

民赛组技发〔2024〕26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公墓管理员职业 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公墓管理员职业竞赛项目参考赛题库》，现发给你们（详见附件），请积极备赛。

联系人：梁潇丹 马莉 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  
公墓管理员职业竞赛项目

**参考赛题库**

**组委会技术工作组**  
2024 年 3 月 27 日

# 目 录

<b>第一部分 理论知识竞赛参考赛题</b> .....	1
理论知识竞赛参考赛题一.....	1
理论知识竞赛参考赛题二.....	22
理论知识竞赛参考赛题三.....	37
理论知识竞赛参考赛题四.....	54
理论知识竞赛参考赛题五.....	74
理论知识竞赛参考赛题六.....	93
理论知识竞赛参考赛题七.....	106
理论知识竞赛参考赛题八.....	118
理论知识竞赛参考赛题九.....	136
理论知识竞赛参考赛题十.....	153
<b>第二部分 实操技能竞赛参考赛题</b> .....	176
一、接待洽谈模块参考赛题.....	176
二、安葬服务模块参考赛题.....	200
三、祭奠服务模块参考赛题.....	224
四、维护管理模块参考赛题.....	247

# 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

孙义梅，2021年硕士毕业，中共党员，面对精彩的世界，她决定回到偏僻山村支援建设，担任山村的驻村第一书记。

一年多时间，孙义梅融入当地生活。引进了香菇种植技术，教村民做电商，修建垃圾池。村集体经济项目收入翻倍，脱贫率达到80%。

2023年3月22日凌晨，该山村突发山洪，孙义梅不幸遇难，年仅30岁，被追授烈士称号。孙义梅同志的父母在有关部门领导的陪同下临时将女儿的骨灰盒寄存于当地人文纪念园骨灰楼，计划定制一座艺术墓、设计碑文、在她逝世一周年时举行安葬仪式。

许多村民要求安葬当天送别孙义梅书记，但其父母希望葬礼简约而庄重。

该人文纪念园也是当地“生命教育基地”，园方在园内“生命教育纪念馆”内规划了一块孙义梅同志的个人展区，让人们感悟生命的华彩、思考人生的意义。

### （二）任务要求

你作为公墓管理员，受园方领导指派，请根据孙义梅同志生前的事迹，撰写传记，依托相关政策、标准，运用有关知识和技

能，尽可能地满足各方需求，制定详细的安葬实施方案并说明理由。

### （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）职业能力测评评分表（理论赛题通用）

序号	测评点及其要求	要求得到满足的程度			
		完全满足 3分	基本满足 2分	基本没满足 1分	完全没满足 0分
<b>一</b>	<b>直观性/展示</b>				
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				
<b>二</b>	<b>功能性/专业正确的答案</b>				
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	答案与所服务对象的特点相对应				
<b>三</b>	<b>持久性/使用价值导向</b>				
11	对委托方（客户）来说，方案具有使用价值				

12	答案的目标是获得一个长期的结果，而不是短期结果				
13	答案有助于客户独立做出决策和自主行动				
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				
<b>四</b>	<b>效率/经济性</b>				
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				
<b>五</b>	<b>工作过程和服务流程导向</b>				
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其他任务及其完成过程，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				
<b>六</b>	<b>环境与社会承受度</b>				
26	在较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、卫生和劳动保护的相关规定，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	考虑到了事故防范和安全生产的相关规定				
30	考虑到了环境保护和经济的可持续性，并说明理由				
<b>七</b>	<b>家庭、社会与文化环境</b>				
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	答案在较大程度上关注到了社会与文化后果				
八	<b>创造性</b>				
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				
合计					

### （五）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。

<b>一、直观性</b>		
1	表述对专业人员来说容易理解	表述方式便于同行业人员及服务对象理解,提供的方案能直接回应各参与方的需求
2	结构合理，概括清晰	方案具有服务流程、时间进度逻辑性(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、列图表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	准确、有效运用了专业术语，服务名称表述符合殡葬术语、殡葬服务要求，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	方案中内容符合公墓管理员操作规范和技术标准，涉及了任务要求各个主要方面
<b>二、功能性</b>		
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,能解决公墓管理服务存在的实际问题,不存在违反法律法规及相关标准的情况,如墓体占地标准、墓碑高度等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	方案中所用的设备、技术和方式方法,目前在行业内是先进、科学、有效的,如:生命文化教育、远程视频连线设备、云祭扫、网上纪念馆等
8	答案关注到了在实践中的可行性	对情境描述中存在的问题以及各方提出的需求进行了分析说明和归纳总结,提出的方案具备可操作性。
9	恰当地表达了职业活动中的复杂关系	充分考虑了各方服务对象、协作单位等之间的协作,能够明确各方人员的分工和职责;以及艺术墓碑设计与骨灰落葬仪式中可能存在的问题
10	答案与所服务对象的特点相对应	结合案例情境,根据逝者身份分析其可能存在的社会影响以及风险、舆论的规避
<b>三、持久性/使用价值导向</b>		
11	对委托方(客户)来说,方案具有使用价值	能够介绍服务方案的优势并得到家属认可,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,还考虑到了其家庭成员、相关部门及村民的意见,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(如生命文化教育、云悼念、展陈纪念)
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服务方案的决策和实施,甚至提供了两个及以上的设计思路
14	答案想到了相关服务的便利性	方案内容充分考虑到辅助说明、服务提示、交通引导、纪念设施、代客祭扫设置,并为骨灰落葬仪式中的孕妇、儿童、老人、残疾人等悼念人群提供有针对性的便利化服务
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,如能对安葬仪式进行功能分区,制定预案进行规避
<b>四、经济性材料、设施设备、单位经费预算</b>		
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,如墓碑及配件的报价符合相关定价标准



17	实现答案中的建议在时间花费上是合适的	考虑到艺术墓碑设计与骨灰落葬仪式等在时间花费上是合适的,能够按时按质完成墓碑施工安装及安葬仪式服务提供
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,能够在各个服务节点提供对接人员
19	是否考虑到投入和质量的关系,并说明了理由	对方案整体投入可能获得的正面影响进行说明,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维护、接待和祭奠等后续花费
<b>五、工作过程导向</b>		
21	答案与所在部门结构和工作流程相适应	各项工作流程设置科学合理,能够对各工作岗位进行分工指导
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	骨灰寄存管理与落葬仪式衔接安排合理,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墓碑设计与骨灰落葬仪式服务、展陈纪念的人员,如接待、施工、验收、设计、各方领导、落葬仪式、服务对象,社会各界,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	服务方案符合公墓管理员的职业能力要求,如精神传承,布设人文纪念陈列室
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
<b>六、环境与社会承受度</b>		
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,能够设立暂厝区或临时休息区、天气状况,对客户的需求和意见能够积极地进行回应并做好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	服务方案遵守安全施工、传染病防治等相关法律法规规章，如免费发放口罩，设立应急医疗点，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（例如家属的心理及情绪疏导、仪式的选择、提供轮椅、残疾人专用卫生间）
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、施工隔挡、人车分流、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、符合节地生态，避免烧纸焚香的丧葬陋俗
<b>七、家庭、社会与文化环境</b>		
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、事迹、身份、社会地位、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以及逝后获得的社会荣誉，如行业、地域性、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，关注到了各服务方的社会特点（例如遗志、村民意愿、生活经历、媒体介入等）
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（如家风家训、工作特点、精神传承等）
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，例如墓碑尺寸设计不当、仪式流程及主持词存在封建迷信等造成的不良影响
<b>八、创造性</b>		
36	答案包含超出问题解决空间的内容	如对家属基本需求进行了深化，开展了生命文化教育
37	提供了一个不寻常，但是有价值的回答	方案针对逝者的先进事迹设立了个性化的宣扬环节

38	答案具有较高的创新或审美价值	方案应用了行业的最新成果,墓碑颜色搭配美观
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,如家属心理承受度、社会范围、天气状况、逝者身份等
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,并做出了应对

(五) 答题参考实例

# 暖风阵阵山外来 一梅引得百花开

孙义梅同志艺术墓碑设计制作  
与安葬仪式策划方案

单位：XXX 陵园

日期：XXXX 年 XX 月 XX 日

# 目 录

## 第一部分 基本情况

- 一、设计背景分析
- 二、明确设计方向
- 三、实施筹备组织
- 四、实施进度流程

## 第二部分 墓碑设计方案

- 一、依据与原则
- 二、墓位设计图
- 三、碑文设计图

## 第三部分 安葬仪式方案

- 一、安葬仪式流程
- 二、仪式时间安排表
- 三、仪式站位图

## 第四部分 方案预算表

## 第五部分 保障与延伸

- 一、应急预案
- 二、后期服务

附件：1.墓碑、配套构件及现场布置详图（含正面、侧面、俯视、剖面图）

2.相关殡葬文书：迎灵祈福主持词、安葬仪式主持词、追思词、领导发言稿

- 3.仪式现场布景、站位、活动线路详图
- 4.来园自驾、公共交通指引
- 5.园区道路交通图
- 6.服务合同

## 第一部分 基本情况

### 一、设计背景分析

逝者基本信息					
逝者姓名	孙义梅	性 别	女	政治面貌	中共党员
年 龄	30	婚姻状况	未婚	生前职业	扶贫干部、 驻村第一书记
学历情况	硕士	家属成员	父亲 xxx、母亲 xxx……		
逝世原因	2023 年 3 月 22 日凌晨，山村突发山洪，孙义梅不幸遇难				
个人成就	组织开展了香菇种植技术，教村民做电商，修建垃圾池等便民项目，努力推动乡村经济。驻村期间，村集体经济项目收入翻倍，脱贫率达到 80%。				
所获荣誉	被评为烈士。				
需求分析提炼					
基本需求	1.定制一座艺术墓、设计碑文。 2.逝世一周年时举行安葬仪式，村民要求参加，但其父母希望简约庄重。				
潜在需求	1.针对“白发人送黑发人”有效开展哀伤抚慰，帮助家属走出悲伤情绪。 2.配合相关部门宣传孙义梅扶贫精神、开展生命文化教育。				
需要完成的工作	1.完成家属、相关部门领导的接待服务，了解逝者基本信息、家庭情况、生前职业或社会成就、治丧需求等信息，解决村民需要和家属需求之间的矛盾，同时满足各方需求。 2.查验逝者及家属相关凭证、确认逝者信息属实，明确相关部门关于逝者墓碑设计及安葬仪式的政策要求。 3.完成服务方案制定、服务协议签订、墓碑及配套布置设计制作与施工安装、安葬仪式组织开展、后续服务跟进等工作。				

### 二、明确设计方向

#### (一) 提供选择方向

类别	基本构思	大概 预算	方案优势
方案	选择成品艺术墓，家属、村民		参与范围小，符合家属简约庄

一	代表、相关部门代表小范围参加安葬仪式。		重的基本需求，经济花费相对较小。
方案二	根据逝者情况设计定制独一无二的艺术墓碑；采取线上线下的方式同步开展安葬仪式及直播悼念；配合纪念馆开展个人专题展区揭幕及展品捐赠。		能满足相关部门、村民等社会各界缅怀哀悼逝者的需求，更好地宣传逝者的先进案例、开展生命文化教育、宣传新时代脱贫攻坚道路上的奉献精神。

## （二）建议选择方案

建议选用方案二：孙义梅同志作为一名牺牲在岗位上的扶贫干部、被评为烈士，不仅属于家庭，更应该属于整个时代和社会，建议理由如下。

个性化艺术墓碑：独一无二的艺术墓碑设计定制，可以通过墓碑的石材选用、造型、配套构件定制、鲜花绿植搭配，有效地反映其先进事迹和人格魅力。

云悼念直播安葬：线上线下相结合的安葬仪式，可以有效控制现场参与人数，控制经济花费，但同时又能通过云直播悼念，让亲友、同学、村民等想要送别哀悼孙义梅同志的社会各界有效参与进来，并通过仪式流程设计起到宣传先进事迹、扶贫精神、开展生命文化教育的作用。

纪念馆展陈活动：设计纪念馆个人专题展陈区，组织开展揭幕仪式、展陈物品捐赠仪式、引导参观讲解等活动，可以将孙义梅同志的事迹和其代表的扶贫精神持续、长久地传播下去，宣传贯彻正确的社会主义核心价值观。

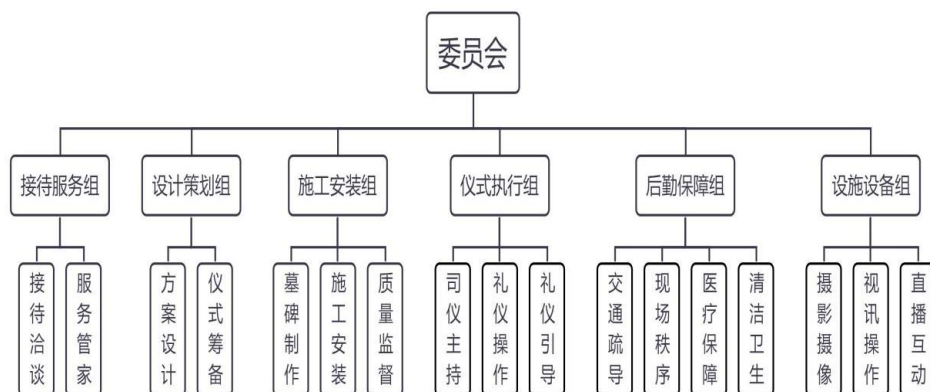
## 三、实施筹备组织

### （一）组织机构

成立孙义梅同志艺术墓碑设计制作与安葬仪式专班工



作委员会（以下简称“委员会”），组织机构图如下：



## （二）职能职责

岗位名称		岗位人数	岗位人员	主要职责
委员会主席		3	相关部门领导、陵园主任、逝者父亲	审定方案、全面指导实施
接待服务组	服务管家	1	兼组长，服务部经理 xxx	全程跟进对接，签订协议
	接待洽谈	1	xxx	接待临时来园咨询亲友
设计策划组	方案设计	1	兼组长，策划部经理 xxx	制定设计方案文本
	仪式筹备	3	xxx、xxx、xxx	仪式现场搭建、物资筹备
施工安装组	质量监督	1	兼组长，施工部经理 xxx	按方案监督验收施工过程
	墓碑制作	4	xxx、xxx、xxx、xxx	制作墓碑及碑文
	施工安装	4	xxx、xxx、xxx、xxx	墓碑、配套件及绿化安装
仪式执行组	司仪主持	1	兼组长，礼仪部经理 xxx	相关文书编写、现场主持
	礼仪操作	4	xxx、xxx、xxx、xxx	按方案执行仪式过程
	礼仪引导	2	xxx、xxx	现场引导签到、站位等
设施设备组	视讯操作	1	兼组长，设备部经理 xxx	指导并操作各类设备
	直播互动	2	xxx、xxx	开展线上直播及互动
	摄影摄像	2	xxx、xxx	摄影摄像并制作纪念视频
后勤保障组	现场秩序	1	兼组长，后勤部经理 xxx	现场维护及后勤保障
	交通疏导	3	xxx、xxx、xxx	引导交通、人车分流
	医疗保障	2	xxx、xxx	应急提供医疗救助
	清洁卫生	2	xxx、xxx	现场清洁卫生整理维护

## 四、实施进度流程

主要流程	完成事项	时间进度	责任组
服务洽谈	1.完成客户接待、了解逝者信息及客户意向 2.明确客户需求，提出可参考设计方向参考 3.阐述并引导确认设计方向	2023年 4月15日	接待服务组
方案制定	1.报告陵园主任、协调确认逝者身份 2.落实各方具体需求 3.按需制定方案具体文本	2023年 4月16日前	接待服务组 设计策划组
审定修改	1.方案提交陵园主任、有关部门审核并修改 2.方案提交家属审核并修改	2023年 5月15日前	接待服务组 设计策划组
方案确定	1.确定方案最终 2.引导家属签订服务协议	2023年 5月15日	接待服务组 设计策划组
产品制作	1.制作加工墓碑及附属构件 2.刻写碑文、墓志铭等 3.采购筹备绿植鲜花等	2023年 7月30日前	施工安装组 设计策划组
施工安装	1.安葬墓碑及附属构件 2.种植绿植及打造配套环境 3.邀请家属、相关部门领导验收确认	2023年 9月30日前	施工安装组 设计策划组
仪式筹备	1.筹备仪式所需物资 2.撰写仪式所需具体文书 3.安装现场所需设施设备	2024年 3月19日前	设计策划组 礼仪执行组
确认彩排	1.邀请相关部门领导、家属确认现场布景 2.开展参与工作人员培训 3.开展仪式全流程彩排	2024年 3月21日	全体工作岗位 位人员
安葬仪式	1.现场接待引导家属、来宾 2.引灵仪式、安葬仪式执行	2024年 3月22日	全体工作岗位 位人员
展陈参观	1.开展展陈区揭幕、捐献仪式 2.引导家属来宾现场参观讲解	2024年 3月22日	全体工作岗位 位人员
后续服务	1.按方案要求提供后续服务 2.按需完成客户提出的其他咨询及需求	持续根据	接待服务组

## 第二部分 墓碑设计方案

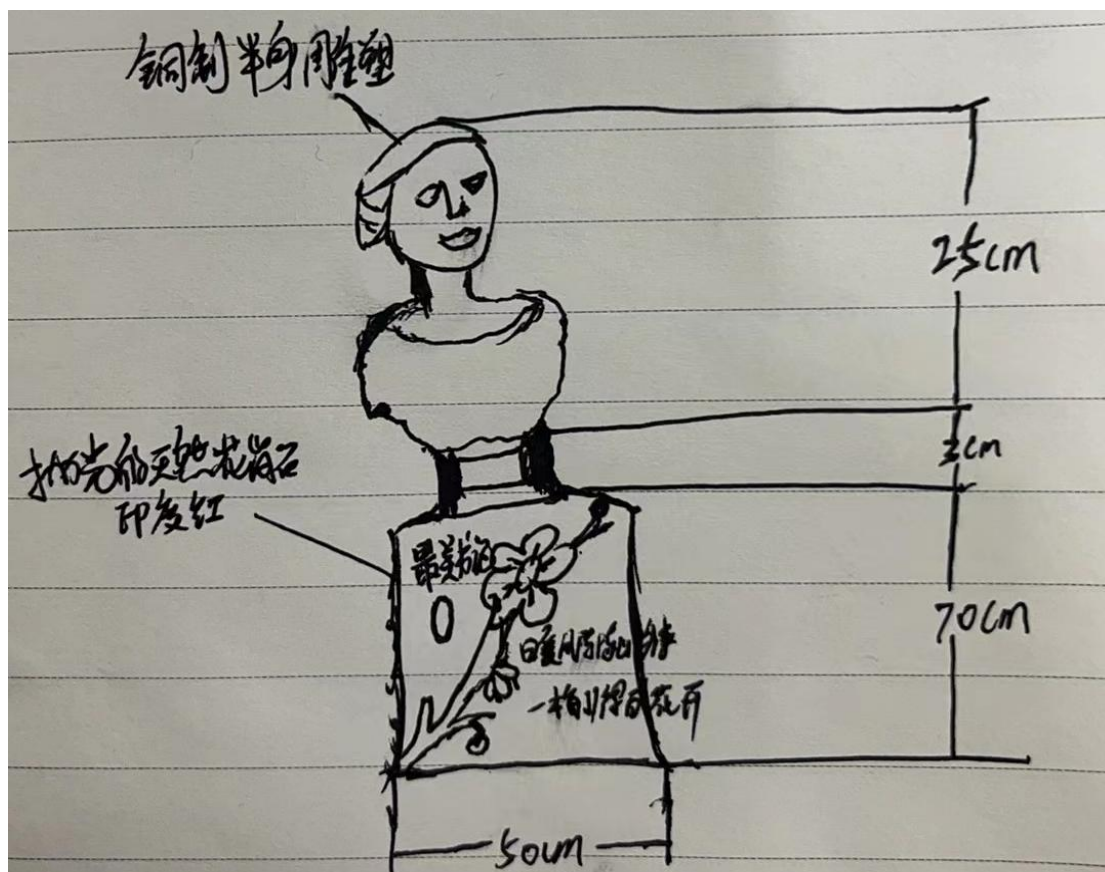
### 一、依据与原则

生命是一段短暂而珍贵的旅程，而墓碑则是永恒的见证。根据孙义梅书记的人物形象、身份、再结合扶贫工作总结确保设计的艺术墓碑主题鲜明突出个性原则。

整体造型采用了铸铜、石材来设计墓碑，既有传统材料体现对逝者生命的凝视和敬畏，又有艺术设计，通过艺术表达生命的方式。

在艺术墓碑周边种植常青绿植和不同花期的观赏花卉，给祭祀人员一个舒心的视觉享受，能够缓解逝者父母悲伤情绪，体现以人为本原则。

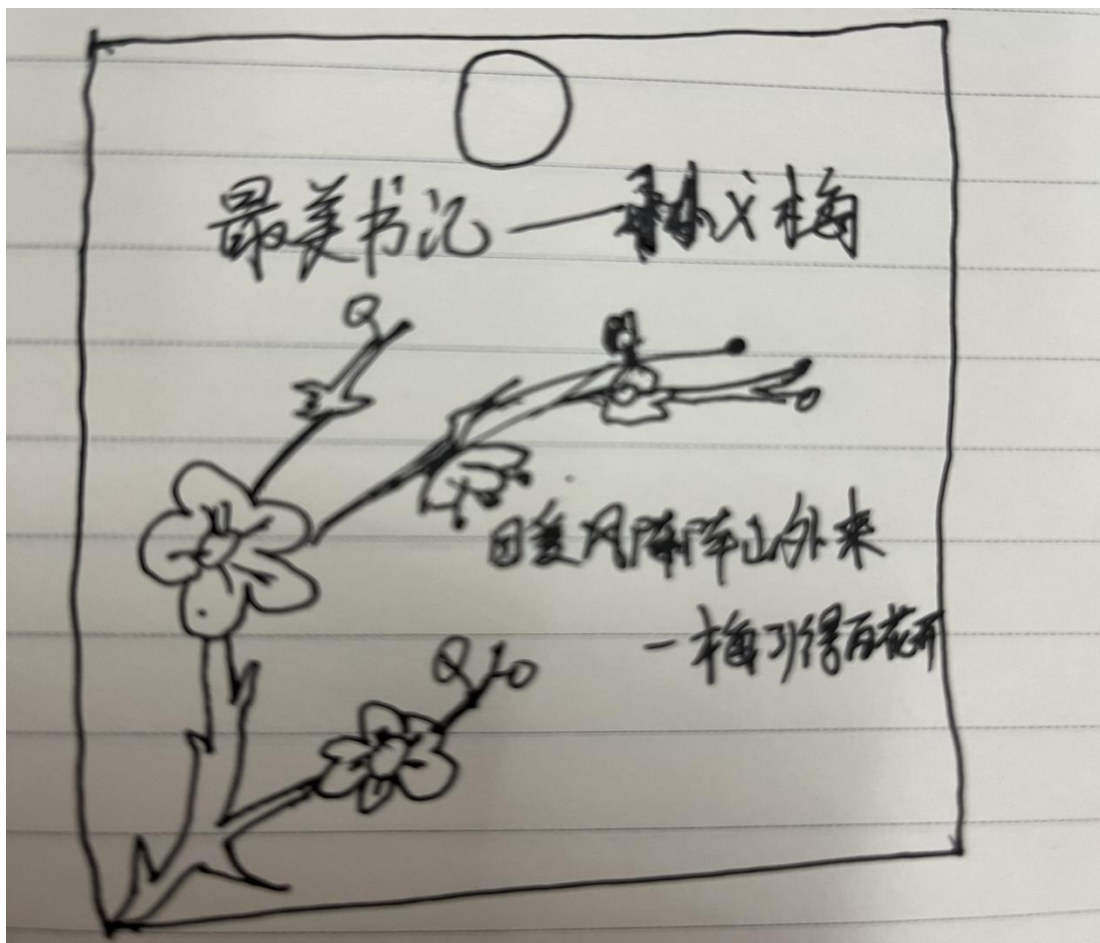
### 二、墓位设计图



（一）设计说明：根据逝者的形象采用铜这种金属材质制定一尊半身雕塑，体现她执着的坚守；下面纪念碑采用抛光的浅灰麻颜色的天然花岗岩，碑面以精心设计、匠心独运的影雕技艺将逝者性格和思想刻印在上，让她的生命故事得以延续。

（二）绿化配套：采用分层配置、高低搭配的方式选用适合当地种植的鲜花绿植，使色彩搭配丰富。选择红叶石楠、绿篱等灌木围绕主纪念碑，碑前种植黄心梅杜鹃、黄花风铃木，由低到高，四层排列，构成绿、红、黄等多层不同花期的观赏花卉，可使观赏期延长。

### 三、碑文设计图



设计说明：正上方粘贴孙义梅女士的烤瓷瓷像，依据她被评为烈士以及她的职务，在下方注明：最美书记—孙义梅；然后根据孙义梅书记的扶贫工作，再结合她的姓名，采用影雕技艺在纪念碑左下角雕刻一枝梅花，右侧再配一句藏头谐音诗：暖风阵阵山外来，一梅引得百花开，寓意孙义梅书记作为一名中共党员，独自一人来到山村实施山区扶贫工作，先后出台各项扶贫措施带领村民攻坚克难，让村庄贫穷落后的面貌大大改观，像一阵暖风吹进了每位村民的心中，给山村发展带来了阳光形成百花齐放的繁荣景象。

### 第三部分 安葬仪式方案

#### 一、安葬仪式流程

07:00：活动现场准备，负责人员到位。

07:20：调试现场设备，道具用品到位。

08:30：网络组调试设备，连接网络。

08:40：服务人员引领相关人员到达指定位置。

08:45：主持人引导家属到达骨灰楼办理手续，进行引灵仪式：开场白→祈福→开格位→请灵盒→擦拭灵盒→覆盖红布。

08:58：家属在服务人员引领下，请灵到达安葬现场

09:08：安葬仪式开始：开场白→默哀祈福→观看孙义梅纪录片→领导致辞→同事追忆→开穴、净穴→安放灵骨、放置随葬品→封穴→全体三鞠躬→敬献鲜花→家属代表致答谢词。

10:08：遗物捐赠仪式。

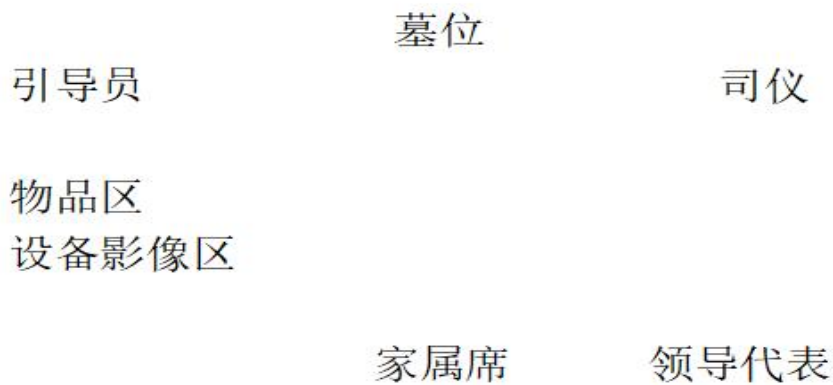
10:18：纪念品揭幕。

## 二、仪式时间安排表

序号	时间	项目	地点	备注
1	7:00	家属来宾候场	公墓第一接待室	
2	7:20	主持人沟通流程	公墓第一接待室	
3	7:50	集合列队	公墓小广场	
4	8:00	分发鲜花	公墓小广场	
5	8:45	引灵仪式	骨灰楼	
6	8:50	安葬区站位	墓位区	
7	...	....	... ..	
8	...	....	... ..	

## 三、安葬仪式站位图

### 孙义梅同志安葬仪式站位图



- 说明：1、参会人员身着白衬衫和黑裤子  
2、参加活动手机静音或调成震动  
3、\*\*\*\* \*\*

## 第四部分 方案预算表

项目	编号	名称	数量	单位	单价	总价	备注
墓碑设计与制作	1	墓碑石材					
	2	墓碑安装					
	3	场地平整					
	4	景观施工					
	5	绿化施工					
安葬仪式设计与执行	6	物品费用 { 仪式 }					
	7	布置费用 { 鲜花 }					
	8	人员服务费用					
	9	交通费用					
后续服务	10	不可预见 ( 10% )					
合 计							

## 第五部分 保障与延伸

### 一、应急预案

- (一) 根据天气预报，做好防雨工作
- (二) 提前协调领导车辆，做好预留工作
- (三) 准备好医疗车辆和药品供给
- (四) 设立医疗服务点，提供应急医疗救助与常用应急药品
- (五) 做好交通疏散预案

### 二、后期服务

- (一) 提供墓碑、绿化维护养护服务。
- (二) 提供日常无偿祭祀引导、有偿代客祭扫服务。
- (三) 免费制作生命纪念光盘、电子及纸质生命纪念册。
- (四) 免费纪念馆专题展区接待引导、参观讲解与维护更新等服务。
- (五) 免费清明、春节、冬至、生忌等纪念日祭扫及注

意事项短信提醒。

- 附件：1.墓碑、配套构件及现场布置详图（含正面、侧面、俯视图、剖面图）
- 2.相关殡葬文书：迎灵祈福主持词、安葬仪式主持词、追思词、领导发言稿
- 3.仪式现场布景、站位、活动线路详图
- 4.来园自驾、公共交通指引
- 5.园区道路交通图
- 6.服务合同



## 理论知识赛题二

### （一）情境描述

某公墓与市红十字会合作建设一处“遗体器官捐献纪念广场”，具体位于公墓的主干道尽头。2024年1月30日纪念广场建成，经市红十字会报请市政府批复同意，拟于2024年3月底举行遗体器官捐献者公祭纪念暨主题雕塑揭牌仪式。考虑公墓场地条件，受邀参加仪式人数约300人。

通过此次公祭活动的开展，共同缅怀追思全市100位遗体或器官捐献的逝者，抚慰逝者家属，弘扬奉献精神，并感召更多的爱心人士加入遗体器官捐献的行列。

### （二）任务要求

受单位领导指派，作为资深公墓管理员，请你负责策划遗体器官捐献者公祭仪式暨主题雕塑揭牌仪式具体实施方案并说明理由。

### （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）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	表述方式清晰明确，便于同行业人员理解
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	准确、有效运用了专业术语，服务名称表述符合殡葬术语、殡葬服务要求，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	方案中内容符合公墓管理员操作规范和技术标准，涉及了任务要求各个主要方面
<b>二、功能性</b>		
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，符合公祭仪式流程，能完成公祭仪式组织及实施的任务，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	方案中所用的设备、技术和方式方法，目前在行业内是先进、科学、有效的，如线上直播平台及相应设备的运用
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。如考虑人数、地理条件、设计仪式的流程等
9	恰当地表达了职业活动中的复杂关系	充分考虑了与市政府、红十字会、民政局、家属代表、媒体、公安等部门之间的协作，以及在清明祭扫高峰期举行仪式可能存在的问题
10	答案与所服务对象的特点相对应	考虑了红十字会的需求、逝者家属的需求，考虑到社会影响等，结合案例情境，充分考虑到社会环境因素、经济条件等
<b>三、持久性/使用价值导向</b>		
11	对委托方（客户）来说，方案具有使用价值	公祭仪式得到红十字会、民政局、逝者家属等认可，达到抚慰家属、宣传义举，增强感召力，形成后期公祭仪式的模板
12	答案的目标是获得一个长期的结果，而不是短期结果	方案中不仅考虑了此次仪式提供的服务内容能够更好地悼念逝者、抚慰家属，还考虑到收集参与人员（红会、家属、医学院等）的意见，用以反思总结为长期公祭仪式的提升做好准备等。此外，通过拓展遗体器官捐献者的网上追思如云悼

		念、精神追思方式，扩大影响
13	答案有助于客户（家属、单位等）独立作出决策和自主行动	方案根据委托方的要求进行完善，让其决策公祭仪式的方案，甚至考虑制作两套方案，如增加仪式结束后自由祭奠等
14	答案想到了相关服务的便利性	方案内容充分考虑到辅助说明、指示牌、车辆等服务提示、便民设施设置
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（如情绪失控、天气变化等，增加药物、雨伞、轮椅等），陈述理由，并进行规避
<b>四、经济性材料、设施设备、单位经费预算</b>		
16	实现答案中的建议在经济上是合适的	方案中采用的物品、设备、人员等，在花费上是合理的，是否符合委托单位的预算
17	实现答案中的建议在时间花费上是合适的	仪式内容与规划的时长是合适的
18	实现答案中的建议在人员花费上是合适的	仪式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	物料清单、预算投入与仪式效果得到委托方确认，并说明理由
20	是否考虑到后续多种花费	结合实际情况，综合考虑方案可能产生的交通费用、卫生处理等后续花费
<b>五、工作过程导向</b>		
21	答案与所在部门结构和工作流程相适应	公祭策划的流程与相关部门的对接是相适应的
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	仪式前后衔接安排合理，考虑到岗前准备和后续服务等内容（对接红会申请捐献）
23	考虑到将所有必要的信息传达给所有的参与方	及时将所有必要的信息传达给相关单位、公墓相关人员，并做好记录等
24	答案中表现出了与工作过程相关的本职业特有的能力	仪式方案符合公墓管理员的职业能力要求

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	仪式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,如做好广告公司、设备出租方、医生的业务衔接等(如主题展板、音响设备、悲伤过度)。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公墓管理过程中
<b>六、环境与社会承受度</b>		
26	在多大程度上考虑了人性化的工作与组织设计	方案实施中,能够根据委托方的意愿灵活调整仪式方案;充分体现人性化,能够考虑参与方的各种需求,建立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	仪式方案遵守卫生、安全等相关法律法规,做好个人安全防护
28	考虑到了工效学或人体工程学设计,并陈述理由	方案实施中,应满足操作便捷,营造舒适的体验感(例如音乐、现场布置温馨)
29	考虑到了劳动保护和事故防范的相关规定	仪式过程中考虑到职业相关风险、意外事故的防范(例如卫生防护、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	考虑到用物的环保性、可回收性,以及环保祭奠方式、废弃物的处理等对环境的影响
<b>七、家庭、社会与文化环境</b>		
31	在分析任务和得出答案时考虑到了家庭背景	方案制定中考虑到遗体器官捐献的主题
32	注意到了所在机构的社会环境条件	方案实施中,充分考虑红十字会社会救助团体属性和公墓的公益属性等
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、受捐者和医学院的社会特点(例如遗愿等)
34	在陈述答案理由时,分析了相关文化因素	充分考虑文化因素(如红十字的“人道、博爱、奉献”精神)
35	答案在多大程度上关注到了社会与文化后果	仪式方案不会产生不良的社会与文化后果,例如仪式流程及祭文不当等

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(裁判员使用)的内容, 如扩大宣传范围及效果
37	提供了一个不寻常, 但是有价值的答案	方案中提供了一个不寻常、但是有价值的内容, 如 AI 技术、二维码生平等
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
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 时间处于清明祭扫高峰、场地条件、天气状况等
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,并做出了应对

(五) 答题参考实例

# 大爱无疆 生命不息

——遗体器官捐献者公祭纪念暨主题雕塑揭牌仪式方案

主办单位：XX 市红十字会

承办单位：XX 公墓

举办时间：2024 年 3 月 25 日

# 目 录

一、前期准备.....	XX
二、成立小组.....	XX
三、公祭仪式的主要内容.....	XX
四、任务分配.....	XX
五、公祭仪式现场布局.....	XX
六、公祭仪式流程.....	XX
七、项目预算.....	XX
八、具体实施.....	XX
九、善后处理.....	XX
十、后续提升.....	XX

## 一、前期准备

多方获取公祭仪式的任务要求，按照要求制定方案。一是与红十字会对接人员充分沟通，明确目的、时间、参与人员、预算概算等要求；二是向领导汇报红十字会的要求，并了解领导的进一步要求；三是与有经验的同行借鉴相关做法；四是咨询部分家属针对此次活动的看法和期望。通过多方沟通确保主题精准、流程合理、服务精细，满足各方需求。

## 二、成立小组

组长：XXX

副组长：XXX、XXX

组员：XXX、XXX、XXX、XXX、XXX、XXX、XXX

小组负责遗体器官捐献者公祭纪念暨主题雕塑揭牌仪式的全程策划、组织、实施，小组下设办公室在业务服务部。

## 三、公祭仪式的主要内容

（一）主题：大爱无疆 生命不息

寓意：捐献者的无私捐献的行为打破陌生人之间的界限、打破生与死的界限，打破绝望与希望的界限，使生命在奉献中延续，使高尚在人世间永存。

（二）公祭仪式时间：2024年03月25日9:00—10:30

（三）公祭仪式地点：XX公墓遗体器官捐献者纪念广场（占地约700平方米）

（四）受邀人员（由红十字会负责）：相关部门领导、红十字会、医学院、捐献者家属代表、受捐献者代表、媒体



等共约 300 人。

#### 四、任务分配

责任部门	任务要求	负责人	联系方式	完成时限
外联部 5人	与红十字会对接此次活动的每个流程环节、确定参加人群类别及人数；与全媒体电台、电视台、新媒体等)对接做好宣传；根据企划部要求与舞台搭建音响等设备租赁公司对接；与交警、公安、临时保安公司对接，做好安全防范；联系医院、大学等招募临时医护人员、志愿者服务人员	小一	*****	2月10日前完成
企划部 20人	设计公祭仪式主题、公祭祭祀流程、揭幕环节及方式、公祭场景布置、人员站位、音响灯光设备摆放；制作捐献者名单动态视频；对接广告公司制作主题背景板、园内宣传方案；设计并制作捐献流程宣传册、公祭仪式流程图、园内引导标识、安全标识；制作网站、公众号宣传素材并发布；策划仪式结束后发放慰问金方式。收集整理捐献者信息，策划生命之光人文纪念展厅，采用AI、全息技术呈现捐献者的生平事迹，弘扬传承无私奉献的精神	小二	*****	2月28日前定稿
	设立客户休息区、主持台、祭奠区(祭台)、签到区、救助医疗点、便民服务和观众区域等；布置引导标识	小四	*****	3月23日安装完成
礼仪部 15人	司仪人员(主持串词及流程)；敬献花篮仪式设计、排演；引导人员培训、排练；心理疏导员培训和考核	小五	*****	3月18日前
后勤保障部 8人	应急预案的制定与演练(总体预案、部门预案、专项预案)	小六	*****	3月18日前
	园区路线交通图；园区路线交通工具；公祭活动前后运输人员交通工具安排；购买公共责任险	小七	*****	3月18日前
	根据各负责人的项目需求采购相应物品(如揭幕幕布、饮料、矿泉水、祭献鲜花等)	小八	*****	3月18日前

## 五、公祭仪式现场布局

(一) 公祭仪式园区占位图 (画图)

(二) 园内引导路线图 (画图)

(三) 现场布置图 (含水电、音响设备、物品摆放等)

(四) 人员站位图 (画图)

## 六、公祭仪式流程

序号	时间	流程	备注
1	08:30-9:00	来宾签到	
2	09:00	主持人开场、介绍领导	
3	09:02	捐献者名单动态视频	
4	09:10	鸣钟九响、肃立默哀	
5	09:12	敬献花篮	
6	09:20	市领导致辞、雕塑揭牌	
7	09:30	医学院代表发言	
8	09:35	受捐者代表发言	
8	09:40	捐献家属代表发言	
9	09:45	敬献鲜花 (依次上前, 一人一枝)	
10	09:55	全体三鞠躬	
11	10:00	公祭仪式结束	
12	10:00-10:30	家属自由祭奠时间	

## 七、项目预算

编号	项目	数量	单位	单价	总价	备注
1	桁架	*****	*****	*****	*****	
2	广告喷绘	*****	*****	*****	*****	
3	鲜花布置	*****	*****	*****	*****	
4	花篮	*****	*****	*****	*****	
5	单支菊花	*****	*****	*****	*****	
6	音响设备	*****	*****	*****	*****	
7	摄像	*****	*****	*****	*****	
8	人员费用	*****	*****	*****	*****	*****
9	其他物品	*****	*****	*****	*****	*****
合计					*****	

## 八、具体实施

(一) 分别于3月22日及3月24日进行两场彩排，查漏补缺。

(二) 公祭仪式前3个小时，检查音频、视频等设施设备、检查园内接送车辆、检查各岗位人员到位情况、检查现场布置情况、检查展板展架摆放情况等，提前一小时确保人事物准备到位。

(三) 公祭仪式主持

大爱无疆 生命不息

——遗体器官捐献者公祭纪念活动主持

尊敬的亲友来宾，今天的公祭活动仪式将于9:00准时举行，请各位来宾在仪式开始前到签到区签到，领取黄丝带并佩戴至左胸前。

(9:00，开场)(主持人上台鞠躬)

各位领导、各位来宾：

又是一年春草绿，梨花风起清明时。清明，是生气始盛的时节，清明，也是缅怀逝去亲人的时节。在清明节来临之际，我们在这里隆重举行主题为“大爱无疆 生命不息——遗体器官捐献者公祭纪念暨主题雕塑揭牌仪式”，让我们共同缅怀遗体器官捐献者，寄托哀思、传递生命的感动。首先，我代表市红十字会、XX公墓对遗体器官捐献者表示深切的缅怀，对所有捐献者家属表示崇高的敬意！（深鞠躬2秒）

参加今天活动的来宾有副市长 XX、市红十字会党组书记 XX、常务副会长 XX、医科大学附属医院医政处处长 XX、公墓负责人 XX、市红十字会捐献服务部负责人 XX、遗体器官捐献者家属代表、受捐赠代表、医科大学附属医院代表、公墓工作人员代表及来自电视台、电台、报社的记者朋友。感谢大家的到来！

第一项议程：总有一些人，在生命中留下足迹，然后离开；总有一些回忆，融化在生命里，时常被惦记。100 个名字，100 份思念，接下来，让我们再次触摸这份久违的感动。

