

2023年殡葬年度工作总结(模板7篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

殡葬年度工作总结篇一

1、抓宣传，营造良好的宣传舆论氛围。

我局是精神文明建设的一个窗口，广播电视台又是我县唯一的对外宣传工具。为使南昌县在外形象进一步提升，我们紧扣经济发展、工业园区、城镇建设、农业产业结构调整等主题，利用广播电视进行大力宣传，一年来共播发广播电视稿件1600多篇，专题52个，话题112个，上中央省市台稿件260多条。无论是稿件的数量还是质量都大有提高，名列全市第一，为南昌县经济发展、社会稳定营造了良好的宣传氛围。

2、抓活动，丰富和活跃群众文化生活。

为满足广大群众日益增长的文化生活需求，我们始终坚持先进文化的前进方向，用健康向上的文艺活动来陶冶人民的情操。一年来，共开展了春节文艺晚会、谷雨诗会、全县“税务杯”歌手大奖赛、全省千禧城“四进社区”展演，全国“四进社区”经验交流会南昌象湖公园展演等一系列大型活动，分别获得省市优秀节目奖和优秀组织奖。同时，为活跃农村人民群众生活，共送戏下乡200余场，送电影下乡多场，送图书下乡5000多册，深受广大人民群众欢迎。

3、抓发展，做强做大文化广播电视旅游产业。

发展是第一要务，只有发展，才能壮大自己。要开创文化广播电视旅游工作的新局面，就必须走产业化发展之路。一年来，我与全局人员一道，重点抓了三大产业。一是文化产业。我县现有文化产业经营户200多家，从业人员多人，为繁荣和发展文化产业，我们积极提供服务，做到“管有序、放有度”，使之规范健康发展；二是广电产业。重点提高收视质量和扩大城乡覆盖面。到目前为止，全县架设光缆网66公里，开通光节点38个，发展有线电视用户1.7万户，经济收入在去年基础上增长30%。三是旅游产业。在莲塘镇开设了海外、康辉旅游门市部，全年接待进出旅客10万人次。

4、抓教育，提高队伍整体素质。

民服务。

三、加强团结，充分发挥班子的战斗力。

我局班子成员有三名，三名都是正科级，为了充分发挥两位助手的作用，自己做到了有事多商量，办事公开，分工合作，使全体班子成员心情舒畅，班子成员之间团结协作，和睦相处，具有很强的战斗力和进取心。

四、遵纪守法，做好表率。

作为一个单位的班长，你的一言一行，一举一动都会在干群中产生巨大的影响。因此，自己第做一件事都能严格按照局规章制度执行，从不搞特殊化，准时上下班，除特殊情况外，做到多出勤、出满勤，有时有紧急任务，如文化市场检查，工作到凌晨五点。在权利面前，自己能正确运用，淡泊名利，以廉洁自律要求规范自己行为，做好群众的表率，当好人民的公仆。

殡葬年度工作总结篇二

一、加强学习，提高政治素质

参加工作以来，本人始终把学习作为提高政治素质和道德修养的前提和基础。在不断学习理论知识的同时，虚心向老同志学习，取人之长，补己之短，不断丰富自己的工作经验和提高自己的工作潜力。透过长期不懈的学习，使自身提高了政策理论水平，增强了拒腐防变的潜力，将全心全意为人民服务作为工作的出发点和落脚点，大大地提高了政治素质和道德修养，为做好本职工作奠定了坚实的政治理论基础。

二、立足本职，做好各项工作

工作期间，能够尽快进入主角，用心结合本职工作，及时总结经验和做法，做好对上宣传工作。能够坚持政治性与事务性相结合、遵从性与主动性相结合、服务性与群众性相结合的原则，认真钻研业务，主动搞好调查研究，充分发挥了参谋作用；能够虚心、主动与领导分管的部门沟通工作，取得一致意见，切实提高工作效率，充分发挥了协调作用；能够认真、准确、及时地办理来信来电，高质量地起草审核文稿，细致周到地做好会务工作，充分发挥了领导助手作用。

