

# 以标准研制为契机 提升殡仪行业服务水平

近年来,随着不断学习、摸索和借鉴,无锡市殡仪馆对殡葬服务行业标准化建设有了一定的认识,并在实践中也渐渐感受到标准化服务给管理工作、单位发展带来的优势。标准化服务,不仅可以在一定范围内获得服务的最佳秩序,对实际的或潜在的问题,通过制定和实施共同遵循的规则,实现简化、规范和统一,从而增强公众的透明度,提升百姓的满意度。

匡笠/文 本版图片均为资料图片



## 奠定殡仪行业服务标准化建设基础

殡仪服务风险点多,隐蔽性、突发性较强,发生的状况也千奇百怪,往往防不胜防。无锡市殡仪馆虽然做过多项业务类的防范性尝试,但或多或少还存在着一些问题隐患。2013年开始,殡仪馆通过学习借鉴和反复研判,下决心以规范服务程序、细化操作环节、量化服务质量为突破口,逐渐实现服务的专业化、标准化。目前通过签订服务协议的形式,对遗体存放、遗体

告别、遗体带有植入卫生器具火化、遗体外运、遗体整容等11项服务项目进行内容、程序、责任的明确和规范;对服务过程中因客观因素造成的工作故障,通过业务接洽时友情预告程序,打好“预防针”,增进相互理解,减少矛盾纠纷;对遗体防腐整容,无锡市殡仪馆于2013年12月份,主动与民政部101研究所防腐整容专家组

商讨遗体防腐整容服务标准,研制了全国首创的《特殊遗体防腐整容项目、价格参考》(无锡版本),有效地规范了遗体防腐整容领域服务收费问题和服务质量问题;通过服务信息化平台建设,对殡仪服务进行程序化、标准化设置,可基本实现流程的全覆盖、项目的全覆盖、服务的全管控、信息的全备录、情况的全研判,大大减少了服务风险,规避了重大责任事故的发生。

## 加快殡仪行业服务标准化研制步伐

市殡仪馆作为无锡市基层站所公共服务标准化建设试点单位,围绕市民政局提出的“先易后难、重点突破、稳步推进”的原则,加快标准的研制。按照标准“通用化”形式的要求,在重点和关键标准上进行标准化课题研制,努力抢占先机。主要是在“遗体防腐标准”“遗体整容标准”“市区社会殡仪机构代理服务建设标准”等课题方面下功夫。尽快使这三个方面业已形成的成果雏形,通过技术整合,强化标准研制,形成地方标

准、团体标准,努力为培育行业标准、企业(机构)标准打下良好基础。

按照标准“简化、统一化”形式的要求,在急需、急用标准上进行标准化课题研制,努力取得优势。主要是在“殡仪馆遗体确认规程”“遗体植入物确认规程”“殡仪馆陈尸处置规程”等课题方面进行规则性研制,争取在地方标准研制上,更多地占有席之地,力争在省级服务业标准化方面增得“亮色”。按照标准“模块化”形式的要求,在技术

运用、实践上进行标准化课题研制,努力在科研标准方面有所突破。主要是在“殡仪馆3D技术修复遗体应用标准”方面进行推广式研制,利用“余廷大师技能工作室”以及民政部101研究所在市殡仪馆建立的“遗体防腐整容重点实验室”平台,通过条块结合、上下联合、产研合作,努力使3D技术在殡仪馆修复遗体应用标准方面取得突破,逐步形成不同层次,具有最佳秩序和社会效益的殡仪服务标准体系。

## 确保殡仪行业服务标准化取得实效

殡仪服务标准化建设既对促进殡仪事业健康有序发展具有十分重要的意义,又为更好地提升殡仪服务水平起着强大的技术支撑作用。确立正确的思想定位,通过再动员、再学习、再交流、再研判等形式,引导干部职工在思想上转变标准化建设是顶层设计的事,不是基层的事,是多此一举的想法;转变标准化建设无关单位发展大局、无所谓,可有可无的想法;转变标准化建设是纸上的事、对工作影响不大的想法,让干部职工认识到,标准化建设既是国家基础性、战略性要求,又是行业管理的创新工程、群众服务的民心工

程、改进行风政风的作风工程、推进事业发展的基础工程。市殡仪馆把行业标准研制作为一项重点工作来抓,加强组织领导,强化课题挖掘研究,并纳入绩效考核,从而进一步强化对标准化建设的认识和重视,努力形成人人了解、掌握和支持行业标准化建设的良好氛围。

成立以馆主要领导为组长的行业标准研制工作小组,以职业技师、高级工为组员,按遗体防腐整容、业务服务规范等类别进行标准研制分工,确立“主要领导抓总、技术骨干主导、重点领域优先、有分有合研制”的工作思路。按照标准研制难易、急缓情况制定好工作时序,画出“路线图”。定期召开情况分析会,解决工作中遇到的困难和问

题,真正使工作小组起到领导作用、攻关作用、协调作用。

标准的制定、发布和实施是一项系统性工作,就基本项目而言,就涵盖“标准化工作要求”“服务保障”“服务提供”和“服务评价”等内容,涉及人力、物力和平台建设。一方面在上级的大力支持下,依托省、市各级标准化专业技术机构和标准化公共服务平台,借力民政部101研究所有关专家的技术指导优势,结合可行性、可操作性、可推广性情况,争取技术性支撑,加强殡仪服务标准的研究制定。另一方面,进一步加大经费投入,运用和深化已有规范化成果,强化标准化经验的复制和输出辐射。同时,探索社会殡仪服务机构参与标准研制路径,建立符合实际,较为科学的研制保障机制,为提升殡仪服务水平做出贡献。