

【创新集锦】

市行业协会警示 当心殡葬“黄牛”

上海市殡葬行业协会 2011 年冬至发布市场警示: 凡市民接到以民政局、殡葬管理处、殡葬服务中心、殡葬行业协会、殡仪馆等名义推销墓地的电话, 均为假冒, 敬请市民提高警惕。

市民购买墓地, 可查询上海殡葬网(www.shbz.org)、上海市殡葬行业协会网(www.shbx.org), 咨询上海白事热线 962840。据了解, 上海公墓存量有限, 是一批墓地“黄牛”应运而生, 谋取暴利基本原因, 但那些巨额回扣最终都由消费者买单。

首批殡仪司仪实行持证上岗

12月19日, 市殡葬行业协会对本市首批通过考评的 11 名殡仪司仪颁布上岗证书, 这在本市殡葬史上尚属首次, 在我国殡葬行业也是一项率先之举。

首批获得上岗证书的 11 名殡仪司仪, 均具有大学学历, 其中 6 名是 2009 年上海殡葬集中招聘应届大学生入行的学子, 3 名是上海殡葬业集中招聘的 2009 年冬季退役军人, 他们经过两年的岗位磨练, 了解并懂得了本行业务, 通过考评后持证上岗, 将向公众展示新一代殡葬员工的形象。

殡葬代理服务标准化开展试点

本市将在殡葬代理服务单位中开展贯彻《上海市殡葬代理服务规范》的试点工作, 通过此举进一步规范本市殡葬代理服务单位的市场行为, 促进殡葬代理市场的规范。全市今年有 90 家殡葬代理服务机构的 997 名从业人员参加了培训, 比去年分别增加 16 家机构和 149 名从业人员, 市民治丧的代理率已经超过了 55%, 通过代理办理丧事的方式已经从市区逐步向郊区扩展。

上海白事热线推出殡仪短信服务

2010 年 8 月, 上海市殡葬服务中心开通白事热线“962840”, 对市属三家殡仪馆实行全面服务回访, 这一举措有效提高了各项服务。市殡葬服务中心结合市民意见, 基于白事热线“962840”推出了殡仪短信服务。该服务从遗体接运开始至骨灰领取, 选取其中六个重要环节, 包括客户财产的保护、重要服务的预定、主要殡殓消费的告知等, 按照即时与定时的方式发送相关短信提示, 方便市民办理丧事及告知相关权益, 同时按照政府要求, 对于严重侵害客户隐私及合法权益的行为给予必要的风险警示。

本栏目通讯员 赵凤娥

申城: 今年冬至很温暖

■文/通讯员 黄莺 记者 周世忠



■市殡葬服务中心主任王宏阶(左二)等领导, 上台为本市首批 11 位殡仪司仪人员颁发证书

生真谛, 追求社会和谐。

在科学发展观指导下, 提升殡葬服务的科技含量, 提高殡葬系统职工的道德素养和服务水平, 是在“冬至”期间被特别关注, 并早已渗透于常年生活的另一种温暖。宝兴殡仪馆阳光车队 GPS 导航定位动态监管系统启用, “勿忘我”花艺工作室揭牌, 及

IPAD 数字点单服务和“天使在你左右”殡仪陪同服务, 先进、方便、新颖而又实在。龙华殡仪馆举办的“上海殡葬行业首届殡仪司仪颁证仪式”, “上海市殡葬代理服务标准化示范试点”启动以及殡仪服务短信提示平台开通, 均为全国首创, 也成为本市殡葬服务水平提高的标志性项目。

汇龙园等公墓推出公益普爱苑

今天上午, 本市首个公益性生态葬“普爱苑”在汇龙园举行隆重的揭牌仪式, 五位逝者骨灰入葬, 成为“普爱苑”首批入住者。

这项善举由市殡葬服务中心所属汇龙园、滨海古园、卫家角息园、松隐山庄等四家墓园联合推出, 是本市继公益性壁葬群“博爱苑”之后又一公益性葬式。“普爱苑”规划面积近 1000 平方米, 一次规划, 分步实施, 园区环境优美、格调高雅。“普爱苑”采用可降解材质骨灰坛, 将逝者骨灰深埋草坪之下, 地表不留墓碑标记物, 若干年后土地便可循环使用。生态葬

