第 120 号：关于加强我市殡葬服务行业监管的建议

（市六届人大六次会议）

关于加强我市殡葬服务行业监管的建议

第 120 号（社会建设类 3 号）

霍邱代表团：彭军代表

殡葬服务涵盖了从逝者离世到丧葬仪式结束的全过程服务。其最大的优势在于专业性、便利性，为丧属提供便利、专业、个性化的服务，能够将所有的丧葬事宜安排妥当，让家属无需为琐事奔波操劳。由于殡葬消费具有非理性、快速性的特点，使得一些殡葬服务机构利用政府监管不力，商品信息不对称，以次充好，虚抬价格，牟取暴利、同时部分机构存在收费不透明、服务质量参差不齐等现象。在殡仪馆和火葬环节里，由于政府的指导价格和价格透明，所以并不存在暴利问题。但在殡葬用品、殡仪服务费用等环节，由于殡葬服务商品价格不够透明、行业服务不规范等问题，我市殡葬服务机构存在以下问题:同样的花圈，出现在同一场丧事中收取价格从 40 一 70 元不等，骨灰盒标价从几百元到万元都有，质量是否得到保证，让丧家难以知悉。

随着人民群众对丧葬需求的不断提高，殡葬服务作为一个特殊的公益性服务行业，为更好地服务民生，保障消费者的合

法权益，需引起相关部门高度重视。为此建议:

1、完善规章制度。政府有关部门应加快制定专门的制度，明确服务范围、质量标准、收费标准等细则，让监管有法可依。例如:详细规定从遗体接运、冷藏、化妆、告别仪式组织到火化、安葬等各个环节的基本服务内容和质量要求。

2、加强价格管控。由物价部门会同殡葬管理部门对殡葬服务的收费项目进行梳理，区分基本服务收费和选择性服务收费。要求服务机构明码标价，制作详细的价格清单并向消费者公开，严厉打击价格欺诈、哄抬物价等行为。例如，对于花圈、骨灰盒、寿衣等用品的价格进行明码标价，限定最高价格。

3、畅通投诉渠道。由市场监管部门定期或不定期地对殡葬服务机构进行服务质量监督，包括价格是否透明，服务流程是否规范、消费者满意度等。设立投诉热线、网上投诉平台等，对消费者投诉及时处理，并将处理结果公开。对于被多次投诉的服务机构进行相应的处罚，如罚款、停业整顿等。