

# FIS 巩固创新 推动殡葬事业和谐发展

上海市殡葬服务中心(英文缩写FIS,译称“飞思”,以下行文简称中心)隶属于上海市民政局,成立于1998年8月28日。中心下辖3家市属殡仪馆(龙华殡仪馆、宝兴殡仪馆、益善殡仪馆),7家公墓(滨海古园、卫家角息园、徐泾西园、颛桥寝园、淀山湖归园、汇龙园陵园、松隐山庄)以及海葬服务部、文化研究所等17家单位,主营业务有殡殓、火化、骨灰墓葬、骨灰寄存、海葬、殡葬代理、殡葬用品生产经营和殡葬文化研究等。

中心将“终极关怀,追求圆满”的服务理念和“仁、义、礼、智、信、廉”的价值观

作为发展的立身之本,在“服务要物超所值,标准要精准精细,关怀要体贴入微,品牌要深入人心”等方面,按照“科学发展、公众满意、平安殡葬”的指导思想,在殡葬设施、环境、服务质量等方面不断提升服务能级,切实提高了殡葬服务水平。2011年,在全市40个窗口行业公众满意度测评中,获得85.01分,进入绿色

标识区,在民政系统七个业务窗口中排名第三。

上海市殡葬服务中心将坚持贯彻“以人为本,以人和为目标”的民政核心价值观,以转型促发展,以发展促转型;继续坚持“进一步提高公众满意度”为目标,努力推进人本殡葬、文化殡葬、科技殡葬、绿色殡葬,为推动殡葬事业的和谐发展作出应有的贡献。

## 惠民举措 广受好评



### “三项服务”便捷惠民举措

为提高服务质量,方便市民治丧,2010年起,中心推出了“陪同服务”、“套餐服务”、“上门服务”三项便民举措。

“陪同服务”是指从业务洽谈开始,每一个业务环节都有专业的陪同专员伴随左右,为家属提供信息咨询、办理业务手续、解决突发问题等一站式的关怀服务。

“套餐服务”是指殡仪馆提供的1000元、2000元、3000元和5000元四

款经济型套餐服务,并在业务洽谈窗口采取首推制度。为鼓励丧事简办,对选择套餐服务的客户,给予10%的优惠。

“上门服务”是指由殡仪馆工作人员上门受理,将业务洽谈功能整体前置。上门服务时,业务员携带工作证、身份证、上门服务证、便携式电脑和打印设备,利用无线网络直接为客户预定礼厅、选择服务、选购商品、打印单据、布置灵堂等。

### “生前委托”惠民服务措施



上海是我国较早进入老年化社会的特大型城市,平均期望寿命已达81岁。但是,无子女家庭中70岁以上的老人和丧偶的孤寡老人,由于步入晚年,他们的养老、直至生命尽头的人文关怀及身后事的处理等问题已经引起社会关注。

2011年,中心所属龙华、宝兴、益善三家殡仪馆以及滨海古园、徐泾西园、颛桥寝园、淀山湖归园、卫家角息

园、汇龙园、松隐山庄等七家公墓以及飞思海葬服务部,为了却无子女家庭和孤寡老人的“后顾之忧”,专门制定了《关于本市无子女家庭和孤寡老人身后关怀的暂行办法》,并出资成立了与此相配套的“无子女家庭和孤寡老人身后关爱专项基金”,推出生前委托身后事的惠民服务措施。

生前委托,是指无子女家庭和孤寡老人作为委托人,自主选择中心所属三家殡仪馆中的一家殡仪馆建立委托关系,并由被委托方来完成委托服务。这些委托事项主要有殡仪服务的内容、丧葬用品的数量和品种、告别仪式的形式和规模以及葬式或墓地的选择等。

### 推出公益性生态葬“普爱苑”

2012年清明,上海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“普爱苑”,它是继2011年推出公益性壁葬群“博爱园”之后又一公益性葬式。入葬“普爱苑”采用可降解材质制成的骨灰坛将逝

者骨灰深埋草坪之下,地表不留墓碑标记物,土地便可循环使用,售价低廉。

目前,“普爱苑”已经在全市各大公墓中普遍推广,随着殡葬观念的变化,有越来越多的市民将公益性葬式作为“身后事”的首选。

## 提升服务能级 公众满意度不断提高

### ■ 2010年公众满意度达到80.57分

在2010年全市40个窗口行业公众满意度测评中,上海市殡葬服务中心下属龙华、宝兴、益善三馆以及浦东殡仪馆代表全市殡葬窗口接受了满意度测评。据上海市文明办成绩公布,本次测评殡葬窗口得分80.57分,较上一年提高了3.43分,进入蓝色标识区;在上海民政系统六个窗口中排名第五,较往年上升一名。同时,调查还显示,根据群众满意排序,2010年窗口行业围绕世博有十大服务举措获社会公众和国内外宾客好评。其中,上海市殡葬服务中心为顾客提供人性化的“陪同服务”、“套餐服务”、“上门服务”等三项便捷措施被评为公众十大好评举措。

### ■ 2011年公众满意度达到85.01分

在2011年全市40个窗口行业公众满意度测评中,上海市殡葬服务中心下属龙华、宝兴、益善三馆以及浦东殡仪馆代表全市殡葬窗口接受了满意度测评。根据2月8日市文明办公布的结果,本次民政殡葬行业测评得分85.01分,较上一年提高了4.44分,进入绿色标识区;在民政系统七个业务窗口中排名第三,较去年上升两名。同时,调查还显示,2011年窗口行业有十大服务举措获社会公众好评。其中,上海市殡葬服务中心推出身后生前委托惠民措施,解决无子女家庭和孤寡老人的身后关怀问题,成立“无子女家庭和孤寡老人身后关爱专项基金”被评为公众十大好评举措。

