

“轻柔”接运逝者 “细腻”抚慰亲人

记“全国工人先锋号”宝兴殡仪馆遗体接运车队

1明星接运员

“155”和“159”是“最佳拍档”，也是车队里的“明星接运员”，有逝者家属从朋友处听说他俩的服务好，便打电话来点名要他们去帮忙接运遗体。

第一次被“点名”是去年6月。宝兴车队接到上海白事热线962840转来的信息，说有位家属来电名要求工号为“155”和“159”的接运员送他的母亲去火化。车队副组长联系上这位家属后，对方说，他一位前来治丧的朋友告诉他，曾经在别人的丧事上亲眼看到过宝兴车队工号155和159两位接运员的服务，可以说两人处处为家属考虑，接运遗体的整个过程简直可以用“轻柔、细腻”四个字来形容。当时，车队还没有这种特别服务，但听到这样的情况，副组长当即决定安排“155”和“159”前去接运。两人不负众望，让老人和他的家人切切实实地感受到了细致体贴的服务。在2011年度上海市殡葬服务中心年度十佳评选中，“155”和“159”被评为“最佳红旗车组”，老人的儿子亲临现场，为他俩送上“不是亲人胜似亲人”的大红锦旗。

“159”长得细眉细眼，说话声音不高，慢条斯理，1977年出生的他做遗体接运工作已经10年了。采访那天，记者现场观看了一次“159”演示接运遗体服务。只见他轻敲房门，穿上鞋套，向遗体深鞠一躬，充满对逝者的尊重之情，在为塑料模特扮成的遗体佩戴遗体识别卡时，他慢慢地弯下腰，手指轻轻地沾起逝者的裤脚，翻过去，再轻手轻脚地套上识别卡，再慢慢地将裤脚翻回去，细细地拉平，每个动作都那么轻柔细腻，每个流程看上去都舒缓自然。

听车队领导介绍，“155”和“159”早先都不是很出挑，分到一个车组并成为好朋友后，开始经常研究业务。他俩还会在接运遗体时，在口袋里放上一支录音笔，录下接运全过程，下班后一遍一遍放来听，感觉做得不够体贴的地方，就一遍遍回放，研究。

“159”还透露了一个故事。原来，他的妻子2009年调到殡葬中心白事热线962840，那里除受理殡葬业务和提供咨询外，还做殡葬服务回访和业务投诉。“她说，自己老公工作做得不好，人家不是要说闲话么？”于是，妻子回家后，经常和他沟通，回访时听说家属希望在服务中增加什么，回来就告诉他，有家属觉得有的殡仪馆服务不够细致，手脚有点重，伤害了家属的感情，妻子就提醒他今后这方面的细节要注意。慢慢地，他的服务意识和业务水平有了很大提高。

他俩是车队里得到表扬电话和锦旗最多的，自从两人被“点名”后不久，车队里也加了一个“特需车组”，专门提供特别服务，由队长直接领导。

两位“明星接运员”只是宝兴车队的一个小缩影，车队里的小故事讲也讲不完。2011年4月，有一位老年家属在下午4时20分打电话给宝兴殡仪馆的车队调度，在不愿说明理由的情况下，再三要求工作人员次日早上6时30分准时到达接运地点。按理说，这个时间段的接运工作应由夜班完成，但车队考虑到万一夜班接运任务繁忙，不能准时到达，特地安排白班的一组人马提前上岗，要求他们凌晨5时30分前必须完成接运前的准备工作，并按家属要求的时间准时到达。最终，接运班组圆满完成任务。

3天后，一位白发老人来到车队，他就是那位预约特殊接运时间的家属，他郑重地表示

仔细地，为逝者整理好衣角的褶皱；轻轻地，抬起逝者的遗体直至搬运上车；郑重地，向遗体三鞠躬……这是“全国工人先锋号”——宝兴殡仪馆遗体接运车队的接运员在接运遗体，整个过程庄严肃穆，遗体接运员的每一个动作细致入微，仿佛他们真是逝者至亲之人。

一个素不相识的人能够表现出对逝者如此的尊重，体现了尊重逝者、宽慰生者的服务精神。他们的真诚，从心底流淌出来，足以抚慰悲伤过度的逝者家属极度敏感的心灵。

2011年，上海市殡葬服务中心在上海市精神文明建设委员会办公室针对全市窗口行业服务质量组织的公众满意度测评中，获得了85.01分的高分，进入最高的绿色标识带。



159号和队友正通过定时模拟培训,强化规范操作

2应允特殊要求

感谢后道出原委，原来他老伴原籍不是上海，临终前，她希望能够按照家乡的风俗习惯送她离开。他说，那天打了调度电话后，心里忐忑不安，总是担心不能完成老伴的遗愿，是你们的守时、守信让我相信了你们的人品，让我放心。今天我来送老伴最后一程，我从心里感受到，她走得很安心……

去年8月15日，车队副组长史立荣在宝兴业务楼前的广场上现场拦截回访跟车护灵的家属时，碰到了一件事。上午10时许，一辆接运车慢慢驶进了殡仪馆，停在了业务楼边上，162和361两名接运员娴熟地下车打开车门，小心地扶下两位中年家属。这些动作是接运员应尽的义务，并无特殊，但接下来家属与接运员之间的对话却让史立荣印象深刻。

一位家属向接运员致谢说，他因工作关系常驻国外，以前听说国内殡仪馆服务很不好，但两人今天的服务让他改变了看法，进门不但主动穿鞋套，还把他的亲人当成自己的长辈看待来鞠躬。他非常满意，但还有一事放心不下。他说，他的父亲生前有个习惯，不喜欢见陌生人，能否请其中任意一位帮忙送他父亲去火化的地方？两名接运员正在为难之际，看到了边上的史立荣，史立荣了解到这位家属对两名接运员如此肯定后，应允了他的要求。

