

服务“小窗口”

展现“大形象”

效率

Efficiency

执行

Executive

感恩

Thankgiving

细节

Details

服务

Service

一个单位，“窗口”的文明程度，与整个单位形象息息相关。近年来，西安凤栖园全力提升服务质量，打造文明示范“窗口”。园区每年对全员进行职业道德、文明服务等系列岗位培训，不断强化内部管理、提升职工素质、提高服务质量，为来园宾客提供了周到、便捷、文明的殡仪服务，赢得了社会各界的高度赞誉，全面提升了殡葬行业的社会形象。

凤栖之窗

FENG QI ZHI CHUANG

2018 年 10 月 1 日

星期一

月刊第9期 总第112期

主办：西安凤栖山人文纪念园有限责任公司

地址：西安市长安区鸣犊街道留公村

电话：029-85835352

网址：www.xafengqishan.com

内部资料 免费交流

建生态陵园 创文明园区

A版

用大爱担当起社会责任

西安凤栖园改革与发展之六

近几年来，西安凤栖园一直致力推进殡葬改革，大力推动绿色节地生态葬式，用爱心担当企业社会责任，充分体现逝人已去，精神永存，思念永在的新理念，全力打造一座集历史文化、节地环保、观光休闲、阳光惠民于一体的大型人文纪念公园。

走进凤栖园，拱桥、假山、喷泉与树林景观融为一体，一幅山环水绕、静谧优美的“画卷”映入眼帘。“无论是草坪葬、树葬还是生态葬，都是将逝者骨灰与大自然完美融合，让万千英灵回归自然。”园区负责人介绍，近些年，凤栖园从节地、环保、文明殡葬出发，积极探索新型安葬方式，在全市推出“树葬”“壁葬”“草坪葬”等十

余种不同风格的生态环保葬，既节约土地资源，保护生态环境，又降低墓葬成本，方便后人祭拜，已被人们逐渐接受。目前已经有数千位市民采用了生态节地的安葬方式，长眠于鲜花青草之间。诠释着对生命最后归宿的理解。

“墓园建设不仅要追求生态化、园林化、人文化，还要在敬重逝者、慰藉生者、崇尚孝道、传承文明，使墓园能够发挥出倡导低碳祭祀，引领社会新风的作用。”公司董事长李兴民在接受采访中如是说。多年来，凤栖园以树立文明新风，减轻群众负担为目标，始终坚持节地、绿色、环保的殡葬理念，进一步提升服务内涵，通过少收费引导和鼓励群众选择生态节地葬，让利于顾客，为群众提供可接受、买得起的殡葬方式，目前整个园区规划为节地生态葬区、传统碑葬区、慈善公墓区和互联网墓区。陵区集塔、亭、楼、壁、墓、树、草坪葬于一体，辟有分类的功德区纪念墓区、福容宫纪念广场和书画艺术长廊，生动诠释园区文化主题。着力打造陕西最有影响力的人生后花园。

2015年来，凤栖园不断推出惠民殡葬举措，投入6000万元，建设“凤栖慈善墓园”项目，免费为全省“五保户”、城乡低保对象、生

活困难的优抚对象以及城市“三无”人员提供5000个单体福位，着力解决困难群众“葬不起”的难题，赢得了社会的广泛赞誉，成为陕西殡葬业和慈善事业发展中的一个标杆。

随着社会的发展，人们思想观念的转变，节约土地资源、保护生态环境越来越成为全社会关注的热点。而破除丧葬陋习、倡导文明丧葬，也成为现代公墓改革的新方向。为了缓解传统葬式在一定时期内带来土地饱和的弊端，凤栖园一方面利用标语、报纸、广播、微媒等多种形式，重点宣传政府有关节地葬政策，积极倡导移风易俗新风，引导市民用文明祭祀、节俭祭祀、网上祭祀、安全祭祀的方式，表达对先祖、先贤、先烈之怀念之情。一方面不断优化祭祀环境，简化服务流程，拓展服务项目，强化人文关怀，大力提倡“厚养薄葬”，做到孝道在生前、祭奠在人心，引导人们为逝者自主选择环保友好型的安葬方式，既方便了后人寄托哀思，又可减轻负担，保护生态。

