同。

（三）乙方提供的服务不符合合同约定或损害甲方合法权益的，甲方有权单方面解除本合同。

（四）甲方有下列情形之一的，乙方有权单方面解除本

合同：

1. 在治丧活动中从事违法犯罪活动、损害公共利益的。
2. 甲方未按约定时间付款，逾期超过____日，乙方有权解除本合同。

(五) 其他法定的合同解除情形。

六、违约责任

(一) 甲方逾期付款的，要向乙方支付一定的违约金，违约金总额一般不超过合同总价款的_____%。

(二) 非甲方原因，乙方未能在约定时间内完成约定服务项目的，应向甲方支付违约金，违约金总额不得超过合同总价款的_____%。因甲方未能及时提供相关资料导致乙方服务推迟办理未能及时履约的，乙方不承担相关责任。

(三) 乙方提供的丧葬用品品牌、材质等不符合合同约定的，应向甲方退还相应丧葬用品的收费金额。

(四) 乙方违反合同约定造成甲方或逝者敏感信息（如病历、遗体影像等）泄露的，造成甲方严重精神损害等方面损失的，还应承担相应赔偿责任。

六、其他约定（如果没有，填“无”）_____

_____。

七、争议解决方式

本合同在履行过程中发生的争议由双方协商解决，也可以按下列第_____种方式解决：

1. 提交_____仲裁委员会仲裁。

2. 向有管辖权的人民法院起诉。

八、附则

本合同一式两份，甲、乙双方各执一份，经双方签字、按手印、盖章后生效。

甲方（签字、按手印）：_____

日期：_____年____月____日

乙方（盖章）：_____

乙方经办人、业务员（签字、按手印）：_____

日期：_____年____月____日

附件 2

殡葬服务机构从业人员职业道德行为规范“十必须”

必须遵规守法。严格遵守国家政策法规，确保服务行为合法合规。

必须爱岗敬业。秉持职业精神，热爱殡葬事业，以高度的责任心对待每一项服务任务。

必须精通业务。不断学习殡葬服务知识与技能，提升专业水平，确保服务质量高效专业。

必须注重仪表。着装整洁得体，符合职业形象，展现殡葬服务人员的专业素养。

必须文明礼貌。以礼待人，语言温和，态度诚恳，营造温馨和谐的服务氛围。

必须周到热情。细致入微地关注家属需求，满足合理诉求，传递人文关怀与温暖。

必须尊重逝者。对待逝者保持崇高敬意，严谨细致处理遗体，维护逝者尊严。

必须保护隐私。严格遵守保密原则，妥善保管逝者及家属个人信息，确保隐私安全不受侵犯。

必须公开透明。积极引导家属关注殡葬服务机构公开的服务项目、服务标准、服务收费等信息，自觉接受群众监督。

必须廉洁自律。坚守廉洁底线，拒绝任何形式的贿赂与不正当利益，保持清正廉洁。

殡葬服务机构从业人员职业道德行为规范“十严禁”

严禁收受财物。严格遵守廉洁纪律，不得收受逝者家属或相关人员的任何财物。

严禁吃拿卡要。坚决抵制不良风气，服务过程中不得借职务之便吃拿卡要，树立良好职业形象。

严禁诱导消费。尊重逝者家属意愿，不得诱导其选择不必要的高价服务，倡导理性消费。

严禁捆绑消费。服务应透明公开，不得捆绑销售，确保逝者家属自主选择服务内容，维护消费者权益。

严禁态度生硬。对待逝者家属应充满同理心，态度温和礼貌，不得生硬冷漠，体现人文关怀。

严禁违规操作。遵循殡葬服务标准流程，不得违规处理遗体或提供非法服务项目，保证服务质量与安全。

严禁侮辱逝者。在处理遗体、骨灰过程中应怀有敬畏之心，不得有任何形式的侮辱行为，维护逝者尊严。

严禁以权谋私。恪守职业道德，不得以职务之便为个人或他人谋取利益，确保服务公平公正。

严禁内外勾结。不得利用工作之便与殡葬服务市场主体和外部人员进行不正当利益交往或从事营利性活动。

严禁泄露信息。严格保护逝者及其家属的个人隐私，严禁泄露相关敏感信息，确保信息安全。