

西安凤栖山人文纪念园举行
放河灯公祭活动

河灯祈福 祭拜先祖

为在传统节日期间更好地弘扬中华民族优秀文化，大力推进社会主义核心价值观体系建设，8月12日，西安凤栖山人文纪念园举行“情暖·中元”放河灯公祭活动。

此次活动由礼仪服务部承办，内容包括集体祈福、放飞心愿、代为祈福、放河灯祈福等。现场采取直播方式，工作人员将亲手做的各种灯、排着长队，依次放入河中，共同祭祀祖先，以

表达对死去亲人的思念，对活着的人们祝福的美好习俗。

礼仪服务部梁莉说，中元节是中华民族传统的祭祖节日，缅怀先人，重于心胜于形，生者的安全健康是对逝者的最好告慰。文明祭祀已经成为一种新的风尚、新的礼仪，让我们以更加文明的方式，倾吐心声，彰显良知，凝聚精神，提升园区文明程度，促进园区高质量发展。



凤栖之窗

FENG QI ZHI CHUANG

2022 年 8 月 28 日

星期日

月刊第 8 期 总第158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

加强职工培训 提升企业动力

西安凤栖山人文纪念园举办职工培训会

本刊讯 为提升全园职工的综合素质和业务水平，推动园区各项工作高质量发展，8月2日—5日，西安凤栖园举办2022年度职工培训会。会上传达了全省社会事务工作会议精神，公司董事长李兴民作动员讲话，公司领导李伟平主持会议，150余名职工参加了培训。

动员会上，李兴民就做好今年职工培训，提升公司整体形象提了三点意见，一是要思想重视，提高对培训工作的认识，二是要突出重点，提高全员综合素质，三是要学以致用，确保培训取得实效。

此次培训将素质教育和业务培训相结合，省民政厅社会事务和殡葬管理处二级调研员张勇以《殡葬改革的趋势及方向》为题，从殡葬基本知识、公墓建设管理、殡葬发展方向、优秀案例等方面进行授课。授课内容丰富，剖析深刻，丰富了职工的殡葬业务知识，增强了殡葬改革意识，为加快推进绿色殡葬工作提供了思路 and 方向；陕西省礼仪协会会长文锦玲从工作和生活实际入题，以审美形象、公务礼仪为主要内容，讲授了仪容仪表、礼貌礼节等身边的文明礼仪知识，提升了职工热情服务、规范服务、诚信服务、优质服务的能力和水平；长安区政协原主席成德奇热情洋溢为职工作了《爱岗敬业、无私奉献》的讲座，激发了职工“爱国、爱党、爱岗、爱家”的热情；西安市公安局交通警察支队长安大队警官赵武装、王敏强，陕西致力诚消防服务中心讲师肖威分别就交通安全、摩托车安全驾驶和消防安全教育进行了专题辅导，增强了全体职工的交通安全和防火观念。

业务接待部王楠、信息管理部郝彤、工程规划部李利、礼仪服务部任子涵作了学习心得交流。

参加学习的职工纷纷，这次培训覆盖面广、内容丰富，实用性强。会后将以更加奋发的状态、更加饱满的热情投入到各项工作中，切实把学习培训成果转化为思想成果和工作成果。要内强素质、外树形象，更好地展示礼仪、展现文明，不断提升工作能力，以实际行动树立凤栖园良好形象，为创建市级文明单位贡献力量。

陕西省社会事务协会工作会议在榆林召开



本刊讯 7月28日至30日，陕西省社会事务协会工作会议在榆林召开。全省殡葬系统有关领导、区县民政局主管局长、各救助站负责人150人参加了会议。

会议由中国殡葬协会副会长、陕西省社会事务协会书记郭青凡主持，榆林市民政局副局长陈和平致欢迎辞，陕西省民政厅社会事务和殡葬管理处二级调研员张勇讲话，陕西省社会事务协会会长李兴民做了工作报告。国际殡葬协会殡葬遗产指导委员会主席、中国殡葬协会文化遗产工作委员会主任媛媛进行了非遗讲座。期间，还参观了杨家沟红色革命根据地和榆林殡仪馆、榆林救助管理站等。

据悉，两年来全省殡葬系统在党的十九大精神指引下，在中国殡葬协会的精心指导和省厅的正确领导下，按照“四个服务”积极发展会员、团结会员，引导会员单位提高政治意识，稳步推进了行业改革和行业健康发展。

2022年协会的主要工作：一是谋大事、出实招。二是解难题、求实效。三是抓重点、带全面。要以更加饱满的热情，扎实认真的工作态度，团结协作，同舟共济，携手奋进，为推进协会工作再上新台阶而努力奋斗。



