

**2025年贵州技能大赛
全省民政行业职业技能竞赛
殡仪服务员赛项**

技术工作文件

2025 年 8 月

目 录

一、赛项概要	1
(一) 赛项名称	1
(二) 职业描述	1
(三) 竞赛目的	1
(四) 相关文件	2
二、竞赛试题及评判标准	2
(一) 竞赛试题	2
(二) 评判标准	6
三、赛事安排和问题处理	7
(一) 赛事安排	7
(二) 问题处理	10
四、安全规定	11
(一) 场地安全	11
(二) 设备安全	12
五、殡仪服务员竞赛样题	13
殡仪服务员竞赛样题A 卷.....	13
(一) 职业能力测评 (COMET) 模块样题	13
(二) 用品销售模块竞赛样题	18
(三) 接待洽谈模块竞赛样题	21
(四) 礼仪主持模块竞赛样题	24
(五) 周年祭奠模块竞赛样题	28

殡仪服务员竞赛样题 B 卷.....	31
（一）职业能力测评（COMET）模块样题.....	31
（二）用品销售模块竞赛样题.....	36
（三）接待洽谈模块竞赛样题.....	39
（四）礼仪主持模块竞赛样题.....	42
（五）周年祭奠模块竞赛样题.....	46
附件 殡仪服务员赛项设施设备物品清单.....	50

殡仪服务员赛项技术工作文件

一、赛项概要

（一）赛项名称

殡仪服务员竞赛项目（以下简称本赛项）。

（二）职业描述

殡仪服务员是从事追悼、告别场所布置，接待、引导家属和宾客，组织治丧活动等殡仪服务工作的人员，其职业编码为 4-10-06-01。殡仪服务员职业包括但不限于遗体接运工和殡葬礼仪师两个工种。

殡仪服务员应具备良好的职业道德和业务素养，遵守相关法律法规和行业规定，掌握殡葬礼俗、死亡学、服务礼仪、殡葬心理、卫生消毒、安全防护、计算机应用等基础知识，学会殡仪服务的各类技能，包括殡仪接待、殡葬文书撰写、遗体接运、人际沟通、心理抚慰和个人防护等。殡仪服务员基于以上技能的掌握，开展各类殡仪服务活动，包括接待洽谈、用品销售、治丧服务以及安全管理等，并在工作积累中逐步提升业务素养，进一步提升个性化仪式策划、突发事件处理、重大活动组织等职业能力。

（三）竞赛目的

本赛项旨在深入学习贯彻习近平总书记关于民政工作的重要指示精神，落实《“十四五”民政事业发展规划》（民发〔2021〕

51 号) 中关于殡葬领域的工作要求。实现“人才强国”战略, 提升殡仪服务水平, 推动殡仪服务事业创新发展。

通过举办竞赛, 搭建殡仪服务交流学习平台, 展示殡仪服务员风采, 加强殡仪服务人才队伍建设, 增强殡仪服务工作社会影响力, 吸引更多有志于从事殡仪服务的技能人才踊跃加入。

(四) 相关文件

1. 《关于举办贵州省职业技能竞赛—2025 年全省民政行业职业技能大赛的预通知》;
2. 《殡仪服务员国家职业技能标准(2021 年版)》;
3. 《殡仪服务员国家职业技能培训评价教材(2021 年版)》(基础知识、五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师);
4. 殡葬领域有关政策、法规和标准。

二、竞赛试题及评判标准

(一) 竞赛试题

1. 竞赛范围

以《殡仪服务员国家职业技能标准(2021 年版)》三级/高级工及以上相关知识和技能要求为基础, 以《殡仪服务员国家职业技能培训评价教材(2021 年版)》等为参照, 遵循高级别涵盖低级别的要求, 同时参照殡葬领域各类最新政策、法规、条例、标准和技术规范等内容, 编制考核内容。

