

用坚守和付出赢得群众满意

——洛阳殡仪馆2018年春节假期的几个片段

春节,当大多数人在家中享受亲人团聚的祥和时光时,有这样一群人,依然在特殊岗位上默默忙碌和奉献着。他们用坚守和付出,践行着“让逝者安息,让生者安慰”的服务承诺。春节假

期,洛阳殡仪馆干部职工遵守“全年无休”的惯例,以“民政为民,民政爱民”为宗旨,用规范、优质、温情的服务,传递着新时代殡仪服务的情怀。

愿我们的坚守,换来群众的满意



焦双印是洛阳殡仪馆运输科一名驾驶员,家离单位十几公里。为不影响工作,2月15日一大早,他就来到单位,对车辆进行安检和清洗。

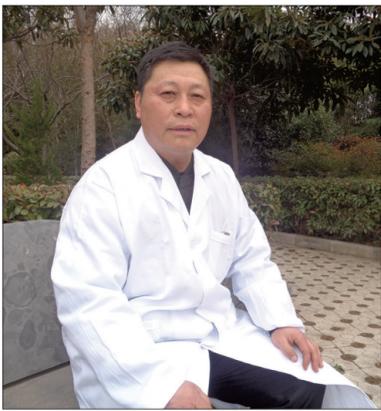
春节假期,洛阳殡仪馆依旧正常工作,焦双印和同事们一起,放弃休息时间,全部坚守在岗。

“我们上班时间是两班倒,从早晨7点半上班干到第二天中午12点下班,虽然很累,现在基本都习惯了。”焦双印说,既然选择了做这行,就要承担,就要干好。

多少个春节,焦双印都因工作繁忙不能回家,留下妻儿在家过年。每当孩子问起爸爸时,妻子只能对孩子说:“爸爸工作比较忙,忙完就回来了。”

“虽然春节不能回家与亲人团聚,但是同事们一样坚守在工作岗位上,愿我们的坚守,能换来群众的满意。”焦双印说,让逝者走好人生的最后一程,这就是他们最大的心愿。

这份工作总要有付出



大年初一清早,遗体冷藏科殡仪服务员陈运周像往常一样开始了一天的工作。除夕,他也坚守在工作岗位上。

对于殡葬职工来说,节假日忙碌是家常便饭。对于这样的忙碌,陈运周早就习惯了。节前他叮嘱孩子,你母亲身体不好,要多多照顾她。

“我从事这项工作已经30多年了,已记不清有多少个节假日在工作岗位上度过,虽然工作很辛苦,但是我想这份工作总要有付出。”陈运周说,因为值班不能陪家人,他时常感到愧疚。

和陈运周一样,在洛阳殡仪馆还有许许多多的人春节期间放弃了休息。从业务科到火化间,从遗体冷藏科到骨灰管理科,没有一个人请假。馆领导每天深入各科室协调工作,要求每个环节的服务都更加细致、更加用心。大家用默默的坚守,为这个节日增添了一份别样的温情。

用服务赢得社会的理解和尊重



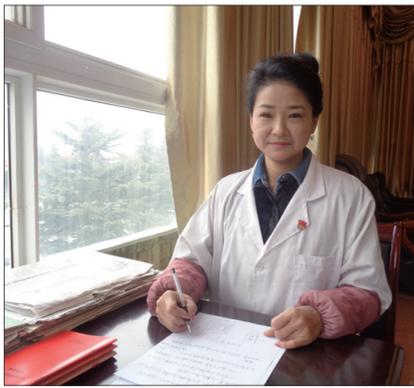
正月初二,业务科科长康红丽正在服务台接听群众电话,她一边详细解答相关事宜,一边耐心安抚对方,并告诉他们春节期间殡仪馆一切业务正常进行。

由于职业原因,每逢节假日,殡仪馆都要安排人员在这里值班。康红丽说:“平时的公共法定节假日我们也是这样,别人都放假休息了,但我们要24小时在岗,全力做好接待服务工作。”

服务窗口虽小,但责任重大。为保证接待服务工作正常开展,康红丽现场指导,统筹安排,保证了各个环节工作安全有序地进行。

“服务人员就是要认真接待每一位来馆群众,了解群众所需所求,尽力解答群众提出的各种问题。”康红丽说,新时代需要每一名职工提升服务质量,用真心、真诚、真爱让群众感受到人性化的殡仪服务,这样才能赢得社会的理解和尊重。

让逝者体面地离开这个世界



“老师您辛苦了,真没有想到您给我父亲遗容整理这么好,安详得犹如在睡梦中。”逝者家属感激地说。

家属口中的老师,就是洛阳殡仪馆殡仪科整容师李琳莉。在这个特殊的工作岗位上,李琳莉已干了十多年,几乎每个节假日都在岗位上度过,今年春节也不例外。

正月初三,李琳莉早早来到工作岗位上,做好准备。

“第一次用双手触摸到冰冷的遗体时,心里特别害怕,不断在心里自我鼓励,并强忍着情绪做完了工作。”李琳莉说,虽然害怕,但她没有后悔当初选择这份工作,“作为一名党员,我更应该以责任和担当,尽最大努力为逝者整理遗容,让他们体面地离开这个世界。”