8月9日，长安区民政局屈保建局长一行检查指导凤栖幸苑建设情况。

肖凯



8月11日，客户给礼仪服务部送来锦旗，对他们热情、周到、专业的礼仪服务表示感谢。

肖凯



8月18日，客户冒着高温来到西安凤栖山人文纪念园将“专业用心值得信赖，以人为本温暖人心”的锦旗送给礼仪服务部，以表达对园区诚挚的谢意。

肖凯

立足于防 立足于早 立足于细

西安凤栖山人文纪念园及早安排防汛工作

本刊讯 8月25日，在西安凤栖园召开的防汛工作会议上，董事长李兴民要求立足于防，立足于早，立足于细，完善防汛应急预案，有效落实防御举措，确保园区安全度汛。

李兴民指出，目前，正处于防汛的关键时期，要早安排、早准备，未雨绸缪抓好防汛工作。要加紧组织部署、加紧督查检查、加紧培训演练，加强实时监测预报预警，落实值班值守制度，坚决将各类风险隐患管控到位。

李兴民强调，园区防汛工作的重点是防止滑坡。墓区依坡而建，长时间的阴雨，极易造成土质松软，存在着滑坡的潜在危机。因此，有关部门要高度重视，不可掉以轻心。特别是工程部、安保部要加大检查频次，阴雨期间，保证每天至少检查一次，做到检查工作全覆盖。业务部等部门要早发现险情、早抢护处理，切实提高临灾处置效率。

西安凤栖山人文纪念园职工培训活动掠影



开展职工教育培训 提升职工整体素质

职工学习心得体会

立足本职 爱岗敬业

◎ 信息管理部 郝彤

来到凤栖山工作，虽然很短暂，但这份职业给我带来了生命的触动，让我知晓生死之间不仅仅是生命的哀愁，更多的是亲情的寄托和思念的延续。培训中，张勇处长讲道：“人之生死是自然规律，殡葬就是人类自然的淘汰，是对死者或遗体处理的文明形式。”这句话对我触动很大，让我懂得了如何尊重生命，懂得了怎样去和逝者家属沟通，更让我对殡葬行业有了新的认知。

殡葬礼仪即殡葬人为引导生者接受所爱之人从一种状态到另外一种状态而创造的仪式，通过举行仪式，我们为生者寻求精神寄托和安慰，使他们擦干眼泪，看向前方。现代的墓园就像是一座户外生命纪念博物馆，给亡者提供一片空间，让他们置身自然之中，让他们能继续触摸时间的脉搏，守望人世的变迁，也为活着的人诠释健康的生死观。基于殡葬行业的特殊性，要求我们在平时的工作中重视礼仪，用心服务客户。结合本次学习的礼仪知识，查询墓位时，应与客

户核对好信息，以准确无误传达给客户，以微笑对待每一个客户，与客户沟通、接电咨询多使用敬语，客户不认识墓区道路，可指引带着客户去，以彰显我们的周到服务。

俗话说，干一行，爱一行，既然我来到了园区工作，选择了这样一份工作。就要从小事做起，从自我做起，从细节开始，让敬业成为一种习惯。培训中，成主席讲道：“无论我们在什么样的岗位，无论做着怎样的工作，都要发挥这自己最大的能力，做出最大的贡献，扎扎实实做好自己的本职工作。”一滴水只有放在大海才永远不会干涸，只要我们要坚守自己的工作岗位，在集体中体现自己的价值，一滴水也能折射出来太阳的五彩光辉。

把爱岗作为职责，把敬业作为本分，把奉献作为追求。时代在快速发展，我们更要一往无前。让我们共同努力，立足岗位，从我做起，齐心协力为园区的建设贡献自己的力量！

坚守初心 方得始终

◎ 工程规划部 李利

培训中老师的一句话让我记忆深刻：做事先做人，只有把人做好了，事情自然就不会差。在“小家”要尽责做好分内事，在“大家”同样要有责任心，只有企业发展壮大，做强做优了，才会有我们幸福的小家，才会有我们个人的理想和舞台。

所谓“干一行，爱一行”，就是在平凡岗位上要有所追求。每个岗位虽然分工不一样，但我们的目标相同。在平凡岗位上积极追求，既是一种工作态度，也是健康的工作理念，更是务实求真的人生态度。

坚守初心、爱岗敬业，辛勤工作，不仅仅是我们每个人满足生存需要，更是实现自我价值观的体现。应当将自我的爱好与所从事的工作结合起来，无论做什么，都要精诚所至，乐在其中。有句话说得好：今日工作不努力，明天努力找工作；不爱岗就会下岗，不敬业就会失业。通过此次学习我也加深了解了国家殡葬改革的最新政策和发展方向，更加认识到我们所处行业的重要性和特殊性。作为

