

沈阳市民政局办公室文件

沈民办发〔2019〕41号

市民政局关于印发全市开展殡仪馆运营管理专项整治工作方案的通知

各区、县（市）民政局，市民政事务服务与行政执法中心：

现将《全市开展殡仪馆运营管理专项整治工作方案》印发你们，请结合工作实际，认真抓好落实。

沈阳市民政局办公室

2019年7月10日



全市开展殡仪馆运营管理 专项整治工作方案

根据市民政局“不忘初心、牢记使命”主题教育工作方案和市扫黑办深化行业治乱的有关要求，按照省民政厅《关于印发〈全省开展殡仪馆运营管理专项整治工作方案〉的通知》（辽民函〔2019〕16号），结合我市实际，制定全市殡仪馆运营管理专项整治方案如下：

一、工作目标和基本原则

（一）工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实习近平总书记关于开展扫黑除恶专项斗争重要指示批示精神，坚持“有黑必扫、有恶必除、有‘伞’必打、有乱必治”，聚焦群众关切，提升殡葬服务质量，利用一年时间，专项整治殡仪馆运营管理涉乱问题，有效治理殡葬服务乱象，规范殡仪单位收费行为，整肃殡葬服务市场秩序，严格落实监管责任，推动建立殡葬管理长效机制，促进殡葬行业健康发展。

（二）基本原则

1. 加强领导，压实责任。专项整治工作要在政府领导下，精心组织实施。要建立健全工作协调机制，民政部门要联合相关部门合力承担整治任务，共同落实整治责任。专项整治工作实行属地管理、分级负责，各区县（市）民政局负责本地殡仪馆整治工

作，市民政事业服务与行政执法中心负责所属殡仪馆整治工作，市民政局负责具体指导、督导检查、评估验收等工作。

2. 积极稳妥，依法依规。对殡仪馆运营管理存在的问题，要区分不同情况，明确整治重点，讲究方式方法，做好风险评估，做到分类施策，依法稳步推进，对各种违规行为依法予以严厉打击，切实保护人民群众合法权益。

3. 惩防并举，标本兼治。采取短期和长期相结合的整治方式，既要做到短期治标，又要做到长期治本。立足当前，围绕殡仪服务损害群众利益、影响行业形象的问题，通过开展排查摸底、全面整改、督促检查，加大打击惩处力度，对违规行为形成有效震慑；着眼长远，以专项整治为契机，完善法规制度，强化行业自律，健全殡仪服务体系，保障和改善殡葬公共服务供给，尽快形成规范和加强殡仪管理工作的长效机制。

二、重点整治问题

（一）殡葬服务机构审批手续不全和未经审批提供遗体接运、存放和骨灰寄存等殡葬服务机构；

（二）基本殡葬服务项目不按政府定价收费行为；

（三）自愿选择性殡葬服务项目不按政府指导价、政府最高限价、明码标价等提供服务的违规行为和压减设定；

（四）自愿选择性殡葬服务项目市场调节价定价过高；

（五）惠民殡葬政策落实不到位情况；

（六）采取捆绑、分拆、限制、强制、搭车、价格虚高、垄

断经营、欺行霸市等行为。

（七）公开公示殡葬服务收费项目、收费依据、收费标准、办理流程（客户需知）和惠民政策等服务事项不全面具体。

（八）没有建立工作运行流程制度（规定）和安全生产制度情况；已建立，但不够全面具体和遵守落实不到位情况；各项工作运行手续不够规范；档案建立不够全面正规。

（九）工作人员违规收钱财、礼品问题。

（十）社会人员充当“丧托”问题。

（十一）工作人员服务态度生、冷、硬，语言、行为不规范问题。

（十二）内外勾结问题。

（十三）涉黑涉恶涉乱问题。

各地区和部门可结合实际，进一步扩大整治范围、细化整治内容。

三、工作步骤和进度安排

（一）动员部署阶段。（2019年7月16日前）

各地区和部门要严格按照本方案要求，及时组织开展动员部署工作，全面启动专项整治行动。要向社会公布投诉举报电话，要将本单位、市民政局和市民政事务行政执法队投诉举报电话共同公示于殡仪馆显著位置。（市民政局殡葬管理处投诉举报电话 23467387；市民政事务行政执法队投诉举报电话 88561532）

