



# 2023 年度社会责任报告

上海市龙华殡仪馆

# 目录

编制说明	4
编制目的	4
编制范围	4
编制周期	4
编制依据	4
编制承诺	4
一、 基本背景信息	5
1. 企业概况	5
2. 企业文化	6
3. 馆主任致辞	8
4. 社会责任创新战略	10
5. 诚信对待供应链伙伴	11
二、 主题内容	12
1. 组织治理	12
1.1 组织架构图	12
1.2 经济指标完成情况	12
1.3 社会评价荣誉	12
1.4 品牌引领发展	13
1.5 创新引领前行	14
2. 人权	15
2.1 女工权益	15
2.2 员工关怀	15
3. 劳工实践	16
3.1 注重员工培训	16
3.2 圆满完成高峰处置任务	17

3.3	有序提升服务能级.....	17
3.4	窗口文明常抓不懈.....	18
4.	环保责任.....	199
4.1	科学垃圾分类，创建花园单位.....	19
4.2	注重维护保养，科学节能降耗.....	20
5.	公平运行实践.....	21
5.1	党风廉政建设.....	21
5.2	资产管理.....	24
5.3	守法诚信经营.....	25
6.	消费者问题.....	26
6.1	满意度测评保持领先.....	26
6.2	以服务能级提升客户满意.....	28
6.3	争做示范试点，引领行业标准.....	299
6.4	合格供方管理，提升服务能效.....	300
7.	社会参与和发展.....	30
7.1	完成高峰处置.....	30
7.2	组织年度献血工作.....	31
7.3	发挥工团职能.....	31
7.4	双拥、共建活动.....	34
三、	展望.....	366

## 编制说明

### 编制目的

本报告是上海市龙华殡仪馆（以下简称“龙华”）公开发布的社会责任报告，旨在就龙华在社会责任方面的理念、实践、绩效和展望与利益相关方进行坦诚沟通。

### 编制范围

如无特别说明，本报告所有案例与数据均源于龙华及其所属的项目。

### 编制周期

本报告为年度报告，报告时间范围为 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，考虑到披露事项的连续性和可比性，部分内容和数据，追溯以往年份，兼顾龙华近三年的履责信息。

### 编制依据

参照国家 2015 年 6 月发布的《社会责任指南》(GB/T36000-2015)、《社会责任报告编写指南》(GB/T36001-2015)、《社会责任绩效分类指引》(GB/T36002-2015) 等。

### 编制承诺

我们郑重承诺本报告内的所有资料和数据真实可靠。希望通过这份报告，可以让大家对龙华有更多的了解，也希望能对我们的社会责任工作提出改进建议。

## 一、基本背景信息

### 1. 企业概况

上海市龙华殡仪馆前身为龙华公墓，始建于 1952 年。1984 年 9 月 14 日，经民政部和上海市民政局决定，正式更名为上海市龙华殡仪馆，直属于上海市殡葬服务中心，是市区大型殡仪馆之一，占地总面积为 48485 平方米，其中绿化面积为 15301.61 平方米。

遵循“人本龙华、大爱无界”的核心价值观，龙华努力服务社会民生，担负着中心城区主要殡殓业务，为市民提供全程殡殓服务，年殡殓量 20000 具左右。同时提供电话预约“上门服务”、24 小时全天候接运遗体、“一千元治丧服务优惠套餐”、为自主办理丧事家属提供全程馆内陪同服务、免费提供轮椅租用、骨灰临时存放 15 天、“一网通办”网上预约等 17 项便民利民措施。

近年来，龙华的服务能级不断提升，公众满意度不断提高，可持续发展能力不断增强，先后获得“全国殡葬工作先进单位”“全国民政系统行风建设示范单位”“全国殡葬改革示范单位”，并连续八届获得“上海市文明单位”，2017 年 11 月起连续三届获得“全国文明单位”称号，所属“爱·龙华”生命文化教育基地于 2018 年荣获上海市志愿者服务基地称号，2021 年又荣获上海第五届“公益之申”年度十佳公益基地称号。2021 年，龙华喜获“上海品牌”荣誉。2022 年，龙华车队荣获“全国工人先锋号”称号，2023 年，罗卫杰获全国殡葬工作先进个人，化妆组获 2022-2023 年度全国“安康杯”竞赛（上海赛区）优胜班组。

## 2. 企业文化

### ➤ 集体价值观

阳光 责任 荣誉

### ➤ 服务宗旨

让逝者安息 让生者安心

### ➤ 服务职能

服务人生归宿 倡导文明公益

### ➤ 职业文化

爱与关怀

### ➤ 核心价值观

人本龙华 大爱无界

### ➤ 愿景

建设成为服务卓越、社会满意，具有行业领先优势和持续发展力的生命文化服务单位，让人生谢幕更圆满。

### ➤ 使命

勇于担当社会责任，加快建设人本殡葬、文化殡葬、科技殡葬、绿色殡葬。

### ➤ 精神

至诚 奉献 率先 创新 敬业 专业

### ➤ 发展观

创新求变 锐意进取

### ➤ 服务观

人生有终点 服务无止境

➤ 品牌观

完美服务，尽心打造精品龙华

➤ 人才观

科学选才 合理用才 因人育才 制度留才

➤ 质量观

精益求精 追求卓越

➤ 安全观

安全至上 预防为主 杜绝疏漏 平安有序

➤ 法律观

以法维权益 以法严管理 以法促发展

➤ 环境观

倡导绿色，践行环保，实现可持续发展

### 3. 馆主任致辞

秉持“高效、诚信、务实”的工作理念，以“服务人生终点，推动文明公益”为服务使命、“现代化、规范化、标准化”的作业模式、“让逝者安息，让生者宽心”的服务宗旨，上海市龙华殡仪馆（以下简称“龙华”）持续提升服务品质，致力于全面提高丧属的满意度。

长久以来，凭借理念的前瞻性、卓越的服务品质、技术的领先以及特殊且重要的贡献，龙华确立了其在行业中的领导地位，并赢得了“北有八宝山，南有龙华馆”的美誉。龙华所散发的现代气息和时代特征，已演变成适应不同层次殡殓服务需求的标志性象征。它提供的特色鲜明、便捷利民的全方位殡殓服务，彰显了上海殡葬业的先进水平。每年，众多国内外同行纷纷前来参观学习，龙华引领了全国殡葬行业的发展方向。