三、严于律己，弘扬工作作风

工作中，不因为自己的工作特殊性，向基层单位吃、拿、卡、要。做到清清白白做人，干干净净做事，时刻警钟常鸣，守得住小节，不该说的不说，不该吃的不吃，不该要的不要，不该去的地方不去，不该办的不办。参加工作以来，能够严格要求自己，牢固树立全心全意为人民服务的宗旨，不断发扬敢于探索、大胆创新的开拓精神，坚韧不拔、求真务实的进取精神，自力更生、艰苦奋斗、任劳任怨、廉洁奉公的创业精神，促进了自身建设，提高了工作效率和服务水平，较好地完成了各项任务。

成绩与问题是并存的。虽然能够较好地完成各项工作任务，我有决心在今后的工作中，不断克服和改正问题，发扬严谨务实的工作作风，兢兢业业，严于律己。

殡葬年度工作总结篇三

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

6、创造 为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样。7、真诚 热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。

现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别酒店业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使酒店立于不败之地！每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的`麻烦。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在“银都酒店世界”感受到不一般的快乐。

一、各项经济指标完成情况：

全年实现营业收入_____元，比去年的_____元，增长_____元，增长率___%，营业成本_____元，比去年同期的_____元，增加_____元，增加率___%，综合毛利率___%，比去年的___%，上升(或下降)___%，营业费用为_____元，比去年同期的_____元，增

加(或下降)_____元, 增加(或下降)率__%, 全年实际完成任务_____元, 超额完成_____元, (定额上交年任务为38xxxx元)。

二、今年完成的主要工作:

(一)落实酒店经营承包方案, 完善激励分配制度, 调动员工的积极性。

今年, 餐饮部定额上交酒店的任务为38xxxx元, 比去年的32xxxx元, 上升6xxxx元, 上升率为1xxxx%

为了较好地完成任务, 餐饮部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案, 按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同, 把经济指标分解到各个分部门, 核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率, 逐月核算, 超额提成, 节能加奖, 充分体现了任务与效益工资挂钩的原则, 使他们发挥各自的优势, 能想方设法, 搞好经营, 调动了员工的积极主动性。

今年人均月收入_____元, 比去年同期的_____元, 增加了_____元, 增长率为__%。

(二)抓好规范管理。

强化协调关系, 提高综合接待能力。

1. 健全管理机构, 由餐饮部领导、分部门经理组成的质量管理小组, 全年充分发挥了作用, 小组既分工, 又协作, 由上而下, 层层落实管理制度, 一级对一级负责, 实行对管理效益有奖有罚, 提高了领导的整体素质, 使管理工作较顺利进行。

2. 完善餐饮部的会议制度。

会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安

全检查汇报会等,由于制度的完善,会议质量提高了,上级指令得到及时落实执行。

3. 建立出品估清供应监督制度。

为了最大限度降底估清品种,协调各分部门做好出品供应工作,每天早、午、晚市检查出品供应估清情况,对当市估清的品种设专簿记录,同时到有关分部门核实查证,并要求管理人员签名,以分清责任。

制度建立后,原来每市估清五、六个菜式的现象已成为历史,现在出品供应情况已处于正常化。

4. 加强协调关系。

酒店分工细,环节多,一项工作的完成,有赖于各部门之间的协调合作,每周例会上反复强调,出现问题,部门之间不得相互责怪、推搪,要敢于承认错误,多发现对方的优点,搞好协调,今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5. 提高综合接待能力。

今年,全面抓好服务规范,出品质量,使接待能力大大提高。

在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时,还做好高级领导和各大公司、酒店的各种类型宴会的接待,如接待了多个外国国家总统、元首、总理和使团,国内的中央部委级领导、省长、司令员、军长、市长等等领导;3月18日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席,创开业以来日订餐总席数的最高记录;9月29日晚,接待婚筵共75席,创历史纯婚筵总席数的最高记录。

由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流,使宾客高兴而来,满意而归。

(三) 开拓经营, 发展增收渠道, 扩大营业收入。

今年在餐饮业不景气, 生意难做的情况下, 餐饮部领导经常进行市场调查, 做经营分析, 不断探索, 大胆尝试, 英明决策, 走自己的经营路子。

第一, 全年开设经营项目六个: 自助中餐、自助火锅、海鲜任你嚓、友谊夜总会、千年老龟火锅城、餐饮连锁店(筹备中)。

第二, 开展联营活动, 餐饮部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合, 共同促进经营; 如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠, 桑拿中心送餐业务, 向茶艺馆提供香茶美点。