（播放捐献者名单动态视频）

蔡 XX 陈 XX 程 XX 潘 XX 张 XX

杜 XX 王 XX 傅 XX 钟 XX 蓝 XX

此刻，我们将再一次在心中呼唤这些名字，让思念、感恩、感谢永远萦绕在我们的心间。

第二项议程：向遗体器官捐献者默哀。（10 秒后）主持人：默哀毕。

第三项议程：向遗体器官捐献者敬献花篮。（由四位礼仪队员分成两组，抬起花篮，使用正步与齐走交替的方式至标名碑处献花篮、并三鞠躬）

第四项议程：请某副市长致辞并为主题雕塑揭幕！（主持人：感谢某副市长，并阐述主题雕塑的意义：两个“半心”以正立和倒立的方式连接，象征着逝去的人将器官无私捐献给受捐赠者，给受捐献人带去生的希望，受捐献人用另一种

方式延续了捐献者的生命。遗体器官捐献的大爱精神将生者与逝者链接在一起，让世间充满真善美！愿逝者精神长存，愿生者传递爱心）

第五项议程：请医科大学附属医院 **XX** 处长讲话（感谢遗体捐献者及家人打破传统观念的决定，为人类医学的研究发展做出重大的牺牲和贡献）

第六项议程：请受捐者代表讲话（因爱而行，向阳而生：我得了罕见病，是不幸，但是能够等到捐献的器官，有机会做手术，又是一种莫大的幸运。那个捐献肾脏的不知名陌生人，留下的暖暖情意，从肾脏绵延至心脏，让接受移植手术的我，对生活，又充满了无限希望与憧憬。我会带着捐献者爱的遗愿，尽全力服务他人、服务社会！）

第七项议程：请捐献者家属代表讲话

第八项议程：请现场所有来宾向遗体器官捐献者名录碑献花。（让我们一起深情缅怀每一位高尚的捐献者，正是你们这种无私奉献的大爱之举，生动阐释了“大爱无疆，生命不息”的精神，让这些精神永远光芒闪耀！借此机会，对参加本次活动的亲属表示敬意和感谢（鞠躬）。最后希望更多的爱心人士加入遗体器官捐献志愿者的队伍中来，让爱与生命换一种方式延续！）

今天的仪式到此圆满结束！下面的时间交给大家自由祭奠，最后祝大家身体健康，幸福快乐！

## 九、善后处理

现场专人负责人员的疏散、安全提示等，确保人、财、物安全。送离所有人员，将现场恢复原样，并进行全面检查，确保消除一切安全隐患。

## 十、后续提升

（一）扩大宣传，在公墓的公众号、网站、民政局、红十字会的公众号上同步推出，借机弘扬遗体器官捐献的大爱奉献精神，感召爱心人士后加入捐献行列。

（二）将收集的捐献者生平事迹材料制作成为二维码，甚至利用 AI 自动讲解或全息技术再现生前场景，缓解逝者家属的思念悲伤之情，同时让更多陌生人了解这么可爱捐赠者的事迹，营造大爱奉献的社会风气，切实承担起公墓弘扬传承高尚精神和教育引导赋能生命的社会担当。

（三）总结活动举办情况，吸取经验和教训，进一步完善公祭仪式，利于今后每年更好地组织开展公祭仪式。

# 大爱无疆 生命不息

XX 公墓 XX 部门

2024 年 1 月 25 日

## 理论知识赛题三

### （一）情境描述

2021年3月4日，中国著名导演张先生因心肌梗死离世，享年75岁；3月8日下午，张先生在西南省江北市举行遗体告别仪式并火化，骨灰盒寄存于西南省江北市殡仪馆骨灰楼。2024年3月4日，张先生逝世三周年骨灰落葬仪式将在西南省江北市人文纪念园举行。

张先生，中国内地第一批著名导演、编剧、制作人、演员，毕业于专业电影学院。从业多年，其作品囊括国内电影节所有奖项。

张先生真诚、淳朴，他的电影风格硬朗，注重真情实感。他将全部的情感真诚倾注到每一寸胶片上。他的创作从不追求华丽、形式感的东西，就像太行山的石头一样，归真拙朴，感人至深。每部作品都能让观众强烈的感受到中华民族优秀传统文化的博大魅力和深远的影响力。他的葬礼有许多影迷希望参与、观看。家属希望公墓能安排线上全程直播安葬仪式。

### （二）任务要求

受单位领导指派，你负责对接和接待张先生家属，按照张先生遗愿，在墓园特定位置购置一处艺术墓，墓碑要能反映出张先生的职业和性格特征，特别要反映出张先生内心深处对中华优秀传统文化的执着、坚守和传承。张先生家属已确定好安葬时间，要求务必按照时间完成墓碑的设计、建设



和骨灰安葬相关事宜。作为资深的公墓管理员，请根据有关政策、标准，运用有关知识和技能，结合张先生实际情况和各项具体需求，设计出张先生艺术墓碑方案并予以说明，还要结合实际需求制定详细的骨灰安葬仪式方案，一并提交家属审定。

### （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）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，便于同行业人员理解，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	准确、有效运用了专业术语，服务名称表述符合殡葬术语、殡葬服务要求，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	方案中内容符合墓地管理员操作规范和技术标准，涉及了任务要求各个主要方面
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，能解决公墓管理服务存在的实际问题，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	方案中所用的设备、技术和方式方法，目前在行业内是先进、科学、有效的，如：3D 打印技术设计墓碑、远程视频连线设备、云祭扫、网上纪念馆等。
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。在相关建墓要求下，设计加工制作安装张先生墓碑。需要既满足家人纪念，又能够传播张先生的文化自信精神
9	恰当地表达了职业活动中的复杂关系	充分考虑了与客户、协作单位等之间的协作，以及艺术墓碑设计与骨灰落葬仪式中可能存在的问题
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、社会影响等社会背景，结合案例情境，充分考虑到社会环境因素、经济条件等
<b>三、持久性/使用价值导向</b>		
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）
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服务方案的决策和实施，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	方案内容充分考虑到辅助说明、服务提示、云告别、缅怀纪念设施设置，并为骨灰落葬仪式中的孕妇、儿童、老人、残疾人等悼念人群提供有针对性的便利化服务
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
<b>四、经济性材料、设施设备、单位经费预算</b>		
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	考虑到艺术墓碑设计与骨灰落葬仪式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祭扫、祭奠等后续花费
<b>五、工作过程导向</b>		
21	答案与所在部门结构和工作流程相适应	艺术墓碑设计流程与骨灰落葬仪式流程合理
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	艺术墓碑设计任务与骨灰落葬仪式衔接安排合理，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墓碑设计与骨灰落葬仪式服务的人员，如设计人员、建筑施工人员、落葬施工人员、落葬仪式主持人、客户，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	服务方案符合公墓管理员的职业能力要求
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公墓管理过程中
<b>六、环境与社会承受度</b>		
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，能够根据客户意愿灵活进行调整墓碑设计与骨灰落葬仪式方案、对客户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	服务方案遵守安全施工、传染病防治等相关法律法规，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,舒适的条件(例如墓体及墓碑的装饰设计、仪式的选择、PPT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)
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
<b>七、家庭、社会与文化环境</b>		
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,例如墓碑设计疏忽、仪式流程及主持词不当等造成的不良影响
<b>八、创造性</b>		
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(裁判员使用)的内容
37	提供了一个不寻常,但是有价值的答案	方案中提供了一个不寻常、但是有价值的内容
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
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、天气状况等
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,并做出了应对

(五) 答题参考实例

编号：\*\*\*\*\*

张先生艺术墓碑设计与安葬仪式策划方案

单位：\*\*\*\*\*骨灰公墓

2024年\*月\*\*日

# 目 录

## 第一部分 墓碑设计方案

1.案前调研	XX
2.设计依据	XX
3.区位及地形分析	XX
4.总图设计	XX
5.分区详述	XX
6.配套设计	XX
7.绿化设计	XX
8.施工方案	XX
9.经济参数	XX
10.方案会审	XX

## 第二部分 骨灰安葬仪式

1.相关信息	XX
2.服务流程	XX
3.各类文书	XX
4.用品、布置、站位图	XX
5.价格表	XX
6.温馨提示	XX
7.应急方案	XX
8.后续指引（延伸服务）	XX
9.附件	XX

## 第一部分：墓碑设计方案

### 一、案前调研

根据该张先生的职业和性格特点情况，对此次张先生艺术墓设计开展案前调研，一是通过问卷、短信、微信等多渠道了解张先生所在行业的具体情况、文化内涵，对张先生艺术墓碑设计提供重要依据；二是对张先生的生前个人事迹展开研究，充分调研身边朋友和了解生前事迹和遗愿要求等，确保艺术墓碑设计主题鲜明。

### 二、设计依据

#### （一）设计依据

《殡葬管理条例》（1997年7月）

《国务院办公厅转发民政部关于进一步加强公墓管理意见的通知》（1998年）

《全国公墓等级评定标准》讨论稿

民政部等9部门联合印发《关于推行节地生态安葬的指导意见》

\*\*\*\*\*公墓用地地形图 1:1000

#### （二）设计原则

##### 1.突出个性原则

设计方案要充分尊重逝者的生前职业特点和性格特征，作品要反映出张先生真诚、淳朴和性格特征，和他的电影风格硬朗，注重真情实感血脉；更要表现出中华民族优秀传统文化特征，彰显文化自信。体现出张先生在时代发展和变革

的洪流中对传承优秀传统技艺和传统文化精髓的执着坚守。

## 2.以人为本原则

设计充分考虑逝者家属的需求，通过设计的经济性、便捷性、生态性等设置，化解墓区建设和客户要求之间的种种矛盾，做到用墓碑提高墓区环境等方面的功能要求。

## 3.墓碑生态化原则

把艺术墓碑以及周边当做一个小型花园来做，通过一个“雅”字来体现中国古典园林的典雅韵味，通过一个“幽”字来体现园区的曲径通幽，再配合园林景观小品，让我们的故人安静地置身于这样一个花园中。同时，充分考虑产品的生态性，尝试采用复合型、环保型材料进行设计，摒弃传统石材作为墓碑的材料，可以通过新型的材料和技术如有机玻璃、铸铜或者 3D 打印等技术达到创新环保的要求。

## 4.产品艺术化原则

设计的产品不仅仅是一座简单的墓碑，更是一尊尊高品位的艺术品，给人以舒心的视觉享受。当生命结束后，用艺术形式来表现自己，将人生的喜爱用艺术的形式展现给后人。

## 三、区位及地形分析

在客户选定艺术墓位置后，对选址地块进行整体分析，公墓\*\*\*\*角地形平缓，施工条件便利是优势，劣势是立体景观不明显。经实地测量分析，艺术墓碑占地面积为 0.8 平方米，整体绿化景观面积为 4 平方米，原有绿化植被多样、充



足，故此次规划将在尽量不破坏原有绿化植物的基础上进行规划设计。

#### 四、总图设计

效果图（图一）

平面图（图二）

平立剖施工图（图三）

#### 五、设计说明

墓碑设计主题：《\*\*\*\*\*》

墓碑设计理念：\*\*\*\*\*

墓碑设计石材：\*\*\*\*\*

#### 六、配套设计

墓碑配套设计均坚持“以人为本”的原则，保证客户视觉的舒适性，彰显生态性，所有景观节点尽可能地避免使用硬化石材，而是防腐的木质材料，让整个小墓区看上去更加舒适、温暖。

#### 七、绿化设计

墓碑绿化设计原则：打造适生绿色生态墓区

生态性——优先选择乡土树种。注意季节性变化，合理确定常绿和落叶植物的树种搭配；

多样性——选用多种植物乔、灌和草坪地被植物的结合；

功能性——植物的选择和种植形式与墓区的功能相协调。

表 1：观花植物

开花季节	乔木	灌木	草本
春花类	红叶李 樱花	榆叶梅 金钟 连翘 迎春	雏菊 紫罗兰 金盏菊
夏花类	丁香花	月季 红瑞木 紫薇	矮牵牛 一串红 福禄考
秋花类	栾树	木芙蓉	菊花 大丽花 万寿菊

表 2：乔木树种列表

落叶性	树种名称
常绿	华山松 龙柏 侧柏 油松 千头柏 雪松
落叶	七叶树 元宝枫 栾树 银杏 落叶松 垂柳

表 3：海葬纪念广场植物列表

生活型	乔木	灌木	草本
植物名称	银杏	牡丹 芍药	玉簪 紫萼

## 八、施工方案

工程人员分组安排清单和进度表

序号	项目	人数	负责人	联系方式	进场时间	完成时限
1	总负责	1	***	*****		
2	场地平整	**	***	*****	*月*日	*天
3	墓碑生产	**	***	*****	*月*日	**天
4	墓碑安装	**	***	*****	*月*日	**天
5	绿化种植	**	***	*****	*月*日	**天
6	合计					**天

## 九、经济参数

经济参数主要包括墓碑建设相关占比和资金预算，在充分保证园区经济效益的基础上进行造价分析。

经济参数表

编号	名称	面积	单位	比例
1	墓碑石材	****	m <sup>2</sup>	**%
2	墓碑安装	****	m <sup>2</sup>	**%
3	景观设施	****	m <sup>2</sup>	**%
4	绿化面积	****	m <sup>2</sup>	**%

5	总面积	****	m <sup>2</sup>	**%
---	-----	------	----------------	-----

### 造价估算（元）

编号	名称	数量	单位	单价	总价	备注
1	墓碑石材	*****	*****	*****	*****	
2	墓碑安装	*****	*****	*****	*****	
3	场地平整	*****	*****	*****	*****	
4	景观施工	*****	*****	*****	*****	
5	绿化施工					
...	...	...	...	...	...	...
20	不可预见 (10%)				*****	
21	总价				*****	

## 十、方案会审

待方案设计完成后，邀请相关设计专家、张先生家属代表、张先生同事等各类人员对设计方案进行会审，听取相关修改意见，如会议无意见则原则同意方案通过，进行下一步购墓、施工相关工作。

## 十一、缴费并办理购墓手续

简述购墓和手续办理相关情况

## 十二、开展施工

墓碑设计→墓碑加工→墓碑成品验收→墓碑碑文刻字→刻字验收→墓碑安装→绿化栽植→墓区自检验收→家属客户验收→验收合格、等待使用

## 第二部分：骨灰安葬仪式

（一）相关信息：逝者信息、经办人、服务项目、服务时间。

逝者姓名		身份证号	
------	--	------	--

经办人		身份证号	
经办人与逝者关系		联系电话	
墓号		穴位信息	
安葬服务		服务时间	
仪式项目		礼仪人员	
备注			

## (二) 仪式筹备组

责任部门	负责人	联系方式
客户服务部	**	*****
物管部	**	*****
企划部	**	*****
鲜花布置部	**	*****
...	..	.....

(三) 服务流程：引灵仪式流程、车辆安排、安葬仪式流程、时间安排表...

注意事项：骨灰盒取出手续，骨灰盒安葬手续

### ●引灵仪式流程：

地点：西南省江边市殡仪馆骨灰楼

开场白

祈福

开格位

请灵盒

擦拭灵盒

覆盖红布

行三鞠躬礼

结束辞

撑伞送入灵车

●车辆安排：……

●安葬仪式流程：

开场白

默哀祈福

观看人生纪录片

来宾致辞

来宾追忆

全体来宾书写思念卡片

开穴、净穴

安放灵骨、放置随葬品

封穴

全体家属、来宾行三鞠躬礼

依次敬献鲜花

家属致答谢词

结束语

●时间安排表：

项目	地点	时间
家属来宾候场	公墓第一接待室	9:00
司仪沟通流程	公墓第一接待室	9:10
集合列队	公墓小广场	9:20
分发鲜花	公墓小广场	9:30
前往安葬区	公墓环道	9:40
安葬区站位	安葬区	9:50
仪式正式开始	安葬区	10:00
……	……	……

(四) 各类文书：主持词、祭文、挽联等

\*\*\*\*\*

(五) 用品、布置、站位图：加入网络摄像机等元素

\*\*\*\*\*

(六) 价格预算：价格表记得加编号、监督电话等

预算明细	费用
1.物品费用（仪式）	XX 元
2.广告公司（仪式）	XX 元
3.布置费用（鲜花）	XX 元
4.人员服务费用	XX 元
5.交通费用（车辆）	XX 元
.....	...
合计	XX 元
备注：此费用为预算费，实际费用将有 15%幅度偏差。	

价格监督：\*\*\*\*\*

(七) 温馨提示：着装、自备药品、严禁烧纸、带好手续

\*\*\*\*\*

(八) 应急方案：天气、入园交通、车辆安排及停放、园区电力供应

\*\*\*\*\*

(九) 后续指引（延伸服务）：

1. 纪念日

周年祭	上元节	清明日	中元节	寒衣节	冬至日
XX 月 XX 日	XX 月 XX 日	XX 月 XX 日	XX 月 XX 日	XX 月 XX 日	XX 月 XX 日

## 2.纪念方法

### (1) 居家纪念:

可设家庭内祭奠

供遗像、灵位牌

供奉祭果、祭酒、熟食(逝者爱吃餐点,各3样)

三拜

### (2) 公墓纪念

携带:鲜花1束

纪念:献花、系黄丝带、三拜

### (3) 纪念仪式

每年清明公墓举行大型公祭活动,可以报名参与

### (4) 网上纪念

登录网址: [WWW.XX.COM](http://WWW.XX.COM) 进入3D网上专属纪念区进行祭拜。可选择项目:献花、鞠躬等

附件:1.(墓区效果图)

2.(绿化效果图)

3.(景观效果图)

4.(平面规划图)

5.(园区道路交通图)

6.(相关合同)

7.(价格表)

8.(交通图)

# 感知生命 温暖前行

单位：\*\*\*\*骨灰公墓

日期：2024年\*月\*\*日

二维码：\*\*\*\*\*

编制人：\*\*\*\*\*

日期：\*\*\*\*\*

网站：[www.\\*\\*\\*\\*.com](http://www.****.com)



## 理论知识赛题四

### （一）情境描述

2023年4月，徐顺国、阮美丽夫妇在去洛阳观赏牡丹花途中不幸遭遇车祸去世。现骨灰以骨灰盒装方式寄存在市殡仪馆骨灰寄存处。2024年6月1日，在二老金婚纪念日之际，家属准备将他们以生态艺术葬方式进行安葬，并邀请生前好友举行追思仪式。

徐顺国，享年78岁，生前为职业摄影师，畅行祖国大好河山，有多幅摄影作品在全国摄影界夺得奖项。

阮美丽，享年74岁，生前职业为音乐教师，弹得一手好钢琴，喜欢旅游、花卉写生，特别喜欢牡丹花。

夫妇二人生前相濡以沫，儿孙满堂，生活幸福。双方生前约定，去世后以骨灰生态深埋安葬方式进行合葬，能够实现夫妇相拥而伴的要求，以艺术造型卧碑或小立碑作为纪念物。

逝者儿子要求墓园协助选择一块合适区域，满足夫妇生前所定以骨灰生态深埋安葬方式进行合葬，能够实现夫妇相拥而伴的要求，以艺术造型碑作为纪念物的愿望，并推荐相协调绿化配置。

家属已经确定二老金婚纪念日之际为安葬之日，要求举行一场仅有家庭成员及邀请的部分逝者生前挚友出席的生活化骨灰追思安葬仪式，能最大程度体现夫妇的生前喜好、恩爱幸福，能有元素显示他们在另一个世界继续追随此生最爱

——牡丹花，充满对美的追求与向往。

## （二）任务要求

作为资深公墓管理员，请根据有关政策、标准，运用有关知识和技能，结合实际情况和逝者夫妇家属各项具体要求，设计出徐顺国、阮美丽夫妇合葬的墓位设计方案并予以说明，结合家属要求定制骨灰追思安葬方案。

## （三）任务说明

1.答案可通过文字、图表、图画等形式表述。

2.答案要有针对性回答问题，满足功能性需要；应具有较高的使用价值和考虑拓展的可能性；应考虑政策对于墓位面积的限定；考虑产品的艺术性、创造性、美观度、协调性和个性喜好体现；考虑节地生态主题；考虑骨灰追思安葬仪式的个性体现和饱满度。

## （四）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	表述方式简洁易懂，便于同行业人员信息互通，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（按照家属要求、制定计划、方案审核、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、效果图、表单等清晰的呈现方式，卷面整洁
4	有效地运用了专业术语	准确、有效运用专业术语，服务名称表述符合殡葬术语、殡葬服务要求，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	方案中内容符合墓地管理员操作规范和技术标准，涉及了任务要求各个主要方面
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，能合理规避公墓管理服务中的风险点，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	方案中对于墓位规划设计要符合节地生态的要求，运用新材料、新工艺体现主元素；骨灰追思安葬仪式策划融入现代媒体技术及广告工艺
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家属表达的需求，充分体现个性元素，具备可操作性。在相关建墓要求下，满足安葬功能需求及客户心理要求实现
9	恰当地表达了职业活动中的复杂关系	充分考虑了与客户、协作单位等之间的协作，以及艺术墓碑设计与骨灰追思安葬仪式中可能存在的问题
10	答案与所服务对象（如逝者、家属、单位、校方）的特点相对应	产品设计及骨灰追思安葬仪式方案结合逝者职业特征、生前爱好等社会背景，并满足参与主体为家庭成员及邀请的部分逝者生前挚友的私密要求
<b>三、持久性/使用价值导向</b>		
11	对委托方（客户）来说，方案具有使用价值	结合产品设计特点，墓位的选址与周边环境及产品具有协调性；墓位的占地面积符合政策规定，产品设计符合艺术性、美观度；骨灰追思安葬仪式具有可实施性，实现个性体现，具有饱满度
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及意愿表达，提供的服务内容能够更好地悼念逝者、抚慰家属，并具有延展性（如情感抚慰需求）
13	答案有助于客户（家属、单位等）独立作出决策和自主行动	方案有助于家属充分参与服务方案的决策和实施，能够提供不低于两项的辅助建议（如生态安葬盛装骨灰容器的推荐、墓碑附属件选择、墓位绿化配置品种推荐等）
14	答案想到了相关服务的便利性	方案内容充分考虑到辅助配置、服务提示、缅怀纪念引导产品设置，并为骨灰追思安葬仪式中的老人、残疾人等悼念人群提供有针对性的便利化服务
15	答案考虑到了如何避免干扰，并说明了理由	骨灰追思安葬仪式过程参与主体为家庭成员及邀请的部分逝者生前挚友，强调私密性，对于现场可能出现其他人员的干扰有友善规避需求，方案中有相关条款表述
<b>四、经济性材料、设施设备、单位经费预算</b>		
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，在花费上具有性价比

17	实现答案中的建议在时间花费上是合适的	充分考虑艺术墓碑设计、定稿、加工、安装过程中时间节点的控制；骨灰追思安葬仪式进程把控合理
18	实现答案中的建议在人员花费上是合适的	方案中对于墓位产品设计制作安装流程合理，责任明确；骨灰追思安葬仪式人员分配合理、分工明确
19	是否考虑到投入和质量的关系,并说明了理由	推荐产品和服务,预算、明细等罗列合理,标注清晰,得到双方确认,满足客户需求
20	是否考虑到后续多种花费	墓位产品设计制作、工艺选择、绿化配置充分考虑日后维护需求
<b>五、工作过程导向</b>		
21	答案与所在部门结构和工作流程相适应	艺术墓碑设计及加工安装验收流程符合工程管理质量控制、工期考虑严谨；骨灰追思安葬仪式流程合理
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	艺术墓碑设计任务与骨灰追思安葬仪式衔接安排合理,服务准备罗列清晰、考虑应急状况处置要点等内容
23	考虑到将所有必要的信息传达给所有的参与方	墓位产品设计加工、安装、验收流程图罗列清晰,主要质量控制点信息确认及反馈需求标注明确；骨灰追思安葬仪式流程主要服务节点标注准确,节点任务分配明了,有信息反馈确认机制,做好信息沟通的闭环、留有必要记录等
24	答案中表现出了与工作过程相关的本职业特有的能力	服务方案符合公墓管理员的职业能力要求
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。对突发状况能提供及时支持和帮助
<b>六、环境与社会承受度</b>		
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,能够根据客户意愿对于墓碑设计与骨灰追思安葬仪式方案进行合理调整、对客户的需求和意见能够积极地回应,有效的服务质量反馈和监督机制等
27	考虑到了健康保护、	服务方案遵守安全施工、公共突发事件应急处置等相

	卫生保护的相关规定，并陈述理由	关安全管理要求，能够做好突发情况下的卫生防护准备
28	考虑到了工效学或人体工程学设计，并陈述理由	骨灰追思安葬仪式准备过程中，考虑骨灰安置设备、现场环境氛围烘托装置人体工学需求；墓位安葬现场有满足客户参与操作的必要防护条件（如：骨灰安葬下放保护器具、追思仪式时骨灰临时安置设施等）
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（例如工作中的路线指示设置、必要隔离防护装置的设立、突发灾害性天气情况下应急物资配备等）
30	考虑到了环境保护和经济的可持续性，并说明理由	服务实施中考虑到物料配置的合理性、经济性、安全性，废弃物的收集等对环境的影响，引导家属科学文明治丧
<b>七、家庭、社会与文化环境</b>		
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、生前职业、喜好等）
32	注意到了所在机构的社会环境条件	本情境描述中所列逝者的退休身份，骨灰追思安葬仪式为生活化追思，参与主体为家庭成员及邀请的部分逝者生前挚友
33	关注到了与任务相关的社会因素	方案实施中，关注到了逝者及家庭成员的社会特点（例如遗愿、生活经历、职业特点等）
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、家庭成员等文化因素（如爱好特长、职业特点等）
35	答案在多大程度上关注到了社会与文化后果	服务方案倡导家庭文化、社会文化传承（如在墓碑设计、仪式场所布置、仪式流程设计、追思主持词撰写等中体现）
<b>八、创造性</b>		
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（裁判员使用）的内容
37	提供了一个不寻常，但是有价值的答案	方案中提供了一个不寻常、但是有推广、推荐价值的内容（如对于墓碑附属件的推荐、逝者生前喜好的呈现方式等）
38	答案具有较高的创新或审美价值	方案具有较高的创新、饱满度及可实施性
39	答案显示出了对问题的敏感性	认真进行了审题，对于命题的隐性条件能够把握并在方案中体现（如：50周年金婚元素的体现、喜好牡丹

		花特点呈现等)
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,并做出了应对

(五) 答题参考实例

# 徐顺国、阮美丽夫妇艺术 墓碑设计与安葬仪式策划 方案

策划部门：XX 部

联系电话：1XXXXXXXXX

策划日期：XXXX 年 XX 月 XX 日

# 目 录

## 第一部分 墓碑设计方案

1. 案前沟通.....	X
2. 设计依据.....	X
3. 设计原则.....	X
4. 区位及地形分析.....	X
5. 设计图.....	X
6. 设计说明.....	X
7. 配套设计.....	X
8. 绿化设计.....	X
9. 施工方案.....	X
10. 经济参数.....	X
11. 方案审核.....	X
12. 缴费及办理购墓手续.....	X
13. 开展施工.....	X

## 第二部分 骨灰安葬仪式

1. 主要事项确定.....	X
2. 便利性及安全性设置、设施配备.....	X
3. 相关准备.....	X
4. 现场布置图.....	X
5. 礼仪厅追思流程.....	X
6. 骨灰安葬现场.....	X



## 第一部分：墓碑设计方案

### 一、案前沟通

根据徐顺国、阮美丽的职业特点和生前喜好情况，结合逝者夫妇生前遗愿及家属要求，对他们夫妇艺术墓设计开展案前沟通。通过与家属沟通、家庭环境现场考察、参观逝者生前摄影作品、查看多年旅游所留存照片，对于家庭背景、逝者夫妇生前职业特点、个人喜好等有了充分了解，为艺术墓碑设计提供重要依据支持，确保艺术墓碑设计主题鲜明。

### 二、设计依据

《殡葬管理条例》(1997年7月);

《国务院办公厅转发民政部关于进一步加强公墓管理意见的通知》(1998年);

《全国公墓等级评定标准》(讨论稿);

民政部等9部门联合印发《关于推行节地生态安葬的指导意见》。

### 三、设计原则

#### (一) 突出个性原则

设计方案充分尊重逝者的生前职业特点、性格特征和个人喜好等，特别是夫妇两人以骨灰生态深埋安葬方式进行合葬，能够实现夫妇相拥而伴的遗愿，以结合以艺术造型碑式作为纪念物的愿望，来实现墓位整体设计。

#### (二) 以人为本原则

设计充分考虑逝者家属的需求，通过设计的经济性、便

捷性、生态性等设置，实现产品的艺术性、创造性、美观度、协调性和个性喜好体现。

### （三）墓碑小型化原则

结合采用生态深埋安葬的方式，充分考虑产品自身及与周边环境、墓位的协调性，尝试采用小型艺术性卧碑或小型立碑方式。

### （四）产品艺术化原则

材质以自然石、花岗岩为主，考虑造型加工及材质色彩选择，总体以小巧精致为主线。可选择必要的加工工艺来体现家属希望呈现的个性体现，可考虑选择必要复合型、环保型材料进行辅助装饰，来实现将人生的喜爱用艺术的形式展现给后人。

## 四、区位及地形分析

根据客户定制艺术墓要求，对于墓位区域选址进行整体分析，考虑到该葬式为生态安葬，仅以小型艺术卧碑或小立碑来进行配置，对于该墓位选址需要考虑总体效果的美观度，同时考虑与墓区原有定制艺术墓的协调性，推荐该艺术墓位选址景观河道边绿化带内。经实地测量分析，艺术墓净墓面积（含墓碑）占地 0.5 平方米，整体绿化景观面积为 1.5 平方米，总墓位面积控制在 2 平方米以内。原有绿化带内植被多样、充足，故此次规划将在尽量不破坏原有绿化植物的基础上进行规划设计。

## 五、设计图

墓位总体布局图（图一）



艺术墓碑效果图（图二）



## 六、设计说明

墓碑设计主题：“牵手”，希望二位老人在另一个世界继续携手，追寻美好和自由。

墓碑设计理念：根据两位老人的职业特点和身前喜好，结合身前遗愿以及家属要求，设计遵循生态深埋的合葬方式，总墓位占地： $1.5\text{m} \times 1.2\text{m} = 1.8$  平方米，墓碑： $0.9\text{m}$ （长） $\times 0.22\text{m}$ （宽） $\times 0.7\text{m}$ （高），两侧绿化各  $0.3\text{m}$  宽。墓穴整体线条比较流畅，在绿茵河畔显得比较沉稳，主碑造型以音符为主，串联了牡丹铜饰品及异形瓷像展现摄影作品或留存照片。主碑可以运用影雕或者线雕的形式保留牡丹之美。一朵立体牡丹花（工艺品配饰）缓缓绽放，寓意美好一直在身边。

墓碑选用材质：碑基石材采用福建 633#，主碑采用山西黑，辅以铜饰品及异型瓷像。

## 七、配套设计

墓碑配套设计均坚持“以人为本”的原则，考虑产品的艺术性、创造性、美观度、协调性和个性喜好体现，配套设计考虑必要的加工工艺、选择必要的复合型、环保型材料进行辅助装饰，来实现个性化元素的体现。

## 八、绿化设计

绿化设计原则：该艺术墓位选址景观河道边绿化带内，原有绿化带内植被多样、充足，秉承生态保护原则，故此次规划将在尽量不破坏原有绿化植物的基础上进行调整规划，尽量以观花植物及常绿乔木为选择。

生态性——优先选择乡土树种。注意季节性变化，合理

确定常绿和落叶植物的树种搭配；

多样性——选用多种植物乔、灌和草坪地被植物的结合；

功能性——植物的选择和种植形式与墓区的功能相协调。

表 1：观花植物

开花季节	乔木	灌木	草本
春花类	红叶李 樱花	榆叶梅 金钟 连翘 迎春	雏菊 紫罗兰 金盏菊
夏花类	丁香花	月季 红瑞木 紫薇	矮牵牛 一串红 福禄考
秋花类	栾树	木芙蓉	菊花 大丽花 万寿菊

表 2：乔木树种列表

落叶性	树种名称
常绿	华山松 龙柏 侧柏 油松 千头柏 雪松

## 九、施工方案

工程人员分组安排清单和进度表

序号	项目	人数	负责人	联系方式	施工进度	完成日期
1	总负责	**	**	**	**	**
2	方案设计及确定	**	**	**	**	**
3	加工方报价及确定	**	**	**	**	**
4	合同签订、费用缴纳	**	**	**	**	**
5	墓碑生产下单	**	**	**	**	**
6	场地定界平整、绿化移栽及土建施工	**	**	**	**	**

7	土建养护及验收	**	**	**	**	**
8	墓碑到货验收、安装	**	**	**	**	**
9	绿化种植	**	**	**	**	**
10	墓位整体验收	**	**	**	**	**
11	合计	**	**	**	**	**

## 十、经济参数

经济参数主要包括墓碑建设相关占比和资金预算，在充分保证园区经济效益基础上进行造价分析。

经济参数表

编号	名称	面积	单位	比例
1	墓碑石材	**	**	**%
2	加工及物流	**	**	**%
3	墓碑安装	**	**	**%
4	土建施工	**	**	**%
5	绿化移栽	**	**	**%
6	绿化面积	**	**	**%
7	总面积	**	**	**%

造价估算（元）

编号	名称	数量	单位	单价	总价	备注
1	墓碑石材	**	**	**	**	**
2	加工及物流	**	**	**	**	**
3	场地定界及平整 绿化移栽	**	**	**	**	**
4	土建施工及养护	**	**	**	**	**

5	墓碑安装	**	**	**	**	**
6	景观施工	**	**	**	**	**
7	绿化施工	**	**	**	**	**
8	不可预见(10%)	**	**	**	**	**
9	总价	**	**	**	**	**

## 十一、方案审核

方案设计完成后，请家属对设计方案进行审核，听取相关修改意见，如无意见则同意方案通过，进行下一步购墓、施工相关工作。

## 十二、缴费并办理购墓手续

简述购墓和手续办理相关情况。

## 十三、开展施工

墓碑加工合同签订、下单订购→场地定界及平整、绿化移栽及土建施工→土建养护及验收→墓碑到货验收、安装→绿化栽植→墓位整体自检验收→客户初验→碑文刻制、辅助品安装及验收→墓位整体保洁→客户终验、等待使用。

## 第二部分：骨灰追思安葬仪式

### 一、主要事项确定

(一)考虑到仪式的私密性、结合可能的天气因素，追思仪式和骨灰安葬仪式可选取两套方案进行，同时配以部分保安人员进行现场人员控制：

#### 1.分地点进行：

追思仪式：在墓园礼仪厅进行

骨灰安葬：墓位实地

2.在墓位现场同时进行

家属最终确定按照以上 1 方式进行。

（二）骨灰安葬，为了实现“相拥而伴”，可采用方式为：

1.两具骨灰分装在可降解骨灰坛内，各自独立穴位进行安葬；

2.在一个穴位内，骨灰采取撒散方式进行合葬；

家属最终决定采取以上 2 方式。

（三）氛围烘托

1.礼仪厅追思：以逝者生前家庭生活照片、旅游纪念合影等制作小视频；获奖作品等制作成展板形式。

2.骨灰安葬现场：以地毯、花柱、拱门等进行氛围渲染，备以电子蜡烛、牡丹花瓣；墓位以草花、牡丹花盆景进行点缀。

## 二、便利性及安全性设施配备：

（一）追思仪式：全程采取座椅落座式参与；

（二）骨灰安葬：采取部分座椅落座式参与；

（三）安葬现场：配备部分指示标识、警戒隔离装置。

## 三、相关准备

### 相关信息表

逝者姓名		身份证号	
经办人		身份证号	
经办人与逝者关系		联系电话	



墓号		穴位信息	
安葬服务		服务时间	
仪式项目		礼仪人员	
备注			

### 人员安排及任务分配

序号	部门	职责	人数	联系方式
1	XX部	协助各班组工作、 现场督促指导	1人	1XXXXXXXXX
2	XX组	物资准备	1人	1XXXXXXXXX
3	XX组	现场布置	1人	1XXXXXXXXX
4	XX组	服务引导、沟通协调、仪式 主持	2人	1XXXXXXXXX
5	设备组	维护音响等相关设备	1人	1XXXXXXXXX
6	应急小组	应对各种突发事件	2人	1XXXXXXXXX
7	服务总台	手续查验、收取费用	1人	1XXXXXXXXX
8	质管中心	投诉调查处理、家属满意度 回访	1人	1XXXXXXXXX
9	保洁组	消毒、保洁、物资准备	1人	1XXXXXXXXX
10	保安组	场地警戒维护	2人	1XXXXXXXXX
合计	13人			

### 物料配备

物料类别及品名	规格	数量	使用场所	使用日期


### 视频、音乐及广告制作

制作类型	规格	数量	到位日期

### 四、现场布局图

(一) 礼仪厅布局图 (略)

(二) 墓位实地布局图 (略)

### 五、礼仪厅追思流程

(一) 礼仪厅准备及来宾引领入座

按照要求对于礼仪厅进行氛围布置、物料安放，引领来宾佩戴礼仪手环，依据座位依次排序入座，填写“彼岸天堂祝福语”，用丝带捆扎，交于现场工作人员（期间循环播放所制作逝者生前美好生活场景视频，配背景音乐）

(二) 骨灰领取及引灵仪式

1. 寄存骨灰领取手续、安葬确认手续办理，签署骨灰盒委托处置单；

2. 家属净手，礼仪人员指导家属依次对骨灰盒进行包裹，

请灵，撑伞；

3.灵车预备，礼仪人员引导家属护灵至礼仪厅，将骨灰安置于指定区域，点烛、敬茶。

### （三）追思仪式

- 1.由司仪主持追思仪式；
- 2.通过生活片段视频、音乐、逝者生前作品回顾；
- 3.家人及朋友们的追忆及互动交流，共同回忆逝者夫妇美满一生，使人生回忆更饱满充实。

### （四）移步安葬

- 1.在牡丹盛开视频的场景中，全体来宾起立；
- 2.在司仪引导下，共同护灵，陪伴逝者步行至安葬现场；
- 3.便民代步车载送行走不便者至安葬现场。

## 六、骨灰安葬现场

### （一）迎灵

- 1.全体来宾在墓道礼仪地毯两侧迎接逝者夫妇；（长者、体弱、腿脚不便者可在座椅就座）；
- 2.礼仪人员现场发放电子蜡烛及牡丹花瓣；
- 3.由来宾依据家属护灵行进步伐，在背景音乐渲染下，将花瓣撒在礼仪地毯上，共同陪伴两位老人行至墓位；
- 4.将灵骨安放于临时安灵桌上。

### （二）安葬

- 1.安葬师指导家属香薰暖穴，并在穴位内播撒牡丹花瓣；
- 2.家属打开骨灰盒，双手奉捧灵骨，在安葬师指导下，

将逝者夫妇骨灰撒散在穴位内，实现二老“相拥而伴”遗愿；

3.安葬师引导家属播撒牡丹花瓣，由家属及来宾代表共同培土封穴。

### （三）祈福

1.在培土封穴同时，工作人员放飞绑缚来宾祝福语的气球，把祝福传递给逝者夫妇；

2.工作人员指导所有来宾将电子蜡烛依次放于墓碑前，摆放成“50”图案，寓意金婚纪念。

### （四）礼成

1.请家属及来宾自由祭奠，礼仪人员进行指导服务，对家属必要心理抚慰；

2.陪伴家属及来宾离开墓位现场。

## 七、服务反馈

司仪就整个服务过程征求家属服务满意度，请家属指正不足，提出建议。

## 理论知识赛题五

### （一）情境描述

为纪念抗日战争胜利 77 周年,华南某市市委市政府拟定在本市最大公墓的烈士区开展抗日战争胜利 77 周年纪念活动。该烈士区安息着 100 位抗日英烈,并有 1000 平方米的祭奠广场。祭奠广场因年久失修,导致地面塌陷并有杂草,近期需重新翻修并于 9 月 3 日开展公祭活动。

市政府要求:

- 1.翻修后祭奠广场能满足纪念和缅怀先烈的需要。
- 2.通过各种方式展示抗日英烈的事迹和精神,让人们在瞻仰先烈、学习先烈的过程中,深刻铭记这段历史,培养爱国主义精神。
- 3.确保活动安全、庄重、有序,让参与者深刻感受到对抗日英烈的敬意和感激之情。

### （二）任务要求

受公墓主任指派,作为资深的公墓管理员,请根据有关政策、标准,运用有关知识和技能,结合当地实际情况和各项具体需求制定翻修广场和公祭活动的方案。

### （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) 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,便于同行业人员理解,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	准确、有效运用了专业术语,服务名称表述符合殡葬术语、殡葬服务要求,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	方案中内容符合公墓管理员操作规范和技术标准,涉及了任务要求各个主要方面,涉及到生命教育
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,能解决公墓管理服务存在的实际问题,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	方案中所用的设备、技术和方式方法,目前在行业内是先进、科学、有效的,如:3D打印技术设计纪念碑、远程视频连线设备、云祭扫、网上纪念馆等
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。在相关要求下,设计加工制作纪念碑升级改造。需要既满足烈士光辉形象又能满足标志性设计理念
9	恰当地表达了职业活动中的复杂关系	充分考虑了与政府、协作单位等之间的协作,以及祭奠广场翻修与公祭仪式中可能存在的问题

10	答案与所服务对象（如主办方、家属、志愿者等）的特点相对应	考虑了各种身份、社会影响等社会背景，结合案例情境，充分考虑到社会环境因素、经济条件等
<b>三、持久性/使用价值导向</b>		
11	对委托方（客户）来说，方案具有使用价值	方案得到主办方认可，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	方案中不仅考虑了当下的状况，还考虑到了其他成员、单位的意见，提供的内容能够更好地悼念逝者、并具有持久性（如云悼念、精神追思）有整理归档的过程
13	答案有助于主办方作出决策和自主行动	方案有助于主办方参与方案的决策和实施，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	方案内容充分考虑到辅助说明、服务提示、云告别、缅怀纪念设施设置，并为公祭仪式中的孕妇、儿童、老人、残疾人等悼念人群提供有针对性的便利化服务
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
<b>四、经济性材料、设施设备、单位经费预算</b>		
16	实现答案中的建议在经济上是合适的	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	考虑到祭奠广场翻修与祭奠仪式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、明细等符合要求，得到结账方确认，顺利结账，满足了祭奠需求，投诉风险低
20	是否考虑到后续的多种花费	结合经济条件和要求，综合考虑方案可能产生的后续花费
<b>五、工作过程导向</b>		
21	答案与所在部门结构和工作流程相适应	祭奠广场翻修与祭奠仪式流程合理