2. 竞赛方式

（1）竞赛形式

竞赛分为理论知识竞赛和实操技能竞赛两部分。理论知识竞赛采用职业能力测评（COMET）方式。实操技能竞赛采用实际操作和情景模拟方式。

竞赛形式包括集体同步赛和个人轮替赛。集体同步赛是指多名选手在同一个赛场内根据抽取的赛位安排，同时进行的竞赛。个人轮替赛是指选手根据具体赛场、赛道的安排，按抽取的参赛顺序号以“接续进入、流水轮转”的形式进行竞赛。

（2）竞赛内容

理论知识竞赛为职业能力测评模块（COMET），采用集体同步赛的形式，竞赛时间为 120 分钟。选手对给出的任务情景，进行独立思考和分析，使用黑色水笔、铅笔、尺等进行答题。选手按照任务要求完成策划方案，在答题纸指定位置进行闭卷笔答。

实操技能竞赛包括用品销售、接待洽谈、礼仪主持、周年祭奠 4 个竞赛模块。其中，用品销售模块采用集体同步赛；接待洽谈、周年祭奠模块采用个人轮替赛；礼仪主持模块采用集体同步赛和个人轮替赛相结合的形式。

（3）竞赛时间

各竞赛模块具体竞赛时间见表 1。

表 1 竞赛模块具体竞赛时间安排

序号	竞赛模块	竞赛时间（分钟）	竞赛形式
----	------	----------	------

1	方案设计		120	集体同步赛
2	用品销售		90	集体同步赛
3	接待洽谈		10	个人轮替赛
4	礼仪主持	生命纪念册制作	60	集体同步赛
		主持告别仪式	10	个人轮替赛
5	周年祭奠		10	个人轮替赛

(4) 标准化客户

标准化客户是指熟悉殡仪服务全流程，了解客户殡葬心理特征，能够表达出与任务情境相符的客户感受，并按照任务情境的要求，配合选手完成情景模拟的工作人员。

标准化客户由第三方人员担任，签订相应保密合约。担任标准化客户的人员需要经过培训。

3. 成绩评定

选手竞赛总成绩包括理论知识竞赛成绩和实操技能竞赛成绩两部分。理论知识竞赛成绩占总成绩的 30%，实操技能竞赛成绩占总成绩的 70%。

各竞赛模块具体分值和权重见表 2。

表 2 竞赛模块分值和权重

竞赛	竞赛模块	分值（分）	权重（%）
理论知识	职业能力测评（COMET）	120	30
实操技能	用品销售	100	20

	接待洽谈	100	15
	礼仪主持	100	20
	周年祭奠	100	15

选手竞赛总成绩（FZ）按下列公式计算：

$$FZ = (\text{职业能力测评成绩} \div 1.2) \times 30\% + (\text{用品销售成绩} \times 20\%) + (\text{接待洽谈成绩} \times 15\%) + (\text{礼仪主持成绩} \times 20\%) + (\text{周年祭奠成绩} \times 15\%)$$

4. 竞赛命题

竞赛命题依据：《殡仪服务员国家职业技能标准（2021 版）》；《殡仪服务员国家职业技能培训评价教材（2021 版）》等，兼顾本职业典型性、通用性和发展趋势，注重理论联系实际，考察从事殡仪服务工作人员的综合技能水平和解决实际问题的能力。

（1）赛题命制

职业能力测评（COMET）模块结合理论知识、职业素养、实际操作流程、技术技能要点和相关知识要求等，包含 8 个维度 40 个点的内容，对赛题描述和相应技术内容进行题目设计。重点考核参赛选手基础知识应用、流程组织协调、突出分析问题、解决问题等职业综合能力。

实操技能竞赛主要考核选手在殡仪服务工作中的实务能力，包括沟通能力、主持能力、用品制作能力、风险识别能力。赛题将真实工作情境导入各竞赛模块，选手在规定时间内，完成包括

用品销售、接待洽谈、治丧服务等职业功能所对应的各项具体工作任务，并将业务沟通、礼仪主持、心理抚慰、应急处置、职业安全与保护等技能知识点贯穿于竞赛全过程。

(2) 样题公布

按照公平、公正、公开的原则，开展科学、规范、有针对性的命题工作，赛前公布理论知识和实操技能样题。

(3) 正式赛题

正式竞赛 2 天前，在封闭的环境下，由专家组根据已公布的竞赛参考样题，结合竞赛场地、赛场设施设备、物品材料等实际情况，按照不超过 30% 的比例进行修改，制定不少于 2 套竞赛试题。竞赛前 1 天，在监督仲裁委员会的监督下，由裁判长抽取竞赛试题，作为考试试题，并按规定做好相关保密工作。