是一种节地、从简、文明、实现土地可循环利用的新型葬式。“普爱苑”建有纪念碑, 上刻逝者姓名, 每年冬至、清明分别举行一次举行集体安葬仪式, 但收费仅 880 元。

目前, 本市已有多种公益性葬式, 包括, 海葬、公益性壁葬群、公益性生态葬, 以及全市各公墓合计拿 25000 平方米土地用于保障低收入群体葬的需求的“二万五工程”。随着公墓存量土地的进一步减少以及市民殡葬观念的变化, 将会有越来越多的市民将公益性葬式作为“身后事”的首选。

通讯员 谈俊杰

阳光·天使·勿忘我

——宝兴殡仪馆爱心服务新亮点

2011 年 4 月的一天, 有位老伯来电, 请求宝兴殡仪馆次日早 6:30 分准时接运其妻遗体。为此, 车队让员工第二天早晨 5 点 30 分前做好准备, 准时到达接运地点。三天后, 那位老人来车队致谢, 说老伴临终前希望按老家的“定时”习俗送她。“你们帮我完成了她的心愿!”

在宝兴, 这样的事例不胜枚举: 按丧家要求指派接送员, 到信仰耶稣的丧家, 对逝者用默哀代替鞠躬……所有细节都充满温情。宝兴殡仪馆阳光车队对遗体接运员的要求是: “上门接运要轻声敲门, 与家属交谈要轻声轻气, 搬运遗体要轻抬轻放, 进门前先穿鞋套、进门后先向逝者鞠躬致礼; 接运出车到达要准时”。最近, 市殡葬服务中心总结、推广了该馆车队的“三轻两先一准时”工作法。

“天使伴你左右”——全程殡仪陪同也贴心入微。为此, 宝兴在业务楼 3—4 两层楼面礼厅设立“天使”服务台, 服务人员佩戴“天使”徽章, 随时为参加追悼仪式的

家属亲友提供包括信息咨询、引导、爱心药箱等服务。在业务大厅增加“白事引导”项目, 服务人员借助 IPAD 平板电脑, 导入大量图片标示商品、服务种类、式样、价格及使用与不使用的效果对比, 让家属查看时有直观感受, 无需往返实地观看, 带来了更大的便捷。

上海首家殡仪馆花艺工作室——宝兴“勿忘我”花艺工作室, 也令人耳目一新。这里的金牌、银牌花艺师以及高级、中级插花工, 以精湛技艺为客户量身定制艺术花篮、礼厅鲜花背景、小品点缀以及铺花、围花等鲜花用品, 个性鲜明又整体协调……从设计图样到调集鲜花最后完成实景布置, 整个流程完全以客户需求为中心, 以客户满意为最大目标。

宝兴殡仪馆的全体员工, 就这样以真诚而周到的优质服务, 抚慰丧家失亲之痛, 播洒一路阳光, 送上天使之爱, 让“勿忘我”的美好情怀, 长留人世间。

通讯员 黄莺 记者 周世忠

公益环保、慈善关爱、文化引领——

申城: 今年冬至很温暖

2011 年年末, 自然时序一步一步走向冬至。在中华民族古老农历的这个特别节令, 在安排已逝亲人落葬、追思亲情的这个特别日子, 上海市民感受的是一个公益环保、慈善关爱和文化引领的冬至。

今年冬至很温暖。据市殡葬服务中心主任王宏阶向记者介绍, 为了认真做好全市殡葬系统冬至期间的服务工作, 中心总体筹划, 全面布置; 各单位从实际出发, 进入 12 月便开始安排诸多惠民服务事项, 尤其是各项有特色、陶冶情操的纪念、教育和民众参与性活动, 接连不断。

公益葬、生态葬被排上重要位置。15 日, 福寿园举办了“暖冬园”已故孤寡老人、特困家庭成员集体安葬及送行仪式; 18 日, 卫家角息园举行第八次骨灰生态葬仪式; 21 日, 汇龙园举办了 FIS 公益性生态葬“普爱苑”揭幕仪式; 22 日, 滨海古园将举行“节地葬