第三, 全年开展促销活动八次, 让利酬宾加州鲈每条一元, 贵宾房免最低消费, 特惠菜式益食家, 每款1xxxx□

优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有奖活动等。

第四, 营业部与出品部, 根据市场消费需要, 每月定期推出新菜、点18款。

全年推出千年老龟汤等新菜共20xxxx款, 扩大营业收入10xxxx万元, 酒店通过一系列经营活动, 提高了知名度, 取得了良好的经济效益和社会效益。

(四) 全员公关, 争取更多的回头客。

餐饮部领导把公关作为一项重要工作来抓, 大小会议上, 经常灌输公关意识和知识。

营业部人员在旺场时充实到楼面与顾客沟通、点菜, 以不同的形式征求他们的宝贵意见。

逢节假日, 向关系户电话问候, 赠送如中秋月饼、奉送挂历、

寄贺年卡等。

通过大家的努力,今年餐饮部整体公关水平提高了,回头客比往年有所增加。

(五)增强员工效益意识,加强成本控制,节约费用开支。

餐饮部领导经常强调成本控制、节约费用的重要性,增强了员工的效益意识,并要求员工付之行动。

同时完善有关制度,明确责任,依*制度去加强控制。

全年完善了《费用开支规定》、《原材料收、付、存制度》、《堵塞漏洞制度》、《原材料合理使用制度》、《办公用品领用制度》、《物品申购制度》、《财务审核稽查制度》、《收款员管理制度》等。

今年全体员工已养成良好的节约习惯,合理开闭水掣、油掣、气掣、电掣,发现浪费现象,及时制止。

另外,餐饮部领导、供应部经理定期进行市场调查,掌握市场价格动态,及时调整原材料的进货价。

十月份推出的千年老龟汤,原来是一套半成品进货,为降低成本,后来改为自己进龟,自己烹制,近二个月来,节省成本三万多元。

(六)做好政治思想工作,促进经济效益的提高。

餐饮部充分发挥党组织和工会组织的作用,关心员工,激发情感,增强凝聚力。

1. 组织员工参加97年羊城优秀厨师、优秀服务员技术大赛,参加酒店田径运动会、书法比赛、技能比赛、象棋比赛、乒乓球赛等。

参加酒店扶贫济困捐助活动,学习“三字经”活动,学英语50句活动。

在各项比赛活动中,都取得较好的成绩,其中在酒店的田径运动会,就摘取六枚金牌、三枚银牌。

2. 全年本部门举行文明礼貌月技能知识抢答比赛、舞会、卡拉ok等文娱活动xxxx,春游xxxx,外出参观学习1xxxx,各类型座谈会xxxx,妇女会xxxx,家访xxxx,探望病员2xxxx□

通过各种活动,使员工形成了一个热爱酒店,团结奋发的强大集体,员工思想品德好,全年拾金不昧事迹有xxxx,员工队伍稳定,流动量小,今年月均人员流动量约xxxx□

(七)完善劳动用工制度和培训制度,提高员工素质。

1. 严格劳动用工制度,餐饮部招聘新员工,符合条件的,择优录取,不符合条件的,一律拒收,不讲情面,保证招工的质量。

同时,上级领导深入员工之间,挖掘人才,不断充实队伍,通过反复考察,全年提拔部长xxxx,领班xxxx□

对违反酒店规定的员工,以教育为主,对屡教不改者,则进行处罚解聘,全年共处罚员工1xxxx□

由于劳动用工的严格性,员工素质较高,办事效率大大提高。

2. 完善培训制度。

为了使培训收到预期的效果,餐饮部领导首先明确了培训要具有“目的性”、“实用性”、“时间性”的指导思想。

其次,成立了培训小组,再三是制定了培训方案,采取理论与实际相结合,以老带新的方式,分期分批进行培训。

例如,每月一次管理培训、安全卫生培训;每周二次促销培训、服务知识、服务技能培训等。

再四,定期进行考核,全年开展“推销手册”、“服务知识、技能”、“咨客服务规范”、“酒店管理知识”、“出品质量”、“促销业务知识”、“英语50句”、“礼貌用语”、“安全卫生知识”等培训达20xxxx次。

(八) 重视食品卫生, 抓好安全防火。

1. 重视食品卫生, 健全各项食品卫生岗位责任制, 成立卫生检查组, 明确各分部门卫生责任人, 制定了日检查、周评比、月总结的制度, 开展了流动红旗竞赛活动, 对卫生搞得好的分部门给予奖励, 卫生差的分部门相应扣罚。

