

民赛组技发〔2024〕25号

关于发布《2023年全国行业职业技能竞赛—— 全国民政行业职业技能大赛遗体火化师职业 竞赛项目参考赛题库》的通知

各有关单位：

根据2023年全国行业职业技能竞赛——全国民政行业职业技能大赛（以下简称大赛）的工作安排，大赛组委会技术工作组组织制定了《2023年全国行业职业技能竞赛——全国民政行业职业技能大赛遗体火化师职业竞赛项目参考赛题库》，现发给你们，请积极备赛。

联系人：梁潇丹 谷波 电话：010-61595458

2023年全国行业职业技能竞赛——
全国民政行业职业技能大赛组委会技术工作组
（民政部职业技能鉴定指导中心代章）
2024年3月27日

2023 年全国行业职业技能竞赛——
全国民政行业职业技能大赛
遗体火化师职业竞赛项目

参考赛题库

组委会技术工作组

2024 年 3 月 27 日

目 录

第一部分 理论知识竞赛参考赛题	1
理论知识竞赛参考赛题一.....	1
理论知识竞赛参考赛题二.....	24
理论知识竞赛参考赛题三.....	47
理论知识竞赛参考赛题四.....	58
理论知识竞赛参考赛题五.....	84
理论知识竞赛参考赛题六.....	100
第二部分 实操技能竞赛参考赛题	123
保养维修模块参考赛题.....	123
骨灰处理模块参考赛题.....	135
遗体入炉火化模块参考赛题.....	141

第一部分 理论知识竞赛参考赛题

理论知识赛题一

（一）情境描述

逝者张某某，男，45岁，汉南市某国企高级管理人员，中共党员。2023年12月1日，因胃癌去世，目前已由汉南市第一人民医院接运至殡仪馆。

张某某生前向妻子李女士留下遗愿，希望丧事从简，不举行追悼会，火化完毕后直接安葬。李女士拟遵从张某某遗愿，但年老失子的母亲要求办理体面的丧事，并坚持送儿子最后一程。骨灰安葬当地习俗应在正午前完成落葬。墓地购买于汉南市公墓，距离殡仪馆30公里，全程省道，路况较好。

丧事办理当日，遗体火化师基本完成家属的要求；遗体入炉后，发现火化机无法正常点火。经检查，供油系统和供风系统均正常。

（二）工作任务

如果您是这位遗体火化师，如何较好完成当天的任务？请制定一份遗体火化服务方案。

（三）任务说明

- 1.答案可通过文字、图表、图画等形式表述。
- 2.答案要有针对性地回答问题，满足功能性的需要；应具有较高的使用价值和考虑拓展的可能性；应考虑成本和社会效益；

考虑各方利益、劳动安全以及社会责任感；考虑环境保护；有创造性。

（四）竞赛时间

120 分钟。

（五）竞赛形式

笔答。

（六）竞赛要求

选手仅限使用组委会提供的统一材料和工具完成竞赛答题。

（七）否定项说明

若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该赛题成绩记为零分：

- 1.选手在答题区域透露个人信息；
- 2.选手使用统一工具材料以外任何设备物品的。

（八）温馨提示

可通过文字图表等方式展示方案；方案要有针对性地回答问题，满足功能性的需要；应具有较高的使用价值和考虑拓展的可能性；应考虑成本与社会效益；考虑与馆内其他部门之间的衔接与合作；如何解决逝者遗愿、家属需求之间的冲突，如何运用心理抚慰等手段，处理突发事件能力；考虑各方利益、劳动安全以及社会责任感；考虑环境保护；有创造性。

(九) 职业能力测评评分表 (理论赛题通用)

序号	测评点及其要求	各项要求得到了			
		完全满足	基本满足	基本没满足	完全没满足
一、直观性					
1	答案表述对专业人员来说容易理解				
2	答案结构合理, 概括清晰				
3	答案容易阅读, 表达格式合理				
4	答案有效地运用了专业术语				
5	从专业角度讲, 答案涉及的广度是合适的				
二、功能性/专业正确的答案					
6	从专业的角度对答案做了说明				
7	考虑到了本专业发展的最新成果				
8	答案关注到了在实践中的可行性				
9	恰当地表达了职业活动中的复杂关系				
10	答案与所服务对象(逝者和家属)的特点相对应				
三、持久性/使用价值导向					
11	对委托方(客户)来说, 方案是否具有使用价值				
12	答案的目标是获得一个长期的结果, 而不是短期结果				

13	答案有助于客户（职工、家属等）独立作出决策和自主行动				
14	答案想到了相关服务的便利性				
15	答案考虑到了如何避免干扰，并说明了理由				
四、效率/经济性					
16	实现答案中的建议在经济上是合适的				
17	实现答案中的建议在时间花费上是合适的				
18	实现答案中的建议在人员花费上是合适的				
19	是否考虑到投入和质量的关系，并说明了理由				
20	是否考虑到后续的多种花费				
五、工作过程和服务流程导向					
21	答案与所在部门结构和工作流程相适应				
22	答案考虑到了本任务之前和之后的任务及其完成过程，并陈述理由				
23	考虑到将所有必要的信息传达给所有的参与方				
24	答案中表现出了与工作过程相关的本职业特有的能力				
25	答案考虑了本职业工作的界限，提供了超出本职业工作范围的内容				
六、环境与社会承受度					
26	在多大程度上考虑了人性化的工作与组织设计				
27	考虑到了健康保护、卫生保护的相关规定，并陈述理由				

28	考虑到了工效学或人体工程学设计，并陈述理由				
29	考虑到了劳动保护和事故防范的相关规定				
30	考虑到了环境保护和经济的可持续性，并说明理由				
七、家庭、社会与文化环境					
31	在分析任务和得出答案时考虑到了家庭背景				
32	注意到了所在机构的社会环境条件				
33	关注到了与任务相关的社会因素				
34	在陈述答案理由时，分析了相关文化因素				
35	答案在多大程度上关注到了社会与文化后果				
八、创造性					
36	答案包含超出问题解决空间的内容				
37	提供了一个不寻常，但是有价值的回答				
38	答案具有较高的创新或审美价值				
39	答案显示出了对问题的敏感性				
40	充分利用了题目所提供的设计空间				

(十) 解题空间 (裁判员使用)

解题空间包括评分指标解读及评分要点的举例，但不局限于这些举例，仅供裁判员参考，下同。

一、直观性		
1	表述对专业人员来说容易理解	表述方式容易理解，便于殡葬服务人员理解，并可供参考进行服务
2	结构合理，概括清晰	方案具有逻辑性（按照接收信息、制定计划、方案实施、过程控制、方案决策、反馈评估等流程），条理清晰，结构分明，概括简明扼要
3	容易阅读，表达格式合理	方案采用了封面、目录、分段落、列表格或分级标题等清晰的呈现方式，卷面整洁
4	有效地运用了专业术语	方案准确、有效运用了专业术语，服务名称表述规范准确、符合殡葬术语、殡仪服务有关要求，无明显地域性、口语性表述，术语表述符合新时代殡葬事业发展方向
5	涉及的广度合适	方案中涉及的部门：殡仪服务、设备维修和本部门；人员：火化师团体和逝者家属
二、功能性		
6	从专业的角度对答案做了说明	方案从专业角度做了要点说明，能解决遗体火化中存在的实际问题，不存在违反科学、逻辑常识的错误性表述
7	考虑到了本专业发展的最新成果	方案中所用的殡葬设备、殡葬用品、操作技术和方式方法，目前在行业内公认为是先进、科学、有效的
8	答案关注到了在实践中的可行性	提供的答案在目前客观条件下具有可操作性
9	恰当地表达了职业活动中的复杂关系	充分考虑了与家属、殡仪馆部门等之间的协作，以及遗体的火化、悼念、纳骨、火化机保养维修等情况
10	答案与所服务对象（如逝者、家属、单位、校方）的特点相对应	考虑了逝者身份、工作单位等社会背景，结合案例情境，充分考虑到社会环境因素、经济条件等
三、持久性/使用价值导向		
11	对委托方（客户）来说，方案具有使用价值	服务方案得到主管认可，符合法律法规，具有可借鉴可替代性

12	答案的目标是获得一个长期的结果，而不是短期结果	方案中设备维修不仅解决现有的故障，还要考虑如何避免类似故障的发生。火化服务不仅考虑满足逝者的遗愿和家属的各方需求，还要考虑如何使家属从悲痛中尽快走出来
13	答案有助于客户（家属、单位等）独立作出决策和自主行动	提供的方案在关键步骤如涉及经济的服务方式等，应有两套及以上方案供主管或家属选择，并有利弊说明
14	答案想到了相关服务的便利性	针对特殊人群提供便利性服务，如安排专门服务人员，准备好轮椅（方便老人），全程为家属提供陪同服务和相关的便利性服务
15	答案考虑到了如何避免干扰，并说明了理由	充分考虑方案实施过程中可能出现的干扰，并利用专业知识和经验加以解决。如设备的工作状态、家属意见不统一以及家属情绪激动下的处理协调等
四、经济性材料、设施设备、单位经费预算		
16	实现答案中的建议在经济上是合适的	给家属提供的服务性价比是较高的，殡仪馆内部管理的成本是合适的，如材料的消耗，燃料的消耗等
17	实现答案中的建议在时间花费上是合适的	考虑遗体炉前告别、火化、骨灰收殓等在时间花费上是合适的，同时考虑骨灰移送至墓地的时间花费是合适的
18	实现答案中的建议在人员花费上是合适的	服务实施过程中的人员分配是合理的
19	是否考虑到投入和质量的关系，并说明了理由	给出的方案在满足家属要求同时得到超出预期的效果，并给予充分的说明
20	是否考虑到后续的多种花费	答案在解决任务的同时要考虑家属有可能产生的后续的花费并给予告知。例如骨灰落葬可能产生的祭奠品的消费
五、工作过程导向		
21	答案与所在部门结构和工作流程相适应	答案考虑到了火化部门上下游的管理结构和工作流程，如遗体接收的关键工作步骤。火化部门内部按照家属提出的正午之前落

		葬的要求，综合考虑炉前仪式、火化、纳骨、家属领取骨灰后从殡仪馆到公墓的时间，以及预留不可控因素所带来的影响
22	答案考虑到了本任务之前和之后的其他任务及其完成过程，并陈述理由	遗体保存与遗体火化交接、骨灰收殓与家属交接安排合理，并描述关键操作步骤
23	考虑到将所有必要的信息传达给所有的参与方	考虑到将所有必要的信息传达给参与殡仪服务的人员，如接运工、防腐整容师、火化师、家属，并做好解释、记录等
24	答案中表现出了与工作过程相关的本职业特有的能力	服务方案符合遗体火化师的职业能力要求。遗体火化师利用专业知识、工作经验做好检查和故障排查
25	答案考虑了本职业工作的界限，提供了超出本职业工作范围的内容	服务方案中考虑了服务工作职权范围，及与其他提供服务的专业人员间的合作关系，如引导至下一服务环节等。不确定的突发情况，及时汇报、沟通，获得支持帮助。综合信息化、环保化的科技成果体现在殡仪服务过程中
六、环境与社会承受度		
26	在多大程度上考虑了人性化的工作与组织设计	服务实施中，充分体现人性化，能够做好职工个人的卫生防护，同时考虑为家属提供优良的服务环境。火化师之间的工作分工优质高效
27	考虑到了健康保护、卫生保护的相关规定，并陈述理由	服务方案遵守日常遗体处置、殡葬管理条例等有关相关法律法规，做好个人防护
28	考虑到了工效学或人体工程学设计，并陈述理由	服务实施中，设施设备应满足操作便捷，舒适的工作条件和服务条件
29	考虑到了劳动保护和事故防范的相关规定	服务过程中考虑到职业相关风险、意外事故的防范（例如工作中的卫生防护、交通安全、人身安全、消防）
30	考虑到了环境保护和经济的可持续性，并说明理由	服务实施中考虑到用物的环保性、可回收性，以及废弃物的处理等对环境的影响，丧葬用品和服务过程中引导家属丧事简办
七、家庭、社会与文化环境		

31	在分析任务和得出答案时考虑到了家庭背景	方案制定中考虑到逝者及家属的背景（如性格、年龄、工作经历、经济条件等）
32	注意到了所在机构的社会环境条件	方案实施中，充分考虑到逝者生前所在机构的社会环境因素，如行业、地域性、经济水平、政策保障、社会福利等
33	关注到了与任务相关的社会因素	方案实施中，关注到了逝者、亲朋及同事的社会特点（例如遗愿、家属及亲朋需求等）
34	在陈述答案理由时，分析了相关文化因素	服务方案充分考虑逝者、家属等文化因素
35	答案在多大程度上关注到了社会与文化后果	服务方案关注不良行为的社会与文化后果
八、创造性		
36	答案包含超出问题解决空间的内容	方案中包含超出解题空间的内容
37	提供了一个不寻常，但是有价值的方案	方案中提供了一个不寻常、但是有价值，可以实现的内容
38	答案具有较高的创新或审美价值	方案具有较高的创新或审美价值，在以往或常规工作中没有出现过的有价值的观点或处置方式方法
39	答案显示出了对问题的敏感性	方案对题目题眼都做了回应
40	充分利用了题目所提供的设计空间	充分利用了题目所提供的背景资料及未知的可能性，并做出了充分的应对

(十一) 答题参考实例

张某某先生火化服务策划方案



委托方：李女士

承办方：汉南市殡仪馆

策划日期：2023年12月2日

目 录

一、策划思路-----	第 X 页
二、原则目标-----	第 X 页
三、遗体火化流程-----	第 X 页
四、火化准备-----	第 X 页
五、进尸操作-----	第 X 页
六、骨灰收殓-----	第 X 页
七、骨灰发放-----	第 X 页
八、消毒处理-----	第 X 页
九、资料归档-----	第 X 页
十、附件-----	第 X 页

一、策划思路

就如何完成逝者遗愿、满足家属需求、提供服务便利、实施心理抚慰；如何利用专业知识、经验快速排除火化炉故障，结合我馆工作实际，策划一套完整的火化服务方案。

逝者信息

姓名	性别	年龄	死亡时间	遗体状况	接运地址
张某某	男	45	2023年12月1日	胃癌去世	第一人民医院

客户信息

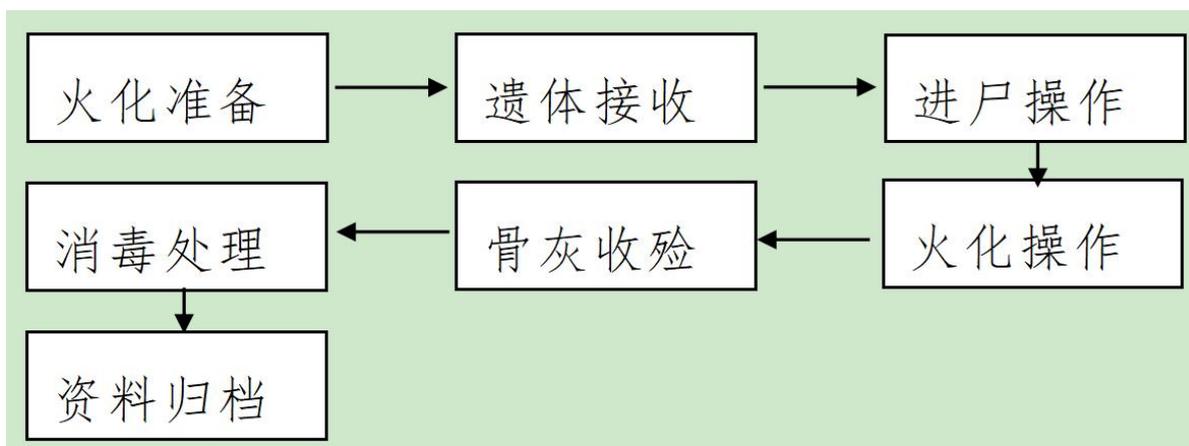
姓名	性别	年龄	与逝者关系	联系电话
李女士	女	XX周岁	夫妻	XXXXXXXXX

二、原则目标

- (一) 坚持工作原则，顺利完成火化任务。
- (二) 坚持环保原则，实现环保操作，减少环境污染。
- (三) 坚持安全原则，骨灰应进行安全处理。
- (四) 坚持人性化原则，在火化遗体过程中应尊重逝者，完成逝者遗愿、满足家属需求、提供服务便利、实施心理抚慰。
- (五) 坚持专业化原则，规范操作流程。

三、遗体火化流程

遗体火化操作流程为：



四、火化准备

准备工作	功能分区	具体准备内容
环境准备	遗体火化现场 火化工具准备区	自动化程度高、质量优良的专用火化机（火化机所在车间宜独立），推尸车、进尸车、拣灰台、火化辅助工具、消防和消毒器具，并提前对所有设备、工具和器具进行检查、维护和保养
人员准备	遗体火化现场	具有丰富的遗体火化经验的遗体火化师，进行纳骨、设备保养消毒程序
物品准备	火化工具准备区	工作服、工作帽，工作手套和口罩等个人防护用品，骨灰装殓器具

（一）组织协调

1.设计遗体火化方案，实现完成逝者遗愿、满足家属需求、提供服务便利、实施心理抚慰的目标；利用专业知识、经验达到快速排除火化炉故障的目的。

（1）安排专业人员为张某某母亲开展心理抚慰和思想开导，一是尊重逝者生前遗愿，二是宣传国家丧事简办的政策导向，三是引导其同意为逝者举行一场简单的炉前告别仪式，即完成了逝者丧事简办、不举行追悼会的遗愿，也满足了张某某母亲提出的遗体火化前，作最后道别的心愿。

(2) 安排专门服务人员，准备好轮椅，全程为年迈行动不便的张某某母亲提供陪同服务和相关的便利性服务。

(3) 按照家属提出的上午 12 点之前落葬的要求，综合考虑炉前仪式、火化、纳骨、馆内所有内部流转时间，家属领取骨灰后从殡仪馆到公墓的时间，以及预留不可控因素所带来的影响，安排上午 8 点开始启动服务，确保家属 11 点前到达公墓。

(4) 遗体火化师利用专业知识、工作经验做好检查和故障排查后，按规划程序做好人工点火。整个火化过程体现以人为本、审慎稳妥，维护逝者尊严，文明服务。

(5) 开展举一反三，在当天火化任务结束后，对所有设施设备开展一次全面检查，确保正常运转。

2. 遗体火化方案应听取有关工作人员意见，明确职责分工，以及遗体火化和相关善后事宜部署安排。

3. 应用遗体火化方案，开展炉前服务。

(二) 火化设备预热

1. 遗体火化师接到火化通知后，打开火化车间通风设备进行通风换气。

2. 对火化设备进行全面检查。

3. 遗体火化师首先做好自身防护工作，正确穿戴工作服、手套、口罩、护目镜等防护用品。

4. 提前将火化机主燃室温度和再燃室温度预热到适用温度。

五、进尸操作

(一)对遗体进行核对无误后,进行信息登记。

(二)遗体入炉前关闭主燃室的助燃风和燃烧器,调节炉内燃烧室压力至-15Pa左右。

(三)遗体在从推尸车向进尸车转移过程中,确保稳妥快速,一次到位。

(四)遗体入炉后,迅速关闭炉门。

(五)遗体在火化过程中按规范流程操作。

六、骨灰收殓

(一)火化结束后,出灰应小心仔细,将炉膛清空。

(二)骨灰转移过程应平稳,确保不落灰。

(三)待骨灰在拣灰台冷却完毕后进行殓拣并予以消毒。

(四)消毒后对骨灰进行装盒,操作过程中动作要轻,防止飞灰产生。

(五)整个操作过程使骨灰都处于微负压状态,并确保骨灰的粉尘和异味气体不向外泄漏。

(六)骨灰殓拣完毕并予逝者家属时,应站立于骨灰盒前,行60度鞠躬礼,并办理转交手续。

七、骨灰发放

(一)骨灰收殓完毕,可通知丧事承办人领取骨灰。

(二)丧事承办人可凭本馆领取骨灰手续领取骨灰;骨灰领取凭证和丧事承办人身份证领取骨灰。

八、消毒处理

(一) 完成遗体火化任务后，对进尸车、火化设备、辅助工具或火化车间、遗体停留区域、专用通道地面及空气进行消毒。

(二) 殡仪废弃物进行无害化处理。

九、资料归档

(一) 对遗体火化情况及时登记和存入本馆业务档案。

(二) 遗体火化师应对火化及后处理运行情况及时登记，对使用过程中出现的故障记录在案，并通知维修人员适时对设备进行维修和保养。

十、附件

(一) 客户满意度测评表

汉南市殡仪馆服务满意度测评表

为改进殡仪态度，提高殡仪服务质量，促进殡仪馆行风根本好转，特开展行风监督跟踪活动。

您在2023年12月x日为张某某先生办理了丧事活动现恳请您对我们的服务提出宝贵意见，以便我们的服务改进提高。

请填写下表（栏内只需打√）

项目	服务态度			服务质量		
	很满意	基本满意	不满意	很满意	基本满意	不满意
不满意的				填表人：		

具体内容	联系电话:
	备 注:

(二) 服务协议书

殡葬服务协议书

甲 方：汉南市殡仪馆

地 址：

电 话：XXXXXXXXXXXX

乙 方：逝者家属代表 1 人

姓 名：李女士 与逝者关系：夫妻

联系电话：

根据《xx 市殡葬管理条例》和《民法典》中相关规定 xxx 殡仪馆在尊重生命、善待逝者的前提下，协助乙方为亲人料理后事，在经营许可范围内提供尽可能周到、温馨的殡葬服务。甲乙双方在充分协商、沟通的基础上，达成以下协议。

一、基本情况

1. 逝者基本信息

姓名： 性别： 年龄：

遗体来源：

家庭住址：

2. 服务时间（以实际服务周期为准）

年 月 日—— 年 月 日

二、甲方权利与义务

- 1.如实向乙方介绍经营范围和服务项目及价格；
- 2.确保服务环境安全、卫生；
- 3.确保为乙方提供合法的殡葬服务,包含但不限于各种殡葬仪式服务、葬品销售服务；
- 4.充分尊重乙方意愿或习俗,根据乙方具体要求,提供相应的服务；
- 5.公示所有经营项目及价格,并为乙方提供制式消费单据；
- 6.免费为家属提供及时、便捷、周到的服务咨询。

三、乙方权利与义务

- 1.乙方作为逝者家属的全权代表,是甲方承认的唯一的合法沟通对象；
- 2.对甲方服务项目,保持自愿选择的权利；
- 3.主动向甲方说明注意事项或民族习俗；
- 4.在办理治丧事宜中,须提供真实有效的相关证明、证件原件,包含但不限于医学死亡证明、身份证、户口本等；
- 5.及时、足额向甲方支付自愿选择的各种服务类、殡葬用品类的相关费用,做到事毕账清。

四、服务内容

详见服务消费单。(服务消费单将作为甲乙双方产生服务事实、体现具体服务内容的最主要证据,需双方妥善保留。)

五、违约责任

1.甲方提供的服务或商品与公示不符且给乙方造成损失的，甲方需承担相对应的费用；

2.乙方应于 年 月 日 时前向甲方支付所有费用；

3.在预定好的前提下，因乙方更改消费意愿导致甲方所提供的服务、服务环境、丧葬用品发生损失的，相对应的损失须由乙方承担；

4.任何一方擅自解除合同的，应向守约方赔偿相应损失。

六、纠纷处理

发生服务纠纷时，甲乙双方应先本着理性协商解决的原则达成一致意见，此意见可作为补充协议备注在本协议下方，与正文具有同等法律效力；协商未果的，可通过法律途径解决，双方都须在甲方所在地的公安部门或法院立案。

七、法律效力

本协议自签字之时起生效；一式两份，甲乙双方各执一份，具有同等法律效力。

甲方（盖章）：

乙方签字：

业务代表签字：

年 月 日 时 分

（三）居民死亡殡葬证

居民死亡殡葬证

行政区划代码□□□□□□ 编号：□□□□□□□□□□□□□□□□

死者姓名		性别		民族		国家或区域		年龄	
身份证件类型		证件号码			常住地址				
出生日期	年 月 日	死亡日期	年 月 日		死亡地点				
死亡原因				家属姓名			联系电话		
家庭住址或单位				医师签名			民警签名		
医疗卫生机构盖章					派出所意见（盖章）				
年 月 日					年 月 日				

注：死者家属持此证到殡仪馆办理火化手续；死于救治机构，医师签字及医疗卫生机构盖章有效；死于非救治机构，医师及民警签字、医疗卫生机构及派出所盖章有效。

（四）火化通知单

火化通知单

逝者编号：	逝者姓名：	性别：	年龄：	卫生棺：
客户姓名：	客户通信地址：			
客户证件：	客户联系方式：			
出殡时间：	装灰用品：	骨灰处理方式：		
备注				
死亡时间：	接运地点：			

经办部门：	经办人：	经办日期：
-------	------	-------

(五) 遗体标示牌

遗体标示牌（标示牌正面）			
逝者姓名		性别	
逝者单位			
亡故原因		遗体状况	
接运时间		贵重物品	
接运人员			
地址			
冰箱柜号		速化	
火化单号		总台办理	
办理时间	年 月 日 时		

化妆师及运送员记录栏（标示牌正面）			
厅别及时段		化妆师	运送员
厅别 时段	开始 时间	结束 时间	礼庭 服务员
家属同意火化签字：			
火化师记录栏：			
火化日期		火化师签字	

(六) 火化证明

火化证明 (存根)		编号: _____
逝者_____性别____身份证号_____，于____年____月____日去世，遗体于____年____月____日在我馆火化。		
特此证明		
承办人(家属)签字: _	与逝者关系:	
身份证号:		
骑 缝 章		
火化证明		
逝者_____性别____身份证号_____，于____年____月____日去世，遗体于____年____月____日在我馆火化。		
特此证明。		
(殡仪馆盖章)		
年 月 日		

(七) 火化记录

火化操作间登记表									
									年 月 日
序号	逝者姓名	性别	年龄	死亡原因	编号	入炉时间	火化时间	炉号	备注
1									
2									
3									
4									
5									
6									

(八) 遗体火化登记表

遗体火化登记表

死亡情况	遗体编号	
	姓名	
	性别	
	年龄	
	籍贯	
	身份证类型及号码	
	死亡原因	
丧事承办人情况	姓名	
	身份证类型及号码	
	与死亡人员的关系	
	联系方式	
火化时间		
装灰用具		
骨灰领取方式		
骨灰领取人(签字)		
备注		
火化工作人员(签字)	(单位盖章)	年 月 日

填表时间：

理论知识赛题二

（一）情境描述

20XX年3月1日X市一市民致电市殡仪馆，称其亲属现病逝于医院。死者张某某，男，36岁，未婚，体重达200公斤，其腹部长有巨型肿瘤，在进行手术切除过程中不幸离世，存放于医院太平间。逝者母亲辞职长期在家照顾张某某，因此家境比较贫困。一周后，逝者母亲决定在炉前做最后的告别，并要求遗体 and 肿瘤同时火化且全程参与火化过程。

（二）工作任务

作为高级遗体火化师，请您根据家属要求为客户策划张某某先生遗体火化及骨灰处置方案。

（三）任务说明

- 1.答案可通过文字、图表、图画等形式表述。
- 2.答案要有针对性地回答问题，满足功能性的需要；应具有较高的使用价值和考虑拓展的可能性；应考虑成本和社会效益；考虑单位及其相关部门之间的衔接与合作；考虑到各方利益、劳动安全以及社会责任感；考虑环境保护；有创造性。

（四）竞赛时间

120分钟。

（五）竞赛形式

闭卷笔答。

（六）考核要求

选手仅限使用组委会提供的统一材料和工具完成竞赛答题。

（七）否定项说明

若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该赛题成绩记为零分：

- 1.选手在答题区域透露个人信息；
- 2.选手使用统一工具材料以外任何设备物品的。

（八）温馨提示

可通过文字图表等方式展示方案；方案要有针对性地回答问题，满足功能性的需要；应具有较高的使用价值和考虑拓展的可能性；应考虑成本与社会效益；考虑单位及其相关部门之间的衔接与合作；考虑到各方利益、劳动安全以及社会责任感；考虑环境保护；具有创造性。

（九）解题空间（裁判员使用）

一、直观性		
1	表述对专业人员来说容易理解	表述方式容易理解，便于殡葬服务人员理解，并可供参考进行服务
2	结构合理，概括清晰	方案具有逻辑性（按照评价、制定计划、方案实施等流程），条理清晰，结构分明，概括简明扼要
3	容易阅读，表达格式合理	方案采用了目录、分段落、列表格或分级标题等清晰的呈现方式，卷面整洁
4	有效地运用了专业术语	方案准确、有效运用了专业术语，服务名称表述规范准确、符合殡葬术语、殡仪服务有关要求，无明显地域性、口语性表述，术语表述符合新时代殡葬事业发展方向
5	涉及的广度合适	方案中内容符合遗体火化师赛项要求的操作规范和技术标准，涉及了任务要求的各个主要

		方面
二、功能性		
6	从专业的角度对答案做了说明	方案从专业角度做了要点说明，能解决肥胖遗体的特性做出专业化说明，不存在违反科学、逻辑常识的错误性表述
7	考虑到了本专业发展的最新成果	方案中所用的殡葬设备、殡葬用品、操作技术和方式方法，目前在行业内是先进、科学、有效的（先进的工具，公认的其他行业先进技术的引用等）
8	答案关注到了在实践中的可行性	全面有效地解决了情境描述中存在的问题，并满足任务要求，具备可操作性（入炉过程中要时刻注意遗体能否准确安全入炉，一定要确保火化业务安全顺利进行）
9	恰当地表达了职业活动中的复杂关系	充分考虑了与家属、逝者单位、协作单位等之间的协作，以及遗体损伤情况、传染病遗体的收敛、运输、火化、悼念等情况（家属，医院，第三方医疗事故检测中心，殡仪馆相关部门的衔接）
10	答案与所服务对象（如逝者、家属、单位、校方）的特点相对应	考虑了逝者身份、工作单位等社会背景，结合案例情境，充分考虑到社会环境因素、经济条件等
三、持久性/使用价值导向		
11	对委托方（客户）来说，方案具有使用价值	服务方案得到家属认可，符合法律法规（低收入人群的殡葬惠民政策）
12	答案的目标是获得一个长期的结果，而不是短期结果	方案中不仅考虑了家属当下的情绪状况，还考虑到了其家庭成员、单位的意见，提供的服务内容能够更好地悼念逝者、抚慰家属，并具有持久性（如云悼念、精神追思）（正面心理抚慰，让家属走出悲痛，积极心态面对生活）
13	答案有助于客户（家属、单位等）独立作出决策和自主行动	方案有助于家属充分参与遗体处置方案的决策和实施，甚至提供了两套及以上的可选方案（不同档次的服务供家属参考，灵车，棺木，告别方式，火化设备，骨灰处理方式）

14	答案想到了相关服务的便利性	引导人员、辅助人员、服务提示、云告别、停车场设置，并对孕妇、儿童、老人、残疾人等悼念人群有针对性地提供便利化服务（家属休息室，捡灰入炉观看等候室，应急药箱、轮椅，雨伞，柴油发电机等）
15	答案考虑到了如何避免干扰，并说明了理由	充分考虑到方案实施过程中可能出现的干扰，陈述理由，并进行规避（提前做好应急方案的演练并安排安保人员维护秩序）
四、经济性材料、设施设备、单位经费预算		
16	实现答案中的建议在经济上是合适的	服务方案中采用的物品、设备、方案等，在花费上是合理的（惠民商品，最低消费）
17	实现答案中的建议在时间花费上是合适的	考虑遗体（骨灰）接运、防腐、洽谈、告别、火化等在时间花费上是合适的（与家属沟通做好流程表并标注好时间）
18	实现答案中的建议在人员花费上是合适的	服务实施过程中的人员分配是合理的（一名安保，一名火化师兼主持，一名维修人员，消毒人员）
19	是否考虑到投入和质量的关系，并说明了理由	预算、明细等符合家属要求，得到结账方确认，顺利结账，满足了家属需求，投诉风险低（告知家属消费明细，满足家属消费需求）
20	是否考虑到后续的多种花费	结合家属经济条件和要求，综合考虑方案可能产生的运输、悼念、守灵、祭扫等后续花费（建议家属生态葬）
五、工作过程导向		
21	答案与所在部门结构和工作流程相适应	接运、整容、告别流程合理（与各个相环做好沟通，使殡仪服务顺利进行）
22	答案考虑到了本任务之前和之后的其他任务及其完成过程，并陈述理由	接运、整容、告别衔接安排合理，考虑到岗前准备和后续服务等内容（对本次任务总结归纳以便更好地服务同类型的家属）
23	考虑到将所有必要的信息传达给所有的参与方	考虑到将所有必要的信息传达给参与殡仪服务的人员，如接运工、防腐整容师、火化师、协作单位职工、家属，并做好解释、记录等（调度单全流程传递签字做好衔接工作）
24	答案中表现出了与工作过程相关的本职业特有的能力	服务方案符合遗体火化师的职业能力要求（特殊遗体的火化）

25	答案考虑了本职业工作的界限，提供了超出本职业工作范围的内容	服务方案中考虑了服务工作职权范围，及与其他服务的专业人员间的合作关系，如引导至下一服务环节等。不确定的突发情况，及时汇报、沟通，获得支持帮助。综合信息化、环保化的科技成果体现在殡仪服务过程中（单位内向前延伸到接尸，向后延伸到骨灰安葬。单位外做好与医院相关部门的沟通和衔接，如遇突发情况做好记录齐全及时汇报，电子存档。与家属沟通，不要放随葬品，加快燃烧）
六、环境与社会承受度		
26	在多大程度上考虑了人性化的工作与组织设计	服务实施中，充分体现人性化，能够做好职工个人卫生防护，同时能够根据家属意愿灵活进行调整悼念方案、对家属的需求和意见能够积极地进行回应，有效的服务质量反馈和监督机制等（在不违反道德与法律的前提下，尽可能满足家属需求，满意度调查表，投诉电话）
27	考虑到了健康保护、卫生保护的相关规定，并陈述理由	服务方案遵守传染病遗体处置、殡葬管理条例等有关相关法律法规，做好个人防护（为参加炉前告别仪式家属准备防护用品，提前做好车间通风）
28	考虑到了工效学或人体工程学设计，并陈述理由	服务实施中，设施设备应满足操作便捷，舒适的条件（例如花篮的设计、仪式的选择、PPT的制作）（捡灰台高度，吸尘器功率大小，捡灰工具的长度和重量要适中，运尸车与炕面高度要保持一致）
29	考虑到了劳动保护和事故防范的相关规定	服务过程中考虑到职业相关风险、意外事故的防范（例如工作中的卫生防护、交通安全、人身安全、消防）（消防器材完整，戴好护目镜严格按照工作流程进行操作，不得落项和跳项）
30	考虑到了环境保护和经济的可持续性，并说明理由	服务实施中考虑到用物的环保性、可回收性，以及废弃物的处理等对环境的影响，丧葬用品和服务过程中引导家属丧事简办（尾气处理废弃物联系专门部门处理，自助售货机，垃圾分类箱）

七、家庭、社会与文化环境		
31	在分析任务和得出答案时考虑到了家庭背景	方案制定中考虑到逝者及家属的背景（如性格、年龄、工作经历、经济条件、认知能力等）（惠民政策，申请低保）
32	注意到了所在机构的社会环境条件	方案实施中，充分考虑到逝者生前所在机构的社会环境因素，如行业、地域性、经济水平、政策保障、社会福利等（根据当地的经济水平结合家属自身条件，做好应尽义务）
33	关注到了与任务相关的社会因素	方案实施中，关注到了逝者、亲朋及同事的社会特点（例如遗愿、生活经历、社会荣誉等）
34	在陈述答案理由时，分析了相关文化因素	服务方案充分考虑逝者、家属、单位等文化因素（如爱好特长、工作特点等）（保持遗体完整火化，炉前服务缓解家属悲伤情绪，提升家属对火化部门的满意度）
35	答案在多大程度上关注到了社会与文化后果	服务方案关注不良行为的社会与文化后果，例如遗体接运疏忽、主持词不当等造成的不良影响（在与遗体接触过程中一定要尊重遗体，避免造成不良影响）
八、创造性		
36	答案包含超出问题解决空间的内容	方案中包含超出解题空间的内容（通过与家属沟通知道其家庭条件达到低保水平，通过有关部门进行帮扶）
37	提供了一个不寻常，但是有价值的方案	方案中提供了一个不寻常、但是有价值，比较实用的内容（减少随葬品）
38	答案具有较高的创新或审美价值	方案具有较高的创新或审美价值，在以往或常规工作中没有出现过的观点或处置方式方法（炉前告别仪式不同场景的现场布置）
39	答案显示出了对问题的敏感性	认真进行了审题，显示出了对问题的敏感性，如家属年龄、身体状况、病逝原因、天气状况等（通过情景描述知其遗体较胖应制定相应的火化方案，可能有医疗纠纷，家属经济条件一般）
40	充分利用了题目所提供的设计空间	充分利用了题目所提供的背景资料及未知的可能性，并做出了充分的应对（天气、交通、停电、设备故障等制定相应应急方案）

(十) 答题参考实例

张某先生遗体火化及骨灰处置方案



委托方：李某

承办方：X市殡仪馆

策划日期：202X年XX月X日

目 录

一、策划思路-----	第 X 页
二、原则目标-----	第 X 页
三、遗体火化服务流程-----	第 X 页
四、火化准备-----	第 X 页
五、遗体接收-----	第 X 页
六、炉前告别-----	第 X 页
七、火化操作-----	第 X 页
八、纳骨服务-----	第 X 页
九、骨灰发放-----	第 X 页
十、消毒处理-----	第 X 页
十一、资料归档-----	第 X 页
十二、骨灰处置-----	第 X 页
十三、附件-----	第 X 页
十四、应急方案-----	第 X 页

一、策划思路

根据家属要求遗体 and 肿瘤同时火化且全程参与火化过程。根据家属家庭条件在炉前做最后的告别和纳骨服务。并提供骨灰处置方案，结合我馆工作实际，制定本方案。

逝者信息

姓名	性别	年龄	死亡时间	遗体状况	接运地址
张某	男	36	202X年X月X日	肥胖	X医院

客户信息

姓名	性别	年龄	与逝者关系	联系电话
李某	女	60	母子	XXXXXXXXX

二、原则目标

(一) 坚持专业化原则，应为家属提供心理抚慰，规范化提供炉前告别、火化服务和纳骨服务。

(二) 坚持环保的原则，肥胖遗体冷藏和火化过程不应造成致病微生物传播和环境污染，实现环保操作。

(三) 坚持安全的原则，肥胖遗体冷藏和火化后不应生成新的致病微生物传播源，骨灰应进行安全处理。

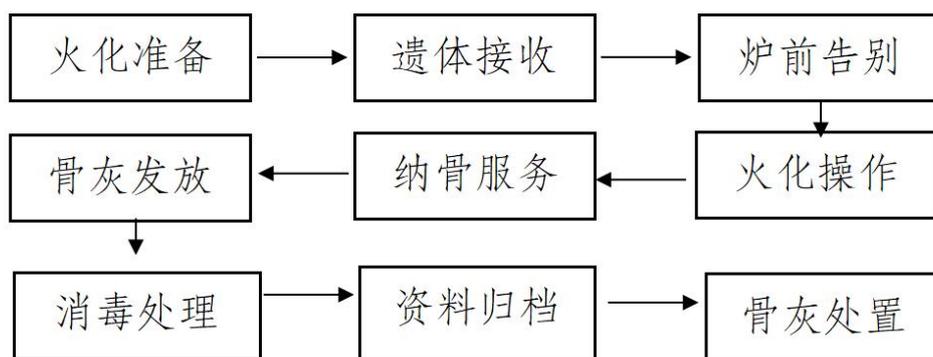
(四) 坚持人性化原则，在炉前告别和火化遗体过程中应尊重逝者。提供心理抚慰让逝者母亲减轻失去亲人之痛。在能够完成遗体处置工作任务的前提下，应尽可能减少参与人员并加强卫生防护。

三、遗体火化服务流程

1. 炉前服务流程：

项目	内容	负责人	联系电话
接灵	6:30 灵车司机携带遗体保护棺接运逝者遗体	家属负责人： 李某	XXXXXXXX
起灵	6:35 灵车司机协助家属将灵柩请入灵车，家属陪护遗体至殡仪馆	灵车司机： 王某	XXXXXXXXXX
回馆	8:10 灵车到达殡仪馆，通知遗体火化师，工作人员将逝者遗体推送到火化间门口等候区等候	王某	XXXXXXX
心理抚慰	8:15 遗体火化师接待家属并对其进行心理抚慰，缓解家属情绪，以保证服务流程顺利进行	赵某	XXXXXXXX
手续办理	8:30 遗体火化师带领家属办理火化手续	王某	XXXXXXXXXX
炉前告别	8:40 遗体火化师主持并完成炉前告别	王某	XXXXXXX

2. 遗体火化服务流程为：



四、火化准备

准备工作	功能分区	具体内容
环境准备	遗体火化现场 火化工具准备区	自动化程度高、质量优良的台式火化机，大号推尸车、进尸车、拣灰台、火化辅助工具、消防和消毒器具，并提前对所有设备、工具和器具进行检查、维护和保养
人员准备	遗体火化现场	具有丰富的特殊遗体火化经验的三级以上遗体火化师，熟悉司炉操作以及骨灰安全处置程序；设备维修工、消毒人员
物品准备	准备区	工作服、工作帽，手套、护目镜、防护口罩、工作鞋等个人防护用品，骨灰装殓器具，自动售货机，垃圾分类箱，轮椅，急救药箱，柴油发电机，鲜花制品等

（一）组织协调

1.对外协调家属、医院、第三方鉴定机构，对内协调业务、遗体接运、冷藏部门。遵循相互协同的原则，建立肥胖遗体处置的信息共享和协调联动机制。必要时，申请上级民政及有关部门给予工作指导和协调支持。