殡葬服务人员，我们肩负着生者与逝者之间亲情传递神圣职责，这就要求我们要重视自己的工作，从心灵沟通到仪表传递，来做好我们的服务。

中华民族自古以礼仪之邦著称孝、悌、忠、信、礼、义、廉、耻这人生八德，则是中华传统文化的DNA，我们要把传统礼仪牢记于心，学以致用。尊重他人、以诚待人，用宽容之心，注重自己的仪容仪表、言谈举止，塑造一个良好的形象给来园客户。

园区域面积大，植被茂盛，尤其是老墓区，存在诸多安全隐患，我们工程组日后将持续做好日常巡查工作，对于可能出现的安全隐患，进行全面深入排查，确保第一时间发现、第一时间预警、第一时间报告，第一时间排除，坚决杜绝事故发生。

古人讲：逝志好学以希圣，自强不息以息天。回眸过去，把握此刻，展望未来。让我们好好珍惜园区给予的每一次学习机会，努力提升自我，不断学习成长。

文明礼仪 贵在践行

◎ 礼仪服务部 任子涵

今天，很荣幸能在此做培训感言，感谢园区为我们提供了这次学习培训的机会。通过这四天的培训，我有以下感受：

殡葬服务单位应当加强对殡葬服务设施的管理、更新，改造陈旧的火化设备。防止污染环境。殡仪服务人员应当遵守操作规程和职业道德。实行规范化的文明服务，这也是为了加强殡葬管理，推进殡葬改革，促进社会主义精神文明建设。

我们在培训中学习了文明礼仪，知道了沟通的重要性。从文字、肢体、表情、语言、眼神，全面地了解了礼仪对我们的重要性。我本身作为一名礼仪服务人员更应该注意自己的仪容仪表以及与他人沟通时的礼仪。培训中老师说过一句话让我记忆犹新“礼仪就是我们生活中恰当的言行举止”。让我第一次真正深入地了解了礼仪。也让我知道了如何才能成为一个值得他人尊重，喜爱并认可的人。

邀请的老师与董事长都讲了爱岗

敬业。首先要热爱这片土地，热爱这份工作，才能真正做到爱岗敬业。我虽然来园区工作不久，但是和蔼可亲的长辈们，早已让我爱上了这片土地，爱上了这个园区。辛勤劳动作为一种传统美德，任何时代都不会过时。爱岗敬业，艰苦奋斗，勇于创新，甘于奉献的伟大劳动精神，永远是社会主义核心价值观和道德观的重要内容。奋斗的道路没有尽头，我们对服务的探索也没有终点。在日后的工作中，我们应该心往一块想，劲往一处使，齐心协力为凤栖山的明天尽一点绵薄之力。虽然我到墓园的时间不长，但让我得到的锻炼却不少。我会更加虚心学习，不断完善自己，给家属更加优质的服务，用最大的热情来坚守自己的岗位。

消防安全与交通安全最为重要。此次培训让全体人员掌握了一定的消防安全常识及灭火，疏散和逃生等技能。提高了全员道路交通安全意识，极大地保证了员工上下班路上的安全。

热情接待 规范服务

◎ 业务接待部 王楠

历经四天的培训，我们主要从殡葬政策及发展方向深入到礼仪服务再到交通安全、消防安全，立足本职，爱岗敬业等。让我思考亦多，感慨亦多，收获亦多。

记得在自己以往的印象中墓园工作是一份心情沉重压抑的工作，简单地认为就是骨灰盒寄存，下葬的简单过程。但是自来到凤栖山业务部工作，我才深深地体会到，殡葬行业是高尚的，从业者也是崇高的，社会各界也是非常尊重和理解。从我第一次从事销售行业，第一次接待客户，再到跟客户讲解墓区实景，以及墓穴位置的拟定。这是一个漫长学习的过程，以及设身处地地感知家属那种沉重的心情。一个从未知事物的探索和慢慢熟知过程也是一种享受。

做好殡葬服务行业的前提是接待，作为一名合格的业务员应该时刻严格要求自己，给自己拟定一个小目标，不断向前冲，结合自身特点，在他人身上取长补短，不断完善自己，真正做好业务接待工作，落实到自身的实际工作中，

具体应该做到以下三点：

1、努力做到服务周到细致。在推荐公墓等一系列服务环节上，都始终保持严谨细致的工作作风，努力做到零失误，从墓园的角度出发，为丧户提供人性化的服务。

2、努力做到服务的规范标准。服务的一言一行都有规可依，工作中一定做到得体入时，在仪态、行为及语言上做到服务的规范化。

3、认真总结工作经验，积极维护客户关系，增长业务知识，以最大的忠诚表态度，以最好的态度来接待。

二十多年来，园区在董事会的正确带领和员工的共同努力下，公司在营销、服务等领域取得了喜人的成绩，这就是我们凤栖山的奋斗精神。