## 2012年第十届十佳奖牌获得者

### ► 最佳陪同服务员奖

金奖:郑雯静(龙华殡仪馆)——昔日“排球女将”,今日“殡仪女郎”,你让我们看到了运动员身上刻苦努力的精神,听到了家属口中对“丧葬咨询师”专业水准的认同。  
银奖:刘跃莲(飞思代理)  
朱萍(徐泾西园)



### ► 最佳整容化妆师奖

金奖:宗蕊(龙华殡仪馆)——你是上海民政精神面貌的一面旗帜。感谢你用一双娴熟的手,一颗感恩博爱的爱心,为人生缔造圆满!  
银奖:陈钰(龙华殡仪馆)  
铜奖:王刚(龙华殡仪馆)



### ► 最佳红旗车(组)奖

金奖:孙融冰、张培忠车组(宝兴殡仪馆)——你们用自己的行动全身心地服务,只为宽慰家属的悲伤,给他们真正的关爱。通过你们,让我们看到平凡的岗位同样可以焕发光彩、赢得荣耀!  
银奖:徐金国、冷金伟车组(龙华殡仪馆)  
铜奖:陈辉、黄军车组(宝兴殡仪馆)



### ► 最佳殡葬司仪奖

金奖:吴斌(龙华殡仪馆)——你沉着稳重的主持风格,潇洒大气的司仪形象,饱含情怀的律动声韵,以及关注客户心理感受的各种细节,使你成为令家属放心并感动的年轻殡葬司仪。  
银奖:袁琴(滨海古园)  
铜奖:金敏(宝兴殡仪馆)



### ► 最佳宣传策划奖

金奖:打好侨牌,塑造“归”文化(淀山湖归园)——这不是一次简单的征文活动,它凝聚着上海侨界缅怀先辈的无限感恩,是宣传优良民族传统和爱国情怀的一次“归”文化的成功策划。  
银奖:爱心祭(滨海古园)  
铜奖:普爱无疆 情暖汇龙(汇龙园)



### ► 最佳服务品牌奖

金奖:白事热线 962840(殡葬服务中心)——作为中心团队成员平均年龄最小、创立时间最短的服务品牌,热线受到市民的广泛认可。“白事热线,让白事无忧”的服务理念,成为全国殡葬呼叫中心的典范。  
银奖:“火梧桐”炉化组(益善殡仪馆)  
铜奖:“心连心”上门服务(龙华殡仪馆)  
车队“集结号”接运团队(宝兴殡仪馆)



### ► 最佳服务环境奖

金奖:上海故事(滨海古园)——这是一个弘扬中华传统文化的缅怀之所。你们对历史的领悟和对文化的尊崇,将老上海特有的情怀展现在我们的面前。让上海市民在多元的触角中领略时空的变幻、品味历史的韵味。  
银奖:致逸堂(龙华殡仪馆)  
铜奖:化妆间改造工程(宝兴殡仪馆)



### ► 最佳惠民举措奖

银奖:骨灰寻亲活动(卫家角息园)  
无主骨灰落葬(滨海古园)  
铜奖:化妆师在您身边(宝兴殡仪馆)

► 最佳阳光员工奖  
银奖:赵慧颖(中心本部)  
铜奖:曹诗怡(宝兴殡仪馆)

### ► 特别贡献奖

金奖:以殡学研的运作模式完成民政部下达的三项课题(殡葬文化研究所)——你们探究实际、深入一线,圆满完成了承载着民政部殷切期望的现代殡葬发展战略重大课题研究。你们不负众望,用厚重的成果展现了上海殡葬的专心、专业和专注。  
银奖:模块化火化棺研发(辰宇公司)  
铜奖:4·22沿江高速灾后救援(龙华殡仪馆)



## 劳模先进

### 全国殡葬工作先进单位

上海市龙华殡仪馆

### 全国民政系统行风建设示范单位

上海市龙华殡仪馆

### 全国殡葬改革示范单位

上海市龙华殡仪馆

上海市益善殡仪馆

上海滨海古园

### 全国劳动模范

黄伯华

(上海市益善殡仪馆)

张宏伟

(上海市龙华殡仪馆)

### 全国民政系统劳动模范

上海市工人技术创新能手

王刚

(上海市龙华殡仪馆遗体整容师)

### 全国技术能手

张宏伟(上海市龙华殡仪馆尸体防腐工技师)

### 全国五一巾帼标兵岗

上海市龙华殡仪馆白玉兰遗体养护工作室

### 全国工人先锋号

上海市宝兴殡仪馆车队

上海市益善殡仪馆炉化部

### 全国民政系统为民服务创先争优活动“优质服务品牌”

上海市龙华殡仪馆“我心伴您行”陪同服务

### 全国民政系统为民服务创先争优活动“优秀服务标兵”

徐军

(上海市宝兴殡仪馆化妆组组长)

汤华芳

(上海市益善殡仪馆职工)

### 全国民政行业优秀技能人才周险峰

(上海市益善殡仪馆火化工)

### 全国民政行业技术能手

张月宁(上海市益善殡仪馆)

王晓英(上海市龙华殡仪馆)

### 全国民政行业优秀技能人才王美华

(上海市宝兴殡仪馆)

### 上海市文明单位

上海市龙华殡仪馆

上海市益善殡仪馆

上海滨海古园

上海市颛桥寝园

上海市淀山湖归园

### 上海市五一劳动奖状

上海市龙华殡仪馆化妆组

上海市益善殡仪馆

### 上海市劳模集体

上海市益善殡仪馆炉化组

### 上海市劳动模范

徐军(上海市宝兴殡仪馆)

### 上海市团队创先特色班组

上海市宝兴殡仪馆车队