



无锡市殡仪馆全景图 本版图片均为资料图片

无锡市殡仪馆 24小时便民服务“零距离”

安葬了婆婆后，无锡的张女士很感叹：去年公公去世找的中介，“一条龙”服务花了15800元，而今年婆婆去世，找的无锡市殡仪馆，也是“一条龙”服务，却只花了7000元。“还是正规的好，服务上也更专业。”

管明珍

360元的寿衣，中介卖1680元

张女士在安葬了婆婆后算了一笔账。“按道理说，今年的物价比去年高，但安葬婆婆的花费还不到去年的一半，可见



惠民窗口

中介够贵的！”张女士的公公去年重病住院，在医院去世。就在张女士不知道怎么操办时，照顾公公的护工给张女士介绍了一个中介。“她说对方是正规的，我们也不懂，当时就想着入土为安”，张女士直接打了个电话，对方就上门服务了。

“对方拿出两个骨灰盒让我们选，一个三四百，一个将近三千，三千的那个质量太差，三千的又有点贵，但因为没得选，我们就选了那个三千的。”张女士想起来还耿耿于怀。“今年我们选的市殡仪馆的服务，他们提供了几十款供选择。我发现，去年那个3000元的不过800多块钱。”更让张女士气愤的是，“去年我公公穿的寿衣收费1680元，但在市殡仪馆看到同样的寿衣，市价只有360元。这些中介真是太黑了！”

成立便民科，24小时“零距离”服务

为离世的亲人办理后事，往往成为亲人家属的一件难事。“亲人逝世，家属大部分沉浸在悲伤中，不知道怎么办，才会被黑中介有机可乘，造成殡仪市场混乱。”无锡市殡仪馆便民科相关负责人介绍。

无锡市殡仪馆从“以人为本、事死如生”的服务理念出发，坚持把群众需求作为第一需要，服务满意作为第一追求，在服务便民、利民、惠民方面采取有效举措，让群众办理后事不再成为一件难事。市殡仪馆发挥专业技能优势，面向社会开展百年永宁殡仪服务，专门成立了便民服务队，建立市区一小时服务圈，24小时全天候开展殡仪上门服务，直接为服务对象上门免费布置祭奠灵堂、免费接运遗体、免费开展丧事策划等，做服务对象最放心的人。为更好地开



悼念逝者

“一条龙”服务，让治丧后事不成为难事

1. 遗体接运服务

服务对象直接免费拨打“96444”服务电话，市殡仪馆派出专用遗体接运车开展遗体接运服务。

2. 遗体保存服务

专业人员根据实际情况对遗体进行清洁、消毒处理，对遗体进行防腐保存、遗体低温防腐保存、遗体药剂防腐保存等。

3. 遗体告别服务

与服务对象进行洽谈，确定遗体告别服务方案，根据方案落实好告别厅背景布置、礼厅布艺以及告别仪式等。

4. 遗体火化服务

由服务对象选择火化炉，专业人员按行业标准，开展遗体火化服务。

5. 骨灰寄存服务

将骨灰装入骨灰盒，根据服务对象要求，在市殡仪馆内提供骨灰寄存服务。

6. 殡仪用品服务

市殡仪馆提供50余款经公开招标的骨灰盒、文明棺，由服务对象自主选择。同时，市区服务对象在殡仪馆自主选择大宗殡仪用品后，由市殡仪馆免费帮助其返程。

不捆绑任何消费，让殡葬行业更规范

1. 殡仪服务项目和收费实行清单式，不捆绑消费。

2. 基本服务项目收费实行政府定价、政府指导价，不违规收费。

3. 非基本服务项目收费实行双方协议，不强推强收。

4. 骨灰盒、文明棺执行三证制度，不进售伪劣用品。

5. 带头平抑殡仪市场消费，不虚高价格。

6. 服务第一，服务对象至上，不收受礼钱物品。

7. 节俭办丧，文明治丧，不搞封建迷信。

8. 落实行业标准，规范工



市民给殡仪馆便民科送锦旗

作流程，不违规违章服务。

9. 虚心接受群众监督，积极处理投诉意见，不推诿敷衍。

● ● ● 亲情提示

1. 请您自主选择市殡仪馆（市永宁服务公司）提供的专业殡仪服务。自愿选择百年永宁殡仪服务协作单位。

2. 市殡仪馆（市永宁服务公司）以及百年永宁殡仪服务协作单位在开展服务前，必须有市殡仪馆（市永宁服务公司）相关人员认场，并自觉出示相关证件（协议）。严禁无证上岗，请您监督，谨防假冒。

3. 基本服务项目和收费标准必须严格执行市价格部门的政策规定，非基本服务项目必须经过双方协商、自愿协议并签字确认后进行，收费合理，不捆绑消费，请您自主选择。

4. 请提供相关有效证件。在遗体火化前，请您或治丧人（一般为逝者的直系亲属）向殡仪馆提供逝者的死亡证明、身份证件、户口簿或户籍证明。同时，请提供您或治丧人代表本人身份证件。

5. 请办理好死亡证明。若逝者在医疗机构去世的，请至医疗机构开具《死亡医学证明书》；若逝者在家中因疾病去世的，请至死亡地社区卫生服务中心或乡镇卫生院开具《死亡医学证明书》；若逝者为非正常死亡或卫生部门不能确定其是否属于正常死亡的，请至死亡地公安机关开具《鉴定结论通知书》；若逝者为交通事故死亡的，请至交警部门开具《尸体处理通知书》。

6. 请符合市区居民丧葬免费政策的逝者亲属，带好身份证件，尤其是逝者的身份证件，以便市殡仪馆进行相关信息比对，及时落实减免政策。

7. 请提前确定服务内容。为确保殡仪服务的规范有序，请您或治丧人尽早与殡仪馆确定殡仪服务内容，以便预留告别厅、火化炉位等，并按照自主选择、公正透明、收费规范的原则签订相关服务协议。如需其他服务，尽可能选择市殡葬行业协会、市殡仪馆协商推荐的“市区殡仪代理机构”进行规范化服务。同时，认真对照《无锡市区殡仪代理服务书（试行）》内容，进行自愿选择、填写。

8. 请注意治丧过程安全。为了您的安全，建议您或治丧人在自送遗体和治丧过程中，选择手续齐全的车辆。在市殡仪馆未对遗体进行消毒前，尽量在火化棺内不要铺设鲜花，以确保消毒效果。在火化棺中请不要放置硬币、鞭炮、电池、打火机等易燃易爆等随葬品。

9. 其他事项。市殡仪馆设有临时等候区、便民医务室和便民报刊阅览室，为治丧群众提供方便。患有高血压、心脏病等突发性疾病的治丧群众，在治丧过程中敬请自备药品，以防发生意外。

备注：百年永宁热线：96444，24小时提供免费电话咨询和上门咨询服务，所有的丧事服务都可以通过这个电话预订。