

转型发展引领 无锡市殡仪馆提升殡仪服务水平



无锡市殡仪馆位于无锡市区惠山青龙山北麓,占地110亩,承担着无锡市区基本殡仪服务的保障任务。近几年来,殡仪馆在无锡市政府、无锡市民政局的高度重视、大力支持下,秉持“给服务对象方便,让治丧群众满意”这一服务目标,立足理念创新、服务转型、管理提升,在管理规范化、服务规范化、建设标准化方面下功夫,抓突破,求发展,努力提升殡仪服务整体水平。2014年,被民政部评为“全国殡仪服务示范单位”。

匡笠

坚持理念创新,践行服务宗旨

殡仪馆是民生领域的一个特殊服务窗口,社会重视、群众关注、利益关切。殡仪馆是为区域居民提供基本殡仪服务的平台。始终坚持为民本质不动摇,不偏向、不跟风。积极围绕殡仪为民理念定位。几年来,在基本服务、基础设施方面,致力发挥保障作用;在公益殡葬、惠民殡葬方面,致力发挥核心作用;在以人为本、体现公平方面,致力发挥示范作用;在活化市场、规范市场方面,致力发挥引领作用;在传承文化、文明殡葬方面,致力发挥主导作用;在科学管理、优质服务方面,致力发挥带头作用,赢得了良好的社会效益。

为了给治丧群众提供便捷、满意的殡仪服务。殡仪馆多管齐下,多措并举,于2012年先后在全省率先建立了惠民殡葬信息比对系统,率先在省政府采购信息平台发布骨灰盒、火化棺招标信息,在全国范围内进行公开招标;在全市建立“96444”殡仪服务专线,在当地主要媒体常年刊登“便民利民



服务公告”、开设便民服务微信公众号,做到了一站式服务和白事“码”上办;馆建立了便民服务中心,成立了便民服务站,24小时全天候为群众提供咨询服务和便民服务;在馆内设立了图书阅览室、便民医务室、临时等候区、骨灰临时寄存处,为群众提供方便服务。

治丧群众满意是对殡仪馆工作的最好褒奖,几年来,在民政局的有力指导下,一方面抓作风建设,促素质提高。另一方

面主动畅通监督渠道,扩大群众参与度,服务的最终评价由服务对象说了算。在馆公共服务中心醒目处设立投诉箱(意见箱);在社会服务过程中,对馆开展的社会便民服务、社会殡仪服务协作单位服务专门设立了《便民服务意见书》,直接由服务对象反馈意见,并存档;通过市殡葬行业协会,专门聘用第三方社会评估服务机构,采用网络投票、跟踪调查、随机访问等形式对社会殡仪服务进行质量评估。

紧盯发展要求,狠抓服务转型

殡仪服务虽偏重于传统性服务,但随着文明进步、社会发展、群众需求等变化,也面临着服务内容、形态、标准的多重变革。几年来,积极适应改革发展要求,以群众需求、服务满意为出发点,狠抓服务转型,促进事业持续发展。

几年来,殡仪馆在市民政局的有力推动、大力支持下,以问题为导向,逐步实现了殡仪管理信息化。从2012年开始,围绕殡仪管理信息化建设“基础缺什么、系统建什么、平台管什么、效用要什么”这一思路。先后投入980万元,研制开发了殡仪管理信息化应用系统。对遗体接运、遗体存放、遗体火化、骨灰寄存、信息分析、公文管理等14个服务项目实行了信息化管理,基本实现了流程的全贯通、项目的全覆盖、服务的全管控、信息的全备录、情况的全研判。

殡仪馆以民政部殡仪服务七类行业标准为基础,于2014年初,在全国率先编制了《特殊

遗体防腐整容项目、价格参考(无锡版本);2015年,馆投入100多万元,建立了“余廷技能大师工作室”,在全国地级市中率先运用3D建模技术,对特殊遗体进行智能化技术整容;同年,与市殡葬行业协会合作,编写发布了《无锡市区殡仪服务代理单位建设标准》,率先在全省市级层面上有了社会殡仪服务行业标准;2016年,借助民政部101研究所馆建立“遗体面部残缺修复快速成型实验基地”的优势,研究编写《固态遗体防腐剂使用标准》《遗体防腐标准》《遗体整容标准》,得到了行业专家的充分肯定。同年,与民政部101研究所联合编写的《殡仪场所消毒技术规范》,通过了全国殡葬标准化委员会技术审定,成为全国民政行业标准。2016年,被无锡市推荐为市行业标准建设试点单位。服务的标准化为殡仪馆服务质量的提升给予了技术支撑,增添了发展动力。

服务转型

强化职业操守 塑优行业形象

操守、诚信是塑造行业形象之要,殡仪服务项目收费、丧葬用品价格历来是社会关注的重点,群众议论的热点。为确保这些敏感问题有效“脱敏”,几年来,殡仪馆坚持从公开、公平、公正入手,不断强化职业操守,使执业行为在阳光下运行,使服务工作在透明过程中展开,行业形象得到了进一步提升。

殡仪服务具有信息不对称、不可体验等特质,确保服务对象的知情权尤为重要。为此,本着“公开、合理、自愿”的原则,透明服务项目。首先,对服务项目做到了“三公开”“三公示”。即:基本服务项目公开、协商项目公开、并在业务服务场所上墙公示、广场公共场所大屏幕公示、媒体网站常年公示。其次,每年对服务项目进行合理调整,先后取消了容易引发服务对象异议的服务项目5个,对所有延伸服务项目明确相关标准,增强透明度,让服务对象自主选择。