2.与家属进行充分沟通，遗体火化方案结合实际，听取有关工作人员意见，明确职责分工，对遗体火化及相关善后事宜部署安排。

3.处置肥胖遗体应依法规范、以人为本、审慎稳妥，维护逝者尊严。尊重少数民族丧葬习俗，火化后骨灰可按照民族习俗进行安全安置。

（二）人员配备

根据肥胖遗体火化任务量配备包括但不限于下列人员：遗体火化师（国家职业资格三级以上）、设备维修工、消毒人员。

遗体火化师应做好个人防护，穿戴工作服、戴好工牌，工作帽、手套、防护口罩、工作鞋等个人防护用品。

（三）设备选择

选用自动化程度高、质量优良的台式火化机作为肥胖遗体的专用火化机，配备推尸车、进尸车、拣灰台、火化辅助工具、消防和消毒器具，并提前对所有设备、工具和器具进行检查、维护和保养。

（四）用品配备

根据肥胖遗体处置的实际需要配备包括但不限于下列各类用品：

个人防护用品	工作服、工作帽，手套、防护口罩、工作鞋、护目镜等个人防护用品
消毒防疫用品	含氯消毒液（1000mg/L）、过氧乙酸 0.2%~0.5%（质量浓度）、酒精 75%（质量浓度）等
火化标识记录	遗体标识牌、遗体交接单，遗体火化登记表，遗体火化证明等

（五）火化入炉前准备

- 1.遗体火化师接到火化通知后，打开火化车间通风设备进行通风换气。
- 2.对火化设备和尾气处理设备进行全面检查。
- 3.遗体火化师首先做好自身防护工作，正确穿戴工作服、工作帽、手套、口罩，工作鞋套等防护用品。

五、遗体接收

- （一）遗体接运车将遗体及其肿瘤拉回殡仪馆。

(二) 司机在通道内对车辆车轮、车身进行消毒。

(三) 遗体火化师将逝者遗体推送到火化间门口等候区等候，在运送遗体过程中一定要平稳，保证遗体安全，避免造成不良印象。

(四) 遗体火化师接待家属并对其进行心理抚慰，缓解家属情绪，以保证服务流程顺利进行。

(五) 遗体火化师带领家属办理火化手续，详细介绍惠民殡葬政策，询问其炉前告别仪式现场布置有没有特别的要求。

(六) 遗体火化师核对无误后，办理遗体接收手续。

(七) 遗体火化师与家属进行充分沟通，告其逝者体型较大，体重较重，需减少随葬品，确保入炉安全。

六、炉前告别

(一) 遗体火化师安排家属按照长幼依次肃立，关闭手机。播放背景音乐。

(二) 遗体火化师宣布仪式开始，请灵。遗体火化师将遗体摆放至台车炕面。

(三) 遗体火化师：“送您的家人，愿您一路走好”。

(四) 遗体火化师：入灵。遗体火化师手动操作亲人入炉。

(五) 遗体火化师：全体家属一鞠躬，再鞠躬，三鞠躬。

(六) 遗体入炉结束，关闭预备门。

(七) 遗体火化师：张某炉前送别仪式，礼成。

(八) 由遗体火化师将家属引领至休息室并做心理抚慰。等

待火化结束后进行骨灰收集工作，并告知其火化时间大概需要两小时。

七、火化操作

（一）首先对火化信息登记齐全，记录工整。遗体入炉后，迅速关闭炉门，切换到尾气系统，点燃遗体后关闭燃烧器，让其自燃，调高烟道闸板，根据燃烧情况，可给适量的助燃风，让其缓慢燃烧。如果给火助燃会发生油脂外溢到炉膛底部，导致产生大量黑烟，污染环境。增大炉膛清洁工作难度。随时观察冒烟情况，调节好炉膛负压。

（二）当遗体自燃结束后，主燃室温度开始下降时，调节烟道闸板或助氧风阀，调好炉膛负压后，燃烧器点火，并供给助氧风。

（三）火化过程中应时刻观察炉膛温度和压力的变化，以便及时调节。

（四）在遗体燃烧过程中严禁用工具翻动遗体，减少飞灰产生，防止工具带出致病微生物。

（五）全程负压火化，确保烟气不外溢；但是又要控制负压不宜过大，尽量增加烟气在炉膛的滞留时间。

（六）考虑到逝者生前有肿瘤病因，火化时间应适当延长，一般比正常遗体增加 50% 以上。

（七）在骨灰脱硫、白化阶段，由于有较高的主燃室温度，主燃室内可燃物已经燃尽，不再需要燃烧，只需要根据主燃室温

度情况，继续引风 10 分钟左右。

八、纳骨服务

（一）敬灵恭拜：引领对逝者遗骨进行祭拜。

（二）安灵归龕：引领家属整场捡灰过程。

（三）接灵纳骨：对骨灰及骨灰盒进行整理。

九、骨灰发放

火化师核对发票和火化证发放骨灰，家属在取灰人栏内签字。

十、消毒处理

（一）完成遗体火化任务后，对火化车间进行消毒。

（二）殡仪废弃物应按照国家疾病预防控制中心的指导及时进行无害化处理。

（三）遗体火化师将非一次性使用的物品应直接放入盛有消毒液的容器内浸泡清洗；其余一次性使用的物品应放入黄色医疗废弃物收集袋中，作为医疗废弃物集中处置。最后洗手并消毒。

十一、资料归档

（一）对肥胖遗体火化情况及时登记和存入本馆业务档案。

（二）遗体火化师应对火化及后处理运行情况及时登记，对使用过程中出现的故障记录在案，并通知维修人员适时对设备进行维修和保养。

十二、骨灰安置

骨灰生态安葬方式包括树葬、花葬、草坪葬和深埋等。根据家属家庭实际条件并且逝者未婚，建议对骨灰进行生态安葬。

十三、附件

(一) 客户满意度测评表

XX 殡仪馆服务满意度测评表

为改进殡仪态度，提高殡仪服务质量，促进殡仪馆行风根本好转，特开展行风监督跟踪活动。

您在 x 年 x 月 x 日为 xxx 办理了丧事活动现恳请您对我们的服务提出宝贵意见，以便我们的服务改进提高。

请填写下表（栏内只需打√）

项目	服务态度			服务质量		
	很满意	基本满意	不满意	很满意	基本满意	不满意
不满意的 具体内容				填表人：		
				联系电话：		
				备注：		

不满意投诉电话：XXXXXXXXXX

(二) 服务协议书

殡葬服务协议书

甲 方：xxx 殡仪馆

地 址：

电 话：xxxxxxx

乙 方：逝者家属代表 1 人

姓 名：

与逝者关系：

联系电话：

根据《xx市殡葬管理条例》和《民法典》中相关规定 xxx 殡仪馆在尊重生命、善待逝者的前提下，协助乙方为亲人料理后事，在经营许可范围内提供尽可能周到、温馨的殡葬服务。甲乙双方在充分协商、沟通的基础上，达成以下协议。

一、基本情况

1. 逝者基本信息

姓名：

性别：

年龄：

遗体来源：

家庭住址：

2. 服务时间（以实际服务周期为准）

年 月 日—— 年 月 日

二、甲方权利与义务

1. 如实向乙方介绍经营范围和服务项目及价格；
2. 确保服务环境安全、卫生；
3. 确保为乙方提供合法的殡葬服务，包含但不限于各种殡葬仪式服务、葬品销售服务；
4. 充分尊重乙方意愿或习俗，根据乙方具体要求，提供相应的服务；
5. 公示所有经营项目及价格，并为乙方提供制式消费单据；
6. 免费为家属提供及时、便捷、周到的服务咨询。

三、乙方权利与义务

- 1.乙方作为逝者家属的全权代表,是甲方承认的唯一的合法沟通对象;
- 2.对甲方服务项目,保持自愿选择的权利;
- 3.主动向甲方说明注意事项或民族习俗;
- 4.在办理治丧事宜中,须提供真实有效的相关证明、证件原件,包含但不限于医学死亡证明、身份证、户口本等;
- 5.及时、足额向甲方支付自愿选择的各种服务类、殡葬用品类的相关费用,做到事毕账清。

四、服务内容

详见服务消费单。(服务消费单将作为甲乙双方产生服务事实、体现具体服务内容的最主要证据,需双方妥善保留。)

五、违约责任

- 1.甲方提供的服务或商品与公示不符且给乙方造成损失的,甲方需承担相对应的费用;
- 2.乙方应于 年 月 日 时前向甲方支付所有费用;
- 3.在预定好的前提下,因乙方更改消费意愿导致甲方所提供的服务、服务环境、丧葬用品发生损失的,相对应的损失须由乙方承担;
- 4.任何一方擅自解除合同的,应向守约方赔偿相应损失。

六、纠纷处理

发生服务纠纷时，甲乙双方应先本着理性协商解决的原则达成一致意见，此意见可作为补充协议备注在本协议下方，与正文具有同等法律效力；协商未果的，可通过法律途径解决，双方都须在甲方所在地的公安部门或法院立案。

七、法律效力

本协议自签字之时起生效；一式两份，甲乙双方各执一份，具有同等法律效力。

甲方（盖章）：

乙方签字：

业务代表签字： 年 月 日 时 分

（三）居民死亡殡葬证

居民死亡殡葬证

行政区划代码□□□□□□ 编号：□□□□□□□□□□□□□□□□

死者姓名		性别		民族		国家或区域		年龄	
身份证件类型		证件号码			常住地址				
出生日期	年 月 日	死亡日期	年 月 日		死亡地点				
死亡原因				家属姓名			联系电话		
家庭住址或单位				医师签名			民警签名		
医疗卫生机构盖章					派出所意见（盖章）				
年 月 日					年 月 日				

注：死者家属持此证到殡仪馆办理火化手续；死于救治机构，

医师签字及医疗卫生机构盖章有效；死于非救治机构，医师及民警签字、医疗卫生机构及派出所盖章有效。

(四) 火化通知单

火化通知单

逝者编号：	逝者姓名：	性别：	年龄：	卫生棺：
客户姓名：	客户通信地址：			
客户证件：	客户联系方式：			
出殡时间：	装灰用品：	骨灰处理方式：		
备注				
死亡时间：	接运地点：			
经办部门：	经办人：	经办日期：		

(五) 遗体标示牌

遗体标示牌（标示牌正面）			
逝者姓名		性别	
逝者单位			
亡故原因		遗体状况	
接运时间		贵重物品	
接运人员			
地址			
冰箱柜号		速化	
火化单号		总台办理	
办理时间	年 月 日 时		

化妆师及运送员记录栏（标示牌正面）			
厅别及时段		化妆师	运送员
厅别 时段	开始 时间	结束 时间	礼庭 服务员
家属同意火化签字：			
火化师记录栏：			
火化日期		火化师签字	

（六）火化证明

火化证明（存根）	
编号：_____	
逝者_____性别_____身份证号_____，于_____年_____月_____日去世，遗体于_____年_____月_____日在我馆火化。	
特此证明	
承办人（家属）签字：_	与逝者关系：
身份证号：	
骑 缝 章	
火化证明	
逝者_____性别_____身份证号_____，于_____年_____月_____日去世，遗体于_____年_____月_____日在我馆火化。	
特此证明。	
（殡仪馆盖章）	
年 月 日	

（七）火化记录

火化操作间登记表									
									年 月 日
序号	逝者姓名	性别	年龄	死亡原因	编号	入炉时间	火化时间	炉号	备注
1									
2									
3									
4									
5									
6									

(八) 肥胖遗体火化登记表

传染病遗体火化登记表

肥胖死亡患者情况	遗体编号	
	姓名	
	性别	
	年龄	
	籍贯	
	身份证类型及号码	
	诊断结果	<input type="checkbox"/> 1.确诊 <input type="checkbox"/> 2.疑似
丧事承办人情况	姓名	
	身份证类型及号码	
	与死亡人员的关系	
	联系方式	
火化时间		
装灰用具		
骨灰领取方式		
骨灰领取人(签字)		
备注		
火化工作人员(签字)	(单位盖章)	年 月 日

填表时间：

注：本表一式两份，一份遗属保存，一份由殡仪馆保存。

应急方案

1.提前了解当天的天气情况，如遇雨天，提前准备好若干黑伞。了解当天的交通情况，提前踩点，留意医院周围路况，有无交通管制。如果出现临时交通管制，及时通知灵车司机改换其他路线。

2.提前检查火化设备。火化间前厅照明和影音、显示屏等设备完好无损，可以顺利投入使用。检查备用发电机，在遇到突发停电时马上启动备用发电机，保证服务顺利进行。

3.提前了解逝者家属的心理情况及身体状况，有无心脏病、高血压史，提醒家属备好适用的应急药品。炉前服务开始前，遗体火化师根据逝者家属的需要提供座椅。

4.对于突发性家属激动而造成的失控局面，提前进行沟通，及时请人将这些情绪激动的家属请到休息厅平复情绪。

5.发生火灾或其他有碍安全的突发事件。遗体火化师应第一时间终止仪式，引导家属迅速从安全出口撤离，确保人员安全，同时向值班领导汇报。

理论知识赛题三

（一）情境描述

长三角 xx 市殡仪馆火化机设备老化、故障频发，已无法满足日常百姓治丧需求。2023 年 4 月中旬，馆领导班子研究决定，计划在一年内分批次完成设备的升级换代工作。该馆年火化量 25000 具。火化车间有两层楼面，呈规则的长方形（60 米长、40 米宽），现有火化机 15 台（均含尾气净化设备），其中平板炉 10 台，台车炉 5 台，计划改造后平板炉 7 台，台车炉 8 台。为保障改造工作高质量完成，成立了以馆主任为组长，殡仪服务部门、火化部门、后勤保障部门负责人为组员的领导小组（各部门下设工作小组，负责人任组长），并提出下列要求：

- 1.改造期间不影响正常运营，不影响殡葬服务质量；
- 2.充分考虑天气变化、业务量波动等因素，把风险降到最低。

（二）工作任务

您一位高级遗体火化师，被安排进入火化设备改造工作小组，请根据情境描述策划一份火化业务保障暨火化设备改造方案。

（三）任务说明

- 1.答案可通过文字、图表、图画等形式表述。
- 2.答案要有针对性地回答问题，满足功能性的需要；应具有较高的使用价值和考虑拓展的可能性；应考虑成本和社会效益；考虑单位及其相关部门之间的衔接与合作；考虑到各方利益、劳动安全以及社会责任感；考虑环境保护；有创造性。

(四) 竞赛时间

120 分钟。

(五) 竞赛形式

闭卷笔答。

(六) 考核要求

选手仅限使用组委会提供的统一材料和工具完成竞赛答题。

(七) 否定项说明

若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该赛题成绩记为零分：

1. 选手在答题区域透露个人信息；
2. 选手使用统一工具材料以外任何设备物品的。

(八) 温馨提示

可通过文字图表等方式展示方案；方案要有针对性地回答问题，满足功能性的需要；应具有较高的使用价值和考虑拓展的可能性；应考虑成本与社会效益；考虑单位及其相关部门之间的衔接与合作；考虑到各方利益、劳动安全以及社会责任感；考虑环境保护；具有创造性。

(九) 解题空间（裁判员使用）

一、直观性		
1	表述对专业人员来说容易理解	表述方式容易理解，便于殡葬服务人员及施工人员理解，并可供参考进行服务
2	结构合理，概括清晰	方案具有逻辑性（按照评价、制定计划、方案实施等流程），条理清晰，结构分明，概括简明扼要

3	容易阅读，表达格式合理	方案采用了目录、分段落、列表格或分级标题等清晰的呈现方式，卷面整洁
4	有效地运用了专业术语	方案准确、有效运用了专业术语，服务名称表述规范准确、符合技术需求、殡仪服务有关要求，无明显地域性、口语性表述，术语表述符合新时代殡葬事业发展方向
5	涉及的广度合适	方案中内容符合遗体火化师赛项要求的操作规范和技术标准，涉及了任务要求的各个主要方面
二、功能性		
6	从专业的角度对答案做了说明	方案从专业角度做了要点说明，能解决火化设备存在的实际问题，不存在违反科学、逻辑常识的错误性表述
7	考虑到了本专业发展的最新成果	方案中所用的殡葬设备和方式方法，目前在行业内是先进、科学、有效的
8	答案关注到了在实践中的可行性	全面有效地解决了情境描述中存在的问题，并满足任务要求，具备可操作性
9	恰当地表达了职业活动中的复杂关系	充分考虑了需求单位与施工单位等之间的协作，以及火化业务正常开展等情况
10	答案与所服务对象（如逝者、家属、单位、校方）的特点相对应	考虑了为治丧家属提供更优质服务等社会背景，结合案例情境，充分考虑到社会环境因素、经济条件等
三、持久性/使用价值导向		
11	对委托方（客户）来说，方案具有使用价值	服务方案得到需方、施工方及家属认可，符合法律法规
12	答案的目标是获得一个长期的结果，而不是短期结果	新设备在今后的使用过程中能满足治丧家属的服务需求
13	答案有助于客户（家属、单位等）独立作出决策和自主行动	方案有助于施工单位对施工方案的决策和 实施，甚至提供了保障日常业务正常开展的方案
14	答案想到了相关服务的便利性	方案通过延长工作时间为丧属在施工过程中提供便利服务
15	答案考虑到了如何避免干扰，并说明了理由	充分考虑方案实施过程中可能出现的干扰，陈述理由，并进行规避
四、经济性材料、设施设备、单位经费预算		

16	实现答案中的建议在经济上是合适的	方案中采购的设备等，在花费上是合理的
17	实现答案中的建议在时间花费上是合适的	考虑更新换代火化机施工日期及保障正常业务开展等在时间花费上是合适的
18	实现答案中的建议在人员花费上是合适的	施工过程中的施工人员调配是合理的
19	是否考虑到投入和质量的关系，并说明了理由	投入和质量通过技术参数体现，技术参数显示该设备是先进的
20	是否考虑到后续的多种花费	方案中体现了合同条款约束

五、工作过程导向

21	答案与所在部门结构和工作流程相适应	施工与业务流程开展合理
22	答案考虑到了本任务之前和之后的其他任务及其完成过程，并陈述理由	施工作业与业务流程衔接安排合理，考虑到施工前中后等业务开展内容
23	考虑到将所有必要的信息传达给所有的参与方	施工过程中考虑到将所有必要的信息传达给参与的施工人员，工作人员，如接运工、防腐整容师、火化师、协作单位职工、家属，并做好解释、记录等
24	答案中表现出了与工作过程相关的本职业特有的能力	方案符合遗体火化师的职业能力要求
25	答案考虑了本职业工作的界限，提供了超出本职业工作范围的内容	方案中考虑了工作职权范围，及与其他提供服务的专业人员间的合作关系，如与施工方衔接调整施工时间及其他部门衔接调整出殡时间等。不确定的突发情况，及时汇报、沟通，获得支持帮助。综合信息化、环保化的科技成果体现在新型设备

六、环境与社会承受度

26	在多大程度上考虑了人性化的工作与组织设计	施工过程中，充分体现人性化，能够做好提高职工个人卫生防护等级，同时能够根据设备维修情况及家属意愿灵活进行调整出殡时间、对家属的需求和意见能够积极地进行回应，同时建立有效施工监督机制等
----	----------------------	---

27	考虑到了健康保护、卫生保护的相关规定，并陈述理由	方案体现出施工期间做好并提高个人防护等级
28	考虑到了工效学或人体工程学设计，并陈述理由	施工实施中，通过新设施设备日益增多，满足确定合理的操作方法，从而提高工作效率。（例如方案实施前后新旧设备火化遗体数量比）
29	考虑到了劳动保护和事故防范的相关规定	施工过程中考虑到职业相关风险、意外事故的防范（例如施工及工作中的人身安全等）
30	考虑到了环境保护和经济的可持续性，并说明理由	过程中考虑到设备使用的环保性
七、家庭、社会与文化环境		
31	在分析任务和得出答案时考虑到了家庭背景	方案制定中考虑到施工人员的背景（如性格、年龄、工作经历、认知能力等）
32	注意到了所在机构的社会环境条件	方案实施中，充分考虑到单位所在机构的社会环境因素，如调整出殡时间，避免产生不良的社会影响等
33	关注到了与任务相关的社会因素	方案实施中，关注到丧属的社会特点（例如社会舆论、风俗习惯等）
34	在陈述答案理由时，分析了相关文化因素	方案充分考虑设备先进性等文化因素（如智能化，现代化等）
35	答案在多大程度上关注到了社会与文化后果	方案关注设备在更新换代后在应用中的社会与文化后果是良好的
八、创造性		
36	答案包含超出问题解决空间的内容	方案中包含超出解题空间的内容
37	提供了一个不寻常，但是有价值的方案	方案中提供了一个不寻常、但是有价值，比较实用的内容
38	答案具有较高的创新或审美价值	方案具有较高的创新或审美价值，在以往或常规工作中没有出现过的观点或处置方式方法
39	答案显示出了对问题的敏感性	认真进行了审题，显示出了对问题的敏感性，如提出建设性合同拟定意见等
40	充分利用了题目所提供的设计空间	充分利用了题目所提供的背景资料及未知的可能性，并做出了充分的应对

(十) 答题参考实例

设备升级期间火化车间管理方案

策 划 人：XXX

策划日期：202X 年 XX 月 XX 日

目 录

一、策划思路-----	第 X 页
二、原则目的-----	第 X 页
三、具体管理措施-----	第 X 页
四、风险评估与应急预案-----	第 X 页
五、实施计划与时间表-----	第 X 页
六、设备验收-----	第 X 页
七、资料归档-----	第 X 页

