

上海市民政局

沪民殡发〔2020〕1号

上海市民政局关于进一步规范 本市殡葬代理服务的通知

各区民政局，各有关单位：

为贯彻落实“人民城市人民建、人民城市为人民”的理念，提升服务“公民身故一件事”的能力，进一步落实行业监管责任，推进殡葬行业协会自律自治，夯实殡葬代理服务单位主体责任，促进殡葬代理服务行业健康发展，现提出以下工作要求：

一、加强对殡葬代理服务单位的服务管理

（一）坚持殡仪馆为民服务公益属性。各级民政部门要积极践行“民政爱民、民政为民”的理念，指导各殡仪馆想群众所想，急群众所急，积极推行白事顾问制度，切实发挥好公益属性，不断减

轻群众丧葬负担。

（二）落实行业监管责任。各级民政部门要综合运用加强联合检查、处理投诉举报、强化信用建设等手段，加强对殡葬代理服务单位遵守殡葬政策法规、提供规范服务、切实履行合等同行为的监督管理。

（三）规范殡仪馆内的殡殓代理服务。各级民政部门要督促各殡仪馆通过签订合作协议、承诺书等方式，规范与殡葬代理服务单位的合作关系，重点解决殡葬代理服务单位违规经营、以次充好、乱收费等侵害群众合法权益的问题，并将此项工作纳入年度验审内容，切实维护群众殡葬权益。

二、充分发挥行业协会自律自治作用

（一）引导和规范殡葬代理服务单位诚信经营。行业协会应发布行业公约，制定行业守信行为、失信行为标准和激励惩戒措施，开展政策宣传、信用培训、信用承诺、信用记录、信用评价等工作。

（二）研究制定殡葬代理服务质量评价标准。行业协会应针对行业突出问题，回应群众关切，组织会员单位制订《代理服务质量评价标准》，以客观、公正的实际数据为依据，实行红黑榜制度，奖优惩劣，定期公布诚信代理服务单位（个人）和失信代理单位（个人）清单。

（三）建立健全行业失信惩戒制度。行业协会应依据市民投诉处理情况，对于假冒正规殡葬服务单位、买卖信息、乱收费、不签

订服务合同、不提供消费清单和票据等侵害群众合法权益的代理服务行为，根据不同情节，给予责令整改、行业通告、取消会员资格、列入行业黑名单等处理，并向社会公告。

三、切实提升殡仪服务质量

（一）规范代理服务。各殡仪馆应切实为人民群众提供便民、规范、优质的殡葬服务，减轻群众丧葬负担，不得对代理服务设置消费门槛；对信用良好的殡葬代理服务单位开通“绿色通道”，并在单位网站、业务大厅等公布名单，接受社会监督；发现殡葬代理服务单位侵害市民合法权益，可以拒绝其代办相关业务，并将有关情况上报行业主管部门。

（二）加强信息核查。殡仪馆受理殡殓代理业务，应核查殡葬代理服务单位资质、从业人员真实信息、丧事承办人签名确认的代理委托书等有关资料，并将相关材料存入业务档案。

（三）提供清单服务。各殡仪馆应通过网站、微信公众号、馆内醒目位置公示服务项目、收费标准，供群众选择。对于委托代理服务单位办理的丧事承办人，应通过短信提示、书面告知等方式告知丧事承办人服务项目、消费清单。

四、促进殡葬代理服务单位提供诚信规范服务

（一）依法、依规开展经营活动。殡葬代理服务单位应自觉遵守《殡葬管理条例》《上海市殡葬管理条例》和相关政策法规，依法取得殡葬服务代理资质，从业人员应符合岗位从业要求，不得超

越经营范围从事其他经营活动。

殡葬代理服务单位从业人员应自觉维护丧事承办人的合法权益，按照合同的约定，提供相应的服务、有效的服务清单和收费凭证，不得以任何形式、项目、价格等对丧事承办人进行误导和欺诈。未能履行合同的约定，导致丧事承办人财产等受到损害，应承担相应的赔偿责任。

（二）严格遵守行业规范。殡葬代理服务单位从业人员应严格遵守《殡葬代理服务规范》（DB31/T501），遵循诚信、公平、合理、自愿原则，提供规范、便捷、温馨的专业服务；抵制迷信低俗的殡葬活动，推广绿色生态、移风易俗、文明节俭的殡葬新风尚。

（三）自觉接受社会监督。殡葬代理服务单位应遵循市场活动的公开性原则，自觉接受政府部门、行业协会、新闻媒体、市民群众的监督，及时、积极、妥善处理丧事承办人的投诉并予以反馈，营造规范、诚信、有序的殡葬服务市场秩序。

上海市民政局

2020年8月12日

（此件公开发布）

上海市民政局办公室

2020年8月12日印发
