

菏泽万寿人：

亲情化服务，使生者慰藉

本报记者 张园园

你是一颗星，一颗耀眼的流星。在人生的长空中，划过一道美丽的弧线。给我留下——无尽的思念与怀恋。

生命有尽头，但思念与怀恋无尽期。对逝者，我们永远怀着一颗敬畏之心。

菏泽市万寿陵公墓的工作人员用细心与勤奋呵护着亡灵神圣的安息之所，以完美和周到抚慰着生者悲伤的心灵。



▲每一块墓碑，万寿陵人都精心擦拭。

市民：“服务好，让人感到放心”

清明、十月初一是祭祀高峰期。每年的这些时候，到菏泽市万寿陵公墓祭祀的人会增加。为方便市民，菏泽市万寿陵公墓会增加接送车辆。

“平常的时候就有免费接送车，清明、十月初一的时候还会多出好几辆车。我们每次过来祭祀，都是搭乘万寿陵提供的免费大巴。”家住菏泽市东方红大街的王女士告诉记者，在三角花园附近有一个万寿陵免费接送市民的站点，每逢祭祀日她都是从那个站点乘车，今年清明节她也是乘坐免费大巴来到万寿陵祭祀。

“除了免费大巴，我们还在园区内设了两个免费充电处，三个免费服务咨询处，方便祭祀群众。”菏泽市万寿陵公墓的工作人员告诉记者，每到重大的祭祀节日，他们都会多准备一些饮用水、雨伞等，提供给前来祭祀的群众。

“因为土地开发，祖坟搬迁了好几次。老人安葬在公墓里，是长久之计。”前来祭奠的桑先生告诉记者，从2005年开始，因祖坟搬迁，他先后在万寿陵购买了七块墓碑，每逢过年过节，或者传统的祭祀节日，他们一大家族的人都会过来祭拜先人，今年依然是如此。

在这些祭拜者中有一位坐在轮椅上的老人。桑先生介绍说，老人是自己的父亲，腿脚不大灵便，“没想到公墓里有专门给老年人服务的轮椅，这让我们感觉方便了很多。”据了解，万寿陵不仅有专门给老年人服务的轮椅，还常年设置有免费充电点、配备了打气筒等，免费提供祭祀用具、用蓬等，方便前来祭祀的群众；每到祭祀节日的时候，还会有多辆大巴，免费接送祭祀群众。

很多市民说之所以选择将亲人安葬在万寿陵，就是因为这儿服务好，特别是无论什么时候到公墓来，亲人的墓地前总是干干净净，“从来都很干净，没有乱七八糟的东西。这让我们觉得亲人在这儿得到很好的照顾，从心里感谢这些工作人员。”

“都是些小事儿，也都是我们的工作，就是为了让大伙方便。”面前的菏泽市万寿陵公墓董事长华国福身材高大，让人很难将他与如此细腻的服务关怀联系在一起，但也正是这样的一个人，让万寿陵的服务为更多人认可，“人家过来祭奠亲人，心情我们理解，提供这些服务也算是我们的一份心吧。”



▲亲情化服务。

万寿人：“有好环境，更要有好服务”

在规划设计建设起点高之外，努力做到服务亲情化水平高，是菏泽市万寿陵管理者对自己也是对全体工作人员的要求。

“我们有了一个好的环境，更要有好的服务与之配套。”华国福曾不止一次的这样提出对服务与环境的理解，“好的服务，能让生者得到更多安慰！”

在华国福看来，殡葬文化的核心是亲情文化，而殡葬服务则是以人为本的，“这就要求公墓不仅要提供良好的服务场所与环境，而且还要提供与这些‘物质’条件相匹配的‘精神’条件，即亲情化的服务。”

华国福是这样说的，也是这样做的。无论是免费的接送车，还是大门一侧为祭祀者提供的饮水，亦或者是免费的咨询处，菏泽万寿人，从细微之处着眼，从点点滴滴的小事着手，深化服务，优化服务。

“客户至上、服务一流”，这是菏泽万寿陵公墓始终坚持的宗旨，秉承“以人为本”的理念，万寿陵公墓在制定和建立工作人员服务规范的基础上，不断完善服务制度，努力提高服务质量，使服务工作有章可循，形成了以制度管人、以规章治事、运转高效的良好局面。

从订购墓位到逝者骨灰安葬，从骨灰盒安放到平日祭祀，万寿陵为客户提供全方位服务，免费接送祭祀群众和参观者，免费提供饮用水，免费提供祭奠场所，免费为老年体弱者提供轮椅，并由专人进行帮扶，做到了服务系统化、人性化和快捷化。

在推行墓葬的同时，菏泽市万寿陵公墓还积极推行塔葬、亭葬、花葬、树葬、壁葬、草坪葬等各种新型殡葬方式，并自2008年开始，组织工作人员走向街头，向市民免费发放祭奠用鲜花，开展“鲜花换纸钱”活动等，大力倡导文明祭祀，改变着传统的殡葬理念。

为加强对后人的爱国主义教育，公墓正筹建何思源先生纪念馆、赵登禹将军纪念馆，不久将开馆展览。同时，公墓计划建设大型佛堂、悼念厅，将为客户祭祀提供更高层次的服务场所。

菏泽万寿人正以全新的思维打造这片神奇的土地，正规化的管理，艺术化的设计，人性化、科学化的一站式服务，精心塑造的文明服务窗口形象，赢得了社会各界的广泛赞誉。

菏泽万寿人正用细心与勤奋呵护着亡灵神圣的安息之所，以完美和周到的服务抚慰着生者悲伤的心灵。



▲精英团队，耐心为客户讲解。



▲免费存放的骨灰格位。