一、策划思路

安全优先：始终将安全放在首位，确保员工和设备的安全。

协调沟通：与相关部门和人员保持密切沟通，协调各方资源。

分阶段管理：将升级过程分为不同阶段，明确各阶段的任务和目标。

风险评估与应对：提前评估可能出现的风险，并制定相应的应对措施。

持续改进：在升级过程中不断总结经验，进行方案的优化和改进。

二、目标原则：

保障生产连续性：尽量减少设备升级对火化车间正常生产的影响。

提高效率：通过优化管理流程，提高设备升级期间的工作效率。

质量保证：确保设备升级后，火化车间的生产质量不降低。

环保合规：在升级过程中，要遵守环保法规，减少对环境的影响。

三、具体管理措施

（一）安全管理

员工培训：

为员工提供设备升级期间的安全操作培训；强调安全注意事项，增强员工的安全意识。

安全标识：

在火化车间明显位置张贴安全标识和警示标语。

设备隔离：

将正在升级的设备与运行中的设备进行有效隔离，防止发生安全事故。

施工区域管理：

设立施工区域，明确标识，并配备专人进行管理。

现场监督：

安排专人对施工现场进行监督，确保施工人员遵守安全规定；同时施工质量与施工进度进行监督管理，并做好施工日志。

定期检查：

定期进行安全检查，及时发现并整改安全隐患。

（二）工作流程优化

提前规划：在设备升级前，与相关部门和人员进行充分沟通，了解升级期间的具体情况，提前规划业务流程的调整。

合理安排工作：根据设备升级的进度，合理安排火化车间的工作，确保生产连续性。

优化工作流程：对火化车间的工作流程进行优化，提高工作效率。

加强沟通协调：加强与其他部门的沟通协调，确保信息畅通，及时解决问题。

四、风险评估与应急预案

制定应急预案，明确各岗位在事故发生时的职责和行动计划；定期进行应急演练，提高员工的应急处置能力；对项目施工过程中发现的不合理问题及时进行方案优化。

五、实施计划与时间表

序号	任务	时间
1	设备与施工人员进场	参考合同要求
2	业务调整	提前三天开始协调对业务进行调整
3	开始停机	进行施工前准备
4	对 1-2 号改造升级	用 40 天对两台炉完成施工，并投入使用
5	对 3-5 号改造升级	用 60 天对三台炉完成施工，并投入使用
6	对 6-10 号改造升级	用 80 天对五台炉完成施工，并投入使用
7	对 11-15 号改造升级	用 100 天对五台炉完成施工，并投入使用

六、设备验收

- （一）设备外观检查：检查设备外观是否符合要求。
- （二）设备参数检查：检查设备的技术参数是否符合合同要求。
- （三）设备性能测试：测试设备的各项性能是否正常。
- （四）文档资料检查：检查设备的相关文档资料是否齐全。
- （五）设备环保检测：检测是否符合环保要求。
- （六）验收完成后记录验收结果，并编写详细验收报告。

七、资料归档

(一) 收集资料：包括升级改造前的设备评估报告、升级改造方案、施工记录、验收报告、火化机相关图纸等。

(二) 分类整理：将资料按照时间顺序或类别进行分类整理，并设立纸质档案与电子档案分别存储，方便查找和使用。

(三) 电子档案建立索引：为每个文件建立索引，标注关键信息，如文件名称、日期等。

(四) 电子档案存储备份：将归档资料存储在安全的地方，并定期进行备份，防止资料丢失。

(五) 设定访问权限：根据需要，设定资料的访问权限，确保资料的安全。

理论知识赛题四

（一）情景描述

逝者李某，生前因肺炎长期卧病在床，于一个月前因病逝世，享年 81 岁。老人逝世后，家属根据老人遗愿，在自己耕地（火葬区）对老人进行土葬。殡葬执法部门根据《殡葬管理条例》将限期平毁坟墓的决定告知家属，逝者家属代表李某平先生同意将已经土葬的老人遗体火化，且积极配合提前将遗体火化手续在殡仪馆进行登记办理。现在请殡仪馆安排遗体接运、火化及骨灰安葬事宜。

（二）工作任务

受客户和殡仪馆指派，你作为专业的殡葬服务人员，请您根据有关政策规定和标准运用相关知识，结合实际情况和各项具体要求，为客户设计策划《李某老人遗体火化方案》，保证遗体火化的正常运行。

（三）任务说明

- 1.答案可通过文字、图表、图画等形式表述。
- 2.答案要有针对性地回答问题，满足功能性的需要；应具有较高的使用价值和考虑拓展的可能性；应考虑成本和社会效益；考虑单位及其相关部门之间的衔接与合作；考虑到各方利益、劳动安全以及社会责任感；考虑环境保护；有创造性。

（四）竞赛时间

120 分钟。

（五）竞赛形式

闭卷笔答。

（六）考核要求

选手仅限使用组委会提供的统一材料和工具完成竞赛答题。

（七）否定项说明

若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该赛题成绩记为零分：

- 1.选手在答题区域透露个人信息；
- 2.选手使用统一工具材料以外任何设备物品的。

（八）温馨提示

可通过文字图表等方式展示方案；方案要有针对性地回答问题，满足功能性的需要；应具有较高的使用价值和考虑拓展的可能性；应考虑成本与社会效益；考虑单位及其相关部门之间的衔接与合作；考虑到各方利益、劳动安全以及社会责任感；考虑环境保护；具有创造性。

（九）解题空间（裁判员使用）

一、直观性		
1	表述对专业人员来说容易理解	表述方式容易理解，便于殡葬执法机构、殡葬服务人员理解，并可供参考进行服务
2	结构合理，概括清晰	方案具有逻辑性（按照情境、制定计划、方案实施等流程），条理清晰，结构分明，概况简明扼要
3	容易阅读，表达格式合理	方案采取了目录、分段落、列表格或分级标题等清晰的呈现方式，卷面整洁

4	有效地运用了专业术语	方案准确、有效运用了专业术语，服务名称表述规范准确、符合殡葬术语、殡仪服务有关要求，无明显地域性、口语性表述，术语表述符合新时代殡葬事业发展方向
5	从涉及的广度合适	方案中内容符合遗体火化师职业技能标准要求的操作规范和技术标准，涉及了国家殡葬政策、火化任务要求的各个主要方面
二、功能性		
6	从专业的角度对答案做了说明	方案从专业角度做了要点说明，能解决遗体火化中存在的实际问题，不存在违反科学、逻辑常识的错误性表述
7	考虑到了本专业发展的最新成果	方案中所用的殡葬设备、殡葬用品、操作技术和方式方法，目前在行业内是先进、科学、有效的
8	答案关注到了在实践中的可行性	全面有效地解决了情境描述中存在的问题，并满足任务要求，具备可操作性
9	恰当地表达了职业活动中的复杂关系	充分考虑了与家属、殡葬执法部门之间的协作以及遗体腐败情况、传染病遗体的消毒、收敛、运输、火化、骨灰及如何处理等情况
10	答案与所服务对象（如逝者、家属、单位、校方）的特点相对应	考虑了逝者身份、特殊遗体处置的社会背景，结合案例情境，充分考虑到社会环境因素、经济条件等
三、持久性/使用价值导向		
11	对委托方（客户）来说，方案是否具有使用价值	服务方案得到家属认可、满足殡葬执法部门要求、符合法律法规
12	答案的目标是获得一个长期的结果，而不是短期结果	方案中不仅考虑了家属当下的悲伤、愤怒、迁怒的情绪状况，还考虑到了其家庭成员的意见，提供的服务内容能够更好地悼念逝者、抚慰家属，并具有持久性（采取行之有效的方式同时满足家属及殡葬执法部门的要求）
13	答案有助于客户（家属、单位等）独立作出决策和自主行动	方案有助于家属、殡葬执法部门充分参与遗体处置方案的决策和实施，甚至提供了两套及以上的可选方案

14	答案想到了相关服务的便利性	引导人员、辅助人员、服务提示、云告别、停车场设置，并对孕妇、儿童、老人、残疾人等悼念人群有针对性地提供便利化服务
15	答案考虑到了如何避免干扰，并说明了理由	充分考虑方案实施过程中可能出现的干扰，陈述理由，并进行规避（如家属情绪激动，防止过激行为）
四、效率/经济性		
16	实现答案中的建议在经济上是合适的	服务方案中采用的物品、设备、方案等，在花费上是合理的
17	实现答案中的建议在时间花费上是合适的	考虑遗体接运、密封包裹消毒、火化等在时间花费上是合适的
18	实现答案中的建议在人员花费上是合适的	服务实施过程中的人员分配是合理的
19	是否考虑到投入和质量的关系，并说明了理由	预算、明细等符合家属要求，得到结账方确认，顺利结账，满足了家属需求，投诉风险低
20	是否考虑到后续的多种花费	结合家属经济条件和要求，综合考虑方案可能产生的骨灰运输回乡安葬等后续花费
五、工作过程导向		
21	答案与所在部门结构和工作流程相适应	与殡葬执法部门、家属的对接沟通，遗体接运、密封包裹消毒、火化手续办理流程合理
22	答案考虑到了本任务之前和之后的其他任务及其完成过程，并陈述理由	接运、遗体密封包裹消毒、火化手续办理衔接安排合理，考虑到岗前准备和后续服务等内容
23	考虑到将所有必要的信息传达给所有的参与方	考虑到将所有必要的信息传达给参与殡仪服务的人员，如接运工、火化师、殡葬执法机构人员、家属，并做好解释、记录等
24	答案中表现出了与工作过程相关的本职业特有的能力	服务方案符合遗体火化师的职业能力要求
25	答案考虑了本职业工作的界限，提供了超出本职业工作范围的内容	服务方案中考虑了服务工作职权范围，及与其他提供服务的专业人员间的合作关系，如引导至下一服务环节等。不确定的突发情况，及时汇报、沟通，获得支持帮助。综合信息化、环保化的科技成果体现在殡仪服务

		过程中
六、环境与社会承受度		
26	在多大程度上考虑了人性化的工作与组织设计	服务实施中充分体现人性化，能够做好职工个人卫生防护，同时能够根据家属意愿、需求和意见能够积极地进行回应，有效的服务质量反馈和监督机制的
27	考虑到了健康保护、卫生保护的相关规定，并陈述理由	服务方案遵守传染病遗体处置、殡葬管理条例等有关相关法律法规，按照类遗体消毒方法做好个人防护和环境消毒，注意环境的通风换气
28	考虑到了工效学或人体工程学设计，并陈述理由	服务实施中，设施设备应满足操作便捷，舒适的条件（如骨灰告别仪式的举办、骨灰回乡安葬的流程等）
29	考虑到了劳动保护和事故防范的相关规定	服务过程中考虑到职业相关风险、意外事故的防范（例如工作中的卫生防护、家属的悲伤不满情绪、疏导家属因土葬不成迁怒到我单位的情绪）
30	考虑到了环境保护和经济的可持续，并说明理由	服务实施中考虑到用户的环保性、可回收性，以及废弃物的处理等对环境的影响，做好设备环境的消毒，丧葬用品和服务过程中引导家属丧事简办
七、家庭、社会与文化环境		
31	在分析任务和得出答案时考虑到了家庭背景	方案制定中考虑到逝者及家属的背景（土葬被执法机构执行火葬，家属一定程度上存在不满情绪，农村亲友众多，易引发群体性事件）
32	注意到了所在机构的社会环境条件	方案实施中，充分考虑到逝者生前所在的社会环境因素，如行业、地域性、经济水平、政策保障、社会福利等
33	关注到了与任务相关的社会因素	方案实施中关注到了逝者及亲朋的社会特点（例如遗愿、生活经历等）
34	在陈述答案理由时，分析了相关文化因素	服务方案充分考虑逝者、家属等文化因素（如爱好、特长、工作特点等）

35	答案在多大程度上关注到了社会与文化后果	遗体方案关注不良行为的社会与文化后果，例如遗体接运疏忽、骨灰交接可能会存在与正常骨灰颜色不相近等造成的不良影响
八、创造性		
36	答案包含超出问题解决空间的内容	方案中包含有超出解题空间之外更好的内容
37	提供了一个不寻常，但是有价值的方案	方案中提供了一个不寻常、但是有价值，比较实用的内容（如建议家属购买棺木型骨灰盒，满足逝者入棺的遗愿）
38	答案具有较高的创新或审美价值	方案具有较高的创新或审美价值，在以往或常规工作中没有出现过的观点或处置方式方法
39	答案显示出了对问题的敏感性	认真进行了审题，显示出了对问题的敏感性，如死者遗体高度腐败的原因及家属因此可能存在情绪过激的情况
40	充分利用了题目所提供的设计空间	充分利用了题目所提供的背景资料及未知的可能性，并做出了充分的应对

(十) 答题参考实例

李某先生火化服务策划方案

委托方：李某平

承办方：XX 殡仪馆

策划日期：202X 年 XX 月 XX 日

目 录

一、策划思路-----	第 X 页
二、原则目标-----	第 X 页
三、遗体火化流程-----	第 X 页
四、火化准备-----	第 X 页
五、遗体接收-----	第 X 页
六、进尸操作-----	第 X 页
七、火化操作-----	第 X 页
八、骨灰验收-----	第 X 页
九、骨灰发放-----	第 X 页
十、消毒处理-----	第 X 页
十一、资料归档-----	第 X 页
十二、附件-----	第 X 页

一、策划思路

传染性肺炎可直接采取甲类传染病的预防、控制、处置措施。因此制定的遗体火化方案可参照甲类传染病执行。逝者为下葬一个月后起棺遗体，存在高度腐败现象，要切实做好密封包裹消毒工作。方案的实施要符合殡葬执法部门的要求，方案的结果要对殡葬改革起到积极作用，同时要注意随时安抚家属情绪，避免家属将不满情绪迁怒于我单位。

为切实做好本馆传染病遗体火化工作，保障我馆工作人员及人民群众身体健康安全，防范疾病传播风险，根据《中华人民共和国传染病防治法》等有关规定及相关技术标准，结合我馆工作实际，制定本方案。

逝者信息

姓名	性别	年龄	死亡时间	遗体状况	接运地址
李某	男	81	202X年X月X日	肺炎死亡加高度腐败	XX村

客户信息

姓名	性别	年龄	与逝者关系	联系电话
李某平	男	58	父子	XXXXXXXXXX

二、原则目标

(一) 坚持预防为主的原则，传染病及高腐遗体接运和火化前不应造成致病微生物传播。

(二) 坚持环保的原则，传染病及高腐遗体接运和火化过程不应造成致病微生物传播和环境污染，实现环保操作。

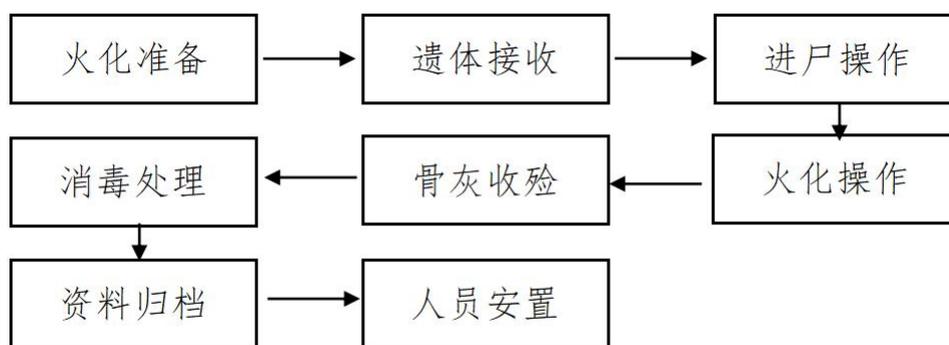
(三) 坚持安全的原则，传染病及高腐遗体接运和火化后不应生成新的致病微生物传播源，骨灰应进行安全处理。

(四) 坚持人性化原则，在接运和火化传染病及高腐遗体过程中应尊重逝者。在能够完成传染病遗体处置工作任务的前提下，应尽可能减少参与人员并加强卫生防护。

(五) 坚持专业化原则，应在前期关于传染病及高腐遗体火化培训和各种设备检修完善的基础上，指定专人使用选定的设备及辅助工具，火化传染病遗体。

三、遗体火化流程

传染病遗体火化操作流程为：



四、火化准备

准备工作	功能分区	具体准备内容
环境准备	遗体火化现场 火化工具准备区	专用通道、自动化程度高、质量优良的专用火化机（火化机所在车间宜独立），专用推尸车、进尸车、拣灰台、火化辅助工具、消防和消毒器具，并提前对所有设备、工具和器具进行检查、维护和保养

人员准备	遗体火化现场	具有丰富的特殊遗体火化经验的三级以上遗体火化师，熟悉司炉操作以及骨灰安全处置程序；设备维修工、消毒人员
物品准备	火化工具准备区	工作服、一次性工作帽，一次性手套和长袖加厚橡胶手套、医用一次性防护服、医用防护口罩（N95及以上）或动力送风过滤式呼吸器、防护面屏、工作鞋或胶靴、防水靴套、防水围裙或防水隔离衣等个人防护用品，骨灰装殓器具

（一）组织协调

1.启动安全响应预案，协调殡葬执法机构及本馆保卫、业务、遗体接运等有关部门成立传染病遗体处置协调机构，遵循统一领导，分级负责、相互协同的原则，建立传染病及高腐遗体处置的信息共享和协调联动机制。因逝者遗体为土葬后重新起棺再次火化，一定程度上会存在家属情绪激动等过激反应，应及时给予逝者亲属心理辅导，必要时，申请上级有关部门给予工作指导和协调支持。

2.遗体火化方案应结合实际，听取殡葬执法部门及逝者近亲属和有关工作人员意见，明确职责分工，对遗体火化及相关善后事宜部署安排。

3.处置传染病及高腐遗体应依法规范、以人为本、审慎稳妥，维护逝者尊严。尊重逝者遗愿，火化后骨灰可按照土葬仪式进行安置。

（二）人员配备

根据传染病及高腐遗体火化任务量配备包括但不限于下列人员：遗体火化师（国家职业资格三级以上），设备维修工、消

毒人员。承担传染病及高腐遗体火化的遗体火化师，对传染病及高腐遗体处置场地，设备消毒的消毒人员上岗前均应接受卫生防疫部门的岗前培训，掌握防护、消毒及操作的基本要求。

参与人员应做好个人防护，穿戴工作服、一次性工作帽、一次性手套和长袖加厚橡胶手套、医用一次性防护服、医用防护口罩、工作鞋、隔离衣等。

（三）设备选择

选用自动化程度高、质量优良的火化机作为传染病遗体的专用火化机，配备推尸车、进尸车、拣灰台、火化辅助工具、消防和消毒器具，并提前对所有设备、工具和器具进行检查、维护和保养。

（四）用品配备

根据传染病及高腐遗体处置的实际需要配备包括但不限于下列各类用品：

个人防护用品	医用防护口罩、一次性防护服、防护手套等
消毒防疫用品	含氯消毒液（1000mg/L）、过氧乙酸 0.2%～0.5%（质量浓度）、酒精 75%（质量浓度）等
火化标识记录	遗体标识牌、遗体交接单，遗体火化登记表，遗体火化证明等

（五）火化设备预热

1.遗体火化师接到火化通知后，打开火化车间通风设备进行通风换气。

2.对火化设备进行全面检查。

3.遗体火化师首先做好自身防护工作，正确穿戴好一次性防护服、防护手套、口罩等防护用品。

4.提前将火化机主燃室温度预热到 600℃，再燃室温度预热到 800℃。

五、遗体接收

（一）传染病及高腐遗体接运车到达定点殡葬服务机构前 20min 通知殡葬服务机构对遗体接运车专用通道进行清场，确保遗体接运车顺利进入火化间。

（二）在传染病及高腐遗体到馆前 10min 定点殡葬服务机构对专用通道、火化间等相关环境用含氯消毒液（1000mg/L）进行喷洒消毒。

（三）遗体接运车到达专用通道时，对车辆车轮、车身进行消毒。

（四）开启车厢，对车厢内和装传染病遗体的火化棺进行消毒。

（五）用移动床将传染病遗体连同一次性火化棺从遗体接运车上卸下来送入火化车间。

（六）遗体火化师应认真查验逝者姓名、传染病等级、性别、年龄和办理火化手续部门、殡葬执法部门意见，并逐一同遗体外包装粘贴的信息进行核对，确认无误后，办理遗体接收手续。

（七）接到传染病遗体后，遗体不得存放，探视，应立即进炉火化，途中不得停留，全程严禁打开火化棺。

六、进尸操作

(一)对传染病及高腐遗体进行核对无误后,进行信息登记。

(二)遗体入炉前关闭主燃室的助燃风和燃烧器,调节炉内燃烧室压力至-15Pa左右。

(三)尽可能采用自动进尸或半自动进尸模式,少采用手动进尸,减少遗体火化师接触遗体的概率。

(四)遗体在从推尸车向进尸车转移过程中,确保稳妥快速,一次到位。

(五)遗体入炉后,迅速关闭炉门。

(六)在进尸过程中如出现电气或机械故障,立刻转为手动操作或通过人力快速将遗体送入炉膛,关闭炉门。待火化完毕,彻底消毒后再进行维修。

(七)火化操作应迅速准确,避免遗体包装层易燃物,在没有完成进炉操作的情况下被燃烧破坏,造成致病微生物扩散。

(八)遗体在进炉操作过程中应避免遗体体液、分泌物溢出,如有发生类似现象应立即采取有效措施,用高效消毒液擦拭、密闭、固定,做无害化处理。

七、火化操作

(一)遗体入炉后,迅速关闭炉门,调节炉膛负压,使其不要过大,遗体能自燃的,应任其自燃,燃烧的速度不要过快。尽可能降低烟气的流动速度,让烟气在主燃室、再燃室和烟道滞留时间尽量延长,采用较高的再燃室温度,以利于烟气中有害物质

