T11 文明祭扫 平安清明 2022.4.1 星期五 责编:程亮 美编:唐樊 组版:滕爱花 现代快报+

无锡市殡葬服务中心(无锡市殡仪馆):

以人为本,推进殡葬服务 高质高效发展

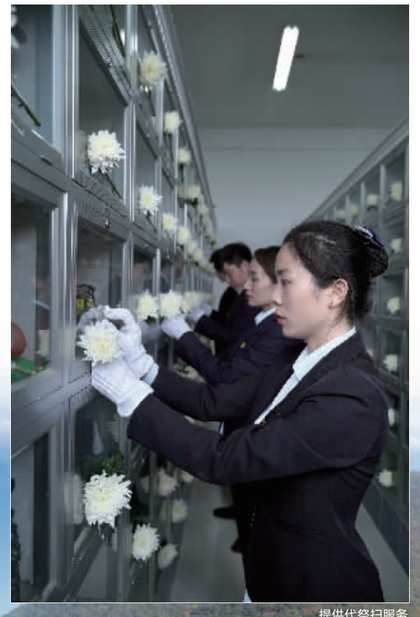
无锡市殡葬服务中心(无锡市殡仪馆)简介

无锡市殡葬服务中心(无锡市殡仪馆)始建于1956年,是无锡市民政局下属公益性事业单位,主要承担无锡市区逝世居民基本殡葬服务职能。2021年3月,按照无锡市委机构编制委员会《关于市民政局所属事业单位深化改革相关机构调整事项的通知》,整合市殡仪馆、市青城公墓,组建了市殡葬服务中心,挂市殡仪馆牌子。

多年来,无锡市殡葬服务中心(无锡市殡仪馆)有效落实惠民殡葬政策,积极开展遗体接运、遗体保存、防腐整容、遗体告别、遗体火化、骨灰寄存、骨灰安葬、殡仪用品等相关服务,并建有与之配套的服务接洽区、遗体存放区、遗体火化区、服务对象休息区、丧葬用品展示区、骨灰寄存区、骨灰安葬区等。无锡市殡葬服务中心(无锡市殡仪馆)还在骨灰盒、火化棺、告别厅、火化炉、遗体存放、骨灰安葬等方面形成了不同的服务层次,满足服务对象的个性化需求。中心年均火化遗体15000具,多年来一直保持有效业务投诉零记录。

加强疫情防控

建立便民设施


提供代祭扫服务

“殡葬便民通”,服务预约省时更省心

据了解,以往无锡市民在办理丧事当天大清早至殡仪馆排队租用告别礼厅、预约火化炉场次时,往往需要排长队,既浪费时间精力,又造成人员聚集拥堵,更不利于疫情防控工作。为有效缓解这一情况,自2020年5月起,无锡市殡葬服务中心(无锡市殡仪馆)就在省内率先上线了微信预约小程序,基本实现了告别礼厅租用和火化场次的预约,达到了治丧人群有效分流的目的,自此殡葬服务也迎来了线上办、提前约的智能化时代。考虑到殡葬服务的特殊性,2021年9月,中心进一步优化了相关功能,将微信预约小程序移植到了受众面更广、认知度更高的一站式服务平台“灵锡”App,推出了“殡葬便民通”服务,市民通过手机App即可完成各类预约操作。

通过“殡葬便民通”,市民可以选择告别厅的规格、场次,火化遗体的具体时间也可以进行在线预约,同时,App界面中还可自主查询中心殡仪服务办理流程、价目表等信息,便于市民了解服务行情。自去年9月“灵锡”App“殡葬便民通”项目上线运行以来,据不完全统计,使用“殡葬便民通”进行服务预约的治丧服务已占中心服务体量的80%,后续“殡葬便民通”还将进一步提档升级,增加第三方社会服务机构预约等功能,让治丧群众更加便捷省心的同时,进一步规范引领无锡殡葬行业市场。

前不久,市民黄先生的父亲意外去世,黄先生和母亲面对突如其来的变故,一时难以接受,但又不得不着手处理后事。为此,黄先生和母亲找到了第三方殡葬服务机构,然而对方的高额报价让黄先生心生疑惑,犹豫不决。他突然想到前不久在“灵锡”App上看到的“殡葬便民通”服务,抱着试一试的心态进行了流程预约。通过服务页面的指引,黄先生很快完成了礼厅预约等操作。“非常方便!”黄先生告诉记者,“现在殡葬服务也在与时俱进,对于老百姓来说是极大的便利。”

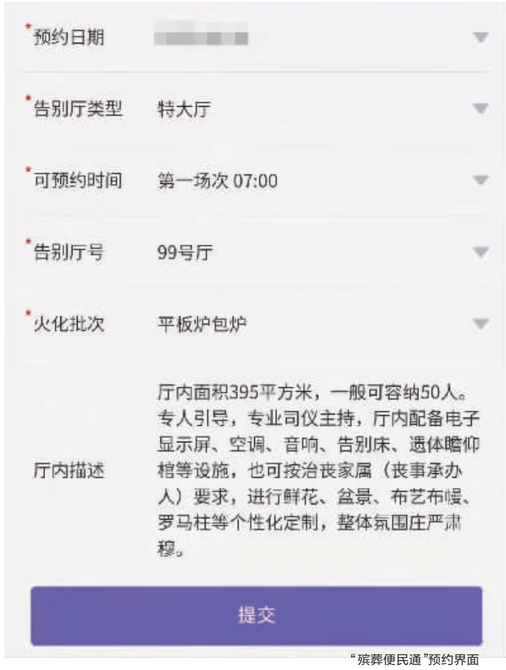
文明祭扫,清明更“清明”

