



求实创新 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，是上海市最大的殡葬经营服务集团，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），6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）以及殡葬服务代理机构、研究所等17个单位，涉及的主营业务有殓殮、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科技文化研究等。

中心的服务理念是“终极关怀，追求圆满”，价值观是“仁、义、礼、智、信、廉”。中心将服务理念和价值观作为发展的立身之本。过去的十几年中，中心在“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，牢牢抓住机遇，不断提

高公众满意度，持续提升服务能级和推进“三项服务”（上门服务、陪同服务、套餐服务）；开通白事热线962840、改版“上海殡葬网”；加大低价殡葬商品的上柜销售力度，还在所属七家公墓建成公益性壁葬群，成本收费，以满足特殊群体对殡葬的需求。中心在殡葬设施、环境、服务质量等方面提升服务能级，切实提高了殡葬服务水平。2010年、2011年和2012年，连续三年在全市37个窗口行业公众满意

度测评中，“三项服务”、“生前委托”和“普爱苑公益生态葬”，荣获全市最受公众好评十大亮点举措之一。

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，以转型发展，以发展促转型；继续坚持“进一步提高公众满意度”的目标，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。

上海市殡葬服务中心劳模工作室



“火梧桐遗体火化”——全国劳模黄伯华工作室

这是一个以全国劳模黄伯华为领军人，以上海市劳模集体市益善殡仪馆炉化部成员为主的工作室。工作室在炉化部门推行国际通用的“5S”管理模式，开展“蓝天白云”工程，致力于把益善殡仪馆打造成全国一流的火化基地和遗体火化人才培养基地，把益善“火梧桐遗体火化”品牌打造成全国一流的品牌。



“白玉兰遗体养护”——全国劳模张宏伟工作室

26年坚守在防腐整容这一平凡岗位的全国劳模龙华殡仪馆防腐整容师张宏伟，将自己多年积累的技艺和品德，培育起一支由年轻美丽的姑娘组成的“白玉兰遗体养护”工作室。工作室以女性特有的细腻温柔，进行遗体养护，推出的“家庭式遗体养护”服务，赢得了顾客的好评。工作室也获得了上海市三八红旗集体等荣誉。



“遗体修复”——民政部劳模王刚工作室

这是一个极具专业化与知识化的工作团队，由民政部劳模、上海市知识型职工、上海市工人技术创新能手龙华殡仪馆整容化妆师王刚领衔。工作室致力于研发特殊原因死亡逝者的整容整形技术，开发出躯干四肢骨骼拼合、面部五官重塑及损伤表皮修复等高难度整容整形技术，在遗体修复这项服务和技术领域里，走出了传统技术和现代技术相结合的全新道路。



“礼敬生命殡仪服务”——上海市劳模徐军工作室

工作室由上海市劳模宝兴殡仪馆徐军领衔，由14名分布于不同部门、班组的青年业务骨干组成。工作室以礼敬生命为内涵，打破管理框架，跨部门、跨班组，如同一根针一条线，串起宝兴殡仪服务的主线，承担所有服务项目、服务品牌的策划，推动管理优化与服务能级提升，让市民治丧更满意。

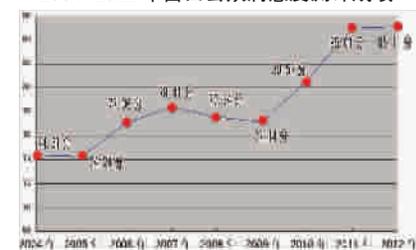


上海市殡葬服务中心 2012年窗口公众满意度测评成绩达到85.11分

在2012年全市41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25日市文明办公布的结果，本次民政殡葬行业测评得分85.11分，在绿色标识区，比2011年的85.01分提高了0.1分，在民政系统六个业务窗口中排名第三。同时，公布的测评结果还显示，2012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的“普爱苑”公益性生态葬获2012年窗口行业最受公众好评十大亮点举措之一。继2010年“三项服务”、2011年“生前委托”等先后获得这一荣誉，三年来，上海市殡葬服务中心实现了十大亮点举措三连冠。

上海市殡葬服务中心 2004—2012年窗口公众满意度测评成绩



2010年上海市殡葬服务中心推出“三项服务”便捷惠民举措

“陪同服务”是指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”是指中心所属殡仪馆提供1000元、2000元、3000元、5000元四款可供家属自行选择的经济型套餐服务。同时给予总价近10%—15%的让利优惠。

“上门服务”是指殡仪馆业务员上门服务时，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3G无线网络登录殡仪馆系统，直接为客户在家预定礼厅、选择服务、选购商品、打印单据、布置灵堂等。

2011年上海市殡葬服务中心推出“生前委托”惠民服务措施

生前委托，是指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。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。委托人不论“生前支付”还是“身后支付”，委托书所确定的价格均在委托书生效时予以锁定。在实施委托服务时若实际价格超过锁定价格的部分，由被委托方承担，其差价部分由殡葬服务中心设立的《无子女家庭和孤寡老人身后关爱专项基金》支付，确保签订生前委托的老人的合法权益。