年。一天午饭时间，他接到了调度给的一张单子，放下没吃完的饭菜便出车前去接运。按流程，他要和家属核对姓名、性别等信息，核实时发现单子上显示的是无名尸，家属很不悦，表示逝者有名有姓，怎么能写成无名，对小董发脾气。后来查明，是打电话到殡仪馆的报送单位工作有误。小董考虑到，殡仪馆有规定，把无名改成有名的，进馆后有个确认遗体的过程，会给本来就很悲伤的家属带来不必要的麻烦。在请示车队并安排好本职工作后，小董陪着家属到派出所处理问题，前后用了两个多小时。按理说，这是接运员分外的事情，可小董说：“我认为我分内的事情。”

穿鞋套、进门后先向逝者鞠躬致礼。有一次，车队里的44号和153号接运员去接运一位逝者的遗体，进门后一眼注意到逝者身上的十字架，心里便多了一根弦，没有马上按惯例鞠躬，而是询问家属介意不介意他们用鞠躬来表示对老人的尊重。家属果然回答，按其宗教习惯，不用鞠躬。但两人并没有就此省略对逝者的哀悼，而是商量了一下，用默哀的方式代替了鞠躬。这个细节，令家属大为惊讶，深表感动。

1986年出生的董佳彬，在车队里工作6

3毛巾代替口罩

为了使服务更加细致周到，车队将接运的流程切分成一小块一小块，把每一小块再细分，从每一个环节琢磨能把服务提高到什么程度。

观看159号接运员现场演示接运遗体时，记者发现他们在搬运遗体前，在逝者脸上轻轻地盖上一块小毛巾。询问之下才知道，这块小毛巾大有讲究，原来接运员在搬运中发现，有些逝者生前吃药，在搬动时，药汁会倒流出来，弄脏逝者的面部和衣服，以前用的是口罩，但后来发现逝者戴口罩后，由于皮肤已经失去弹性，耳朵上会被勒出红印，便想出改用小毛巾的办法。

长期以来，车队一直强调“三轻、两先、一准时”的服务标准，所谓“两先”便是进门前先



车队启用GPS定位系统,以确保准时接运



队员每次在送遗体上车后都带领家属再深鞠一躬

4GPS提升准时率

宝兴车队休息室内，有一间专门开辟出来的小房间，用于安装GPS定位系统，墙上一块电子屏显示的上海市地图上，十几个醒目的小图标显示着正在行进中的接运车动向。

2011年6月，车队启用GPS定位系统，对车辆动态实施即时监控，为的是做到准时接运。

“对逝者家属来说，接运车准时到达非常重要。”车队副队长方中鹤说，但宝兴殡仪馆所处的位置进出不便，在交通高峰时堵车尤其严重。此外当业务繁忙时，调配上一下周转不过来，又很难马上明确所有派出车辆的位置，难以就近安排调配。

去年2月的一个雨天，一名新驾驶员在吴淞路武进路与一辆车发生碰撞，虽然对方全责，但接运车也受到影响，接运员打电话给调度通报情况，但调度一时也无法得知其他车辆的位置和状态，只能等有车回馆后再出车。此时，车队虽然随时和家属保持联系，解释情况，得到对方谅解，但仍不能排除家属有不悦的感觉。

类似事情发生后，车队决定花6万多元引进GPS定位系统，随时监控车辆状况。前一段时间，一辆接运车到大华接运遗体时，GPS监控室发现它的GPS显示不正常，停靠在路边5分钟都没有动过，系统每25秒钟刷新一次，运行正常的话车辆的位置应该早有变动。监控人员马上打电话询问，得知车子抛锚了。车队从GPS显示屏上看到，有一辆接运车在靠近大华的地方有空车返回的同车型接运车辆，便立即改派他们去抛锚车辆处拿单子，前去接遗体，最后准时到达接运地点。

半年时间内，接运的准时率就从原来的80%提高到了现在的98%。

5服务满意率99%

车队领导曾经问过两位“明星接运员”，业务水平提升得这么快，有啥原因？他俩说，一个原因是家里支持；另一个原因是自己认识到殡葬无小事，加上平时培训传授的思想认识，这是一个厚积薄发的过程。

不间断的业务培训，是宝兴车队管理工作中的一大亮点，在车队休息室，有一块电子显示屏，不停地播放着培训视频教材中的内容，安全警示、接运工作、礼貌服务，几大板块轮流上，接运员只要在休息室里，有意无意地看一看，都相当于给自己敲一记警钟。车队经常组织业务交流，更新改进培训教材，每一年的培训教材都是不同的。

“在移灵的过程中，逝者的衣物会皱起来，接运员在将遗体放到担架上时，要重新为遗体整理衣物，我们一直教育接运员，在拉上遗体接运袋拉链之前，一定要将逝者的上衣和裤子重新理整齐，让家属看到他的最后一面时，他是整整齐齐的。”方中鹤说，这样做的道理，是通过举动和语言主动给家属传递一个信息，即“请你们放心，我们会把逝者当成家人来对待的”，“否则，家属怎能放心地把亲人交给我们？”

他说，接运车队是第一时间与家属直接面对面交流的殡葬服务单位，接运员的表现直接影响着家属对殡葬服务的信任度，所以他们一定要站好这第一班岗。

“逝者家属身陷悲痛之中，对殡葬服务极其敏感，接运员接触遗体的动作哪怕重了一点，他们也会非常反感，事后可能去投诉。”去年，根据白事热线的统计，宝兴车队的服务满意率达到99%，在殡葬各个工种和同行里都是最高的。