

**庐山市人民政府办公室**  
**关于印发《庐山市殡仪服务管理办法》的**  
**通 知**

各乡（镇）人民政府，沙湖山管理处，市政府各部门，市（局）直各单位，驻市（山）各单位：

《庐山市殡仪服务管理办法》经市政府研究同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

2025年11月24日

# 庐山市殡仪服务管理办法

## 第一章 总则

**第一条** 为规范庐山市殡葬服务管理，提升殡仪服务质量，保障群众基本殡葬需求，维护殡葬服务市场秩序，根据《殡葬管理条例》《江西省殡葬管理办法》及相关法律法规，结合本市实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于庐山市殡仪馆提供的各项殡仪服务，包括遗体接运、遗体存放、遗体处理、火化、骨灰寄存及相关延伸服务等。

**第三条** 殡仪服务应遵循以下原则：

- （一）坚持公益优先，保障群众基本殡葬服务需求；
- （二）秉持公平公正，公开服务项目、流程及收费标准；
- （三）注重人文关怀，尊重逝者与丧属，提供文明、规范服务；
- （四）倡导绿色殡葬，推广节地生态安葬方式，助力移风易俗。

## 第二章 服务内容与范围

**第四条** 基本殡仪服务

（一）遗体接运：

本区域内遗体从停放点到火化前转运各环节：含正常遗体收殓、运输工具、人力搬运、消毒以及提供遗体垫盖布或裹尸

袋等内容。本区域内提供 24 小时遗体接运服务，配备符合标准的接运车辆，接运过程中需核对逝者信息，确保准确无误。

（二）遗体存放：含冰棺冷藏服务与格位冷冻，冰棺冷藏可提供馆外出租服务，馆外出租含冰棺运费，存放期限一般不超过 3 天，特殊情况需延长的，经丧属申请及殡仪馆批准可适当延长。

（三）火化服务：提供普通炉火化服务，区分正常遗体火化和标本（枯骨、残肢、单个引产胎儿），火化严格按照火化操作规程进行，保障火化过程安全、环保。

（四）骨灰寄存：在殡仪馆内为丧属提供一定期限的骨灰寄存服务，寄存期不超过 20 年。

（五）免费骨灰盒：享受惠民殡葬政策的逝者可领取标准 200 元/个的免费骨灰盒。

## **第五条 延伸殡仪服务**

### **（一）遗体处理**

1. 普通遗体处理：包括遗体清洗、穿衣、化妆等服务，由具备专业资质的人员操作。

2. 特殊遗体处理：包括传染病、腐烂遗体消毒处理服务，由专业人员按照操作规范进行，确保卫生安全。因处理不当导致传染病传播或环境污染的，由卫生健康委员会、生态环境局依法追究 responsibility。

（二）其他服务：根据上级行业主管部门规定提供的延伸殡仪服务制定。

## 第三章 服务流程

### 第六条 业务受理

家属可通过电话、网络或现场等方式联系殡仪服务机构办理业务。服务人员热情接待，详细询问逝者相关信息，提供殡仪服务项目介绍和价格清单，根据家属需求推荐合适服务套餐。家属确定服务项目后，填写业务办理登记表，提交死亡证明、身份证等相关证明材料，服务人员审核无误后收取费用，开具正规发票，办理业务受理手续。

### 第七条 遗体接运

业务部门根据家属提供的遗体停放地点，安排专用车辆和经验丰富的工作人员前往接运。接运人员到达现场后，与相关人员仔细核对逝者身份信息，确保准确无误。将遗体妥善安置在车辆上，做好防护措施，防止遗体受到二次污染。接运过程中严格遵守交通法规，确保行车安全。遗体运至殡仪馆后，办理交接手续，将遗体存放在冷藏库。

### 第八条 冷藏保管

1. 冰棺出租服务：工作人员需在出租前检查冰棺设备性能，向使用方明确冰棺使用方法、注意事项及维护要求，留存出租记录；回收后需对冰棺进行全面清洁、消毒及性能检测，确保设备下次使用时符合安全标准。

2. 遗体存放（含冷藏防腐）服务：遗体进入冷藏库前，工作人员需核对遗体信息并做好登记；遗体入库后，按照操作规

程完成冷藏防腐处理，将遗体放置于指定存放位置。定期检查冷藏库设备运行情况，确保库内温度稳定，避免温度波动影响遗体保存质量。

### **第九条 遗体处理**

家属提出遗体处理需求后，安排专业遗体处理师为逝者服务。遗体处理师根据逝者面部特征和家属意愿，进行清洁、整理面容、化妆、发型设计等工作，注重保护逝者隐私，尊重家属情感需求，使用符合卫生标准的化妆品和工具。

### **第十条 遗体火化**

火化部门根据业务部门安排的火化时间，提前做好火化设备的预热和调试工作。火化前再次核对逝者身份信息，确认无误后将遗体从冷藏库取出，运往火化车间。按照操作规程将遗体送入火化炉，设定合适火化参数，启动火化程序。火化过程中密切观察火化设备运行情况，确保火化顺利进行。火化结束后，待骨灰冷却，将骨灰取出装入骨灰盒，并做好骨灰交接手续。