作为“国家队”的一员，龙华自觉地将社会责任的边界扩展和深化，主动承担了一系列具有行业特色的社会责任。自 2017 年荣获“全国文明单位”称号以来，龙华以保持这一荣誉为动力，积极实践“民政为民、民政爱民”的服务理念，在满足广大丧家服务需求和期望方面，进一步自我加压，积极履行社会责任。

龙华多年来坚持以公益惠民措施为核心，全年 365 天提供全天候服务，不断深化服务理念和方法，从提升服务软实力的角度注入持续动力。推出了“千元办丧事”服务，为特别困难的客户提供便民服务。同时，根据经济新常态下的市场需求和客户需求，

不断优化原有服务，并持续推出个性化服务项目，以满足不同客户的需求。此外，龙华还承办了多位政界要人和知名人士的追悼仪式，并承接国际、国内的遗体运送业务；参与上海、全国突发事件、灾害善后支援任务。

全体龙华人始终以阳光的态度坚守岗位，以温暖的大爱奉献担当，积极传承优秀的殡葬文化、歌颂逝者的崇高品德、传扬优秀的家风家训，弘扬孝贤精神，引导公众树立正确的治丧理念，唤醒市民对生命的正确认识，凸显了国有事业单位的责任与担当，推动了人文追思服务事业的改革与发展。

上海市龙华殡仪馆主任

**曹宝富**

#### 4. 社会责任创新战略

殡仪服务是一种特殊的生命文化服务。在丧属痛失亲人的悲痛时刻，在哀悼、追忆的庄重场合，面对丧家和逝者的特殊对象，我们始终秉持“以人为本”的理念，将其贯彻到殡仪服务的每一个环节中。我们用超越生死、超越地域、超越贵贱的博爱，传递温暖，抚慰悲伤，弘扬生命的尊严，确保逝者能够圆满善终，让生者在告别中有所感悟，让人生在龙华得到升华。

自 2011 年起，龙华开始策划并实施企业文化发展规划。2012 年 11 月，我们正式对外发布了《龙华文化手册》，该手册分为《龙华文化创新研究》和《龙华 CIS 识别系统》两部分，系统地论述了从发展战略到组织文化、建设文化强馆等各个方面。

近年来，我们通过落实文化创新工程，深入挖掘人文追思服务中的文化资源，致力于打造一个人文气息浓厚的强馆，力争成为人文管理的先行者。以建设文化型殡仪馆的转型为契机，展望未来，经过与上海多位专家的多次研讨和论证，我们提出了以生命文化教育基地为主要特征的教育型殡仪馆战略构建，并正式挂牌成立了“爱·龙华”生命文化教育基地。

## 5. 诚信对待供应链伙伴

“以诚信串起责任，以责任铸就品质”。致力于与供应链伙伴携手合作，共同承担责任；诚信互督，营造和谐氛围；齐头并进，实现服务效能。作为公益性质的事业单位单位，龙华始终谨记肩负的社会责任，勇于社会担当，共树殡葬社会健康形象。

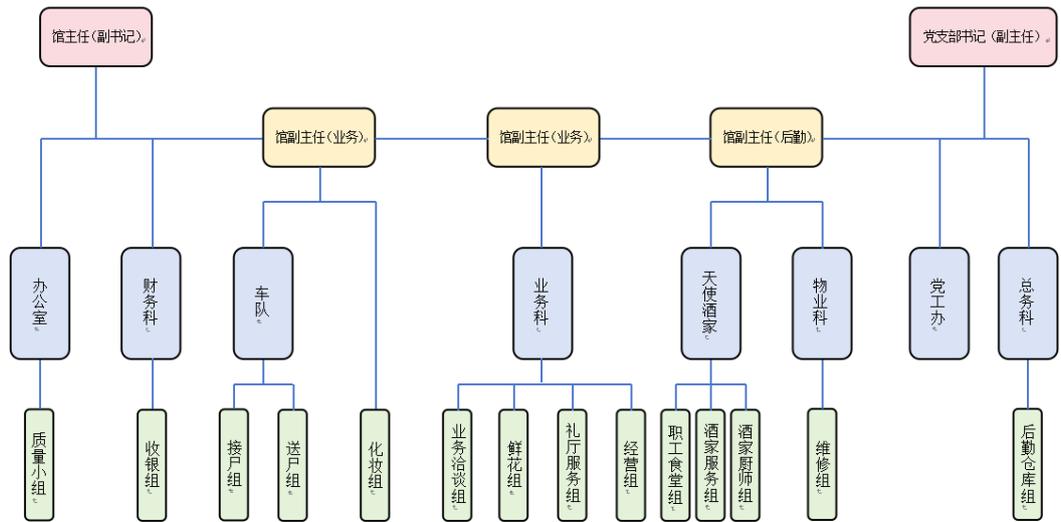
严格按照馆部 ISO 体系文件制定采购控制程序，对提供重要物资的供方，要求提供相应的书面证明材料，如：营业执照、供方资质、生产许可证、产品合格证等，已证实其质量保证能力。对批量购买的辅助物资，在进货时对其进行验证，合格的经主任批准后列入《合格供方名录》，加强管理。完成劳防用品、办公用品、浴巾、汽配和挽联的合格供方比价及相关的合同签订等工作。结合单位的工作实际，加强各种物资、设备的采购管理，加强仓库登记，库存量管理。避免盲目采购造成物资、设备的积压，确保采购工作有序地进行。设置特制物品采购管理计划，计划包括询价、比价和合同签订两个部分。规范了采购程序和合同签订格式和流程。并根据要求填写《物品采购比价表》和《上海市龙华殡仪馆经济合同（协议）审批流转表》。