（二）自查整改阶段。（2019年7月17日-8月31日）

各地区和部门要按照行业治乱的工作要求，对殡仪馆管理服务中存在的问题进行全面深入自查，摸清底数，建立整治台账，明确责任和时限。在8月17日前，对排查出的问题逐一进行整治落实，清零消号，并向市民政局报送专项整治阶段性总结报告。

（三）持续推进阶段。（2019年9月1日-2020年5月31日）

各地区和部门要对专项整治情况进行查遗补缺，强化日常监管。建立健全长效机制，着力完善制度措施。继续深入排查涉黑涉恶涉乱问题线索，持续开展涉黑涉恶涉乱问题专项整治工作，彻底铲除涉黑涉恶涉乱问题土壤。市民政局和各区县（市）民政局要组织开展定期或不定期的督促检查，对疑难复杂问题制定具体解决对策，进行重点攻坚，对难点问题和地区实行挂牌督办。市民政局将对专项整治情况进行调研评估，指导各地把专项整治成果应用于制度机制创新和日常服务管理；对发现的重大问题，及时向当地反馈，推动解决；对各地有效经验和做法，进行复制推广。

（四）评估总结阶段。（2020年6月1日-6月30日）

市民政局对殡仪馆运营管理专项整治工作进行全面总结评估。对先进地区、单位和个人进行表彰。

四、工作要求

（一）加强组织领导，精心筹划实施。开展殡仪馆专项整治工作要与做好“不忘初心，牢记使命”主题教育整改和推进实施扫黑除恶专项斗争相结合。各地和市民政事务服务与行政执法中

心要切实加强领导，精心组织筹划和实施，按照专项整治的范围、方法步骤和时限要求，全面抓好落实。要着眼于源头治理，力求从根本上解决当前全市殡仪馆在管理经营上存在的问题和矛盾。要因地制宜，方法灵活多样、措施具体可行，有规划、有计划、有重点、有步骤、扎实有效地开展专项整治工作。市民政局和各区县（市）民政局要采取通报、约谈、挂牌督办等方式加强调度，推动专项整治行动各项任务落实。

（二）加大工作力度，严厉查处打击。民政部门要切实履行监管职责，积极会同发改、物价等价格管理部门，通过开展联合执法、综合执法、价格大检查等执法手段，对强制消费、捆绑消费、搭车消费、价格虚高、垄断经营、非法机构等严重侵害消费者利益的行为依法依规严厉查处、坚决打击。排查问题和查处要实现“零”突破，对行业乱象要敢于刀刃向内，查找本部门、本机构在监管方面存在薄弱环节，实施有效治理。对殡仪馆工作人员内外勾结、收受钱财或礼品等违法违规行为要严肃查处，严格依法追究责任。

（三）积极加强引导，广泛进行宣传。要充分利用广播、电视、报纸、网络、自媒体和殡葬服务单位自身的有利条件，采取多种形式，广泛宣传殡仪馆运营管理专项整治工作和公益惠民殡葬政策，形成舆论声势，取得群众理解和社会支持。所有殡仪馆都要开展“开放日”或“服务体验日”活动，向公众和媒体记者开放殡仪馆主要服务场所，介绍主要服务事项和服务流程，普

及殡葬科学知识，展现服务能力，让群众感受到殡葬行业公开透明的新面貌、新气象，进一步促进阳光殡葬建设。

（四）如实报送情况，加快工作节奏。要切实加强信息报送工作，建立信息通报制度，对排查出的涉黑涉恶涉乱等问题线索，要及时上报、移交；对涉及群众利益的重大问题，要随时上报。要以专项整治为工作重点和主要工作目标，加快工作节奏，推进工作进度，确保完成“不忘初心、牢记使命”主题教育整改任务，到2020年中期，全面完成全市民政系统殡葬领域扫黑除恶治乱专项行动工作目标。