由于全体员工的努力, 全年未发现因食品变质而引起的中毒事故, 顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2. 抓好安全防火工作, 成立安全防火领导小组, 落实各分部门安全防火责任人, 认真贯彻安全第一, 预防为主的方针, 制定安全防火制度, 完善安全防火措施, 各楼层配备防毒面具, 组织员工观看防火录像, 并进行防火器材实操培训。

出品部定期清洗油烟管道, 做好各项设备的保养工作。

地喱部定期检查煤气炉具的完好性, 通过有效的措施, 确保了餐饮部各项工作的正常开展和财产的安全, 今年以来未发生任何的失火事故。

(九) 按照星级标准, 完善硬件配套设施, 美化了环境, 稳定了客源, 提高了经营气氛。

全年增加设施总投资30xxxx万元, 主要是: 二楼东厅的改造, 二楼南、北厅的装修, 五楼走廊、洗手间的装修, 友谊夜总会的

开办、千年老龟火锅城的设备购置等,由于服务设施的完美配套,吸引了不少的回头客。

三、存在的问题:

1. 出品质量有时不够稳定,上菜较慢。
2. 厅面的服务质量还不够高。
3. 防盗工作还做得比较差,出现失窃的现象。

四、明年的设想:

1. 提高出品的质量,创出十款招牌菜式。
2. 抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。
3. 加强规范管理,提高企业整体管理水平和服务质量。
4. 开设餐饮连锁分店。

殡葬年度工作总结篇四

短短的一个半个月的时间,外送培训已全部进行完毕,而我们地铁的第一批学员们也踏上了回归的列车。我们激动,我们欢呼,我们高唱,这是胜利的凯歌,因为经过苏州轨道培训学院讲师们的认真授教和车站实践跟岗,我们的学员们已羽翼丰满,待展翅翱翔。在苏州的这些日子里,我获益良多,下面言归正传,我谈一下苏州地铁的一些好的方面和自己的一些小的建议及对我公司的建议。

苏州地铁的好的方面主要有以下几点:

第一、苏州地铁具有庞大的规章制度体系。不管是从高层还

是普通的一线员工，苏州地铁的规章制度建立了明确的标准细则，哪些东西该做，哪些该会，哪些东西不该做，对于违反者奖罚分明，公平、公正，为有效的进行日常运作奠定了基础。

第二、苏州地铁员工学习氛围相当浓厚。从普通的一名站务员到管理层站长，从小站到中心站，处处能够散发出浓厚的学习氛围，每天一小题就是真实写照。俗话说：“活到老，学到老”。只有不断学习各方面的知识，才能更好的维护车站运作，快捷、舒适地为乘客服务。

第三、苏州地铁起步早，设施设备、机车种类较齐全。在全国而言，苏州地铁起步早，发展经历了一定时间的考验，经验较多，在具体车站的日常运作中，有很多好的方法，机车的种类在全国来说是种类和车站设备较齐全的，为我们学员学习提供了坚实的物质设备保障。

1、希望注重理论培训课件的系统性和实景为参照的结合力度。某些讲师所讲的还是不够系统性，只讲了重点的东西，使我们学员不能有机的系统的学习，还有就是有些知识点很笼统，最好能够与实景相结合的知识点，概念的东西，采取实景照片与理论知识叠加提问式授课，以增强学员们的记忆与理解。

2、合理的安排学员进行bom系统的实践操作。“一百次的空想，不如一次实干”，此言甚是经典，有些东西观看，不练，是不行的，很难扎实的掌握。望以后能够在小站，固定式的增设几个小时的bom系统的集中实操。

3、op103、op105报表的填写。对于报表的填写我深有体会，师傅说简单，自己一看也蛮简单，大致背记了一下，但是到考试的时候，有些懵，有点混淆了。主要还是没有进行逐个事务的报表的填写，虽然各地的格式不一样，但万变不离其宗，望加强一下报表的填写。