骨灰集体安放仪式”, 松隐山庄等很多公墓也辟出专门用地, 常年坚持公益生态葬。倡导慈善与博爱, 是冬至殡葬活动的另一个主题。福寿园 12 日举办了“追忆天使, 传递祝福”——星星港冬至追思暨全球点烛活动; 滨海古园 16 日举办的“慈善爷爷”张景棣骨灰安葬仪式, 20 日举办的著名科学家、教育家钱伟长骨灰安葬暨铜像揭幕仪式, 都让人们受到感染与教育。

打造文化殡葬, 是上海民政部门与殡葬系统长期追求的一个目标, 多年来成绩斐然, 今年 12 月以来也是亮点不断。滨海古园 10 日举办了“乘着爱的翅膀送亲人远行——音乐集体葬礼”; 福寿园 18 日举办了“分享亲情 感恩生命”——福寿园第二届生命艺术节之“亲人”老照片征集大赛颁奖典礼; 海湾园 17 日至 22 日分别开展“风车追思活动”、“艺术纪念碑展览和有奖评选活动”, 让人们在传统冬至活动中, 感受人

“亲人”老照片 市民新“纪念”

福寿园首届老照片征集赛开创人文纪念新形式

首届福寿杯“亲人”老照片征集大赛的颁奖典礼, 12 月 18 日在福寿园中的上海人文纪念博物馆举行。这次大赛活动, 是在上海市精神文明建设委员会办公室指导下, 由青浦区精神文明建设委员会办公室、上海市摄影家协会主办, 新民晚报摄影部、新民地铁报、上海人文纪念研究所协办, 并由福寿园人文纪念公园具体承办。参赛的 600 多幅作品经上海摄影界、文学界、媒体九位专家专业评析、层层筛选, 共评出入围作品 80 幅。其中“血, 总是热的”获特别大奖, “唯一的一张”、“神拳大龙”、“在鲁艺秧歌队的岁月”获珍藏奖; “外公的幸福生活”等六幅作品获收藏奖; 优胜奖和入选奖分别为 20 名和 50 名。老照片征集大赛作品展也正式开展, 即日起向市民免费开放。



■图为上海市民政局局长马伊里(左), 在颁奖仪式上为著名作曲家黄准颁发珍藏奖

参与大赛评比的专家认为, 人文纪念是一种普世的价值观念, 没有民间的人文纪念, 那么对名人和精英的人文纪念既不会持久, 也难以光大。而福寿园集团副总经理伊华表示, 今后每两年要举办一次这样的活动, 弘扬生活中的真善美, 促进社会的和谐发展。

通讯员 晏宜亮

沪殡仪车在全国率先实行 GPS 导航

今年冬至前夕, 上海在全国率先实行殡仪车 GPS 导航定位。市殡葬服务中心下属龙华、宝兴、益善三家殡仪馆共 122 辆殡仪车, 开始分批实行 GPS 卫星导航定位动态监管, 从而确保遗体接运准时与应急保障双管齐下, 最大程度保证市民在治丧中的遗体准点接运。

据了解, GPS 动态监管在其他行业并不鲜见, 但在殡葬业尚属首次。通过导入信息要素, 在全国殡葬领域率先实行科技管理手段, 体现了上海殡葬以科技支撑, 提升服务水平的一

个高度。从今年 11 月开始, 宝兴殡仪馆成为本市第一家实行导航定位动态监管单位。通过该馆车队监控中心大屏幕显示, 管理端可对车辆的接运状况做到全面掌握。若发生道路拥堵或其他延误情况, 根据 GPS 定位信息, 车队可马上派就近车辆应急救援或支持, 确保准时准点到达接运地点。通过 GPS 随时随地的信息传送, 车队有效及时调配跟进, 该馆一个月来的遗体接运准时率, 从原来的 80% 左右上升到了目前的 98%, 接近于理想状态。

通讯员 黄莺