## 二、主题内容

### 1. 组织治理

企业目前由 8 个科室及 14 个班组组成。

#### 1.1 组织架构图



#### 1.2 经济指标完成情况

全年共处理遗体 29969 具，与去年同期相比增加 2612 具，上升比例为 9.55%。完成重要重大丧事 13 件（其中，重大丧事 4 件；重要丧事 9 件）；推进惠民保障项目：“千元办丧事”服务 372 件，占殓量 1.24%；低价保障型用品出样 600 元以下经济型骨灰盒销售 2340 只；1000 元以下经济型火化棺销售 658 只；100 元以下经济型花篮销（租）售 17614 只。

#### 1.3 社会评价荣誉

以“惠民殡葬、人文殡葬、绿色殡葬、数智殡葬”为工作导向，2023 年，龙华围绕“服务机制”和“开源节流”两项核心任务，以新

理念、新方向、新作为，努力实现“提质、强基、促转型、稳经济、稳发展”的目标，向市民提供更高文化内涵和更精致专业水准的“人文追思殡仪服务”。年共获得荣誉 58 项，其中，国家荣誉 3 项，市级荣誉 4 项，区级荣誉 8 项，局级荣誉 22 项。

2023 年度先进典型（市级以上）目录：

全年共获得荣誉 58 项，其中，国家荣誉 3 项，市级荣誉 4 项，区级荣誉 8 项，局级荣誉 22 项。

2 月，获上海市治安安全合格单位，上海市公安局治安总队；

3 月，获上海市群众质量提升活动用户满意度服务班组，上海市质量协会；

5 月，获社会责任管理体系认证证书，上海质量体系审核中心。

#### 1.4 品牌引领发展

龙华品牌发展战略的终极目标是：依据企业发展战略的指导，致力于构建具有鲜明特色的品牌体系，实现品牌数量与布局的合理性，以及品牌水平的卓越。目标是培养知名品牌，发展品牌文化。近年来，龙华在品牌内涵的深化上进行了探索，致力于保存人生文化和彰显生命价值的服务，为品牌建设的系统化发展和加快品牌文化转型奠定了基础，发挥了引领作用。这些努力在市民心中树立了“优质殡葬”和“文化殡葬”的“精品龙华”形象。

目前，龙华已经形成了包括十大服务品牌和一个公益品牌在内的品牌集群。这些品牌不仅汇聚了龙华人多年来的服务热

忱和技艺精湛，更体现了龙华在文化创新上的智慧。它们成为了龙华人核心价值观的具体体现，也是殡葬行业现代化和人文追思服务转型的重要标志。龙华荣获“上海品牌”称号，成为行业内唯一获得此荣誉的企业。

### 1.5 创新引领前行

创新是实现高质量发展的强大动能，人才是实现优质品牌的基本保障。龙华殡仪馆以专业、优质、暖心的品牌服务理念和优质的人文追思服务，先后诞生了两位“民政部孺子牛”（张宏伟、王刚），两位全国劳模（冯长春、张宏伟），是上海乃至全国都具有广泛社会影响力和美誉度的殡葬机构。张宏伟、王刚领衔带领的“白玉兰遗体养护—全国劳模张宏伟工作室”和“遗体修复—民政部劳模王刚工作室”，分别在遗体“防腐”核心技术领域和三维立体修复技术领域，推动创新技术研发，在多次实践运用中广受好评，同时，多次高质量参与和完成上海、全国突发事件、灾害善后支援任务，履行了良好的社会责任。

2023年，为满足民众日益增长的治丧需求，自主研发“模块化礼厅布置效果展示小程序”（初版），可在3分钟内生成礼厅布置效果图，后续将通过意见征询，持续优化开发，不断改进应用效果。

2月推出了鲜花花篮租用业务，家属接受度很高，截至11月30日，鲜花花篮租用量为6745个。二是设计租用式三件套

布置（围花、司仪台、签到台），提供低成本的租用选择来满足不同层级的客户需求。三是实施采用环保花架，降低了花篮的成本和环境负担。

## 2. 人权

### 2.1 女工权益

工会按要求成立女工委，签订《女职工特殊权益专项集体协议》，切实保障女工合法权益和特殊利益。依法维护女工合法权益，为女工说话办实事，做女工的贴心人，采用各种形式，增强女工依法维权的能力，提高女工自身维权意识。对女职工孕期、产假、哺乳期的一切待遇，严格按有关文件执行，较好地维护了女职工的合法权益。

新一轮《女职工特殊权益专项集体协议》签订将于2024年十一月左右召开职代会进行签订，目前内容在商定中。除常规的权益保障外，本馆创建的五星“爱心妈咪小屋”供孕期、哺乳期、经期不适的女职工使用；每月女职工享受特殊权益保障100元，劳务派遣女职工与事业编制享受同等待遇，在协议中有明确说明。

### 2.2 员工关怀

2023年底共有员工337人，其中事业编制身份56人，劳

务派遣制身份 281 人。其中：本科及以上 93 人，大专 120 人，高中 73 人，初中及以下 51 人；中层管理人员 17 人，班组长 18 人；各类技能人员 212 人，其中专技人员 23 人，技师一级 6 人，技师二级 4 人，高级工 31 人。

### 元旦春节慰问

根据上级工会有关部署和要求，在 2024 年春节期间工会组织开展送温暖活动，慰问 3 位困难职工，发放慰问金 2000 元、为 119 位一线职工发放慰问品、慰问 3 位劳模；开展 2024 年高温慰问“送清凉”活动，采购了防暑降温物品慰问职工 335 人约 6.7 万元；元旦、春节、五一、十一为全体职工发放节日慰问品；做好常规慰问：生病住院慰问、生日慰问、丧事慰问、结婚生育慰问。

## 3. 劳工实践

### 3.1 注重员工培训

围绕上级单位考核目标任务与单位总体发展战略，龙华重点从员工的素质提升，能力提升方面稳中求进，认真全面地开展各项培训工作。经统计，全年参加、组织培训 56 次，20353 课时，人均 60 课时，着重提升员工综合技能，引导技能人才专研业务、爱岗敬业、以练促学。

同时，在馆务会、科务会、各班组会上，普及学习各项安全法规；对 2023 年进入龙华的职工开展安全培训；通过电子屏幕、微信、橱窗、知识竞赛等多种方式宣传安全工作、国内时事热点，并制作成班组学习材料。其中，龙华共开展安全培训 34 次，干部职工参与 5284 人次，共 14848 课时，占总课时（20353 课时）

