

新增多项惠民便民举措 北京市殡葬服务中心暖心助力清明祭扫

4月临近,北京正式进入清明祭扫时段。根据时间安排,今年北京清明祭扫服务集中接待日从3月18日开始,至4月9日结束,共23天。为做好祭扫群众的服务保障工作,今年清明期间,北京市殡葬服务中心在其管理的东北义园、金山陵园和西北旺公墓推出多项惠民便民举措,包括发放免费鲜花、免费提供水溶纸追思等。考虑到祭扫群众的实际需要,金山陵园今年新增配备了电动汽车充电桩和免费登山手杖,让群众在祭扫过程中享受到便利服务。



暖心服务助力清明祭扫

“大妈,您上下台阶注意安全。”在金山陵园内,工作人员正搀扶着前来祭扫的群众登上坡道。据工作人员介绍,为满足群众祭扫的实际需要,依山而建的金山陵园今年为群众新增提供了便民登山拐杖,方便老人上下墓区坡道。

在陵园大门处,新增的电动汽车充电桩也为祭扫群众提供便利。据悉,金山陵园在今年增设了新的临时停车场,方便群众上山祭扫。相关工作人员在介绍中表示,清明期间,金山陵园加密免费摆渡班车的班次,“班车班次从去年的250辆次增至今年的347辆次,可从早上6点到下午4点提供全天候的家属接送上山服务”。

踏入金山陵园,映入眼帘的是经过装饰、系上红色毛线的树木和悬挂于树枝的多彩风筝等装饰物。“清明除了祭扫,踏青也正当时,我们的装饰融合了包括放风筝在内的传统清明活动,并用毛线装点树木,一方面展现生命之火的蓬勃寓意,另一方面也展现出对生命的美好祝愿。”金山陵园的工作人员表示。

据介绍,金山陵园今年还增设了新的取水点。此前,金山陵园仅有一处取水点,离部分墓区较远,部分祭扫群众取水不便。为此,金山陵园在山上的陵园入口新增两处取水点,方便群众取水。同时,前来祭扫的群众还能在入口处领取免费鲜花或购买平价鲜花,寄托自己的哀思。“服务祭扫群众要以人为本,以他们的实际需要为工作初衷。”

代祭扫服务开展

据工作人员介绍,为方便家属祭扫,保障祭扫安全,金山陵园提前临时征用了100名保安人员,加上所有的工作人员一共165人,服务前来祭扫的家属。不仅是金山陵园,由北京市殡葬服务中心管理的西北旺公墓同样也在清明期间加派了人手,做好群众祭扫的保障工作。今年,西北旺公墓还对路牌进行了更新,方便群众前来祭扫。

“我们的重点工作是保障卫生、安全和防火,坚守安全底线,并做到家属满意。”

与此同时,随着清明祭扫高峰的到来,西北旺公墓的工作人员也陆续按照家属的预约,开展代为祭扫服务。按照家属的预约日期,工作人员将完成墓碑清理打扫、摆放

鲜花、祭拜鞠躬等环节。代为祭扫结束后,工作人员还会拍摄照片留存给家属。目前,所有的代为祭扫项目均为免费提供。

据了解,代为祭扫服务目前需要在网上进行提前预约,用户可先关注“北京社会建设和民政”微信公众号,点击“掌上服务”进入“北京市统一身份认证平台”进行实名认证并登录,点击“殡葬服务预约”进入“北京市殡葬服务预约系统”,点击“代为祭扫”按钮进行预约。

多项惠民便民措施更新

据北京市民政局要求,今年清明期间,北京持续倡导文明低碳祭扫。为确保清明祭扫安全,请祭扫市民遵守文明行为规范,严禁使用明火、严禁吸烟、严禁点燃香烛、严禁烧纸、严禁燃放鞭炮,不在街边和公共区域焚香烧纸。而为助力文明祭扫,践行、宣传绿色殡葬理念,东北义园提供了免费水溶纸追思服务,家属可在地宫入口处免费领取一张水溶纸,并在水溶纸上书写寄语,投入到青花缸水中,追思逝者。

据了解,水溶纸为可降解材料,采用植物合成木浆,纸上文字由食品级颜料印刷,入水即溶,安全环保,对环境零污染。水溶纸放入流动的水中会逐渐“溶化”,像是将亲属的哀思随流水一般送到逝者身边。

此外,今年清明期间,北京市殡葬服务中心也恢复了骨灰海撒和海葬服务,有需要的群众可在东北义园进行登记,并统一乘坐大巴前往出海口,进行海撒海葬。

值得一提的是,作为北京市知名公墓,东北义园还设置了爱国主义教育展,地宫二层即为爱国主义教育展大厅,家属可免费

参观。地宫外的两侧也新设置了文化走廊,展现中华民族传统文化和抗战先辈事迹。

暖心服务祭扫群众、新增多项便民措施……今年清明期间,北京市殡葬服务中心共推出30项便民惠民服务措施。从总体准备来看,北京市殡葬服务中心订购了4万枝黄白菊花,在三处扫墓点同时开展每人免费赠送1枝黄(白菊)花活动。同时,三处扫墓点清明期间将为祭扫群众提供免费停车场,金山陵园还将另增加临时停车场。

在东北义园,地宫内新增设了手机信号和WiFi信号,保障祭扫群众的通讯畅通。而在东北义园的大停车场主路边,今年还新装设了三处手机室外充电处,便于参加海撒群众需要。若家属因各种原因不方便现场祭扫,三处扫墓点还可提供免费代为祭扫服务。