(二) 评判标准

1. 评判规则

(1) 理论知识竞赛：裁判根据职业能力测评评分表对选手呈现的答案进行评分。

(2) 实操技能竞赛：裁判通过观察选手现场表现或评判竞赛作品，根据实操评分标准进行评分。在竞赛过程中，竞赛计时达到规定时间后即停止竞赛，未完成部分不得分。

2. 评判方法

(1) 在单个竞赛模块中，每个裁判小组不少于 5 名裁判。选手得分为本小组评分裁判所打分数的平均值。平均分成绩按照

“四舍六入五留双”的原则，保留小数点后两位。

（2）裁判打分时，最小扣分值为 1 分。裁判须标出扣分条目，或写出扣分关键点。

（3）如有特殊情况，裁判长按照竞赛相关文件进行协调处理。

（4）裁判员在评分完成后签字确认，由组委会指定专职工作人员负责统计选手得分。

（5）竞赛实施过程中，各评分裁判员全程独立打分，如有特殊情况，需以裁判小组名义向裁判长提出申请。

（6）竞赛不设并列名次。当选手竞赛总成绩出现并列时，按照实操总成绩更高者排序在前；当实操总成绩相同，则按礼仪主持、周年祭奠、接待洽谈模块的顺序，依序高者名次排前。

（7）特别提示：裁判必须严格按照公平公正原则进行执裁，裁判长或其指定人员负责整体督导和协调。如发现违反纪律、恶意打分等违背公平公正的行为，裁判长有权按有关规定采取相应措施处理。

三、赛事安排和问题处理

（一）赛事安排

1. 竞赛日程

竞赛为单人赛项，具体竞赛时间共 2 天（第一天简称为 C1，第二天简称为 C2）。C1 的竞赛模块包括职业能力测评、用品销

售。C2 的竞赛模块包括接待洽谈、礼仪主持、周年祭奠。

C1 具体竞赛日程见表 3。

表 3 C1 竞赛日程

选手	竞赛模块	竞赛方式	竞赛时间（分钟）
全体选手	方案设计	集体同步赛	120
全体选手	用品销售	集体同步赛	90

C2 具体竞赛日程见表 4。

表 4 C2 竞赛日程

选手	竞赛模块	竞赛方式	竞赛时间 （分钟）	备赛时间 （分钟）
全体选手	礼仪主持 （生命纪念册制作）	集体同步赛	60	无
全体选手	接待洽谈	个人轮替赛	10	8
全体选手	礼仪主持	个人轮替赛	10	8
全体选手	周年祭奠	个人轮替赛	10	8

2. 特别规定

（1）选手所着服装、服饰等均不得显示、透露本人单位、真实姓名等身份信息。参赛服饰为深藏青色西服套装、白色衬衫和黑色皮鞋，男士系领带（蓝色），女士系丝巾（蓝色）。参赛

服装由选手单位自备。

(2) 在理论知识竞赛中，文具（铅笔、黑色水笔、尺、橡皮）等必需的考试用品由组委会统一准备，选手不得将与比赛有关物品带入赛场。在实操技能竞赛中，选手不允许携带各种通讯工具（如手机及其他无线电接收、传送设备）、便携式电子设备等。

(3) 在正式竞赛前安排适当时间，便于选手熟悉场地。

(4) 在个人轮替赛时，选手和标准化客户根据实际竞赛场地情况，原则上需佩戴由组委会统一提供的扩音设备，以保证裁判能够清晰听到对话。

(5) 礼仪主持（生命纪念册制作）竞赛模块中，电脑及素材包（包括人物图片、背景图片、背景音乐等制作元素）由竞赛组委会统一提供，制作软件为 WPS OFFICE，版本号为 WPS 教育版。