董事长李兴民在第七次工作例会上要求

严格落实责任 有序推进工作

本刊讯 9月3日，公司董事长李兴民在第七次工作例会上要求，各部门要进一步提高认识，夯实工作责任，盯紧序时进度，采取有效措施，狠抓工作落实，确保各项工作任务平稳有序推进。

李兴民在认真听取了各部门工作汇报后指出，各部门对例会制度比较重视，工作任务按时完成，监督机制日益完善，许多工作都取得了突破性进展。

就做好当前工作，李兴民强调，一是尽快完成北坡设计工作。

要按照精细化、小型化、艺术化、落地式方向，以节地为重点，切实制定好建设发展规划。二是认真做好迎接检查准备。要吃透政策，掌握动态，扎实安排，对所有接受检查的内容项目，要分清责任、列清目录、材料编号、分门别类、装盒备查，不允许出现任何差错。三是积极做好园区绿化工作。工程部要尽快提出绿化方案，要组织人员对全园进行周密勘察，要按照重点突出，缺啥补啥的原则，对已栽未活的花木尽快清理，对未恢复状态

的实施抢救，对需补绿的尽快绿化。四是加强新招员工的责任落实。适时对其进行业务培训，使其尽快进入角色，逐步适应工作需要。五是基建工程要排出工作进度，要调整施工时间，加紧作业方式，争取按预定时间完成施工任务。六是形象工程建设要坚持抓好。要丰富内容，丰富形式，利用一些喜闻乐见的载体形式，切实把窗口形象建设得更好。

(中峰)

本刊讯 9月20-23日，“HQCC中国殡葬行业认证委员会审查员培训班”在秦皇岛举行。我园派人参加了培训。

来自全国各地殡葬服务行业的专家学者、行业精英，共37名学员参加了培训。会上三位专家教授分别从服务认证审查员通用知识、信息技术服务、售后服务专业课程、殡葬行业服务等方面进行授课。同时，对全体学员统一进行理论知识笔试考核，对成绩优秀学员将颁发审查员证书。

(周凯)

首届审查员培训班举行

做个勇敢忠诚的人

——读“把信送给加西亚”有感

西安市殡葬管理处 任龙

1898年4月，美国与西班牙爆发战争，当时美国总统麦金莱急需了解占领古巴的西班牙军队的军事情况，同时掌握古巴游击队的相关状况，需要送一封信给古巴反抗军领袖加西亚将军。

“哪里，哪里可以找到把信送给加西亚手中人”麦金莱总统问道。

军情局局长阿瑟-瓦格纳上校立即回答道：“总统，在华盛顿有个年轻的军官-陆军中尉罗文，他能为您去送信”。

“立刻派他去”总统命令到。

从4月8日下午1时罗文接过信后，到5月13日罗文一刻也没耽搁，因为他的心中时刻怀着责任，催发他快速行动。

加西亚将军评价罗文：听说向

导带着一名美国陆军中尉给我送来一封美国总统麦金莱的亲笔信，我非常诧异，见到这位军官本人时，我很是震惊，简直想象不出他是咋样冲破重重困难把信送给我的，我由衷佩服他的勇气。要知道罗文中尉所经过的地方，被西班牙人控制着，到处是对方的军舰、骑兵、间谍，他们随时都能结束罗文的性命，令人难以置信的是勇敢的罗文居然活着来到了我的面前，他的到来在我的士兵当中引起极大的轰动。

当我亲眼看到这位年轻中尉罗文时，他身上散发着一一种冷静、勇敢、忠诚、坚毅的气质，他不愧是送信的最佳人选。

我非常欣赏罗文中尉，他是一个

正直、勇敢、忠诚，并且为了完成使命而不惜牺牲生命的人。古巴人民也需要这种人，无论在战争年代还是和平年代，我们都需要这种人。因为这种人会义无反顾投身于神圣的事业中，主动工作，担起责任，成为时代的栋梁。

人人都需要罗文精神，不找借口地接受上级的任务，无条件地去执行并奉献出结果。

立志做一名“把信送给加西亚”的人。

罗文把信送给了加西亚，你能吗？

要想成为“把信送给加西亚”的人，就要做到没有任何借口，绝对执行任务；要服从上级的命令，不要认为某个任务“不可能”；要拿出百分之百的责任感，迅速采取行动；要动

脑思考，独当一面地完成任务；要实干，主动工作，主动开拓；要拿出创造性和热忱，想办法尽其所能，把工作完成的最好，努力获取上级最为满意的结果。

要做“把信送给加西亚”的人，还得有一颗无比忠诚的心，处处维护组织的利益；要尽心尽力做好每件小事，让他在细节上完美；要有高度的荣誉感，在工作中不斤斤计较，不吝啬付出。