附件：1. 殡仪馆运营管理专项排查和整治情况汇总表
2. 殡仪馆运营管理专项排查和整治情况统计表

沈阳市民政局办公室

2019年7月10日印发

附件1

殡仪馆运营管理专项排查和整治情况汇总表

填报单位（盖章）：

填报人：

联系电话：

负责人：

序号	殡仪馆 名称	排查总体情况（数量）											整改结果（数量）			备 注
		殡葬机 构审批	基本殡 葬项目	选择性殡 葬项目	惠民 殡葬	不合理 项目	公开 公示	管理 制度	人员 管理	涉嫌黑恶 乱和举报	其它排查 整治问题	小 计	存在 问题	已整改	未整改	
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
全 市 合 计																

说明：1、要按照本实施方案中所明确的九类项目，结合本地实际，要扩大排查范围，表格不够可自行添加；2、摸排内容数量不能少于附件2所列的数量；3、8月17日前，此表与殡仪馆运营管理专项排查和整治情况统计表及阶段性总结共同上报市局；4、联系人：胡志英 电话：23467387

附件 2

殡仪馆运营管理专项排查和整治情况统计表

填报单位（盖章）：

填报人：

联系电话：

负责人：

排查项目	序号	排查内容	存在问题	整改措施	责任部门	完成时限	整改结果		备注
							已整改	未整改	
(一) 殡葬服务机构审批手续	1	市场监管机关注册登记的企业法人证书							
	2	人事管理机关注册登记的事业法人证书							
	3	民政部门注册登记的民办非企业法人证书							
	4	公私合营							
	5	其他依法取得的服务经营许可证							
	6	未经审批开展遗体接运、存放和骨灰寄存的殡仪机构和个人							
(二) 基本殡葬服务收费项目	7	遗体接运							
	8	遗体存放							
	9	遗体火化							
	10	骨灰寄存							

(三) 自愿选择 性殡葬服 务收费项 目	11	遗体告别						
	12	捡骨灰						
	13	骨灰盒						
	14	鲜花						
	15	提供的各类服务用品自行 添加						
(四) 惠民殡葬 (对城乡 低保对象 等6类人 员免费项 目)	16	遗体接运						
	17	遗体存放						
	18	遗体火化						
	19	一次性纸棺						
	20	普通骨灰盒、						
	21	骨灰寄存						
	22	骨灰长期寄存						
(五) 不合理收	23	基本殡葬服务收费项目和 自愿选择性殡葬服务收费 项目是否分开						
	24	政府定价						
	25	政府指导价						
	26	政府最高限价						
	27	明码标价						
	28	市场调节价是否过高						
	29	捆绑收费						

费项目	30	分拆收费							
	31	限制自带丧葬用品							
	32	增收附加费							
	33	强制收费							
	34	搭车收费							
	35	价格虚高							
	36	垄断经营							
	37	欺行霸市							
(六) 殡 仪馆显著 位置公开 公示	38	殡葬服务收费项目							
	39	收费依据							
	40	收费标准							
	41	办理流程(客户需知)							
	42	惠民政策							
(七) 运 行管理制 度	43	工作运行流程制度或规定							
	44	运行手续规范							
	45	档案建立管理							
	46	安全生产制度							
	47	安全生产制度落实							
(八) 人 员管理制 度	48	工作人员违规收钱财、礼品							
	49	社会人员充当“丧托”							
	50	工作态度生、冷、硬, 语言							

		、行为不规范问题							
	51	内外勾结问题							
(九) 涉黑涉恶问题排查和投诉举报	52	涉黑涉恶涉乱问题线索排查							
	53	涉黑涉恶涉乱问题线索移交							
	54	群众投诉举报办理							
其它需要排查整治的问题	55	其它需要排查整治的问题							
合 计									

说明：1、各地要按照本实施方案中所明确的九类项目，结合本地实际，要扩大需要排查和整治的范围，进一步细化内容，表格不够可自行添加；2、摸排内容是指需要排查的问题；3、整改措施是指进行整治的依据和具体办法；4、整改结果是指对摸排出的问题已整改和未整改的数量。