72.95%。

### **3.2 圆满完成高峰处置任务**

高峰处置期间（2022年12月23日至2023年2月13日），共接待12497位逝者办理告别业务，平均每天接待量236位，是往年同期业务办理量的4倍，单日最高办理量达到465位。业务组全体组员克服病痛坚守岗位，在全组人员的共同努力下，出色的完成了峰处置保障任务。

高峰处置后，业务组还承担高峰期机构自送的1123具遗体的善后骨灰领取工作，增派人手逐个电话通知家属领取骨灰，并告知其办理相关手续，确保每一位家属都通知到位。

### **3.3 有序提升服务能级**

#### **依托职业技能竞赛，推动高水平技能人才培养**

参加2022年全国行业职业技能竞赛第十一届全国民政行业职业技能竞赛，取得优秀的的成绩，吴斌获得殡仪服务员赛项职工组一等奖，张丽芬、乔征获得优秀教练称号。

#### **依托劳模带徒、技能大师工作室，提升技能人才队伍建设**

2023年化妆组组织多名员工参与了上海市殡葬中心组织开展的劳模（工匠）师带徒活动，分别由王刚工作室（整容）和罗卫杰工作室（防腐）牵头并签约了师带徒协议书，发挥高技能人才带头作用，加快技能复合型人才的培养，做

好带思想、带技术、带作风的工作。

### **依托技能比武，提升服务实战能力**

一是提升突发事件应对能力，车队开展安全培训和演练。通过晨会开展应知培训，利用业务空闲时间分批完成所有驾驶员现场换备胎实操，并对所有车辆应急工具进行检查更换。二是天使酒家本着“继承、发扬、开拓、创新”的方针，开展了服务员技能竞赛、厨师厨艺劳动竞赛。在继承传统的基础上，结合实际工作特点，努力打造“天使豆腐宴”品牌特色。

### **3.4 窗口文明常抓不懈**

一是坚持自查自纠、持续改进，每周开展两次日常巡查；二是坚持开展一年两次的评比，让职工在比学赶超的氛围中不断提升。

参加中心双示范创建活动，通过开展各类培训提高综合素养、开展技能比武提升服务能级、开展业务轮岗提高业务水平等等，2023年鲜花销售窗口获得上海市殡葬服务“中心优质服务示范窗口”称号。

做好优质服务的基础上，每年邀请第三方开展窗口服务质量测评；对治丧人群进行100%电话回访满意度测评等，以治丧环境、环节、服务人员的态度作为客户感受导向，更加关注面对面服务的关键岗位，满意度测评及投诉反馈机制更

加完善。2023 年度，第三方窗口服务质量测评 97.12 分。

#### 4. 环保责任

龙华是三体系贯标单位，现已获得 ISO9001:2015（质量）、ISO14001:2015（环境）和 ISO45001:2018（职业健康）体系认证，并在实践中不断应用与完善。

5 月根据标准和文件的要求，接受上海质量审核中心的外部审核，通过审核不断改进和完善本馆的体系运行，确保了质量/环境/职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性。

6 月开展本年度环境检测工作，通过前期三方比价，确定环境检测公司，并完成废水、废气、噪声、空气质量等的现场检测，检测结果均符合标准要求。给职工一个安心舒适的工作环境，给客户一个安全温馨的治丧环境。

#### 4.1 科学垃圾分类，创建花园单位

垃圾分类是城市文明的重要体现，也是我们积极承担社会责任的重要一环。物业科积极响应上海市生活垃圾分类的号召，将垃圾分类工作作为文明创建工作的亮点之一。通过开展垃圾分类培训、宣传等专项活动，我们有效提升了员工的垃圾分类意识和实际操作能力。这些努力不仅为上海打赢生活垃圾分类的“攻坚战”加油助力，也为我们自身树立了良好的社会形象。

作为上海市花园单位的荣誉持有者，物业科深知绿化工作的

重要性。在 2018-2020 年度成功获得“上海市花园单位”称号的基础上，今年我们严格按照评定要求，不断推进绿化工作，查找不足并落实整改。通过加强绿化管理、提升绿化品质，我们全力迎接“上海市花园单位”的复评工作，努力为城市增添更多绿色。

#### 4.2 注重维护保养，科学节能降耗

节能降耗是我们践行社会责任的重要体现。物业科根据馆内实际情况和维保工作计划，定期开展全馆空调的维护保养、电梯的检测以及锅炉压力表的年检工作，确保设备正常运行，减少能耗。

同时，我们根据每层楼办公人数及实际情况调整空调的开启数量及风量，实现精准控制。此外，我们还定期对空调外机翅片、空调风管进行清洗，减少系统阻力，提高换热能力，不仅减少了空气污染，还实现了能源的节约。

水资源管理是我们关注的重点领域之一。今年我馆积极响应民政局节水号召，努力提升自身水资源管理水平，争取成为殡葬系统第一家成功创建“节水型单位”的殡仪馆。为此，我们完成了一系列节水相关工作，包括水量数据分析、水平衡测试以及节水型单位资料准备，于 9 月 15 日参加节水型单位考评会议，并顺利通过，取得《水平衡测试备案表》。

定期开展全馆空调的维护保养、电梯的检测以及锅炉压力表年检；每年对空调外机翅片、空调风管进行清洗，减少系统阻力，

提高换热能力，减少空气污染，节能能源。

## 5. 公平运行实践

### 5.1 党风廉政建设

2023年，龙华党支部深入学习贯彻习近平总书记在二十届中央纪委二次全会上的讲话精神，按照局党组和中心党委、纪委工作指示，把履行全面从严治党主体责任作为首要政治任务。按照党委“四责协同”机制健全构建了支部全面从严治党“四责”体系，重点抓好岗位廉政防控风险点及廉洁教育普及面，“点面结合”推进主体责任深入落实。