3. 注意事项

(1) 竞赛中选手不得向裁判提问或要求帮助；如遇特殊情况，如设施设备故障，或者影响竞赛进行的问题，选手可举手示意，向裁判组申请暂停竞赛；裁判听取陈述，共同商议后给予解决方案；如属于选手个人理解问题，告知选手按照实际情况尽其所能继续竞赛。

(2) 组委会进行竞赛全程录像（须音视频同步），用于争议的协调和解决。其他单位和人员未经组委会允许，不得录像。

(3) 竞赛开始后，所有选手原则上不可离开赛场，如有事必须离开，经裁判长同意并由工作人员陪同，速去速回。完成当日全部竞赛项目的选手可离开赛场。

(4) 如选手因个人原因导致竞赛中断或者不能参加竞赛，不予补时；不得调换选手顺序；如超过原定竞赛时间，视为竞赛结束或者弃赛。

4. 赛场布局

竞赛场地包括两大区域，分别为理论知识赛区和实操技能赛区，场地布局有：水、电、电缆走向、数据线分布等要求。同时备有竞赛室、赛务组工作室、检录区、物品材料区等，以及竞赛场地常用办公设备。配备计时器、储物柜、计算机、打印机、桌椅、办公用具和材料等，以及竞赛作品暂存区和存放设施（含货架、保险柜）等。另设裁判等工作区和选手休息区；所有的区域应保障参赛人员的饮水、座位、卫生间等需求。重点安全物品设置包括安全防火器材，要求数量充分、性能完好；重点安全区域设置包括紧急情况疏散通道，应保持通畅并充分告知等。

5. 绿色环保

竞赛中所使用场馆设施、技术支持、物品器具等都应尽量满足绿色环保要求。

(二) 问题处理

竞赛期间，与竞赛有关的问题或争议，各方应通过正当渠道并按程序反映和申诉，不得擅自传播、扩散未经核查证实的言论、

信息。

对竞赛期间出现的问题或争议按以下程序解决：

1. 赛项内解决

选手、裁判发现竞赛过程中存在问题或争议，如标准化客户操作规范、设施设备物品标准化复位、裁判执裁规范等问题，应向裁判长反映，裁判长依据相关规定处理或组织竞赛现场裁判研究解决。最终处理意见应及时告知意见反映人，并填写争议处理记录表。处理期间，组委会技术工作组和监督仲裁委员会应给予指导和支持。

2. 监督仲裁解决

选手对项目内处理结果有异议的，在该选手成绩最终确认前，参赛队领队可向监督仲裁委员会出具署名的书面反映材料并举证，监督仲裁委员会凭书面材料受理并开展调查工作。经调查确认所反映情况属技术性问题或争议的，仍交由竞赛项目内解决；属非技术性问题或争议的，由监督仲裁委员会作最终裁决。

四、安全规定

（一）场地安全

竞赛场地须按规定预留赛场安全疏散通道，配备消防器械等应急处理设施设备和人员，张贴各项目安全健康规定、图示等。竞赛执委会应事先制定各类应急处理预案，安排专人负责赛场紧急疏导等工作。

竞赛场地应具有良好的照明和通风设施设备，所有的操作物品符合安全要求，参赛者应保持赛区场地卫生，无任何遗留物品影响后续选手的竞赛。

（二）设备安全

竞赛涉及的器材、设备应符合国家有关安全规定。充分考虑竞赛项目和所用器材、耗材可能存在的不安全因素，通过完善设计规避风险，采取有效防范措施保证选手备赛和竞赛安全。

五、殡仪服务员竞赛样题

竞赛样题 A

（一）职业能力测评（COMET）模块样题

1. 情景描述

吴英同志 1974 年出生于中西市，1994 年 10 月入伍，1996 年 11 月加入中国共产党，1999 年 4 月参加公安工作，生前系中西市派出所副所长。