首先，针对全国各地逃票、并闸出入行为的有效监管。很多站都存在逃票、并闸出入现象，不得不反思一下。

个人建议的措施：

1、采取地铁内部电视和循环广播的宣传模式为主，报纸和电台定期宣传为次的模式进行思想教育，促进乘客自觉购票的意识。

2、建立惩罚制度，应该比苏州地铁的力度更大些，如：罚款50。还有就是落实的问题，制度落实不到位将影响整个大局的未来发展走势。

其次，如何维护好车站员工的切身利益。作为服务行业，做好乘客的服务是无可厚非的，但是对于哪些无礼刁蛮的乘客的确会伤及我们员工安全的，由于涉及人证、物证等因素未能合理处置，有可能会伤及员工的内心，应做好员工的思想安抚工作。

再次，注意加强员工外国语言的口语学习(如：英文、日文、韩文)。因苏州乃文化旅游胜地加上又是电子产品及零部件生产的重要基地，往来客商遍布世界各地，只有掌握更多的语言才能更好的做好客运事务处理工作。

最后，开边门的事务对特定人应当细化。如一天数次从本站出入的一二级残疾人和优抚及荣军进行一看式服务，减少填写登记次数，更能彰显对他们的尊重。

以上所谈及内容，仅个人有感而发，如不妥之处，望公司领导谅解，若对公司的发展有力之处，也算尽了本人的一点微薄之力。

殡葬年度工作总结篇五

在过去的一年里，我科在医院领导的正确领导下，在各职能部门的大力配合下，经过全科同志的积极努力使本科室取得可喜的成绩，特别是在利用中医特色优势大力发展中医特色项目方面取得了长足的进步。

我科同志遵守医院的各项规章制度，具备高度的事业心和强烈的工作责任感，本着“一切为了病人，为了病人一切”的服务宗旨，不断提高医护质量，科室内部医护团结友爱，互尊互重形成了一个有力的战斗集体。

我科积极与上级医院联系，开展一大批重大复杂的手术病例，如：胰头癌十二直肠切除术、腹腔镜胆囊切除、微创前列腺摘除股骨头坏死、股骨颈骨折行股骨头置换术、全髋关节置换术，腰椎间盘突出、腰椎管狭窄的手术治疗，特别是胰十二直肠切除术填补了邯郸市东部县的技术空白。

积极利用中医优势，开展中医特色服务项目，开展了中药熏洗、中药外敷、红外线理疗、中医正骨、指骨夹板外固定，红外线理疗配合中药外敷取得较好的疗效。

加强科室业务学习，努力学习基础知识、基本操作，两人取得执业资格证书，实现人人有证的目标。

回顾过去展望未来□20xx年我们会进一步利用中医优势发展中医服务项目，进一步开展脊柱外科、微创治疗前列腺增生肥大等技术，在此向各位领导各位关心支持帮助过我们的人郑重的说一声谢谢。

殡葬年度工作总结篇六

殡葬是人类自然的淘汰，是对死者遗体进行处理的文明形式，是文化传统的组成部分。今天本站小编为大家精心挑选了关

于殡葬人员年度工作总结的文章，希望能够很好的帮助到大家。

一、上半年工作目标任务完成情况。1—6月份全馆火化遗体1819具，同20xx年同期相比少火化95具，营业收入137万元，同20xx年同期相比少收入1.3万元，主要原因是20xx年从元月份开始取消对来馆驾驶员的汽油补贴。

二、为了加强对国有资产的管理，确保国有资产的合法性，根据区政府和主管局的要求，历时两个月补领了殡仪馆的土地证和房产证。

三、结合小康村建设的要求，上半年投资7.3万元，修建了120米长，6米宽的沥青路，使丧户进出殡仪馆办理丧事更加方便。

四、结合平安创建，狠抓安全措施落实，安全工作是一个单位文明高效运作的前提，上半年我们做到逢会必讲，使每个同志始终绷紧安全这根弦。具体措施是：建立了安全网络；成立了安全领导小组；明确了安全员；制定了安全措施；出台了安全奖惩办法，每星期由馆长带领安全领导小组对各组进行检查一次。确保殡仪馆服务工作正常开展。

五、加大考勤制度的落实。由于我馆工作的特殊性，火化遗体的工作都集中在上午，特别是高邮湖西片以及邗江的公道镇的丧户，冬季早晨7：00左右，夏季6：00左右到达殡仪馆，要求为其服务。我们对早晨上班时间随之作了变动，正常上班冬季确保7点上岗，夏季6：30到岗，对迟到二次的职工扣除月奖，对迟到三次以上者，不得参加年终考核。由于措施得力，同志们自觉性都很高，基本做到提前到岗。

