

编者按

21世纪是“e时代”，网络已成为重要的舆情阵地。为使网络反映的问题得到充分重视，确保政府职能部门的反馈落到实处，本报今起推出《网络·问政》版，下设《求证》、《网问必答》等栏目，对群众在洛阳网《百姓呼声》栏目反映的问题及有关部门的答复予以刊载，并对其中关注度较高、涉及面较广的问题进行追踪和落实。敬请关注。



求证

调查反馈详情 追踪整改情况

QIUZHENG



网问必答

针对网友反映的殡仪馆内有人在追悼会上推销自选服务项目等问题，市民政局近日责令予以整改。昨日，记者调查发现——

问题获整改 服务有提升

被网友质疑偏高的自选项目收费标准系“按市场调整”



核心提示

□记者 李小勇 高亚恒

近日，有网友发帖反映：自己去参加一场追悼会，却在会上遇到有人推销自选项目。随后，市民政局对此表示“坚决查处和整顿”。整改情况如何？记者近日进行了走访调查。



网友“清雅小居”原帖的截图

【网友反映】 追悼会上，不断有人推销自选项目

11月2日下午，网友“清雅小居”发帖称，当日上午，他参加一朋友母亲的追悼会。在布置悼念厅现场时，不断有人不顾逝者家属的心情，前来推销鲜花、电子投影等服务。此外，他们在家属到场前，已将鲜花摆好，并称如果家属不同意可当面把鲜花搬走。殡仪馆的这种做法让家属很反感。最后，他在帖子中建议：殡仪馆可以制定不同的服务和收费标准，事先定好“档

次”，提前收费，现场执行，而不要在追悼会上不顾逝者家属感受，强行骚扰，兜售服务。该帖一出，立刻引来众多网友的“围观”和评论。8天时间里，该帖得到了1.5万多次的点击量和460多条评论。“ke-li87”、“行者武松”等网友纷纷表示在殡仪馆遭遇过类似情况。在反映殡仪馆兜售服务的同时，也有一些网友提出疑问：这些服务项目有无收

费标准？标准是根据什么制定的？网友“NVNV”说，花圈租用一小时，就要收100多元，而且还是前面人用过的，价格明显不合理。“空则明镜”说，与市面上相比，殡仪馆的部分服务项目收费确实有些高，比如“在灵位上挂对联也要收费200元”。不少网友质疑：鲜花、灯具等服务道具，都是反复利用，成本较小，适当收费可以理解，但目前的收费标准有些偏高。

【部门回复】 立即整改，决不允许误导消费

4日，网友“洛阳市民政局”在网上就“清雅小居”的帖子进行公开回复。经查，“洛阳市民政局”已经过认证，是市民政局的官方ID。回复称，市民政局看到网民反映后，高度重视，立即对此事进行调查核实。网友所反映的，是洛阳思铭殡仪服务站所属的鲜花、投影、追思等自愿选择性服务项目。通过调查了解，该站在开展服务业务过程中，存在管理不完善、外聘服务人员缺乏职业素质、业务介绍概

念模糊、诱导消费的情况，使群众在治丧过程中产生了疑问和投诉。回复最后说：“为此，我局衷心感谢网友对我们工作的监督和建议，我局将对此事坚决予以查处和整顿，对于损害群众利益的事情决不姑息。”对于网友反映的问题，市民政局责令洛阳殡仪馆进行整改：洛阳殡仪馆与思铭殡仪服务站实行人员、场地、收费三分开；殡仪馆在业务大厅开展一站式预约结算，在预约治丧活动时，必须向群众讲

明基本殡葬服务项目和自愿选择性服务项目的区别，要主动征求家属意见，由家属签字确认，决不允许误导消费；如果在治丧过程中没有得到家属签字确认，相关项目所产生的费用不允许向家属收取；思铭殡仪服务站所设立服务项目若再次出现强买强卖或误导消费情况，将予以停止，并坚决清退涉及人员。最后，市民政局还公布了监督投诉电话号码63945640，表示愿意“虚心接受社会各界的意见和建议”。

【记者核实】 已无推销，“小白花”一直单独收费

对于这一回复，大部分网友表示欢迎，认为这是一个“好的开始”。目前，回复已过去近一周时间，存在的问题是否进行了整改？昨日，记者就一些网友较关心的问题，来到洛阳殡仪馆进行核实。在殡仪馆业务大厅，几名市民正在拿着服务单付款。我们看到，服务单上的服务项目及收费标准都经过家属核实，并有家属的签字。我们跟随一名逝者家属到业务大厅前台选择殡葬服务项目，发现工作人员对基本收费项目和自选服