和致病微生物充分的氧化分解。

(二)当遗体包装物燃尽后，主燃室温度开始下降时，调节烟道闸板或助氧风阀，增大炉膛负压后，燃烧器点火，并供给助氧风。

(三)火化过程中应时刻观察炉膛温度和压力的变化，以便及时调节，让燃烧室温度上升的速度不要过快。

(四)在遗体燃烧过程中严禁用工具翻动遗体，减少飞灰产生，防止工具带出致病微生物。

(五)全程负压火化，确保烟气不外溢；但是又要控制负压不宜过大，尽量增加烟气在炉膛的滞留时间。

(六)火化时间应适当延长，一般比正常遗体增加 50%。

八、骨灰收殓

(一)火化结束后，出灰应小心仔细，将炉膛清空。

(二)骨灰转移过程应平稳，确保不落灰。

(三)待骨灰在拣灰台冷却完毕后进行殓拣并予以消毒。

(四)消毒后对骨灰进行装盒，操作过程中动作要轻，防止飞灰产生。

(五)整个操作过程使骨灰都处于微负压状态，并确保骨灰的粉尘和异味气体不向外泄漏。

(六)骨灰装盒完毕，骨灰盒外面用含有效氯消毒液喷雾。

(七)逝者因长期病痛折磨用药，骨灰可能与正常骨灰颜色不同，要及时做好解释劝慰工作，按照单位要求予以转交，并办

理转交手续。

九、骨灰发放

(一) 骨灰收殓完毕，可通知丧事承办人领取骨灰。

(二) 丧事承办人可凭本馆领取骨灰手续领取骨灰；另有要求的还须按殡葬执法部门出示证明材料、骨灰领取凭证和丧事承办人身份证领取骨灰。

十、消毒处理

(一) 完成遗体火化任务后，对进尸车、火化设备、辅助工具或火化车间、遗体停留区域、专用通道地面及空气进行严格消毒。

(二) 殡仪废弃物应按照Ⅱ类遗体消毒方法及时进行无害化处理。

(三) 遗体火化师按照防护服穿脱方法和顺序脱去身上的防护衣、口罩、鞋套、手套等，防护装备脱卸时尽量少接触污染面。非一次性使用的物品应直接放入盛有消毒液的容器内浸泡；其余一次性使用的物品应放入黄色医疗废弃物收集袋中，作为医疗废弃物集中处置。脱卸防护装备的每一步均应进行手消毒，所有防护装备全部脱完后再次洗手并消毒。

十一、资料归档

(一) 对传染病遗体火化情况及时登记和存入本馆业务档案。

(二) 遗体火化师应对逝者火化及后处理运行情况及时登记，对使用过程中出现的故障记录在案，并通知维修人员适时对设备

进行维修和保养。

(三) 遗体火化师应复印殡葬执法部门所需档案, 让其留档登记。

十二、附件

(一) 客户满意度测评表

XX 殡仪馆服务满意度测评表

为改进殡仪态度, 提高殡仪服务质量, 促进殡仪馆行风根本好转, 特开展行风监督跟踪活动。

您在 x 年 x 月 x 日为 xxx 办理了丧事活动现恳请您对我们的服务提出宝贵意见, 以便我们的服务改进提高。

请填写下表 (栏内只需打√)

项目	服务态度			服务质量		
	很满意	基本满意	不满意	很满意	基本满意	不满意
不满意的 具体内容				填表人:		
				联系电话:		
				备注:		

(二) 服务协议书

殡葬服务协议书

甲 方: xxx 殡仪馆

地 址:

- 5.公示所有经营项目及价格，并为乙方提供制式消费单据；
- 6.免费为家属提供及时、便捷、周到的服务咨询。

三、乙方权利与义务

- 1.乙方作为逝者家属的全权代表，是甲方承认的唯一的合法沟通对象；
- 2.对甲方服务项目，保持自愿选择的权利；
- 3.主动向甲方说明注意事项或民族习俗；
- 4.在办理治丧事宜中，须提供真实有效的相关证明、证件原件，包含但不局限于医学死亡证明、身份证、户口本等；
- 5.及时、足额向甲方支付自愿选择的各种服务类、殡葬用品类的相关费用，做到事毕账清。

四、服务内容

详见服务消费单。（服务消费单将作为甲乙双方产生服务事实、体现具体服务内容的最主要证据，需双方妥善保管。）

五、违约责任

- 1.甲方提供的服务或商品与公示不符且给乙方造成损失的，甲方需承担相对应的费用；
- 2.乙方应于 年 月 日 时前向甲方支付所有费用；
- 3.在预定好的前提下，因乙方更改消费意愿导致甲方所提供的服务、服务环境、丧葬用品发生损失的，相对应的损失须由乙方承担；
- 4.任何一方擅自解除合同的，应向守约方赔偿相应损失。

六、纠纷处理

发生服务纠纷时，甲乙双方应先本着理性协商解决的原则达成一致意见，此意见可作为补充协议备注在本协议下方，与正文具有同等法律效力；协商未果的，可通过法律途径解决，双方都须在甲方所在地的公安部门或法院立案。

七、法律效力

本协议自签字之时起生效；一式两份，甲乙双方各执一份，具有同等法律效力。

甲方（盖章）：

乙方签字：

业务代表签字

年 月 日 时 分

（三）居民死亡殡葬证

居民死亡殡葬证

行政区划代码□□□□□□ 编号：□□□□□□□□□□□□□□□□

死者姓名		性别		民族		国家或区域		年龄	
身份证件类型		证件号码		常住地址					
出生日期	年 月 日	死亡日期	年 月 日	死亡地点					
死亡原因				家属姓名		联系电话			
家庭住址或单位				医师签名		民警签名			

医疗卫生机构盖章 年 月 日	派出所意见（盖章） 年 月 日
---------------------------	----------------------------

注：死者家属持此证到殡仪馆办理火化手续；死于救治机构，医师签字及医疗卫生机构盖章有效；死于非救治机构，医师及民警签字、医疗卫生机构及派出所盖章有效。

（四）火化通知单

火化通知单

逝者编号：	逝者姓名：	性别：	年龄：	卫生棺：
客户姓名：	客户通信地址：			
客户证件：	客户联系方式：			
出殡时间：	装灰用品：	骨灰处理方式		
备注				
死亡时间：	接运地点：			
经办部门：	经办人：	经办日期：		

(五) 遗体标示牌

遗体标示牌（标示牌正面）			
逝者姓名		性别	
逝者单位			
亡故原因		遗体状况	
接运时间		贵重物品	
接运人员			
地址			
冰箱柜号		速化	
火化单号		总台办理	
办理时间	年 月 日 时		

化妆师及运送员记录栏（标示牌正面）			
厅别及时段		化妆师	运送员
厅别 时段	开始 时间	结束 时间	礼庭 服务员
家属同意火化签字：			
火化师记录栏：			
火化日期		火化师签字	

(六) 火化证明

火化证明 (存根)	
逝者_____性别____身份证号_____，于____年____月____日去世，遗体于____年____月____日在我馆火化。	编号：_____
特此证明	
承办人(家属)签字：_	与逝者关系：
身份证号：	
----- 骑-----缝-----章-----	
火化证明	
逝者_____性别____身份证号_____，于____年____月____日去世，遗体于____年____月____日在我馆火化。	
特此证明。	
(殡仪馆盖章) 年 月 日	

(七) 火化记录

火化操作间登记表									年 月 日
序号	逝者姓名	性别	年龄	死亡原因	编号	入炉时间	火化时间	炉号	备注
1									
2									
3									
4									
5									
6									

(八) 遗体分类

遗体分类	遗体携带传染性病原体的种类
I类遗体	鼠疫、霍乱、传染性非典型肺炎、炭疽中的肺炭疽、人感染高致病性禽流感 and 朊病毒
II类遗体	新型冠状病毒感染、艾滋病、病毒性肝炎、脊髓灰质炎、麻疹、流行性出血热、狂犬病、流行性乙型脑炎、登革热、炭疽、细菌性和阿米巴性痢疾、肺结核、伤寒和副伤寒、流行性脑脊髓膜炎、百日咳、白喉、新生儿破伤风、猩红热、布鲁氏菌病、淋病、梅毒、钩端螺旋体病、疟疾、流行性感冒、流行性腮腺炎、急性出血性结膜炎、麻风病，流行性和地方性斑疹伤寒，黑热病，包虫病，除霍乱、细菌性和阿米巴性痢疾、伤寒和副伤寒以外的感染性腹泻病
III类遗体	上述I类及II类所列传染病以外的遗体

(九) 遗体消毒方法

(1) II类遗体消毒

II类遗体应采用中效以上消毒剂消毒处理。应按II类遗体消毒方法进行，见下表，消毒后用浸有II类遗体消毒方法规定的消毒液的布单包裹遗体后将遗体装入不透水的尸袋内，密封就近火化。

II类遗体消毒方法

消毒剂	浓度	作用时间	备注
含氯消毒剂	1000~2000mg/L	30~60min	选用擦拭或喷洒的方法
过氧乙酸	2000~4000mg/L	15~30min	
其他合法、有效的消毒产品	按产品说明书	按产品说明书	按产品说明书选择方法

(2) 污染区域内空气消毒方法

消毒方法	浓度	作用时间	备注
紫外线照射	1.5W/m ³	60~90min	每天紫外线照射1次
汽化过氧化氢消毒	按照产品使用说明	按照产品使用说明	按照产品使用说明操作
过氧化氢喷雾消毒	30g/L	60min	关闭门窗，按20~30mL/m ³ 使用量
过氧乙酸喷雾消毒	5000mg/L	60min	关闭门窗，按20~30mL/m ³ 使用量
气体二氧化氯消毒机	0.28~2.0mg/m ³	按照产品使用说明	按照产品使用说明操作
其他合法、有效的空气消毒产品	按照产品使用说明	按照产品使用说明	按照产品使用说明操作

(十) 传染病遗体火化登记表

传染病遗体火化登记表

感染传染病死亡患者情况	遗体编号	
	姓名	
	性别	
	年龄	
	籍贯	
	身份证类型及号码	
	诊断结果	<input type="checkbox"/> 1.确诊 <input type="checkbox"/> 2.疑似
丧事承办人情况	姓名	
	身份证类型及号码	
	与死亡人员的关系	
	联系方式	
火化时间		
装灰用具		
骨灰领取方式		
骨灰领取人(签字)		
备注		
火化工作人员(签字)	(单位盖章)	年 月 日

填表时间：

注：

1.属强制移交殡仪馆或无逝者家属在场的，“丧事承办人情况”可不填。

2.本表一式两份，一份遗属保存，一份由殡仪馆保存。

理论知识赛题五

（一）情境描述

西北市殡仪馆承担全市城区遗体火化任务，年火化量高达3万多具。2023年12月16日，天气预报12月26—28日连续三天出现重污染天气。为保障人民群众身心健康，根据西北市重污染天气应急指挥部办公室《关于启动重污染天气红色预警的通知》（西重污染天气办〔2023〕11号），启动一级应急响应措施。同时，市生态环境局派出多路检查组进行明察暗访，对相关企事业单位进行监督检查。市民政局发出配套通知，要求在满足最基本的殡仪需求的同时，尽量减少污染排放，并做好明察暗访接待工作。

（二）工作任务

作为殡仪馆高级遗体火化师，受馆领导指派，结合任务情境和殡仪馆实际情况，策划一份特殊气象条件下的遗体火化方案，报市民政局审核。

（三）任务说明

- 1.答案可通过文字、图表、图画等形式表述。
- 2.答案要有针对性地回答问题，满足功能性的需要；应具有较高的使用价值和考虑拓展的可能性；应考虑成本和社会效益；考虑单位及其相关部门之间的衔接与合作；考虑到各方利益、劳动安全以及社会责任感；考虑环境保护；有创造性。

（四）竞赛时间

120分钟。

（五）竞赛形式

闭卷笔答。

（六）考核要求

选手仅限使用组委会提供的统一材料和工具完成竞赛答题。

（七）否定项说明

若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该赛题成绩记为零分：

- 1.选手在答题区域透露个人信息；
- 2.选手使用统一工具材料以外任何设备物品的。

（八）温馨提示

可通过文字图表等方式展示方案；方案要有针对性地回答问题，满足功能性的需要；应具有较高的使用价值和考虑拓展的可能性；应考虑成本与社会效益；考虑单位及其相关部门之间的衔接与合作；考虑到各方利益、劳动安全以及社会责任感；考虑环境保护；具有创造性。

（九）解题空间（裁判员使用）

一、直观性		
1	表述对专业人员来说容易理解	表述方式容易理解，便于殡葬服务人员理解，并可供参考进行服务
2	结构合理，概括清晰	方案具有逻辑性（按照评价、制定计划、方案实施等流程），条理清晰，结构分明，概括简明扼要
3	容易阅读，表达格式合理	方案采用了目录、分段落、列表格或分级标题等清晰的呈现方式，卷面整洁

4	有效地运用了专业术语	方案准确、有效运用了专业术语，服务名称表述规范准确、符合殡葬术语、殡仪服务有关要求，无明显地域性、口语性表述，术语表述符合新时代殡葬事业发展方向
5	涉及的广度合适	方案中内容符合遗体火化师赛项要求的操作规范和技术标准，涉及了任务要求的各个主要方面
二、功能性		
6	从专业的角度对答案做了说明	方案从专业角度做了要点说明，能解决遗体火化中存在的实际问题，不存在违反科学、逻辑常识的错误性表述
7	考虑到了本专业发展的最新成果	方案中所用的、火化设备、消烟除尘设备、操作技术和方式方法，目前在行业内是先进、科学、有效的
8	答案关注到了在实践中的可行性	全面有效地解决了情境描述中存在的问题，并满足任务要求，具备可操作性
9	恰当地表达了职业活动中的复杂关系	充分考虑了与治丧群众、殡仪服务机构、环保部门等之间的协作等情况
10	答案与所服务对象（如逝者、家属、单位、校方）的特点相对应	充分考虑到社会环境因素、经济条件等
三、持久性/使用价值导向		
11	对委托方（客户）来说，方案具有使用价值	服务方案得到治丧群众认可，符合法律法规
12	答案的目标是获得一个长期的结果，而不是短期结果	方案中不仅考虑了治丧群众当下的治丧需求，还考虑到了减少环境污染的方式方法
13	答案有助于客户（家属、单位等）独立作出决策和自主行动	方案有助于民政部门做出正确的决策和实施，甚至提供了两个及以上的环境保护方法及措施
14	答案想到了相关服务的便利性	1.遗物延后处理；2.服务用品的延后处理等
15	答案考虑到了如何避免干扰，并说明了理由	充分考虑方案实施过程中可能出现的干扰，陈述理由，并进行规避
四、经济性材料、设施设备、单位经费预算		

16	实现答案中的建议在经济上是合适的	方案中新增的物品、设备、环保投入等，在花费上是合理的
17	实现答案中的建议在时间花费上是合适的	考虑遗体在火化时间花费上是合适的
18	实现答案中的建议在人员花费上是合适的	服务实施过程中的人员分配是合理的
19	是否考虑到投入和质量的关系，并说明了理由	方案满足了家属需求，投诉风险低
20	是否考虑到后续的多种花费	结合方案实施效果，综合考虑方案可能产生的环保后续花费
五、工作过程导向		
21	答案与所在部门结构和工作流程相适应	火化、消烟除尘后处理流程合理，治丧群众治丧时间合理
22	答案考虑到了本任务之前和之后的其他任务及其完成过程，并陈述理由	火化、装灰、祭奠、候灰等衔接安排合理，考虑到岗前准备和后续服务等内容
23	考虑到将所有必要的信息传达给所有的参与方	考虑到将所有必要的信息传达给参与殡仪服务的人员，如殡仪服务员、防腐整容师、火化师、设备维修师、遗物处理员、保洁、家属，并做好解释、记录等
24	答案中表现出了与工作过程相关的本职业特有的能力	服务方案符合遗体火化师的职业能力要求
25	答案考虑了本职业工作的界限，提供了超出本职业工作范围的内容	服务方案中考虑了服务工作职权范围，及与其他提供服务的专业人员间的合作关系，如引导至下一服务环节等。不确定的突发情况，及时汇报、沟通，获得支持帮助。综合信息化、环保化的科技成果体现在殡仪服务过程中
六、环境与社会承受度		
26	在多大程度上考虑了人性化的工作与组织设计	服务实施中，充分体现人性化，能够做好职工个人卫生防护，同时能够根据家属意愿灵活进行调整遗体火化方案、对家属的需求和意见能够积极地进行回应，有效的服务质量反馈和监督机制等
27	考虑到了健康保护、卫生保护的相关规定，并陈述理由	服务方案遵守日常遗体处置、《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国固体废物污

		染环境防治法》、殡葬管理条例等有关相关法律法规规章，做好个人防护
28	考虑到了工效学或人体工程学设计，并陈述理由	服务实施中，设施设备应满足操作便捷，舒适的条件（仪式的选择、流程的规范化）
29	考虑到了劳动保护和事故防范的相关规定	服务过程中考虑到职业相关风险、意外事故的防范（例如工作中的卫生防护、交通安全、人身安全、消防）
30	考虑到了环境保护和经济的可持续性，并说明理由	服务实施中考虑到用物的环保性（如环保接尸袋）、可回收性，以及废弃物的处理等对环境的影响，丧葬用品和服务过程中引导家属丧事简办
七、家庭、社会与文化环境		
31	在分析任务和得出答案时考虑到了家庭背景	方案制定中考虑到逝者及家属的需求与环境保护可持续发展
32	注意到了所在机构的社会环境条件	方案实施中，充分考虑到治丧群众的环境因素、治丧时间、便利条件等
33	关注到了与任务相关的社会因素	方案实施中，关注到环境保护、节能减排
34	在陈述答案理由时，分析了相关文化因素	方案充分考虑治丧群众、工作人员等文化因素（如工作特点、殡葬文化等）
35	答案在多大程度上关注到了社会与文化后果	服务方案关注到逝者及家属的需求与环境保护可持续发展
八、创造性		
36	答案包含超出问题解决空间的内容	方案中包含超出解题空间的内容
37	提供了一个不寻常，但是有价值的回答	方案中提供了一个不寻常、但是有价值，比较实用的内容
38	答案具有较高的创新或审美价值	方案具有较高的创新或审美价值，在以往或常规工作中没有出现过的观点或处置方式方法
39	答案显示出了对问题的敏感性	认真进行了审题，显示出了对问题的敏感性，如天气状况、解决环境保护与治丧群众需求的矛盾等
40	充分利用了题目所提供的设计空间	充分利用了题目所提供的背景资料及未知的可能性，并做出了充分的应对

(十) 答题参考实例

特殊气象条件下的遗体火化方案

承办单位：西北市殡仪馆

策划人：***

策划时间：2024年xx月xx日

前 言

本策划书根据近日来西北特殊气象条件下的政府专项治理为需求，进行定制型的遗体火化策划。策划方案结合国家倡导的“绿色、公益、文明、人文、规范、智慧”治丧理念，依据国家职业技能培训评价教材《遗体火化师》等殡葬行业书籍为策划导向，以《殡葬管理条例》《殡葬从业者操作规范》《中华人民共和国环境保护法》等相关法律法规为策划依据。馆内成立特殊专项治理小组，对其进行全面协调治理。既响应全市大气污染应急措施。同时也要满足广大群众的治丧需求，体现了直观性与功能性等特性，充分考虑到了社会与环境承受度，家庭与文化环境等因素。

目 录

一、基础信息	第 X 页
二、原则目标	第 X 页
三、组织架构	第 X 页
四、火化流程	第 X 页
五、火化准备	第 X 页
六、遗体接收	第 X 页
七、进尸操作	第 X 页
八、消烟除尘	第 X 页
九、骨灰收殓	第 X 页
十、骨灰发放	第 X 页
十一、经费预算	第 X 页
十二、资料归档	第 X 页
十三、沟通协作	第 X 页
十四、注意事项	第 X 页
十五、实施监督	第 X 页
十六、附件	第 X 页

一、基础信息

（一）2023年12月26日至29日，受高湿、静稳、逆温等不利气象条件影响，大气扩散条件持续转差，为保护公众健康，进一步有效应对重度污染天气，降低大气污染强度，按照《西北市重污染天气应急指挥部办公室关于提示启动重污染天气红色预警的通知》（西重污染天气办〔2023〕11号）自12月27日7时起执行重污染天气I级应急响应措施。