此外,扫墓点还免费提供一次性雨衣、供水桶、小毛巾、登高梯、老花镜、剪刀、胶条、针线包及常用急救药品等,满足祭扫群众的实际需要。



“银河热线”传递思念 八宝山殡仪馆推“一站式”管家服务

“去世的亲人会化作天上的星星,而殡葬师就是种星星的人。”这是电影《人生大事》向观众传达的温情。在北京市八宝山殡仪馆,也活跃着这样一支“种星星”的“银河热线服务团队”。团队内的“大管家们”通过体贴周到的服务,将亲属的哀思和想念带至银河,带到已逝的亲人和爱人身边。

据悉,“银河热线服务团队”是八宝山殡仪馆在今年推出的便民殡葬举措之一。今年以来八宝山共推出63项惠民便民服务举措,并策划“亲情祭祀 水溶祭情”追思仪式方案,宣传“生态环保、文明祭扫”的新理念、新风尚。



大管家24小时服务不断线

询问家属需求、介绍服务项目、全天候24小时在线保持沟通……身为“银河热线服务团队”的一名大管家,每天的“超长待机工作状态”已成为常态。“团队里目前共有5名大管家,工作中都是一对一的服务模式。”据工作人员介绍,考虑到不同丧属的不同需求,大管家们在服务中秉持着“事无巨细”的工作态度。“我们的服务从丧属来到八宝山,找到我们的那一刻就开始了。”

“丧属们需要的不只是咨询服务,更需要情绪的排解。”作为今年提升服务保障水平的举措,“银河热线服务团队”提供的

管家式服务不仅在流程上提供便利,也在一定程度上抚慰了逝者家属的悲伤。

尽管团队创立时间不久,但管家们已收到了多封来自丧属的表扬信。“服务质量高、服务到位、帮助节省开支”,这是丧属们对管家和团队的认可。而为了更好地提供服务,“银河热线服务团队”还会每周定期组织开展业务培训,梳理过去在服务过程中遇到的不同突发情况,针对性地进行培训和调整。“银河热线服务团队”围绕规范服务用语、服务礼仪等都进行了专门培训。

“让管家式服务惠及更多市民。”这是八宝山殡仪馆组建“银河热线服务团队”的初衷。据工作人员介绍,“管家式服务”的推

出进一步提升了八宝山殡仪馆的服务保障能力,也让服务质量再上了一个台阶。“让市民不用面对过多环节,通过一站式服务串联业务,扩大惠民便民的辐射面。”

水溶祭祀倡导绿色低碳

值得一提的是,为满足群众祭扫需求,彰显首都清明祭扫服务人性化。今年清明祭扫期间,八宝山殡仪馆老山骨灰堂还策划组织了“亲情祭祀 水溶祭情”的追思活动,追念亲人先辈,寄托清明思念。

“相比焚烧冥币、烧香化烛、燃放鞭炮等传统祭奠,水溶祭祀更加生态、环保、文明。”八宝山殡仪馆相关工作人员表示,本

次水溶祭情活动通过精心设计,以水为媒,让市民“穿越”时间和空间,表达对已故亲人的追忆和缅怀,寄托清明思念,提供精神慰藉,最大程度寄托广大市民在清明时节对亲人的追思。

同时,本次水溶祭情活动还保留了折柳、纸鸢传统节日内核,采用民间节日风俗元素,并在活动中融入现代殡葬理念,传承优秀传统文化的同时,宣传“生态环保、文明祭扫”的新理念、新风尚,倡导市民以绿色文明的方式缅怀先人。

“清明祭扫是对丧失亲人分离之痛的疗愈过程,是情感的寄托,通过活动为广大市民提供精神慰藉,能够最大程度寄托广大市民在清明时节对亲人的追思,满足市

民的精神需要。”

持续推出63项惠民便民举措

八宝山殡仪馆结合民众实际需要,将原有的惠民便民举措整合优化为63项,包括提供治丧服务温情提示卡、免费提供灵车挂彩服务、提供随车便民服务、提供千元殡仪组合服务、免费提供黑纱、免费提供白花等。

同时,八宝山殡仪馆还下调了49种市民选择较多的鲜花、绢花制品和小丧葬用品的销售价。在现有鲜花制品最低价的基础上,八宝山殡仪馆推出四档价格更低且物美价廉的鲜花制品,确保丧葬用品降价不降质。

此外,八宝山殡仪馆今年也持续优化丧葬用品供给方式。一方面增加鲜花制品租赁服务,倡导“以租代售”销售模式,在满足群众多元化服务需求的同时降低市民的丧葬费用支出;另一方面加强对小丧葬用品收费项目和内容的优化,践行“精简实用”的服务理念。

考虑到群众的实际需要,八宝山殡仪馆还利用馆内现有场所条件,采取因地制宜的便民措施,新建室外休息大棚,并在冬季寒冷时刻加装室外供暖设备,为治丧群众提供舒适休息区域。在绿色殡葬、文明祭扫的宣传上,八宝山殡仪馆多次开展公众开放日和殡仪宣传“五进”活动,制定引进来和走出去双结合的工作机制,积极宣传殡葬政策、移风易俗理念和该馆的服务实践、惠民举措。

近年来,为加大殡葬惠民服务力度,北京市八宝山殡仪馆恪守践行“担当、实干、创新、超越”理念,全力打通“殡仪服务最后一公里”,推出多项惠民、便民举措。不断创新服务形式,提升服务效率,全方位展示出殡仪馆“不一般的服务礼仪、不一般的服务水准、不一般的服务体验、不一般的服务评价”的“四个不一般”的窗口形象。