#### 一、加强责任落实，深化全面从严治党体系

（一）落实班子成员主体责任推进。结合工作实际修订龙华领导班子落实全面从严治党主体责任书，班子带头抓好主体责任项目的党风廉政建设，强化责任项目推进落实，加强过程监督，年中汇总分析、年底总结评议。主体责任涵盖了龙华业务管理、资金使用、干部任用和基建外包等四个廉政重点高风险领域，经过认真落实责任工作内容及工作步骤，全部有效完成了责任项目工作目标，达到了年底总结评议验收标准。

（二）突出支部书记第一责任人意识。为履行全面从严治党第一责任人职责，支部书记加强了在支部政治、思想、组织及党风廉政等建设上的“第一身份”意识，规范了龙华党支部组织生活，召开全面从严治党专题会，开展形势教育。定期组织党员学习参观，增强党员干部理想信念和“政治三力”。在党的二十大

精神和主题教育学习中，书记讲专题党课 2 次，在“支部建设月”讲廉政文化专题党课 1 次，为不断提高党支部的创造力、凝聚力和战斗力发挥统领作用。

（三）落实管理人员“一岗双责”责任制。进一步健全完善“一岗双责”责任制，支部书记与班子成员、班子成员与分管科室、部门与班组、支部与工团之间均签订全面从严治党责任书，有效构建起了从上至下的责任体系，提升了班组长以上管理干部的政治和廉洁责任意识，把党风廉政建设要求融入到业务工作中，做到同谋划、同部署、同落实、同检查，既对业务工作负责任，同时也对党风廉政建设工作负责任，切实履行“一岗双责”。

（四）加强监督执纪责任落实。按照中心纪委对监督执纪工作的要求，在党支部的领导下，以纪检委员为主要力量，全年重点开展了岗位廉政风险点排查监督、对重点任务推进监督和“基础建设年”监督等工作 4 次。把完善并严格落实“三重一大”决策机制、严把干部选拔任用和各类评先评优的监督关、加强对重点工程建设和重大采购等重要事项的监督、扎实完成年内巡察整改工作的监督和配合做好年内信访调查作为日常监督责任落实。

## 二、抓好点面结合，严格把控全面从严两个关键

（五）重点加强岗位廉政风险点防控。支部把认真分析和排摸岗位廉政风险点并开展岗位廉政风险评估预警培训学习作为全面从严治党主体责任落实的重点工作之一。今年年初按期按要求梳理完成了龙华各科室岗位新的廉政风险评估预警表，建立责

任部门、责任班组自梳、自学、自查和纪检督查的岗位廉政风险的动态检查机制。开展班组长以上管理人员梳理查找岗位廉政风险点业务培训会 1 次；班子成员、科室负责人、班组长和部分职工代表参加的调研座谈会 4 次；“说说我的廉政风险”报告评议会 1 次；学习排查岗位廉政风险点及预防措施 2 次，涉及干部职工 70 余人次。支部书记及纪检委员亲自把关审核，各分管领导带头把关梳理，共同完善了龙华岗位廉政风险评估防控机制。

（六）重点抓好党风廉政思想教育。党支部把加强党风廉政思想工作摆在突出位置，为推进全馆廉洁意识提升和作风转变提供了坚实思想保障。一是班子带头抓廉洁教育工作，全年有效落实廉政谈话达 52 人次，对党员干部的廉洁教育工作进入常态化。二是坚持用习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂，以主题教育为契机，支部共开展理想信念教育学习、主题党日活动参观 25 次，党政班子讲党课 4 次，下发读本人均 6 本，学习人次达 560 人次。三是保持日常警示教育在线。每逢节日，及时传达并提醒做好节日期间廉洁自律的要求，开展了参观“以案释纪”廉政展、利用微信公众号编辑推送“守纪律、过‘廉’节”“八小时之外也要管起来”等重要提醒和定期在党建微信群中转发提醒“廉洁上海”反腐败典型案例等宣传教育 8 次。四是坚持严字当头，全年共开展形势教育 3 次。五是加强管理人员廉洁教育，大力提倡廉政文化建设。干部选拔任用工作结束后，针对新提任的中层干部，支部通过“新履职岗位廉政风险点及防控措施

再学习、签订《廉洁承诺书》、开展党章党规党纪知识测试和开展廉洁谈话”“3+1”措施及时上好“廉洁第一课”。7月针对班组长层面开展了廉洁从业专题教育，进行岗位廉政风险再学习，并签订廉洁从业协议书。另外，还积极参加廉政海报设计大赛、参与设计廉政文化墙等文化活动，提升廉洁文化氛围、筑牢全馆党员干部职工的廉政基础。

治国先治党、管党必从严。龙华党支部严格贯彻落实全面从严治党各项工作要求，结合业务工作实际，层层抓落实、处处有提醒，同时加强执纪监督，在馆内大力营造反腐倡廉氛围，全面推进党风廉政建设和反腐败斗争深入到全馆各个角落，确保全面从严治党工作长效常态。

## 5.2 资产管理

★根据《上海市殡葬服务中心采购管理办法》及《上海市龙华殡仪馆采购实施办法》，在采购中加强各类物资、设备的采购管理，避免盲目采购造成物资、设备的积压，确保采购工作和相关部门的日常工作规范有序进行，做到货比三家，大宗商品采购以网上公开招投标的方式进行。

★不断调整采购流程，总结出一套到目前为止最合规、合理、购买时间最短的操作流程。整个采购过程中提高了资金的利用效率，减少采购物品的时间。

★加强采购过程中廉政风险点的教育工作，增强防范举

措，以及有效监督工作。更安全、更便捷地进行交易商品。

★加大财务审核力度，严格把好原始凭证审核关。按规定严格执行财务报销审批流程，坚持做到账前审核、账后审计的原则，坚决杜绝内容不真实，手续不完备的票据入账，严把付款票据使用关。加大了财务监管力度，提高财务科室人员遵守财务纪律的自觉意识，保证入账原始凭证的真实性、合法性。

### 5.3 守法诚信经营

“以诚信串起责任，以责任铸就品质”。树立殡葬行业标杆诚信形象，提出“人本龙华，大爱无界”的核心价值观，在传承和创新中不断提升服务能级。积极倡导“绿色殡葬”，恪守职业道德理念，努力践行“民政为民、民政爱民”的工作理念。

