

清明节期间,殡葬话题再次成为社会焦点。记者日前走访江苏、安徽、四川等地了解到,仍有不少群众反映丧葬费用高,甚至抱怨“死不起”。而据调查,造成此类现象的主要推手,是处在逝者家属与殡仪馆之间的殡葬中介机构和个人。

# “死不起”:殡葬收费乱象丛生

## “信息”被倒卖:一手交“信息”一手交钱

记者在江苏南京市多家医院蹲点采访了解到,殡葬中介一般都有医院的“内线”,他们通过医院护工搜集信息,及时掌握各科室危重病患情况,一旦有人去世,他们将立刻派人前去洽谈“业务”,承诺为家属提供“一条龙”服务。

据南京市一位殡葬业内人士介绍,在一些三甲医院,老护工们都有殡葬中介的电话,护工在病区向病人家属推荐中介,宣扬中介是省心的全包服务,家属出于对护工的信任,在情急之下和殡葬中介签下委托书,一旦签下委托书,一些中介就“宰客”没商量。

据南京市殡葬管理处统计,目前,南京地区有200多家殡葬中介,还不包括无证“游击队”,而南京每天去世约30至40人。一位南京殡仪馆驻点医院太平间工作人员说,为了能抢到有限的“业务”,多数中介会给提供信息的护工500元到2000元不等的信息费。

来自安徽合肥市的陈少霞曾在安徽一家大型医院做护工。她说,护工的工资不高,但隐性收入很高,把快去世的人或运到太平间的人的信息透露给一些中介,“几年前是300元一个人,后来涨到800、1200元,医院里的护工都知道逝者信息能卖钱。”

四川成都市殡仪馆日前举行了“市民开放日”活动,现场印发了第1季《殡葬服务宝典》。据称,成都的殡葬中介分为五大类,包括医院护工、社区门卫保安、滥竽充数的阴阳先生、殡葬个体户、社会闲散人员,其中前三类为信息提供者,后两类为殡仪服务执行者。一旦得知有人去世,这个信息便会立即通过中介传播、执行。中国殡葬协会专家委员会专家、原上海理工大学教授乔宽元说,10年前殡葬中介给医院“内线”的信息费是50元,现在涨到上千元,甚至每单生意对半分成,

而信息费最终还是转嫁到逝者家属身上。

## “宰客”乱要价:三百元骨灰盒中介卖三千

据成都市殡仪馆相关负责人介绍,成都所有殡仪馆都保证丧属可以在馆内以1000元以内的价格办理完死者丧事,最低的办理费用仅为533元。

然而,在一些殡葬中介“一条龙”服务下,丧葬费用便远超“政府价”了。记者走访了成都市殡葬中介比较集中的文殊院附近,街道两旁聚集着多家经营丧葬服务的商铺,收费从1000元至几千元不等。对此,成都市殡仪馆馆长蒋鹏程认为,将丧葬事宜交由中介代办,家属可能会多花钱。如骨灰盒的选取,中介机构向丧属推荐的3000元左右的骨灰盒,同类型在殡仪馆内仅售300余元,价差达10倍之多。据统计,家属一般都是自带骨灰盒,在馆内买的比例仅为7%,这也就是说100人中有93位在外购买,实际上都是给这些黑中介收去了。”

记者在江苏一家殡葬中介提供的宣传单上看到,三天全程服务费只需800元。多位业内人士告诉记者,殡葬中介往往打出600元至800元的“低价”招揽客户,而其主要的赚钱来源在寿衣、骨灰盒和墓地回扣上,如寿衣进价一两百元,卖一两千元,进价三四百元的,卖三四千元。“这要价还要看客户。”一位正在江苏一家三甲医院重症监护室外等候的殡葬中介说,“客户是那种有钱、有身份、好面子的,就推荐给他贵的,这种事很少有客户讨价还价,一口价成交。”

合肥市殡葬管理处处长高光平告诉记者,合肥市去年起将遗体接运、殡仪馆内遗体冷藏存放、遗体火化等列为免费项目,其他的遗体告别等为自选项目,都有明确的收费清单和标准。“现在很多殡葬服务公司都包揽这些业务,从中加价牟利,也不开具发

票。一家一辈子也就碰到一两次这样的事情,殡葬公司能宰一次就一次。”

## “山寨”频扰民:黑心中介冒充殡仪馆“营业”

安徽肥东县殡仪馆日前发现一名佩戴着“合肥市殡仪馆”胸牌的人代表家属谈殡葬事宜,其驾驶的车辆上贴有“中国民政”“博爱殡仪”牌子。该馆馆长薛明武告诉记者,经查实,这个殡葬服务公司冒充殡仪馆与家属谈价格,再代表家属来与殡仪馆商议火化等事宜,从中加价牟利。“家属还以为钱都给了殡仪馆,实际上都是给这些黑中介收去了。”

南京殡仪馆工作人员表示,殡仪馆经常接到家属投诉称,出售的骨灰盒有质量问题,后来才知道一些中介自称南京殡仪馆工作人员推销骨灰盒,“根本没有质检合格证、玉石鉴定证书等证明,也没有正规发票,卖出的价格也未经物价部门核准,售出的商品也不能退还。”