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	祭奠广场翻修任务与祭奠仪式衔接安排合理，考虑到前期准备和后续服务等内容
23	考虑到将必要的信息传达给所有的参与方	考虑到将必要的信息传达给参与祭奠广场与祭奠仪式服务的人员，如设计人员、建筑施工人员、祭奠仪式主持人、来宾，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	服务方案符合公墓管理员的职业能力要求
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翻修及祭奠仪式过程中
<b>六、环境与社会承受度</b>		
26	在多大程度上考虑了人性化的工作与组织设计	充分体现人性化，能够做好职工个人卫生防护，能够根据主办方要求灵活进行调整祭奠广场翻修与公祭仪式方案、对各方需求和意见能够积极地进行回应等
27	考虑到了健康保护、卫生保护的相关规定，并陈述理由	服务方案遵守安全施工、传染病防治等相关法律法规，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	服务方案实施中，设施设备应满足操作便捷，舒适的条件（例如祭奠广场翻修、仪式的选择、展板的制作等）
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、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，仪式过程中引导来宾文明祭祀
<b>七、家庭、社会与文化环境</b>		
31	在分析任务和得出答案时考虑到了任务背景	方案制定中考虑到背景条件（如地域、人数、社会因素等）



32	注意到了所在机构的社会环境条件	方案实施中，充分考虑到社会环境因素，如行业、地域性、经济水平、政策保障、社会舆论等
33	关注到了与任务相关的社会因素	方案实施中，关注到了主办方、参与者及背景的社会特点
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、主办方、各单位等文化因素（如工作特点等）
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，例如祭奠广场翻修疏忽、公祭仪式流程及主持词不当等造成的不良影响
<b>八、创造性</b>		
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
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，如社会舆论、天气状况等
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，并做出了应对

(五) 答题参考实例

# 铭记历史 共筑和平

——抗日战争胜利 77 周年公祭仪式

策划日期：XXXX.X.X

执行日期：XXXX.X.X

## 前 言

七十七年前，中国人民经过艰苦卓绝的斗争，终于赢得了抗日战争的伟大胜利。这场战争，既是一场民族解放战争，也是一场国家尊严的捍卫战。在这场战争中，无数中华儿女英勇奋战，用血肉之躯筑起了钢铁长城，捍卫了祖国的领土完整和民族尊严。他们的英勇事迹和崇高精神，将永载史册，激励着我们为实现中华民族伟大复兴而不懈奋斗。

## 目 录

一、活动背景.....	XX
二、前期准备（翻修）.....	XX
三、策划主题与思路.....	XX
四、纪念碑设计图.....	XX
五、现场平面图.....	XX
六、人员分工.....	XX
七、活动流程.....	XX
八、活动主持词.....	XX
九、后续工作.....	XX
十、整理归档.....	XX
十一、温馨提示.....	XX
十二、应急预案.....	XX
十三、联动机制.....	XX
十四、活动预算.....	XX
十五、附件.....	XX

## 一、 活动背景

在抗日战争胜利 77 周年之际，为纪念那段艰苦卓绝的岁月，弘扬爱国主义精神，凝聚民族力量，我们举行公祭活动，就是要深切缅怀那些为民族独立和人民幸福而英勇牺牲的烈士们。他们的事迹和精神，是我们民族的宝贵财富，也是我们砥砺前行、不断进步的动力源泉。我们要永远铭记他们的丰功伟绩，传承他们的崇高精神，让民族精神在新时代焕发出更加璀璨的光芒。

## 二、前期准备（翻修）

### （一）现存问题

为确保安全、庄重、有序地开展公祭活动，对于祭奠广场长时间缺乏维护出现的路面塌陷，杂草丛生等问题，提出翻修计划，以提升广场的形象和功能。

### （二）翻修步骤

路面修复：对塌陷的路面进行清理，根据路面材料和损坏程度，选择水泥砂浆打基础，铺设沥青方式，确保路面的平整度和安全性。

杂草清除：采用机械和人工相结合的除草方式，全面清除广场内的杂草，并喷洒除草剂做好预防措施，防止杂草再次生长。

### （三）实施步骤

施工工期：14 天

验收阶段：完成修复与杂草清除工作后，及时组织专家

进行验收，确保达到安全的预期效果。

后期维护：定期对广场进行检查和维护，确保广场的长期保存。同时，加强宣传教育，增强参观市民的保护意识。

#### （四）安全生产措施和保证体系

建立安全保证体系。树立“安全第一”的思想。

#### （五）环境保护措施

#### （六）降低造价成本措施

### 三、策划主题与思路

#### （一）策划主题

#### 《铭记历史·共筑和平》

注释：本主题既强调了历史的铭记与传承，又突出了对和平的追求与倡导。这样的主题能够激发人们的爱国热情和民族自豪感，增强民族团结与凝聚力，同时也能够引导人们珍视和平、关注国家安全，共同为构建和谐社会贡献力量。

#### （二）策划思路

除了传统的公祭仪式之外我们增加了：

1.设计抗日战争纪念碑。

2.虚拟现实技术应用：利用虚拟现实技术（VR），再现抗日战争时期的战场和历史场景，让参与者身临其境地感受那段历史的悲壮与艰辛。这样的方式能够为参与者带来更沉浸式的体验，更加深入地了解历史。

3.互动式纪念墙：设置一面互动式纪念墙，通过触摸屏技术，让参与者可以留言、拍照留念等。这不仅能够增强参

与者的互动体验，还可以留下他们的感言和祝福，为历史留下宝贵的记忆。

拟定于 2024 年 9 月 3 日举行《铭记历史·共筑和平》抗日战争胜利 77 周年公祭仪式。

#### 四、纪念碑设计图



设计理念：人民英雄来自广大的工农群众，纪念碑应该更有亲切感，方案采用底座加纪念碑的方式。用高耸矗立的碑形，体现革命先烈的英雄气概和崇高品质。

#### 五、现场平面图



设计理念：纪念园位于墓园北侧，通过纪念碑北侧的主题墙面来展现历史，用各种展示方式来还原历史，以表达对烈士的敬意和对历史的尊重；采用科学造园手法，尊重自然，营造一个集功能和景观于一体的纪念性公园。在设计中，充分考虑环保和节能，达到人与自然、景观与自然的和谐交融。纪念园设有两个出入口，主题墙与墓区既能相对隔离又能有机结合。

## 六、人员分工

成立相关筹备组：

- （一）活动筹备组：负责活动策划、组织与宣传工作。
- （二）场地布置组：负责场地布置、设备安装与调试。
- （三）嘉宾接待组：负责嘉宾邀请、接待与安排工作。
- （四）综合协调组：负责综合协调、物资保障等工作。
- （五）安全保障组：负责活动期间安全保卫工作。

组别	负责人	成员	电话



活动筹备	A	XX、XX	131xxxx
场地布置	B	XX、XX	13xxxxx
嘉宾接待	C	XX、XX	131xxxx
综合协调	D	XX、XX	1313xxx
安全保障	E	XX、XX	1313xxx

注：细化具体工作任务，将相关责任、权利落实到个人，个人做好任务传达。

各部门相互协调，全体人员建立微信群，相关环节随时沟通，及时通知相关部门，保证电话 24 小时畅通。

## 七、活动流程

序号	项目	内容	负责人	时间
1	开场白	主持人上场致开场词	XX	9:00-9:05
2	升国旗	1 名礼兵持军刀引路, 4 名礼兵护旗走正步, 升旗	XX	9:05-9:10
3	致辞	市委书记致辞	XX	9:10-9:15
4	默哀	全体默哀	XX	9:15-9:18
5	敬献花篮	2 名礼兵走花步敬献花篮	XX	9:18-9:23
6	演唱抗战歌曲	小学生合唱团与英烈家属演唱“太行山上”	XX	9:23-9:30
7	齐唱国歌	全体来宾齐唱国歌	XX	9:30-9:32
8	互动环节 1	轮流体验 VR	XX	9:32-10:00
9	互动环节 2	在互动式纪念墙留言	XX	10:00-10:30

备注：

（一）活动开始前提示所有参与者手机静音、脱帽。

（二）互动环节注意引导来宾秩序。

(三) 领导致辞由市政府办公室提供。

(四) 活动环节可增减(例如:增加放飞和平鸽)。

## 八、活动主持词

尊敬的领导、嘉宾,亲爱的同胞们:

今天,我们汇聚于此,共同纪念那场艰苦卓绝的抗战胜利77周年。这是一个充满庄重与敬意的日子,让我们一同缅怀先烈,铭记历史,为和平与繁荣的新时代而努力奋斗。

在这庄严的时刻,让我们心怀敬畏,目视国旗冉冉升起,感受那激荡在心中的民族自豪与荣耀。(升国旗)

接下来,市委书记将为我们带来鼓舞人心的话语,激励我们在新时代继续传承和弘扬抗战精神,为实现民族复兴而不懈努力。

感谢书记的致辞!接下来,为表达对先烈的无限哀思和崇高敬意,请全体肃立,为抗战烈士默哀。

默哀毕,愿他们的英灵永垂不朽,永远照耀着中华民族前进的道路。请礼兵向纪念碑敬献花篮。

有些声音充满激情与力量,这些声音将带领我们重温那段艰苦卓绝的岁月,感受英雄们的英勇与坚定。XX小学的同学将用歌声传颂英雄事迹,唤起我们对那段历史的记忆,激励我们为实现和平、繁荣与进步而不懈努力。

谢谢同学们的精彩演唱!接下来,我们进入互动环节。在这个环节中,我们将通过一系列活动,让参与者更深入地了解抗战历史,感受民族精神。请大家积极参与!

随着互动环节的结束，我们的公祭活动也将落下帷幕。但请记住，对历史的铭记和对和平的珍视永远不会结束。让我们携手前行，为中华民族的繁荣昌盛继续努力奋斗！

## 九、后续工作

（一）抗战主题展览：在广场周边设置展览，展示抗战历史图片、文物和艺术品等，让人们深入了解那段历史的真实面貌，增强民族认同感和自豪感。

（二）抗战影视放映：在广场上播放抗战题材的电影、纪录片等影视作品，让人们通过影像重温那段血与火的岁月，感受民族英雄的英勇与伟大。

（三）抗战文化活动：举办抗战主题的音乐会、诗歌朗诵等活动，让人们在艺术中感受抗战精神的传承与发扬。

（四）青少年教育活动：组织青少年参加抗战主题的爱国主义教育活动，如抗战知识竞赛、英烈故事演讲比赛等，培养他们的民族精神和爱国情怀。

（五）志愿服务活动：鼓励志愿者参与纪念广场的维护和管理工作以及为烈士扫墓活动。

通过这些后续的纪念祭奠活动，可以让人们更加深入地了解抗战历史，传承民族精神，同时也为城市的文化建设和社会发展注入正能量。

## 十、整理归档

（一）收集资料：收集所有与纪念活动相关的资料，包括但不限于活动通知、活动流程、参与人员名单、活动照片、

视频、媒体报道等。

（二）分类整理：将收集到的资料按照不同的主题或类别进行分类整理，如活动筹备、活动进行、活动总结等。

（三）制作档案：为每类资料制作详细的档案，包括档案封面、目录、具体内容等。档案封面注明活动名称、时间、地点等基本信息。

（四）数字化存储：将制作好的档案进行数字化存储，以便于查阅和保存。可以将档案扫描成电子版，或者将照片、视频等资料上传到云端存储平台。

（五）备份保存：为了防止数据丢失，对数字化存储的档案进行备份保存。将备份数据存储在不同的硬盘、云存储平台等。

## **十一、温馨提示**

（一）活动安全：确保活动的安全是首要任务，提醒参与者遵守秩序，不要在活动现场随意走动或拥挤，遵守活动组织方的规定和安排。

（二）场地维护：提醒参与者爱护场地，不要随意破坏广场设施、花草树木等，保持环境整洁。

（三）尊重历史：在纪念活动中，要尊重历史事实，不要歪曲或夸大历史事件，以客观、理性的态度看待历史。

（四）表达敬意：在纪念活动中，要表达对先烈的敬意和哀思，不要发表不当言论或做出不尊重先烈的行为。

（五）注意言行举止：提醒参与者在活动中注意自己的

言行举止，不要大声喧哗、乱扔垃圾等。

（六）注意安全防范：提醒参与者在活动中注意安全防范，如遇到紧急情况及时向工作人员求助。

在活动中有任何问题可拨打电话：131XXXXXXXX

## 十二、应急预案

（一）人员安全：制定应对突发事件的预案，包括安全疏散、紧急救援等措施，确保参与活动的人员安全。

（二）应急预案演练：定期组织应急预案演练，提高相关人员的应急处置能力。

（三）总结与改进：在活动结束后对本次应急预案进行总结和评估，针对存在的问题和不足进行改进和完善，提高未来活动的安全保障能力。

通过以上措施，可以有效地应对活动中可能出现的各种突发情况，保障活动的顺利进行，同时保障参与者的生命财产安全。

## 十三、联动机制

（一）公安：与公安部门提前制定安全规划，评估活动现场的安全风险，并制定相应的安全措施。公安部门负责人群管理，确保参与者的有序流动，避免拥挤和混乱。

（二）消防：配合消防部门对活动现场进行消防安全检查，确保消防设施完备、安全通道畅通。如果发生火灾等紧急情况，消防部门会迅速出动，进行灭火和救援工作，确保现场安全。

(三) 急救：急救人员在活动现场提供急救服务，对意外伤害进行初步处理，保障参与者的生命安全。

#### 十四、活动预算

序号	项目	费用
1	翻修材料费（含损耗）	100000 元
2	翻修人工工时费	10000 元
3	纪念碑（捐赠）	0 元
4	VR 设备租赁费	2000 元
5	触摸屏租赁费	5000 元
6	音响系统租赁费	5000 元
7	.....	.....
服务项目费用总计		122000 元
同意方案实施及收费价格签字（主办方）		

附件

#### 十五、设施设备物品准备清单

序号	名称	规格	单位	数量	备注
1	背景板	XXX	块	10	
2	音响	XXX	套	2	
3	桌子	XXX	张	5	
4	椅子	XXX	把	20	
5	花篮	XXX	个	4	
6	单只花	XXX	只	100	
7	其他				

**铭记历史·珍视和平  
勿忘国耻·振兴中华**

## 理论知识赛题六

### （一）情境描述

华南地区某村公益性 A 墓园始建于 1989 年，占地面积 100 亩，已有 2000 多位逝者在此长眠。由于墓园经营管理经验不足，墓穴建造缺乏标准，许多墓穴出现墓基下沉、墓碑倾侧现象。2022 年 11 月 A 墓园被划为市政动迁板块，经研究，市政府决定：将这些 2000 多位逝者骨灰整体迁移至距离 A 墓园 5 公里远的公益性 C 墓园予以安葬，在 2024 年 5 月前完成所有骨灰迁移安葬工作；政府给予每座墓穴逝者家属 4 万元的补贴款项在安葬完毕后进行发放，同时免收 5 年管理费。

由于市政动迁工作要求 2023 年 6 月完成划定区域内挪物腾地，而 C 墓园近 2000 座安置墓穴开发工期需要 1 年的时间，因此两园领导经商议后确定迁移方案，先将 A 墓园所有骨灰临时暂厝在 C 墓园祭奠室、车库和地下室进行骨灰临时存放；待安置墓穴建造完工，择日再将所有暂存骨灰安葬，并举办集体安葬祭奠活动。

### （二）任务要求

你作为一名高级公墓管理员，受领导委托负责制定《A 墓园骨灰搬迁存放安葬工作实施方案》，该方案将作为《C 墓园增开墓穴工作的请示》附件，呈报市民政局领导批复。

### （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) 解题空间 (裁判员使用)

一、直观性		
1	表述对行业人员来说理解易懂	表述方式理解易懂，便于行业人员理解，并可供参考进行服务
2	结构合理，条理清晰	方案具有整体逻辑性（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，表达方式合理	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	准确、有效运用了专业术语，服务名称表述符合殡葬术语、殡葬服务要求，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，覆盖从业需求	方案中内容符合墓地管理员操作规范和技术标准，涉及了任务要求各个主要方面
二、功能性		
6	从专业的角度对答案做了要点说明	方案能解决公墓管理服务存在的实际问题，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及发展趋势	方案中所用的设备、技术和方式方法，目前在行业内是先进、科学、有效的，如：建立网上纪念馆等。
8	答案关注到了在实践中的可行性、可持续性	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。需要既满足家人搬迁后的纪念，又能够传播文化自信精神。
9	恰当地表达了职业活动中的复杂关系	充分考虑了与客户、协作单位等之间的协作，以及集体骨灰落葬仪式中可能存在的问题
10	答案符合所服务对象的特点	考虑了原园区安葬环境，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	以顾客为导向，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	方案中不仅考虑了搬迁期间相关政策补助，还应考虑搬迁之后的祭奠等
13	答案有助于客户（家属、单位等）服从决策	方案有助于家属充分了解并参与搬迁方案的决策和实施
14	答案想到了相关服务的便利性、易实施性	方案内容充分考虑到辅助说明、服务提示、纪念设施设置，并为集体骨灰落葬仪式中的孕妇、儿童、老人、残疾人等悼念人群提供有针对性的便利化服务
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
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
17	实现答案中的建议在时间花费上是合适的	考虑到集体骨灰落葬仪式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，得到确认，满足了家属需求，投诉风险低
20	是否考虑到后续的多种费用	结合家属经济条件和要求，综合考虑方案可能产生特别是免费期后产生的祭扫、祭奠等费用
五、工作过程导向		
21	答案与所在部门结构和 workflows 的情况相适应	骨灰清点登记、保存、运输以及集体骨灰落葬仪式流程合理
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	集体骨灰落葬仪式衔接安排合理，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充分传达给所有的参与方	考虑到将所有必要的信息传达给骨灰落葬仪式服务的人员，如设计人员、建筑施工人员、落葬施工人员、落葬仪式主持人、客户，并做好解释、记录等
24	答案中表现出了与工作过程密切相关的本职业特有的能力	服务方案符合公墓管理员的职业能力要求

25	答案考虑了本职业工作的界限，提供了本职业工作范围后续相关的内容	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公墓管理过程中
<b>六、环境与社会承受度</b>		
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，能够根据客户意愿完善集体骨灰落葬仪式方案、对客户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	考虑到了国家健康保护、卫生保护的相关规定，并陈述理由	服务方案遵守安全施工、传染病防治等相关法律法规规章，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，特别是考虑祭奠室、车库等临时骨灰存放场所布置，体现位置合理、布置合理、区域合理，体现人性化
29	考虑到国家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	考虑到了国家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
<b>七、家庭、社会与文化环境</b>		
31	在分析任务和得出答案时考虑到了逝者的群体性要求	方案制定中考虑到逝者群体性需求
32	注意到了所在机构的社会环境条件	方案实施中，充分考虑到原墓区的社会环境因素
33	关注到了与任务相关的社会因素	方案实施中，关注到了逝者群体的社会情感
34	在陈述答案理由时，分析了相关文化因素	服务方案充分考虑当地搬迁、落葬等风俗习惯
35	答案在多大程度上关注到了社会与文化后果及应对方案	服务方案关注不良行为的社会与文化后果，例如墓碑设计疏忽、仪式流程及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具有正确导向的内容	方案中包含超出解题空间（裁判员使用）、负面舆情应对等内容
37	提供了一个不寻常，但是符合正向性的有价值的方案	方案中提供了一个不寻常、但是有价值的内容
38	答案具有较高的创新或审美价值且能被接受	方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	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、天气状况等
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，并做出了应对

### （五）参考答案实例

#### A 墓园骨灰搬迁存放安葬工作实施方案

方案说明（预估 360 字略）

##### 一、背景与目的

华南地区某村公益性 A 墓园始建于 1989 年，由于经营管理经验不足，墓穴建造缺乏标准，许多墓穴出现墓基下沉、墓碑倾侧现象。2022 年 11 月，A 墓园被划为市政动迁板块，市政府决定将这些 2000 多位逝者骨灰整体迁移至距离 A 墓园 5 公里远的公益性 C 墓园予以安葬。本方案旨在确保骨灰搬迁、存放、安葬工作的顺利进行，确保逝者家属的权益，并保证市政动迁工作的按时完成。

##### 二、成立工作组

（一）总负责人：负责整体方案的制定、实施与监督，确保工作顺利进行。

（二）骨灰搬迁组：负责骨灰的收集、登记、运输工作，确保每个骨灰的准确无误。

（三）礼仪接待组：负责骨灰集体搬迁、存放、安放仪式主持，确保工作中仪式顺畅。

（四）暂厝区改建组：负责整个改造项目的计划、执行和监控，确保项目按时完成。

（五）墓穴建设组：负责安置墓穴的建设工作，确保墓穴的质量和安安全。

（六）宣传沟通组：负责对外宣传和政策解读，以及与市政动迁部门、大数据综合分析部门、逝者家属等的沟通和协调，预防舆情发生，保证信息收集精准。

（七）后勤保障组：负责安全检查、物资保障、经费管理、应急及其他后勤工作。

（八）技术支持组：负责技术支持工作的组织与实施，确保技术设备的正常运行。

备注：使用信息平台传递相关数据、通知、文件等，工作组原则每周 1 次碰头会，汇报各组的工作实施进度。

### 三、工作流程

信息收集与公示



骨灰迁移



骨灰临时存放



骨灰安葬



服务回访

## 四、时间安排

(一) 2022年12月至2023年3月：完成A墓园骨灰的信息收集、登记公示工作，并做好相关记录。同时，启动C墓园安置墓穴的建设工作和C墓园临时暂厝区的改建。

(二) 2023年4月至5月：将A墓园的骨灰临时暂厝在C墓园祭奠室、车库和地下室进行骨灰临时存放。

(三) 2023年12月至2024年5月：完成临时暂厝区骨灰安葬工作，并举办集体安葬祭奠活动。期间，需确保整个过程的顺利进行，并做好家属的安抚、补贴款发放。

(四) 2024年6月：对整个骨灰搬迁工作进行总结和评估，确保所有任务均已完成。同时，收集家属反馈意见，对后续工作进行改进和优化。

## 五、具体实施

### (一) 骨灰迁移

#### 1. 公示工作

公示时长：2022年12月至2023年3月，公示时间是90天。

公示方式：A墓园、官方网站、社交媒体、报纸、广播等。

公示内容：(见附件)

#### 2. 家属信息收集沟通工作

收集方式：网络、电话等多种方式

收集工具：根据收集方式配备相应的工具

与家属沟通内容：时间、地点、说明情况

保护隐私：（略）

信息收集记录表：（略）

注意事项：在骨灰迁移过程中，与家属保持持续的沟通，及时更新工作进展和提供必要的协助。对于出现的新情况或问题，及时调整和解决，避免出现舆情，确保整个迁移工作顺利进行。对于存在特殊情况（如家属意愿、宗教信仰、特殊纪念需求等）的家属，进行详细记录和特别关注。这些信息对于后续的骨灰安置和祭奠活动具有指导意义。

### 3.骨灰迁移工作

迁移时间：根据工作流程合理安排时间

迁移流程：根据工作要求不同，所涉及的流程也会有所不同

迁移方式：根据实际情况，采用合情合理合法的方式

物品准备：根据流程准备相应的物品

安全措施：信息核对、骨灰运输安全、过程录制视频、骨灰追溯、骨灰交接、信息录入等

迁移工具：根据迁移方式选用合适的工具

迁移仪式：根据时间、参会人数等，设计符合要求的仪式流程。

参与迁移人员（根据人员不同，相对的方式也会发生变化等）

应急措施：根据风险，制定相应的措施

## （二）骨灰暂存

### 1.暂存区域的改造

改造时间：根据工作流程，安排合理的时间

改造标准：参照国家和市政府的相关要求

空间布局：达到骨灰存放的要求

改造效果验收：达到国家的验收标准和市政府的相关要求

### 2.骨灰临时储存

入存流程：按照骨灰暂存的流程

安全管理：对骨灰的安全采取的措施

档案管理：对骨灰档案要做到一灰一档

家属祭奠：满足家属的祭扫需求

## （三）骨灰安葬

### 1.前期准备

场地选择与准备：根据规划要求选择准确地址，准备相应的物品、设备。

人员组织与分工：根据工作流程，安排合适的工作人员

### 2.集体安葬

### 3.发放补贴款

签订补贴款合同（见附件）

## （四）服务回访

## 六、舆情防控



（一）公开透明地沟通：与家属的沟通至关重要。应及时、透明地进行信息披露，确保家属了解迁移计划和安排。通过各种渠道（如公告、短信、电话等）与家属保持联系，解答他们的问题和疑虑。

（二）尊重家属情绪：骨灰迁移涉及到家属的悲痛和情感，应充分尊重并关心他们的感受。在实施过程中，要特别注意家属的情绪变化，提供必要的社工心理支持和安慰。

（三）避免舆情引导：在处理骨灰迁移的过程中，要尽量避免引起不必要的舆情。不发布或传播未经证实的消息，对家属和公众提出的问题要及时、准确地回应。

## 七、培训与演练

（一）培训时间：根据工作安排做好时间规划

（二）培训内容：本次工作中所涉及到的内容

（三）培训方式：根据工作需要，结合实际，采用合理的培训方式。

（四）培训效果：达到本次工作需要

## 八、经费预算

（一）初步调查与评估费用：预计费用：X元。

（二）骨灰临时存放地改造费用：预计费用：X元。

（三）安置墓穴建设费用：预计费用：X元/座×2000座  
= X元。

（四）集体安葬祭奠活动费用：预计费用：X元。

（五）其他杂项费用：预计费用：X元。

## 九、附件

(一) 公示内容

(二) 补贴款合同

附件 1:

尊敬的 A 墓园逝者家属及社会各界人士:

华南地区某村公益性 A 墓园自 1989 年建立以来, 承载了近 2000 位逝者的安宁与尊严。然而, 因年代久远和经营管理经验不足, 墓园存在诸多问题, 如墓基下沉、墓碑倾侧等。为确保逝者得到更好的安息环境, 并配合市政动迁工作, 市政府决定将 A 墓园的骨灰整体迁移至距离 A 墓园 5 公里远的公益性 C 墓园予以安葬。

迁移工作将于 XXXX 年 5 月前完成。为确保迁移工作的顺利进行, 政府将对每座墓穴的逝者家属给予 4 万元的补贴款项, 并在安葬完毕后进行发放。同时, 政府将免收 5 年的管理费。

考虑到市政动迁工作要求 2023 年 6 月完成划定区域内挪物腾地, 而 C 墓园近 2000 座安置墓穴的建造工期需要 1 年时间, 两园领导经商议后决定: 先将 A 墓园所有骨灰临时暂厝在 C 墓园的祭奠室、车库和地下室进行骨灰临时存放; 待安置墓穴建造完工后, 再择日将所有暂存骨灰安葬, 并举办集体安葬祭奠活动。

我们深知这一决策给逝者家属带来了诸多不便, 但请大家理解这是出于对逝者的尊重和对家属关爱的考虑。我们将

全力以赴确保迁移工作的顺利进行，并尽最大努力满足家属的情感需求。

再次感谢各位的理解与支持。愿逝者安息，生者安康。

敬请予以遵守。

日期：XXXX 年 XX 月 XX 日

附件 2:

合同编号：\_\_\_\_\_

甲方：\_\_\_\_\_ 市政府

乙方：\_\_\_\_\_ 家属

鉴于：

1.A 墓园需要进行市政动迁，而甲方决定将 A 墓园的逝者骨灰整体迁移至 C 墓园；

2.乙方是逝者家属，同意并授权甲方进行骨灰迁移；

3.甲方给予乙方每座墓穴 4 万元的补贴款项，并免收 5 年管理费。

现甲乙双方经友好协商，就骨灰迁移事宜达成如下协议：

一、骨灰迁移

1.甲方将 A 墓园的逝者骨灰整体迁移至 C 墓园，并确保骨灰安全无损；

2.迁移过程中，甲方应遵守相关法律法规和规定，尊重逝者家属的意愿和信仰；

3.迁移完成后，甲方应举办集体安葬祭奠活动，以示对逝者的尊重和缅怀。

## 二、补贴款项

1.乙方应按照本合同约定的格式提供补贴款项的收取证明；

2.甲方应在骨灰安葬完毕后，向乙方发放每座墓穴4万元的补贴款项；

3.乙方应在收到补贴款项后，向甲方提供收取证明的原件。

## 三、管理费免收

1.乙方应按照本合同约定的格式提供管理费免收的证明；

2.甲方应在骨灰安葬完毕后，向乙方免收5年管理费；

3.乙方应在收到管理费免收证明后，向甲方提供收取证明的原件。

## 四、其他条款

1.本合同自双方签字盖章之日起生效；

2.本合同一式两份，甲乙双方各执一份；

3.本合同未尽事宜，双方可协商解决。

甲方（盖章）：市政府代表签字：

日期：\_\_\_\_\_

乙方（签字）：家属代表签字：

日期：\_\_\_\_\_

## 理论知识赛题七

### （一）情境描述

2022年9月16日凌晨，xx高速发生一起交通事故，造成一对中年夫妇双双遇难，家中留下行动不便的七旬老母和异地上大学一年级的儿子。该夫妇是xx厂一般工作人员，家境普通，意外离世无疑给整个家庭带来经济和精神上的巨大损失，经过多方协调配合善后事宜处理完毕，该夫妇遗体于2022年10月1日在殡仪馆火化，按家属意愿骨灰安放在xx公墓骨灰堂。

### （二）任务要求

针对现有的家庭情况，请设计出骨灰安放方案并对家属进行定期人文关怀及心理抚慰工作。

### （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；有创新性和创造性。

### （四）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，便于同行业人员信息互通、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、评估反

		馈、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	准确、有效运用了专业术语, 服务名称表述符合殡葬术语、殡葬服务要求, 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	方案中内容符合墓地管理员操作规范和技术标准, 涉及了任务要求各个主要方面
<b>二、功能性</b>		
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, 能解决公墓管理服务存在的实际问题, 规避风险, 不存在违反科学、不存在封建迷信、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	方案中所用的设备、技术和方式方法, 目前在行业内是先进的、科学的、有效的, 如: 3D 打印技术设计墓碑、远程视频连线设备、云祭扫、网上纪念馆等。
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家属需求, 并满足任务要求, 具备可操作性
9	恰当地表达了客户活动中的复杂关系	充分考虑了与客户、协作单位等之间的协作, 以及骨灰寄存中可能存在的问题
10	答案与所服务对象(如逝者、家属、单位、校方、社区)的特点相对应	考虑了逝者身份、社会影响等社会背景, 结合案例情境, 充分考虑到社会环境因素、经济条件等
<b>三、持久性/使用价值导向</b>		
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、地方习俗
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, 政府指导, 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)
13	答案有助于客户(家属、单位等)独立作出	方案有助于家属充分参与服务方案的决策和实施, 甚至提供了两套及以上的可选方案

	决策和自主行动	
14	答案想到了相关服务的便利性	方案内容充分考虑到辅助说明、服务提示、云告别、缅怀纪念设施设置,并为骨灰安放仪式中的、青少年、老人等悼念人群提供有针对性的便利化服务,对突发事件的处理预案(医疗保障)
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
<b>四、经济性材料、设施设备、单位经费预算</b>		
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	考虑到骨灰安放仪式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、车辆、物品等分配是合理的
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	是否考虑到后续的各种花费	结合家属经济条件和要求,综合考虑方案可能产生的祭扫、祭奠等后续费用
<b>五、工作过程导向</b>		
21	答案与所在部门结构和工作流程相适应	骨灰的安放仪式流程完整性、合理性。
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	骨灰的安放仪式衔接安排合理,考虑到事前准备,事中实施和事后服务等内容
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骨灰安放仪式服务的人员,如礼仪人员、服务人员、安放人员、主持人、客户,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	服务方案符合公墓管理员的职业能力要求
25	答案考虑了本职业工作的界限,提供了超出	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

	本职业工作范围的内容	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公墓管理过程中，注重服务的延伸性。
<b>六、环境与社会承受度</b>		
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，能够根据客户意愿灵活、合理地进行调整骨灰安放仪式方案、对客户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	服务方案遵守程序和相关的规定、传染病防治等相关法律法规，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，舒适的条件（例如安放现场设计、仪式的选择、PPT 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）
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、重复使用性，重意不重形，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
<b>七、家庭、社会与文化环境</b>		
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、单位等文化因素及社会舆论导向（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，例如仪式流程及主持词不当等造成的不良影响
<b>八、创造性</b>		
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（裁判员使用）的内容
37	提供了一个不寻常，但是有价值的答案	方案中提供了一个不寻常、但是有价值的内容
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
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、天气状况等
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，并做出了应对

(五) 答题参考实例

某某夫妇骨灰安放及人文关怀方案

单位：\*\*\*\*骨灰公墓

日期：2024年\*月\*\*日

# 目 录

一、信息收集.....	XX
二、人员安排表.....	XX
三、服务流程.....	XX
四、安放仪式时间安排表.....	XX
五、各类文书.....	XX
六、物资保障及其他.....	XX
七、价格预算.....	XX
八、应急预案.....	XX
九、温馨提示.....	XX
十、人文关怀服务.....	XX

## 一、信息收集

逝者姓名	XXX	身份证号	1XXXXXXXXXXXXX XXX
经办人	XX	身份证号	1XXXXXXXXXXXXX XXX
经办人与逝者关系	XXX	联系电话	186XXXXXXXX
格位号	*****	格位信息	*****
安放服务	*****	服务时间	*****
仪式项目	*****	礼仪人员	*****
家庭情况	*****		

提示家属携带：办理骨灰安放的手续，携带经办人身份证，携带火化证明及相关的资料。

## 二、人员安排表

责任部门	负责人	联系方式
客户服务、礼仪部	**	*****
物资保障部	**	*****
策划部	**	*****
场地布置部	**	*****
车队	**	*****
应急处置组	**	*****
协调沟通小组	**	*****
.....	.....	.....

## 三、服务流程

### （一）接灵仪式流程

地点：XX市殡仪馆骨灰发放处

净手

请灵

擦拭灵盒

覆盖红布

行三鞠躬礼

结束辞

撑伞送入灵车

车辆安排：车辆安排及随车人员

## （二）安放仪式流程

礼仪主持

默哀祈福

观看人生纪录片

单位领导致辞

来宾追忆

开启格位柜、洁净格位

安放灵盒、放置随放品

封闭格位

全体家属、来宾行三鞠躬礼

依次敬献鲜花

家属致答谢词

## 四、安放仪式时间安排表

项目	地点	时间
家属、工作组	骨灰发放处	08:40
家属来宾候场	公墓第一接待室	09:00
司仪沟通流程	公墓第一接待室	09:10
集合列队	公墓礼仪厅	09:20
分发鲜花	公墓礼仪厅	09:30
前往安放区	骨灰安放楼内部通道	09:40
安放区站位	礼厅	09:50
仪式正式开始	礼厅	10:00
后续事宜告知	骨灰安放楼大厅	10:20

家属离场	骨灰寄存楼门前.安排车辆相送	10:30
------	----------------	-------

## 五、各类文书

主持词：\*\*\*\*\*

祭文：\*\*\*\*\*

领导致辞稿：\*\*\*\*\*

家属答谢词：\*\*\*\*\*

## 六、物资保障及其他：

用品：\*\*\*\*\*

布置：\*\*\*\*\*

站位图：\*\*\*\*\*

接灵行进路线图：\*\*\*\*\*

## 七、价格预算

预算明细	费用
1.物品费用（仪式）	XX 元
2.广告公司（仪式）	XX 元
3.布置费用（鲜花）	XX 元
4.人员服务费用	XX 元
5.交通费用（车辆）	XX 元
.....	...
合计	XX 元
备注：此费用为预算费，实际费用将有 15%幅度偏差。	
价格监督：*****	

## 八、应急预案

序号	项目	方案	负责人	电话
1	医疗	*****	****	*****

2	交 通	****	****	*****
3	治 安	****	****	****
.....	.....	.....	.....	.....

## 九、温馨提示：

(一) 着装提示：\*\*\*\*\*

(二) 自备药品：\*\*\*\*\*

(三) 严禁烧纸及封建迷信活动

(四) 带好领取骨灰手续

## 十、人文关怀服务

(一) 针对老人：成立银龄互助小组

1.成立志愿者关爱队，每周开展打扫卫生、每月开展公益剪发、陪同户外活动等

2.协调社区网格，适时对老人生活起居给予帮助，并进行心理抚慰，让老人能够尽快走出悲伤。

3.根据实际生活状况，积极争取政策性帮扶。

(二) 针对孩子：爱的传递

1.积极与学校沟通，为孩子申请助学金。

2.积极协调学校领导、老师、关爱孩子的心理成长，鼓励孩子参加学校的社团活动，为孩子提供勤工俭学的岗位。

3.请心理抚慰师为孩子进行一次免费心理疏导，帮助孩子走出痛失亲人的阴霾。

(三) 公墓：爸爸妈妈永远爱你

1.定期为此家庭开通文明公祭绿色通道。

2.开通网络纪念空间，方便线上缅怀。

## 十一、附件

- (一) 骨灰寄存合同书
- (二) 到达殡仪馆及公墓交通图
- (三) 网络纪念空间入口方式
- (四) 电话关爱记录



## 理论知识赛题八

### （一）情境描述

王红霞，汉族，中国歌唱家，国家一级演员，因病于 2023 年 6 月 1 日不幸离世，享年 78 岁。王红霞老师的遗体于 2023 年 6 月 3 日在方北市殡仪馆火化，遗体火化后骨灰暂存殡仪馆。

70 年代，王红霞以一首《我们绿色的家园》脍炙人口的歌曲受到极大关注，得到广大人民群众的喜悦。她个人也多次获奖。她所唱的歌曲广为流传，被誉为“人民歌唱家”。

在王红霞老师逝世后，著名音乐人刘建国发文悼念：惊闻王红霞老师病逝。现在，我父亲刘猛、李中华老师、王红霞老师，那首脍炙人口的歌曲缔造者（作词、作曲、原唱）可以在天上重聚了。

刘猛和李中华两位老师分别已安葬在方北市第二公墓和方北市第三公墓。经过三位逝者家属的沟通协商：（刘猛、李中华、王红霞）三位老师的家属来到了方北市第一公墓，家属准备将三位逝者的骨灰安葬在同一个墓园（方北市第一公墓），家属要求建立纪念园，准备在 2024 年 5 月 20 日为三位逝者举行安葬仪式，三位老师的粉丝们希望能够全程直播安葬仪式。

### （二）任务要求

受单位指派，你作为公墓管理员，按照情境要求设计一份实施方案并陈述理由。

### (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) 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，便于同行业人员理解，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	准确、有效运用了专业术语，服务名称表述符合殡葬术语、殡葬服务要求，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	方案中内容符合墓地管理员操作规范和技术标准，涉及了任务要求各个主要方面
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，能解决公墓管理服务存在的实际问题，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	方案中所用的设备、技术和方式方法，目前在行业内是先进、科学、有效的，如：3D打印技术设计墓碑、远程视频连线设备、云祭扫、网上纪念馆等
8	答案关注到了在实践中的	全面有效地解决了情境描述中存在的问题，并

	可行性	满足任务要求，具备可操作性。在相关建墓要求下，设计加工制作安装纪念园碑型。需要既满足家人纪念，又能够传播三位老师的音乐传承精神。
9	恰当地表达了职业活动中的复杂关系	充分考虑了与客户、协作单位等之间的协作，以及艺术墓碑设计与骨灰落葬仪式中可能存在的问题（如时间、网络传播等因素）
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、社会影响等社会背景，结合案例情境，充分考虑到社会环境因素、经济条件等
<b>三、持久性/使用价值导向</b>		
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）
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服务方案的决策和实施，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	方案内容充分考虑到辅助说明、温馨提示、云告别、缅怀纪念设施设置，并为骨灰落葬仪式中的孕妇、儿童、老人、残疾人等悼念人群提供有针对性的便利化服务
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
<b>四、经济性材料、设施设备、单位经费预算</b>		
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	考虑到艺术墓碑设计与骨灰落葬仪式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，结账方式处理妥善，无投诉风险
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祭扫、维护、祭奠等后续花费

五、工作过程导向		
21	答案与所在部门结构和 workflows 相适应	艺术墓碑设计流程、骨灰落葬仪式、骨灰迁移流程合理
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	艺术墓碑设计任务与骨灰落葬仪式衔接安排合理，考虑到岗前准备，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墓碑设计与骨灰落葬仪式服务的人员，如设计人员、建筑施工人员、落葬施工人员、落葬仪式主持人、客户等角色，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	服务方案符合公墓管理员的职业能力要求
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公墓管理过程中
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，能够根据客户意愿灵活进行调整墓碑设计与骨灰落葬仪式方案、对客户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	服务方案遵守安全施工、传染病防治等相关法律法规，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，舒适的条件（例如墓体及墓碑的装饰设计、仪式的选择、背景音乐音量等）
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、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、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、同事、粉丝等人员的社会特点（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，例如墓碑设计疏忽、仪式流程及主持词不当等造成的不良影响
<b>八、创造性</b>		
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（裁判员使用）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
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、天气状况等
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，并做出了应对

(五) 答题参考实例

# 《我们绿色的家园》

作词：刘猛 作曲：李中华 原唱：王红霞

艺术墓碑

安葬仪式

策

划

方

案

承办单位：XX市第一公墓

策划人：xxx

日期：xxxx年xx月xx日

联系方式：1xxxxxxxxx

二维码

### 策划说明及相关信息：

经过与家属的充分沟通，家属从3套方案中选择本方案，本方案一式三份（存档、策划人、家属各一份），现将方案进行展示。

逝者姓名	性别	年龄	骨灰所在地	身份
刘猛	男	69	方北市第二公墓	作词者音乐家
李中华	男	73	方北市第三公墓	作曲音乐家
王红霞	女	76	方北市殡仪馆	演唱家音乐家

### 组建家属联络群，方便及时对接

姓名	关系/单位	群昵称	联系方式
Xxx	Xxx	Xxx	Xxx
Xxx	Xxx	Xxx	Xxx
Xxx	Xxx	Xxx	Xxx
Xxx	Xxx	Xxx	Xxx
.....	.....	.....	.....