经专业机构评定查询，龙华殡仪馆法人公用信息查询报告诚信记录良好；获得上海市财政局财务会计信用等级评定通知书 A 类；获得上海市企业诚信创建活动组委会“五星级诚信创建企业”；连续获得徐汇区价格管理协会“诚信服务、收费信得过单位”。

严格执行国家相关法律法规制度，依法建账和进行会计核算，诚信经营，使用国家正规票据。通过显示屏、展示区、宣传栏等多种形式公示收费标准、服务项目、内容、程序、承诺、服务监督等内容。

## 6. 消费者问题

### 6.1 满意度测评保持领先

龙华殡仪馆以高度的责任感和使命感，上下同心，迅速响应，全力以赴，不仅顶住了疫情高峰处置的压力，确保各项工作有序推进，平稳渡峰。还不断探索，聚焦绿色发展，办好惠民实事。

（一）统筹资源、互相补位。一是各岗位员工做好自我防疫，坚守岗位，尽可能维持在岗时间，等待返岗同事“接力”坚守。二是大部分员工退烧后未待休息，立即返岗，义无反顾地投入工作。三是统筹协调，科学调配，后勤人员灵活补位至最困难的一线，帮助分担压力。四是始终保障开展 10 分钟的告别仪式，最大程度的缓解家属悲伤心情。

（二）开发小程序，开通线上业务预约平台，严格按照市委、市政府要求，确保业务安全有序。

（三）及时调整设立骨灰临时存放与领取专区，搭建货架，组织人员按日期整理存放，确保不错不漏，稳中有序。

（四）扎实推进一网通办和身故“一件事”工作

一是配合中心做好“公民身故一件事”线上流程、数据统计及操作规范指引编写。

二是根据工作要求，制定“一网通办”专员工作标准，组织培训，安排“一网通办”专员 24 小时值守，保障第一时间响应家属治丧需求。

三是目前共受理网办件 463 件，受理量为全市第二，受理时长平均为 5 分钟，稳居全市受理响应速度第一。

#### （五）积极推动长期遗体处置工作

积极参与由市局殡管处、殡葬服务中心长期遗体专班工作，业务洽谈组副组长施军作为龙华长期遗体处置专班代表，处理长期遗体 69 具，其中重点推进的长期遗体 26 具，参与馆内 30 具长期遗体 DNA 采样工作。8 月连续多日到奉贤新殡仪馆参与医疗机构长期遗体转运工作，核实遗体信息 422 具。

#### （六）测试启动悼念视频自助化服务

积极开展悼念视频自助化服务推广工作，让逝者的美好瞬间在最后送别时，有更好的视觉化呈现。以推动爱与怀念等精神的传递，逐步取代传统殡葬中焚烧随葬品的送别方式。

#### （七）创新家祭仪式

以《静之爱》为题，创新演变传统追悼会，将心理抚慰和疗愈融入告别仪式，在殡葬服务中体现人文关怀。

#### （八）模块化礼厅布置

为满足民众日益增长的治丧需求，自主研发“模块化礼厅布置效果展示小程序”（初版），可在 3 分钟内生成礼厅布置效果图，后续将通过意见征询，持续优化开发，不断改进应用效果。

在做好优质服务的基础上，每年邀请第三方开展窗口服务质量测评；对治丧人群进行 100% 电话回访满意度测评等，以

治丧环境、环节、服务人员的态度作为客户感受导向，更加关注面对面服务的关键岗位，满意率测评及投诉反馈机制更加完善。

## 6.2 以服务能级提升客户满意

（一）依托职业技能竞赛，推动高水平技能人才培养

参加 2022 年全国行业职业技能竞赛第十一届全国民政行业职业技能竞赛，取得优秀的成绩，吴斌获得殡仪服务员赛项职工组一等奖，张丽芬、乔征获得优秀教练称号。

（二）依托劳模带徒、技能大师工作室，提升技能人才队伍建设。今年化妆组多名员工参与了上海市殡葬中心组织开展的劳模（工匠）师带徒活动，分别由王刚工作室（整容）和罗卫杰工作室（防腐）牵头并签约了师带徒协议书，发挥高技能人才带头作用，加快技能复合型人才的培养，做好带思想、带技术、带作风的工作。

（三）依托技能比武，提升服务实战能力

一是提升突发事件应对能力，车队开展安全培训和演练。通过晨会开展应知培训，利用业务空闲时间分批完成所有驾驶员现场换备胎实操，并对所有车辆应急工具进行检查更换。二是天使酒家本着“继承、发扬、开拓、创新”的方针，开展了服务员技能竞赛、厨师厨艺劳动竞赛。在继承传统的基础上，结合实际工作特点，努力打造“天使豆腐宴”品牌特色。

（四）依托教育培训，提升队伍整体素质

每月组织班组学习，定期开展安全生产培训、普法教育培训、诚信文化教育学习，参加市民政局系统各专项培训班，组织团队活动等，不断统一思想，激发员工创新创造活力、凝聚发展的正能量。经统计，全年共组织开展各类培训 56 次，共计 20353 课时，人均 60 课时。

（五）推进体系系统化建设。邀请上海质量体系审核中心工商管理专业博士、高级工程师王进进行社会责任体系宣贯培训。并在质量、环境、职业健康安全管理三体系基础上，启动并完成社会责任管理体系认证。排查出了 195 个风险点和 83 个社会不良因素，并针对风险点制订相应风险控制措施，拟定了 7 个程序文件和品牌发展战略。

（六）持之以恒抓行风政风。结合测评指标要求制《2023 年度巡查计划安排》，持续开展日常巡查，抓好常态化管理，全年日常巡查共计 68 次，季度抽查 3 次。在此基础上，顺利完成 2023 年中心第三方行风测评及行业文明进步指数测评工作，并根据测评反馈的问题，分析原因，落实整改。

（七）争创服务明星班组。组织化妆组参加上海市质量协会举办的《2022 年度上海市用户满意度服务明星班组》申报并获得荣誉；根据《关于开展优质服务“示范窗口”“示范明星”创建活动》的通知要求，完成示范窗口的推选和申报工作。