在成都市殡仪馆日前举行的“市民开放日”活动现场,市民胡先生发现自己办理岳母丧事时花了冤枉钱。去年9月的一天早晨,丈母娘突然发病倒地。120急救车到达后,老人已经过世。不一会儿,两名男子开着一辆面包车到达胡先生家,自称是成都市殡仪馆工作人员,但并未出示任何证件。“承诺替我们跑腿,给我们办‘一条龙’服务,开价8000元。”胡先生说,讨价还价后前后花了5600多元。直到参加“市民开放日”活动了解到相关政策时,胡先生才觉察到不对。在找到相关收据后,他发现最大金额4000多元收费的发票中,其开票单位“成都市成华区殡馆所”根本不存在。胡先生这才发现,自己遭遇了黑心中介,被骗4000多元。

而胡先生的遭遇并非个例,成都市殡仪馆业务科副科长田晓明表示,殡仪馆时常遇到被中介骗了丧葬费的家属来质问,经耐心解释后,家属才知道“上当”。(据《今日早报》)

## 给逝者尊严 还生者清明



护工贩卖死者信息赚钱、殡葬中介漫天要价、假冒伪劣丧葬用品横行……在当下中国殡葬市场,这确实是不可回避的现实生态。不少逝者家属一边承受着亲人离世的悲痛,一边还要忍受黑中介的黑心暗算。

面对亲人溘然离世,人们往往无所适从。这时候,一个温情脉脉的中介电话响起,虽然有些唐突,但声称“全包无忧”的服务,在情急之下的确能慰藉人心。中介开出的服务费或许不高,只是接下来推销甚至强售的寿衣、骨灰盒和墓地等,价格虚高还不好意思砍价,中介在一旁“挤眉弄眼”,从治丧到下葬一路盘剥,叫人长叹“死不起”。

在黑中介连哄带骗的“一条龙服务”中,信息不对称的家属被狠狠“宰”了一回。殡葬黑中介在一定程度上利用了丧属的厚葬心理,但疏于监管的殡葬市场,也给了殡葬黑中介可乘之机。近些年,殡葬服务和用品经营基本放开,引入竞争机制,有利于平抑价格、规范市场。但我国殡葬法律法规建设滞后、可操作性不强,对于规范殡葬服务和用品经营缺乏明确的法律条文,对违法行为缺乏明确的处罚措施和强制手段。目前迫切需要对殡葬服务经营者的执业资质、经营行为以及竞争规则进行规范,同时也要明确一些具体处罚规定等。

管理部门和行业协会要对殡葬中介进行资质认定,确保殡葬服务提供的专业性和可靠性;从业人员必须获得职业资格证书,受过专业培训,每年要接受职业资格年审,才能从事该行业。此外,治理殡葬市场乱象必须建立多元参与的综合治理机制,需要民政、卫生、工商、物价、公安等多部门协同,综合执法。如果各自为政,甚至互相推诿,殡葬黑中介自然会乘虚而入。

殡葬服务具有公益属性,确保政府基本公共服务不缺位,确保其他服务市场行为不失范,是我国殡葬业改革的要求和方向。不要让丧属在失去亲人的苦痛中,还要为殡葬服务的质量和价格揪心。规范殡葬市场,给逝者以尊严,还生者以清明。

(据中国经济网)

## 整治殡葬中介乱象亟需迈过三道坎

### 有“法”可依:健全“缺失”的法律规范

国外在殡葬方面一般都有完善的法规体系。而我国目前的法规、文件,禁止性和原则性的条例太多,可操作性强的条例太少。针对个别地方存在殡葬中介服务公司托管医院太平间的做法,中部地区一位基层殡仪馆负责人坦承,没有明确的规定不行,“但总感觉这样不对,不过我们也拿他们没办法。”

### 监管合力:专门执法遏制价格“虚高”

受访人士表示,当前政府部门在遏制价格“虚高”中,存在执法主体不明确,权责不匹配问题。按照规定,殡葬管理的执法主体应是各地民政局,然而由于工作繁杂、工作量大、人员配备紧张,实际上承担殡葬管理和执法

的法人抑或个人,入行没有统一的职业资质和标准,使服务提供的专业性和可靠性受到影响,也容易导致殡葬中介漫天要价。目前,民政部已在加快职业技能人才培养方面出台相关政策措施,但要提高殡葬行业人员乃至法人单位的整体素质和能力,还需社会的更多参与,尤其是各级高校的大力支持和配合。

针对这些问题,中国殡葬协会专家委员会专家、原上海理工大学教授乔宽元建议,由于殡葬管理执法对象具有面广、分散、突发性强、执行难等特点,地方政府应召集民政、工商、国土、交通等部门,从中抽调专业人员,确定牵头单位,建立专门的执法队伍,加大对殡葬中介特别是对无照经营户的监管、查处,督促殡葬服务公司公开收费标准,切实遏制价格“虚高”。(据中国经济网)

记者了解到,目前,从事殡葬服务