2025 年 8 月 8 日 22 时许，吴英同志在山北市抓捕嫌疑人的过程中，因受伤严重，不幸壮烈牺牲。遗体现存放于山北市殡仪馆，面部及躯干部存在破损。

据了解，吴英一家三代从警，他的爸爸、哥哥、女儿也都是警察。

现吴英家属与单位代表来到中西市殡仪馆，办理殡殓服务事宜。家属希望将逝者的遗体接回中西市（山北市与中西市相距 1200 公里），并为逝者举行一场温馨、节俭的告别仪式，同时希望仪式现场留有更多与吴英同志独处的时间。单位代表预计追悼会现场约有 200 余人参加，考虑到部分来宾不能来到追悼会现场，希望殡仪馆能够采取合理的方式，让更多人为逝者送行。同时，所有殡仪费用（含服务、商品）均由单位承担。

2. 任务要求

结合逝者背景、家属需求、单位意愿、业务流程等因素，请

制定一份详细的殡仪服务策划书。

3. 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。

4. 竞赛时间

120 分钟

5. 竞赛形式

闭卷笔答。

6. 否定项说明

若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该赛题成绩记为零分：

(1) 选手在答题区域透露个人信息；

(2) 选手使用统一工具材料以外任何设备物品的。

7. 考核要求

提出的方案须满足如下指标：

①直观性：答案表述对专业人员来说容易理解；答案结构合理，概括清晰；答案容易阅读，表达格式合理；答案有效地运用了专业术语；从专业角度讲，答案涉及的广度是合适的。

②功能性/专业正确的答案：从专业的角度对答案做了说明；考虑到了本专业发展的最新成果；答案关注到了在实践中的可行性；恰当地表达了职业活动中的复杂关系；答案与所服务对象的特点相对应。

③持久性/使用价值导向：对委托方来说，方案具有使用价值；答案的目标是获得一个长期的结果，而不是短期结果；答案有助于客户独立做出决策和自主行动；答案想到了相关服务的便利性；答案考虑到了如何避免干扰，并说明了理由。

④效率/经济性：实现答案中的建议在经济上是合适的；实现答案中的建议在时间花费上是合适的；实现答案中的建议在人员花费上是合适的；是否考虑到投入和质量的关系，并说明了理由；是否考虑到后续的多种花费。

⑤服务流程和工作过程导向：答案与所在部门结构和工作流程相适应；答案考虑到了本任务之前和之后的任务及其完成过程，并陈述理由；考虑到将所有必要的信息传达给所有的参与方；答案表现出了与本职业相关的特有的能力；答案考虑了本职业工作的界限（与相关专业人员的关系）。

⑥环境与社会承受度：在多大程度上考虑了人性化的工作与组织设计；考虑到了健康保护、卫生保护的相关规定，并陈述理由；考虑到了工效学或人体工程学设计，并陈述理由；考虑到了劳动保护和事故防范的相关规定；考虑到了环境保护和经济的可持续性，并说明理由。

⑦家庭、社会与文化环境：在分析任务和得出答案时考虑到了家庭背景；注意到了所在机构和社会的环境条件；关注到了与任务相关的社会因素；在陈述答案理由时，分析了相关文化因素；答案在多大程度上关注到了社会与文化后果。

⑧创造性：答案包含超出问题解决空间的内容；提供了一个不寻常，但是有价值的回答；答案具有较高的创新或审美价值；答案显示出了对问题的敏感性；充分利用了题目所提供的设计空间。

职业能力测评评分表

序号	测评点及其要求	要求得到满足的程度			
		完全符合 3分	基本符合 2分	基本没符合 1分	完全没符合 0分
	(1) 直观性/展示				
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				
	(2) 功能性/专业正确的答案				
6	从专业的角度对答案作了说明				
7	考虑到了本职业发展的最新成果				
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				
	(3) 持久性/使用价值导向				
11	答案的目标是获得一个长期的结果，而不是短期结果				
12	考虑到了健康保护				