### 时间流程

项目	地点	时间
接运时间	方北市第二、第三公墓接待处	安葬仪式前一天 9:00
灵骨安置	方北市第一公墓接待处	仪式前一天 11:00
发布通告	方北市第一公墓官方各类网宣平台	仪式前一天 12:00
设备查验	仪式现场	当日 8:00
家属到达并确定流程	仪式现场	当日 8:30
来宾到场	仪式现场	当日 9:00
仪式开始	仪式现场	当日 9:10
仪式结束	仪式现场	当日 10:00
清理场地	仪式现场	当日 11:00

# 目 录

## 第一部分（墓碑设计）

一、情景描述.....	XX
二、艺术墓碑设计图.....	XX
三、绿植及树木种类.....	XX
四、造型设计思路.....	XX
五、部门分工.....	XX
六、流程施工节点.....	XX

## 第二部分（仪式流程）

一、具体流程.....	XX
二、经费预算.....	XX
·应急预案.....	XX
·温馨提示.....	XX
·参考文献.....	XX
·附录 1（主持稿）.....	XX
·附录 2（后续延伸服务）.....	XX

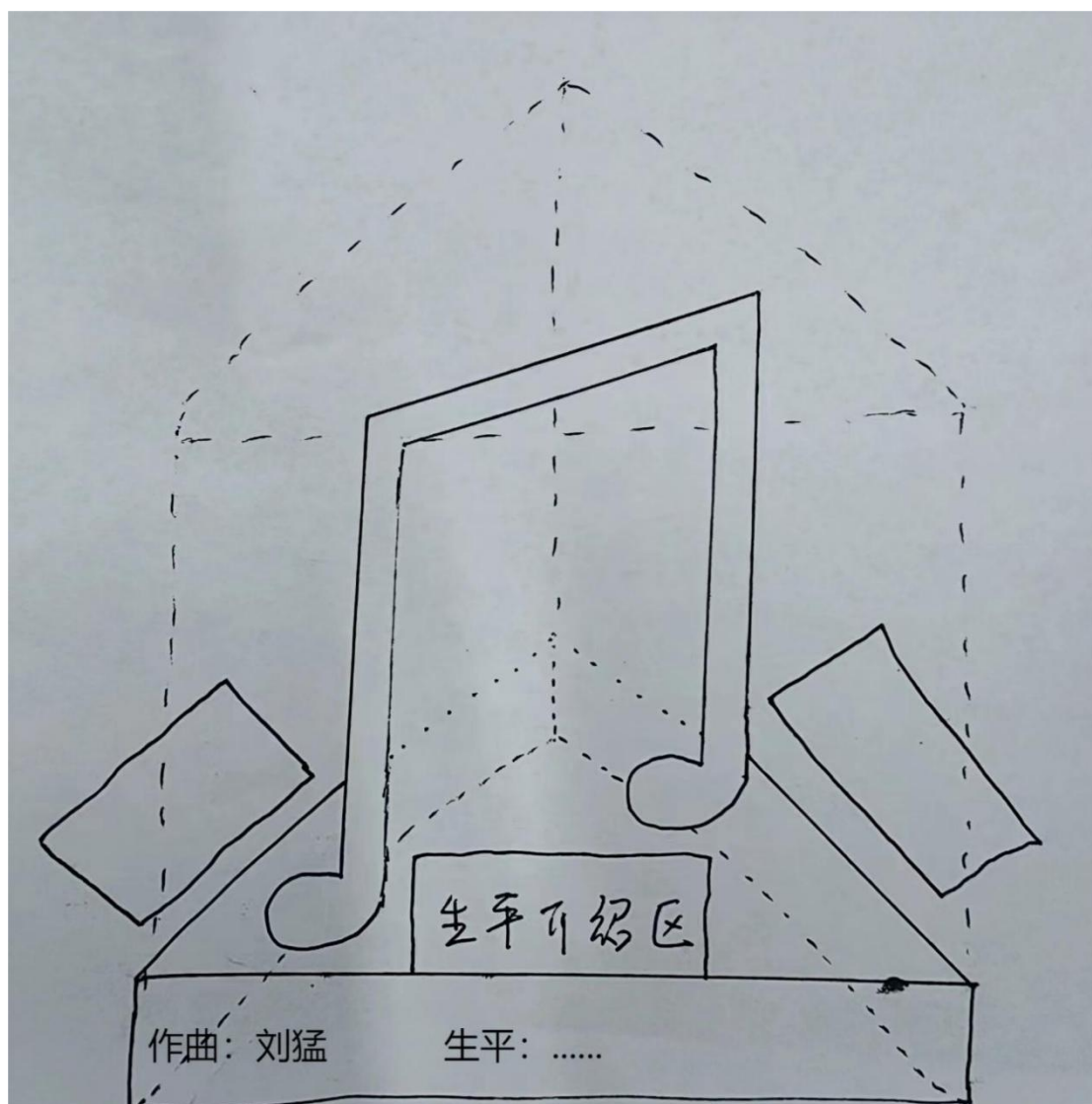


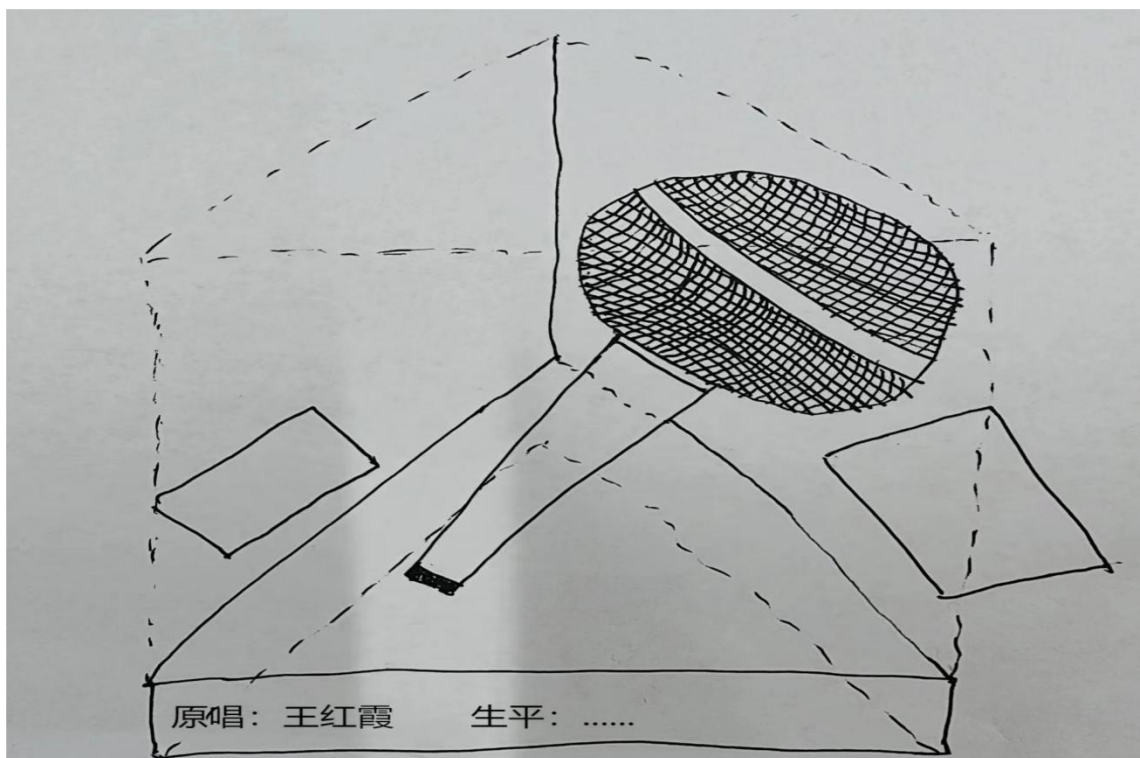
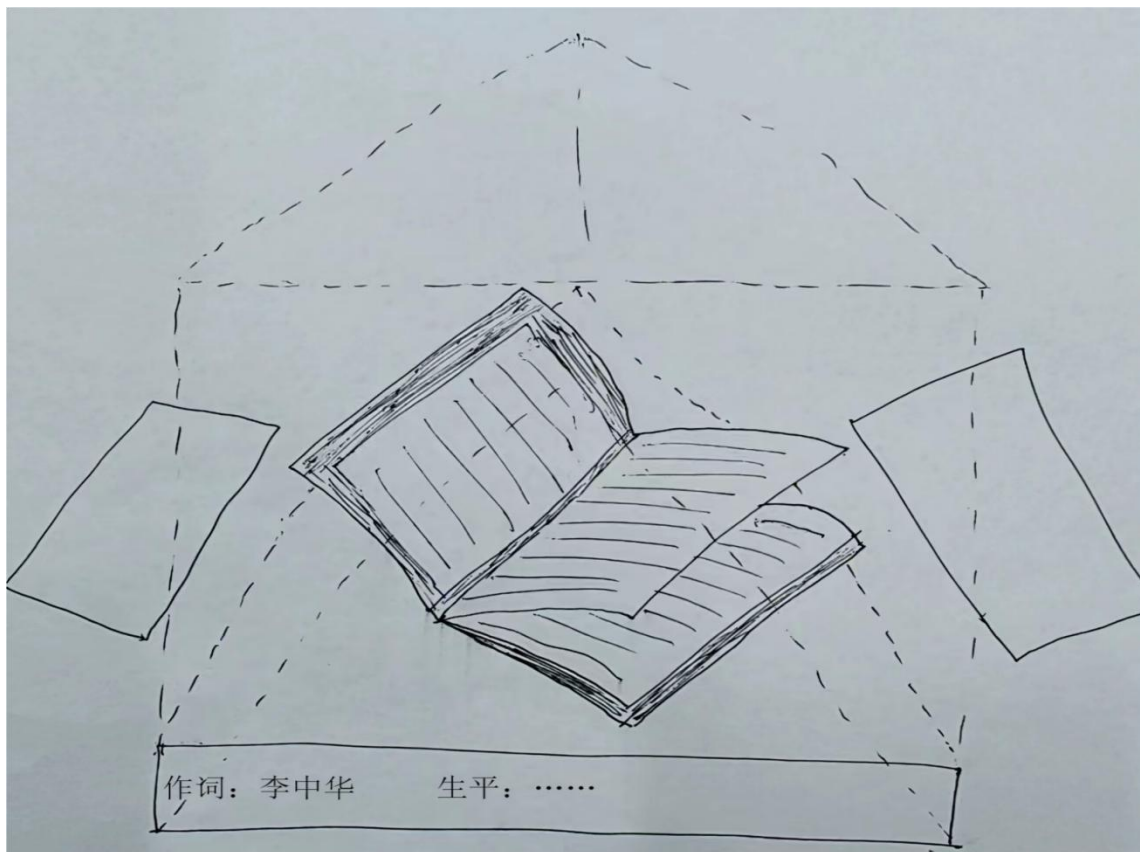
## 第一部分（墓碑设计）

### 一、情景描述

《我们绿色的家园》音乐缔造者三位老师（作词：刘猛，作曲：李中华，原唱：王红霞）将在方北市第一公墓举行集体落葬仪式，本方案各类设计基于音乐人生基调设计。

### 二、艺术墓碑设计图





### 三、绿植及树木种类

草坪打底，龙柏、红叶李，月季，榆叶梅装饰。



### 四、造型设计思路

墓碑主题为《我们绿色的家园》，墓位按照国家制定标准的长宽高及面积，均符合要求。

从三位艺术家的生平及对音乐的贡献作为启发，艺术墓碑成等边三角形并在每人墓边预留位置安葬其伴侣，墓碑材质为拉丝银色不锈钢，象征着三位艺术家音乐造诣永不褪色；底座石材为中国红，象征着他们的作品永远流传。墓碑在三个方向呈现不同的造型，象征着他们在音乐之路上的不同分工，在墓碑前两米范围内设置太阳能供电感应音箱，祭奠者靠近时便会播放他们共同的音乐作品。

### 五、部门分工

部门	负责项目	责任人	联系方式
工程部	安装墓碑	Xxx	Xxx
业务部	洽谈服务	Xxx	Xxx
企划部	设计墓位	Xxx	Xxx
绿化部	墓位装饰	Xxx	Xxx
.....	.....	.....	.....

## 六、流程施工节点

流程	工作内容	完成时间	备注
确定效果	设计效果图经过家属同意后准备施工	Xxx	Xxx
验收石材	石材验收准确，无磕碰及破损	Xxx	Xxx
组装墓碑	工程部安装	Xxx	Xxx
墓碑刻字	按照家属要求对应位置刻字	Xxx	Xxx
验收完毕	家属及工作人员验收完毕，保护使用墓碑	.....	.....

## 第二部分（安葬仪式）

### 一、工作人员分工

部门	负责人	联系方式	负责内容
业务部	Xxx	Xxx	Xxx
企划部	Xxx	Xxx	Xxx
鲜花礼仪部	Xxx	Xxx	Xxx
接运部	Xxx	Xxx	Xxx
应急小组	Xxx	Xxx	Xxx

## 第三部分（仪式流程）

### 一、具体流程

- 确定接运时间和路线
- 组织接运

- 灵骨安置
- 发布直播信息通告
- 检查现场设备设施
- 与家属确认流程及现场情况
- 调试设备确保网络通畅
- 仪式开始

组织人员入场



灵骨入场



擦拭灵盒



点燃祈福烛



护灵



默哀



音乐协会代表致哀



集体诵唱（我们绿色的家园）



播放人生纪录片



三位艺术家 AI 合成投影隔空对话



发放音乐唱片专辑（到场嘉宾每人一份）



宣读网络祭奠词



礼仪人员撑伞



开穴



净穴



入灵



放置随葬品



封穴



集体三鞠躬



家属致谢



## 献花告别



## 依次离场

·仪式结束工作人员清理场地并回收物品、关闭相应设备、垃圾分类处理、排除安全隐患。

## 二、经费预算

服务价格表			
设备设施费用			
项目	墓位场地费	墓位设计	墓位安装、石材、绿化费
价格	Xx 元	Xx 元	Xx 元
共计 项，费用 元。			家属签字确认：
礼仪服务			
项目	礼仪引导	安葬仪式	
价格	Xx 元	Xx 元	
共计 项，费用 元。			家属签字确认：
后勤服务			
项目	安保服务		保洁服务
价格	Xx 元		Xx 元
以上共计 项，费用 元。家属签字确认： 年 月 日			

## 应急预案

- 备用发电机以防停电
- 启动备用停车场防止交通堵塞
- 准备雨伞/雨衣 100 套，防止下雨
- 准备轮椅 10 把（老弱病残孕）
- 准备急救箱防止来宾悲伤过度
- 准备消防器材防止起火（提前检查生产日期）
- 根据现场人员情况随时调整场地

## 温馨提示

- 请提前查询到场路线防止堵车
- 请提前查询天气适当增添/减少衣物

## 参考文献

- 殡葬管理条例
- 国务院办公厅转发民政部关于进一步加强公墓管理意见的通知

## 见的通知

### 附录 1：主持稿

尊敬的各位来宾：

今天，我们怀着沉重的心情，聚集在这里，共同祭奠我们深爱的三位艺术家——歌唱家王红霞、作词人刘猛和作曲人李中华。



王红霞以其深情的歌声和独特的艺术风格，赢得了广大观众的喜爱和尊重。她的音乐作品不仅展现了中华文化的魅力，更传递了人性的温暖和力量。

刘猛的词作充满了对生命的热爱和对人性的关怀，他的歌词深入人心，触动了无数人的心灵。

李中华的音乐作品充满了激情和感染力，他的旋律优美动听，让人陶醉其中。

这三位艺术家的离去，是我们文化艺术界的重大损失，但他们的艺术成就和精神遗产将永远留在我们心中。今天，我们在这里举行祭奠仪式，既是为了表达我们对他们的深切缅怀和敬意，也是为了传承和弘扬他们的艺术精神。

让我们共同缅怀他们的功绩，铭记他们的精神，让他们的艺术之花在我们心中永远绽放！

现在，安葬仪式正式开始。

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

尊敬的各位来宾：

今天，我们在这里举行了一场庄严肃穆的安葬仪式，共同缅怀了歌唱家王红霞、作词人刘猛和作曲人李中华三位艺

术家。他们的离去是我们文化艺术界的重大损失，但他们的艺术成就和精神遗产将永远留在我们心中。

在安葬仪式中，我们回顾了他们的生平事迹和艺术成就，表达了我们对他们的深切缅怀和敬意。他们的音乐作品和艺术精神将继续激励和影响着我们，成为我们前进的动力和指引。

让我们共同铭记他们的功绩，传承和弘扬他们的艺术精神，让他们的艺术之花在我们心中永远绽放！

最后，再次向刘猛、李中华和王红霞三位艺术家表示最深切的敬意和缅怀。

谢谢大家！

## 附录 2：后续延伸服务

- 云祭扫链接（[www.xxxxxxxxxx.com](http://www.xxxxxxxxxx.com)）
- 安葬周年祭需带物品（xxxxx）
- 本公墓免费提供的祭扫物品有（xxxxxxx）
- 公交乘车路线有 x 路、x 路、x 路公交均可到达园区。
- 刘猛周年祭日时间为：xxxx
- 李中华周年祭日时间为：xxxx
- 王红霞周年祭日时间为：xxxx
- 统一祭奠节日为：上元节、中元节、下元节
- 后续服务电话：1xxxxxxxxx

## 理论知识赛题九

### （一）情境描述

为了全面落实《关于推行节地生态安葬的指导意见》精神，节约土地资源，保护自然环境，促进生态文明建设，火葬区的某大型公墓决定在清明期间举行集体生态安葬仪式，为 115 位逝者骨灰送行，其中 59 位逝者的骨灰无人认领。预计有 70—80 位家属参与生态安葬仪式，并共同祭奠历届已在此安葬的节地生态葬式的践行者们，以绿色、文明、环保、生态的方式寄托我们的缅怀及思念之情。

本次集体生态安葬仪式旨在继续深化殡葬改革、积极推动绿色殡葬。作为公益性的生态葬活动，生态葬采用“无碑深埋”方式，将逝者骨灰放置于环保可降解骨灰坛内深埋于草坪、花坛或树木之下，骨灰坛可自行降解，坛内骨灰最终与自然融为一体，以实现土地资源的持续使用，最大限度地保护生态环境。

### （二）任务要求

作为公墓管理员，接到上级领导的通知，要求你按照上述情境，完成以下任务：制定一份清明节节地生态安葬活动实施方案并阐述理由。

### （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

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) 解题空间 (裁判员使用)

<b>一、直观性</b>		
1	表述对专业人员来说容易理解	表述方式容易理解，便于同行业人员理解，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	准确、有效运用了专业术语，服务名称表述符合殡葬术语、殡葬服务要求，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	方案中内容符合公墓管理员操作规范和技术标准，涉及了任务要求各个主要方面
<b>二、功能性</b>		
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，能解决公墓管理服务存在的实际问题，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	方案中所用的设备、技术、用品和方式方法，目前在行业内是先进、科学、有效的，如：全程直播、云祭扫、全息投影等
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。集中安葬形式的选择、流程的制定、参与人员的把控
9	恰当地表达了职业活动中的复杂关系	充分考虑了各环节人员之间的协作，以及活动中可能存在的问题
10	答案与所服务对象的特点相对应	考虑了社会影响等社会背景，结合案例情境，充分考虑到社会环境因素等
<b>三、持久性/使用价值导向</b>		
11	方案具有可持续使用价值	方案符合法律法规、得到社会和参与人员的认可

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，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（如引导更多人践行节地生态安葬、云悼念、精神追思）
13	答案有助于客户（家属、单位、同事）独立作出决策和自主行动	方案有助于家属充分参与服务方案的实施
14	答案想到了相关服务的便利性	方案内容充分考虑到辅助说明、服务提示、云告别、缅怀纪念设施设置，并为参与活动中的特殊人群提供有针对性的便利化服务
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
<b>四、经济性材料、设施设备、单位经费预算</b>		
16	实现答案中的建议在经济上是合适的	活动方案中采用的物品、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	考虑到活动开展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	活动开展过程中的人员组织、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、明细等符合相关要求，获得良好社会效益的同时，得到家属的认可
20	是否考虑到后续的各种花费	考虑公益性需求，综合考虑方案可能产生的祭扫、祭奠等后续花费
<b>五、工作过程导向</b>		
21	答案与所在部门结构和工作流程相适应	活动方案流程设计合理
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	考虑到活动前部署安排，活动中的流程衔接安排和后续服务等内容
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向上级及相关部门协调、汇报，传达给参与活动的客户和仪式服务的人员，如组织培训、施工人员、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	服务方案符合公墓管理员的职业能力要求

	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	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。突发事件的处理、综合信息化、环保化的科技成果体现在公墓管理过程中
<b>六、环境与社会承受度</b>		
26	在多大程度上考虑了人性化的工作与组织设计	活动开展中，充分体现人性化，能够做好职工个人卫生防护，能够根据实际情况进行调整活动方案，对群众的需要和意见积极地进行回应，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	活动方案遵守安全施工、传染病防治等相关法律法规，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	活动实施中，设施设备应满足操作便捷，舒适的条件
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	活动实施中考虑到用物的重复利用性、环保性、可回收性，以及废弃物的处理等对环境的影响
<b>七、家庭、社会与文化环境</b>		
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
32	注意到了所在机构的社会环境条件	方案实施中，充分考虑到所在机构的社会环境影响因素，如社会群体接受程度、政策保障、社会福利等
33	关注到了与任务相关的社会因素	活动实施中，关注到了社会效应
34	在陈述答案理由时，分析了相关文化因素	活动方案充分考虑到地域文化、本地习俗因素
35	答案在多大程度上关注到了社会与文化后果	活动方案关注不良行为的社会与文化后果，例如仪式流程及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（裁判员使用）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
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，如参与群体的差异和不确定性、天气情况等
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，并做出了应对

(五)答题参考实例

# 集体节地生态安葬及 公祭活动方案

思  
念  
感  
恩  
·  
铭  
记  
传  
承

主办单位：XXX 民政局

承办单位：XXX 殡仪馆



# 前 言

埋骨何须桑梓地，人生无处不青山。为了积极倡导节地生态安葬形式，转变社会群众殡葬观念，xxx公墓每年清明期间定期举办公益性集体节地生态安葬活动。用实际行动履行社会责任和公益责任，节约土地资源、保护生态环境，显示了对逝者的尊重，也是落实惠民殡葬、绿色殡葬、生态殡葬、文化殡葬的重大举措。

# 目 录

一、活动目的.....	*
二、活动信息.....	*
三、场地设计.....	*
四、活动时间节点推进表.....	*
五、活动流程设计	
（一）集体生态安葬仪式.....	*
（二）公祭仪式.....	*
六、人员安排.....	*
七、物品清单.....	*
八、活动预算.....	*
九、应急预案.....	*
十、附件.....	*
（一）主持稿	
（二）流程单	

## 一、活动目的

感恩和传承是中华民族的传统美德，清明的追思和祭扫背后也承载深厚的“感恩”和“传承”文化，为了让更多人了解殡葬文化，将举行以“思念感恩·铭记传承”为主题的集体节地生态安葬及公祭活动，活动秉承“节俭、绿色、环保”殡葬理念，为推行节地生态安葬，深化殡葬改革、减轻群众负担、倡导移风易俗，大力宣传绿色殡葬的新理念、新风尚。

## 二、活动信息

### （一）活动时间

2024年4月1日上午9:00开始，8:30分签到，领取生态安葬胸标、绿丝带。

### （二）活动地点

生态安葬生命教育纪念园中心广场。

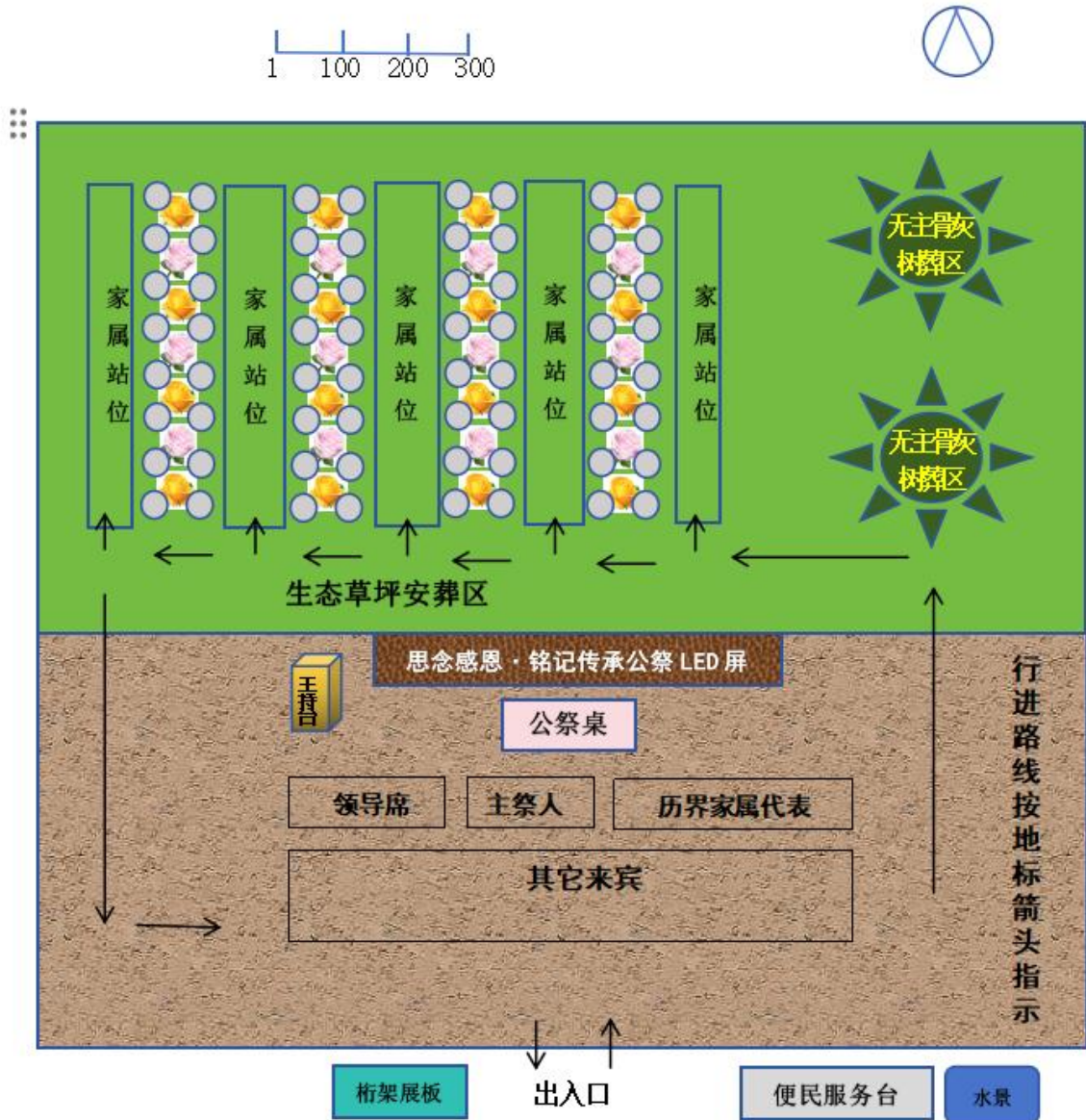
### （三）参与人员

邀请相关负责人、生态安葬家属，历届生态安葬家属代表、志愿者、媒体代表、参加人数共X人。

## 三、场地设计

（一）根据活动的策划主题“思念感恩·铭记传承”，将活动现场分为生态安葬区与公祭活动区，共2个区域。场地设计、人员站位和人员行进路线见下图。

# 平面图



## 图例说明:

- 1、 降解骨灰罐 大型阔叶型乔木 绿地 安葬花瓣

(二) 思念感恩·铭记传承公祭主题 LED 屏数字人科技时空对话，屏幕下方设置花槽，用于来宾摆放献花。

(三) 公祭桌使用淡粉色桌布，突显仪式温馨，用于主祭人摆放公祭用品。

(四) 主持台使用鲜花台花布置。

(五) 来宾每人发放一支菊花。

(六) 便民服务台：签到本、签到笔、口罩、饮用水、湿巾、纸巾、垃圾桶、糖果（低血糖）、晴雨伞（天气晴好备用）、新型祭祀形式（水溶祭祀纸、祭祀水景）。

#### 四、活动时间节点推进表

时间	工作任务
准备阶段 (2.22—3.15)	1.起草方案并确定相关细节（例如：再次统计确认无名骨灰已在本市主流媒体、报纸等公示，并且已过公示期，符合落葬条件）； 2.确定有主和无主骨灰落葬区域，并做好相关准备； 3.确定相关布置的尺寸、数量及价格（例如：可降解骨灰盒）； 4.确定费用预算及采购方式； 5.制定活动工作人员培训计划；
筹备阶段 (3.15—3.28)	6.明确相关人员的工作职责； 7.采购所需物品并进行合理存放； 8.准备相关宣传资料； 9.开展相关人员的培训工作；
实施阶段 (3.28—4.1)	10.活动前三天由工作人员将无名骨灰清点核对并装入可降解骨灰盒内，并将全部过程进行视频拍摄保存； 11.活动前一天布置好硬件设施，并提前调试好相关的设备（正式开始活动前一天保证彩排2次，根据彩排情况完善应急预案）；确认参与活动的领导、记者和现场参加人数； 12.活动当天有主骨灰家属领取骨灰后将其引领至指定位置，无主骨灰将有工作人员负责；
总结阶段	13.个人总结、其他工作人员意见汇总、改进方案等； 14.客户满意度调查（后续需电话回访）。

## 五、活动设计

### （一）思念，感恩（集体生态安葬）

#### 1.请灵

宣布仪式开始

礼仪师、引导人员及家属列队入场

#### 2.安灵

读安灵词

奉灰入穴

#### 3.祭灵

奠酒

奠灯

献果

#### 4.致敬

献花（撒花瓣）

礼仪人员三鞠躬

安葬仪式礼成

（说明：有主骨灰安葬后，无主骨灰由工作人员配合安葬）

### （二）铭记，传承（公祭仪式）

1.宣传文明祭祀，倡导践行节地生态安葬（预计4分钟，引导社会群众使用水溶纸）

2.流程：全体致默

主祭人净手

宣读共祭文

献烛祈福

敬献环节（献果、献茶，献花环）

祭奠人鞠躬缅怀

全体人员鞠躬致谢

## 六、人员安排

在市民政局的领导下，由市殡仪馆成立清明宣传活动工作小组，由馆党支部书记担任组长，由馆党支部副书记担任副组长，策划执行组负责活动的策划与执行，确保活动安全有序开展，具体人员安排详见下图。

组别	工作内容	职责	负责人
策划组	总指挥	统筹督导管理各工作组工作，推进活动各项事务，媒体宣传。	XXX
	总策划	负责整场仪式的策划，策划书的撰写，活动项目的落实。	XXX
筹备组	采购外联	对接外协单位，采购物品。	XXX
	现场布置	按照策划方案要求布置活动主场、分场，活动结束后将物品归位。	XXX
	花艺师	现场艺术插花的准备并摆放到位。	鲜花外协单位
	物资保管	保管好各活动现场所需的仪式用品，活动结束后需归位。	XXX、XXX、 XXX
	视频制作	制作活动现场所需视频。	XXX
活动执行组	主持	主持稿撰写、仪式主持、对接音响场控。	XXX、XXX
	场控	视频及音乐的播放、音响设备的调试。	外协人员
	安葬仪式	安葬仪式礼仪、裹仪人员	XXX 等 30 人
	公祭仪式	公祭仪式主持、共祭仪式展示。	XXX 等 11 人
	引导	为群众提供茶水、引导落座休息。	志愿者 5 人

## 七、物品清单

物品名称	数量	备注
视频播放设备	1套	Led 尺寸：9m×4m
音控设备	1套	需准备立麦（朗诵使用）
主舞台	1个	白色地毯（舞台、地面） 尺寸：9m×4m
桁架展板	1个	
鲜花装饰	若干	艺术花插、鲜花花篮、单支等
蔓纱	若干	装饰桌面，白色为主
祭台	3个	主场祭台使用贵宾楼祭台桌
U 盘	1个	存放视频资料，视频制作人保管
公祭文卷轴	1个	主场共祭环节宣读祭文
鲜花花篮	2个	主场共祭环节敬献花圈
供盘	3个	主场共祭环节装供果
玻璃盆	1个	主场共祭环节净手
茶杯	1个	主场共祭环节敬茶
水果	3种	公祭环节使用每样3个
水溶纸	500张	
一次性水杯	200个	便民提供
纸巾、口罩	若干	便民提供
手消	4瓶	便民提供

## 八、活动预算

预算费用含场地搭建、物品采购、人员等，约3万，详见下图。

分类	名称	数量（规格）	单价	备注	合计
----	----	--------	----	----	----



租用类	LED 显示屏	展板：9×4（米）	8000 元	提前一天布置完成	51000 元
采购类	可降解骨灰盒	130 个	39000 元	15 支备用	
	鲜花类	1 套	3500 元	含花艺鲜花和单支鲜花	
备用	备用金		500 元	资金备用	

## 九、应急预案

### （一）交通

做好交通疏导前期沟通，与交管部门协调当天车辆引导，做好停车场引流。

### （二）医疗

提前与当地医疗部门沟通救护人员及车辆，以便紧急救护。

### （三）消防

做好水、电线路检查，灭火设备设施的准备工作。

### （四）安全

安排安保人员负责引领人流，发生问题紧急疏散，防止踩踏事件发生。

## 附件 1

主持稿中配乐诗朗诵《感悟生命文化》

都说生命的春色非常浓稠，

都说生命的内涵十分丰厚，

清新的风和明亮的雨是中国特有的门帘，  
清秀的山和明丽的水是全球向往的窗口。  
我们的清明多像一叶扁舟，  
缅怀和思念就这样静静地跨过时间的鸿沟。  
遗忘的崇敬一次次在追忆中复活、返青，  
感恩的小溪一回回在重温中解冻、奔流。  
我们的生命多像一座彩楼，  
憧憬和向往就这样静静地登上明媚的霄九。  
生存的意义在这一天得到洗礼，  
生命的价值在这一天得到探究，  
生活的底蕴在这一天得到升华，  
生息的状态在这一天得到运筹。  
我们坚信  
稚嫩的对岸肯定是丰满的成熟，  
我们坚信  
青涩的前方无疑是飘香的丰收。  
中华民族伟大复兴的召唤激励着炎黄의 骨肉。  
每一条绿水都是壮行的美酒，  
每一座青山都是抒情的长绸。  
因为和谐的画卷来自华夏儿女的描绘，  
因为和谐的交响才是我们崇高的追求。  
朋友们让我们感恩生命  
是种子就该吐翠，

是花朵就该竞秀。  
是双桨就该弄潮破浪，  
是翅膀就该搏击云头。

附件 2  
略

## 理论知识赛题十

### （一）情境描述

为了全面落实《关于推行节地生态安葬的指导意见》精神，节约土地资源，保护自然环境，促进生态文明建设，市属一家公益性公墓拟进行园区升级改造，旨在满足市民群众需求，符合国家推行绿水青山就是金山银山的精神。

公墓基本情况：

墓园地处南方一城市，是公益二类事业单位，执行严格的物价审批制度、预算执行制度等。园区距离市区 10 公里，地理位置优越，总占地 600 亩，建园 30 年以来截至目前已使用 500 亩，共安葬遗体、骨灰 4 万余穴。同时因建园年限较长，原开发墓区为标准墓穴为主，部分区域未完全开发，留有边角区域较大，且部分墓道损坏及墓穴标识模糊不清。未开发区域地处园区中心位置，面湖背山，但有部分区域有散落无主墓。

### （二）任务要求

请你参考上述情境，作为高级公墓管理员，领导要你完成从园区规划、墓道、绿化、墓区设置等方面完成升级改造方案，并对所设计的方案进行说明，以便提交专家论证会论证。

### （三）任务说明

1. 整个答卷文本可通过文字、图表等表述；
2. 对园区道路和墓道进行改造，对已使用墓区的边角进

行规划再造；

3.对墓穴标识位置进行统一设计、制作，方便群众拜祭亲人；

4.利用专业知识，对无主墓和进行处理；

5.落实《关于推行节地生态安葬的指导意见》精神，结合节地生态葬法，实现墓园的可持续发展；

6.符合国家《殡葬管理条例》中的各项规定。

#### (四) 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，便于同行业人员理解，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、绘图表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	准确、有效运用了专业术语，服务名称表述符合殡葬术语、殡葬服务要求，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	方案中内容符合墓地管理员操作规范和技术标准，涉及了任务要求各个主要方面
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，能解决公墓管理、发展存在的实际问题，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	方案中所用的设备、技术和方式方法，目前在行业内是先进、科学、有效的，如：远程视频连线设备、云祭扫、网上纪念馆、新型葬式宣传展示区等
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。实现墓园土地资源再利用，可持续发展，满足群众所需
9	恰当地表达了职	充分考虑了园方各部门间的协调合作，以及第三方单位

	业活动中的复杂关系	等之间的协作，园区建设过程中对于客户来园办理业务时存在的风险
10	答案与所服务对象的特点相对应	充分考虑到周边其他园区市场情况、客户需求、经济条件、社会环境因素等
<b>三、持久性/使用价值导向</b>		
11	对委托方来说，方案具有使用价值	服务方案得到主管单位、园方认可，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	方案中不仅考虑了园区当下的实际情况，结合市场需求、单位的意见，设计的墓园升级改造方案具有可持续发展并有一定的借鉴性和参考性
13	答案有助于园方独立作出决策和自主行动	方案有助于专家作出分析论证，便于园方作出决策和实施，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	方案内容充分考虑到安全标识、防护围挡、服务提示、缅怀纪念设施设置，并为前来办理业务的人群提供有针对性的便利化服务
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
<b>四、经济性材料、设施设备、单位经费预算</b>		
16	实现答案中的建议在经济上是合适的	方案中采用的物品、设备、原材料等，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	考虑到建设工期在时间上是合适的
18	实现答案中的建议在人员花费上是合适的	设计和建设过程中的人员分配是合适的
19	是否考虑到投入和质量的关系，并说明了理由	预算、明细等符合园方的预算要求，控制成本，保质保量
20	是否考虑到后续的多种花费	结合园方实际情况和要求，综合考虑后续维护成本

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	园方各部门分工合理，与第三方协同合作相适应的。例如：工期设置、建设流程、服务流程等
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	升级改造之前进行充分市场调研，与涉及的相关客户进行充分沟通，建设完成后后期维护方案安排合理。
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相关部门成员，如设计人员、建筑施工人员、园区工作人员、客户，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	方案符合公墓管理员的职业能力要求和《殡葬管理条例》中的各项规定
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公墓管理过程中
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、安全防护，能够根据园区实际情况、市场及客户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	服务方案遵守安全施工、传染病防治等相关法律法规，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，舒适的条件(如园区公共设施配备、交通路网、绿化配置、纪念传承等)
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(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	服务实施中考虑到用物的环保性、可回收性，以及废弃

	护和经济的可持续性，并说明理由	物的处理等对环境的影响
<b>七、家庭、社会与文化环境</b>		
31	在分析任务和得出答案时考虑到了园方情况	方案制定中考虑到园区的实际情况（园区设计理念、人文关怀、经济指标）
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，关注到了周边环境、社会影响
34	在陈述答案理由时，分析了相关文化因素	方案充分考虑当地民俗文化、园区理念、建设风格等文化因素（如园区主题设置和老墓区如何衔接等）
35	答案在多大程度上关注到了社会与文化后果	方案关注不良行为的社会化后果，例如园区设计疏忽、园区施工和环境污染等造成的不良影响
<b>八、创造性</b>		
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（裁判员使用）的可推广内容
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
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，如季节变化、天气状况、环保要求、社会舆情等
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，并做出了应对



(五) 答题参考实例

# 墓园升级改造方案

XX 筹建部

# 目 录

一、墓园现状.....	X
二、改造原因.....	X
三、区位及地形分析.....	X
四、前期调研与走访.....	X
五、设计理念.....	X
六、老旧墓区规划完善.....	X
七、新墓区设计.....	X
八、施工方案.....	X
九、费用预算.....	X
十、应急方案.....	X
十一、文化传承.....	X
十二、附件.....	X

## 第一部分 前言

生老病死是人生规律。有一处安逸宁静、尊贵典雅，生者孝思长存的安息地，表达的一种敬爱和怀念，一份寄托和慰藉。时代的发展，必然会导致生活方式、生活习惯的相应改变，但是优美的“造园”传承永远不会被遗忘和舍弃，它只会沉淀在人们心灵深处，成为精神的故乡。

中华民族向来尊重自然、热爱自然，今天，我们有责任、有动力也有能力实现人与自然和谐共生。创造和谐美丽的生态环境，殡葬行业也在积极地加入这场生态保卫战中，用自己行业独特的保护方式宣传生态，创造美丽家园。让生态文明更有生机，殡葬行业文明持续。

### 一、墓园现状

某墓园是一个地处南方的公益二类事业单位。墓园发展30年之久，总占地600亩，因地理位置优越，距市区较近，故成为当地市民的首选墓园。因建园时间长久，已使用土地资源500亩，共安葬骨灰、遗体4万余穴。对于老旧墓园存在道路标识不清、剩余土地面积不规则，开发难度较大等问题。现剩余100亩土地资源，园区希望将此区域改造为结合景观、绿化、生态、安葬为一体的纪念场所。