（二）恰逢火化高峰，市民政局要求殡仪馆落实相关要求，本着绿色低碳、节能环保、安全文明、便民利民的原则，策划制定并组织实施特殊气象条件下的遗体火化方案。

（三）市生态环境局也派出多路检查组进行明察暗访，对相关企事业进行监督检查。

二、原则目标

（一）坚持绿色低碳的原则。升级节能减排技术等环节确保遗体火化过程中的绿色环保。

（二）坚持节能环保的原则。遗体火化过程中增加排放气体在再燃室停留时间，最大限度氧化分解大气排放物，实现环保操作。

（三）坚持安全文明的原则。遗体火化师操作过程规范，不应生成新的大气排放物，骨灰应进行安全处理。

（四）坚持丧属至上的原则。遗体火化过程中应尊重逝者，为家属营造温馨的治丧环境。

三、组织架构

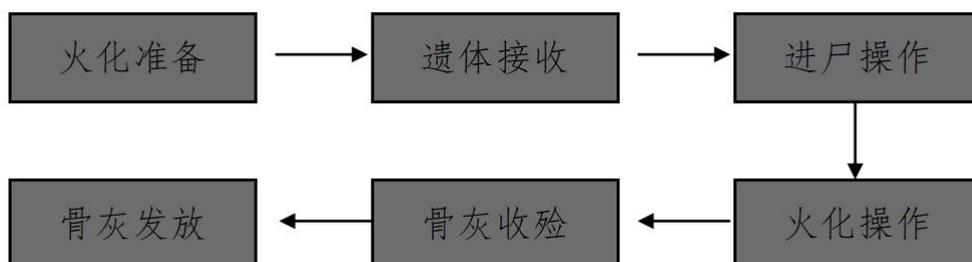
(一) 建立以殡仪馆领导为主的应急指挥中心，统筹安排火化高峰期的各项工作。

(二) 设立设备维护、污染物排放控制、火化过程优化、安全措施等专项工作组，明确各组的任务和责任。

(三) 建立应急通信机制，确保信息畅通，及时反馈问题并采取相应措施。

四、火化流程

特殊时期遗体火化操作流程为：



五、火化准备

(一) 组织协调

1. 遗体火化方案应结合实际，听取有关工作人员意见，明确职责分工，对遗体火化及相关善后事宜部署安排。

2. 在需处置遗体任务较多时，应向上级部门申请，由当地民政部门将我馆任务分派至其他邻近殡葬服务机构执行，减少大气污染物的排放。

(二) 人员配备

根据遗体火化任务量配备包括但不限于下列人员：遗体火化

师（国家职业资格三级以上）、设备维修工、消毒人员。上岗前须加强环保宣传教育，以增强遗体火化师环保意识，健全全馆自身环保责任制。

（三）设备选择

1.选用自动化程度高、质量优良的火化机，配备专用推尸车、进尸车、拣灰台、火化辅助工具、消防和消毒器具，并提前对所有设备、工具和器具进行检查、维护和保养。

2.选用清洁能源性燃料，提高燃料使用率。

3.增加安装烟气处理装置可以去除废气中的有害物质；采用除尘设备可以减少颗粒物的排放等。

（四）用品配备

根据特殊时期遗体处置的实际需要配备包括但不限于下列各类用品：

个人防护用品	N95 口罩、一次性防护服、防护手套、隔离护目镜、鞋套等
火化标识记录	遗体标识牌、遗体交接单，遗体火化登记表，遗体火化证明等

（五）火化设备预热

1.遗体火化师接到火化通知后，打开火化车间通风设备进行通风换气。

2.对火化设备进行全面检查。

3.提前将火化机主燃室温度预热到 600℃，再燃室温度预热到 800℃。

六、遗体接收

(一) 遗体火化师应认真查验逝者姓名、性别、年龄和办理火化手续部门意见，并逐一同遗体外包装粘贴的信息进行核对，确认无误后，办理遗体接收手续。

(二) 在遗体入炉前对遗体进行必要的处理。清洁、整理遗体表面等，可以减少火化过程中的污染物产生。

(三) 在遗体放入炕面时，对遗体进行合理摆放，如平放，可以影响火化过程中的热量传递和空气流动，进而影响火化效果。

七、进尸操作

(一) 对遗体进行核对无误后，进行信息登记。

(二) 遗体入炉前关闭主燃室的助燃风和燃烧器，调节炉内燃烧室压力至-15Pa左右。

(三) 遗体在从推尸车向进尸车转移过程中，确保稳妥快速，一次到位。

(四) 遗体入炉后，迅速关闭炉门，确保遗体充分自然保证炉内负压。

(五) 在进尸过程中如出现电气或机械故障，立刻转为手动操作或通过人力快速将遗体送入炉膛，关闭炉门。待火化完毕，再进行维修。

八、火化操作

(一) 遗体入炉后，迅速关闭炉门，调节炉膛负压，使其不要过大，遗体能自燃的，应任其自燃，燃烧的速度不要过快。尽

可能降低烟气的流动速度，让烟气在主燃室、再燃室和烟道滞留时间尽量延长，采用较高的再燃室温度，以利于烟气中有害物质和大气污染物充分的氧化分解。

（二）当遗体包装物燃尽后，主燃室温度开始下降时，调节烟道闸板或助氧风阀，增大炉膛负压后，燃烧器点火，并供给助氧风。

（三）火化过程中应时刻观察炉膛温度和压力的变化，以便及时调节，让燃烧室温度上升的速度不要过快。

（四）全程负压火化，确保烟气不外溢；但是又要控制负压不宜过大，尽量增加烟气在炉膛的滞留时间。

（五）采用抽风设备可以及时排除废气，提高燃烧效率。

九、消烟除尘

特殊时期操作消烟除尘工作流程为：

二燃室→喷淋塔→热交换器→旋风除尘器→除酸除硫装置→布袋除尘器→吸附器→变频引风机→烟囱

十、骨灰收殓

（一）火化结束后，出灰应小心仔细，将炉膛清空。

（二）骨灰转移过程应平稳，确保不落灰。

（三）待骨灰在拣灰台冷却完毕后进行殓拣并予以消毒。

（四）消毒后对骨灰进行装殓，操作过程中动作要轻，防止飞灰产生。

（五）整个操作过程使骨灰都处于微负压状态，并确保骨灰

的粉尘和异味气体不向外泄漏。

(六) 骨灰装殓完毕，按照单位要求予以发放，并办理相关手续。

十一、骨灰发放

(一) 通知丧事承办人领取骨灰。

(二) 丧事承办人可凭本馆领取骨灰手续领取骨灰；骨灰领取凭证和丧事承办人身份证领取骨灰。

十二、经费预算

本保障方案的经费预算主要包括以下方面：

(一) 设备检查与维护费用：预计需要人民币 50,000 元。这部分费用主要用于雇用专业技术人员进行设备检查和维修。

(二) 火化过程优化费用：预计需要人民币 80,000 元。这部分费用主要用于购买和安装高效烟气处理设备。

十三、资料归档

(一) 对遗体火化情况及时登记和存入本馆业务档案。

(二) 遗体火化师应对火化及后处理运行情况及时登记，对使用过程中出现的故障记录在案，并通知维修人员适时对设备进行维修和保养。

十四、沟通协作

(一) 与市环保局、市民政局保持密切沟通，及时汇报火化情况和工作进展。

(二) 对市民的关切和疑问，积极回应，做好解释工作。同

时听取市民意见和建议不断改进工作和服务质量。

十五、注意事项

（一）问题提出

- 1.设备故障或维护不足导致的生产中断；
- 2.安全事故的发生；
- 3.资金和人力资源的不足。

（二）问题解决

- 1.定期请专人进行检修排查，保障火化机的正常运行；
- 2.加强馆内员工安全培训，增强安全意识；
- 3.积极争取政府支持和资金投入，保障火化工作的顺利进行。

十六、实施监督

（一）实施时间：本方案自批准之日起立即实施。

（二）实施部门：全馆全体员工参与实施本方案。

（三）监督机制：市民政局将对殡仪馆的火化工作进行监督和指导；市环保局将对殡仪馆的大气污染物排放情况进行监测和检查。

（四）监测与报告：我馆将建立监测与报告制度，定期向市民政局和市环保局报告火化工作和污染物排放情况。

（五）改进与优化：根据监测结果和实际运行情况，我们将不断改进和优化火化工作流程和保障方案，确保环保和安全目标的实现。

十七、附件

- (一) 遗体识别码
- (二) 遗体火化单
- (三) 火化操作登记表

理论知识赛题六

（一）情境描述

2023年10月25日，市殡仪馆接到张某电话，其母亲刘某某在家中因病去世，享年83岁。医院已出具相关火化证明，现委托市殡仪馆承接刘某某遗体火化、骨灰处理业务。在沟通中了解到逝者老伴为退伍军人，于三年前去世。育有一儿一女，儿子在企业工作，女儿在国外因公无法赶回，希望可以远程参与火化服务过程。逝者五年前做过膝关节置换术，且家属可以接受一些个性化、先进的殡仪服务理念。

（二）工作任务

受客户和殡仪馆指派，您作为高级遗体火化师，请根据有关政策、规定和标准，运用相关知识，结合实际情况和各项具体要求，为客户设计策划刘某某遗体火化方案。

（三）任务说明

- 1.答案可通过文字、图表、图画等形式表述。
- 2.答案要有针对性地回答问题，满足功能性的需要；应具有较高的使用价值和考虑拓展的可能性；应考虑成本和社会效益；考虑单位及其相关部门之间的衔接与合作；考虑到各方利益、劳动安全以及社会责任感；考虑环境保护；有创造性。

（四）竞赛时间

120分钟。

(五) 竞赛形式

闭卷笔答。

(六) 考核要求

选手仅限使用组委会提供的统一材料和工具完成竞赛答题。

(七) 否定项说明

若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该赛题成绩记为零分：

1. 选手在答题区域透露个人信息；
2. 选手使用统一工具材料以外任何设备物品的。

(八) 解题空间（裁判员使用）

一、直观性		
1	表述对专业人员来说容易理解	表述方式容易理解，便于殡葬服务人员理解，并可供参考进行服务
2	结构合理，概括清晰	方案具有逻辑性（按照评价、制定计划、方案实施等流程），条理清晰，结构分明，概括简明扼要
3	容易阅读，表达格式合理	方案采用了目录、分段落、列表格或分级标题等清晰的呈现方式，卷面整洁
4	有效地运用了专业术语	方案准确、有效运用了专业术语，服务名称表述规范准确、符合殡葬术语、殡仪服务有关要求，无明显地域性、口语性表述，术语表述符合新时代殡葬事业发展方向
5	涉及的广度合适	方案中内容符合遗体火化师赛项要求的操作规范和技术标准，涉及了任务要求的各个主要方面
二、功能性		
6	从专业的角度对答案做了说明	方案从专业角度做了要点说明，能解决遗体火化中存在的实际问题，不存在违反科学、逻辑常识的错误性表述

7	考虑到了本专业发展的最新成果	方案中所用的殡葬设备、殡葬用品、操作技术和方式方法，目前在行业内是先进、科学、有效的
8	答案关注到了在实践中的可行性	全面有效地解决了情境描述中存在的问题，并满足任务要求，具备可操作性
9	恰当地表达了职业活动中的复杂关系	充分考虑了与家属、协作单位等之间的协作，以及遗体损伤情况、遗体的火化、告别等情况
10	答案与所服务对象（如逝者、家属、单位、校方）的特点相对应	考虑了逝者身份、工作单位等社会背景，结合案例情境，充分考虑到社会环境因素、经济条件等
三、持久性/使用价值导向		
11	对委托方（客户）来说，方案具有使用价值	服务方案得到家属认可，符合法律法规
12	答案的目标是获得一个长期的结果，而不是短期结果	方案中不仅考虑了家属当下的情绪状况，还考虑到了其女儿意见，提供的服务内容能够更好地悼念逝者、抚慰家属，并具有持久性（如手机现场直播、摄像、点灯、祈福、生命晶石等服务）
13	答案有助于客户（家属、单位等）独立作出决策和自主行动	方案有助于家属充分参与遗体处置方案的决策和实施
14	答案想到了相关服务的便利性	引导人员、辅助人员、服务提示、云告别、停车场设置，并对孕妇、儿童、老人、残疾人等悼念人群有针对性地提供便利化服务
15	答案考虑到了如何避免干扰，并说明了理由	充分考虑方案实施过程中可能出现的干扰，陈述理由，并进行规避（如：家庭矛盾、外部原因造成意外延迟等）
四、经济性材料、设施设备、单位经费预算		
16	实现答案中的建议在经济上是合适的	服务方案中采用的物品、设备、方案等，在花费上是合理的
17	实现答案中的建议在时间花费上是合适的	考虑遗体接运、洽谈、美容、告别、火化等在时间花费上是合适的（每项服务做好时间安排）
18	实现答案中的建议在人员花费上是合适的	服务实施过程中的人员分配是合理的
19	是否考虑到投入和质量的关系，并说明了理由	预算、明细等符合家属要求，得到结账方确认，顺利结账，满足了家属需求，投诉风险低
20	是否考虑到后续的多种花费	结合家属经济条件和要求，综合考虑方案可能产生的运输、悼念、守灵、祭扫等后续花费

五、工作过程导向		
21	答案与所在部门结构和工作流程相适应	美容、告别、火化流程合理
22	答案考虑到了本任务之前和之后的其他任务及其完成过程，并陈述理由	美容、告别、火化衔接安排合理，考虑到岗前准备和后续服务等内容
23	考虑到将所有必要的信息传达给所有的参与方	考虑到将所有必要的信息传达给参与殡仪服务的人员，如摄像师、火化师、家属等，并做好解释、记录等
24	答案中表现出了与工作过程相关的本职业特有的能力	服务方案符合遗体火化师的职业能力要求
25	答案考虑了本职业工作的界限，提供了超出本职业工作范围的内容	服务方案中考虑了服务工作职权范围，及与其他提供服务的专业人员间的合作关系，如引导至下一服务环节等不确定的突发情况，及时汇报、沟通，获得支持帮助。综合信息化、环保化的科技成果体现在殡仪服务过程中
六、环境与社会承受度		
26	在多大程度上考虑了人性化的工作与组织设计	服务实施中，充分体现人性化，能够做好职工个人卫生防护，同时能够根据家属意愿灵活进行调整悼念方案、对家属的需求和意见能够积极地进行回应，有效的服务质量反馈等（如：炉前告别、遗物邮寄及顾客满意度调查）
27	考虑到了健康保护、卫生保护的相关规定，并陈述理由	服务方案遵守正常遗体处置、殡葬管理条例等有关相关法律法规
28	考虑到了工效学或人体工程学设计，并陈述理由	服务实施中，设施设备应满足操作便捷，舒适的条件（例如花篮的布置、仪式的选择、摄像等的制作）
29	考虑到了劳动保护和事故防范的相关规定	服务过程中考虑到职业相关风险、意外事故的防范（例如工作中的卫生防护、交通安全、人身安全、消防等）
30	考虑到了环境保护和经济的可持续性，并说明理由	服务实施中考虑到用物的环保性、可回收性，以及废弃物的处理等对环境的影响，丧葬用品和服务过程中引导家属丧事简办（尾气设备、鲜花祭祀替代传统祭祀等）

七、家庭、社会与文化环境		
31	在分析任务和得出答案时考虑到了家庭背景	方案制定中考虑到逝者及家属的背景（如性格、年龄、工作经历、经济条件、认知能力等）
32	注意到了所在机构的社会环境条件	方案实施中，充分考虑到逝者生前所在机构的社会环境因素，如行业、地域性、经济水平、政策保障、社会福利等
33	关注到了与任务相关的社会因素	方案实施中，关注到了逝者、亲朋及同事的社会特点（例如遗愿、生活经历、社会荣誉等）
34	在陈述答案理由时，分析了相关文化因素	服务方案充分考虑逝者、家属、单位等文化因素（如爱好特长、工作特点等）
35	答案在多大程度上关注到了社会与文化后果	服务方案关注不良行为的社会与文化后果，例如：遗体接运疏忽、主持词不当等造成的不良影响
八、创造性		
36	答案包含超出问题解决空间的内容	方案中包含超出解题空间的内容
37	提供了一个不寻常，但是有价值的方案	方案中提供了一个不寻常、但是有价值，比较实用的内容（如：手机现场直播、远程直播等）
38	答案具有较高的创新或审美价值	方案具有较高的创新或审美价值，在以往或常规工作中没有出现过的观点或处置方式方法（如：生命晶石等）
39	答案显示出了对问题的敏感性	认真进行了审题，显示出了对问题的敏感性，如关节手术、女儿异地等
40	充分利用了题目所提供的设计空间	充分利用了题目所提供的背景资料及未知的可能性，并做出了充分的应对

参考答案说明：以下参考答案（含图文表格样式）基本涵盖职业能力考核的内容，不局限于现有的呈现形式，皆有亮点和需继续提升之处，仅供参考借鉴。

(十) 答题参考实例

刘某某老人火化服务策划方案



委托方：张某

承办方：XX殡仪馆

策划日期：202X年XX月XX日

目 录

一、策划思路-----	第 X 页
二、原则目标-----	第 X 页
三、遗体火化流程-----	第 X 页
四、火化准备-----	第 X 页
五、遗体接收-----	第 X 页
六、炉前告别-----	第 X 页
七、进尸操作-----	第 X 页
八、火化操作-----	第 X 页
九、骨灰验收-----	第 X 页
十、消毒处理-----	第 X 页
十一、资料归档-----	第 X 页
十二、附件-----	第 X 页

一、策划思路

亲人离世时，如果子女不在身边，这种体验通常是痛苦和无助的。在这种情况下，尽管无法亲自在父母身边照顾或陪伴，子女仍可以通过其他方式表达自己的爱和怀念。结合我馆工作实际，制定本方案。

逝者信息

姓名	性别	年龄	死亡时间	遗体状况	接运地址
刘某某	女	83	2023 年10 月25日	病故	家中

客户信息

姓名	性别	年龄	与逝者关系	联系电话
张某	男	50	母子	XXXXXXXXXX

二、原则目标

（一）坚持预防为主的原则，遗体接运和火化前不应造成致病微生物传播。

（二）坚持环保的原则，遗体接运和火化过程不应造成致病微生物传播和环境污染，实现环保操作。

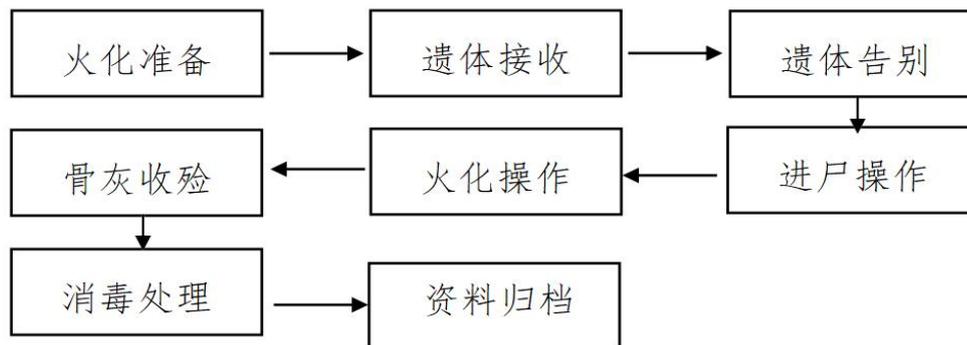
（三）坚持安全的原则，遗体接运和火化后不应生成新的致病微生物传播源，骨灰应进行安全处理。

（四）坚持人性化原则，在接运和火化遗体过程中应尊重逝者。

(五) 坚持专业化原则，应在前期关于遗体火化培训和各种设备检修完善的基础上，选用设备及辅助工具，火化遗体。

三、遗体火化流程

遗体火化操作流程为：



四、火化准备

准备工作	功能分区	具体准备内容
环境准备	遗体火化现场 火化工具准备区	遗体通道、台车式火化机，推尸车、进尸车、拣灰台、火化辅助工具、消防和消毒器具，并提前对所有设备、工具和器具进行检查、维护和保养
人员准备	遗体火化现场	具有丰富的遗体火化经验的三级以上遗体火化师，熟悉司炉操作以及骨灰安全处置程序；设备维修工、摄像师
物品准备	火化工具准备区	远程摄像设备（手机、摄像机等）、鲜花花束、花篮等、工作服、一次性工作帽、手套、医用防护口罩、工作鞋等个人防护用品，骨灰装殓器具

（一）组织协调

1.协调本馆业务、火化相关部门成立遗体处置协调机构，遵循统一领导，分级负责、相互协同的原则，建立遗体处置的信息共享和协调联动机制。必要时，申请上级领导给予工作指导和协调支持。