13	答案有助于职工独立作出决策和自主行动				
14	答案想到了相关服务的便利性				
15	答案在持久性方面考虑到了社会环境因素				
	(4) 效率/经济性				
16	实现答案中的建议在经济上是合适的				
17	实现答案中的建议在时间花费上是合适的				
18	实现答案中的建议在人员花费上是合适的				
19	是否考虑到投入和质量的关系，并说明了理由				
20	是否考虑到后续的多种花费				
	(5) 服务流程和工作过程导向				
21	答案与所在部门结构和工作流程相适应				
22	答案考虑到了本任务之前和之后的任务及其完成过程，并陈述理由				
23	考虑到将所有必要的信息传达给所有的参与方				
24	答案中表现出了与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（与相关专业人员的关系）				
	(6) 环境与社会承受度				
26	在多大程度上考虑了人性化地工作与组织设计				
27	考虑到了卫生保护的相关规定，并陈述理由				
28	考虑到了工效学设计，并陈述理由				
29	考虑到了劳动保护和事故防范的相关规定				
30	考虑到了环境保护和经济的可持续性，并说明理由				
	(7) 家庭、社会与文化环境				
31	在分析任务和得出答案时考虑到了家庭背景				
32	注意到了所在机构和社会的环境条件				
33	关注到了与任务相关的社会因素				
34	在陈述答案理由时，分析了相关文化因素				
35	答案在多大程度上关注到了社会与文化后果				
	(8) 创造性				
36	答案包含超出问题解决空间的内容				
37	提供了一个不寻常，但是有价值的方案				
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					

(二) 用品销售模块竞赛样题

1. 任务情境

刘宇，男，生于 1936 年，东平市人，1956 年参加工作，是我国第一代刑事技术警察，著名生物痕迹鉴定专家。在 40 余年的刑侦生涯中，刘宇检验鉴定上万件痕迹物证（包括 2000 余起重特大案件的疑难痕迹检验鉴定），无一差错，被亲切称为“实验室里的刑警”。他致力于研究现场留下的指纹、DNA 组织，开启了中国生物破案的先例，填补了国内多项技术空白，获得了“生物科学模范”、“全国离退休干部先进个人”等多项荣誉称号。2025 年 8 月 8 日，刘宇同志因病医治无效，不幸逝世，享年 89 岁。

现刘宇生前战友拟以个人名义预定一个鲜花花篮和一副挽联（在告别仪式中悬挂于礼厅）。

2. 工作任务

（1）请根据提供的花材、辅料、工具等，为客户制作鲜花花篮，并使用毛笔书写挽带。

花篮规格：

70 厘米 ≤ 高度 ≤ 120 厘米，70 厘米 ≤ 宽度 ≤ 120 厘米。

花篮式样：

根据提供的材料自由创作，制作花篮所使用的花材品种和花材数量均不得低于所提供鲜花的 80%。

(2) 请根据逝者背景，按客户要求，创作一副挽联。

答题方式：

使用黑色水笔在挽联答题单中进行书写。

挽联字数：

上下联总字数不少于 14 字。

3. 花材与辅料

天堂鸟、红掌、百合花、洋兰、玫瑰、菊花、剑兰、跳舞兰、龙柳、蓬莱松、散尾、剑叶、排草、星点木、龟背叶、铁丝、透明玻璃包装纸、花篮等。

4. 任务说明

(1) 因季节转换、市场采购等不确定因素，部分花材、辅料等的品种及数量可能有所变动，变动情况不另行公布。

(2) 竞赛过程中不需要邀请裁判参与或与裁判沟通交流，裁判原则上不干预竞赛。

5. 竞赛时间

90 分钟

6. 否定项说明

若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该赛题成绩记为零分：

(1) 制作过程中发生事故（致使本人或他人受伤）；

(2) 制作过程中影响其他选手（碰翻花篮等）。

7. 评分标准

项目	配分	实操技能操作要求	分值	评分
制作技术	18	桌面整洁、地面整洁、作品整洁（无污垢、无落叶、植物无折痕等）	3	
		作品中花泥被全部遮盖	3	
		造型尺寸符合花篮规格要求（70 厘米≤高度≤120 厘米，70 厘米≤宽度≤120 厘米）	3	
		作品在拿起或接触时没有掉落或松动的材料	3	
		使用的花材品种和花材数量均不得低于所提供鲜花的 80%	3	
		巧妙利用材料的自然形态进行创作，作品具有相当的技术难度	3	
色彩配置	12	色彩运用符合配色原理，协调美观	3	
		色彩富有感染力，可以通过视觉传达情感因素	3	
		复杂应用多种明度、暗调、灰色调、明调来实现色彩和谐	3	
		色彩的选择适合葬礼环境的复杂应用	3	
创意设计	20	虚实相生，相互呼应，具有均衡感、层次感、韵律感	4	
		造型独具风格，体量适宜，比例协调	4	
		线条优美，焦点设置合理，具有韵律与动感	4	
		作品设计符合实用目的	4	
		创意独特，具有一定原创性	4	
挽带书写	20	字形大小适中，字体工整，辨识清晰，间距适当	5	
		美观大方、行列整齐，具有书法艺术的美感	5	
		挽带书写格式符合体例规范	5	
		称谓描述得当，符合敬献人与逝者关系	5	