### 二、改造原因

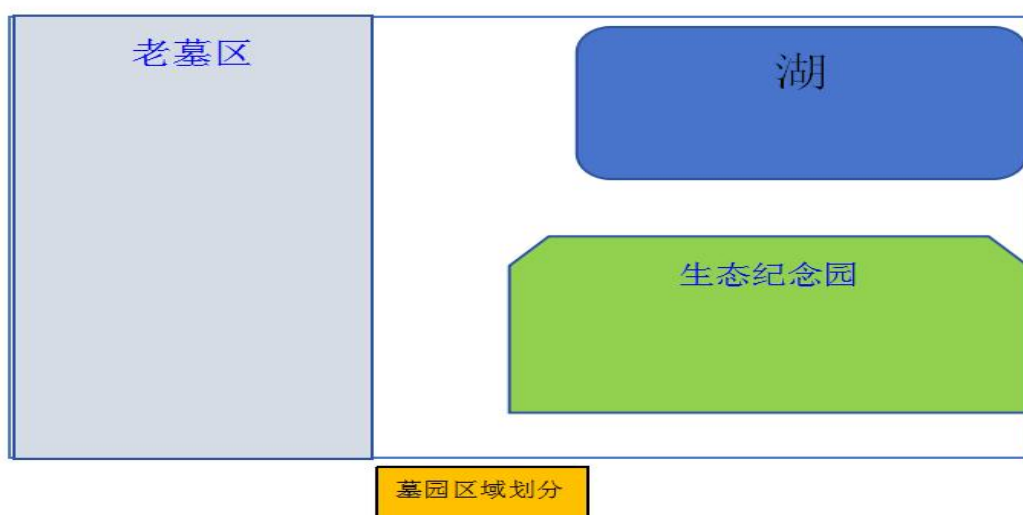
（一）历史原因：由于建园历史较久，距今已有30年

历史，所剩可用土地面积仅有 100 亩，且多为不规则土地，开发难度较大，部分墓道年久失修，墓区标识不清等历史原因造成土地资源紧缺、配套设施落后等现状。

（二）政策原因：依据《殡葬管理条例》中的各项规定和《关于推行节地生态安葬的指导意见》精神，公益性墓园的占地面积不超过 0.8 平方米，随着公民环境保护意识的增强和现下国家对生态问题的重视，墓葬小型化和生态化将成为时代主趋势。顺应时代的发展才是墓园可持续发展的关键。

### 三、区位及地形分析

未开发墓区所在位置属于园区较好位置，面湖背山，且与老旧墓区可以做好相对的文化景观衔接，老旧墓区的边角位对已购墓地的客户产生面较小，也可以有效地进行造景和土地资源再利用，故利用好新老墓区，重新规划设置墓区和公共服务区，从而实现墓地资源最大化，做好文化传承迫在眉睫。



## 四、前期调研与走访

（一）调研走访背景：因改造区域设计理念均为生态葬、小型葬区，特调研群众对此类墓葬的接受程度；调研走访周边相关墓园，其他墓园对于生态园区、纪念园区的开发较少，多为传统墓区，结合市民的调查报告，打造生态园区是一条可行之路。改造部分区域涉及无主墓区，施工存在难度，特建立调查走访组，走访相关墓位家属地址所在地，告知现状。

（二）调研结果：通过对 500 位家属市民的调查，有 86% 的市民愿意接受生态葬、小型墓葬此类形式；

通过调查走访，还剩余两穴墓位无法与家属取得联系，对此我们将不改造相关墓穴主体，避开墓穴所在位置进行改造，后期再对该墓穴进行装饰。

## 五、设计理念

（一）边角区域：因墓园所剩土地面积多为不规则边角区域，因此考虑到新墓与旧墓的感官落差，设计方向多考虑生态葬和小型墓葬的形式，以卧碑、自然石加植物配置为方向，弱化墓葬功能，减少与周边的传统墓的对比。或利用面积较小的区域加设休憩桌椅，或景观小点，增强灵动性。

（二）剩余 100 亩：对于一些地段较好的土地资源，应结合地段特色，入口设置花葬区，打造是墓不见墓的理念；中心位置设计小型艺术墓，此处面湖背山，用植物配置降低压抑感，也是较好的纪念场所；此区域最深处可设计不同样

式和材质的小型立碑，用高灌木做隔挡，制造曲径通幽的感觉，打造纪念安葬于一体的美丽生态葬区。

（三）老墓区配套设施：与此同时，在打造边角地的同时，也要对老旧墓区的墓道设施进行改善，完善相应的配套功能。新老一起走，统一发展。

（四）实现目标：致力于打造配套设施完善的老墓区，打造高景观性、高艺术性、高文化性的纪念园区。

## 六、老旧墓区规划完善

对于老墓区存在的墓道损坏和墓穴标识不清晰的问题。在设计的过程中，要把新旧结合考虑，统一制作标识牌，让新旧墓区形成一个整体，换新有问题的墓道，做好新墓区的同时，改善老问题。

### （一）建筑改造设计

建筑风格保持一致，进行加固、美化、亮化等改造，打造绿色、生态、舒适的墓园环境。所有改造区都要实行绿化、硬化、路灯、环卫设施等配套为客户创造良好的祭扫环境

### （二）具体要求

老墓区在改造设计上充分考虑客户的接受度。在建筑结构、设施选配、建筑材料、人流设计、绿化等方面采用先进的设计，保证了环保、舒适和节能，体现了对效率的追求、对人的关怀。

#### 1.道路畅通

老墓区和新墓区之间道路互通，在道路设置明显道路指

示牌。

## 2.墓碑改善

以电话通知的形式了解客户是否需要重新翻修墓碑，如有需要提供客户墓碑翻修方案。

## 3.环境提升

增加绿化，做到三季有花，四季常青，边角区域少于10平方米的位置可以设置创意小品。

## 4.设施完善

完善该区域的设施设备，检查排水是否通畅，墓道进行维修并告知客户道路拆除维修时间，并设置明显安全指示标牌。

## 5.便民设施

设立便民设施，在边角位置设立洗手池，座椅，垃圾桶，增加无障碍通道等。

## 6.美化亮化

对老墓区原有建筑进行美化

## 7.墓碑标识牌

提供两种方案

（1）将墓位编号雕刻在墓碑上，涂上红色油漆，便于客户拜祭。

（2）在墓位贴上带有二维码的标牌，客户可以扫描二维码进入逝者的生命纪念空间，了解逝者的人生故事。

综合考虑客户的接受度和经济性，建议选择第一种方

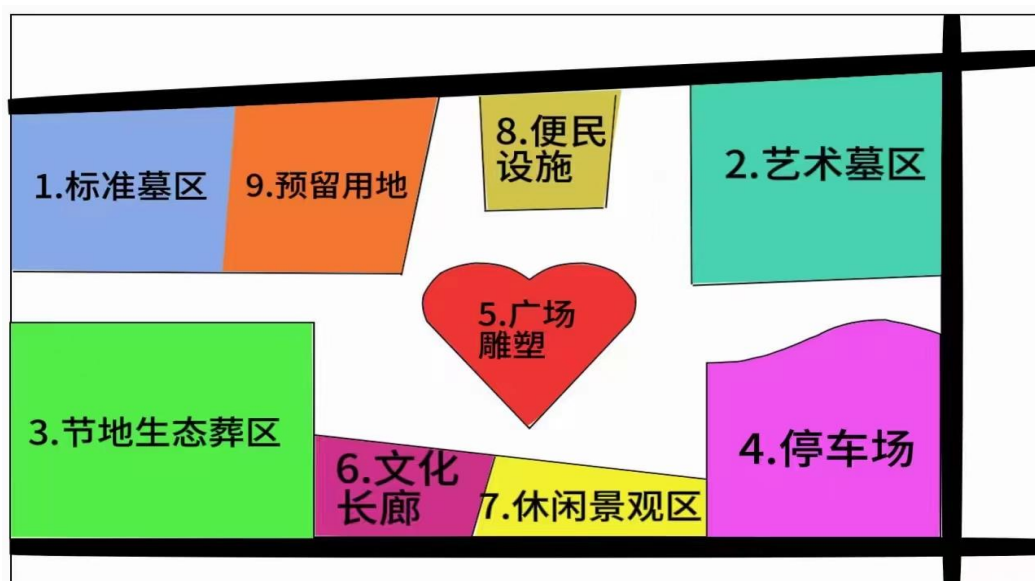
案，花费少，实施快。

## 8.增加墓位

大于 10 平方米的位置可以根据实际空间设计成节地生态艺术墓，做到一墓一景，可以美化老墓区，空间艺术和环境艺术工程建设整体配套，相得益彰，不留死角。

## 七、新墓区设计

新墓区规划占地 100 亩，预计建成墓位 6000 余个，加部分持续使用节地生态安葬区，新区将打造一个环境园林化，葬式多样化，墓区个性化及现代化。该区域主要分为 4 个大区，分别为广场雕塑、标准墓区，艺术墓区，节地生态花坛葬区和功能区等。



### (一) 墓型设计

1.标准墓区采用传统墓碑设计，提供两种方案

(1) 采用同一种碑型，墓型统一美观，选用印度红石材，耐腐蚀性强，抗风化。



(2) 采用不同样式的碑型，客户可以根据不同的需求选择不同的墓型，在石材选用方面也可以让客户自由选择。

综上两种方案，建议选择第二种方案，因为目前客户消费群体比较广泛，不同的碑型客户接受度会更高，有利于提升经济效益

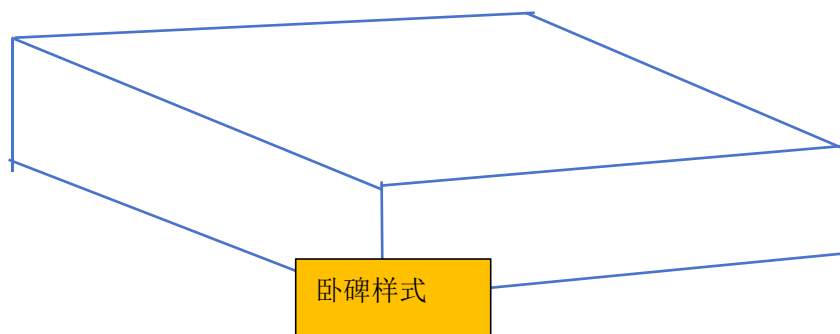
## 2. 艺术墓区

艺术墓区主要打造一墓一景小花园风格，墓碑雕刻配以逝者生前喜欢的图样，从而做到个性化定制，植物配置结合南方水土做搭配。

## 3. 节地生态葬区

为继续深入推进当地殡葬改革，积极推进节地生态安葬。倡导绿色，文明殡葬新风，更好地满足广大群众的殡葬需求，将逝者骨灰与泥土、鲜花融为一体，让逝者归于自然。以实现土地资源的重复可持续利用，最大限度地保护生态环境。节地生态葬区内设有草坪葬区、花坛葬区、树葬区、壁葬区等。

草坪葬区的碑型是书本的造型，人生在世，每个人都是一本书，不同的年龄有不同的篇章，每一章都有他不同的内涵和风采。



## （二）植物配置

该地属于暖温带半湿润季风气候，四季分明，年平均气温 13 度，春季多寒潮、多浮尘，夏季温度高，易伏旱，秋季多阴雨，冬季寒冷，气候比较干燥。植物配置需要满足生态功能和艺术功能。

### 1.生态功能

因为该区域面湖背山，如果长时间下雨会受雨水冲刷影响，护坡水土流失严重，建议选择灌木护坡

### 2.艺术功能

通过植物配置，营造空间控制风景视线，构成景物形成丰富的景色。表现季节增强自然气氛，改变地形装饰墓区。

### 3.营造空间

通过不同高度，形态的植物的组合组成不同的空间，给人不同的感受。仅由低矮的灌木构成的空间，阻隔行动，但视线不受遮挡，给人开阔眼前一亮的感觉。

南方雨水充沛，可种植天堂鸟、狼尾草、彩叶草等观花观叶植物，可以种植美人蕉、女贞等小乔木。

## （三）新区配电设施

## （四）定价

因墓园是公益二类性质，定价不宜太高，新建墓区墓位均价不超过\*万元。

## 八、施工方案

老墓区改造和新墓区建设应在同一时间进行，施工作业人员必须正确穿戴安全帽等劳动防护保护用品，拆除下来的材料及相关建筑垃圾，应于当晚清运出场。拆除现场要对必行通道采取安全防护措施。清运渣土的车辆应封闭或覆盖。出入现场时应由专人指挥。

（一）老墓区改造工程施工时间紧、拆除项目较多，拆除施工前，先做好一些原有设施、重要部位、部件的防护保护工作。

（二）施工过程中势必造成相对较大的噪声和振动，为了减少对周围影响，将严格执行施工时间上的要求。因施工地点特殊，保证现场低噪音、低振动及低粉尘污染是本项工程的控制重点。原则上不能影响客户正常办理业务。

施工管理贯穿于项目的全过程：各个阶段体现的施工管理方面的主要任务如下：

### 1.前期准备阶段

（1）任命项目施工经理，建立施工部。

（2）提出施工进度计划及施工方案。

（3）老墓区应组织安全隐患排查，全部墓道和编号进行排查，有问题区域做好登记，在需要整改的区域进行标记。拍照存档并告知客户我们需要修改的内容

### 2.采购阶段

方案及设计图纸会审通过后，将根据相关管理办法开展

政府采购流程。设立监督小组确保工程质量，确保修复项目建设有序、高效地运转。

### 3.施工阶段

(1) 确定开工日期、竣工日期、验收日期等。

(2) 检查设计文件、设备、材料到货及库房准备的情况

(3) 编制施工进度计划，控制工程进度。

### 4.安全管理

进行现场设备、材料的库房管理及进行现场施工的安全和保卫管理。

### 5.施工进度管理

施工进度计划管理人员根据现场施工的实际情况和最新数据，每月修订施工进度网络图。

工程人员分组安排清单和进度表

工程人员分组安排清单和进度表

序号	项目	人数	负责人	联系方式	进场时间	完成时限
1	总负责	1	***	*****		
2	场地平整	**	***	*****	*月*日	*天
3	墓碑生产	**	***	*****	*月*日	**天
6	墓墓碑安装	**	***	*****	*月*日	**天
7	绿化种植	**	***	*****	*月*日	**天
8	合计	**天				

## 九、费用预算

(一) 总预算：\*\*\*万

人工：\*\*万

设计：\*\*万

材料：\*\*万元

旧墓搬迁：\*\*万

## （二）社会效益分析

### 1.社会效益

（1）项目建设是为了全面落实《关于推行节地生态安葬的指导意见》精神，节约土地资源，保护自然环境，促进生态文明建设，旨在满足市民群众需求，以及推行国家推行绿水青山就是金山银山的大方向。

（2）项目完成后，有利于进一步促进生态园区建设，缓解墓位建设数量严重不足，无法满足人民群众安葬需求的矛盾。

### 2.社会影响分析

新园区建成后，园区工作人员适时增加，可以增加当地就业，同时可增加当地居民收入，改善当地基础设施环境，提高社会服务质量。

### 3.社会稳定风险分析

根据工程建设实际情况，场地占用、交通影响、施工影响、噪声影响等可能是引发社会稳定的不利影响因素。

项目施工过程中，红线外的少数居民可能由于工程建设影响进行利益诉求，如施工噪音影响、环境影响、出行不便等情况，要针对此类情况提出针对性措施和应急预案。

另外在工程施工内部如劳动用工、安全保障、工资发放、工程款支付等方面如果不能做到合理、及时、规范，也可能

引发社会不稳定问题。社会稳定风险分析及评价见下表。

同时，还应注意社会稳定问题的发生和发展具有很大的不确定性，在项目实施过程中，如果有关措施落后于项目建设或没有按要求实施，则发生社会不稳定可能性较大，反之会较低；另外，社会稳定问题的处理也是影响社会稳定数量和程度的因素之一，处理得当，可以有效避免再次发生和事态扩大。

#### 4.社会稳定风险评价结论

(1) 对施工中产生的任何问题，按照群众利益无小事、实事求是和“谁损害、谁负责”的原则进行处理，启动快速处理机制。

(2) 各有关部门紧密配合，做好工程建设的秩序稳定工作，针对干扰正常工程建设的不良苗头，加强监控。

(3) 该项目风险较小，为三级风险，但仍应严格按照本项目社会稳定风险分析，落实各项具体措施。

#### (三) 经济效益分析

园区不属于国家拨款的事业单位，它可以通过有偿服务获得一定的经营收入，促进殡葬事业的发展。计算期：项目建设期为2年，运营期取20年，则项目计算期为22年。由于该项目属于社会化投资的项目，项目适当收取服务费，因此基准收益率取6%。

##### 1.评价依据

该项目按照国家发改委、建设部“发改投资\*\*\*\*号《建设

项目经济评价方法与参数》”进行评价。

## 2. 销售收入估算

预计每年销售墓穴\*\*\*个，平均单价按\*万元（包含管理费、使用费，不包括殡葬其他服务收费）计算，年销售收入\*\*\*万元。

## 3. 成本费用计算

主要原（辅）材料及燃料（动力）消耗费用：经计算为\*\*\*万元。

工资及福利费：按照人平均工资福利\*万元，每年为\*\*\*万元。

折旧及摊销：折旧按年限平均法进行计算，折旧年限 30 年，残值率取 5%。

修理费：修理费取固定资产原值的 0.3%。

各项税费：根据《税法》，对于不实行增值税的劳务服务只征收营业税，税率取 5%。城乡维护建设税取营业税的 7%，教育费附加取营业税的 3%。所得税率取 25%。

项目年均总成本费用为\*\*\*万元，经营成本\*\*\*万元。

从项目财务指标的计算和分析可以看到，项目在设定的销售价格和成本费用条件下，具有较好的盈利能力、偿债能力、财务生存能力和抗风险能力，项目在财务上可行。

## 十、应急方案

第一类：在各种活动中造成重大事故的。

（一）发生重大火灾的；

- (二) 发生重大交通事故的；
- (三) 发生群体性斗殴事件的；
- (四) 因拥挤踩踏发生人员伤亡的；
- (五) 因突发疾病、摔伤引发骚乱的等；
- (六) 发生食物中毒的；
- (七) 骨灰盒丢失及财物偷盗的；

第二类：发生地震、山体滑坡或严重塌方等重大自然灾害的。

第三类：施工安全事故

第四类：引发社会舆情事件

第五类：其他偶发性紧急事件

凡发生以上情况的，按《XXX 墓园重大事件处置规范执行》

(一) 旧墓、无主墓不同意改造或搬迁：尽力安抚家属，不让事态升级；报告相关领导；记录成册。

(二) 墓穴位置存在大石无法施工：查明原因，如无法施工，果断放弃，保障其他墓体的安全；报告领导；记录成册。

## 十一、文化传承

对墓园的改造，看似是顺应时代的必然结果，其实也是新时代人们对生态保护的重视，是新时代的人们对于家风文化的传承与延伸，一座老墓园最希望的莫过于对传统文化的传播，作为殡葬行业，墓园既是安葬场所，更是纪念场所，



是亲人思念的承载，是文化传承的载体。

## 十二、附件

(一) 新区配电设施图

(二) 殡葬管理条例

(三) 方案、设计图纸会审登记

### 会审记录

序号	会审问题	解决措施与责任人	完成时间
1	合同中相关条款存在模糊不清的表述	协调双方重新约定合同条款	日期
2	合同约定的工期安排与项目实际进度不符	确定合理的工期调整方案	日期
3	工程付款款项分期与施工进度节点不相匹配	调整付款节点以满足施工进度要求	日期
4	施工合同对质量验收标准的要求不明确	明确并制定具体的质量验收标准	日期
5	合同未明确对安全措施和责任的规定	增加并明确安全措施的内容	日期
6	合同约定的违约责任及解决争议的方式不明确	根据法律法规确定违约责任及争议解决方式	日期
7	其他问题	根据实际情况确定解决方案	日期

### 会审结论

经过会审讨论，双方一致达成以下结论：

(一) 双方将重新约定合同条款，明确各方责任和权益。

(二) 调整工期安排，确保与项目实际进度相匹配。

(三) 调整付款节点，与施工进度相一致。

(四) 制定具体的质量验收标准，明确工程质量要求。

(五) 增加并明确安全措施的内容, 确保施工安全。

(六) 确定违约责任及解决争议的方式, 遵循法律法规。

### 会审人员

姓名	职务	单位
张三	XXX	XXXX
李四	XXX	XXXX
王五	XXX	XXXX
钱六	XXX	XXXX

## 第二部分 实操技能竞赛参考赛题

### 一、接待洽谈模块

#### (一) 赛题一

##### 1. 情境描述

李先生20年前在墓园买了个净墓面积为1.8平方的双穴墓，主碑为毛石材质，墓基均为3毫米花岗岩拼版。该墓位已经安葬其母亲。由于年久失修，目前该墓位基座开裂严重，主碑后倾。

李先生拟对墓位进行整体改建，增加两个穴位，用于其祖父母迁葬。整墓改建要体现一定艺术美感。

##### 2. 工作任务

作为资深公墓管理员，请为李先生提供老墓整体改建、并增加穴位需求的相关资讯咨询解答，以供其参考。

##### 3. 评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>5.00</b>
		测量	1. 着装得体、干净整洁	1.0
		测量	2. 头发整齐、妆容得当	1.0
		评价	3. 表情自然、精神饱满	1.0
		评价	4. 站姿得体、站位规范	1.0
		测量	5. 服务标识明显、佩戴位置准确	1.0
A2	接待准备			<b>10.00</b>
		测量	6. 接待室清洁整齐	2.0
		测量	7. 检查办公用品、用具、宣传资料	2.0
		测量	8. 整理清洁石材样品展示区	2.0
		测量	9. 准备接待顾客的物品与材料	2.0

		测量	10.桌椅摆放到位	2.0
B1	接待客户			<b>10.00</b>
		评价	11.服务热情，文明礼貌	2.0
		测量	12.语言规范，语速适中	2.0
		测量	13.了解客户基本情况，确认墓位持证人信息	3.0
		测量	14.根据墓位持证人信息，核对确认墓位位置	3.0
B2	判断需求			<b>10.00</b>
		评价	15.能了解判断客户的实际需求	2.0
		评价	16.对客户的初步意愿进行分析评价	4.0
		评价	17.根据政策法规确定客户需求实现可行性	4.0
C1	风险评估			<b>20.00</b>
		测量	18.陪同客户至现场查验客户现有产品现状	3.0
		测量	19.能罗列客户产品主要问题	3.0
		测量	20.能根据问题确定整改部位及构件	4.0
		评价	21.针对需求重点，给予评价建议	4.0
		评价	22.根据建议确定实施可行性	3.0
		测量	23.确定原安葬者是否需要进行迁出	3.0
C2	咨询建议			<b>35.00</b>
		测量	24.能推荐类似改建墓型提供参考	3.0
		评价	25.依据现行规定确定改建技术标准	4.0
		评价	26.能推荐增加穴位的布局及方法	4.0
		评价	27.能推荐改建墓型的外观效果	4.0
		测量	28.能推荐改建使用的合理材质	4.0
		评价	29.能推荐体现艺术性呈现的方式	4.0
		测量	30.能推荐碑文刻制版式	4.0
		测量	31.能初步确定整体改建工期	4.0
		测量	32.能测算合理费用组成	4.0
D	创新服务			<b>10.00</b>
		评价	33.提供创新性服务项目	5.0
		评价	34.亮点突出，值得借鉴推广	5.0
<b>合计</b>				<b>100.00</b>
否定项	<p>若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该试题成绩记为零分。</p> <p>① 不按规定使用文明用语，致使客户投诉的；</p> <p>② 接待引导过程中与客户发生争吵或宣传封建迷信的。</p>			

## (二) 赛题二

### 1. 情境描述

客户王友田的母亲刘金凤于1983年4月过世，年仅42岁，骨灰落葬于本墓园的仙鹤区A排15座。由于当时全家族子女众多，经济条件较为一般，故仅购买了单穴。目前该区域已全部售罄，且由于墓型设计年代较为久远，不具备单穴改建双穴的硬件基础。2023年8月，王先生的父亲王国庆也因病过世，其遗体火化后，骨灰暂存于某殡仪馆骨灰寄存室内。王国庆留有遗言，一是希望能和刘金凤女士共同合葬以示夫妻恩情；二是希望能够响应移风易俗的殡葬改革号召，文明节俭办丧。2023年9月，王友田和王友琴（兄妹关系）来到本墓园咨询父母骨灰合葬事宜，拟于2024年清明期间，将父母双亲骨灰合葬于本墓园。

### 2. 工作任务

作为公墓管理员，请你根据任务情境，接待客户并提供相应服务。

### 3. 评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>5.00</b>
		测量	1. 着装整洁得体	1.0
		测量	2. 妆容得当	1.0
		测量	3. 表情自然	1.0
		测量	4. 站姿得体	1.0
		测量	5. 正确佩戴工号牌	1.0
A2	接待准备			<b>5.00</b>
		评价	6. 做好卫生清洁，保持洽谈室干净整洁	1.0

		评价	7.检查设备设施	1.0
		评价	8.准备办公用品	1.0
		评价	9.准备洽谈资料	1.0
		评价	10.桌椅摆放到位	1.0
<b>B1</b>	接待客户			<b>28.00</b>
		评价	11.礼貌接待客户并表明身份	1.0
		评价	12.语言规范，语速适中	1.0
		评价	13.了解客户基本情况	4.0
		评价	14.查验相关证明证件	4.0
		评价	15.对客户的需求，拟定不少于2套合理的安葬方案	4.0
		评价	16.介绍迁葬手续办理	4.0
		评价	17.介绍迁葬仪式流程	4.0
		评价	18.介绍迁葬注意事项	4.0
		评价	19.介绍国家殡葬改革政策	2.0
<b>B2</b>	咨询服务			<b>26.00</b>
		评价	20.根据确定的安葬方案介绍安葬方式	2.0
		评价	21.能介绍不少于2种墓地规格并加以说明	4.0
		评价	22.能介绍不少于2种墓地商品并加以说明	4.0
		评价	23.能介绍不少于2种墓碑材料并加以说明	4.0
		评价	24.能介绍不少于2种绿化植被并加以说明	4.0
		评价	25.能介绍定型墓的标准性	4.0
		评价	26.能介绍艺术墓的独特性	4.0
<b>C1</b>	签订协议			<b>16.00</b>
		评价	27.能与客户确定墓型墓位	4.0
		评价	28.双方签订购墓协议书（签名与日期）	4.0
		评价	29.告知客户墓地协议书重点内容（不少于4个）	4.0
		评价	30.引导客户支付费用	4.0
<b>C2</b>	后续服务			<b>10.00</b>
		评价	31.向客户简单介绍后续服务（安葬流程和祭奠服务）	2.0
		评价	32.友情提醒清明期间安葬须知	4.0
		评价	33.介绍本单位便民服务	2.0
		评价	34.将相关手续归档，相关服务交接	2.0
<b>D</b>	创新服务			<b>10.00</b>
		评价	35.提供创新性服务项目	5.0

	评价	36.实操中亮点突出，实际工作值得借鉴推广	5.0
合计			100.00
否定项	若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该试题成绩记为零分。 ①不按规定使用文明用语，致使客户投诉的； ②接待引导过程中与客户发生争吵或宣传封建迷信的。		

### (三) 赛题三

#### 1. 情境描述

张明，男，南市医科大学第一医院眼科主任，从病房到抢救现场，从城市到农村，30多年来，他坚定不移地践行着救死扶伤精神，2023年4月15日因劳累过度，在下乡义诊的路上突发心脏病去世，享年76岁；他生前一直投身于“光明扶贫行动”，先后下乡百余次，全身心致力于改变农村落后的健康观念，并资助了近百名困难家庭的失明老人和儿童，让他们重见光明，被人们称为“光明使者”；

2023年4月17日，张明的妻子李丽同子张开、女张虹来到市属公墓，咨询购墓、安葬等事宜。

家属欲购一款大面积的豪华艺术墓，要求既要符合逝者的职业身份，又要宣扬他的先进事迹和无私奉献精神。

#### 2. 任务要求

作为公墓管理员，请你根据材料要求，接待客户并引导完成墓位选择。

#### 3. 评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	工作准备			<b>5.00</b>
		评价	1.着装得体、干净整洁	1.0
		评价	2.站姿得体、站位规范	1.0
		测量	3.清洁办公卫生、保持干净	1.0
		测量	4.检查办公用品用具、方便取用	1.0
		测量	5.桌椅摆放到位	1.0
B1	接待咨询			<b>54.00</b>
		评价	6.能够通过语言、表情、动作、眼神等方式表现抚慰家属	4.0
		测量	7.查验客户购墓资质以及委托人资料（证明、证件）	3.0
		评价	8.了解客户基本情况和需求，确定意见的决策者（办理什么业务，身份、家庭关系等）	6.0
		评价	9.向客户介绍墓园环境、特色等	3.0
		评价	10.针对焦点问题，正确引导客户选择合适墓型（生态节地葬、豪华艺术墓的选择）	8.0
		评价	11.为客户提供2个针对性强的消费方案（材料、造型、价格、施工工期等）	14.0
		评价	12.为客户提供弘扬逝者精神、传承优良文化等的方案	8.0
		评价	13.能为客户答疑（优惠政策等）	4.0
		测量	14.能使客户确定墓型墓位	4.0
B2	签订协议			<b>25.00</b>
		测量	15.复印购墓手续材料（死亡证明等）	2.0
		测量	16.签订墓地协议书	2.0
		评价	17.告知客户协议书重点内容（不少于4个）	4.0
		测量	18.核对墓地协议书	2.0
		测量	19.双方签订协议书（签名与日期）	2.0
		测量	20.完成订墓的预交款（全款）	2.0
		评价	21.送离客户	2.0
		评价	22.与相关部门进行工作交接	5.0
		评价	23.整理档案并归档	2.0
		测量	24.恢复办公环境	2.0
C	创新服务			<b>8.00</b>



		评价	25.提供创新性服务项目	4.0
		评价	26.实操中亮点突出，实际工作值得借鉴推广	4.0
<b>D</b>	综合测评			<b>8.0</b>
		评价	27.语言表述顺畅自然，逻辑关系自洽	4.0
		评价	28.状态表现力较强	4.0
<b>合计</b>				<b>100.0</b>
否定项	若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该试题成绩记为零分。 ①不按规定使用文明用语，致使客户投诉的； ②接待引导过程中与客户发生争吵或宣传封建迷信的。			

#### (四) 赛题四

##### 1. 情境描述

2023年6月3日，西山区吴凤萍女士因病离世，终年65岁，骨灰寄存在西山区殡仪馆。吴女士有2段婚姻，共生育3位子女，与前夫育有1子，离婚后孩子跟随父亲。吴女士与现任丈夫王一飞育有2个女儿。吴女士前夫于两年前过世，离婚后一直未娶，安葬在A墓园。

前夫的儿子希望能够将母亲的骨灰取出一部分与自己父亲进行合葬，这个需求得到王一飞先生的认可，但是2个女儿对于这个要求表示不支持。

今日，王一飞先生和3位子女共同来到A墓园咨询购墓、安葬服务等事宜。

##### 2. 工作任务

请根据情境描述，对家属的矛盾进行合理化解并接待引导家属购买合适的墓型。

### 3.评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>5.00</b>
		评价	1.着装得体、干净整洁	1.0
		评价	2.头发整齐、妆容得当	1.0
		评价	3.表情自然、精神饱满	1.0
		评价	4.站姿得体、站位规范	1.0
		测量	5.佩戴工牌、位置准确	1.0
A2	接待准备			<b>10.00</b>
		评价	6.接待室清洁整齐	2.0
		测量	7.检查办公用品、用具	2.0
		测量	8.准备宣传材料	2.0
		测量	9.准备接待客户的物品与材料	2.0
		测量	10.桌椅摆放到位	2.0
B1	接待客户			<b>21.00</b>
		评价	11.服务热情，文明礼貌	2.0
		评价	12.语言规范，语速适中	2.0
		评价	13.了解客户基本情况	2.0
		评价	14.查验相关证件	2.0
		评价	15.对客户的初步方案进行分析评价	3.0
		评价	16.能对家属的矛盾进行化解	3.0
		评价	17.提供合理化建议	3.0
		评价	18.能给客户介绍 2 个消费方案	4.0
B2	咨询服务			<b>12.00</b>
		评价	19.咨询服务礼仪规范	2.0
		评价	20.能介绍墓葬事宜	2.0
		评价	21.能介绍订墓地施工进展状况	2.0
		评价	22.能介绍不少于 2 种墓地商品	2.0
		评价	23.能介绍不少于 2 种绿化植被	2.0
		评价	24.能介绍不少于 2 种墓碑材料	2.0
C1	判断客户需求			<b>7.00</b>
		评价	25.能了解判断客户的实际需求	2.0
		评价	26.能介绍墓地产品的造型、颜色、功能、设计	3.0
		评价	27.能介绍相似的墓型	2.0

C2	引导订墓			<b>16.00</b>
		测量	28.能介绍墓区的安葬状况	2.0
		测量	29.能介绍定型墓的标准性	2.0
		测量	30.能介绍艺术墓的独特性	4.0
		测量	31.能与客户确定墓型、墓位	4.0
		测量	32.能为客户答疑(承诺、价格、优惠、服务)	4.0
C3	签订协议			<b>10.00</b>
		测量	33.告知客户墓地协议书重点内容(不少于4个)	4.0
		测量	34.双方核实并签订墓地协议书(签名与日期)	4.0
		测量	35.完成订墓的预交款(订墓全款),礼貌送客	2.0
C4	后续服务			<b>9.0</b>
		评价	36.向客户简单介绍后续服务	3.0
		评价	37.介绍本单位便民服务	3.0
		评价	38.将相关手续归档,相关服务交接	3.0
D	创新服务			<b>10.00</b>
		评价	39.提供创新性服务项目	5.0
		评价	40.实操中亮点突出,实际工作值得借鉴推广	5.0
<b>合计</b>				<b>100.00</b>
否定项	若选手发生下列情况之一,则应及时终止其竞赛,选手该试题成绩记为零分。①不按规定使用文明用语,致使客户投诉的; ②接待引导过程中与客户发生争吵或宣传封建迷信的。			

## (五) 赛题五

### 1. 情境描述

张大军,男,中共党员,生前为某市汽车厂工人,2023年7月10日,张大军因病逝世,享年71岁,骨灰现存放于市殡仪馆骨灰楼。张大军为人老实忠厚、不善言辞,其父亲、母亲生前也是该厂工人,由于家中经济条件有限,逝世后尚未安葬,骨灰仍存放于市殡仪馆骨灰楼。

2023年7月15日,张大军爱人赵淑娟女士、儿子张明

轩先生来公墓咨询墓地，提出想要将已过世的爷爷、奶奶及父亲张大军骨灰合葬，并预留母亲赵淑娟女士百年逝世后安葬穴位。

## 2.工作任务

你作为公墓管理员，请接待客户，引导完成墓位选择事宜。

## 3.评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>5.00</b>
		评价	1.着装得体、干净整洁	1.0
		评价	2.头发整齐、妆容得当	1.0
		评价	3.表情自然、精神饱满	1.0
		评价	4.站姿得体、站位规范	1.0
		测量	5.佩戴工牌、位置准确	1.0
A2	接待准备			<b>5.00</b>
		测量	6.接待室清洁整齐	1.0
		测量	7.检查办公用品、用具	1.0
		测量	8.准备宣传材料	1.0
		测量	9.准备接待顾客的物品与材料	1.0
		测量	10.桌椅摆放到位	1.0
B1	接待客户			<b>10.00</b>
		评价	11.服务热情，文明礼貌，基本抚慰	2.0
		评价	12.语言规范，语速适中	2.0
		评价	13.了解客户来园意向及基本情况	2.0
		评价	14.能引导就座，开展基本抚慰	2.0
		评价	15.能确定意见的决策者	2.0
B2	提出方案			<b>5.00</b>
		评价	16.能了解客户的具体需求，并提出初步消费方案供选择（至少2个）	2.0

		评价	17.提出解决方案时,能结合题目中涉及的逝者先进事迹、焦点问题和家属需求,并进行说明	3.0
<b>B3</b>	咨询服务			<b>15.00</b>
		评价	18.能介绍公墓整体情况(历史、建设情况、安葬情况、文化定位等)	4.0
		评价	19.能介绍公墓可提供的相关产品及服务,如安葬类型、方式、服务礼仪等	4.0
		评价	20.能提供公墓现有可选区域及对应墓型(不少于2种)	4.0
		评价	21.能结合墓型介绍,同时介绍墓碑材质(不少于2种)	3.0
<b>C1</b>	墓位选择			<b>30.00</b>
		评价	22.能引导客户选择意向区域,并说明建议理由	4.0
		评价	23.能介绍意向区域的基本情况(占地、建设墓位、安葬情况等)	4.0
		评价	24.能引导客户到现场确定具体墓位(编号),并说明建议理由	4.0
		评价	25.能结合情境对所选墓型的造型、颜色、功能、设计构思进行说明	4.0
		评价	26.能分析掌握客户的需求强度、消费偏好、购买能力并给出具体选择方案	4.0
		评价	27.能结合情境介绍墓地产品的价格,并介绍组成情况	4.0
		评价	28.能为客户答疑(承诺、价格、优惠、服务)	3.0
		测量	29.能与客户确定墓型及墓位位置	3.0
<b>C2</b>	相关服务			<b>10.00</b>
		测量	30.能介绍订墓施工进度(时间进度)	3.0
		测量	31.能介绍墓葬事宜(时间、方式等)	3.0
		评价	32.能介绍服务礼仪或配套产品(不少于2种)	4.0
<b>C3</b>	签订协议			<b>10.00</b>
		测量	33.审核收集所需凭证及基本信息	1.0
		测量	34.准备签订墓地协议书	1.0

		评价	35.能与客户核实确认墓地协议书,告知相应重点内容(不少于4个)	4.0
		测量	36.引导客户签订墓地协议书(签名与日期)	2.0
		测量	37.完成订墓的预交款(订墓全款),礼貌送客	2.0
<b>D</b>	综合评价			<b>10.00</b>
		评价	38.提供创新性服务项目,实操中亮点突出,实际工作值得借鉴推广	3.0
		评价	39.能介绍标准墓的标准型、艺术墓的艺术性,并进行对比说明	3.0
		评价	40.能主动向客户介绍后期注意事项(不少于2个),能与客户建立联系并主动提供后期服务	4.0
<b>合 计</b>				<b>100.00</b>
否定项	若选手发生下列情况之一,则应及时终止其竞赛,选手该试题成绩记为零分。 ①不按规定使用文明用语,致使客户投诉的; ②接待引导过程中与客户发生争吵或宣传封建迷信的。			

## (六) 赛题六

### 1. 情境描述

刘玉国,男,1929年出生在A市一个普通家庭。1945年,16岁的他加入了中国人民解放军,他先后参加过解放战争和抗美援朝战争,立下了数次二等功、三等功,先后获得解放勋章“抗美援朝纪念章”。他于1954年转业至医院工作,1989年离休,离休后一直为困难群体提供免费义诊。

刘老育有2子1女,老伴已于2020年过世,其爱人骨灰寄存在殡仪馆内。次子刘青在国外工作,哥哥刘争为某事业单位退休干部,女儿刘娟是一名工程师。

刘老突发疾病于2024年逝世。刘老在生前曾提到，希望自己的丧事一切从简，火化后尽快与老伴合葬。

据了解长子刘争和次子刘青就父亲的后事办理有争执，刘青因长期不在国内照顾父母，希望所有后事办理可以不考虑经济因素，但刘争却希望能遵照父亲的遗愿，一切从简。

## 2.工作任务

现有长子刘争、次子刘青和刘老长孙三人来到墓地订购墓位，请你接待并进行洽谈，根据案例情景，推介一款合适的墓位，并完成签订购买墓地协议书。

## 3.评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>8.00</b>
		评价	1.着装得体、干净整洁	2.0
		评价	2.头发整齐、妆容得当	2.0
		评价	3.表情自然、精神饱满	2.0
		测量	4.佩戴工牌、位置准确、站姿得体、站位规范	2.0
A2	接待准备			<b>8.00</b>
		测量	5.接待室清洁整齐，桌椅摆放到位	2.0
		测量	6.检查办公用品、用具	2.0
		测量	7.查看工作日志并交接	2.0
		测量	8.准备接待客户的物品与材料	2.0
B1	接待客户			<b>20.00</b>
		评价	9.服务热情，文明礼貌，语言规范，语速适中	4.0
		测量	10.能表明身份并对客户进行心理抚慰	2.0
		测量	11.了解客户基本情况，并核验相关证件	2.0
		测量	12.能确定意见的决策者	2.0
		测量	13.对客户的初步方案进行分析评价	2.0

		评价	14.针对焦点问题，正确引导客户选择墓葬类型	2.0
		测量	15.能给客户介绍2种及以上的消费方案	2.0
		评价	16.能收集客户相关资料同时传承革命精神和生命文化教育	4.0
<b>B2</b>	咨询服务			<b>12.00</b>
		评价	17.咨询接待过程符合行为礼仪规范	2.0
		测量	18.能对公墓进行整体介绍	2.0
		测量	19.能介绍购墓流程	2.0
		测量	20.能介绍不少于2种安葬方式	2.0
		测量	21.能介绍不少于2种墓地商品	2.0
		测量	22.能介绍不少于2种墓碑材料	2.0
<b>C1</b>	判断客户需求			<b>8.00</b>
		测量	23.能介绍墓地产品的造型、颜色、功能、设计	2.0
		测量	24.能介绍相似的墓型	2.0
		评价	25.能判断客户的消费心理并判断客户的实际需求	4.0
<b>C2</b>	引导订墓			<b>14.00</b>
		测量	26.能介绍墓区的安葬状况	2.0
		测量	27.能介绍定型墓的标准性	2.0
		测量	28.能介绍艺术墓的独特性	2.0
		评价	29.能与客户确定墓型并说明理由	4.0
		评价	30.能为客户答疑（承诺、价格、优惠、服务）	4.0
<b>C3</b>	签订协议			<b>18.00</b>
		评价	31.准备签订墓地协议书，告知客户墓地协议书重点内容（不少于4个）	4.0
		评价	32.核实墓地协议书，双方签订墓地协议书（签名与日期）	4.0
		评价	33.完成订墓的预交款（订墓全款）等并礼貌送客	4.0
		测量	34.工作交接	2.0
		测量	35.工作环境整理	2.0
		测量	36.工作日志填写并归档	2.0
<b>D</b>	创新服务			<b>12.00</b>
		评价	37.有安全防范意识	2.0