上半年的工作已经完成，但还存在一些不足。第一，火化遗体数量和营业额较去年略有下降，主要是有些措施不力，在激烈的市场竞争中，路子不宽，办法不多；第二，有的同志艰

苦创业精神有所削弱，总以为前几年我们过的全是紧日子，现在殡仪馆已经改造结束，该是我们享受时候了。所以这些都要靠我们在实际工作中加以克服，下半年我们将进一步拓宽思路，不断创新，在服务项目上求突破；在扩大宣传上做文章；在信息了解上求发展；在内部管理上求规范，坚决完成全年目标任务。

下半年工作重点是：

1、 加大宣传力度：一是再投入宣传费1.2万元，利用新闻媒体宣传，二是请在座领导帮助宣传请亲属朋友扩大宣传，三是请灵车驾驶员、吹鼓手进行正面宣传，让丧户了解邗江殡仪馆的服务优势、环境优势、价格优势，最终达到让丧户选择邗江殡仪馆为其服务。

2、 在服务项目上求突破，在遗体化妆整容上求进展。一是将工作人员派出去进行学习，实地考察别人对遗体铺设鲜花的技巧，以及化妆整容颜色的搭配，达到好的效果。二是制作图片，置放于开票处让丧户亲眼感受先人躺在花丛中的安详，千方百计增加收入。三是进行菜单式服务，主动推荐纸棺、安乐缸、石碑等服务项目。

3、 在尸源上求突破。一、进一步加强同区交警大队和仪征大仪中队的联系沟通，及时了解交通事故信息，争取邗江段、大仪段的交通事故一个不外流。二、加强夜间值班，保证24小时都有人接听电话，单位领导以及驾驶员24小时开通手机，第一时间得到信息及时出发。三、配齐人员，无论什么时间都有一班人员，一旦得到信息，立马到达现场。 4、 在内部管理上求规范。我馆近几年来，由于老同志不断退居二线，新进的同志多，对服务流程，机械操作都较生疏，下半年一是让老同志做好传帮带，做到理论上有人讲，技术上有人教。二是督促新同志认真学，定时间进行考核，通过考核，对不称职者，进行岗位调整。三是修改完善各项规章制度，用制度管理人，用制度约束人，通过多渠道学习，实际操作，使

邗江殡仪馆真正有一支作风硬、技术精、能拉得出、打的响，打的赢的队伍。

一、在业务学习方面，我虚心向身边的师傅们请教，通过多看多听多想多问多做，努力使自己在尽短的时间内熟悉工作环境和内容，同时多看殡葬专业书籍，加强理论联系实际，积累自己的业务知识和实践技能，通过瓮安殡仪馆领导和师傅们的耐心指导，我基本能完成部门的各项工作和其他临时性工作安排，通过对职业道德学习使我懂得了作为一个优秀的火化师不但要具备丰富的专业知识，还有具有及时解决和处理各种火化遗体问题的实际工作能力，只有这样才能在工作中才能满足客户的各种需求，为客户提供优质的火化服务，令死者安息，使生者慰藉，要求做到礼貌待客、文明操作、善待故人、善待客户、善待设备，遵守一个火化工应有的职业守则和职业道德，从11月开始在火化工岗位上，我主要向师傅们学习整个殡仪馆的业务流程和掌握遗体接运、穿衣、化妆整容、入棺，做好遗体冷藏管理，并做好各项记录，我掌握了遗体火化基本技能，严格按照操作规程进行操作，正确佩戴和使用好劳动保护用品，通过师傅的指导和自身努力，我从一无所知到先后掌握平板火化机和拣灰炉的操作技能，如进尸、点火、喷油、调压、出炉等程序，对遗体出灰、筛灰、发灰等，并学习了火化登记，操作和卫生保养等。

1、遗体接运：

殡仪馆前台服务人员接到来人或来电的死亡报告，该过程应做好登记和核实工作，登记内容：死者姓名、性别、年龄、地(住)址，死亡原因，报丧者姓名、联系电话、与死者关系，接报人姓名、时间等，核实无误、经馆领导在报丧登记表上批示后，派出运尸车到丧户家(或医院、现场)接运遗体的工作。

