

细致服务彰显真情 廉洁实干倡导文明

——绵阳市殡仪馆倾情服务生命“最后一站”写真

今年“五·一”，绵阳市殡仪馆殡仪服务中心被省总工会授予“四川省工人先锋号”荣誉称号；今年“七·一”，馆党支部书记、馆长张宇被中共绵阳市委授予“绵阳市优秀党务工作者”荣誉称号。这是继2017年12月该馆荣获“四川省文明单位”以及“全国民政系统首批行风建设示范单位”“全国殡葬改革示范单位”“全国殡葬工作先进集体”之后，该馆单位、个人获得又一殊荣。

绵阳市殡仪馆为何脱颖而出，获此殊荣？仔细梳理不难发现，近年来，该馆领导班子围绕“优质服务”这个中心和“科学发展”这一主题，重力加强基层党建、行风建设、文明创建、安全生产、文明祭祀和职工教育培训，全馆党员干部职工凝心聚力，砥砺奋进，彰显了民政窗口良好的服务形象，开启了殡葬事业的新征程，奏响了殡葬惠民这一民生工作的乐章。近年来，该馆荣获各级党委、政府表彰奖励达200余次；干部职工受到国家、省、市、局等表彰奖励达100余人次。

□黄友勇/文 史竹/图



筑牢基层战斗堡垒 锻造廉洁实干“铁”军

“基层党建是助推和引领殡葬工作的红色引擎”，党支部书记、馆长张宇表示。近年来，该馆以打造“钢”班子和“铁”队伍为抓手，切实加强班子、队伍和党风廉政建设，充分发挥了党支部的战斗堡垒作用。

认真开展政治理论学习，凝聚科学发展新动力。馆党支部组织党员、职工认真学习宣传贯彻党的十九大精神、全国“两会”精神、习近平总书记的一系列讲话精神；认真开展“大学习、大讨论、大调研”活动，并将活动引向深入；持续开展“两学一做”学习教育，并将学习列入“三会一课”制度。通过扎实的政理论学习，干部职工的思想素质进一步得到提升，履职尽责的敬业精神有了显著提高。

加强组织建设，打造高素质的干部队伍。狠抓党员干部的理论和业务学习，坚持中干必须由业务骨干担任的用人标准，努力提高基层干部的综合素质。

狠抓党风廉政建设，确保平安和谐发展。一是注重党风廉政建设责任制的落实。从班子成员到部门负责人以及关键岗位逐一签订了《党风廉政建设责任书》，使党风廉政建设形成了责任制度；二是强化措施，确保廉政建设见实效。先后制定了节能降耗指标、公共费用考核等指标，完善了相关制度，在经营活动中做到了低成本运行，全面完成了年度党风廉政建设目标任务。

大力加强行风建设 提高优质服务水平

该馆以深化“殡葬服务提升年”和“殡葬行风建设年”为抓手，从严落实民政部“八不得、八提升”要求，不许出现“生、冷、硬、推”的服务态度，强化服务全流程管理，提升服务规范化水平，树立了殡葬服务窗口单位的良好形象。

坚持行风建设与业务工作一起抓。认真落实班子成员对各业务部门的行风工作分包责任制，要求绵州公墓和南山流芳园两处公墓主动向社会宣传殡葬优质服务的内容和要求，自觉接受新闻媒体和群众监督，努力提高殡葬服务的满意度。公墓管理单位严格实行24小时值班制、夜间巡防制等，在墓区主要路口设置指示牌、警示牌，修缮墓区道路、防护栏；在墓区主干道和显眼地段悬挂张贴安全警示标语和横幅，对祭扫群众广泛宣传清明节等重大节日扫墓期间的注意事项。在危险地带设置警示牌，提醒祭扫人员注意安全；一旦发生祭扫人员摔伤、突发疾病等事件，立即组织人员看护或护送到安全地带，并通知医护人员到现场救护。通过加强科学管理，切实提高了服务质量。