### **第十一条 骨灰安置或安葬**

骨灰火化完成后，家属可选择骨灰寄存或安葬指导服务。选择骨灰寄存的，骨灰寄存部门按照规定办理骨灰寄存手续，将骨灰盒妥善存放在寄存架上，并做好相关记录。

## **第四章 服务规范**

### **第十二条 服务规范**

（一）工作人员着装整洁、统一，佩戴工作牌，举止得体，使用文明用语，对待丧属耐心、热心、贴心，避免使用可能引

起丧属不适的言辞。

（二）服务场所保持整洁、庄重、安静，设置清晰的指示标识，为丧属提供舒适的服务环境。

（三）严格遵守操作规范，确保各项服务安全、有序进行，防止发生安全事故。

（四）尊重丧属的宗教信仰和风俗习惯，在不违反法律法规和公序良俗的前提下，尽量满足丧属的合理需求。

## **第五章 收费管理**

### **第十三条 收费项目分类及标准**

服务项目及服务收费标准严格按照发改委核定标准执行，不得擅自调整收费标准，严禁价格欺诈等行为。

### **第十四条 收费公示**

在殡仪馆服务大厅等显著位置公示所有服务项目、收费标准、收费依据及监督电话，接受社会监督，公示内容应清晰、易懂，便于丧属查询。

### **第十五条 收费要求**

（一）严格按照公示的收费标准收取费用，不得擅自设立收费项目、提高收费标准或分解项目收费。

（二）向丧属提供收费票据，票据内容应真实、准确，与实际收费情况一致。

（三）尊重丧属的自主选择权，不得强制或变相强制丧属接受延伸服务，杜绝捆绑消费。

## 第六章 监督与投诉处理

### 第十六条 内部监督

（一）殡仪馆建立内部监督机制，定期对服务质量、收费情况、操作规范等进行检查，及时发现问题并整改。

（二）设立服务质量评价体系，由丧属对服务进行评价，评价结果作为工作人员绩效考核的重要依据。

### 第十七条 外部监督

（一）建立动态评估机制：

定期联合市场监管、卫生健康等部门开展专项检查，重点核查价格公示、服务流程合规性及投诉处理落实情况，及时发现并纠正执行中的偏差。

（一）监督管理部门名单及责任要求：

1. 庐山市民政局：作为殡葬服务行业的主管部门，负责对殡仪馆的日常运营管理、服务质量、政策执行情况进行全面监督；牵头组织殡葬服务专项检查，协调解决监督过程中发现的重大问题；对殡仪馆违反殡葬管理相关法律法规及本办法的行为进行查处。

2. 庐山市市场监督管理局：负责监督殡仪馆的收费行为，检查是否存在乱收费、价格欺诈、强制消费等违法违规行为；核查殡葬用品的质量及明码标价情况，打击销售假冒伪劣丧葬用品的行为；处理与收费和商品质量相关的投诉举报。

3. 庐山市卫生健康委员会：监督殡仪馆的遗体处理卫生防疫工作，检查遗体清洁、消毒、防腐等环节是否符合卫生标准；

指导殡仪馆做好传染性遗体的处理工作，防止疾病传播。

4. 庐山市公安局：配合相关部门维护殡仪馆的治安秩序，打击在殡仪馆内发生的寻衅滋事、敲诈勒索等违法犯罪行为；对接运遗体的车辆进行交通监管，查处违法违规行驶行为。

5. 庐山市生态环境局：监督殡仪馆的火化设备排放是否符合环保标准，检查污染物处理设施的运行情况；对火化过程中产生的环境污染问题进行调查处理。

6. 庐山市财政局：监督殡仪馆的财务收支情况，检查资金使用是否符合规定，确保财政资金（如用于基本殡葬服务补贴的资金）使用规范、高效。

（二）畅通投诉渠道，在服务大厅设置意见箱，公布投诉电话和网上投诉平台，方便丧属反映问题。

### **第十八条 投诉处理**

（一）对丧属的投诉，殡仪馆应及时登记、调查核实，在规定时间内（一般不超过7个工作日，法律法规、规章对投诉处理时限另有规定的，从其规定。）将处理结果反馈给投诉人。

（二）对于查证属实的问题，要严肃处理相关责任人，制定整改措施，防止类似问题再次发生。

（三）定期对投诉情况进行分析总结，找出服务中的薄弱环节，有针对性地改进工作。

## **第七章 责任追究**

**第十九条** 对违反本办法规定的工作人员，根据情节轻重，给予批评教育、绩效扣分、纪律处分等；构成违法的，依法追

究法律责任。

**第二十条** 对殡仪馆违反本办法规定，存在乱收费、强制消费、服务质量差等问题的，由相关部门责令整改，并处以相应的处罚；给丧属造成损失的，依法承担赔偿责任。

## **第八章 附则**

**第二十一条** 本办法由庐山市民政局负责解释。

**第二十二条** 本办法自发布之日起施行。以往相关规定与本办法不一致的，以本办法为准。