殡仪服务从遗体接运到骨灰寄存有许多服务收费项目。几年来,先后优化了自送遗体接运、遗体整理消毒、遗体化妆、遗体存放、鲜花辅摆等10个收费项目,使消费更趋合理。当服务对象有遗体整容、遗体外运、租用特大告别厅或其他特殊需求时,采取价格面议的形式,在充分自愿、相互协商、双方认可的情况下签订服务协议,做到收费合理,明白消费。

从2012年开始,殡仪馆采用政府平台发公告,委托第三方公开招标的形式,先后对骨灰盒、火化棺、鲜花等主要大宗丧葬服务用品进行了公开招标,做到招标过程公开、招标程序合规、中招产品质量满意,赢得了社会的良好反响。2015年,又扩大招标内容,对牌位、花圈、供果、骨灰袋、消毒单等9小类配套用品也进行了政府平台的公开招标。目前,馆内一线丧葬用品招标率达到100%,丧品利润率100%控制在政策允许范围以内,既降低了服务对象的消费成本,又确保了丧品质量的优质度,真正让服务对象在自愿的选择中、公正的价格中、规范的服务中获得满意。

文静漂亮、活泼大方,全身散发着一股超越同龄人的沉稳气质。初见,你会以为她是一名教师、医生,抑或是一位白领,却很少有人能够猜到她是做什么的。“我在无锡殡仪馆工作,是一名遗体防腐整容师。”简单的介绍毫不造作,她就是张仙麒,90后女入殓师。

正如每段旅程总会结束,每个生命终有尽头,而入殓师永远都是最后那个陪伴逝者的守望者。别人都往后退缩的职业,在张仙麒看来,却是一个美丽而温暖的工作。

涂苗红



用行动定义人生 90后入殓师张仙麒的美丽坚守

说动父母同意 考入殡仪系就读

1990年出生的张仙麒是内蒙古包头人,高中时期学的是理科,梦想大学学习财经、会计专业的她,却不想在2009年的高考发挥失常。“我不想增加父母的负担,于是打算报个专科学校。”

在选择具体专业的时候,张仙麒看到有个殡仪系,“当时就很好奇,不知道殡仪系是干什么的,感觉很冷门,想着报的人少,入选几率就大,而且毕业的时候也好找工作,我就报了。”

当她把这个决定告诉家人时,遭到了全家的反对,尤其是她母亲。“我妈说,从事这个行业每天都要接触遗体,对女孩子不好,坚决反对,一连好几天都不怎么搭理她。”张仙麒说,好在父亲听了她的打算后,转变了想法,表示支持并设法一起说服了母亲。“我妈一开始还以为我在殡仪系学的是礼仪接待,虽然后来知道了,但是也改变不了什么了。”张仙麒笑道。

初次接触遗体 内心平静也立志

张仙麒收到了录取通知书。她选的殡仪系要读三年,第一年是公共课,跟其他专业没有什么不同;第二年是专业课,分为六种,有礼仪接待、遗体搬运工、火化工,还有遗体防腐、整容,以及墓地管理等;之后就是实习。“当时我们班一共49个人,然而女生比男生还多6个,就愈发觉得自己的选择没有错。”

“我还记得第一次实习的时候,是在一家辽宁的殡仪馆,那是我第一次接触遗体。”张仙麒说,当时她跟几个同学一起跟着老师学习,其他人都在后躲,只有她一直凑上前想看个清楚,尽管心中有些忐忑。“现在想想,当时年轻,就知道往前冲,这也说明了我有当入殓师的潜质不是吗?”

实习期间,她接触了各种各样的遗体,大多是车祸、工伤、凶杀、腐烂等非正常性的死亡,场面也可想而知。张仙麒告诉记者,什么样的遗体她都不怕见到,因为她可以用自己的双手,帮他们恢复,但她最怕见到的,是家属亲人的眼泪。“每次家属对我们的工作表示满意的时候,都是我最开心的时刻,一切付出都值得了。”

从小胆子就大 恐怖片来者不拒

提及入殓师这个职业,很多人都会觉得毛骨悚然,但张仙麒却恰恰相反,不仅不怕,还对它“视若珍宝”。“我妈整天都说我是个‘假小子’,性格、爱好什么都跟其他女孩不一样。”张仙麒说,她从小胆子就大,感觉不到害怕,还尤其爱看恐怖片。

张仙麒称,同学们知道她这个“癖好”之后,有什么恐怖片都会借给她看。“以前还有一帮人跟我一起看,但是她们不是捂住眼睛尖叫,就是抓着我我不放。只有我一个人觉得画面不可怕,甚至感觉挺好玩儿的,渐渐地就剩下我一个人了。”

张仙麒表示,也许就是这个“不怕”,让她抓住了机会,让她找到了自己未来的路。“在我看来,我所面对的并不是遗体,而是一个睡着的人。”

因为热爱而坚持 因为坚守而美丽

2011年,张仙麒又辗转来到无锡市殡仪馆实习,并于2012年正式到无锡工作。其间,她多次参加重大事故遇难者遗体处理,且出色完成多项任务。并曾从6000人中脱颖而出,成为“爱岗敬业好青年”。

“很多人对我这个职业有误解,觉得不吉利,其实我的工作跟手术台上的医生,解剖化验的法医有着一定的相似性,只是大家工作的目的和效果有所区别。”每每谈到这儿,张仙麒的心里便不是滋味,她希望大家能够对这个职业多加了解,同等对待。

张仙麒表示,入殓师这个职业,是一个鲜活的人生大课堂。“每个人都会经历生老病死,而我的工作就是让他们走得圆满,让他们的家人得到慰藉,我觉得这份工作非常有意义。也正是这份工作的不凡意义让我更加坚定了当初的选择。”她说,未来她也会坚持做一名入殓师,自豪地走下去,用自己的行动让更多人认可这一职业。