### 6.3 争做示范试点，引领行业标准

制定《人文追思殡仪服务 要求》(T/CSCA 120040-2021)团体标准,获评“上海品牌”。该团体标准参加了“上海品牌”标准先进性评价专家评审会,以95.77分的优异成绩,顺利通过标准先进性评价。2021年“世界认可日”主题活动上,“人文追思服务”正式获颁“上海品牌”认证证书,成为首家获此殊荣,并同时通过服务认证双认证的殡仪机构。2024年将参与复评。

#### **6.4 合格供方管理,提升服务能效**

在合格供方管理方面,我们始终坚持高标准、严要求。通过每年两次对服务单位进行合格供方评价,我们确保了服务质量的稳步提升。在保安、保洁等外包单位的管理上,我们严格做好招标工作,选择具有一级资质的优质企业入驻。同时,我们加强对外包单位人员的信息登记、安全教育和岗位责任管理,确保服务效果。此外,我们还定期对保安、保洁等服务公司进行培训和考核,不断提升服务能效。

### **7. 社会参与和发展**

#### **7.1 完成高峰处置**

在市委市政府、市局、殡葬中心统筹协调下,龙华殡仪馆以高度的责任感和使命感,上下同心,迅速响应,全力以赴,顶住了疫情高峰处置的压力,确保各项工作有序推进,平稳渡峰。

(一)统筹资源、互相补位。一是各岗位员工做好自我防疫,坚守岗位,尽可能维持在岗时间,等待返岗同事“接力”坚守。二是大部分员工退烧后未待休息,立即返岗,义无反顾地投入工

作。三是统筹协调，科学调配，后勤人员灵活补位至最困难的一线，帮助分担压力。四是始终保障开展 10 分钟的告别仪式，最大程度的缓解家属悲伤心情。

（二）开发小程序，开通线上业务预约平台，严格按照市委、市政府要求，确保业务安全有序。

（三）及时调整设立骨灰临时存放与领取专区，搭建货架，组织人员按日期整理存放，确保不错不漏，稳中有序

## 7.2 组织年度献血工作

10 月 14 日，组织三位员工参加了 2023 年度无偿献血工作，用行动诠释“生命有限，爱心无限”。

献血不仅传递的是一份爱心，也是一份责任和义务，在新冠肺炎疫情肆虐的时刻，为了同一个目标、同一种信念，以自己的实际行动传播正能量，献出龙华人的爱心和热血。

## 7.3 发挥工团职能

### ● 积极组织开展各类文体活动

充分发挥职工文体活动对职工岗位活力和团结协作精神的激发作用，丰富和满足职工精神文化需求。3 月，女职工分两批前往上海松江广富林文化遗址公园，组织开展了“探上海文化之根 品非遗软糕之香”为主题的三八节活动；5 月，宜昌路消防救援站周边开展“寓教于行，乐跑无限”为主题的共建活动，落实共建联动协议，加强龙华职工与普陀区宜昌路消防救援站的交流共促；六一儿童节来临

之际，组织开展了亲子农旅文化体验活动，弘扬红色文化，传承革命精神；11月组织职工垂钓活动；此外，党工团共同组织开展了“我们的节日·春节”2024年春节迎新活动，瑜伽队、乒乓球队、羽毛球队等“焱翔”职工运动俱乐部活动正常开展。

- 加强团员青年思想政治建设

深入学习贯彻党的二十大精神，开展主题教育团课，坚定理想信念，强化责任担当；走访红色历史场馆，深入学习党史故事，激发团员青年的爱国情怀和社会责任感；积极开展志愿服务活动，组织团员青年前往墓地参加志愿工作，传递正能量，展现青年风采。

根据局系统“学习故事会”主题阅读和展示通知精神，我馆4名团员青年参加中心组织的“学习故事会”主题阅读展示活动，围绕《习近平著作选读》等主题教育指定读本，以演讲的方式融入身边人身边事，呈现了一个个引人深思的“殡葬故事”，团支部1人获主题阅读展示活动一等奖。

我馆组织7名团员青年参与上海市民政局组织的“答的好”知识竞赛，并组成上海市殡葬服务中心代表队参加线下决赛，代表队获决赛三等奖，团支部两人获优秀个人奖。

- 组织参加上级工会活动

组织职工参加局工会《春节、元宵节主题书画摄影作品征集展示活动》，征集上报书画作品2幅、摄影作品12幅，其中沈新根、雷荣

的书画作品获优秀奖；组织 6 名职工参加中心组织开展的书法培训班；局工会组织开展的首批“民政职工看民政”活动，民政工龄满 30 年的 6 名职工参加了活动；组织 7 名职工参加局工会八段锦、易筋经健康辅导讲座；10.11 月组织职工参加了局工会趣味运动会。

## ● 聚力人才培养，激发创新创造活力

一是加强先进评选推荐。根据上级工会文件精神，组织了全国五一劳动奖、上海市五一劳动奖、2024 年飞思工匠、2024 年民政工匠、“安康杯”竞赛优秀班组的推荐工作。推荐罗卫杰申报“2024 年民政工匠”，并成功获评。推荐朱凯泉、王志文、陈玮旻、陆广强、刘丁存等 5 名遗体防腐整容和殡仪服务员高级工参加“FIS 工匠”评选，其中，朱凯泉、陈玮旻获评 2024 年飞思工匠称号。

二是重点关注劳模工匠工作室相关工作。4 月 28 日，殡葬中心工会和福利中心工会联合开展“创新学习促成长、交流互鉴聚合力”迎五一劳模座谈会，工会积极配合王刚技能大师（劳模创新）工作室和罗卫杰技能大师工作室参观接待工作，并组织工作室骨干成员参观一福院施晴燕工作室以及参加座谈会发言交流。“劳模（工匠）师带徒”工作，5 月份工会配合业务、人事部门完成了殡葬中心对工作室的第一次的半年考核工作。

