

无锡市殡葬服务中心持续优化服务模式、提升服务质量 坚守为民初心,护航“人生大事”

2021年,事业单位改革,原无锡市殡仪馆和无锡市青城公墓整合组建成立无锡市殡葬服务中心。成立5年来,无锡市殡葬服务中心立足不断发展变化的时代新要求和群众新期待,站稳公益立场,坚守行业初心,厚植为民服务情怀,锚定高质量发展风向标,持续优化“殡—葬—祭”全流程服务模式,切实提高人民群众的获得感和满意度。

优化服务模式,创新“便民”举措

首创性“预约服务”解难题。为避免聚集拥堵,保证群众健康安全,确保业务开展顺畅,中心于2020年5月推出“殡仪服务预约”微信小程序,在省率先实现告别礼厅租用和火化场次的网上预约,开启了线上办、提前预约的“互联网+殡葬”智能化时代,有效规避了信息公开不充分、信息滞后带来的腐败风险。

2021年9月,中心升级预约服务模式,在受众面更广、认知度更高的一站式无锡城市服务平台“灵锡”App上正式推出“殡葬便民通”,市民在预约服务的同时,可以通过便民通模块浏览物价公示、丧葬用品展示、殡葬惠民政策等,自主预约、价格透明的便利服务让群众有了更多的获得感。

全天候“殡葬专线”更贴心。2023年7月,“96444”殡葬服务专线24小时专班正式成立,为无锡主城区市民提供业务办理、政策咨询、质量监督等服务,每个工单都附有详细沟通记录和完整的跟进周期,直至将群众诉求闭环解决。截至2024年底,共呼入工单

13500单,“公民身后事,就打96444”的口号逐渐深入人心。

示范性“全程服务”受好评。2024年5月,中心推出社会化殡仪服务(简称“1503”)项目,为群众提供上门搭建灵堂、白事办理一站式管家式服务。项目自开展以来截至2025年2月中旬已为300多户丧属提供周到服务,且在后期的跟踪回访中获得了服务对象充分肯定,满意率达100%,并获赠锦旗2面。这一举措充分发挥了公办殡葬服务机构示范引领作用,并在服务过程中潜移默化影响着社会面殡仪服务机构不断优化收费模式、提升服务质量、规范服务行为,切实维护百姓利益。

个性化“礼葬服务”有温度。为更好满足服务对象需求,中心青城墓园于2023年9月正式推出礼葬服务,提供个性化落葬服务流程,一站式引导及礼仪保障,传递人文关怀与敬畏生命的价值理念,弘扬厚养礼葬的现代殡葬文明新风。截至2024年底,该项目已有超过138户的家庭选择,得到服务对象的一致认可。

主动靠前发力,践行“惠民”担当

坚持公益性。中心全面落实惠民殡葬政策,切实做好兜底保障工作,5年来,累计为720户城乡低保、农村五保供养等9类对象减免遗体接运费、火化费、冷藏费等共计809410元。

2024年,针对无锡市市区户籍且不享受一次性丧葬费的低保对象和特困人员推出兜底服务保障,符合条件的服务对象由中心免费提供一站式殡仪服务,让低保、特困群众家庭治丧“零”负担。

坚持公开透明。通过“线上+

线下”的方式加强惠民殡葬政策宣传,畅通业务办理流程,符合惠民政策条件的服务对象,经核实后现场办、马上办;实行殡葬基本服务收费项目和标准清单、延伸服务收费项目和标准清单公示制,在业务办理区域、服务预约平台常年进行公示。

坚持让利于民。不断规范收费管理,多次梳理收费标准,先后调整11项丧葬用品销售价格,取消15项非必要的服务项目,推出法律咨询、社工服务、代客祭扫、资源链接等多项免费服务。



2024年3月,在江苏省民政行业职业技能竞赛暨全国民政行业职业技能竞赛江苏选拔赛(殡葬葬项)中,无锡市殡葬服务中心95后员工张雯丹和余鑫获公墓管理员、遗体火化师赛项二等奖;无锡市殡葬服务中心荣获“优秀组织单位”



青城公墓礼葬现场



守灵中心家属休息区域



无锡市殡葬服务中心便民咨询点



殡仪服务中心



社会化殡仪服务团队获群众送锦旗 无锡市殡葬服务中心供图

强基固本培元,壮大“利民”维度

基础设施提档升级。5年来,中心陆续对告别礼厅、骨灰寄存室、地面道路、停车场等进行了系统改造提升,完成火灾报警系统升级、所有屋顶屋面修缮、储油罐区域改建和15台火化炉的更新换代,立足“逝有所安”工程,完成市级公益性骨灰堂建设并实现平稳搬迁。

2024年,中心整合民意,回应社会期待,因势利导推动守灵中心、临时等候区、卫生间以及休息室改造,致力于为服务对象提供更加温馨、舒适、安全的治丧环境。

服务流程跟踪闭环。为不断提升服务质量,提高服务对象获得感和认可度,中心推行服务对

象满意度回访机制,针对社会化殡仪服务受众人群实行100%回访,按照一定比例对遗体外运及其他服务对象进行抽样回访,形成服务流程闭环管理,督促从业人员进一步规范服务行为,提升服务形象。

队伍建设持续精进。5年来,中心持续加强殡葬专业人才引进,招录殡葬专业院校毕业生21人,为单位殡葬服务现代化专业化发展储备新生力量。加大对青年人才的培养教育,充分发挥“余廷技能大师工作室”传帮带作用,引导年轻同志在殡葬专业技术方面精益求精。选送的优秀职工参加市级、省级、全国民政行业职业技能竞赛屡获佳绩,填补中心赛

绩空白。近年来,中心职工先后获得市级以上荣誉30余项,涌现了“全国殡葬工作先进个人”“江苏民政温暖使者”“无锡大工匠”“无锡市劳动模范”“无锡市五一劳动奖章”等一批先进个人,为殡葬服务事业可持续发展积聚强大动能。

行业领域创先争优。中心积极发挥“大师工作室”遗体整容技术优势,高标准、高质量提供特殊遗体防腐整容服务。多次紧急支援国内重特大突发事件遇难遗体善后处置工作,高效完成整容修复任务,让伤心欲绝的家属得到最大慰藉,得到湖南省民政厅、江苏省民政厅等上级部门的发函致谢和肯定。