总之，“把信送给加西亚”的人将是我们社会上最优秀的人，他们的起点可能跟普通人相同，但终点绝不一样。

“把信送给加西亚”的人愿意比普通人多付出，他们把组织的工作当做自己的工作去做。

“把信送给加西亚”的人身上有很多优良的品质：忠诚、负责、无条件地执行，在这日新月异的时代里，他是一个人走向成功的保证。



以从容淡定的态度对待生活

——《钝感力》一书读后感

肖红红

在工作和生活中我是个要强、敏感的人，多愁善感，喜怒形于色，在与人相处时，别人一句不在意的话，哪怕是一个随意的举动，往往会令我自责，然后开始钻牛角尖。过于敏感的个性、谨慎的处事方式，常常让我沉浸在个人的烦恼和思虑之中，令我不心神安。在生活中就会接连不断地遇到挫折，甚至于影响到了工作和身心健康。

读完《钝感力》这本书后，使我心情瞬间开朗了许多，让我明白做事不要总是思前想后，即使别人说些不中听的话，也要听完就马上抛到脑后。这种有益的钝感，与精神上的安定和保持心情愉快密不可分。我们应当学会发觉自身的顿感力。坚持活在自己的世界里，走自己的路，按自己的信条生活，且莫过分理会别人的眼光，自信地生活

在纷繁的世界中，享受钝感带来的快乐，享受钝感带来的坚强。你会发现生活原来是如此精彩。正如作者所说的“一个人谨小慎微，凡事看得过重的自寻烦恼的时代，应该宣告终结了。”钝感虽然有时给人以迟钝、木讷的负面印象，但钝感力却是我们赢得美好生活的一种手段和智慧。



加强职工培训 提高服务水平

——凤栖园职工谈体会 强素质 谋发展之录（二）

借鉴外地经验 提高整体品位

李 雄

去年，公司组织我们业务组去上海、南京等地学习，通过这次学习，我深深感受到了一种强烈浓郁的改革气息。特别是上海福寿园，已经开始通过资本市场来筹集公司发展资金。从资本市场获得资金来提高对公墓的开发力度，不但打破了资金瓶颈，而且从建设水平、公墓风格、生态布局等方面大胆尝试，开始大步走向了转型发展之路。

一是注重拓宽眼界，放眼长远，从经济社会未来发展的角度考虑公司的发展策略。南京雨花公墓、上海福寿园公墓在发展上都创出了一条新路子。在这点上，陕西具有厚重的历史文化、民俗文化这一大优势，建议公司有效挖掘本地民俗资源，以及文化资源，融入公司今后的发展目标，在增加文化特色、地方特色上独树一帜，日益提高公墓的整体品位。

二是注重生态优化，引领文明，在推进生态文化建设中植入现代元

素。具体来讲，有以下几种模式可供公司参考推广。一是树葬模式。二是草坪葬、花坛葬。三是建设“风水”设施。公司适当考虑建设一些湖泊、假山等，既能有效支撑树葬、草坪葬、花坛葬等绿色殡葬模式推广，又能提高园区拥有墓地资源的立体化利用空间，实现一举多得的效果。

三是注重特色挖掘，科学开发，在打造优质品牌上做足文章。陕西厚重的历史文化资源、浓郁的红色文化资源都是打造优势品牌、树立长远竞争的强劲依托，建议充分予以挖掘和利用。要借鉴学习上海福寿园的开发思路，集国家的生态理念、民间的风水理论、公司的创新目标于一体，加大资源整合力度，彰显对逝者的人文关怀，在自身特色培育、文化融合和满足公众需求上做到有机兼融，力争实现公司更好地发展。

扎实敬业奉献 提高工作技能

肖 凯

俗话说的好，不爱岗就会下岗，不敬业就要失业，扎实敬业就是要做好自己的本职工作，要有职业操守、职业道德，把一点一滴的小事做好，把一分一秒的时间抓牢。我认为，首先要树立正确的人生观价值观，应聘来到企业工作，看似非常简单的逻辑，但其中却包含着很多的人生哲理，一个人只有树立起良好的正确的人生观、价值观才能立足于社会，立足于工作岗位。

