

上海市民政局

沪民殡发〔2024〕3号

上海市民政局关于在殡葬服务单位 实行“八必问”的通知

各区民政局，市殡葬服务中心，各殡葬服务单位：

为进一步保障市民合法权益，提升殡葬管理服务质量，现就殡葬服务单位实行“八必问”的工作通知如下：

一、工作目标

坚持以人民为中心的发展思想，保障市民的知情权、选择权、监督权等权益，引导殡葬代理服务单位规范经营，增强从业人员素质能力，宣传推广节地生态安葬，不断提升市民对殡葬服务的满意度。

二、工作内容

（一）实行“规范殡仪馆内殡葬代理服务必问八个问题”

为规范殡仪馆内殡葬代理服务的经营行为，对于丧事承办人委

托殡葬代理服务单位办理丧事的情况，由殡仪馆工作人员向殡葬代理服务人员询问以下八个问题：

服务前阶段：

1. 贵公司是否在市市场监管局注册登记？
2. 贵公司经营范围是否包括“殡葬服务”或“殡葬礼仪服务”？
3. 贵公司是否在殡葬行业协会登记？
4. 您是否有“上海市殡葬代理从业人员上岗证”？
5. 您是否签署《殡葬服务代理单位自律诚信承诺书》？
6. 您是否签署《价格诚信承诺书》？

服务中阶段：

7. 您是否签署《代理委托书》？
8. 您是否使用《上海市殡葬代理服务合同示范文本》？

如果殡葬代理服务单位不具备“八必问”中的资质、条件，应告知丧事承办人该委托代理业务的风险，由丧事承办人选择是否由该代理人员继续提供服务。

（二）实行“规范殡仪馆内殡葬服务必问八个问题”

为引导丧事承办人理性选择、理性消费，避免遭受不良殡葬代理服务单位的诱导欺骗，提高殡仪馆服务水平，同时推广宣传节地生态安葬，对于丧事承办人自行办理丧事的情况，由殡仪馆工作人员向丧事承办人询问以下八个问题：

洽谈咨询阶段：

1. 您本次是否委托殡葬代理服务单位办理身后事？
2. 您是否要求殡葬代理服务单位列明服务项目并明码标价，提

供正规发票或收据？

3. 您是否签订代理服务委托书和服务合同，代理服务有没有强制服务、强制消费？

4. 您是否了解惠民办丧事套餐？

5. 您对殡仪馆的服务项目、收费标准是否清楚？

领取骨灰阶段：

6. 您是否了解节地生态安葬、海葬相关政策？

7. 您对殡仪馆工作人员的服务态度是否满意？

8. 您对殡仪馆提供的服务有哪些意见建议？

（三）实行“进一步提升公墓（骨灰堂）服务能力必问八个问题”

为倡导移风易俗，提升本市安葬服务水平，对于市民咨询公墓（骨灰堂）相关业务的情况，由公墓（骨灰堂）工作人员向市民询问以下八个问题：

1. 您是否了解本单位的生态葬式、节地葬式、低价的传统葬式和价格？

2. 您是否了解上海市的节地生态安葬奖补政策？

3. 您是否了解上海市的海葬奖补政策？

4. 您是否了解上海市寿穴的出售条件？

5. 您是否了解家庭合葬？

6. 您是否愿意错峰落葬、错峰祭扫？

7. 您是否了解上海市公墓内禁止燃烧迷信用品和燃放烟花爆竹？

8. 您对本单位提供的服务是否满意？有哪些意见建议？

三、工作要求

(一) 加强组织领导。各相关单位要高度重视，把在殡葬服务单位实行“八必问”作为整治群众身边不正之风、提升殡葬服务单位管理服务效能的重要举措，扎实推进落实“八必问”，有效解决殡葬信息不对称的难点问题，切实维护群众权益。

(二) 务求工作实效。坚持问题和效果导向，强化求真务实。

各区、各服务单位要结合本区、本单位实际情况，以提升市民满意度为目的，将“八必问”贯穿融入到殡葬服务过程中，不搞“一刀切”，防止机械教条执行。

(三) 强化业务培训。各殡葬管理部门要督促指导殡仪馆、公墓（骨灰堂）加强对相关工作人员的培训，熟练掌握“八必问”的内容、口径，将“八必问”与日常业务相融合，提升殡葬综合业务能力。

各单位在实行“八必问”过程中的意见建议和经验方法，请及时报告。

2024年6月5日

(此件主动公开)

抄送：驻局纪检监察组。

上海市民政局办公室

2024年6月11日印发