		评价	38.业务操作符合案例情境，实操过程有亮点，具有创新性，实际工作值得借鉴推广	5.0
		评价	39.顺畅自然地有效沟通，表述内容清晰简明，易于客户理解，并能正确回应客户疑问	5.0
<b>合计</b>				<b>100.00</b>
否定项	若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该试题成绩记为零分。 ①不按规定使用文明用语，致使客户投诉的； ②接待引导过程中与客户发生争吵或宣传封建迷信的。			

## （七）赛题七

### 1.情境描述

张振，男，汉族，中共党员，望京市望京县人，1992年12月出生，2009年12月参加消防工作，生前为中西市华南区某消防救援站消防员。其在2023年7月31日11时49分，在中西市华南区参加抗洪抢险过程中不幸遇难，骨灰目前寄存在中西市华南区殡仪馆。张振同志自参加工作以来，始终战斗在灭火救援第一线，累计参加灭火救援行动3500余次，营救遇险群众150余人，多次获评“岗位练兵先进个人”，先后受嘉奖4次，荣立个人三等功2次。

2023年8月6日烈士家属在望京市军人事务局及市民政局领导陪同下，到望京县烈士陵园咨询骨灰迁移、墓地订购服务事宜。

### 2.工作任务

作为一名公墓管理员，请根据情境要求，提供相应的接待洽谈服务。

### 3.评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>10.00</b>
		评价	1.着装得体、干净整洁	2.0
		评价	2.头发整齐、妆容得当	2.0
		评价	3.表情自然、精神饱满	2.0
		评价	4.站姿得体、站位规范	2.0
		测量	5.佩戴工牌、位置准确	2.0
A2	接待准备			<b>10.00</b>
		评价	6.接待室清洁整齐	2.0
		测量	7.检查办公用品、用具	2.0
		测量	8.准备宣传材料	2.0
		测量	9.准备接待顾客的物品与材料	2.0
		测量	10.桌椅摆放到位	2.0
B1	接待客户			<b>18.00</b>
		评价	11.服务热情，文明礼貌	2.0
		评价	12.语言规范，语速适中	2.0
		测量	13.了解客户基本情况	2.0
		测量	14.能确定意见的决策者	2.0
		评价	15.对客户的初步方案进行分析评价	2.0
		评价	16.针对焦点问题，正确引导客户选择墓葬类型	2.0
		测量	17.能给客户介绍2个消费方案	3.0
		测量	18.能介绍退换墓位、退换商品的范围与规定	3.0
B2	咨询服务			<b>10.00</b>
		评价	19.咨询服务礼仪规范	2.0
		测量	20.能介绍墓葬事宜	2.0
		测量	21.能介绍订墓施工进展状况	2.0
		测量	22.能介绍不少于2种墓地商品	2.0
		测量	23.能介绍不少于2种墓碑材料	2.0
C1	判断客户需求			<b>8.00</b>
		评价	24.能了解判断客户的实际需求	2.0

		评价	25.能介绍墓地产品的造型、颜色、功能、设计	2.0
		评价	26.能介绍相似的墓型	2.0
		评价	27.能准确把握客户的需求强度、消费偏好、购买能力	2.0
<b>C2</b>	引导订墓			<b>16.00</b>
		评价	28.能介绍墓区的安葬状况	2.0
		评价	29.能介绍定型墓的标准性	2.0
		评价	30.能介绍艺术墓的独特性	4.0
		测量	31.能与客户确定墓型	4.0
		评价	32.能为客户答疑(承诺、价格、优惠、服务)	4.0
<b>C3</b>	签订协议			<b>18.00</b>
		测量	33.准备签订墓地协议书	4.0
		评价	34.告知客户墓地协议书重点内容(不少于4个)	4.0
		测量	35.核实墓地协议书	4.0
		测量	36.双方签订墓地协议书(签名与日期)	4.0
		评价	37.完成订墓的预交款(订墓全款),礼貌送客	2.0
<b>D</b>	创新服务			<b>10.00</b>
		评价	38.提供创新性服务项目	5.0
		评价	39.实操中亮点突出,实际工作值得借鉴推广	5.0
<b>合计</b>				<b>100.00</b>
否定项	若选手发生下列情况之一,则应及时终止其竞赛,选手该试题成绩记为零分。 ①不按规定使用文明用语,致使客户投诉的; ②接待引导过程中与客户发生争吵或宣传封建迷信的。			

## (八) 赛题八

### 1. 情境描述

孙力,出生于1999年12月,在他9岁时经历了汶川大地震后刻上了不可磨灭的烙印,怀着对那些英勇救援者的崇

敬之情，孙力长大后义无反顾地加入了消防救援队伍。

在他的职业生涯中，孙力多次参与重大抢险救援任务。2022年10月26日，在中州火灾救援行动中，与凶猛的火情斗争对抗，用自己年轻的身躯筑起了人民生命安全的防线，牺牲在了火灾救人的现场。

相关部门非常重视此次事件，2022年10月29日相关部门代表在市殡仪馆参加了孙力的遗体火化仪式。2022年11月5日，孙力的家属在相关部门代表的陪同下前往市公墓咨询选择墓地。

## 2.工作任务

作为一名公墓管理员，请根据情境要求，提供相应的接待洽谈服务。

## 3.评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>8.00</b>
		评价	1.着装得体、妆容得当	2.0
		评价	2.表情自然、精神饱满	2.0
		测量	3.站姿得体、站位规范	2.0
		测量	4.佩戴工牌、位置准确	2.0
A2	接待准备			<b>6.00</b>
		评价	5.接待室清洁，桌椅摆放整齐	2.0
		评价	6.准备接待宣传材料	2.0
		测量	7.确定接待客户时间、地点	2.0
B1	接待客户			<b>16.00</b>
		评价	8.服务热情，文明礼貌	2.0
		评价	9.语言规范，语速适中	2.0
		评价	10.了解客户基本情况及需求	2.0
		评价	11.能判断意见的决策者	2.0

		评价	12.对客户的初步方案进行分析建议	2.0
		测量	13.能为客户介绍 2 种消费方案	3.0
		评价	14.能介绍人物精神传承和生命教育意义	3.0
<b>B2</b>	咨询服务			<b>10.00</b>
		评价	15.咨询服务礼仪规范	2.0
		测量	16.能介绍不少于 2 种墓地商品	2.0
		测量	17.能介绍不少于 2 种墓碑材料	2.0
		测量	18.能介绍订墓后施工工期	2.0
		评价	19.能介绍退换墓位相关规定	2.0
<b>C1</b>	判断客户需求			<b>8.00</b>
		评价	20.能了解判断客户的实际需求	2.0
		评价	21.能介绍墓碑的造型、设计理念	2.0
		评价	22.能介绍相似的墓型	2.0
		评价	23.能掌握客户的需求强度、消费偏好、购买能力	2.0
<b>C2</b>	引导订墓			<b>18.00</b>
		评价	24.能介绍节地生态葬相关内容	2.0
		评价	25.能介绍殡葬管理相关规定	2.0
		评价	26.能介绍墓区的文化及环境	2.0
		评价	27.能介绍艺术墓的独特性	4.0
		测量	28.能与客户确定墓型	4.0
		评价	29.能为客户答疑（承诺、价格、优惠、服务等）	4.0
<b>C3</b>	签订协议			<b>16.00</b>
		测量	30.告知客户墓地协议书重点内容（不少于 4 个）	4.0
		评价	31.核实墓地协议书（客户信息）	4.0
		测量	32.签订墓地协议书（签名与日期）	3.0
		测量	33.完成订墓的预交款（订墓全款）	3.0
		评价	34.礼貌送客	2.0
<b>D</b>	综合评测			<b>18.00</b>
		评价	35.客户资料整理归档	3.0
		评价	36.提供创新性服务项目	5.0
		评价	37.实操中亮点突出，实际工作值得借鉴推广	5.0
		评价	38.内容清晰，过程流畅，形态得体	5.0
<b>合计</b>				<b>100.00</b>

否定项	若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该试题成绩记为零分。 ①不按规定使用文明用语，致使客户投诉的； ②接待引导过程中与客户发生争吵或宣传封建迷信的。
-----	--

## （九）赛题九

### 1.情境描述

2023年6月5日，某厂退休职工吴力携妻、儿到熙春县春色陵园为其办理父母选购墓位。其父亲吴田，退休前是一个高级中学的党支部书记，于5年前去世，遗体火化后骨灰寄存在熙春县殡仪馆。其母亲陈美尚健在，退休前为国有企业职工。吴力现年62岁，妻子为某酒店的清洁工，儿子、儿媳均是大学教授。

### 2.工作任务

作为陵园接待洽谈服务人员的您，请为吴力提供相应的服务。

### 3.评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>10.00</b>
		评价	1.着装得体、干净整洁	2.0
		评价	2.头发整齐、妆容得当	2.0
		评价	3.表情自然、精神饱满	2.0
		评价	4.站姿得体、站位规范	2.0
		测量	5.佩戴工牌、位置准确	2.0
A2	接待准备			<b>10.00</b>
		评价	6.接待室清洁整齐	2.0
		测量	7.检查办公用品、用具	2.0

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
		测量	8.准备宣传材料	2.0
		测量	9.准备接待顾客的物品与材料	2.0
		测量	10.桌椅摆放到位	2.0
<b>B1</b>	<b>接待客户</b>			<b>18.00</b>
		评价	11.服务热情,文明礼貌	2.0
		评价	12.语言规范,语速适中	2.0
		测量	13.了解客户基本情况	2.0
		测量	14.能确定意见的决策者	2.0
		评价	15.对客户的初步方案进行分析评价	2.0
		评价	16.针对焦点问题,正确引导客户选择墓葬类型	2.0
		测量	17.能给客户介绍2个消费方案	3.0
		测量	18.能主动向客户宣传殡葬改革的内容	3.0
<b>B2</b>	<b>咨询服务</b>			<b>10.00</b>
		评价	19.能介绍墓葬事宜	3.0
		测量	20.能介绍订墓地施工进度状况	3.0
		测量	21.能介绍不少于2种墓地商品	2.0
		测量	22.能介绍不少于2种墓碑材料	2.0
<b>C1</b>	<b>判断客户需求</b>			<b>8.00</b>
		评价	23.能了解判断客户的实际需求	2.0
		评价	24.能介绍墓地产品的造型、颜色、功能、设计	2.0
		测量	25.能介绍相似的墓型	2.0
		评价	26.能准确掌握客户的需求强度、消费偏好、购买能力	2.0
<b>C2</b>	<b>引导订墓</b>			<b>16.00</b>
		评价	27.能介绍墓区的安葬状况	2.0
		测量	28.能介绍定型墓的标准性	2.0
		测量	29.能介绍艺术墓的独特性	4.0
		测量	30.能与客户确定墓型	4.0
		评价	31.能为客户答疑(承诺、价格、优惠、服务)	4.0
<b>C3</b>	<b>签订协议</b>			<b>18.00</b>
		测量	32.准备签订墓地协议书	4.0

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
		评价	33.告知客户墓地协议书重点内容(不少于4个)	4.0
		测量	34.核实墓地协议书	4.0
		测量	35.双方签订墓地协议书(签名与日期)	4.0
		评价	36.完成订墓的预交款(订墓全款),礼貌送客	2.0
<b>D</b>	创新服务			<b>10.00</b>
		评价	37.提供创新性服务项目	5.0
		评价	38.实操中亮点突出,实际工作值得借鉴推广	5.0
<b>合计</b>				<b>100.00</b>
否定项	若选手发生下列情况之一,则应及时终止其竞赛,选手该试题成绩记为零分。 ①不按规定使用文明用语,致使客户投诉的; ②接待引导过程中与客户发生争吵或宣传封建迷信的。			

## (十) 赛题十

### 1. 情境描述

2023年12月30日,逝者儿子霍成来到某市属公墓咨询购置墓穴事宜。

逝者基本信息如下:

霍老先生是肃州省成纪市人,著名的中国古典文学专家、书法家、诗人,德高望重,蜚声四海。幼承家学,有“神童”之誉。1951年赴西南市执教,曾任重点大学文学院院长、教授、博士生导师。

霍老先生,一生致力于学术研究,发表国际论文12篇,获奖无数。同时也热爱公益,热爱生活,在西北沙漠地区每



年定额捐款种树防沙，至今他捐款种植的树木已达1000多棵，为防风除霾和绿化环保贡献他的力量。2023年12月15日，著名古典文学家霍先生在西南市因病辞世，享年98岁。

## 2.工作任务

作为一名公墓管理员，请根据情境要求，提供接待洽谈服务。

## 3.评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>6.00</b>
		测量	1.着装得体、干净整洁、佩戴工牌	2.0
		评价	2.表情自然、站姿得体、精神饱满	2.0
		评价	3.位置准确、站位规范、仪态自然	2.0
A2	接待准备			<b>5.00</b>
		测量	4.接待室清洁整齐	1.0
		测量	5.检查办公用品、用具	1.0
		测量	6.准备宣传材料	1.0
		测量	7.准备接待顾客的物品与材料	1.0
		测量	8.桌椅摆放到位	1.0
B1	接待客户			<b>18.00</b>
		评价	9.服务热情，文明礼貌，语言规范，语速适中	2.0
		测量	10.核实逝者资料、委办人资料。	2.0
		测量	11.了解客户基本情况	2.0
		测量	12.能确定意见的决策者	2.0
		评价	13.对客户的初步方案进行分析评价	2.0
		评价	14.针对焦点问题，介绍墓园环境、特色等	2.0
		评价	15.能给客户介绍2个消费方案	3.0
		评价	16.能介绍文化传承和生命教育意义	3.0
B2	洽谈服务			<b>23.00</b>
		评价	17.咨询服务礼仪规范	2.0

		评价	18.能了解判断客户的实际需求，对应介绍不少于2种墓区类型	4.0
		测量	19.能介绍订墓地施工进展状况	4.0
		测量	20.能介绍不少于2种墓地商品	3.0
		测量	21.能介绍不少于2种墓碑材料	3.0
		评价	22.能介绍墓区的安葬状况，与客户确定安葬时间	3.0
		评价	23.能介绍殡葬相关政策、趋势	4.0
<b>C1</b>	引导订墓			<b>20.00</b>
		评价	24.能介绍墓碑产品的造型、颜色、功能、设计、价格或施工工期	8.0
		评价	25.能准确把握客户的需求强度、消费偏好、购买能力	3.0
		测量	26.能与客户确定墓穴、墓型	4.0
		评价	27.能为客户答疑（承诺、价格、优惠政策、后续服务、联系方式等）	5.0
<b>C2</b>	签订协议			<b>18.00</b>
		测量	28.准备签订墓地协议书	4.0
		评价	29.告知客户墓地协议书重点内容（不少于4个），并确认。	4.0
		测量	30.双方签订墓地协议书（签名与日期）	4.0
		测量	31.完成墓位收费，礼貌送客	4.0
		测量	32.完成资料归档	2.0
<b>D</b>	创新服务			<b>6.00</b>
		评价	33.提供创新性服务项目	3.0
		评价	34.实操中亮点突出，实际工作值得借鉴推广	3.0
<b>E</b>	综合评判			<b>4.00</b>
		评价	35.表达能力强，逻辑关系自洽，过程流畅	4.0
<b>合计</b>				<b>100</b>
否定项	<p>若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该试题成绩记为零分。</p> <p>①不按规定使用文明用语，致使客户投诉的；</p> <p>②接待引导过程中与客户发生争吵或宣传封建迷信的。</p>			

## 二、安葬服务模块

### (一) 赛题一

#### 1. 情境描述

逝者王国庆，生于1938年5月，于2023年8月因病离世，骨灰此前暂存于某殡仪馆的骨灰寄存室内，将由其子王友田于落葬当日带至墓园。

逝者刘金凤生于1941年6月，于1983年4月过世。其骨灰此前在本墓园安葬，因迁葬需要已于前期移灵，并暂存于本墓园的骨灰寄存室内。

当日，王友田和王友琴按约前来墓园，在领取刘金凤骨灰时，发现骨灰盒因年久潮湿存在霉变破损的情况。

客户王友田和王友琴（两位逝者的子女）前期已在本墓园购买了树葬双穴，约定于2024年4月5日为双亲进行安葬，并预约了礼仪落葬仪式。

#### 2. 工作任务

作为公墓管理员，请根据预约情况和客户要求，为逝者提供骨灰安葬服务。

#### 3. 评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>2.00</b>
		测量	1. 着装得体、妆容得当	1.0
		测量	2. 表情自然、站姿得体	1.0
A2	沟通确认			<b>24.00</b>
		评价	3. 核对安葬手续、确认逝者信息	4.0

		评价	4.能与客户确认安葬参加人员（含主持人）	4.0
		评价	5.能与客户确认安葬时间	4.0
		评价	6.能与客户确认安葬顺序	4.0
		评价	7.能与客户确认安葬的注意事项	4.0
		评价	8.能告知客户骨灰盒迎取方案	4.0
<b>B1</b>	<b>安葬准备</b>			<b>16.00</b>
		评价	9.清洁墓穴及周边	2.0
		评价	10.擦拭墓碑、墓体	4.0
		评价	11.核对碑文内容	4.0
		评价	12.核对瓷像位置	2.0
		评价	13.准备现场仪式用品	2.0
		评价	14.准备现场各类设备设施	2.0
		评价	15.准备随葬品	2.0
<b>B2</b>	<b>现场指导</b>			<b>8.00</b>
		评价	16.引导家属将骨灰安放在指定位置	4.0
		评价	17.确认参与人员到场并引导站位	4.0
<b>C</b>	<b>主持安葬仪式</b>			<b>30.00</b>
		评价	18.宣布仪式开始	2.0
		评价	19.仪式流程温馨合理（含开穴、净穴、默哀、鞠躬、封穴等流程）	10.0
		评价	20.主持内容贴合逝者身份	4.0
		评价	21.主持用语规范，发音标准	4.0
		评价	22.主持流畅，表情自然	4.0
		评价	23.安排所有人员离场	2.0
		评价	24.有效处置现场物品	4.0
<b>D</b>	<b>综合评价</b>			<b>20.00</b>
		评价	25.业务操作流畅，规范，过程中未出现违反业务常识的行为或语言（霉变处理）	5.0
		评价	26.顺畅自然地有效沟通，表述内容清晰简明，易于客户理解，并能正确回应客户疑问	5.0
		评价	27.能及时关注到客户的心理变化，并对客户的情绪做出恰当的反应	5.0

		评价	28.业务操作符合案例情境，却又有别于常见思维导向，具有一定的创新性	5.0
<b>合计</b>				<b>100.00</b>
否定项	<p>若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该试题成绩记为零分。</p> <p>①不按规定使用文明用语，致使客户投诉的；</p> <p>②接待引导过程中与客户发生争吵或宣传封建迷信的。</p>			

## (二) 赛题二

### 1. 情境描述

章志远，男，中共党员，市第一中学高三一班班主任。2024年5月15日，章志远因不放心自己从教生涯即将参加高考的最后一届学生，坚持带病返聘，因疾病突发送医抢救无效逝世，享年61岁，骨灰现存放于市殡仪馆骨灰楼。章老师一生桃李满天下，培养出了很多为党和国家做出突出贡献的杰出人才，被追授为“全国最美教师”。

2024年6月，章老师儿子章立德和女儿章立美在市第一公墓桃李园为父亲选择了墓位。7月10日，章志远老师子女在市教育局领导的陪同下来园，咨询骨灰安葬事宜，章立远老师留有遗愿，要求丧事从简，但学生们都想要共同送别恩师，教育局领导也提出要通过安葬仪式宣传章老师先进事迹和园丁精神。

### 2. 工作任务

你作为公墓管理员，请策划并主持本次骨灰安葬仪式。

### 3. 评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>5.00</b>
		评价	1.着装得体、干净整洁	1.0
		评价	2.头发整齐、妆容得当	1.0
		评价	3.表情自然、精神饱满	1.0
		评价	4.站姿得体、站位规范	1.0
		测量	5.佩戴工牌、位置准确	1.0
A2	沟通确认			<b>15.00</b>
		测量	6.能与客户确认安葬时间、安葬参加人员(含主持人、安葬工作人员及相应工作人员)	2.0
		测量	7.能与客户确认引灵流程、安葬流程	2.0
		评价	8.能与客户确认安葬仪式的主题	2.0
		评价	9.能说明仪式主题的构思和寓意	3.0
		评价	10.能与客户确认现场布置的基本情况	3.0
		评价	11.能说明现场布置重要环节的功能及意义	3.0
B1	安葬准备			<b>15.00</b>
		测量	12.能对墓位及周边环境进行清洁整理(擦拭墓碑、墓体、确认有无积水)	2.0
		测量	13.能指导准备现场施工工具、安葬所需相关设施设备、物品等(音响、遮阳伞等)	2.0
		测量	14.能检查确认现场安全工作情况	2.0
		评价	15.能对可能存在的安全隐患提出针对方案	3.0
		测量	16.能考虑到应急预案	3.0
		测量	17.能指导仪式工作人员(礼仪师、设备操作人员、施工人员等)到达指定位置	3.0
B2	仪式前引导			<b>10.00</b>
		评价	18.能指导家属完成骨灰盒迎取	3.0
		测量	19.接待引导亲属及宾客到达指定区域,明确参加仪式人员站位	2.0
		测量	20.指导手捧骨灰盒的家属到达指定位置	2.0
		评价	21.能在仪式开展前介绍仪式相关注意事项,取得家属配合	3.0
C1	主持安葬仪式			<b>30.00</b>

		测量	22.能选择适宜的主要背景音乐并播放,并说明选用原因	3.0
		评价	23.主持安葬仪式,按流程开展默哀、开穴、净穴、暖穴、安放防护用品等工作	3.0
		评价	24.安放骨灰入穴,说明骨灰安放注意事项	3.0
		评价	25.安放随葬品,能发现可能存在不能安放的随葬品并说明理由	3.0
		测量	26.能与家属确认骨灰盒安放情况,确认墓穴内随葬物品安放情况	3.0
		测量	27.获得家属同意后,指导工作人员封穴、收回遮阳伞	3.0
		评价	28.仪式主持能使用规范语言与话术	3.0
		评价	29.仪式流程前后流畅,符合殡葬流程逻辑	3.0
		评价	30.主持仪式能赋予情感,能调动现场气氛	3.0
		评价	31.安葬仪式流程引导符合情境需要(主持词符合情境中逝者情况)	3.0
<b>C2</b>	缅怀悼念			<b>15.00</b>
		测量	32.指导开展缅怀悼念(指导家属揭墓碑布幔、摆放祭品、摆放鲜花)	3.0
		测量	33.引导教育局领导追忆并献花、优秀学生代表发言感谢并献花	3.0
		测量	34.引导带领全体参与人员行三鞠躬礼	2.0
		评价	35.缅怀悼念流程引导符合情境需要(主持词符合情境中逝者情况)	3.0
		评价	36.能主动交代后续工作注意事项、引领家属离场并礼貌送客	2.0
		测量	37.完成物品回收、现场整理等工作	2.0
<b>D</b>	综合评价			<b>10.00</b>
		评价	38.仪式过程中能充分宣传逝者先进事迹并开展生命文化教育,如联系媒体广泛报道、设计线上纪念馆提供缅怀、追忆、学习渠道等	3.0
		评价	39.仪式方案能充分考虑到新智能技术的应用,如声光电配合、全息投影、线上祭奠等	3.0
		测量	40.能对仪式流程进行整体评价和经验总结,如编制纳入典型案例选集,用于单位职工培训等	4.0

<b>合 计</b>		<b>100.00</b>
否定项	<p>若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该试题成绩记为零分。</p> <p>①不按规定使用文明用语，致使客户投诉的；</p> <p>②接待引导过程中与客户发生争吵或宣传封建迷信的。</p>	

### (三) 赛题三

#### 1. 情境描述

张吉爱，普通村民，2023年7月30日，因挽救一名不慎掉进废井的小孩，英勇牺牲，年仅46岁。

张吉爱生前纯朴善良、助人为乐，是村民眼中的好人、家里的顶梁柱，曾签订了遗体器官捐献协议书；在他的带领下，家人都秉承着无私奉献的做人准则。被救的孩子家长东拼西凑10万元向张吉爱的妻子刘梅道歉和致谢，刘梅虽然知道今后的生活将会更加困难，但毅然决然拒绝收钱，只是让孩子好好学习，将来做个奉献社会的男子汉。

张吉爱从小就很崇拜狼牙山五壮士，他唯一的遗憾就是没有到五壮士当年跳崖的小莲花峰看一看。

张吉爱获得“市见义勇为先进分子”荣誉称号，为宣传张吉爱的事迹，弘扬无私奉献精神，经与家属、市红十字会等机构协商，定于2023年8月30日举行张吉爱的安葬仪式。

#### 2. 任务要求

作为公墓管理员，请你为张吉爱策划并主持安葬仪式。

#### 3. 评分标准



编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>5.00</b>
		评价	1.着装得体、干净整洁	1.0
		评价	2.站姿得体、站位规范	1.0
		测量	3.清洁办公卫生、保持干净	1.0
		测量	4.检查办公用品用具、方便取用	1.0
		测量	5.查阅工作记录，确定工作任务	1.0
A2	沟通确认			<b>15.00</b>
		测量	6.与客户确认安葬时间	2.0
		测量	7.与客户确认安葬参加人员（含主持人）	2.0
		评价	8.与客户确认骨灰迎取方式	2.0
		评价	9.与客户确认安葬主题及流程	5.0
		评价	10.与客户确认安葬布景及随葬品	2.0
		评价	11.与墓园其他部门做好工作衔接	2.0
B1	安葬准备			<b>10.00</b>
		测量	12.清洁墓位周边环境	1.0
		测量	13.擦拭墓碑、墓体	1.0
		测量	14.确定新穴棺无积水	2.0
		评价	15.检查现场布置情况、物品道具摆放	3.0
		评价	16.准备安葬施工工具	3.0
B2	现场指导			<b>10.00</b>
		评价	17.督促礼仪协助师、安葬师到达指定位置	2.0
		评价	18.确定乐队或音响设备处于正常使用状态	2.0
		评价	19.核对家属墓穴证号	2.0
		评价	20.引导家属到达指定位置	2.0
		评价	21.询问家属其他人员是否到齐、是否可以开始仪式	2.0
C1	主持安葬仪式			<b>32.00</b>
		评价	22.仪式环节一，不限于征得家属同意后，撑伞、开穴	2.0
		评价	23.仪式环节二，不限于宣布仪式开始	2.0
		评价	24.仪式环节三，不限于组织参加葬礼的人员站队	2.0

		评价	25.仪式环节四,不限于请音响师播放仪式用音乐或乐队演奏仪式音乐	2.0
		评价	26.仪式环节五,不限于请工作人员净穴	2.0
		评价	27.仪式环节六,不限于朗读祭文	3.0
		评价	28.仪式环节七,不限于安放骨灰防护用品及随葬品	2.0
		评价	29.仪式环节八,不限于.安放骨灰入穴	3.0
		评价	30.仪式环节九,不限于指导工作人员封穴	3.0
		评价	31.仪式环节十,不限于引导家属代表摆贡、献花	3.0
		评价	32.仪式环节十一,不限于代表墓园献花	3.0
		评价	33.仪式环节十二,不限于引导全体人员三鞠躬	3.0
		评价	34.仪式环节十三,不限于宣布仪式礼成	2.0
<b>C2</b>	善后处理			<b>6.0</b>
		测量	35.恢复墓区原样	2.0
		评价	36.资料整理存档	2.0
		评价	37.总结促提升	2.0
<b>D1</b>	创新服务			<b>12.00</b>
		评价	38.设计有意义且符合个性化需求的环节(抚慰家属、感动家属的环节)	3.0
		评价	39.主持体现弘扬奉献精神、启发生命教育意义	3.0
		评价	40.能利用逝者的档案资料,制作相关材料并开展培训或弘扬活动,起到人文教育作用	3.0
		评价	41.其他实操中亮点突出,实际工作值得借鉴推广	3.0
<b>D2</b>	综合测评			<b>10.0</b>
		评价	42.主持情感真挚饱满,能调动现场气氛	5.0
		评价	43.主持流程衔接自然,语言流畅	5.0
<b>合计</b>				<b>100.00</b>
否定项	若选手发生下列情况之一,则应及时终止其竞赛,选手该试题成绩记为零分。 ①不按规定使用文明用语,致使客户投诉的; ②安葬过程中与客户发生争吵或宣传封建迷信的。			

## (四) 赛题四

### 1. 情境描述

钟东方，女，1936年出生在南方的一座小城，毕业于X市医学院，从事呼吸内科的医疗救治工作。退休后的她，为贫困山区义诊，同时她一生资助了近200名困难学生完成本科学业，她常说孩子是祖国的希望，每一个人都应该有平等受教育的机会。

她有1子1女，老伴已于2020年过世，其老伴骨灰寄存在墓区的骨灰堂内。2024年她突发疾病离世。生前曾提到，火化后与老伴合葬。据家属介绍，安葬当天除亲友、钟老生前同事外可能还会有受资助的学生们约30人左右。

### 2. 工作任务

根据情境描述，为家属策划并主持安葬仪式。

### 3. 评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>8.00</b>
		评价	1. 着装得体、干净整洁	2.0
		评价	2. 头发整齐、妆容得当	2.0
		评价	3. 表情自然、精神饱满	2.0
		测量	4. 佩戴工牌、位置准确、站姿得体、站位规范	2.0
A2	沟通确认			<b>12.00</b>
		评价	5. 能与客户确认流程和安葬仪式的时间	4.0
		测量	6. 能与客户确认仪式参加人员(含工作人员)	2.0
		测量	7. 能提前制定好应急事件的预案	2.0
		评价	8. 能确认整体流程所需	4.0
B1	仪式准备			<b>20.0</b>

		评价	9.引领家属领取骨灰盒	10
		评价	10.清洁清理	4.0
		测量	11.准备仪式用品	2.0
		测量	12.准备随葬品	2.0
		测量	13.准备设施设备	2.0
B2	检查指导			<b>13.0</b>
		评价	14.对现场情况进行查验及核对	6.0
		评价	15.指导各岗位人员履行岗位职责	7.0
C	主持安葬仪式			<b>37.00</b>
		评价	16.合理规划仪式流程(含开穴、封穴等),氛围温馨,操作流畅,规范,未出现违反业务常识的行为或语言	10.0
		评价	17.参加仪式人员站位合理(进场、离场及工作人员站位)	10.0
		评价	18.主持用语规范、发音标准、清晰流畅、表情自然、感情充沛	10.0
		评价	19.仪式后的清洁与整理	3.0
		测量	20.完成工作日志及交接	2.0
		测量	21.整理工作档案并归档	2.0
D	创新服务			<b>10.00</b>
		评价	22.顺畅自然地沟通,表述内容清晰简明,易于理解	5.0
		评价	23.业务操作符合案例情境,却又有别于常见思维导向,具有一定的创新性	5.0
否定项	若选手发生下列情况之一,则应及时终止其竞赛,选手该试题成绩记为零分。 ①不按规定使用文明用语,致使客户投诉的; ②接待引导过程中与客户发生争吵或宣传封建迷信的。			

## (五) 赛题五

### 1. 情境描述

2024年1月15日,白衣天使杨女士因病离世,生命定格在42岁,她将眼角膜捐献给了需要的人。杨女士在遗言

中提到，安葬仪式仅由家人陪同。

杨女士的丈夫是一名眼科医生，对于妻子捐献眼角膜的决定，他表示支持。他们夫妻二人诠释了“世间美好”，为所有白衣天使做出了榜样！

2024年1月19日，杨女士的骨灰暂寄于京州公墓骨灰楼。

2024年1月21日杨女士丈夫按照杨女士遗愿，与京州公墓签订参与今年清明节集体节地生态葬活动的协议。

## 2.工作任务

作为一名公墓管理员，请根据情境要求，主持集体生态安葬仪式。

## 3.评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>2.00</b>
		评价	1.着装整洁、妆容得体	1.0
		评价	2.精神饱满、站姿得体	1.0
A2	沟通确认			<b>10.00</b>
		测量	3.能与客户确认安葬时间	2.0
		评价	4.能与客户确认安葬参加人员（含主持人）	2.0
		评价	5.能与客户确认安葬流程	2.0
		评价	6.能与客户沟通参与生态葬所需的相关物品	2.0
		测量	7.能明确节地生态安葬后续施工人员	2.0
B1	安葬准备			<b>15.00</b>
		评价	8.生态安葬区域周边环境	3.0
		评价	9.生态安葬活动所需设施设备可正常使用	3.0
		测量	10.确认生态安葬穴位编号	3.0
		测量	11.确认生态安葬可降解骨灰盒编号	3.0
		测量	12.检查生态安葬所需的物料	3.0

B2	现场指导			<b>19.00</b>
		评价	13.指导家请骨灰盒	3.0
		评价	14.指导主题现场布置	3.0
		测量	15.指导参与生态安葬的工作人员到达指定位置	3.0
		测量	16.指导音响、摄像等设备到达指定位置	2.0
		评价	17.给捧骨灰盒的家属安排遮光道具	2.0
		测量	18.指导手捧骨灰盒的家属到达指定位置	3.0
		测量	19.现场接待引导宾客到达指定区域	3.0
C1	主持安葬仪式			<b>34.00</b>
		测量	20.主持集体节地生态安葬仪式	4.0
		测量	21.组织参加节地生态安葬的人员站队	4.0
		评价	22.引导领导致辞	3.0
		评价	23.给家属发放节地生态安葬纪念凭证	4.0
		测量	24.设置创意的仪式流程环节	5.0
		评价	25.指导家属有序领取骨灰盒	4.0
		评价	26.指导家属有序参加落葬仪式环节设置走心	4.0
		评价	27.家属祭奠完毕，指导家属有序离场	3.0
		评价	28.指导工作人员做好仪式结束等整理工作	3.0
C2	缅怀悼念			<b>10.00</b>
		评价	29.引导家属寄托哀思	2.0
		测量	30.引导领导代表敬献鲜花，家属摆放鲜花	2.0
		测量	31.领导致辞	2.0
		评价	32.主持体现文明祭祀，绿色殡葬意义	2.0
		评价	33.带领全体参与人员一起向节地生态安葬墓碑行礼致哀	2.0
D	创新服务			<b>10.00</b>
		评价	34.能收集参与节地生态安葬的特殊人群档案资料，整理媒体报道视频，制作节地生态安葬事迹，倡树文明殡葬新风	5.0
		评价	35.提供创新性服务项目，实操中亮点突出，实际工作值得借鉴推广	5.0
合计				<b>100.00</b>

否定项	<p>若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该试题成绩记为零分。</p> <p>①不按规定使用文明用语，致使客户投诉的；</p> <p>②接待引导过程中与客户发生争吵或宣传封建迷信的。</p>
-----	---

## (六) 赛题六

### 1. 情境描述

赵一天，国家一级作曲家，中国民族音乐艺术终身奖获得者，一生扎根基层创作歌曲、诗歌得到广大人民的喜爱，有多部代表作品。

赵一天的老伴今年84岁，著名歌唱家，两人育有1儿1女。家属决定于2020年10月6日在市公墓为赵一天老人举行骨灰安葬仪式。老伴希望将赵先生生前喜欢的烟、打火机、作曲手稿、眼镜等作为随葬物品，女儿要求仪式中朗诵诗歌一首。据了解逝者生前的单位领导、同事及好友近50人，共同参加安葬仪式。家属要求为不能到场的友人线上进行仪式直播。

### 2. 工作任务

请根据情境描述，为其策划并主持赵先生的骨灰安葬仪式。

### 3. 评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>5.00</b>
		评价	1. 着装得体、干净整洁	1.0
		评价	2. 头发整齐、妆容得当	1.0
		评价	3. 表情自然、精神饱满	1.0
		评价	4. 站姿得体、站位规范	1.0

		测量	5.佩戴工牌、位置准确	1.0
A2	沟通确认			<b>10.00</b>
		评价	6.能与客户确认安葬时间	2.0
		评价	7.能与客户确认安葬参加人员（含主持人）	2.0
		评价	8.能告知客户骨灰盒迎取方案	2.0
		评价	9.能与客户确认安葬流程	2.0
		评价	10.能明确墓地施工人员	2.0
B1	安葬准备			<b>10.00</b>
		评价	11.清洁墓位周边环境	2.0
		评价	12.擦拭墓碑、墓体	2.0
		评价	13.确定新穴棺无积水	2.0
		评价	14.准备现场施工工具	2.0
		评价	15.准备墓葬随葬品	2.0
B2	现场指导			<b>12.00</b>
		评价	16.能指导家属完成骨灰盒迎取	2.0
		评价	17.指导施工人员到达指定位置	2.0
		评价	18.指导乐队或音响设备到达指定位置	2.0
		评价	19.指导工作人员撑开遮阳伞	2.0
		评价	20.指导手捧骨灰盒的家属到达指定位置	2.0
		评价	21.现场接待引导宾客到达指定区域	2.0
C1	主持安葬仪式			<b>24.00</b>
		测量	22.主持安葬仪式	3.0
		测量	23.组织参加葬礼的人员站队	3.0
		测量	24.安排音响播放仪式乐或乐队演奏仪式乐	3.0
		测量	25.指导工作人员开穴	3.0
		测量	26.指导工作人员净穴	3.0
		测量	27.指导家属安放骨灰防护用品	3.0
		测量	28.指导逝者家属安放骨灰入穴	3.0
		测量	29.指导工作人员封穴、回收遮阳伞等物品	3.0
C2	缅怀悼念			<b>15.00</b>
		测量	30.指导揭墓碑布幔	3.0
		测量	31.指导家属摆放鲜花，代表墓园敬献鲜花	3.0



		测量	32.女儿朗诵诗歌	3.0
		测量	32.主持体现传承艺术家扎根基层的奉献精神	3.0
		测量	33.带领全体参与人员一起向墓碑三鞠躬	3.0
<b>D</b>	创新服务			<b>12.00</b>
		评价	34.能利用人物背景，起到人文教育作用	4.0
		评价	35.提供创新性服务项目	4.0
		评价	36.实操中亮点突出，实际工作值得借鉴推广	4.0
<b>E</b>	综合评价			<b>12.00</b>
		评价	37.业务操作流畅，规范，过程中未出现违反业务常识的行为语言	4.0
		评价	38.顺畅自然地有效沟通，表述内容清晰简明，易于客户理解，并能正确回应客户疑问	4.0
		评价	39.能及时关注到客户的心理变化，并对客户的情绪做出恰当的反应	4.0
<b>合计</b>				<b>100.00</b>
否定项	若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该试题成绩记为零分。 ①不按规定使用文明用语，致使客户投诉的； ②接待引导过程中与客户发生争吵或宣传封建迷信的。			

## （七）赛题七

### 1.情境描述

罗启玉（父，35岁）、秦秀英（母，30岁）、罗倩（女儿，7岁），一家三口在意外事故中不幸同时遇难。现家属在墓园为以上一家三口购买了两代四穴成品合葬墓（前、后各两穴形式；穴位均为通穴，中间以隔板相隔形成双穴），拟定于今日进行安葬。三具骨灰均安置在墓园骨灰临时寄存

处。家属在办理安葬预约手续时已经对于三位逝者安葬位置及顺序、墓穴空间调整、墓穴装饰、碑文刻制、随葬品准备等做出了安排。

## 2.工作任务

作为资深公墓管理员，请依据安葬预约确定要求，结合安葬工作流程，引导客户完成三位逝者的安葬工作。

## 3.评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>5.00</b>
		测量	1.着装得体、干净整洁	1.0
		测量	2.头发整齐、妆容得当	1.0
		评价	3.表情自然、精神饱满	1.0
		评价	4.站姿得体、站位规范	1.0
		测量	5.服务标识明显、佩戴位置准确	1.0
A2	沟通确认			<b>15.00</b>
		评价	6.能与客户确认安葬时间并办理安葬确认手续	4.0
		测量	7.能与客户确认祭奠参加人员（含工作人员）	2.0
		评价	8.能告知客户骨灰领取必要手续	3.0
		测量	9.与客户确认迎灵人员身份及人数	2.0
		评价	10.能告知客户迎灵注意事项	4.0
		测量	11.能与客户确认逝者对应安葬墓穴位置及安葬顺序	
B1	安葬准备			<b>27.00</b>
		测量	12.清洁墓位及周边环境	3.0
		测量	13.核对确认对应安葬墓穴位置	3.0
		评价	14.开穴、确定墓穴空间调整完成情况	4.0
		评价	15.净穴，检查墓穴装饰完美度	4.0
		测量	16.检查刻制碑文的正确性	3.0
		测量	17.准备安葬及封穴施工工具	3.0