务项目进行了明确告知，并询问家属是否需要。随后，在3场追悼会现场，3名刚举行完追悼会的家属均表示，追悼会期间，没有发现有工作人员来兜售服务。对于收费标准，他们都表示“没有想过”。殡仪馆办公室主任白继洛说，2日16时21分，殡仪馆接到市民政局下发的网民诉求事项交办单后，第二天就着手调查，并开会研究改进措施。目前，人员、场地、收费已经“三分开”，相关领导也

专门要求，禁止人员在追悼会现场兜售自选服务项目。针对收费标准问题，白继洛说，基本收费项目标准是经过物价部门核定的，自选服务项目收费标准也在业务大厅进行公示。因自选服务项目由公司运营，所以价格是在参照全国其他殡葬单位标准的同时，按市场进行调整的，市民可根据条件自主选择。另外，提供胸前佩戴的“小白花”等服务内容一直属于自选服务项目，是单独收费的。

网友反映：2日19时40分，我到丽春路南峰厂门口一新建厕所如厕，看管厕所的人却说要下班了。请问，市区的公共厕所几点下班？

城市市监察管理局反馈：经调查，因新建公厕管理员暂时还未全部到位，该公厕开放时间为每日7时至20时。公厕管理员任某未到下班时间就不让人使用，严重违反纪律。我局经研究决定，对其进行通报批评，并处以100元罚款。待公厕管理员全部到位，该公厕开放时间将统一调整为每日6时至23时。今后，我局将加大对公厕的巡查力度，避免再出现类似问题。

网友反映：定鼎大桥慢车道的桥洞下污水横流，已经有1个月左右了，现在问题越来越严重，影响行人通行，请相关部门尽快解决。

城市市监察管理局反馈：经现场查看，该问题属定鼎大桥桥面伸缩缝年久失修，雨水渗透进去后从桥梁向下滴水造成。我们将与市政建设集团联系，争取将其列入大修计划。

网友反映：太原南路六冶嘉苑工程夜间又开始施工，居民无法正常休息。10月初我们曾投诉过一次，消停了几天后，10月28日晚又开始昼夜施工。请有关部门详细调查，我们周边居民真的很受伤，拜托了！

市环保局反馈：接到网民投诉后，局领导高度重视，立即责令噪声所进行查处。经查，该工程为河南省旧房改造工程，由六冶房屋开发公司开发，中国有色金属工业第六冶金建设有限公司承建，目前正在进行土方清运。因省、市要求工程工期比较紧，必须按时交房，施工单位为了抢工期夜间施工，造成噪声扰民的事件发生。噪声所执法人员已对施工单位及开发公司提出了要求，令其严格执行《中华人民共和国环境噪声污染防治法》中的相关规定，未经市政府行政服务中心的批准，夜间不得进行产生噪声污染的施工作业。施工单位负责人表示以后将调整安排，遵守规定，减少噪声扰民的事件发生。

网友反映：市实验中学某些老师在家或租房办班，强令学生参加，并要求学生和家长保密不准外泄，威胁学生不保密要惩罚，还威胁学生“这些内容课堂上不讲，不听就会跟不上”。家长和学生害怕老师报复敢怒不敢言，只能忍气吞声去上。

市教育局反馈：针对网友所反映的问题，该校十分重视，立即召开了班子会，紧接着召开了年级主任、年级组长、教研组长会议，进一步强调洛阳市中小学师德师风“十条禁令”，并利用全体教工大会重新学习“十条禁令”，重申教师职业道德规范。网友反映的情况学校相关处室正在调查，若属实，将严肃处理。该校还公布了学校负责人的电话15517972797和监督邮箱lyq0339@126.com，欢迎社会各界监督。

网友反映：青岛路（联盟路口至西苑路口段）自今年4月完工以来，路两旁的绿化树坑早已挖好了，但绿化树木一直没有种。请问绿化部门何时对该路段进行绿化？

市园林局反馈：对于您所反映的问题，经核实由于该路段施工方没有将该工程进行移交，所以至今没有进行绿化。（记者 李喆 整理）