2.遗体火化方案应结合实际，听取有关工作人员意见，明确职责分工，对遗体火化及相关善后事宜部署安排。

3.处置遗体应依法规范、以人为本、审慎稳妥，维护逝者尊严。尊重少数民族丧葬习俗，火化后骨灰可按照民族习俗进行安全安置。

（二）人员配备

根据遗体火化任务量配备包括但不限于下列人员：遗体火化师（国家职业资格三级以上），设备维修工、摄像师、消毒人员及其他辅助人员。

（三）设备选择

选用台车式火化机，配备推尸车、进尸车、拣灰台、火化辅助工具、消防和消毒器具。

（四）用品配备

根据正常遗体处置的实际需要配备包括但不限于下列各类用品：遗体标识牌、遗体交接单，遗体火化登记表，遗体火化证明等。

（五）火化设备预热

遗体火化师接到火化通知后，打开火化车间通风设备进行通风换气。

1.对火化设备进行全面检查。

2.遗体火化师首先做好自身防护工作，正确穿戴好工作服、手套、口罩，护目镜、工作鞋等防护用品。

3.提前将火化机主燃室温度预热到 600℃，再燃室温度预热到 800℃。

五、遗体接收

遗体火化师应认真查验逝者姓名、性别、年龄和办理火化手续部门意见，并逐一同遗体卫生棺粘贴的信息进行核对，确认无误后，办理遗体接收手续。

六、炉前告别

（一）引导家属对遗体信息进行核对无误。

（二）根据家属要求执行个性化服务，让远在异地的家属参与其中（远程直播、祈福、点灯等）。

1.炉前场地布置：炉门两侧布置花篮，调整摄像机位（手机、摄像机等），摆放长明灯，准备点灯灯架、供饭餐食。

2.将遗体请至指定告别位置。

3.引导家属就位，调试摄像机位与逝者女儿连线，保持网络畅通。

4.炉前告别仪式：

尊敬的各位领导、各位来宾：

为了保持告别仪式的庄严与肃穆，请各位将手机调为振动或者关机状态（戴帽的同志请暂时脱帽），在告别仪式举行期间请大家保持安静，告别仪式马上开始，感谢您的支持与配合。

今天，我们举行一场温馨且庄重的告别仪式，恭送我们的亲人最后一程，愿她一路走好。在这里，我是本场告别仪式的司仪，我谨代表殡仪馆全体工作人员对刘女士的不幸逝世表示沉痛哀悼，（面向逝者鞠躬）；并对其家属表示深切慰问，望你们节哀保重！（面向家属鞠躬）下面，我宣布，沉痛悼念刘某某告别仪式，现在开始。

请全体肃（起）立，默哀，奏哀乐，默哀毕。

点灯仪式现在开始：

第一滴春雨温暖了冰封的泥土，第一缕朝阳抚慰着心灵的湖水，您用青春的经纬编织着我们蓝色的憧憬，您用生命的歌声唤醒了一粒粒沉睡的种子！于是，在您亮丽的眼眸中，闪烁着人类最动人的光芒。现在，让我们来到您的身边，用心灵的火焰照亮希望的梦幻。点灯仪式现在开始：

请家属上前，为敬爱的母亲点上追思烛，那颗颗烛光在您的手中绽放，在这一片烛光的呵护之下，让亲爱的 XX 包容在我们爱的光和热之中，让这光和热为他下一段旅程指引方向。当倾注着爱的烛光，越来越明亮的时候，我们知道，那是 XX 来自遥远天国的期待，希望我们每一位活着的人，不要因为他的离开而悲伤。就在我们面前，我们不忍打扰这份宁静，不忍吵醒沉睡的他，

就让我们双手合十，放在胸前，轻轻地闭上双眼，让我们共同用心体会曾经发生在我们之间的点点滴滴，用情诉说着我们无比沉痛的心情，让我们回忆他和他的坚韧，让我们回忆他和他的顽强，让我们回忆他和他生命的所有，我们相信生命的诞生是美丽的，生命的结束也一样是美丽的，曾经凝视着我们的双眼，此时此刻不希望我们饱含着泪水，只希望我们微笑着送他离开。

贡饭仪式现在开始：

逝者已登仙界，生者节哀保重！此刻我们将最真诚的祈愿献于灵前。敬爱的妈妈，我们永远记得您的教诲和疼爱，我们相信您只是安静地睡着了，不曾离开，只是换了一种方式在另一个世界守护着我们，纵使有千万般不舍，您会一直活在我们的生命里，亲爱的妈妈，天堂路远，我们为您贡饭，敬一份哀思之情，愿您在去往天堂的路上衣食无忧，保佑后代平安吉祥。贡饭仪式现在开始，有请主祭者就位。

司仪：有请礼仪人员就位。

司仪：请礼仪人员将贡饭交于主祭者手中。一奉，荤食念念诉衷肠，行礼；再奉，素食情义寄相思，行礼；三奉，主食不忘（思念情/养育恩），行礼；有请主祭者以三鞠躬之礼恭请亲人用膳，一鞠躬，再鞠躬，三鞠躬；贡饭仪式礼成，请家属归位！

（三）与家属确认有无随葬品要放入骨灰盒中，让家属满意，让逝者放心。

（四）家属请随我至休息室休息，火化时间为 1 个小时，请

您耐心等待，节哀保重！（陪同家属身旁，慰藉家属）。

七、进尸操作

（一）对遗体进行核对无误后，进行信息登记。

（二）遗体入炉前关闭主燃室的助燃风和燃烧器，调节炉内燃烧室压力至-15Pa 左右。

（三）遗体在从推尸车向进尸车转移过程中，确保稳妥快速，一次到位。

（四）在进尸过程中如出现电气或机械故障，立刻转为手动操作或通过人力快速将遗体送入炉膛，关闭炉门。待火化完毕，彻底消毒后再进行维修。

（五）如因当日火化遗体较多，需连续火化造成在炉膛高温时进尸，操作应更加迅速准确，避免遗体包装层易燃物，在没有完成进炉操作的情况下被燃烧破坏，造成致病微生物扩散。

（六）遗体在进炉操作过程中应避免遗体体液、分泌物 溢出，如有发生类似现象应立即采取有效措施，用高效消毒液擦拭、密闭、固定，做无害化处理。

八、火化操作

（一）遗体入炉后，迅速关闭炉门，调节炉膛负压，使其不要过大，遗体能自燃的，应任其自燃，燃烧的速度不要过快。尽可能降低烟气的流动速度，让烟气在主燃室、再燃室和烟道滞留时间尽量延长，采用较高的再燃室温度，以利于烟气中有害物质和致病微生物充分的氧化分解。

（二）当遗体包装物燃尽后，主燃室温度开始下降时，调节烟道闸板或助氧风阀，增大炉膛负压后，燃烧器点火，并供给助氧风。

（三）火化过程中应时刻观察炉膛温度和压力的变化，以便及时调节，让燃烧室温度上升的速度不要过快。

（四）在遗体燃烧过程中严禁用工具翻动遗体，减少飞灰产生，防止工具带出致病微生物。

（五）全程负压火化，确保烟气不外溢；但是又要控制负压不宜过大，尽量增加烟气在炉膛的滞留时间。

九、骨灰收殓

（一）火化结束后，出灰应小心仔细，将炉膛清空。

（二）骨灰转移过程应平稳，确保不落灰。

（三）待骨灰在拣灰台冷却完毕后进行殓拣。

（四）殓拣完毕对骨灰进行消毒，操作过程中动作要轻，防止飞灰产生。

（五）整个操作过程使骨灰都处于微负压状态，并确保骨灰的粉尘和异味气体不向外泄漏。

（六）与家属确认随葬品，应逝者女儿要求将逝者部分骨灰制成生命晶石，与钛合金关节一同邮寄给她，作为怀念保存；火化师将部分骨灰进行生命晶石制作，钛合金关节进行冷却、消毒、包装后一同邮寄于逝者女儿保存，在女儿远程视频见证下，由现场家属签字确认领取手续。

(七) 骨灰殓拣完毕，将骨灰粉碎处理，装入骨灰盒，包装好骨灰盒，与家属确认骨灰信息，双手恭请逝者骨灰与家属，家属签字确认，领取骨灰。

(八) 摄像师将摄影内容制作成光盘、电子相册分别邮寄给逝者儿子与女儿

十、消毒处理

(一) 完成遗体火化任务后，对进尸车、火化设备、辅助工具或火化车间、遗体停留区域、遗体通道地面及空气进行严格消毒。

(二) 殡仪废弃物应按照当地疾病预防控制机构的指导及时进行无害化处理。

(三) 遗体火化师按照三级防护要求做好防护措施。

十一、资料归档

(一) 对遗体火化情况及时登记和存入本馆业务档案。

(二) 遗体火化师应对火化及后处理运行情况及时登记，对使用过程中出现的故障记录在案，并通知维修人员适时对设备进行维修和保养。

十二、附件

(一) 客户满意度测评表

XX 殡仪馆服务满意度测评表

为改进殡仪态度，提高殡仪服务质量，促进殡仪馆行风根本好转，特开展行风监督跟踪活动。

在经营许可范围内提供尽可能周到、温馨的殡葬服务。甲乙双方在充分协商、沟通的基础上，达成以下协议。

一、基本情况

1.逝者基本信息

姓名： 性别： 年龄：

遗体来源：

家庭住址：

2.服务时间（以实际服务周期为准）

 年 月 日—— 年 月 日

二、甲方权利与义务

- 1.如实向乙方介绍经营范围和服务项目及价格；
- 2.确保服务环境安全、卫生；
- 3.确保为乙方提供合法的殡葬服务，包含但不限于各种殡葬仪式服务、葬品销售服务；
- 4.充分尊重乙方意愿或习俗，根据乙方具体要求，提供相应的服务；
- 5.公示所有经营项目及价格，并为乙方提供制式消费单据；
- 6.免费为家属提供及时、便捷、周到的服务咨询。

三、乙方权利与义务

- 1.乙方作为逝者家属的全权代表，是甲方承认的唯一的合法沟通对象；
- 2.对甲方服务项目，保持自愿选择的权利；

- 3.主动向甲方说明注意事项或民族习俗；
- 4.在办理治丧事宜中，须提供真实有效的相关证明、证件原件，包含但不限于医学死亡证明、身份证、户口本等；
- 5.及时、足额向甲方支付自愿选择的各种服务类、殡葬用品类的相关费用，做到事毕账清。

四、服务内容

详见服务消费单。（服务消费单将作为甲乙双方产生服务事实、体现具体服务内容的最主要证据，需双方妥善保管。）

五、违约责任

- 1.甲方提供的服务或商品与公示不符且给乙方造成损失的，甲方需承担相对应的费用；
- 2.乙方应于 年 月 日 时前向甲方支付所有费用；
- 3.在预定好的前提下，因乙方更改消费意愿导致甲方所提供的服务、服务环境、丧葬用品发生损失的，相对应的损失须由乙方承担；
- 4.任何一方擅自解除合同的，应向守约方赔偿相应损失。

六、纠纷处理

发生服务纠纷时，甲乙双方应先本着理性协商解决的原则达成一致意见，此意见可作为补充协议备注在本协议下方，与正文具有同等法律效力；协商未果的，可通过法律途径解决，双方都须在甲方所在地的公安部门或法院立案。

七、法律效力

本协议自签字之时起生效；一式两份，甲乙双方各执一份，具有同等法律效力。

甲方（盖章）： 乙方签字：

业务代表签字 年 月 日 时 分

（三）居民死亡殡葬证

居民死亡殡葬证

政区划代码□□□□□□

编号：□□□□□□□□□□□□□□□□

死者姓名		性别		民族		国家或区域		年龄	
身份证件类型		证件号码		常住地址					
出生日期	年 月 日	死亡日期	年 月 日	死亡地点					
死亡原因				家属姓名			联系电话		
家庭住址或单位				医师签名			民警签名		
医疗卫生机构（盖章）					派出所意见（盖章）				
年 月 日					年 月 日				

注：死者家属持此证到殡仪馆办理火化手续；死于救治机构，医师签字及医疗卫生机构盖章有效；死于非救治机构，医师及民警签字、医疗卫生机构及派出所盖章有效。

(四) 火化通知单

火化通知单

逝者编号：	逝者姓名：	性别：	年龄：	卫生棺：
客户姓名：	客户通信地址：			
客户证件：	客户联系方式：			
出殡时间：	装灰用品：	骨灰处理方式：		
备注				
死亡时间：	接运地点：			
经办部门：	经办人：	经办日期：		

(五) 遗体标示牌

遗体标示牌（标示牌正面）			
逝者姓名		性别	
逝者单位			
亡故原因		遗体状况	
接运时间		贵重物品	
接运人员			
地址			
冰箱柜号		速化	
火化单号		总台办理	
办理时间	年 月 日 时		

化妆师及运送员记录栏（标示牌正面）			
厅别及时段		化妆师	运送员
厅别 时段	开始 时间	结束 时间	礼庭 服务员
家属同意火化签字：			
火化师记录栏：			
火化日期		火化师签字	

（六）火化证明

火化证明（存根）	
编号：_____	
逝者_____性别____身份证号_____，于____年 ____月____日去世，遗体于____年____月____日在我馆火化。	
特此证明	
承办人（家属）签字：_	与逝者关系：
身份证号：	
-----骑-----	缝-----章

逝者_____性别____身份证号_____，于____年 ____月____日去世，遗体于____年____月____日在我馆火化。	
特此证明。	
（殡仪馆盖章） 年 月 日	

(七) 火化记录

火化操作间登记表									
年 月 日									
序号	逝者姓名	性别	年龄	死亡原因	编号	入炉时间	火化时间	炉号	备注
1									
2									
3									
4									
5									
6									

第二部分 实操技能竞赛参考赛题

一、保养维修模块

(一) 赛题一：台车型火化机预备室门突发故障的处理

1. 准备要求

(1) 赛场准备

序号	名称	规格	单位	数量	备注
1	预备室门	台车型	台	1	赛后不影响厂家销售
2	工作服	大号	套	1	
3	手套	大号	副	1	绝缘手套
4	维修工具	通用	套	1	尖嘴钳、螺丝刀、电笔、万用表等
5	行程开关	通用	个	3	

(2) 选手准备

按竞赛要求。

2. 考核要求

(1) 本题分值：100分。

(2) 考核时间：8分钟。

(3) 考核形式：实操。

(4) 具体考核要求：

故障现象：遗体火化师做入炉前准备时，发现预备室门工作不正常。

故障点：顺着预备室门结构的观察，发现预备室门的行程

开关出现问题。

- ①在考核前完成工作服装的穿戴准备工作；
- ②正确处理台车式预备室门的故障；
- ③故障原因查找思路清晰，步骤科学合理；
- ④故障排除操作规范、动作熟练。

(5) 出现以下情况之一者，立刻终止考试，本试题按零分计：

- ①违反操作规程，操作严重错误，造成设备损坏；
- ②操作程序错误，引起安全事故。

3. 配分与评分标准

抽签号：

项目	配分	技术操作要求	评分等级				得分	备注
			A	B	C	D		
准备工作	15	1.工作服穿着整齐	3	2	1	0		
		2.检查环境有无异常	3	2	1	0		
		3.检查预备室门外形有无异常	5	3	2	0		
		4.检查预备室门下轨道有无杂物阻挡	4	3	2	0		
发现故障	15	1.观察预备室门指示信号是否正常	5	3	2	0		
		2.通过预备室门观察，是否符合进尸条件	5	3	2	0		
		3.操作预备室门开，发现预备室门不能打开到位，及时停止操作	5	3	2	0		
查找故障	25	1.打开预备室门外装饰	5	3	2	0		
		2.再次启动预备室门按钮	5	3	2	0		
		3.观察预备室门动力传动情况，查找动力传动断点	5	3	2	0		

		4.关闭电源,使用电笔检查电源关闭情况,确认可以安全检查	5	3	2	0			
		5.找到有问题的行程开关	5	3	2	0			
排除故障	30	1.初步调整行程开关到位	15	10	5	0			
		2.恢复电路,再次打开预备室门,观察预备室门打开是否到位,直至调整行程开关到正确位置	15	10	5	0			
恢复	10	1.检查无误后恢复外装饰	5	3	2	0			
		2.整理工具并清理现场	5	3	2	0			
记录	5	填写维修保养记录	5	3	2	0			
合计	100								
否定项	若选手发生下列情况之一,则应及时终止其考试,选手该试题成绩记为零分: (1)违反操作规程,操作严重错误,造成设备损坏; (2)操作程序错误,引起安全事故。								

裁判员:

年 月 日

(二) 赛题二：火化机鼓风机故障的处理

1. 准备要求

(1) 赛场准备

序号	名称	规格	单位	数量	备注
1	火化机	台车型	台	1	赛后不影响厂家销售
2	工作服	大号	套	1	
3	手套	大号	副	1	
4	维修工具	通用	套	1	梅花螺丝刀、万用表、尖嘴钳等
5	交流接触器	50A	个	1	
6	火化机鼓风机电气控制部分电路图	专用	套	1	

(2) 选手准备

按竞赛要求。

2. 考核要求

(1) 本题分值：100 分。

(2) 考核时间：8 分钟。

(3) 考核形式：实操。

(4) 具体考核要求：

故障情景：遗体火化师在对火化机预热运行时，发现鼓风机不运行。

故障点：控制鼓风机启停的交流接触器没有吸合，发现交流接触器线圈输出端接线端子松动。

- ①在考核前完成工作服装的穿戴准备工作；
- ②正确处理鼓风机交流接触器线圈接线端子的电路故障；
- ③故障原因查找思路清晰，步骤科学合理；
- ④故障排除操作规范、动作熟练。

(5) 出现以下情况之一者，立刻终止考试，本试题按零分计：

- ①违反操作规程，操作严重错误，造成设备损坏；
- ②操作程序错误、引起安全事故。

3. 配分与评分标准

项目	配分	技术操作要求	评分等级				实际得分	备注
			A	B	C	D		
准备工作	20	1.工作服穿着整齐	4	3	2	0		
		2.检查环境有无异常	4	3	2	0		
		3.火化机外形有无异常	4	3	2	0		
		4.检查电路电压是否正常	4	3	2	0		
		5.检查油路、电路、风机等有无异常	4	3	2	0		
发现故障	15	1.依序送各级电源	5	3	1	0		
		2.依序开引风机、鼓风机	5	3	1	0		
		3.能够发现炉膛内没有供风，鼓风机没有启动	5	3	1	0		
查找故障	35	1.能够查看供风管阀门是否打开	5	3	1	0		
		2.依次关闭鼓风、引风	5	3	1	0		
		3.确定控制鼓风机的交流接触器无反应	5	3	1	0		

		4.关闭电源，打开控制电路面板，翻阅电气控制原理图，找到鼓风机对应的电气控制部分	5	3	1	0		
		5.找到鼓风机对应的交流接触器	5	3	1	0		
		6.用万用表检查鼓风机交流接触器线圈应该导通的节点联通情况	5	3	1	0		
		7.发现接线端子松动	5	3	1	0		
排除故障	20	1.检查断开处的接线端子和线头	5	3	1	0		
		2.重新将控制线接入接线端子并固定	5	3	1	0		
		3.万用表再次检查接触器有无异常	5	3	1	0		
		4.确保无误后重新送电、依次开引风、鼓风机、点火，确定故障排除	5	3	1	0		
工具复位 工作记录	10	1.依次将各部件、工具等归位	5	3	1	0		
		2.做好维修记录	5	3	1	0		
总分	100							
否定项	若选手发生下列情况之一,则应及时终止其考试,选手该试题成绩记为零分: (1) 违反操作规程,操作严重错误,造成设备损坏; (2) 操作程序错误,引起安全事故。							

裁判员：

年 月 日

(三) 赛题三：台车型火化机进尸系统突发故障的处理

1. 准备要求

(1) 赛场准备

序号	名称	规格	单位	数量	备注
1	进尸车	台车型	台	1	赛后不影响厂家销售
2	工作服	大号	套	1	
3	手套	大号	副	1	
4	维修工具	通用	套	1	皮带、扳手、螺丝刀等

(2) 选手准备

按竞赛要求。

2. 考核要求

(1) 本题分值：100 分。

(2) 考核时间：8 分钟。

(3) 考核形式：实操。

(4) 具体考核要求：

故障情景：遗体火化师将遗体（卫生棺）在炕面放好后，开始进炉时，发现电机转动，但炕面不动。

故障点：顺着传动机构的观察，发现皮带脱落，致使皮带轮空转。

①在考核前完成工作服装的穿戴准备工作；

②正确处理进尸车的机械故障；

③故障原因查找思路清晰，步骤科学合理；

④故障排除操作规范、动作熟练。

(5) 出现以下情况之一者，立刻终止考试，本试题按零分计：

①违反操作规程，操作严重错误，造成设备损坏；

②操作程序错误、引起安全事故。

3. 配分与评分标准

抽签号：

项目	配分	技术操作要求	评分等级				得分	备注
			A	B	C	D		
准备工作	20	1.工作服穿着整齐	4	3	2	0		
		2.检查环境有无异常	4	3	2	0		
		3.检查进尸车外形有无异常	4	3	2	0		
		4.检查台车轨道上无杂物	4	3	2	0		
		5.检查炕面上遗体（卫生棺）摆放正确	4	3	2	0		
发现故障	15	1.观察进炉的信号正确	5	3	1	0		
		2.依序打开预备室门，另一台面升起，符合进尸条件	5	3	1	0		
		3.操作炕面进预备室，能发现炕面不能动的故障，及时停止电机转动	5	3	1	0		
查找故障	25	1.拆除进尸车外装饰	5	3	1	0		
		2.再次启动进尸电机	5	3	1	0		
		3.观察动力传动情况，查找动力传动断点	5	3	1	0		
		4.关闭电机，电源，手动近距离检查出故障点	5	3	1	0		
		5.找到脱落的皮带	5	3	1	0		
排除故障	20	1.经检查判断需更换皮带	7	5	3	0		
		2.将皮带轮清理干净	6	4	2	0		
		3.用螺丝刀固定皮带轮，更换	7	5	3	0		

		安装到位						
恢复	15	1.检查无误后安装外装饰扣板	5	3	1	0		
		2.重新送电、按照操作规程将遗体（卫生棺）送入预备室	5	3	1	0		
		3.整理工具并清理现场	5	3	1	0		
记录	5	填写维修保养记录	5	3	1	0		
合计	100							
否定项	<p>若选手发生下列情况之一，则应及时终止其考试，选手该试题成绩记为零分：</p> <p>（1）违反操作规程，操作严重错误，造成设备损坏；</p> <p>（2）操作程序错误，引起安全事故。</p>							