大力开展为丧属送服务、办实事活动。积极落实市政府出台的殡葬惠民政策，今年对困难群众共优惠、减免丧葬费用17万余元。

积极开展扶贫帮困活动。该馆按市局的要求，认真落实“一对一”的帮扶计划，切实地解决了贫困户的生产生活问题，践行了“上为政府分忧、下为百姓解困”的民生工作宗旨。

树立安全第一意识 严守安全生产“红线”

“安全工作是开展一切工作的生命线，是一条不可逾越的红线”，该馆主要负责人表示。殡仪馆始

终把安全工作作为推进各项工作的“总阀门”，把安全工作作为首要的目标任务落实到部门，细化到每个人，并将安全纳入了职工的日常考核中，做到逢会必讲，定期检查。

落实部门、专人负责制。职能部门做到每日对设备设施及工作环境进行例检，专人负责督促、协调维修及整改工作，确保了环境安全，设施设备运转正常。

加强墓区管理。做好两处公墓的日常安全工作，两处公墓对墓区实行每周维护、24小时巡检工作制，切实加强了进出人员的登记管理制度。

消除安全隐患。牢固树立消防安全意识，切实做到祭祀高峰前的隐患“三必查”：骨灰存放室、集中焚烧区、祭拜公墓处、遗体火化间、油料存放库、消防通道等重点场所必查；祭扫服务接待、人员车辆疏导、应急服务保障、遗体交接火化等关键环节必查；遗体接运车辆、火化炉、监控仪器、指示标识牌等重要设备用品必查。保证供电、消防、应急疏散等设备设施完好，确保把各类安全隐患和问题消灭在萌芽状态。定期和不定期对殡葬重点场所、关键环节服务环节、重要设备用品进行了“三个必查”，针对检查出的问题在墓区及时增加灭火器材，及时消除墓区绿化内的干枯树枝、杂草，尽可能的消除各种安全隐患，确保安全零事故。

开展职工教育培训 提升职业技能水平

该馆从转变职工服务理念、改善服务态度、提升服务能力三个方面入手，开展忠诚服务、诚实守信，树立新形象的教育，高效凝聚了团队力量，极大地提升了职工的道德修养、服务意识和服务水平。

牢固树立为民服务的核心理念。一是要求职工摒弃片面的利益观与金钱观，本着“以人为本”的原则做好服务工作；二是要求职工端正工作态度，坚守自身的职业操守，认真对待每一位丧属，要耐心细致地解释相关程序及服务项目，坚持原则性、灵活性相结合，高效优质地为丧家提供便捷服务；三是要求职工加强业务知识学习，积极参加各类培训，不断地提升自身的综合素质和服务能力，使殡仪馆成为受大众信任和社会赞誉的单位。

组织职工外出学习取经。为了不断拓展职工的思维能力，提升全馆的殡葬礼仪服务水平，开展多样化的便民殡仪服务。今年分2批次组织职工到重庆、湖北、湖南等地进行学习，使职工开阔了视野，吸收了先进理念，不断地提高了职工的业务能力和创新能力。

开展文明细胞建设 凝聚跨越发展力量

“开展文明细胞工程建设，深化创建活力，彰显精神文化内涵，不断提升综合服务水平是我馆常抓不懈的工作”，该馆相关负责人表示。今年，把创建工人先锋号作为推动单位事业科学发展的有效载体，坚持做到了组织机构、活动部署和创建措施“三位一体”。

组织机构到位。成立了馆长担任组长的工人先锋号创建工作领导小组，确保创建工作有组织、有计划、有步骤地开展和落实。

活动部署到位。积极开展文明细胞建设，除积极参加民政系统的重大节日庆祝活动外，还组织职工开展优质服务竞赛以及重大节日寓教于乐的文体活动，有力地推动了文明创建工作的深入开展。