该过程要做好登记、查验、服务工作。登记内容：丧户亲属在报丧登记表上签名、填写接尸时间、遗体是否保存及存放

时间等内容，查验：医院病故的，查验医院出具的死亡证明；非正常死亡的，查验公安(或交警)部门出具的死亡证明；在家中或敬老院(福利院)正常死亡的，查验当地派出所(或村、居委会)出具的死亡证明，查验尸体表面主要器官部位状况等。

2、遗体存放：

殡仪馆的运尸车接回遗体或社会车辆自送遗体到馆后，将遗体置于冰柜冷藏或停尸房存放的工作。该过程要做好登记和查验看护工作。

登记：将详细记载遗体姓名、性别、年龄、遗体状况、亲属签名、入柜时间、存放时间、接运工签名、保管人员签名的卡片挂在冰柜相应位置上或系在置于存尸房的遗体身上。

查验看护：停尸房门窗是否关闭、有无食肉动物(狗、猫、老鼠等)出没、遗体状况、冰柜是否正常制冷，确保遗体完好。

3、悼念：是指殡仪馆按照丧属的意愿，安排遗体置于悼念厅，供死者亲属、同事、友人举行遗体告别、追悼的工作，该过程最能体现殡仪服务水平，因此要特别注意做好服务工作。

服务内容：遗体的整容、化妆、悼念厅清洁，冰棺的清洁、摆放、鲜花、横幅、挽联、花圈摆放、悬挂，灯光、音响正常等等，要使悼念厅既庄严肃穆，又使参加悼念的人员不觉沉闷压抑。

4、火化：火化师在接到经馆领导批示的火化通知单后，要与丧属共同到存放遗体的地方，对即将火化的遗体进行确认，尤其是对自送到馆，已包扎好的遗体要打开，进行再次确认，确认无误、无异的遗体才能入炉火化，遗体在炉内焚烧时，也要进行观察，注意遗体有无异常情况，在火化前必须做好各项准备工作：=569;检查火化设备是否正常;=570;工器具是否齐全;=571;在遗体火化前做好设备的调试工作。入炉前必

须做到三查三对：=569;查看核对遗体的姓名、性别、年龄;=570;查看遗体的火化时间与炉型;=571;查看遗体的服务是否完备，在经过确认无误后方可入炉进行火化，遗体在炉内焚烧时，也要进行观察燃烧情况，注意遗体在燃烧时有无异常情况，严格按照设备操作规程进程操作，并做好记录。

5、出灰：是指殡仪馆将遗体火化完，从火化炉内或尸车上的骨灰骨装盒过程，遗体在火化过程结束后，须认真收集，清理骨灰，严格做到不漏灰，不混灰，绝对禁止错灰，整个过程必须做到文明，认真，细致，准确，骨灰必须降温到35℃以下才可以进行骨灰整理，在接到骨灰领取单后，将骨灰交与丧属的工作，该过程应及时将骨灰盒交与丧属，并请家属细写骨灰领取登记表。

二、设备的维护及保养：

1、设备的正常使用，靠的是日常的保养和巡查；

2、设备在使用时出现故障，靠的是操作人员的果断分析故障点及原因，并及时给予排除，这就要靠大家平时多摸，多学，不断积累经验，现目前这是我们四个学习人员里最薄弱的环节，遇到不能及时处理的故障问题必须及时报上级领导。

三、现目前我们福泉殡仪馆的人员配备、设备及场地配套设施还未完全到位，这将严重影响我公司在三月份开馆的目标。

2、克服思想障碍，做到脚踏实地，提高工作主动性，在点滴实践中完善提高自己，不断培养自己爱岗敬业的精神，将在瓮安学到好的方面带回我们福泉殡仪馆，现目前我们殡仪馆在前期建设时设备还存在很多问题，在今后的实际工作中不断优化我们的设备，再结合我们福泉当地风俗实际情况，强化丧户至上的服务意识，努力使自己成为一名优秀的福泉殡葬职工。

殡葬年度工作总结篇七

(一)以制度促管理，切实提高景区管理水平。为了让翠屏山景区更好地服务于全县各项活动，满足群众精神文化生活需求，翠屏山景区管理处不断完善各项规章制度，确保人尽其责，物尽其用。管理处下设工程部、中控室、会议接待部、安全保卫部、后勤部、清扫保洁部、绿化管理部7个部门，现有管理人员15人，服务人员7人，保安6人，保洁人员17人。共计45人，管辖面积近6000余亩。我们为景区制定了30多项规章制度，包括《预防事故应急预案》《会议室管理制度》等，以规范各项岗位职责。同时积极开展员工知识培训，集中学习规章制度、会议接待、礼仪礼节、岗位技能等，不断提高员工业务能力，提高服务质量。