2012年上海市殡葬服务中心推出“普爱苑”生态环保公益葬

上海市殡葬服务中心于2011年冬至期间，推出了“普爱苑”公益生态葬，并于2012年冬至前夕扩容至全市9个区县共11家墓园，实现公益性生态葬全市全覆盖。“普爱苑”是一种土地可循环使用的生态葬式。逝者骨灰存放在可降解的骨灰坛中入土安葬，骨灰融入自然，若干年后，土地便可循环使用。“普爱苑”是一种低于成本收费的公益葬式。面向市民，不设条件。

2013年度上海市殡葬服务中心“十佳”评比获奖名单



最佳陪同服务员奖
金奖：刘跃莲（飞思代理）——你是飞思殡葬代理服务的元老，你是陪同服务员的楷模，风雨无阻十四载，以自创的“家人式服务”感动了无数客户。
银奖：沈敏（宝兴殡仪馆）
铜奖：冯余林（滨海古园）



最佳整容化妆师奖
金奖：许培培（宝兴殡仪馆）——数十年如一日坚守在整容岗位上，勤练技能只为最美一刻。用心践行“终极关怀，真情服务”的格言，展现出新一代殡葬人的良好风范。
银奖：王刚（龙华殡仪馆）
铜奖：张宏伟（龙华殡仪馆）



最佳红旗车（组）奖
金奖：金黎明、查庆国车组（益善殡仪馆）——零事故、零差错、零投诉和无数的表扬，是客户给予你们的最高嘉奖。你们执着的专业精神和充满人文关怀的情怀，在本次H7N9遗体处理过程中，再次出色地完成了接送任务。
银奖：陈辉、顾晋平车组（宝兴殡仪馆）
铜奖：冷金伟、蒋奕峰、赵怀英车组（龙华殡仪馆）



最佳殡葬司仪奖
金奖：徐明艺（宝兴殡仪馆）——入行三年，司仪岗位的幕后台前历练，让我们见证了你的成长。你以感同身受的心灵沟通，让个性化殡礼策划更加温暖人心。
银奖：丁兰兰（滨海古园）——在每年近百场司仪活动中，你没有墨守陈规，而是善于借鉴和创新，让葬仪策划的内涵得到了很大的提升，赢得了方方面面的肯定。
铜奖：吴斌（龙华殡仪馆）



最佳宣传策划奖
金奖：《宝兴Style》MV（宝兴殡仪馆）——你们的创意带来的不止是欢乐，还是殡葬行业的跨界惊喜！自编自导自演的MV，不仅传达了宝兴人积极的精神风貌、时尚的文化生活，也跳出了殡葬业乐观爱我的“正能量”！
银奖：馆庆60周年（龙华殡仪馆） 铜奖：清明特刊与名人文化宣传（滨海古园）



最佳服务品牌奖
金奖：三年来，白事热线962840以“白事热线，让您白事无忧”的



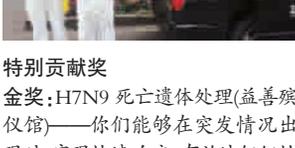
最佳服务环境奖
金奖：业务办理窗口（徐泾西园）——这是一个朴实、温馨的服务窗



最佳惠民举措奖
金奖：“万名市民游东海”活动（汇龙园）——这是一项已连续开展六



最佳阳光员工奖
金奖：熊耀佳（辰宇公司）——虽然你听不到大家对你的赞赏，但是你看得到大家的真心鼓励。你以



特别贡献奖
金奖：H7N9死亡遗体处理（益善殡仪馆）——你们能够在突发情况出现时，实现快速响应，有效地组织协调和严格的过程控制，使H7N9死亡遗体得以快速高效、安全妥善地处理，圆满完成了任务，充分发挥出“最后一环”的保障作用。

服务理念，架起了一座与市民沟通的桥梁。你们专业、高效的服务，在中心持续提升公众满意度工作中发挥了积极的作用。
银奖：“火梧桐”遗体火化服务（益善殡仪馆）
铜奖：“诚信365”配送服务（辰听用品）

口。服务人员的训练有素、标准礼仪，传递着亲切细心、服务贴心、宾至如归的全新感受。“小而精”诠释了“最佳服务环境”的新定义。
银奖：业务大堂（龙华殡仪馆）
厚德堂（宝兴殡仪馆）
百姓长廊（滨海古园）

年，每年提供资金近百万，面向上海所有街道和社区老年居民的爱心善举。它不仅提升了企业的文化内涵和品牌形象，也将关爱老年群体的惠民之路越走越宽广。
银奖：惠民套餐推广计划（宝兴殡仪馆）
铜奖：殡仪短信提示平台（中心本部）

阳光的心态，用心工作，用爱生活。祝福乐观开朗、积极向上的你！
银奖：李晶（和龙公司）
铜奖：许诚（辰听用品）

金奖：《殡葬实务丛书》编撰出版（殡葬文化研究所）——是国内首套完整覆盖殡葬服务领域的精编力作，是上海市殡葬服务中心业务精英专业技能的完美展现，是经验的总结，智慧的结晶。
铜奖：满意度测评率先进“9”（龙华殡仪馆）

入选上海市窗口行业最受公众好评的十大亮点举措