创建措施到位。殡仪服务中心作为服务群众的

窗口部门，现每年冷藏遗体4000余具，年整容整容遗体2000余具，年接待治丧群众48万余人次。多年来坚持树立良好的服务态度，切实做到“三声四心”（来有迎声、问有答声、走有送声；回答问题耐心、服务工作细心、接受意见虚心、接待群众热心）服务。通过细化各岗位的服务规范和服务标准，落实全程专人引导陪同服务制，使各岗位真正做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，营造了文明优质服务的良好氛围。近年来该部门未发生一例有效投诉；通过狠抓服务细节，从遗体接运、冷藏、礼仪服务、整容整容等各个服务环节严格按照标准化服务流程运转，确保服务的规范化、专业化；通过优化服务内容，开展多样化、个性化等服务项目，把对群众服务是否满意作为检验部门、岗位、自己的第一标准，充分发扬了殡葬职工不怕苦、不怕累、不怕臭、不怕脏的优良作风，切实做到服务过程顺民意、解民忧，积极主动地做好服务对象出殡及办丧全程的各项服务，赢得了社会各界和广大群众的好评和赞誉。今年“五·一”，该馆殡仪服务中心被省总工会授予“四川省工人先锋号”荣誉称号。

推行绿色生态殡葬 倡导文明祭祀理念

该馆围绕“生态安葬、文明祭扫”的主题，积极倡导“惠民、绿色、人文”的文明祭祀理念，使规范、文明、诚信、优质的阳光殡葬服务深入人心。

完善应急保障机制。坚持依法规范、依法管理原则，严格执行国家有关法律法规，对清明节等重大节日期间突发公共事件的报告、控制、处置等依法实施管理，一旦出现突发公共事件，确保发现、报告、指挥、处置等环节紧密衔接，做到快速反应、科学应对。

落实应急工作责任制。坚持统一领导、分工负责的原则，积极与交警、公安、消防、交通、卫生等相关部门沟通、衔接，充分发挥公墓管理工作人员在重大节日期间处置突发公共事件中的作用，防止踩踏、火灾等突发公共事件的发生。

开展阳光殡葬服务宣传。今年通过对涪城、游仙40多个乡镇悬挂标语、宣传栏、发放宣传资料等多种形式，大力宣传殡葬改革在节约土地、树立良好社会风尚方面的重要作用。禁止燃放烟花爆竹和焚烧纸钱，加大低碳清明、绿色出行、生态殡葬宣传力度，完善了网上祭奠、鲜花祭奠服务内容，制作了相关宣传资料，使“生态、绿色”殡葬深入人心。清明节全馆工作人员停止一切轮休全力保障绵州、南山流芳园两处公墓的大型群众祭祀活动，期间共接待、服务祭祀群众13.1万余人次，疏导车辆4.9万余车次，做到了规范、文明、诚信、优质的阳光殡葬服务。

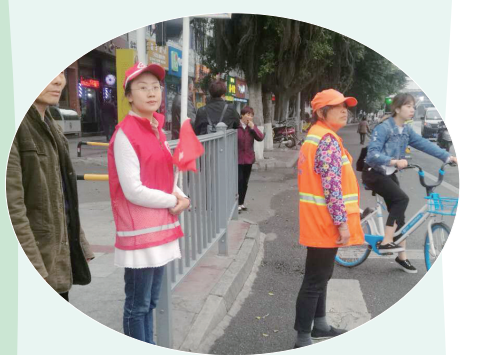
“服务无止境，创建不停步。”对于下一步工作，绵阳市优秀党务工作者、馆党支部书记、馆长张宇表示，将以“殡葬服务提升年”和“殡葬行风建设年”为抓手，努力践行民政为民初心，倾情服务生命“最后一站”，蹄疾步稳深化改革，勇毅笃行改善民生，为续写殡葬事业跨越发展和发展的新篇章而努力奋斗！



重温入党誓词



群众送锦旗



职工参加文明劝导



该馆职工参加市民政局迎新春联欢会



开展公墓环保祭祀宣传

社会主义核心价值观

文明



富强 民主 文明 和谐

自由 平等 公正 法治

爱国 敬业 诚信 友善

建设美丽繁荣和谐四川

绵阳日报 四川日报