(二)以学习促服务，切实增强服务接待水平。

翠屏山景区由翠屏山森林公园、蒲县文化宫、蒲伊广场等组成，景区面积大，服务人员少，且文化宫每天的开放时间长达16个小时，员工工作时间长、工作强度大，还常常身兼数职，对员工的素质及服务质量提出了很高的要求。为了提升服务质量，景区不间断对工作人员进行培训，让他们牢固树立“全心全意、尽职尽责”的服务理念，努力做到“工作流程程序化、服务规范标准化、个性服务主动化”，定期对工作人员进行设备维护、维修、音响、灯光、摄影、摄像、礼仪、讲解等培训，让每位员工都变成多面手，使景区的服务和管理水平得到了显著提升。

(三)以监管促安全，扎实做好安全保卫工作。

安全重于泰山。翠屏山景区始终将“安全第一”放在首位，在景区多处悬挂安全标语及警示牌，配备了140个移动式灭火器，由专人负责使用维护，负责人员全部经过消防培训，持

证上岗，9月13日再次派出4名职工进行专业培训，保证了景区游客的安全。同时招聘6名退伍军人作为保安人员，设立24小时值班制度及巡检制度，对安全工作一丝一毫不放松，确保了景区全年运营无安全事故发生。

(一)圆满完成春节、东岳文化旅游节、“两会”、消夏月

等大型会议和活动的服务接待工作，并先后接待演出活动100余场次，接待大中型会议近200次，每天服务近千名健身、休闲的城镇居民。

(二)举办“秀美翠屏山、魅力文化宫”主题摄影大赛，征集作品200余幅，从不同角度展示翠屏山景区优美的自然风光，独特的人文建筑和丰富的文化内涵，入选展出作品103张，并在4号展厅集中展出，进一步扩大了景区的知名度和影响力，推动了翠屏山风景区旅游资源的开发，营造人人关爱翠屏山景区环境，个个参与翠屏山景区建设的浓厚氛围。

(三)服务文化宫内丰富多彩的培训活动，对书法培训班，儿童乒乓球培训班，舞蹈培训班，美术培训班，二胡培训班，电子琴培训班，笛子培训班，萨克斯培训班等多项培训工作，进行配合服务。

(四)文化宫c区的1、2、3号展厅于20xx年12月12日与文化馆交接，接收后配备工作人员8名，安装监控设备32个。目前正在紧张筹备古钱币展，即将向游客开放。

(五)配合蒲县文化广场建设指挥部进行还迁楼的建设 and 蒲子文化宫、蒲伊广场的结算、扫尾工作。配合蒲县森林公园建设指挥部进行翠屏山森林公园的建设。全面推进翠屏山景区的完善。

(一)人员素质有待进一步提高。由于文化宫作为全县

的文体中心，需要服务多种会议、展览及赛事，而现有员工水平参差不齐，业务素质与工作要求还有不小的差距，成为制约景区工作再上新台阶的瓶颈。

(二)景区管理水平有待提升。文化宫的使用和维护才刚刚迈出脚步，管理经验不足，与现代化管理要求还有差距。

(一)景区要将安全放在工作首位，严格安全意识，定期维护安全设备，确保全年无事故。

(二)景区要把服务当做工作重心，强化服务意识，建立全员培训管理制度，对工作人员进行日常培训，根据不同岗位培养实用性人才，严格按照岗位需求，从紧配备专业人才，强化服务职能。

(三)景区要把日常管理作为抓手，全面培养专门管理人员，规范管理制度，进一步完善已定考核制度，细化岗位操作规程，切实做到岗位职责有章可循，有据可依，进一步提升服务水平。

一年的工作充实繁忙，较好的完成了领导交给我们的任务，同时也清醒的认识到我们存在的不足之处。在今后的工作中，我们要不断学习、逐步提高服务意识和工作技能，一丝不苟做好本职工作，让景区更美更靓，更好的为广大游人服务，使之成为我县对外展示的一张亮丽名片。