		测量	18.准备灵骨供桌并进行必要装饰	2.0
		测量	19.准备购置的墓葬随葬品	2.0
		测量	20.确认安葬师到达指定现场并进行安葬交接	3.0
<b>B2</b>	现场指导			<b>10.00</b>
		评价	21.指导家属完成骨灰盒领取	3.0
		测量	22.指导礼仪人员使用护灵伞	2.0
		评价	23.指引护灵家属到达指定位置 ,临时安置骨灰	3.0
		测量	24.现场接待引导宾客到位	2.0
<b>C1</b>	主持祭奠			<b>23.00</b>
		评价	25.组织参加葬礼的人员站位	3.0
		评价	26.安排音乐播放	2.0
		评价	27.指引家属将骨灰盒安置于保护罩内,安放骨灰防护用品	3.0
		评价	28.指引家属在安葬师协助下依次将骨灰安放入穴	5.0
		评价	29.指导家属安放随葬品	5.0
		评价	30.指导安葬师封穴	3.0
		评价	31.指导参加祭奠人员敬献鲜花	2.0
<b>C2</b>	缅怀悼念			<b>10.00</b>
		测量	32.引领家属擦拭墓体、墓碑	2.0
		评价	33.引导家属致追思词	2.0
		测量	34.带领全体人员三鞠躬、依次献花	2.0
		测量	35.引导进行家祭仪式,指导安放祭奠用品	2.0
		评价	36.对家属进行心灵抚慰	2.0
<b>D</b>	创新服务			<b>10.00</b>
		评价	37.提供创新性服务项目	5.0
		评价	38.实操中亮点突出,实际工作值得借鉴推广	5.0
<b>合计</b>				<b>100.00</b>
否定项	<p>若选手发生下列情况之一,则应及时终止其竞赛,选手该试题成绩记为零分。</p> <p>①不按规定使用文明用语,致使客户投诉的;</p> <p>②接待引导过程中与客户发生争吵或宣传封建迷信的。</p>			

## （八）赛题八

### 1.情境描述

孙登，1962年8月生于某市，中共党员。2021年3月18日因病不幸逝世。孙登，一生与基层税收工作结缘，从1982年起就一直在某市税务局下属一区所工作。30多年如一日坚守在税收一线，在日复一日的勤奋中锤炼出脚踏实地的作风和过硬的业务能力。在确诊为肺癌晚期后的化疗初期仍然心系工作，不愿让别人分担责任。时常笑言“我认为我还能活两年，局里还有很多事，等我化疗完了就立即来上班。”

2021年3月21日孙登在市殡仪馆火化后骨灰寄存骨灰楼。家属按其遗愿为他选择了一处生态墓地，决定于2021年5月5日进行骨灰安葬。

### 2.工作任务

作为一名公墓管理员，请根据情境要求，主持安葬仪式。

### 3.评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>8.00</b>
		评价	1.着装得体、妆容得当	2.0
		评价	2.表情自然、精神饱满	2.0
		测量	3.站姿得体、站位规范	2.0
		测量	4.佩戴工牌、位置准确	2.0
A2	沟通确认			<b>14.00</b>
		测量	5.能与客户确定安葬时间	2.0
		评价	6.确认参加安葬人员（含主持人）	3.0
		评价	7.告知客户骨灰盒领取方案	3.0
		评价	8.能与客户确定安葬流程	3.0
		评价	9.能明确施工人员	3.0

B1	安葬准备			<b>15.00</b>
		评价	10.清洁墓位周边环境	3.0
		测量	11.擦拭墓碑	3.0
		测量	12.确定新穴棺无积水	3.0
		评价	13.准备现场施工工具	3.0
		评价	14.准备墓葬的随葬品	3.0
B2	现场指导			<b>16.00</b>
		评价	15.能指导家属完成骨灰盒迎取	3.0
		评价	16.指导施工人员到达指定位置	3.0
		评价	17.指导乐队或音响设备到达指定位置	2.0
		测量	18.指导工作人员撑开遮阳伞	2.0
		评价	19.指导手捧骨灰盒的家属到达指定位置	3.0
		评价	20.现场接待引导宾客到达指定区域	3.0
C1	主持安葬			<b>24.00</b>
		评价	21.主持安葬仪式	3.0
		评价	22.组织参加葬礼的人员站位	3.0
		评价	23.安排音响播放仪式乐或乐队演奏仪式乐	3.0
		测量	24.指导工作人员开穴	3.0
		测量	25.指导工作人员净穴	3.0
		评价	26.指导家属安放骨灰防护用品	3.0
		评价	27.指导逝者家属安放骨灰入穴	3.0
		评价	28.指导工作人员封穴、回收遮阳伞等物品	3.0
C2	缅怀悼念			<b>11.00</b>
		测量	29.指导揭墓碑布幔	2.0
		评价	30.指导家属摆放鲜花，代表墓园敬献鲜花	2.0
		评价	31.领导致辞	2.0
		评价	32.主持体现无私奉献精神、启发生命教育意义	3.0
		测量	33.带领全体参与人员一起向墓碑三鞠躬	2.0
D	综合测评			<b>12.00</b>
		评价	34.能利用逝者的优秀事迹，制作档案，起到教育作用	2.0
		评价	35.提供创新性服务项目	3.0
		评价	36.实操中亮点突出，实际工作值得借鉴推广	4.0
		评价	37.内容清晰，过程流畅，形态得体。	3.0
<b>合计</b>				<b>100.00</b>

否定项目	若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该试题成绩记为零分。 ①不按规定使用文明用语，致使客户投诉的； ②接待引导过程中与客户发生争吵或宣传封建迷信的。
------	--

## （九）赛题九

### 1.情境描述

2024年5月24日，东三市应急局消防英烈黄金雄的妻女在应急局分管领导的陪同下来到向阳陵园，在选购墓位之后委托陵园为黄金雄举行的葬礼。

黄金雄，中共党员，于5月21日在一场扑灭山火的行动中不幸牺牲，年仅32岁。黄金雄的遗体将于5月28日10:00火化后即送至陵园落葬，届时将有市领导、同事、亲属及热心市民40多人参加葬礼。

### 2.工作任务

作为公墓管理员，请根据上述情境描述，策划相应的葬礼方案并主持安葬仪式。

### 3.评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>5.00</b>
		评价	1.着装得体、干净整洁	1.0
		评价	2.头发整齐、妆容得当	1.0
		评价	3.表情自然、精神饱满	1.0
		评价	4.站姿得体、站位规范	1.0
		测量	5.佩戴工牌、位置准确	1.0
A2	沟通确认			<b>15.00</b>
		测量	6.能与客户确认安葬时间	2.0

		评价	7.能与客户确认安葬参加人员（含主持人）	3.0
		评价	8.能告知客户骨灰盒迎取方案	3.0
		评价	9.能与客户确认安葬流程	4.0
		测量	10.能明确墓地施工人员	3.0
<b>B1</b>	<b>安葬准备</b>			<b>20.00</b>
		测量	11.清洁墓位周边环境	3.0
		测量	12.擦拭墓碑、墓体	2.0
		测量	13.确定新穴棺无积水	3.0
		测量	14.准备现场施工工具	3.0
		测量	15.准备墓葬随葬品	3.0
		测量	16.确认参与仪式人员是否到齐	2.0
		测量	17.确认致辞人是否变动	2.0
		测量	18.确认仪式能否按时开始	2.0
<b>B2</b>	<b>现场指导</b>			<b>15.00</b>
		评价	19.能指导家属完成骨灰盒迎取	3.0
		评价	20.指导施工人员到达指定位置	3.0
		测量	21.指导乐队或音响设备到达指定位置	2.0
		评价	22.指导工作人员撑开遮阳伞	2.0
		测量	23.指导手捧骨灰盒的家属到达指定位置	2.0
		评价	24.现场接待引导宾客到达指定区域	3.0
<b>C1</b>	<b>主持安葬仪式</b>			<b>20.00</b>
		评价	25.主持安葬仪式	3.0
		评价	26.组织参加葬礼的人员站队	3.0
		测量	27.安排音响播放仪式乐或乐队演奏仪式乐	2.0
		测量	28.指导工作人员开穴	2.0
		测量	29.指导工作人员净穴	2.0
		测量	30.指导家属安放骨灰防护用品	2.0
		测量	31.指导逝者家属安放骨灰入穴	2.0
		评价	32.指导工作人员封穴、回收遮阳伞等物品	4.0
<b>C2</b>	<b>缅怀悼念</b>			<b>15.00</b>
		测量	33.指导揭墓碑布幔	2.0
		测量	34.指导家属摆放鲜花，代表墓园敬献鲜花	3.0
		测量	35.引导领导致辞	2.0
		评价	36.主持体现传承烈士精神、启发生命教育意义	3.0

		测量	37.带领全体参与人员一起向墓碑三鞠躬	2.0
		评价	38.物品回收,场地清理,工作日志填写并归档	3.0
<b>D</b>	创新服务			<b>10.00</b>
		测量	39.提供创新性服务项目	5.0
		测量	40.实操中亮点突出,实际工作值得借鉴推广	5.0
<b>合计</b>				<b>100.00</b>
否定项	若选手发生下列情况之一,则应及时终止其竞赛,选手该试题成绩记为零分。 ①不按规定使用文明用语,致使客户投诉的; ②接待引导过程中与客户发生争吵或宣传封建迷信的。			

## (十) 赛题十

### 1. 情境描述

2023年3月30日,逝者妻子张爱、儿子欧成与逝者单位工作人员来到某市属A公墓预约9月30日安葬欧三同志的事宜,当天有逝者亲友、单位职工等30余人,其资助的学生5人、地震中被救出的1名小孩将参加线下安葬仪式;部分亲友、受资助的学生、《生死大事》的演职人员将通过线上参加。

逝者信息如下:

欧三,男,60岁,2022年11月15日因突发疾病去世,未交代遗愿,目前骨灰存于B公墓骨灰楼。生前为殡仪馆的业务骨干,曾从事遗体火化师和殡仪服务员、防腐整容师职业,策划并主持过无数社会名人、商界精英的殡葬仪式,进行过无数次遗体缺损面容的修复,让逝者有尊严地离开,让生者慰藉,获得很多单位、家属的来函、来信表扬。



他爱岗敬业，热爱生活，也热爱公益，客串过电影《生死大事》等电影的拍摄，参加过川汶地震的救援和技术支持，用自己的工资资助贫困山区的学生50多名，部分已经上完大学出来就业。

## 2.工作任务

作为一名公墓管理员，请根据情境要求，提供安葬服务。

## 3.评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>6.00</b>
		测量	1.着装得体、干净整洁、佩戴工牌	2.00
		评价	2.表情自然、站姿得体、精神饱满	2.00
		评价	3.位置准确、站位规范、仪态自然	2.00
A2	沟通确认			<b>10.00</b>
		测量	4.能与客户确认安葬时间	1.00
		测量	5.能与客户确认安葬参加人员（含主持人）	2.00
		测量	6.能与客户确认骨灰迎取方式	3.00
		评价	7.能与客户确认安葬流程	2.00
		测量	8.能明确墓地施工人员	2.00
B1	安葬准备			<b>5.00</b>
		测量	9.清洁墓位周边环境	1.00
		测量	10.擦拭墓碑、墓体	1.00
		测量	11.确定新穴棺干净、无积水	1.00
		测量	12.准备现场施工工具	1.00
		测量	13.准备墓葬随葬品	1.00
B2	现场指导			<b>16.00</b>
		评价	14.能指导家属完成骨灰盒迎取	4.00
		测量	15.指导施工人员到达指定位置	2.00
		测量	16.指导乐队或音响设备、线上设备到达指定位置	2.00
		测量	17.指导工作人员撑开遮阳伞	2.00
		测量	18.指导手捧骨灰盒的家属到达指定位置	3.00

		测量	19.现场接待引导宾客到达指定区域	3.00
C1	主持安葬			<b>27.00</b>
		评价	20.主持安葬仪式	3.00
		测量	21.组织参加葬礼的人员站队	3.00
		评价	22.指导其余人员线上同步参加仪式，参与仪式过程的相关环节	3.00
		测量	23.贴合人物主题和流程安排音响播放仪式音乐或乐队演奏仪式音乐	3.00
		评价	24.指导工作人员按流程安放骨灰（开穴、净穴、暖穴等）	5.00
		测量	25.指导家属安放骨灰防护用品、随葬物品	4.00
		测量	26.指导逝者家属安放骨灰入穴	3.00
		测量	27.指导工作人员封穴、回收遮阳伞等物品	3.00
C2	缅怀悼念			<b>15.00</b>
		测量	28.指导揭墓碑布幔	2.00
		测量	29.指导家属摆放鲜花，线上参与人员同步敬献鲜花	2.00
		测量	30.领导致辞	2.00
		评价	31.贴合人物背景，设计缅怀仪式环节	4.00
		评价	32.主持体现大爱无疆、无私奉献和传承生命教育意义	3.00
		测量	33.带领全体参与人员一起向墓碑三鞠躬（含线上人员）	2.00
D	创新服务			<b>11.00</b>
		评价	34.能利用其资料，制作生命纪念册或视频短片，起到人文教育作用	3.00
		评价	35.提供创新性服务项目	3.00
		评价	36.实操中亮点突出，实际工作值得借鉴推广	3.00
		测量	37.礼貌送客，完成资料归档	2.00
E	综合评判			<b>10.00</b>
		评价	38.表达能力强，逻辑关系自洽，过程流畅	5.00
		评价	39.主持情感真挚饱满，能调动现场气氛	3.00
		评价	40.主持语速始终，语言清晰，发音准确	2.00
<b>合计</b>				<b>100</b>

否定项	若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该试题成绩记为零分。 ①不按规定使用文明用语，致使客户投诉的； ②接待引导过程中与客户发生争吵或宣传封建迷信的。
-----	--

### 三、祭奠服务模块

#### (一) 赛题一

##### 1. 情境描述

为响应国家民政部、发改委等九部门《关于推行节地生态安葬的指导意见》号召，本墓园设计并建成了一批节地生态安葬设施，包括骨灰立体存放、树葬、深埋等，深受上级领导肯定和市民赞誉及认同。

逝者王国民（1938年—2023年）生前积极响应移风易俗的殡葬改革号召，要求子女在其过世后文明节俭办理后事。他的子女根据其遗愿，选购了树葬于2024年清明前下葬。

为了在本市范围内进一步推广节地生态葬，弘扬绿色殡葬理念，市民政局拟在2024年清明期间于本墓园纪念广场，举办主题为“XXXX”的生态葬公祭活动，会议现场民政局派代表参加。

逝者王国民的儿子王友田将作为代表在本次仪式中进行发言，并领取证书。为进一步扩大活动的影响力，仪式现场将采用线上、线下形式全程直播整个活动过程。

##### 2. 工作任务

你作为公墓管理员，请策划并主持本次线上线下综合追思祭奠仪式。

### 3.评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>2.00</b>
		测量	1.着装得体、妆容得当	1.0
		测量	2.表情自然、站姿得体	1.0
B2	沟通确认			<b>27.00</b>
		评价	3.能与客户代表确认祭奠方案	2.0
		评价	4.能与客户代表确认祭奠时间	2.0
		评价	5.能与客户代表确认祭奠人数	2.0
		评价	6.能与客户代表确认祭奠方式	2.0
		评价	7.能与客户代表确认祭奠参加人员（含工作人员）	2.0
		评价	8.能与客户代表确认祭奠流程	2.0
		评价	9.与客户解说祭奠主题（贴合委托要求）	4.0
		评价	10.围绕纪念主题布置会场	4.0
		评价	11.准备祭奠所需相应设备（线上、线下）	4.0
		评价	12.确认现场人员到位情况（媒体、领导、参会人员等）	2.0
		评价	13.开启线上直播设备	1.0
C3	主持祭奠仪式			<b>63.00</b>
		评价	14.宣布公祭仪式开始	2.0
		评价	15.引导人员站位	2.0
		评价	16.仪式流程含且不限于开场致辞环节	2.0
		评价	17.仪式流程含且不限于祭文宣读环节	2.0
		评价	18.仪式流程含且不限于默哀仪式环节	2.0
		评价	19.仪式流程含且不限于领导发言环节	2.0
		评价	20.仪式流程含且不限于证书颁发环节	2.0
		评价	21.各个流程衔接顺畅自然	4.0
		评价	22.主持符合公祭仪式氛围和主题	4.0
		评价	23.宣读祭文内容完整	4.0
		评价	24.介绍公祭目的、意义	4.0

		评价	25.能够通过语言、表情、动作、眼神等多种方式来展现情感	4.0
		评价	26.情感表达真实，非机械地背诵	2.0
		评价	27.情感应与所主持的内容相契合	2.0
		评价	28.情感自然、不刻意做作或过于夸张	2.0
		评价	29.情感传递能力，能够感染和影响观众	2.0
		评价	30.主持口齿清晰、声音洪亮	2.0
		评价	31.主持语速适中、发音准确	2.0
		评价	32.主持语调自然、语言优美	4.0
		评价	33.主持语言流畅、语法规范	2.0
		评价	34.主持能够引导线上、线下互动	3.0
		评价	35.宣传节地生态葬理念	4.0
		评价	36.引导参会人员有序离场	2.0
		评价	37.关闭设备，整理现场	2.0
D4	综合评价			<b>8.00</b>
		评价	38.业务操作流畅，规范，过程中未出现违反业务常识的行为或语言	2.0
		评价	39.顺畅自然地有效沟通，表述内容清晰简明，易于客户理解，并能正确回应客户疑问	2.0
		评价	40.能及时关注到客户的心理变化，并对客户的情绪做出恰当的反应	2.0
		评价	41.业务操作符合案例情境，却又有别于常见思维导向，具有一定的创新性	2.0
<b>合计</b>				<b>100.00</b>
否定项	若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该试题成绩记为零分。 ①祭奠内容和背景明显不符的； ②组织活动过程中使用忌语的。			

## (二) 赛题二

### 1. 情境描述

2022年5月1日劳动节当天，48岁环卫工王萍在岗值守，因货车不慎剐倒道路旁树木，王萍紧急上前警示阻拦路过的盲人，不慎被大树砸倒。紧急送医后，因抢救无效牺牲。

经市政府批准，追授王萍为巾帼建功标兵、三八红旗手。2023年5月1日王萍骨灰安葬于市第一公墓。

2024年初，王萍家属在环卫部门领导陪同下，到公墓咨询祭奠事宜，提出于2024年5月1日举行两周年祭奠仪式并同步线上直播，宣传王萍先进事迹。

## 2.工作任务

你作为公墓管理员，请策划并主持本次祭奠仪式。

## 3.评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>5.00</b>
		评价	1.着装得体、干净整洁	1.0
		评价	2.头发整齐、妆容得当	1.0
		评价	3.表情自然、精神饱满	1.0
		评价	4.站姿得体、站位规范	1.0
		测量	5.佩戴工牌、位置准确	1.0
A2	沟通确认			<b>30.00</b>
		测量	6.能与客户确认祭奠仪式开始时间及所需时长	3.0
		测量	7.能与客户确认祭奠参加人员(含工作人员)	3.0
		测量	8.能与客户确认祭奠流程、校对祭品	3.0
		评价	9.能与客户确认祭奠主题	3.0
		评价	10.能说明祭奠主题的构思和寓意	3.0
		评价	11.能与客户确认祭奠的方式	3.0
		评价	12.能说明选用祭奠方式的原因和功能	3.0
		评价	13.能与客户确认现场布置的概况	3.0
		评价	14.能说明现场布置所使用的装饰物及构思	3.0
		评价	15.能说明现场布置所使用的设施设备及功能	3.0
B1	祭奠准备			<b>15.00</b>
		测量	16.对现场环境进行清洁整理	2.0
		测量	17.准备环境清扫工具及墓体清洁用品	2.0

		测量	18.准备祭奠相应设施设备并做好前期调试	2.0
		测量	19.能检查确认现场安全工作情况	2.0
		评价	20.能对可能存在的安全隐患提出针对方案	3.0
		测量	21.能够考虑应急预案,如医疗、交通、投诉等	2.0
		评价	22.能对参与仪式工作人员进行安排,指导到达指定位置	2.0
<b>B2</b>	现场指导			<b>5.00</b>
		测量	23.引导宾客到达指定位置区域	1.0
		测量	24.确认线上人员到位情况,调试确认连接状况	2.0
		评价	25.组织参加祭奠的人员站队	2.0
<b>C1</b>	主持祭奠仪式			<b>35.00</b>
		评价	26.主持祭奠仪式、播放背景音乐(能对背景音乐的选择进行说明)	3.0
		测量	27.按流程推进祭奠仪式:擦拭墓体、墓碑、引导摆放祭品、敬献鲜花等	3.0
		评价	28.主持默哀并播放相应音乐(音乐选择符合逝者情况或家属要求)	3.0
		测量	29.引导环卫领导宣读祭奠文、引导逝者生前单位同事、社会各界代表追忆	3.0
		测量	30.引导获救盲人、残疾人协会代表追忆	3.0
		测量	31.引导线上参与人员追忆、家属追忆并答谢	3.0
		评价	32.全体人员一起向墓碑三鞠躬(鞠躬礼规范)	3.0
		评价	33.仪式主持能使用规范语言与话术	3.0
		评价	34.仪式流程前后流畅,符合殡葬流程逻辑	3.0
		评价	35.主持仪式能赋予情感,能调动现场气氛	4.0
		评价	36.仪式内容能够宣传逝者先进事迹、体现逝者社会精神及责任(主持词内容丰富)	4.0
<b>D</b>	综合评价			<b>10.00</b>
		评价	37.能提供创新服务方式,如线上纪念馆、仪式纪念视频投放、宣传报道等	2.0
		评价	38.祭奠方案能持续长久宣传逝者先进事迹及其体现出的精神	3.0

		评价	39.祭奠方案能充分考虑到参与群体的特征,并予以说明	2.0
		测量	40.能对仪式流程进行总体评价并总结经验,并编制典型案例用于单位职工培训	3.0
<b>合计</b>				<b>100.00</b>
否定项	若选手发生下列情况之一,则应及时终止其竞赛,选手该试题成绩记为零分。 ①祭奠内容和背景明显不符的; ②组织活动过程中使用忌语的。			

### (三) 赛题三

#### 1. 情境描述

李明,男,因病医治无效于2024年4月4日去世,享年78岁。他是我国低温物理和低温技术研究的开创者之一,他领导组建了我国第一个低温物理实验室,他参与创办了我国高等院校第一个低温物理专业,为我国低温超导领域培育了大批优秀人才。在长达50余年的科研、教育生涯中,他追求真理,无私奉献,功若丘山。

2024年教师节来临之际,李明先生家属与他生前所在学校商定,教师节当天在公墓寄思堂举办祭奠活动,祭奠李明的同时弘扬他身上所体现的老一辈科学家、教育家的家国情怀。参与祭奠活动的有学校领导、学生代表、科研同僚、家属等。家属希望运用科技手段,为参与者提供更加沉浸式的祭奠体验。

#### 2. 任务要求

作为公墓管理员,请你策划并主持本次祭奠仪式。



### 3.评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>5.00</b>
		评价	1.着装得体、干净整洁	1.0
		评价	2.站姿得体、站位规范	1.0
		测量	3.清洁办公卫生、保持干净	1.0
		测量	4.检查办公用品用具、方便取用	1.0
		测量	5.查阅工作记录，确定工作任务	1.0
A2	沟通确认			<b>16.00</b>
		评价	6.与客户确认祭奠主题	5.0
		测量	7.与客户确认祭奠时间	2.0
		评价	8.与客户确认祭奠方式	2.0
		测量	9.与客户确认祭奠参加人员	2.0
		评价	10.与客户确认祭奠流程	5.0
B1	祭奠准备			<b>15.00</b>
		测量	11.清洁现场卫生	2.0
		评价	12.确定祭奠布置（围绕主题）	5.0
		评价	13.准备祭奠相应物品	2.0
		评价	14.准备祭奠相应设备、工具	2.0
		评价	15.与墓园其他部门做好工作衔接	4.0
B2	现场指导			<b>12.00</b>
		评价	16.仪式前准备工作一,不限于确认工作人员到位情况	2.0
		评价	17.仪式前准备工作二,不限于检查设施设备状况	2.0
		评价	18.仪式前准备工作三,不限于与客户核对现场布置情况及仪式流程	4.0
		评价	19.仪式前准备工作四,不限于引导宾客等人员到达指定位置	2.0
		评价	20.仪式前准备工作五, 不限于询问家属其他人员是否到齐、是否可以开始仪式	2.0
C1	主持祭奠仪式			<b>30.0</b>
		评价	21.仪式环节一, 不限于宣布祭奠仪式开始	2.0

		评价	22.仪式环节二，不限于播放背景音乐	2.0
		评价	23.仪式环节三，不限于播放生平介绍	5.0
		评价	24.仪式环节四，不限于领导致祭文	5.0
		评价	25.仪式环节五，不限于家属、学生等追忆分享	6.0
		评价	26.仪式环节六，不限于引导全体人员敬献鲜花	2.0
		评价	27.仪式环节七，不限于引导全体人员三鞠躬	2.0
		评价	28.仪式环节八，不限于宣布仪式礼成	2.0
		测量	29.恢复现场并将材料归档	4.00
D1	创新服务			<b>12.0</b>
		评价	30.收集逝者事迹，制作纪念视频，用于安抚家属、弘扬精神	4.0
		评价	31.提供创新性祭奠流程项目	4.0
		评价	32.实操中亮点突出，实际工作值得借鉴推广	4.0
D2	综合测评			<b>10.0</b>
		评价	33.主持情感真挚饱满，能调动现场气氛	5.0
		评价	34.主持流程衔接自然，语言流畅	5.0
<b>合计</b>				<b>100.00</b>
否定项	若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该试题成绩记为零分。 ①祭奠内容和背景明显不符的； ②组织活动过程中使用忌语的。			

#### (四) 赛题四

##### 1. 情境描述

逝者姜老先生 2022 年 2 月 9 日因病在医院病故，享年 78 岁。其长子和次子系解放军医科研究院研究员，正在国外执行支援任务，无法回国料理父亲的后事，二人委托三妹办理了父亲的后事。

2023年1月15日，临近姜老逝世一周年，兄妹三人商议准备在公墓骨灰堂举办一场温馨的祭奠仪式。届时，参与姜老周年祭奠活动的至亲约有60人，但其中有4位生前挚友因身体欠佳无法到现场参加活动，家属请求公墓管理方想办法予以解决。

## 2.工作任务

作为一名公墓管理员，请根据情境要求，策划并主持姜老先生的骨灰祭奠仪式。

## 3.评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>2.00</b>
		评价	1.着装整洁，妆容得体	1.0
		评价	2.精神饱满，站姿得体	1.0
A2	沟通确认			<b>18.00</b>
		测量	3.能与客户确认祭奠时间	2.0
		测量	4.能与客户确认祭奠方式	2.0
		评价	5.确定祭奠主题并加以说明	4.0
		测量	6.能与客户确认祭奠流程	3.0
		测量	7.能与客户确认祭奠参加人员	3.0
		评价	8.向客户介绍祭奠场地及功能	4.0
B1	祭奠准备			<b>14.00</b>
		测量	9.准备环境清扫工具	2.0
		评价	10.祭奠会场布置	3.0
		评价	11.确定祭奠物品	3.0
		评价	12.准备祭奠相应道具设备	2.0
		评价	13.核对逝者相关信息及家属心理需求	4.0
B2	现场指导			<b>14.00</b>
		评价	14.明确工作人员职责	2.0

		测量	15.引导宾客到达指定位置	2.0
		评价	16.确认工作人员到位情况	2.0
		测量	17.确认现场来宾到位情况	2.0
		测量	18.确认线上人员到位情况	2.0
		评价	19.确认致辞人	2.0
		评价	20.确认仪式是否可以如期进行	2.0
<b>C</b>	主持祭奠仪式			<b>39.00</b>
		评价	21.主持祭奠流畅	6.0
		评价	22.组织参加祭奠的人员站队	5.0
		评价	23.清洁祭奠区周边环境	3.0
		测量	24.擦拭骨灰盒	3.0
		评价	25.播放背景音乐	3.0
		评价	26.创新祈福方式	4.0
		测量	27.主持默哀	2.0
		评价	28.家属致谢、追忆走心	4.0
		测量	29.全体人员一起向灵位三鞠躬	2.0
		评价	30.倡导家文化的传承，子女的爱国精神	5.0
<b>D</b>	创新服务			<b>13.00</b>
		评价	31.提供创新性服务项目	4.0
		评价	32.实操中亮点突出，实际工作值得借鉴推广	5.0
		评价	33.能收集整理活动资料，作为内部后续培训档案	4.0
<b>合计</b>				<b>100.00</b>
否定项	若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该试题成绩记为零分。 ①祭奠内容和背景明显不符的； ②组织活动过程中使用忌语的。			

## (五) 赛题五

### 1. 情境描述

王前进，男，为某工厂职工，任劳任怨，生活简朴。爱人吴春丽，为某超市售货员，二人未育子女。2009年王前进

突然患病，经多方医治，于 2022 年清明去世，享年 50 岁，治疗期间欠下了很多债务，去世 2 年一直没有安葬。

吴阿姨说，一个偶然的机会，她了解到有免费的生态安葬，在办理过程中，她得到了墓园的大力帮助，安葬仪式很庄重。作为第一个进行花坛葬的客户，她觉得这也是为国家作出了贡献。每年来祭奠时，盛开的鲜花也给逝者一个更安稳、更美丽的环境。

王前进逝世三周年的日子，吴阿姨想带着亲朋好友来到墓园祭扫并为丈夫举行一场三周年的祭奠仪式，并要求将仪式的全程记录保存下来。

## 2.工作任务

作为墓地管理员请你为王前进策划祭奠方案，并进行主持。

## 3.评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>8.00</b>
		评价	1.着装得体、干净整洁	2.0
		评价	2.头发整齐、妆容得当	2.0
		评价	3.表情自然、精神饱满	2.0
		测量	4.佩戴工牌，位置准确、站姿得体、站位规范	2.0
A2	沟通确认			<b>10.00</b>
		测量	5.能与客户确认祭奠时间、地点	2.0
		测量	6.能与客户说明祭奠的主题和场布	2.0
		测量	7.能与客户确认祭奠参加人员(含工作人员)	2.0
		测量	8.能与客户确认祭奠流程	2.0

		测量	9.能确认祭品	2.0
B1	祭奠准备			<b>10.00</b>
		测量	10.布置仪式现场	2.0
		测量	11.准备清洁用品清扫工具	2.0
		测量	12.准备仪式全程记录设备	2.0
		测量	13.检查音响话筒设备（提前测试）	2.0
		测量	14.准备祭奠物品	2.0
B2	现场指导			<b>8.00</b>
		评价	15.确认现场卫生环境和布置情况	4.0
		评价	16.指导相关人员就位	4.0
C1	主持祭奠仪式			<b>44.00</b>
		测量	17.宣布仪式开始	2.0
		评价	18.主持用词规范准确,感情真挚、情绪饱满,能调动现场气氛	8.0
		评价	19.组织人员站位合理	4.0
		评价	20.手势、姿态、表情自然得体	4.0
		评价	21.主持稿紧扣仪式主题	8.0
		评价	22.仪式流程井然有序,并富有新意	6.0
		评价	23.音量适中语言流畅、普通话标准	4.0
		评价	24.形式新颖感染力强,时间安排科学合理	8.0
D1	仪式结束			<b>10.00</b>
		测量	25.宣布仪式结束	2.0
		评价	26.仪式后的清洁与整理,完善后续事宜	4.0
		测量	27.完成工作日志及交接	2.0
		测量	28.整理工作档案并归档	2.0
D2	创新服务			<b>10.00</b>
		评价	29.在沟通服务过程中能做到无差别对待	5.0
		评价	30.仪式富有新意,内容健康向上,有一定的深度和广度,能够体现生命文化和生命教育的意义	5.0
<b>合计</b>				<b>100.00</b>
否定项	若选手发生下列情况之一,则应及时终止其竞赛,选手该试题成绩记为零分。 ①祭奠内容和背景明显不符的; ②组织活动过程中使用忌语的。			

## (六) 赛题六

### 1. 情境描述

解放军某大学政治学院副教授刘刚同志，于2022年10月10日执行任务时，不幸遇难，享年44岁，经相关部门批准为烈士，并追记个人一等功。烈士火化后已在本公墓安葬。

2023年烈士去世一周年纪念日，部队领导、妻子、女儿及亲属前来祭奠，其远在国外执行任务的领导同事也需参加祭奠仪式，请实行线上线下同步祭奠。

### 2. 工作任务

请根据情境描述，为其策划并主持祭奠仪式。

### 3. 评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>5.00</b>
		评价	1. 着装得体、干净整洁	1.0
		评价	2. 头发整齐、妆容得当	1.0
		评价	3. 表情自然、精神饱满	1.0
		评价	4. 站姿得体、站位规范	1.0
		测量	5. 佩戴工牌、位置准确	1.0
A2	沟通确认			<b>16.00</b>
		评价	6. 能与客户确认祭奠方案	3.0
		评价	7. 能与客户确认祭奠时间	3.0
		评价	8. 能与客户确认祭奠方式	3.0
		评价	9. 能与客户确认祭奠参加人员(含工作人员)	3.0
		评价	10. 能与客户确认祭奠流程	4.0
B1	祭奠准备			<b>8.00</b>
		评价	11. 准备环境清扫工具、墓体清洁用品	2.0
		评价	12. 确定祭奠主题	2.0

		评价	13.准备祭奠物品	2.0
		评价	14.准备祭奠相应设备	2.0
B2	现场指导			<b>12.00</b>
		评价	15.明确工作人员职责	3.0
		评价	16.引导宾客到达指定位置	3.0
		评价	17.确认工作人员到位情况	2.0
		评价	18.确认现场人员到位情况	2.0
		评价	19.确认线上人员到位情况	2.0
C1	主持祭奠仪式			<b>35.00</b>
		测量	20.主持祭奠	5.0
		测量	21.组织参加祭奠的人员站队	5.0
		测量	22.清洁墓位周边环境	3.0
		测量	23.擦拭墓体、墓碑	3.0
		测量	24.播放背景音乐	3.0
		测量	25.指导参加祭奠人员敬献鲜花	3.0
		测量	26.主持默哀	3.0
		测量	27.家属致谢、追忆	3.0
		测量	28.全体人员一起向墓碑三鞠躬	3.0
		测量	29.根据烈士生平，进行烈士精神宣传	4.0
D	创新服务			<b>12.00</b>
		评价	30.提供创新性服务项目	3.0
		评价	31.实操中亮点突出，实际工作值得借鉴推广	3.0
		评价	32.能收集档案资料，内部进行相关活动培训	3.0
		评价	33.能收集烈士事迹，制作纪念视频	3.0
E	综合评价			<b>12.00</b>
		评价	37.业务操作流畅，规范，过程中未出现违反业务常识的行为语言	4.0
		评价	38.顺畅自然地有效沟通，表述内容清晰简明，易于客户理解，并能正确回应客户疑问	4.0
		评价	39.能及时关注到客户的心理变化，并对客户的情绪做出恰当的反应	4.0
<b>合计</b>				<b>100.00</b>



否定项	<p>若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该试题成绩记为零分。</p> <p>①祭奠内容和背景明显不符的；</p> <p>②组织活动过程中使用忌语的。</p>
-----	---

## （七）赛题七

### 1.情境描述

王奕，男，爱好旅游，于2023年7月于西藏旅游途中突发猝死，终年37岁。逝者生前为一名优秀检察官，曾获本市2020年度优秀检察官奖项。家属预定在墓园给逝者办理40岁冥诞祭奠，委托墓园进行场景布置、追思视频制作、祭奠词撰写，自助餐食采购等准备。今天是逝者40岁冥诞。家属及来宾20余人均已来到现场。

### 2.工作任务

作为资深公墓管理员，请依据家属要求，完成逝者祭奠仪式主持。

### 3.评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>5.00</b>
		测量	1.着装得体、干净整洁	1.0
		测量	2.头发整齐、妆容得当	1.0
		评价	3.表情自然、精神饱满	1.0
		评价	4.站姿得体、站位规范	1.0
		测量	5.服务标识明显、佩戴位置准确	1.0
A2	沟通确认			<b>15.00</b>
		评价	6.能与客户确认祭奠时间并办理仪式举行地点确认手续	5.0

		测量	7.能与客户确认祭奠参加人员(含工作人员)	2.0
		评价	8.能与客户确认祭奠现场布置氛围要求	2.0
		评价	9.能与客户确认现场需要物料信息	2.0
		评价	10.能告知客户祭奠注意事项	2.0
		评价	11.能与客户确认现场视频资料及广告制作要求	2.0
<b>B1</b>	祭奠准备			<b>25.00</b>
		测量	12.清洁墓位及周边环境	3.0
		测量	13.确认仪式进行场地并清洁	3.0
		评价	14.确定仪式现场氛围布置方案并落实、检验	3.0
		评价	15.确定墓碑装饰方案并检验完成情况	3.0
		评价	16.确定家属委托代购物品的采购完成并检验	3.0
		评价	17.确定常规祭奠用品准备	3.0
		测量	18.确定现场媒体资料及广告制作质量、并完成现场布置	2.0
		评价	19.确定自助餐食等保存安全措施,必要餐具准备	2.0
		评价	20.撰写祭奠词并与家属确认	3.0
<b>B2</b>	现场指导			<b>10.00</b>
		测量	21.引导家属及来宾到达现场并入座	2.0
		评价	22.指引工作人员安放祭奠用品	3.0
		评价	23.指引工作人员安放自助餐食、餐具等	3.0
		测量	24.确认现场服务人员到位	2.0
<b>C1</b>	祭奠主持			<b>25.00</b>
		评价	25.组织参加葬礼的人员就位	3.0
		评价	26.安排视频、背景音乐播放	3.0
		评价	27.引导家属及来宾通过观看视频来缅怀逝者,司仪配以必要解说	4.0
		评价	28.请家属及来宾代表,共同回忆逝者人生经历	4.0
		评价	29.引导家属切生日蛋糕、倒香槟酒,与家人、来宾共同分享	4.0
		评价	30.引导全体人员给逝者呈上生日祝福	4.0
		评价	31.引导家属致谢	3.0

C2	缅怀悼念			<b>10.00</b>
		测量	32.指引家属擦拭墓体、墓碑	2.0
		评价	33.引导家属安放祭奠用品	2.0
		测量	34.带领全体来宾依次献花	2.0
		评价	35.引导进行家祭仪式	2.0
		评价	36.对家属进行心灵抚慰	2.0
D	创新服务			<b>10.00</b>
		评价	37.提供创新性服务项目	5.0
		评价	38.实操中亮点突出，实际工作值得借鉴推广	5.0
<b>合计</b>				<b>100.00</b>
否定项	若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该试题成绩记为零分。 ①不按规定使用文明用语，致使客户投诉的； ②接待引导过程中与客户发生争吵或宣传封建迷信的。			

## （八）赛题八

### 1.情境描述

宋老师，男，1975年7月出生在同远县的一个小乡村，2023年1月15日因突发脑出血与世长辞，年仅48岁。1月23日在同远县殡仪馆火化，安葬在同远县公墓。

宋老师生前任同远县第一中学老师、同远一中教育集团123高考辅导文武班班主任。除了是一名优秀的教师，还是一个无偿献血志愿者。从2005年开始，他累计献血达13200毫升。在他的影响下许多学生也加入了无偿献血的队伍。

宋老师经常积极参与扶贫济困的活动，长期资助贫困学生直至他们大学毕业。据不完全统计，他生前捐助的学生数量超过了三十人。

2023年9月10日教师节，学生们与家属沟通达成一致，为逝去的老师举办祭奠活动，因某些学生无法亲自到达现场，需要现场直播祭奠过程。

## 2.工作任务

作为一名公墓管理员，请根据情境要求，策划并主持宋老师的骨灰祭奠仪式。

## 3.评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>8.00</b>
		评价	1.着装得体、妆容得当	2.0
		评价	2.表情自然、精神饱满	2.0
		测量	3.站姿得体、站位规范	2.0
		测量	4.佩戴工牌、位置准确	2.0
A2	沟通确认			<b>15.00</b>
		评价	5.能与客户确认注意事项	5.0
		测量	6.能与客户确认祭奠仪式时间	2.0
		评价	7.能与客户确认祭奠方案	2.0
		评价	8.能与客户确认祭奠参加人员（含工作人员）	3.0
		评价	9.能与客户确认祭奠流程	3.0
B1	祭奠准备			<b>9.00</b>
		测量	10.准备环境清扫工具、墓体清洁用品	3.0
		评价	11.确定祭奠主题	2.0
		评价	12.准备祭奠物品	2.0
		评价	13.准备祭奠相应设备	2.0
B2	现场指导			<b>12.00</b>
		评价	14.明确工作人员职责	3.0
		评价	15.引导宾客到达指定位置	3.0
		评价	16.确认工作人员到位情况	2.0
		评价	17.确认现场人员到位情况	2.0
		评价	18.确认线上、线下人员到位情况	2.0

C	主持祭奠仪式			<b>37.00</b>
		评价	19.主持祭奠	5.0
		评价	20.组织参加祭奠的人员站位	5.0
		评价	21.清洁墓位周边环境	3.0
		测量	22.擦拭碑面	3.0
		测量	23.播放背景音乐	3.0
		评价	24.指导参加祭奠人员敬献鲜花	3.0
		测量	25.主持默哀	3.0
		评价	26.家属致谢、追忆	4.0
		测量	27.全体人员一起向墓碑三鞠躬	3.0
		评价	28.根据生平，进行宋老师的精神宣传	5.0
D	综合测评			<b>19.00</b>
		评价	29.提供创新性服务项目	5.0
		评价	30.实操中亮点突出，实际工作值得借鉴推广	5.0
		评价	31.能收集档案资料，内部进行相关活动培训	5.0
		评价	32.能收集类似的事迹，制作纪念视频，建档、归档，做好后续文化传承和传播	2.0
		评价	33.内容清晰，过程流畅，形态得体。	2.0
<b>合计</b>				<b>100.00</b>
否定项	若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该试题成绩记为零分。 ①祭奠内容和背景明显不符的； ②组织活动过程中使用忌语的。			

## （九）赛题九

### 1.情境描述

于晓强，北国省九林市公安局兴安区黄果分局刑警队中队长，2022年4月3日，于晓强同志在抓捕持刀拦路、入室抢劫犯罪嫌疑人时，与犯罪嫌疑人英勇搏斗，身负重伤。在

击毙凶犯的同时，也流尽了最后一滴血，献出了年轻的生命，牺牲时年仅41岁，2022年5月被北国省人民政府批准为烈士，落葬在九林市青松陵园警魂苑，2023年3月26日于晓强爱人艾女士来到青松陵园，希望在清明节期间，在于晓强安葬区举行一场祭奠仪式。届时，将有亲属、于晓强生前战友共36人参与，但其中有5名挚友身在异地不能参加现场的祭奠仪式，需要陵园方面想办法予以解决。