其次要树立榜样，立足社会与家庭。生活工作是分不开的，完美的生活离不开一份稳定的工作，我们每个人都会有一个幸福的家庭，也各自在担当着重要的角色。那么试曾想过，如果你是因为自身原因被公司辞退了，那么你的家人、朋友以后怎样取信与你。只有在工作中扎实肯干，立足本职，标榜立样，给社会交一份诚信报表，给你自己撰写一个良好的备忘录。

再次要爱岗敬业，给自己增值，

规范接待程序 拓展贴心服务

王芳霞

对于每一个工作人员来说，规范接待程序，能充分体现其个人的服务能力，没有规范的接待程序就是散沙一盘、死水一潭。我作为福容宫一名管理人员，深信打铁先要本身硬，要时时处处在工作中做好表率。

规范接待程序，就是企业精细化管理的充分体现。关于接待服务，实际上就是贴心服务的全过程，殡葬服务是一个特殊行业，不管是接待什么样的人或什么样的群体，都要用心去做。大家都知道世界上所有的花，都是微笑的绽放着，散发出平和与馨香。所以说微笑服务是人间最祥和、最无声的语言，也是我们在工作中务必遵守的一种方显高雅的修行和德性，把自己的善良和大爱，温情和温暖，毫无保留的奉献给来园客人，内心阳光，一心向暖。譬如说，看见有人朝咱福容宫这边来，在院子里踱步寻思，我们就要主动上前打招呼“同志您好！请问需要我帮您什么？”进

门后先让坐倒水，再耐心交谈，对待办完事的人要离开时，说声“您慢走，小心脚下”。接人待物要抱着路人皆亲的态度，我相信一定能给顾客留下好的印象。

再举个例子，福容宫在集中接待期间，常会遇到要迁的骨灰较多，但来的亲属却很少，不管是从老楼搬进新楼，还是从新楼的一楼搬上五楼，这对顾客来讲，都造成了一定的困难，在这种情况下最需要人帮忙，所以工作人员要急顾客之所急，想顾客之所想，把顾客的亲人当作自己的亲人，就要帮着抱骨灰，奉献自己的爱心。我们每天都在上下楼之间来回穿梭，无论每一次的取放，都手托着顾客沉甸甸的信任，我们这些人，无怨无悔。只有把贴心的服务铭记在心，落实在行动上，始终如一的面对来园的宾客，尽可能做的圆满，让人有一种祭亲路上又逢亲的良好感受，从而认可我们的服务。

做好窗口服务 扩大对外宣传

李宏伟

西办作为凤栖园常驻西安的办事机构和对外联系的窗口，担负着宣传企业文化，提供咨询、递交碑文、联系车辆、接送客户、安排祭扫、代收款项、收集信息、考察市场等职能。

近年来，随着殡葬业的快速发展和同行业的激烈竞争，对西办工作人员的综合素质、工作能力、办事效率、责任担当等提出了更高的要求。作为西办主管，我深感责任重大。

一、加强学习，提高个人素质和业务能力。要按照园领导的部署积极参加各种培训学习，执行殡葬管理条例。在工作中坚持理论联系实际，具体问题具体分析，在做好理论学习的同时还要加强业务知识和法律法规的学习，为做好本职工作打下坚实的基础。

二、严抓细管，使西办的工作上新台阶。作为西办主管要定期或不定期进行检查，奖罚分明，严要求，细管理，工作中做到强素质、转作风、见成效。

三、创新宣传，不断提高园区知

名度。西办是我园在西安的窗口，必须高度重视做好我园的宣传工作，要打破了原有的咨询宣传方式，改为主动走向社会、走进社区、公园、街道等，变被动为主动，不断创新的宣传方法。

四、热情服务，努力做好本职工作。为了不断提升西办的服务质量，我们要严格遵守规章制度，强化服务意识，提高服务质量。要培养职工学会冷静、忍耐、克制自己的情绪，端正态度，采取有效措施，使服务尽善尽美。要养成热情接待，诚信服务的习惯，定期或不定期的抽查各办事处的服务态度及服务水平，及时发现及时纠正，要开拓创新，使西办服务形式多样化，为凤栖园的再度腾飞做贡献。