十几年来,李琳莉用自己超乎常人的心理素质和匠心劳动,为一个又一个逝去的人装扮着最后的美丽,赢得了广大家属和社会各界的赞誉。

在平凡的岗位上塑造不平凡的敬业精神



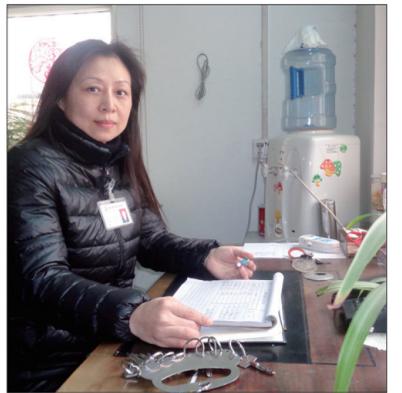
康雄是洛阳殡仪馆殡仪科科长。正月初四,他早早到岗进行巡视和检查,以确保各个环节安全有序地进行。

康雄1989年进入洛阳殡仪馆从事遗体火化工作。火化工的劳动强度很大,但他干得很认真。工作期间,每次他都做到轻柔抬放遗体,仔细封装骨灰,用自己的尽心工作维护逝者尊严,让逝者的亲人获得更多慰藉。在他看来,这是一名殡仪馆工作人员的基本素质。

在同事眼中,康雄沉默寡言,但吃苦耐劳是大家公认的,什么活最苦、最累,康雄总会冲在前面。2007年夏天,该馆安装火化炉,操作间温度在50℃左右,半个多月时间里,康雄和同事们一起在蒸笼一样的操作间内安装、调试设备。为了尽快将技术学到手,每一道工序他都参与,将关键环节暗暗记在心里。设备安装完成后,他也掌握了火化炉线路、电路、机械等方面的知识。

康雄说:“在人生的道路上,每个人都在用自己的足迹书写着自己的历史。我虽然没有惊天动地的业绩,但我会努力在平凡的岗位上塑造不平凡的敬业精神。”

这里没有节假日,只有坚守



正月初五,望着窗外阴郁的天空,韩冰说,她特别期盼和家人团聚,“但我们这里没有节假日,只有坚守”。

韩冰是骨灰管理科一名管理员,当天一早,她正在骨灰寄存室里打扫卫生。“骨灰寄存室要天天打扫,我们要让逝者的亲人看到一个整洁的环境,让他们安心。”她说,做这份工作更需要有责任心,既是对逝者的尊重,也是对逝者亲人的告慰。

骨灰存放是一项特殊的工作,服务好了,有助于家属安心地寄托哀思。为此,韩冰特别注重与存放户的交流。在休息时间里,她注意保持与存放户的联系,通过和蔼的态度、平实的语言,有效地掌握了存放户的基本情况,增进了与存放户的感情,从而开展有针对性的优质服务。

“让两个世界的人都满意”是我的工作目标。我感谢这份工作,使我懂得了生命的宝贵、时间的珍贵和心态的重要,使我能够坦然地面对一切,我无怨无悔。”韩冰说,骨灰存放服务看似是为逝者服务,实际上更可以抚慰生者的心灵,从而起到维护家庭稳定、构建和谐社会的作用。

让坚守岗位的同事感受到节日的温馨



正月初六晚,职工食堂操作间里饭菜飘香,炊事员邵宛兵忙边介绍,他们准备了丰盛的饭菜,让不能回家团聚的同事感受家的温暖。

值班员工小王颇为感慨:“炊事员真的不容易,我们值班,他们同样值班,为我们提供后勤保障,食堂饭菜质量也一点没打折扣,值得点赞!”

同为炊事员的邵宛兵妻子是个感性的人,说起与丈夫在食堂工作的辛劳,不免落泪。“虽然不能回家过年,但有馆领导的关心和大家的陪伴,就是团圆年!”邵宛兵宽慰她说。

运输科司机由于工作性质不能按时吃饭,邵宛兵不厌其烦地给每一名司机做饭。当司机小李吃上热腾腾的饭菜时感激地说:“邵师傅放弃春节休息为我们做饭,心里暖暖的。”

食堂负责人邢培明说,为保证每位值班员工能吃到可口的饭菜,节前食堂就采购了大量的肉类和蔬菜,还制定了节日期间菜谱,让坚守岗位的职工充分感受到节日的温馨。

春节期间,洛阳殡仪馆还有许许多多的人放弃休假,放弃外出旅游的计划,放弃跟家人团聚的机会,在这个没有掌声、没有颂歌的特殊岗位上,用坚守和付出赢得群众满意,用实际行动向社会展示着新一代殡仪职工的风采!

白继洛 李瑞青文/图