## 2.工作任务

作为公墓管理员，请根据情境描述，组织开展祭奠服务活动。

## 3.评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>5.00</b>
		评价	1.着装得体、干净整洁	1.0
		评价	2.头发整齐、妆容得当	1.0
		评价	3.表情自然、精神饱满	1.0
		评价	4.站姿得体、站位规范	1.0
		测量	5.佩戴工牌、位置准确	1.0
A2	沟通确认			<b>15.00</b>
		测量	6.能与客户确认祭奠时间	2.0
		测量	7.能与客户确认祭奠方式	2.0
		测量	8.能与客户确认祭奠主题	2.0
		评价	9.能与客户确认祭奠流程	4.0
		测量	10.能与客户确认祭奠参加人员（含工作人员）	3.0
		测量	11.能与客户确认祭奠用品	2.0
B1	祭奠准备			<b>15.00</b>
		评价	12.明确工作人员职责	3.0

		测量	13.准备环境清扫工具、墓体清洁用品	3.0
		评价	14.按照祭奠主题布置场景	4.0
		测量	15.准备祭奠物品	2.0
		评价	16.准备祭奠相应设备	3.0
<b>B2</b>	现场指导			<b>15.00</b>
		测量	17.确认工作人员到位情况	2.0
		测量	18.确认现场人员到位情况	2.0
		测量	19.确认线上人员到位情况	2.0
		测量	20.确认致辞人员	3.0
		测量	21.确认祭奠物品到位情况	2.0
		测量	22.确认仪式能否按时开始	2.0
		测量	23.引导宾客到达指定位置	2.0
<b>C</b>	主持祭奠仪式			<b>40.00</b>
		评价	24.主持祭奠	5.0
		测量	25.播放背景音乐	3.0
		测量	26.组织参加祭奠的人员站队	3.0
		测量	27.引导家属净碑	3.0
		评价	28.指导参加祭奠人员敬献鲜花	4.0
		测量	29.主持默哀	2.0
		测量	30.家属致谢、追忆	4.0
		测量	31.全体人员一起向墓碑三鞠躬	3.0
		评价	32.根据烈士生平，进行烈士精神宣传	5.0
		测量	33.物品回收，场地清理	4.0
		评价	34.工作日志填写并将活动相关归档	4.0
<b>D</b>	创新服务			<b>10.00</b>
		评价	35.提供创新性服务项目，实操中亮点突出，实际工作值得借鉴推广	5.0
		评价	36.能收集烈士事迹，突出生命教育主题	5.0
<b>合计</b>				<b>100.00</b>
否定项	若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该试题成绩记为零分。 ①祭奠内容和背景明显不符的； ②组织活动过程中使用忌语的。			

## （十）赛题十

### 1.情境描述

2022年11月6日，全市“抗癌先锋”，江南市医师协会放射肿瘤治疗医师分会副会长欧晋先生在连续工作后，因劳累过度不幸去世，年仅53岁，目前安葬在市属一家公墓。工作三十几年来，他不断攀登技术高峰，攻克医学难关，以期延长患者寿命，减轻患者痛苦，著有《医学百科》《癌症克星》等知名著作。他带领的医疗团队，为无数的肿瘤病人量身定做综合治疗方案和个体化治疗方案，救治了500多名癌症人士，让他们的生命重新启航，让500多个家庭得以团聚。

生前，欧晋医生已经签署了器官捐献协议书，家属按照其意愿捐献了眼角膜、肝、肾等器官，在生命的最后燃烧自己，为他人带来新的希望。

2023年10月1日家属和逝者单位工作人员来到陵园，希望在11月6日（中国医师纪念日）举行一场祭奠仪式。当天逝者家属、单位领导、红十字会医院领导及救治病人代表约50人将来现场参加祭奠仪式，部分亲属和单位人员将通过线上参加。同时为了宣扬其光荣事迹，征得家属同意，将全程直播整个祭奠仪式过程。

### 2.工作任务

你作为一名公墓管理员，请根据情境要求，提供祭奠服务。

### 3.评分标准



编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>6.00</b>
		测量	1.着装得体、干净整洁、佩戴工牌	2.0
		评价	2.表情自然、站姿得体、精神饱满	2.0
		评价	3.位置准确、站位规范、仪态自然	2.0
A2	沟通确认			<b>10.00</b>
		测量	4.能与客户确认祭奠时间	2.0
		测量	5.能与客户确认祭奠方式	2.0
		测量	6.能与客户确认祭奠参加人员（含工作人员、线上人员）	2.0
		评价	7.能与客户确认祭奠流程	4.0
B1	祭奠准备			<b>8.00</b>
		测量	8.准备环境清扫工具、墓体清洁用品	2.0
		评价	9.确定祭奠主题、场景布置	2.0
		测量	10.准备祭奠物品	2.0
		测量	11.准备祭奠相应设备、工具	2.0
B2	现场指导			<b>10.00</b>
		测量	12.明确工作人员职责	3.0
		测量	13.引导宾客到达指定位置	3.0
		测量	14.确认工作人员到位情况（含司仪人员、线上、线下工作人员）	4.0
C	主持祭奠仪式			<b>37.00</b>
		评价	15.主持祭奠仪式	5.0
		测量	16.组织参加祭奠的人员站队	3.0
		评价	17.指导其余人员线上同步参加仪式，参与仪式过程的相关环节	2.0
		测量	18.清洁墓位周边环境	3.0
		测量	19.擦拭墓体、墓碑	3.0
		测量	20.播放背景音乐	2.0
		测量	21.指导参加祭奠人员敬献鲜花，含线上人员	3.0
		测量	22.领导或来宾致辞	3.0
		测量	23.主持默哀、追忆	2.0
		测量	24.全体人员行三鞠躬礼	3.0
		评价	25.贴合人物背景，设计祭奠仪式环节	4.0

		评价	26.根据其生平，进行大爱精神宣传	4.0
D	创新服务			<b>18.00</b>
		评价	27.提供创新性服务项目	5.0
		评价	28.实操中亮点突出，实际工作值得借鉴推广	5.0
		评价	29.能收集档案资料，内部进行相关活动培训	5.0
		评价	30.能收集生前先进事迹，制作纪念视频	3.0
E	综合评判			<b>11.00</b>
		评价	31.表达能力强，逻辑关系自洽，过程流畅	5.0
		评价	32.主持情感真挚饱满，能调动现场气氛	3.0
		评价	33.主持语速始终，语言清晰，发音准确	3.0
<b>合计</b>				<b>100</b>
否定项	若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该试题成绩记为零分。 ①不按规定使用文明用语，用忌语的，致使客户投诉的； ②接待引导过程中与客户发生争吵或宣传封建迷信的。			

## 四、维护管理模块

### （一）赛题一

#### 1.情境描述

李岁年同志，是一名老革命，16岁加入西北野战军，参加战斗二十余次，英雄事迹远近闻名。老人于2012年因病去世安葬于当地爱心苑人文纪念园。老伴张奶奶于2022年因病去世，老两口育有三子，其中两个孩子在海外，不方便返回，三个孩子商量，先将母亲遗体火化后安放当地殡仪馆骨灰寄存楼，择日合葬。

爱心苑人文纪念园新落成了人文博物馆，李岁年同志的光荣事迹和生前遗物列入园区的首批征集名单。2023年清明前期，李岁年同志的三个子女一同前往纪念园追思父母，并同园区协商父亲生前遗物征集事宜。在此过程中子女发现父亲的墓地所在区域地基有所下陷，墓碑略倾斜，墓地周边绿化环境也有些杂乱。他们希望纪念园及时修缮父亲公墓，将于今年10月13日父母亲结婚60周年纪念日合葬父母亲。

## 2.工作任务

爱心苑人文纪念园对此事非常重视，作为资深公墓管理员的你，完成此项工作。

## 3.评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A	仪容仪表			<b>2.00</b>
		评价	1.表情自然、精神饱满	1.0
		测量	2.站姿得体、站位规范	1.0
B1	维护管理			<b>15.00</b>
		评价	3.公墓的常规维护	3.0
		评价	4.墓体的安全管理和监测	5.0
		评价	5.骨灰存放的日常维护	2.0
		评价	6.骨灰存放的安全管理	5.0
B2	技术管理			<b>40.00</b>
		评价	7.熟悉墓型的规划、墓体的材质等	5.0
		评价	8.详细、合理评估公墓存在的安全隐患	5.0
		评价	9.制定应急预案	5.0
		评价	10.合理地应急处置	5.0
		评价	11.制定修缮方案	5.0
		评价	12.家属在修缮方案上签字确认	5.0

		评价	13.能为客户提供合理的环境绿化改善方案	5.0
		评价	14.家属的满意度	5.0
C	档案管理			<b>18.00</b>
		评价	15.保护好墓地档案	2.0
		评价	16.保护好骨灰寄存档案	2.0
		评价	17.通过档案对客户提供人文化的殡葬服务	4.0
		评价	18.对墓地业务档案社会价值的开发和利用	5.0
		评价	19.数字化档案在墓地和骨灰寄存中的应用	5.0
D	创新服务			<b>25.00</b>
		评价	20.提供的方案可以有效抚慰家属悲伤心理	5.0
		评价	21.提供的方案和给出的建议切实可以解决客户诉求	5.0
		评价	22.通过档案提供人性化、暖心的服务，赢得客户对公墓服务的认可	5.0
		评价	23.实操中有突出亮点，值得实际工作中推广和借鉴	5.0
		评价	24.能彰显公墓的文化遗产、生命教育功能	5.0
<b>合计</b>				<b>100.00</b>
否定项	若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该试题成绩记为零分。 ①维护管理和背景明显不符的； ②组织活动过程中使用忌语的。			

## (二) 赛题二

### 1. 情境描述

张建忠先生 10 岁时父母因车祸去世，无兄弟姐妹，之后一直随姑母生活。2024 年 1 月 28 日，张建中在姑母三周

年之际，携子女至 A 墓园祭奠，想和子女商量将早年去世的父母也迁葬于此墓园，但发现姑母墓位右侧重新规划新墓位，与三年前购买、安葬时墓位周边现场布局有差异，认为影响环境并破坏风水，随后来到售后部门投诉。

## 2.工作任务

应客户张建中要求并受领导委托，由你来负责对接客户与之沟通并拿出方案妥善处理客户投诉，有效开展工作。

## 3.评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A	仪容仪表			<b>3.00</b>
		测量	1.着装得体、干净整洁、妆容得当	1.0
		评价	2.表情自然、精神饱满、站姿得体	1.0
		测量	3.佩戴工牌、位置准确	1.0
B1	维护管理			<b>15.00</b>
		评价	4.公墓的常规维护	3.0
		评价	5.墓体的安全管理和监测	5.0
		评价	6.墓体及周边产品的日常维护	2.0
		评价	7.墓体和骨灰的安全管理	5.0
B2	技术管理			<b>40.00</b>
		评价	8.熟悉墓园的规划、墓型及墓体的材质等	5.0
		评价	9.能介绍现行的殡葬法规政策	5.0
		评价	10.能介绍节地生态葬的优点	5.0
		评价	11.能为客户提供合理的改善方案	5.0
		测量	12.家属在处理沟通方案上确认并认可	5.0
		测量	13.家属的满意度登记	5.0
		评价	14.定期对全员进行专项行业培训	5.0
		评价	15.分析投诉产生的原因并提出避免类似问题出现的管理举措	5.0
C	档案管理			<b>20.00</b>
		评价	16.保护好墓地档案	3.0

		评价	17.保护好客户资料档案	3.0
		评价	18.通过档案对客户提供人文化的殡葬服务	4.0
		评价	19.对客户档案价值的开发和利用	5.0
		评价	20.对此次客户的投诉和处理方案、流程留档并进行专项行业培训	5.0
<b>D</b>	创新服务			<b>22.00</b>
		评价	21.方案有效抚慰家属并进行心理疏导	5.0
		评价	22.了解客户父母骨灰的安葬方式，是否可以将右侧新墓位购买	5.0
		评价	23.通过保档案提供人性化、暖心的服务，赢得客户对公墓服务的认可	4.0
		评价	24.实操中有突出亮点，值得实际工作中推广和借鉴	4.0
		评价	25.能彰显公墓的文化遗产、生命教育功能	4.0
<b>合计</b>				<b>100.00</b>
否定项	若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该试题成绩记为零分。 ①维护管理和背景明显不符的； ②组织活动过程中使用忌语的。			

### (三) 赛题三

#### 1. 情境描述

2024年5月初，客户王友田携带水果、糕点、鲜花等贡品至本墓园长生区B排12座祭拜其祖父母。该墓于2005年清明奠基落葬，传统中式立碑双穴墓，占地面积约0.8m<sup>2</sup>，碑体材质为黑色花岗岩（山西黑）。围护部分由4根栏杆柱和2块栏板组成，材质为江西小花，栏杆柱顶端有石狮作为装饰，栏板表面为祥云纹饰阴刻。在墓体两侧配套有柏树2株、冬青若干作为绿化装饰。王友田祭拜先人时，发现墓碑

的碑体存在松动现象，墓底座有数道裂纹，墓盖板不平整，部分封穴水泥缺损，墓碑碑文刻字油漆部分脱落严重。围护栏板有因旁侧墓位焚烧祭品而导致的烟熏痕迹，前左侧栏杆柱顶端石狮头部缺损。配套绿化中有 1 株柏树出现了枯萎的情况。

客户来到业务大堂要求本园工作人员携带相应检测工具至墓位进行查验监测。众人重返墓位后，又发现 20 分钟前供奉的贡品已被全部清理。王友田异常愤怒，当即向园区进行了投诉，一是要求对墓位存在的质量问题进行免费修复，二是对遗失贡品进行赔偿。

## 2.任务要求

你作为墓地管理员请对墓体进行维护管理，合理处置客户业务投诉，对安全隐患提出整改建议。

## 3.评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>2.00</b>
		测量	1.着装得体、妆容得当	1.0
		测量	2.表情自然、站姿得体	1.0
B2	检测测量			<b>20.00</b>
		测量	3.正确使用工具测量地面平整度	4.0
		测量	4.正确使用工具测量墓碑水平度	4.0
		测量	5.正确使用工具测量墓碑垂直度	4.0
		测量	6.正确使用工具测量墓底座裂纹长度	4.0
		测量	7.完整记录测量数据	4.0
C3	问题诊断			<b>42.00</b>
		评价	8.评估墓碑松动的程度	2.0
		评价	9.向家属说明墓碑松动具体原因	4.0

		评价	10.评估裂纹对墓体稳定性的影响程度	2.0
		评价	11.向家属说明墓基底座裂纹的成因	4.0
		评价	12.向家属提出封穴水泥缺损补救措施	4.0
		评价	13.向家属说明油漆脱落的主要原因	4.0
		评价	14.向家属提出解决油漆脱落的措施建议	4.0
		评价	15.向家属准确描述石狮头部缺损的具体情况	2.0
		评价	16.向家属说明石狮头部修复的措施	4.0
		评价	17.向家属说明柏树枯萎的主要原因	4.0
		评价	18.向家属提出柏树枯萎具体的补救措施或生态修复建议	4.0
		评价	19.向家属提出去掉烟熏痕迹建议	4.0
<b>D4</b>	<b>维护方案</b>			<b>8.00</b>
		评价	20.向家属说明维护方案时间节点	2.0
		评价	21.向家属说明维护方案花费明细	2.0
		评价	22.向家属说明维护时的注意事项	4.0
<b>F5</b>	<b>维护创新</b>			<b>8.00</b>
		评价	23.提出的解决方案是具有创新性,如使用了新材料、新工艺等	4.0
		评价	24.提出的解决方案能显著提高维护工程的质量和效率	4.0
<b>E6</b>	<b>投诉处理</b>			<b>20.00</b>
		评价	25.关注客户心理变化,用语规范,有效抚慰家属情绪	4.0
		评价	26.投诉回复内容清晰简明,易于客户理解和接受	4.0
		评价	27.解决方案符合案例情境,可切实解决客户诉求,具备人文关怀	4.0
		评价	28.安全隐患整改建议符合业务实际,具有可实施性和长效性	4.0
		评价	29.对客户进行投诉回访,形成业务档案并立卷归档	4.0
<b>合计</b>				<b>100.00</b>
否定项	若选手发生下列情况之一,则应及时终止其竞赛,选手该试题成绩记为零分。 ①维护管理和背景明显不符的; ②组织活动过程中使用忌语的。			



#### (四) 赛题四

##### 1. 情境描述

2023年1月11日，市第一人民医院患者王天先生因传染病医治无效死亡，享年48岁，遗体送至市殡仪馆直接火化，家属（家中有2个女儿）因传染病遗体防治工作要求及自身特殊情况无法现场领取骨灰，特委托市第一公墓服务部代为领取并接运寄存至公墓骨灰楼。

2023年清明，王天先生女儿王芳、王梅女士携母亲张兰女士及家中亲属10余人前来公墓骨灰楼举行骨灰祭奠仪式以弥补未能举行遗体告别仪式的遗憾。在客服部引导取出骨灰盒时，长女王芳坚持认为骨灰盒与自己选购的不一致，怀疑其不是父亲王天先生骨灰，母亲张兰女士因患有先天语言障碍，听闻此事后情绪激动。

现王芳、王梅女士携亲属10余人前来服务大厅投诉，情绪激动讨要说法，并扬言要联系律师、新闻媒体起诉并“曝光”。

##### 2. 工作任务

你作为公墓管理员，请接待客户、受理并完成本次投诉事件的处理。

##### 3. 评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			5.00

		评价	1.着装得体、干净整洁	1.0
		评价	2.头发整齐、妆容得当	1.0
		评价	3.表情自然、精神饱满	1.0
		评价	4.站姿得体、站位规范	1.0
		测量	5.佩戴工牌、位置准确	1.0
<b>A2</b>	<b>受理准备</b>			<b>10.00</b>
		测量	6.能快速找到投诉事件的经办人了解情况	2.0
		评价	7.能快速分析问题的主要原因和客户诉求	2.0
		评价	8.能考虑到可能出现的问题并做好应急预案，如事件冲突、客户身体应激反应、律师或媒体到场等	2.0
		测量	9.能整理并准备好受理投诉的场所，如贵宾室、休息室等	2.0
		测量	10.能准备好接待客户的相关物品，如饮用水、纸巾、投诉佐证依据等	2.0
<b>B1</b>	<b>受理安抚</b>			<b>20.00</b>
		测量	11.能快速确定意见决策者	2.0
		测量	12.能先行礼貌致歉	2.0
		评价	13.能快速安抚客户情绪避免事态升级	3.0
		评价	14.能根据现场情况做出应急反应(确定情绪激动、年老者等群体的身体状况并应急协调)	3.0
		测量	15.能将客户带离现场(贵宾室/休息室)，避免影响服务大厅正常运营秩序	2.0
		测量	16.能与客户确认投诉事项及具体内容	2.0
		测量	17.能分析客户投诉诉求并给出处理承诺	3.0
		测量	18.安抚客户能换位思考，体会客户心境	3.0
<b>B2</b>	<b>调查核实</b>			<b>15.00</b>
		评价	19.能在调查前进一步安抚住客户情绪，保持客户群体秩序稳定	3.0
		测量	20.能根据与客户确认的投诉事件开展调查	3.0
		测量	21.能根据实际情况进一步核实投诉内容	3.0
		评价	22.能快速拟定处理方案	3.0
		测量	23.能将处理方案汇报传达至相关人员并取得一致意见	3.0
<b>C1</b>	<b>投诉处理</b>			<b>30.00</b>

		评价	24.能向客户介绍事件发生的过程(导致骨灰盒不一致的具体经过和依据)	3.0
		评价	25.能向客户说明投诉产生的具体原因(主要子女未能及时得知骨灰盒调换的原因和依据)	3.0
		评价	26.能根据实际情况进一步致歉,并取得客户初步理解	3.0
		评价	27.能与客户确认投诉处理的方式,如保持现用骨灰盒不再更换、更换原选用骨灰盒、增加附属随葬品满足使用需求等	4.0
		评价	28.能与客户确认投诉处理的时间(立即处理或按时完成)	3.0
		评价	29.能向客户承诺问题解决能达到的效果	3.0
		评价	30.投诉处理的方式和时间能得到客户的认可	4.0
		评价	31.能为客户提供补偿方案(赠送服务、致歉等)	3.0
		测量	32.能进一步取得客户的谅解并撤销投诉	4.0
<b>C2</b>	<b>服务跟进</b>			<b>10.00</b>
		测量	33.能跟进引导客户完成相关服务办理(继续举行祭奠仪式)并礼貌送客	2.0
		测量	34.能将事件处理结果汇报传达至相关人员	2.0
		评价	35.按需向客户反馈处理进度和结果	2.0
		测量	36.能根据时间经过复查总结,避免可能存在的遗漏引起重复投诉	2.0
		评价	37.能进一步分析事件过程,总结制定改进措施	2.0
<b>D</b>	<b>综合评价</b>			<b>10.00</b>
		评价	38.处理投诉事件整体状态不卑不亢,能展现公墓管理员职业素养和风采	3.0
		评价	39.处理方案能解决矛盾,能充分考虑客户利益需求与公墓单位的名誉和利益	3.0
		评价	40.能根据事件经过编制典型案例,纳入单位培训手册,作为新入职公墓管理员、日常运营管理培训教材	4.0
<b>合 计</b>				<b>100.00</b>

否定项	若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该试题成绩记为零分。 ①不按规定使用文明用语，致使客户投诉的； ②接待引导过程中与客户发生争吵或宣传封建迷信的。
-----	--

## （五）赛题五

### 1.情境描述

方帆，男，膝下无子女，于1998年在家中猝死，终年66岁。经派出所联系，其旁系家属均以各类理由推脱丧事办理。无奈，按照有关规定，由其居住所在地居委会作为丧事承办人，为方帆办理了遗体火化手续，并将骨灰寄存于殡仪馆，寄存期三年，骨灰寄存证由居委会保管。骨灰寄存期满后，殡仪馆将寄存骨灰下架进行临时保存。2022年，殡仪馆依据长期无人认领骨灰处理规定，依规履行必要程序后，于2023年将方帆骨灰进行深埋处置。

近日，方帆远房亲属通过联系警方，持原居委会保管的骨灰寄存证原件及派出所开具的核实其与方帆为亲属关系证明文件来殡仪馆，要求领取方帆骨灰。

### 2.工作任务

作为资深骨灰管理员，请依据相关政策法规，妥善处理家属的诉求。

### 3.评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			5.00
		测量	1.着装得体、干净整洁	1.0

		测量	2.头发整齐、妆容得当	1.0
		评价	3.表情自然、精神饱满	1.0
		评价	4.站姿得体、站位规范	1.0
		测量	5.服务标识明显、佩戴位置准确	1.0
<b>A2</b>	沟通确认			<b>15.00</b>
		测量	6.能以职业礼仪标准来接待客户	3.0
		测量	7.能核实客户提供资料的有效性及其完整性	3.0
		测量	8.能与客户确认逝者基本信息	3.0
		评价	9.能核实客户身份，依据客户所持相关文件确认其是否具备业务办理资格	3.0
		评价	10.能对客户进行必要抚慰	3.0
<b>B1</b>	档案准备			<b>9.00</b>
		测量	11.能准确判断所需查询档案资料类别	3.0
		测量	12.能根据档案管理规定，办理骨灰寄存档案查询申请及登记	3.0
		评价	13.能依据骨灰寄存证所列信息，准确检索骨灰寄存档案	3.0
<b>B2</b>	档案查询			<b>8.00</b>
		测量	14.能按照规定办理档案调阅相关手续	2.0
		评价	15.能依据档案查阅结果，结合客户诉求能达成的可能性，确定所需调阅档案内容	2.0
		评价	16.能确定需要呈现客户的档案资料并进行复印	2.0
		测量	17.能按照规定办理档案调阅归还相关手续	2.0
<b>B3</b>	档案补充			<b>8.00</b>
		测量	18.能将客户补充的资料进行筛选整理	3.0
		测量	19.能按照骨灰档案建档要求，对档案进行补充归档	3.0
		测量	20.能做好档案补充的交接手续及相关记录	2.0
<b>C1</b>	信息告知			<b>45.00</b>
		评价	21.能根据骨灰寄存档案信息记载，还原骨灰寄存、寄存下架、骨灰深埋处置主要过程	5.0

		评价	22.能依据政策法规,告知家属骨灰寄存下架、骨灰深埋处置的合规性	5.0
		评价	23.能判别档案资料披露的风险性、依据客户诉求向客户展示对应的档案资料	4.0
		评价	24.能向客户展示骨灰处置过程中发出公告公示资料,并予以必要说明	5.0
		评价	25.能向客户展示骨灰深埋处置过程所留存资料,并进行必要说明	5.0
		评价	26.能告知客户骨灰深埋和常规骨灰安葬的差异	5.0
		测量	27.能告知客户骨灰深埋地点,交通路线、联系方式、祭奠注意事项	4.0
		测量	28.回收骨灰寄存证	3.0
		测量	29.能请客户签署骨灰深埋相关文件	3.0
		测量	30.能留存必要客户资料	3.0
		评价	31.能依据客户在获取反馈信息过程中心理反应予以对应抚慰	3.0
<b>D</b>	创新服务			<b>10.00</b>
		评价	32.提供创新性服务项目	5.0
		评价	33.实操中亮点突出,实际工作值得借鉴推广	5.0
<b>合计</b>				<b>100.00</b>
否定项	若选手发生下列情况之一,则应及时终止其竞赛,选手该试题成绩记为零分。 ①不按规定使用文明用语,致使客户投诉的; ②接待引导过程中与客户发生争吵或宣传封建迷信的。			

## (六) 赛题六

### 1. 情境描述

逝者家属来到服务大厅投诉,其父母的墓穴出现了严重损坏。你立即赶到现场,那座墓穴在靠近路边的区域,墓碑出现了明显的裂痕,石材表面多处破损,有些地方甚至露出了内部的结构。幸好家属在下葬时选择了骨灰盒保护罩,骨

灰盒没有受到损坏。现场情况非常棘手，而且家属情绪激动，要求立即修复并查明原因。

## 2.工作任务

作为公墓管理员，请你接待并处理该事件。

## 3.评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A	仪容仪表			<b>5.0</b>
		评价	1.着装得体、干净整洁	1.0
		评价	2.站姿得体、站位规范	1.0
		测量	3.清洁办公卫生、保持干净	1.0
		测量	4.检查办公用品用具、方便取用	1.0
		测量	5.查阅工作记录，确定工作任务	1.0
B1	接待沟通			<b>18.0</b>
		测量	6.将客户带离现场，请至接待室商谈	3.0
		评价	7.耐心倾听客户的投诉，对家属的诉求和情绪给予及时回应	6.0
		评价	8.在沟通中探寻客户的要求	3.0
		测量	9.做好初步记录，并向部门领导报告	3.0
		测量	10.在必要的情况下设置警戒线或标志，以防止无关人员进入危险区域	3.0
B2	调查分析			<b>20.0</b>
		评价	11.对损坏的墓碑和周围环境进行全面检查，评估墓体损坏程度	6.0
		评价	12.调查分析产生的原因（询问相关人员、调取监控等）	6.0
		评价	13.听取家属的意见和建议，确保方案得到家属的认可和支持	4.0
		评价	14.征求公墓领导的意见	4.0
B3	确定方案			<b>15.0</b>
		评价	15.制定合理方案	6.0
		测量	16.与家属明确具体内容和执行方式，确保双方达成共识	3.0

		测量	17.与家属签订书面协议，明确双方的权利和义务，保障双方利益	3.0
		测量	18.将石材准备、维修时间、方式等交接给相关部门	3.0
C	维修验收			<b>20.0</b>
		测量	19.检验待使用的物料	3.0
		评价	20.做好防护措施，进行墓穴维修（兼顾公墓和客户的双方利益，符合公墓管理规范和安全要求，具有可行性和实用性）	10.0
		测量	21.通知客户前来验收	3.0
		评价	22.清理墓穴卫生，陪同客户进行验收，详细解释修复工作的过程和结果，确保满意。	4.0
D	总结提升			<b>12.0</b>
		评价	23.征求客户满意度，收集意见和建议，促进后续改进和服务质量提升	3.0
		测量	24.整理事件档案并存档	3.0
		评价	25.完善相关管理制度，避免类似问题出现	3.0
		测量	26.形成内部培训案例，并对员工进行培训	3.0
E	综合测评			<b>10.0</b>
		评价	27.维修方案亮点突出，实际工作值得借鉴推广	4.0
		评价	28.提供的方案具有创新性	3.0
		评价	29.内容衔接自然，语言流畅	3.0
<b>合计</b>				<b>100.0</b>
否定项	若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该试题成绩记为零分。 ①与家属发生冲突的； ②操作过程中破坏墓体的。			

## （七）赛题七

### 1.情境描述

逝者廖开放于2023年4月4日在医院病故，享年78岁，时值清明，他的儿子廖忠军携全家来墓区祭奠。墓区紧邻森林



公园，清明期间祭祀、踏青人流量大，该公墓采取电话预约的形式安排客户错峰祭祀。

廖忠军全家在前往墓位祭奠时，发现在廖开放前排的草坪葬区出现了浓烟火苗，由于春季风大物燥，火势有快速蔓延的趋势。廖忠军第一时间通过电话将情况反映给墓区的工作人员。

## 2.工作任务

作为公墓管理员，现请你结合当下情况进行应急事件处理，并进行后续的维护管理。

## 3.评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>8.00</b>
		评价	1.着装得体、干净整洁	2.0
		评价	2.头发整齐、妆容得当	2.0
		评价	3.表情自然、精神饱满	2.0
		测量	4.佩戴工牌、位置准确、站姿得体、站位规范	2.0
A2	沟通报警			<b>18.00</b>
		测量	5.通知巡逻和安保人员到现场进行确认，并及时赶往现场	3.0
		测量	6.火源初起时，应迅速地用灭火剂按操作方法将初火扑灭	3.0
		测量	7.无法自行扑灭后立即拨打 119 电话	3.0
		测量	8.了解好火灾性质和燃烧物质	3.0
		测量	9.报警时讲明火灾单位地点、着火地点、燃烧物质	3.0
		测量	10.做好火警过程记录	3.0
B1	协调疏散			<b>28.00</b>
		测量	11.报警后，立即将情况汇报给分管领导	4.0
		测量	12.组成临时灭火指挥部	4.0

		测量	13.组织、调动在场的职工到火灾现场扑救火灾	4.0
		测量	14.安排专人到交通路口引导消防救援车辆及消防人员进入火灾现场扑救火灾	4.0
		测量	15.积极配合好消防人员，共同做好统一指挥协调工作	3.0
		测量	16.墓地管理人员应及时通过广播等方式，通知非工作人员迅速撤离火灾现场	3.0
		测量	17.派出疏散引导人员进入火灾现场组织疏散，及时报告现场情况，确保无人员滞留现场	3.0
		测量	18.管理人员要将着火地点的主要财物搬运、疏散到安全地方，并做好安全防盗工作	3.0
<b>B2</b>	灭火清理			<b>18.00</b>
		测量	19.火灾扑灭后，应组织人员保护好现场，协助消防监督机构查明火灾原因，核实或清查火灾损失情况	3.0
		评价	20.查明原因后进行反思总结，形成纸质档案	6.0
		测量	21.通知绿化人员进行绿植修护，保洁人员清扫好现场的卫生	3.0
		测量	22.联络受灾区域的家属，告知情况	3.0
<b>C</b>	善后处理			<b>28.00</b>
		评价	23.能平复客户情绪，并进行简单的心理抚慰	5.0
		评价	24.能提出解决问题并让客户满意的方案	6.0
		测量	25.与家属确认维修项目	2.0
		测量	26.填写维修记录单	2.0
		测量	27.清理维修后的现场	2.0
		测量	28.共同验收维修成果	3.0
		测量	29.能与客户签署服务满意度调查表等	3.0
		评价	30.维修记录整理归档，做好档案整理	5.0
<b>合计</b>				<b>100.00</b>

否定项	若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该试题成绩记为零分。 ①组织内容和情境明显不符的； ②出现安全事故的。
-----	---

## (八) 赛题八

### 1. 情境描述

客户吴大卫，2018年3月9日为其父母在夏阳陵园艺术墓区购置墓位，并于2018年4月8日下葬。2024年清明节扫墓时，吴先生发现墓碑松动并略微倾斜，墓穴盖板出现了裂痕，墓位前方原栽植的两棵柏树枯萎，吴先生到公墓业务部门要求对其父母的墓位进行维护管理，同时提出原设计墓穴朝向偏离理想基准点，希望向西调整5度，在维修时一并给予考虑解决。

### 2. 工作任务

作为夏阳陵园高级公墓管理员，请你按照相关标准和程序对客户所报修的项目进行勘察鉴别，并开展相应的维护管理工作。

### 3. 评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>5.00</b>
		评价	1. 着装得体、干净整洁	1.0
		评价	2. 头发整齐、妆容得当	1.0
		评价	3. 表情自然、精神饱满	1.0
		评价	4. 站姿得体、站位规范	1.0
		测量	5. 佩戴工牌、位置准确	1.0
A2	沟通确认			<b>9.00</b>

		测量	6.领取维修任务单	3.0
		测量	7.能与客户确认维护项目	3.0
		测量	8.能与客户确认维护内容	3.0
<b>A3</b>	<b>勘察鉴别</b>			<b>14.00</b>
		测量	9.查验墓体状况	2.0
		测量	10.查验墓碑状况	2.0
		测量	11.查验柏树生长状况	2.0
		评价	12.分析产生问题的原因	2.0
		评价	13.与客户探讨基准点朝向解决方案(不少于2种方案)	4.0
		评价	14.记录现场状况	2.0
<b>B1</b>	<b>维修准备</b>			<b>12.00</b>
		测量	15.能与工作人员确认维修事项	2.0
		测量	16.能与工作人员确认维修工期	2.0
		测量	17.提出维护的可行性方案	2.0
		测量	18.将方案反馈客户并征求客户确认意见	2.0
		测量	19.准备维修工具与材料	2.0
		测量	20.清理维修现场	2.0
<b>B2</b>	<b>指导维修</b>			<b>30.00</b>
		评价	21.指导施工人员墓穴与理想基准点的调整	5.0
		测量	22.指导施工人员拆除墓体上盖板	5.0
		测量	23.指导施工人员更换墓体上盖板	5.0
		测量	24.指导施工人员扶正墓碑	5.0
		测量	25.指导施工人员加固墓碑底座	5.0
		测量	26.指导园林人员促进柏树的恢复与生长	5.0
<b>C1</b>	<b>验收维修</b>			<b>20.00</b>
		评价	27.测量更换的墓体上盖板尺寸	2.0
		评价	28.测量更换的墓体上盖板水平度	2.0
		评价	29.测量墓碑底座的水平度	2.0
		评价	30.测量墓碑的垂直度	2.0
		评价	31.观测柏树的恢复与生长情况	2.0
		测量	32.清理维修后的现场	2.0
		测量	33.填写维修记录单	2.0
		测量	34.与业务部共同验收维修内容	3.0
		测量	35.与家属确认维修项目	3.0
<b>C2</b>	<b>档案管理</b>			<b>4.00</b>

		测量	36.归集维修单据及记录	2.0
		测量	37.维修记录归档	2.0
<b>D</b>	创新服务			<b>6.00</b>
		评价	38.亮点突出，值得借鉴与推广	6.0
<b>合计</b>				<b>100.00</b>
否定项	若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该试题成绩记为零分。 ①损坏墓体墓碑的； ②出现安全事故的。			

## (九) 赛题九

### 1. 情境描述

家属前往其祖父母墓前扫墓，发现碑体装饰物石碑处有裂纹，墓碑略微倾斜，部分碑文油漆脱落，就到公墓业务部要求对其祖父母的墓地进行维护管理。

### 2. 工作任务

应家属要求并受公墓业务部主任委托，请你按照相关标准和程序对客户所报修的墓碑进行检查和鉴别，开展安全管理和专项维修工作。

### 3. 评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>8.00</b>
		评价	1.着装得体、妆容得当	2.0
		评价	2.表情自然、精神饱满	2.0
		测量	3.站姿得体、站位规范	2.0
		测量	4.佩戴工牌、位置准确	2.0
A2	沟通确认			<b>15.00</b>
		测量	5.领取维修任务单	3.0
		评价	6.能与客户确认维护项目	3.0

		评价	7.能与客户确认维护内容	3.0
		评价	8.能与工作人员确认维修事项	3.0
		测量	9.能与工作人员确认维修工期	3.0
<b>B1</b>	维修准备			<b>21.00</b>
		评价	10.查验墓体状况	3.0
		评价	11.查验墓碑状况	3.0
		评价	12.记录现场状况	3.0
		评价	13.制定维修方案	3.0
		评价	14.准备维修工具	3.0
		评价	15.准备维修材料	3.0
		评价	16.清理维修现场	3.0
<b>B2</b>	指导维修			<b>24.00</b>
		评价	17.指导施工人员拆除碑体装饰物石鸽	4.0
		评价	18.指导施工人员更换碑体装饰物石鸽	4.0
		评价	19.指导施工人员加固墓碑底座	4.0
		评价	20.指导施工人员扶正墓碑	4.0
		评价	21.指导清除墓体碑文残漆	4.0
		评价	22.指导碑文补漆	4.0
<b>C</b>	验收维修			<b>20.00</b>
		测量	23.测量更换的墓体装饰物尺寸	2.0
		测量	24.测量更换的墓体装饰物水平度	2.0
		测量	25.测量墓碑底座的水平度	2.0
		测量	26.测量墓碑的垂直度	2.0
		评价	27.清理维修后的现场	3.0
		测量	28.填写维修记录单	3.0
		评价	29.与业务部共同验收维修内容	3.0
		评价	30.与家属确认维修项目	3.0
<b>D</b>	综合评价			<b>12.00</b>
		评价	31.内容清晰，过程流畅	2.0
		评价	32.客户沟通及问题处理妥当	2.0
		评价	33.客户填写满意度调查表	2.0
		评价	34.能根据突发情况制定应急方案	3.0
		评价	35.客户信息归档，内部进行案例分析培训	3.0
<b>合计</b>				<b>100.00</b>

否定项	若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该试题成绩记为零分。 ①损坏墓体墓碑的； ②出现安全事故的。
-----	--

## (十) 赛题十

### 1. 情境描述

2023年清明节期间，文摇女士携儿子沉勇一家前来公墓祭奠已安葬7年的丈夫沉有国先生。在祭奠过程中发现，沉有国先生黑石墓碑有红色锈纹，且有轻微裂纹；旁边种植的红豆杉有枯死的迹象，遂情绪激动地来到业务大厅投诉，觉得墓碑质量不过关，园区管理不到位，给人带来不好的情绪，要求赔偿并维修。

文摇女士退休前为一名资深媒体人，交游广阔。其儿子目前在当地出名报社的资深记者，有一定的社会号召力和影响力，园领导请你妥善处理此项事宜，避免造成不好的社会影响。

### 2. 工作任务

作为一名公墓管理员，请根据情境要求，完成维护管理服务

### 3. 评分标准

编号	考核指标	评分类型	评分项描述	分值
A1	仪容仪表			<b>6.00</b>
		测量	1. 着装得体、干净整洁、佩戴工牌	2.0
		评价	2. 表情自然、站姿得体、精神饱满	2.0
		评价	3. 位置准确、动作规范、仪态自然	2.0

A2	环境准备			<b>4.0</b>
		测量	4.卫生清理，确保服务现场环境整洁	2.0
		测量	5.办公用品、用具和材料准备齐全，摆放到位（仪式用品、服务用品、办公用品等）	2.0
B	接待客户			<b>16.0</b>
		评价	6.服务热情，文明礼貌，言语规范，语速适中	2.0
		测量	7.主动迎接，会让座，会敬水	2.0
		评价	8.向客户介绍自己，通过客户诉说，能够明确其所表述的具体问题	2.0
		评价	9.能够对客户提出的问题进行应对和解答	5.0
		评价	10.能够现场对情绪激动的客户、家属进行安抚	5.0
C	维护保养			<b>44.00</b>
		测量	11.能够客户（或相关工作人员）实地勘察（或调查）相关投诉情况	8.0
		评价	12.能对标的物提出维护保养方案，包括处理流程、具体维修内容、时限、维修金额等（如对锈纹的清理、抛光；裂纹的修补、打磨；绿植的更换或养护等）	6.0
		测量	13.能够与客户（或相关人员）填写单据（维护保养合同、维修单等）	6.0
		评价	14.自身（或指导相关人员）能够对标的物进行投诉点进行维护保养，对墓碑锈纹产生原因的介绍，对锈纹的清理、抛光等具体做法	4.0
		评价	15.自身（或指导相关人员）能够对标的物进行投诉点进行维护保养，对墓碑裂纹的界定，维护等	5.0
		评价	16.自身（或指导相关人员）能够对标的物进行投诉点进行维护保养，对绿植的养护或更换等具体做法	5.0
		评价	17.能够针对客户提出诉求（赔偿等）提出明确的处理意见并达成一致	5.0
		测量	18.能陪同客户（或相关人员）对维护保养后的标的物进行检查、验收	5.0
D	后续服务			<b>20.00</b>
		评价	19.流程是否合理，收费是否合乎逻辑	5.0



		评价	20.实操中亮点突出，实际工作值得借鉴推广	5.0
		测量	21.客户（或相关人员）离开后，做好档案整理，并进行相关总结培训	4.0
		评价	22.能同客户（或相关人员）签署相关单据（投诉意见处理表、验工单、服务满意度调查表等）	6.0
<b>E</b>	综合评判			<b>10.00</b>
		评价	23.表达能力强，逻辑关系自洽，过程流畅	5.0
		评价	24.能很好控场，双方情绪平和，问题得到解决	5.0
<b>合计</b>				<b>100</b>
否定项	<p>若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该试题成绩记为零分。</p> <p>①不按规定使用文明用语，致使客户投诉的；</p> <p>②接待引导过程中与客户发生争吵或宣传封建迷信的。</p>			