

四川省民政厅关于在全省 殡葬系统开展“优质服务月”活动 做好清明节期间祭扫服务保障工作的通知

川民发〔2023〕20号

各市（州）民政局：

为进一步提升殡葬服务质量，更好满足群众殡葬服务需求，切实保障清明节期间祭扫活动文明、安全、有序，经研究决定在全省殡葬系统开展“优质服务月”活动，现将有关事项通知如下。

一、活动主题、时间和范围

（一）活动主题：围绕“殡、葬、祭、宣”全流程服务，通过改善硬件条件、优化服务流程、规范服务管理、组织惠民活动等方式，进一步提升殡葬服务质量，增加社会认同感和群众满意度。

（二）活动时间：2023年3月10日至4月9日。

（三）活动范围：各级民政部门，各级殡仪馆、殡仪服务站、经营性公墓、骨灰堂、农村公益性公墓等殡葬服务机构。

二、活动内容

（一）服务能力提升行动。各级民政部门要指导殡葬服务机构加强对办公设备、殡葬设备和服务设施等维修保养，有计划地对老旧设备分批次更换，增添便民服务设施，改善硬件条件。各

殡葬服务机构要集中开展一次园区环境卫生大扫除，对接待大厅、悼念厅、火化车间、食堂、卫生间等服务场所进行清洁消毒，清除卫生死角，营造洁净环境。要进一步优化殡葬服务办理流程，加强殡葬服务标准化、规范化建设，推广“套餐式服务”“清单式服务”等便捷模式。要健全完善岗位责任制和首问负责制，积极开展“身后一件事”联办，尽最大努力方便群众。要大力倡导网络祭祀，熟练运用全省殡葬管理服务信息平台，提升信息化水平。要加强殡葬职工政策法规、礼仪知识和业务技能培训，树立“丧属至上”理念，提升为民、专业和廉洁服务意识。

（二）规范服务阳光行动。各级民政部门要督促殡葬服务机构全面落实信息公开制度，在醒目位置公示法人登记证书、经营许可证、服务项目、收费标准和监督电话等内容，自觉接受群众监督。要督促殡葬服务机构严格规范服务和收费行为，不得限制丧属自带合法丧葬用品，不得对实行政府指导价、政府定价的收费项目以任何形式捆绑、分拆项目收费，不得强制提供服务并收费。要积极会同发改、市场监管等部门做好基本殡葬服务的定价管理和殡葬服务价格监督检查，严厉打击强制服务收费、超标准收费、扩大范围收费、价格欺诈、不明码标价等行为，同时提醒、告诫、倡导市场主体文明经营、依法经营，引导经营者加强价格自律、规范明码标价，维护服务秩序。要畅通投诉举报渠道，及时受理群众投诉，从严从快严肃查处乱收费等行为。对性质恶劣、情节严重的典型案例，要公开曝光，加大惩戒力度。

（三）绿色殡葬宣传行动。各级民政部门要积极协调宣传、

网信等部门，大力开展“仁孝四川·绿色殡葬·平安清明”主题宣传活动，通过电视、报刊、微信公众号、微博、抖音等多种媒体，采取宣传海报、H5、动漫视频、微电影等新颖形式，引导群众革除丧葬陋习，树立节俭、生态、绿色、文明的殡葬理念。各地要统筹社区两委、社工、社会组织、社区志愿者、社会慈善等力量和资源，开展殡葬政策讲座、文明祭祀倡议、惠民政策宣讲、业务办理咨询等活动，营造浓厚氛围。各殡葬服务机构要继续开展“鲜花换纸钱”“丝带寄哀思”“时光信箱”等文明祭祀服务，结合实际组织公益安葬仪式、集体公祭、生态墓位捐赠、殡仪馆开放日等活动。各地要积极配合网信部门开展“网络中国节·清明”主题宣传活动，深入挖掘传统文化内涵，弘扬厚养薄葬、慎终追远理念，使清明节成为“缅怀先辈、传递亲情、传承文化”的重要载体，不断增强文化自信。

（四）安全管理攻坚行动。各级民政部门要指导殡葬服务机构及时修订清明祭扫保障方案和应急处置预案，结合清明节群众祭扫“短时间、小空间、高密度”等特点，深入开展安全隐患排查整治，严防各类安全事故发生。各殡葬服务机构要加大对墓区周边枯枝落叶、杂草及其他可燃物的清理，严格落实禁燃禁放规定，及时消除火灾隐患。要通过媒体公布祭扫交通路线和服务时间，倡导公共交通和错峰出行，减少人流聚集和交通拥堵。要积极协调相关部门做好安全巡控和秩序引导，强化周边治安和交通秩序维护，及时做好车辆疏导、人员分流、问题处置等工作。要积极配合相关部门做好林牧区集中埋葬点、散葬坟墓周边的文明

祭祀宣传，压实乡镇（街道）、村（社区）主体责任，安排专人负责清明节期间祭扫活动安全管理，严防火灾事故发生。

三、有关要求

（一）加强组织领导。各级民政部门要切实提高思想认识，将“优质服务月”活动作为贯彻落实党的二十大精神和为民办实事的具体举措抓好抓实。要健全完善与宣传、公安、应急、城管、市场监管等部门联动机制，协同抓好相关工作。各级民政部门和殡葬服务机构要结合实际谋划制定本地区、本单位“优质服务月”活动方案，选取若干切入点，明确具体举措，不追求面面俱到，务求活动质量和效果。

（二）强化督导检查。各级民政部门主要负责同志要亲自挂帅，分管负责同志靠前指挥，深入一线督促检查，压紧压实殡葬服务机构主体责任，发现问题当即要求整改。各地可组织开展交叉互查或随机抽查，形成问题清单和整改清单，明确整改措施和整改时限，各类隐患问题要在3月20日之前整改完毕。民政厅将“优质服务月”活动纳入年度重点工作综合评估项目，同时组织工作组赴各地随机督导。

（三）加强活动宣传。各地、各机构相关活动宣传要聚焦“优质服务月”主题，实现全省联动。民政厅政务官网将开设“优质服务月”活动专栏进行宣传报道。各级民政部门、各机构至少报送1篇高质量的宣传稿件。各地民政部门要加强与网信部门沟通联络，密切关注殡葬方面舆情，及时回应社会关切。遇有重大情况及时向党委政府和上级民政部门报告。

四川省民政厅
2023年2月24日