挽联创作	30	字体美观，大小适中，易于辨认	5	
		上下联总字数不少于 14 字	5	
		挽联内容体现出逝者身份、职业、所获荣誉等，符合情境描述	5	
		上下联句法相同、词性相当、结构相称	5	
		上下联平仄相对，达到“仄起平收”的要求	5	
		挽联内容艺术性和实用性相结合，文字精练，能够体现出语言美和节律美	5	
合计			100	

（三）接待洽谈模块竞赛样题

1. 任务情境

1930 年，王洪军出生在南江市。1947 年，17 岁的他加入了中国人民解放军，先后参加过解放战争和抗美援朝战争，亲历过渡江战役、长津湖战役等。戎马半生，王洪军于 1978 年转业回到原籍，在某国有单位工作。王洪军育有 1 子 1 女，老伴已于 2021 年过世。2025 年 8 月 8 日，他因病于南江市第一人民医院逝世，享年 95 岁。

现王洪军的儿女王平顺、王春梅来到南江市殡仪馆，办理遗体接运、遗体保存、化妆整容、购买商品（服务）、租用礼厅、遗体火化、骨灰寄存等丧葬事宜。家属希望能遵照父亲遗愿，丧事从简，预计参加丧事人数为 30 人。

2. 工作任务

请接待客户，根据家属意愿，为客户制定服务合同，满足客户需求。

3. 任务说明

(1) 入场向裁判汇报准备情况后，经裁判同意后进入模拟场景；竞赛过程中不需要邀请裁判参与或与裁判沟通交流；裁判原则上不干预竞赛。

(2) 请模拟真实情况，与标准化客户合作，完成操作。

4. 竞赛时间

10 分钟

5. 否定项说明

若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该赛题成绩记为零分：

(1) 与客户发生争吵；

(2) 在服务过程中，故意损毁用品。

6. 评分标准

项目	配分	实操技能操作要求	分值	评分
工作准备	16 分	着装得体、妆容得当	2	
		表情自然、精神饱满	2	
		站姿得体、站位规范	2	
		佩戴工牌、位置准确	2	
		整理工作环境，桌椅摆放整齐	4	

		准备好工作相关用品	4	
接待客户	8 分	主动站立迎接客户，并表明身份	3	
		确认客户身份	3	
		用语恰当，称谓准确	2	
业务洽谈	56 分	对客户进行心理安慰	4	
		确认死亡证明、经办人身份证件等	4	
		向客户宣传殡葬政策，引导客户理性消费	4	
		向客户介绍遗体接运服务	5	
		向客户介绍遗体保存服务（2 项以上）	5	
		向客户介绍遗体整容化妆服务，并告知注意事项	5	
		向客户介绍各类殡葬商品或服务（2 项以上）	5	
		向客户介绍礼厅租用服务	5	
		向客户介绍遗体火化服务（2 项）	5	
		向客户介绍骨灰寄存服务	5	
		与客户签订服务合同	5	
		完成后续与其他部门的交接工作	2	
		完成业务相关文件的归档工作	2	
对选手的综合评判	20	业务操作流畅、规范，过程中未出现违反业务常识的行为或言语	5	

		顺畅自然的有效沟通，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	
		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	
		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	
合计			100	