三是以“劳动竞赛”落实技能提升，开展“我来赛”主题劳动和技能竞赛活动。

1.开展“五小”活动。为激发职工创新创造热情，营造创新创造

氛围，推进单位高质量发展，根据中心下发的“五小”活动通知，制定了本单位开展“五小”活动的方案，发动员工积极参与，共征集小发明 3 项、小创造 3 项、小革新 2 项、小设计 1 项、小建议 6 项，于 9 月份上交殡葬服务中心参加评选。

2. 开展“我来赛”劳动技能竞赛。根据中心“我来赛”通知要求，制定《2024 年上海市龙华殡仪馆“我来赛”殡仪服务员及遗体防腐整容师职业技能竞赛暨中心选拔赛实施方案》《2024 年上海市龙华殡仪馆“我来赛”鲜花插花技能竞赛暨中心选拔赛实施方案》，工会牵头，与业务部门于 9 月组织并实施完成了 3 项职业技能竞赛的理论和实操考试。殡仪服务员赛项，业务组和服务组共 57 人包含班组长在内全部参赛；遗体防腐整容师赛项，化妆组除 2 名技师和收衣岗位人员不要求参赛外其他 23 人全部参赛；鲜花插花赛项，鲜花组除写字岗位人员不参赛外其他 33 人全部参赛。

3.参加上级工会组织竞赛活动。

在民政局开展的“风险隐患我知道、人人争当吹哨人”活动中，本馆 2 人申报了安全生产合理化建议和先进操作法。

在局系统“厨王争霸”竞赛中，天使酒家组队参赛，获指定菜、自选菜、团体赛一等奖；点心二等奖的好成绩。

## 7.4 双拥、共建活动

### 慰问黄山颐养中心

为统筹推进常态化疫情防控下的职工防暑降温工作，结合市总工会有关“夏送清凉”工作要求，8月3日下午，党支部走访慰问黄山颐养中心，及时把关爱送达到一线劳动者手中，帮助他们安全度夏、清凉度夏。慰问中，党支部一行深入了解了黄山颐养中心沪皖两地职工的工作进展和生活情况，叮嘱大家注意防暑降温，保障工作安全和自身健康。黄山颐养中心党支部询问了龙华殡仪馆复工复产工作情况。

双方表示将继续根据上级有关要求毫不放松、严防死守地做好疫情防控工作，严格落实工作要求，确保疫情防控万无一失。同时就下一步如何深入学习贯彻上海市第十二次党代会精神，发挥党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用进行了交流讨论，并达成一致共识，表示将同心携手，进一步加强互融互通，携手为民政事业做出自己的贡献，以优异的成绩迎接党的二十大胜利召开。

### **慰问普陀区宜昌消防救援站**

为向酷暑中坚守岗位的消防员战士表达敬意和爱心，8月5日上午，党支部向坚守岗位的普陀区宜昌消防救援站送去了高温慰问物品。给时刻保持警戒的消防战士送上一份清凉，对他们长期奋战在救援一线、无私奉献的精神表示衷心的感谢。

大家在普陀区宜昌消防救援站王指导员的带领下进行了参观，详细了解了消防救援站建设、指战员训练生活等情况。对消防救援队员不畏酷暑的战斗精神、担当奉献的作风形象和枕戈待

旦的战备状态表示钦佩，对消防员战士在抢险救灾、维护社会稳定等方面为城市发展做出的积极贡献表示感谢。

### **慰问徐汇城管田林街道中队**

8月9日下午，党支部开展慰问城管队员行动，看望在高温下任劳任怨、持续奋战的徐汇城管田林街道中队队员，向他们送上一份清凉、带去一份关怀。面对持续高温和新冠疫情，徐汇城管田林街道中队的干部职工毅然坚守在工作岗位，用自己的实际行动展示着责任和担当，为疫情防控工作做出了贡献。党支部一行叮嘱城管队员注意劳逸结合、防暑降温，同时感谢他们在炎炎夏日里的辛勤付出。虽然天气炎热，城管队员却感受到了独有的“清凉”。

“人民城市人民建，人民城市为人民”，通过本次活动，增进了大家对城市管理工作的理解和支持。未来我们将继续发挥精神文明创建的带头作用，积极投身文明社区建设，为共同创建整洁干净、环境优美、宜居宜人的社区环境做出努力。

### **三、展望**

2024年，是建国75周年，也是实施“十四五”规划的攻坚年，龙华坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，认真学习党的二十大精神与习近平总书记考察上海重要讲话精神，坚持稳字当头、稳中求进，集中力量补短板、坚持不

懈固底板、勇于开拓筑长板，不断推动龙华工作提质增效，以新的作为创造新的业绩、作出新的贡献。

#### （一）锚定安全意识，牢固树立安全发展理念

安全是底线，2024年将在“八个安全”基础上，从“人、财、物”三个维度，强化底线思维和风险意识，树立安全发展理念。

在思想上“绷紧弦”，在行动上“拉满弓”，着力把决心变行动，把握“责任明晰、重点突出、管理规范”三个原则，将安全责任逐级分解、层层细化，实现人人头上有压力、各个环节有责任，持续加强员工安全教育培训，努力实现从“要我安全”到“我要安全”“我会安全”“我能安全”的实质转变。

#### （二）锚定经济效益，稳中求进盘活增长点

2024年，寻求经济效益增长的重心仍然是“稳”，但是，“稳”的内涵也发生了一些新的变化，在“稳”字上求新突破，在“稳”字中实现高质量发展。根据新的定位、新的定调、新的目标，做足“稳”的文章，写好“进”的篇章。

#### （三）锚定大师工作室，赋能高技能人才队伍建设

借助技能大师工作室，搭建人才交流平台，培育技能人才，完善人才梯队建设。牵头技术创新，促成跨部门员工形成合力，最大限度激发人才创新活力，赋能单位高质量发展。

#### （四）锚定考核方案，推动制度建设科学化

制度建设是一个制定制度、执行制度、在实践中检验和完善的动态过程，实践是在发展变化的，制度也需要在执行中不

断修正和完善。新的发展目标，对考核评价体系、考核原则、方法等提出了更高的要求，2024年，将结合工作实际，认真学习和深刻研判队伍建设面临的形势和任务，在科学发展观的指导下，理清思路，对原有制度进一步完善，为新发展提供制度保障。