清明祭扫涉及无锡千家万户,具有体量大、面积广、时间跨度长等特点,今年无锡市殡葬服务中心(无锡市殡仪馆)进一步完善各项服务举措,使祭扫环境更安全、更有序。

早在三月初,中心就提前谋划、充分准备,专门组织召开清明祭扫工作部署会,就如何统筹做好疫情防控、确保安全祭扫、文明祭扫进行安排部署,要求全体干部职工强化服务精神,注重文明祭扫引导,并落实疫情防控要求,严格防护保障措施和人员管控措施,持续巩固来之不易的疫情防控成果。据悉,今年受疫情影响,市民群众如需到中心墓园服务科(原青城公墓)现场祭扫,可提前通过“灵锡”App进行网络预约或电话方式进行预约,中心大力倡导市民朋友文明、绿色、低碳祭扫,如有特殊情况无法到现场祭扫的市民群众可通过“灵锡”App“祭扫预约”专栏进行网上云祭扫或联系免费代祭扫服务。

进入春季后,由于气温回温快降水少,植被体内含水量较少,且春季多大风,易引发森林火灾,而祭祀用火历来位列森林火灾原因前3位,为此,中心高度重视祭扫安全防范工作,强化墓区范围内山林防火管控措施,通过倡导文明祭祀、增加安保人员巡逻队伍、购置消防车、进行消防演练、安装自动断电的智能充电桩等手段,夯实人防+技防“双重防火墙”,进一步降低墓区山林火灾发生的可能性。

随着社会文明程度的不断进步,目前无锡市民的祭扫理念正在悄然发生变化,以鲜花代替纸钱祭扫的文明祭扫方式渐渐深入人心。“墓园的树木花草比较多,焚烧纸钱稍有不慎容易引燃周边绿植。”一位前来祭扫的市民告诉记者,“用鲜花寄托哀思不仅可以表达我们对逝去亲人的缅怀之情,同时也很环保。”据了解,中心墓园服务科(原青城公墓)今年继续开展鲜花义卖活动,所筹善款将全部捐献给无锡市慈善会,用于帮助危重病人及特殊困难家庭,此举既是为了倡导文明低碳祭扫新风,也赋予了传统的清明祭扫更深厚的意义。



“殡葬便民通”预约界面

以人为本 暖心改造助力行业发展

近年来,无锡市殡葬服务中心(无锡市殡仪馆)坚持以人为本,大力实施便民惠民举措,加强环境整治,让逝者安息的同时,也让生者宽心。记者了解到,今年中心进一步加强便民设施建设以及基础设备更新,为治丧群众提供更便利、更环保、更舒适的服务环境。随着市民生活水平的提高,往年清明祭扫期间,无锡市民出行扫墓经常遇到停车位紧张的情况,停车需求远超车位数量,对交通状况也产生了较大影响。考虑到未来市民私家车数量将持续增多,停车难问题将日益严重,中心启动了对墓区的基础保障设施提升计划,不仅增加了停车位数量,还增设了免费的智能电动车集中充电设施,为市民出行提供便利。

“公墓普遍都远离居民区,每一年的清明祭扫,我们最担心的问题就是出行拥堵,驾车出行不仅路上堵,到地方了还会面临找不到停车位停车的情况。”市民李女士告诉记者,“墓区增设停车位是非常有必要的一件实事。”李女士表示,她今年按照无锡疫情防控要求预约了现场祭扫,进来发现墓园重新整合划分并增设了很多停车位,对于墓区便民措施的不断提升十分满意,“现在墓区环境真是越来越好,空气也清新了很多,能实实在在感受到。文明祭扫也是我们每个市民的责任,祭扫不能以破坏环境为代价。”

在中心馆区,记者了解到,为更好地净化火化烟气的排放,为锡城蓝天贡献一份力量,今年中心对所有火化炉进行升级更新,烟气排放更加绿色环保。下一步,中心还将对现有的骨灰寄存室进行升级改造。据介绍,“入室为尊”正逐渐成为殡葬服务新理念,加强区域性骨灰堂的建设将为锡城市民提供更多便利,无锡市殡葬服务中心(无锡市殡仪馆)通过实施便民惠民举措与生态整治,推动殡葬服务综合改革,持续提升社会满意度。

科学引领 让行业充满爱的温度

近年来,无锡市殡葬服务中心(无锡市殡仪馆)通过各类举措,构建全业务的标准体系框架,有效促进了殡葬服务能力和服务质量全面提升。通过青年人才以及高技能人才培养,带动殡葬行业科学、创新、高质量发展。中心的“余廷技能大师工作室”作为行业招牌,通过制定相关行业标准、建立校企合作培育基地等方式,向全国殡葬行业输送人才,播撒“民政为民”的火种,为全国殡葬事业发展做出巨大贡献。近年来,中心先后参与了《突发事件遇难人员遗体处置技术规范》《殡仪场所消毒技术规范》等全国标准的编写,并主导编制了《遗体整容操作技术规范》等行业标准。通过不懈的付出和努力,得到了社会的认可,不断地刷新了大众对殡葬工作的认知,让大家看到了这样一群“温暖两个世界”的人。殡葬服务本是一项“冰冷”的事业,行业从业者们通过自身温暖的双手和热心的服务,定格逝者生命最后的尊严与美丽,“冰冷”的行业也能充满爱的温度。

参与制定行业标准