裁判员：

年 月 日

(四) 赛题四：点火故障处理

1. 准备要求

(1) 赛场准备

序号	名称	规格	单位	数量	备注
1	燃油式火化机	台车型	台	4	赛后不影响 厂家销售
2	工作服	大号	套	4	
3	手套	大号	副	4	
4	火化机燃烧器 电气控制部分 电路图	后厅	套	4	
5	设施设备检查、 维修保养登记本		本	4	
6	维修工具柜	通用	套	4	万用表、螺丝刀等
7	使用登记本 (物品、工具)		本	4	

(2) 选手准备

按竞赛要求。

2. 考核要求

(1) 本题分值：100 分。

(2) 考核时间：8 分钟。

(3) 考核形式：实操。

(4) 具体考核要求：

故障情景：遗体火化师进行遗体火化工作的点火作业，按下点火按钮后，未能成功点火。

故障点：遗体火化师经过初步排查，发现控制油路的电磁阀不能工作。

- ①在考核前完成工作服装的穿戴准备工作。
- ②正确处理燃油式火化机油路电磁阀电气控制故障。
- ③故障原因查找思路清晰，步骤科学合理。
- ④故障排除操作规范、动作熟练。

(5) 出现以下情况之一者，立刻终止考试，本试题按零分计：

- ①违反操作规程，操作严重错误，造成设备损坏；
- ②操作程序错误，引起安全事故。

3. 配分与评分标准

抽签号：

项目	配分	技术操作要求	评分等级				得分	备注
			A	B	C	D		
准备工作	15	1.工作服穿着整齐	3	2	1	0		
		2.检查环境有无异常	3	2	1	0		
		3.检查主炉体外装饰板有无异常	3	2	1	0		
		4.检查油路及阀门情况	3	2	1	0		
		5.检查电气控制柜情况	3	2	1	0		
发现故障	15	1.检查所有可以火化的信号正确	5	3	1	0		
		2.依序打开引风机、鼓风机，调节风阀等，达到点火作业的条件	5	3	1	0		
		3.进行遗体火化的点火作业，主燃烧器未能成功点火	5	3	1	0		

查找故障	25	1.进行炉膛的吹扫作业	5	3	1	0		
		2.再次进行点火作业，观察点火棒是否正常工作，检查油量油压是否正常	5	3	1	0		
		3.检查油路控制电磁阀是否正常工作	5	3	1	0		
		4.关闭电源，翻阅电气控制原理图，找到油路电磁阀的电气控制部分	5	3	1	0		
		5.正确使用万用表，排查出控制电磁阀继电器的线圈控制线路出现断路情况，找到松脱的电线	5	3	1	0		
排除故障	30	1.将松脱的线头进行整理	10	7	4	0		
		2.紧固线头(测试是否还存在松动的情况)	10	7	4	0		
		3.用万用表再次测量，判断相关电路是否还存在其他断路情况	10	7	4	0		
恢复	10	1.检查无误后恢复电气控制柜，按照操作规程，重新试验点火操作直至正常	5	3	1	0		
		2.重新送电，按照操作规程进行正常操作，整理工具并清理现场	5	3	1	0		
记录	5	相关故障处理情况进行记录	5	3	1	0		
合计	100							
否定项	选手发生下列情况之一，则应及时终止其考试，选手该试题成绩记为零分： (1) 违反操作规程，操作严重错误，造成设备损坏； (2) 操作程序错误，引起安全事故							

裁判员：

年 月 日

二、骨灰处理模块

(一) 赛题一：骨灰处理

1. 准备要求

(1) 赛场准备

序号	名称	规格	单位	数量	备注
1	骨灰分拣台	普通	台	1	台面完好
2	模拟骨灰	成人	份	1	块状，有异物、杂质
3	骨灰袋	普通	个	1	棉布
4	骨灰盒	普通	个	1	木质
5	拣灰托盘	中号	个	1	不锈钢
6	拣灰夹	普通	个	1	不锈钢
7	火化单据	专用	套	1	火化通知单、骨灰领取登记表等
8	紫外线灯	专用	台	1	骨灰消毒使用
9	防护服	大号	套	1	棉布
10	手套	大号	副	1	劳保手套
11	口罩	大号	个	1	一次性

(2) 选手准备

按竞赛要求。

2. 情境描述

李某某，男，58岁，一儿一女，正常病故。2023年11月19日完成业务洽谈，家属告知工作人员逝者生前做过股骨头置换手术。

①骨灰收集流程；

②在收集骨灰过程中发现有股骨头残骸，与家属沟通，家属同意工作人员自行处理；

③骨灰纳骨仪式；

④标准化客户 2 名配合完成操作。

3.考核要求

(1) 本题分值：100 分。

(2) 考核时间：8 分钟。

(3) 考核形式：实操。

4.否定项说明

出现以下情况之一者，本试题按零分计：

①违反操作规程，造成设备或工具损坏的；

②操作方法不当，散落骨灰或危及人身安全的。

5.配分与评分标准

抽签号：

项目	配分	技术操作要求	评分等级				得分	备注
			A	B	C	D		
卫生防护	10	1.岗位着装整洁	3	2	1	0		
		2.个人防护到位	3	2	1	0		
		3.器具准备齐全	4	3	2	0		
骨灰冷却	10	1.正确打开冷风机	5	3	2	0		
		2.检测骨灰冷却至室温	5	3	2	0		
纳骨仪式	50	1.核对遗体信息，请家属进入纳骨现场	5	3	2	0		
		2.与家属确认遗体信息，告知仪式流程和注意事项	5	3	2	0		

		3.结合逝者信息组织家属站位，主持完成纳骨仪式	5	3	1	0		
		4.指导家属分拣骨灰	5	3	1	0		
		5.发现异物	5	3	1	0		
		6.与家属进行沟通	5	3	1	0		
		7.处理异物	5	3	1	0		
		8.指导家属收集骨灰	5	3	1	0		
		9.指导家属进行骨灰消毒	5	3	1	0		
		10.指导家属装殓骨灰	5	3	1	0		
骨灰交接	15	1.核对火化单据和骨灰信息	5	3	1	0		
		2.办理骨灰交接手续	5	3	1	0		
		3.引导家属离场	5	3	1	0		
检查处理	10	1.整理台面及工具	5	3	1	0		
		2.清理现场卫生	5	3	1	0		
工作记录	5	单据填写规范全面	5	3	1	0		
总分	100							
否定项	若选手发生下列情况之一，则应及时终止其考试，选手该试题成绩记为零分： (1) 违反操作规程，操作严重错误，造成设备损坏； (2) 操作程序错误，引起安全事故。							

裁判员：

年 月 日

(二) 赛题二：骨灰收集及装殓试题

1. 准备要求

(1) 赛场准备

序号	名称	单位	数量	备注
1	骨灰分拣台	台	1	台面完好
2	模拟骨灰	份	1	块状，有杂质，置于台面上 (有脊椎固定钢板)
3	骨灰袋	个	1	布制
4	骨灰盒	个	1	木质
5	捡灰托盘	个	1	不锈钢
6	捡灰夹	个	1	不锈钢
7	火化单据	套	1	火化通知单、骨灰领取登记表等
8	操作服	套	1	防静电操作服
9	手套	副	1	白色工作手套
10	口罩	个	1	防尘口罩
11	紫外线灯	台	1	骨灰消毒使用
12	碳素圆珠笔	支	1	黑色
13	计时器	块	1	实操现场计时用
14	评分表	套	若干	每位裁判 1 套

(2) 选手准备

按竞赛要求。

2. 考核要求

(1) 本题分值：100 分。

- (2) 考核时间：8 分钟。
- (3) 考核形式：实操。
- (4) 具体考核要求：按照操作规程分拣收集骨灰装盒。
- (5) 个人防护到位。
- (6) 骨灰收集流程合理。
- (7) 骨灰消毒方法正确。
- (8) 骨灰装殓操作规范。

3.任务情景

徐某某，女，83 岁，曾做过脊椎骨固定手术，并安装过金属支架，家属要求火化完成分拣骨灰时需把金属支架拣出，并要求保留。

4.否定项说明

出现以下情况之一者，本试题按零分计：

- (1) 违反操作规程，造成设备或工具损坏的；
- (2) 操作方法不当，散落骨灰或危及人身安全的；
- (3) 遗体体内金属物拣出后未冷却直接装入骨灰袋的。

5.配分与评分标准

骨灰处理模块配分与评分标准

抽签号：

项目	得分	技术操作要求	评价得分				得分	备注
			A	B	C	D		
卫生防护	15	1.岗位着装整洁	5	3	2	0		
		2.个人防护到位	5	3	2	0		
		3.器具准备齐全	5	3	2	0		

骨灰冷却	15	1.正确打开冷风机	8	5	2	0		
		2.检测骨灰冷却至室温	7	5	3	0		
骨灰收集	15	1.收集方法正确（能够发现金属遗留物）	5	3	2	0		
		2.操作规范协调（正确提示家属金属需要进行冷却）	5	3	2	0		
		3.骨灰收集齐全（将金属遗留物安全移交家属）	5	3	2	0		
骨灰消毒	15	1.消毒方法得当	5	3	2	0		
		2.操作规范合理	5	3	2	0		
		3.保证消毒效果	5	3	2	0		
骨灰装殓	15	1.操作规范正确	5	3	2	0		
		2.装殓动作规范	5	3	2	0		
		3.保证装殓效果	5	3	2	0		
检查处理	15	1.核对火化单据	8	5	2	0		
		2.核对骨灰信息	7	5	3	0		
工作记录	10	1.单据填写规范	5	3	2	0		
		2.记录信息全面	5	3	2	0		
总分	100							
否定项	<p>若选手发生下列情况之一，则应及时终止其考试，选手该试题成绩记为零分：</p> <p>（1）违反操作规程，操作严重错误，造成设备损坏；</p> <p>（2）操作程序错误引起安全事故。</p>							

裁判员：

年 月 日

三、遗体入炉火化模块

(一) 赛题一：使用台车型燃油式火化机火化标准遗体

1. 准备要求

(1) 赛场准备

序号	名称	规格	单位	数量	备注
1	燃油式火化机	台车型	台	1	殡仪馆火化车间内
2	遗体替代物	标准	具	1	废弃物装进包尸袋代替遗体
3	推尸车	普通	台	1	不锈钢，殡仪馆提供
4	烟气检测仪	专用	套	4	专业机构提供（借用）
5	骨灰收殓用具	普通	套	1	炉钩、灰耙、灰盆、簸箕、漏斗等
6	遗体标示牌	标准	个	1	殡仪馆提供
7	遗体交接单	标准	套	1	见 MZ/T 019-2011 的“附录 A”
8	火化通知单	标准	套	1	见 MZ/T 021-2011 的“附录 A”
9	工作服	大号	套	1	蓝色咔叽布，殡仪馆准备
10	护目镜	专用	副	1	可用墨镜代替
11	手套	大号	副	1	白色
12	口罩	大号	个	1	
13	燃油式火化机操作规程	标准	本	1	火化机生产厂家提供
14	台车型进尸车操作规程	标准	本	1	设备生产厂家提供
15	火化记录本	专用	个	1	内附标准表，殡仪馆提供
16	计时器	普通	块	1	实操现场计时用
17	书写笔	碳素	支	若干	裁判和计分员使用

18	评分表	标准	套	若干	每位裁判每位选手 1 套
19	仪式道具	标准	套	1	供台、像架、杯子、供品
20	标准遗体火化废弃物收集桶	标准	只	1	金属（阻燃）垃圾桶
21	台车耐火毯	专用	张	100	殡仪馆准备
22	遗体火化标准客户（家属）	常规	位	2	

（2）选手准备

无。

2.考核要求

（1）情境描述

田某国，男，77岁，因病去世。2023年11月19日完成业务洽谈，使用卫生棺和台车型火化炉，家属要求举行炉前告别仪式。

（2）工作任务

作为当天值班火化师，请根据家属需求和岗位职责要求，完成服务项目、遗体入炉操作和遗体火化。

（3）任务说明

A.入场向裁判汇报准备情况后，即进入模拟演示场景；竞赛过程中不得邀请裁判参与或与裁判沟通交流。

B.标准化客户2名配合完成操作。

（4）赛项说明

本题分值：200分。

考核时间：20 分钟。

考核形式：实操。

(5) 具体考核要求：

请按照《遗体火化服务》(MZ/T021—2011)标准的基本要求，使用台车型燃油式火化机火化标准遗体：

- ①火化准备充分；
- ②接收遗体认真；
- ③进尸操作正确；
- ④火化操作规范；
- ⑤过程控制合理；
- ⑥工作记录完整。

(6) 否定项说明

出现以下情况之一者，本试题按零分计：

- ①违反操作规程，造成设备损坏的；
- ②出现不文明操作，造成遗体坠落的。

3. 配分与评分标准

抽签号：

项目	配分	技术操作要求	评分等级				得分	备注
			A	B	C	D		
火化准备	10	1.着装防护：耐高温手套、护目镜、口罩、工号牌	3	2	1	0		
		2.设备检查有序全面	3	2	1	0		
		3.燃烧室预热规范，主燃室 600℃以上，再燃室 800℃以上	4	3	2	0		

遗体接收	10	1.查验待火化遗体信息及核对	4	3	2	0		
		2.确认“火化通知单”	3	2	1	0		
		3.遗体信息票据放置合理	3	2	1	0		
移尸操作	30	1.尊重逝者，轻抬轻放	6	4	2	0		
		2.将推尸车平稳推至台车前	6	4	2	0		
		3.将遗体平移至台车炕面上	6	4	2	0		
		4.调整炕面上遗体位置	6	4	2	0		
		5.遗体信息票据转移得当	6	4	2	0		
主持炉前仪式	20	1.做好炉前告别仪式有关准备工作，进行自我介绍并宣布仪式开始	5	3	1	0		
		2.组织逝者至亲在炉前列队，介绍逝者生平和主要功绩	5	3	1	0		
		3.向逝者表达服务机构及员工的敬意，组织逝者至亲行送别礼	5	3	1	0		
		4.告知下步流程和有关注意事项	5	3	1	0		
进尸操作	30	1.遗体入炉安全平稳	9	6	3	0		
		2.确认遗体送进炉膛	9	6	3	0		
		3.检查台车运行到位	6	4	2	0		
		4.检查炉门密闭	6	4	2	0		
火化过程控制	50	1.判断点火时机准确	10	7	4	0		
		2.点火操作规范	10	7	4	0		
		3.炉膛温度控制得当	10	7	4	0		
		4.炉膛压力控制合理	10	7	4	0		
		5.助燃风供应及时合理	10	7	4	0		

烟气排放	20	1.烟气中 SO ₂ 含量	10	7	4	2		
		2.烟气中 CO 含量	10	7	4	2		
		按污染物排放含量排序, 0-25%为 A 档; 26%-50% (含) 为 B 档; 51%-75% (含) 为 C 档; 76%-100% (含) 为 D 档。						
燃油消耗	20	燃烧的经济性,耗能最低水平	20	10	5	0		
		按燃油消耗排序, 0-25%为 A 档; 26%-50% (含) 为 B 档; 51%-75% (含) 为 C 档; 76%-100% (含) 为 D 档。						
工作记录	10	1.书写工整	3	2	1	0		
		2.项目齐全	3	2	1	0		
		3.内容规范	4	3	2	0		
总分	200							
否定项	若选手发生下列情况之一,则应及时终止其考试,选手该试题成绩记为零分: (1) 违反操作规程,造成设备损坏的; (2) 出现不文明操作,造成遗体坠落的。							

裁判员:

年 月 日

(二) 赛题二：使用台车型燃油式火化机火化标准遗体

1. 准备要求

(1) 赛场准备

序号	名称	规格	单位	数量	备注
1	燃油式火化机	台车式	台	4	殡仪馆火化车间
2	遗体替代物	标准	具	64	火化棺(内含废弃物装代替遗体)
3	推尸车	普通	台	4	不锈钢, 殡仪馆提供
4	仪式道具	标准	套	1	供台、像架、杯子、供品
5	标准遗体火化废弃物收集桶	标准	只	1	金属(防燃)垃圾桶
6	遗体标示牌	标准	个	4	殡仪馆提供
7	遗体交接单	标准	套	4	见 MZ/T 019-2011 的“附录 A”
8	火化通知单	标准	套	4	见 MZ/T 021-2011 的“附录 A”
9	工作服	大号	套	8	殡仪馆准备
10	骨灰收殓用具	普通	套	1	炉钩、灰耙、灰盆、簸箕、漏斗等
11	手套	大号	副	5	礼仪用和司炉用各一副
12	口罩	大号	个	若干	每个选手一个
13	燃油式火化机操作规程	标准	本	4	火化机生产厂家提供
14	台车型进尸车操作规程	标准	本	4	设备生产厂家提供
15	火化记录本	专用	个	4	内附标准表, 殡仪馆提供
16	计时器	普通	块	1	实操现场计时用

17	书写笔	碳素	支	若干	裁判和计分员使用
18	评分表	标准	套	若干	每位裁判每位选手 1 套 含油耗登记和尾气登记表
19	烟气检测仪	专用	套	4	火化机厂提供（借用）
20	护目镜	专用	副	8	可用墨镜代替
21	台车耐火毯	专用	张	100	殡仪馆准备
22	遗体火化标准客户（家属）	常规	位	2	

（2）选手准备

无。

2.考核要求

（1）情境描述

王某，女，70岁，退休后在乡村支教，育有一子，已婚，继续从事教育事业。近日，王老师在家庭中不慎摔倒。因年老体衰，经医治无效过世。家属商议决定在火化车间举行一个炉前告别仪式。

（2）工作任务

你作为火化师，请根据家属需求和岗位职责要求，完成遗体入炉及火化流程。

（3）任务说明

①入场向裁判汇报准备情况后，即进入模拟演示场景；竞赛过程中不需要邀请裁判参与或裁判沟通交流。

②标准化客户 2 名。

(4) 赛项说明

本题分值：200 分。

考核时间：20 分钟。

考核形式：实操。

(5) 考核要求

入炉准备充分；

接收遗体认真；

入炉仪式庄重；

进尸操作规范；

火化准备充分；

火化操作规范；

过程控制合理；

工作记录完整。

(6) 否定项说明

若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该赛题成绩记为零分：

- ①违反操作规程，造成设备损坏；
- ②出现不文明操作，造成遗体坠落；
- ③选手暴露个人姓名等个人信息。

3. 配分与评分标准

抽签号：

项目	配分	技术操作要求	评分等级				得分	备注
			A	B	C	D		

火化准备	10	1.着装防护：耐高温手套、护目镜、口罩、工号牌	3	2	1	0		
		2.设备检查有序全面	3	2	1	0		
		3.燃烧室预热规范，主燃室600℃以上，再燃室800℃以上	4	3	2	0		
遗体接收	20	1.完成与相关方的遗体交接工作	3	2	1	0		
		2.正确判断遗体类别	3	2	1	0		
		3.完成遗体基本信息核对	4	2	1	0		
		4.正确完成服务项目的信息核对	4	2	1	0		
		5.正确与相关方进行遗体信息确认	3	2	1	0		
		6.正确完成遗体信息的登记工作	3	2	1	0		
炉前服务	30	1.在服务过程体现火化师的职业道德和服务礼仪	5	3	2	0		
		2.遗体搬运过程中体现安全、文明、尊重、卫生的原则	5	3	2	0		
		3.能提醒参加人员相关要求及注意事项	5	3	2	0		
		4.能引导参加人员正确到位	5	3	2	0		
		5.能有效引导参加人员完成炉前仪式。	5	3	2	0		
		6.能告知火化流程和服务相关信息	5	3	2	0		
入炉操作	20	1.能正确判断火化机入炉要求	5	3	2	0		
		2.能使用自动/手动模式完成入炉操作	5	3	2	0		
		3.操作动作安全规范	5	3	2	0		

		4.能确认炉门的密封情况	5	3	2	0		
火化过程控制	60	1.判断点火时机准确	10	7	4	0		
		2.点火操作规范	10	7	4	0		
		3.炉膛温度控制得当	10	7	4	0		
		4.炉膛压力控制合理	10	7	4	0		
		5.助燃风供应及时合理	10	7	4	0		
		6.遗体调整位置及时合理	10	7	4	0		
烟气排放	30	1.烟气中 SO ₂ 含量	15	10	5	0		
		2.烟气中 CO 含量	15	10	5	0		
		按污染物排放含量排序, 0-25%为 A 档; 26%-50% (含) 为 B 档; 51%-75% (含) 为 C 档; 76%-100% (含) 为 D 档。						
燃油消耗	20	燃烧的经济性,耗能最低水平	20	10	5	0		
		按燃油消耗排序, 0-25%为 A 档; 26%-50% (含) 为 B 档; 51%-75% (含) 为 C 档; 76%-100% (含) 为 D 档。						
工作记录	10	1.书写工整	3	2	1	0		
		2.项目齐全	3	2	1	0		
		3.内容规范	4	3	2	0		
总分	200							
否定项	若选手发生下列情况之一,则应及时终止其考试,选手该试题成绩记为零分: (1) 违反操作规程,造成设备损坏的; (2) 出现不文明操作,造成遗体坠落的。							