（四）礼仪主持模块竞赛样题

1.任务情境

张映杰，男，中共党员，1936年1月出生，北江市人，北江大学原副校长、博士生导师，全国著名的中共党史学家、毛泽东思想研究专家，是中共党史学科、马克思主义中国化研究的重要开拓者和奠基人。2025年8月，张映杰于家中去世，享年89岁。张老生前育有1子1女，老伴已于2019年过世。

任教45年，张映杰始终坚持在教学科研第一线。他在1983年被教育部评为教授，1986年被评为博士生导师，系全国高校仅有的三个党史博士点之一的奠基人，至今共培养硕士生114人，博士生35人。他曾多次获校优秀教学奖、先进工作者奖，并获省优秀教学成果奖两次，他主编的《中国共产党历史讲义》被教育部推荐为全国文科通用教材，发行百余万册。

此前，张映杰的儿女（张青、张娟）已在殡仪馆预定了各项服务，现根据预约的告别仪式时间，子女、亲朋好友、单位领导、

学生代表等 200 余人来到殡仪馆举行告别仪式。

2.工作任务

(1) 根据任务情境，结合所提供的素材包，制作一份可供告别会使用的电子版生命纪念册（PPT），作品长度不少于 6 页。

(2) 结合生命纪念册（PPT），主持告别仪式，满足客户意愿。

3.任务说明

(1) 入场向裁判汇报准备情况后，经裁判同意后进入模拟场景；竞赛过程中不需要邀请裁判参与或与裁判沟通交流；裁判原则上不干预竞赛。

(2) 请模拟真实情况，与标准化客户合作，完成操作。

4.竞赛时间

生命纪念册制作 60 分钟，主持告别仪式 10 分钟。

5.否定项说明

若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该赛题成绩记为零分：

(1) 与客户发生争吵；

(2) 在服务过程中，故意损毁用品。

6.评分标准

项目	配分	实操技能操作要求	分值	评分
PPT 内容	4	作品能够清晰、准确地表达案例情境的内容，紧扣主题	2	

		幻灯片之间具有层次性和连贯性；逻辑顺畅，整体风格统一	2	
PPT 技术	6	作品中使用了文本、图片、图形等表现工具，特效运用得当	2	
		整部作品播放流畅，运行稳定，无故障	2	
		作品长度不少于 6 页	2	
PPT 艺术 感	6	整体界面美观、布局合理、层次分明，总体视觉效果好	3	
		作品中色彩搭配合理协调，表现风格引人入胜；文字清晰，字体设计恰当	3	
PPT 创意	6	整体布局风格立意新颖，构思独特，设计巧妙	3	
		作品具有鲜明的个性，有较强的表现力和感染力	3	
工作 准备	9	着装整洁，妆容得体，精神饱满、站姿得体	3	
		能完成会前相关准备工作（会场布置、设备调试），满足告别仪式的顺利举行	3	
		能完成信息核对工作	3	
沟 通 确 认	12	能与客户确认逝者信息	3	
		能与客户确认仪式开始时间	3	
		能与客户确认仪式参加人员	3	
		能与客户确认仪式流程	3	
仪 式 主 持	23	安排人员站位	4	

		告知客户相关注意事项	3	
		宣布仪式开始,向与会人员表达服务机构敬意	3	
		引导与会人员默哀	3	
		引导与会人员行礼	4	
		引导家属瞻仰遗容	3	
		引导家属敬献鲜花	3	
仪式结束	4	宣布仪式结束,礼貌送走客户	2	
		完成业务交接并保持会场整洁	2	
语言表达	10	吐字清晰,表达准确	2	
		普通话标准,无方言字音	2	
		语调自然,语速适中	2	
		主持文案过渡自然,衔接恰当,贴合任务情境	2	
		措辞恰当,表达流畅、生动	2	
对选手的综合评判	20	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	
		业务操作流畅、规范,过程中未出现违反业务常识的行为或言语	5	
		在整个仪式过程中表现自信,仪态优雅、大方、感染力强	5	
		能有效应对突发问题,解决方式符合业务实际并满足合理需求	5	
合计			100	

（五）周年祭奠模块竞赛样题

1.任务情境

袁君烈，1932 年出生于天安市，家境殷实。幼年读书时受师长影响，选择从军，在部队中学习医术，渐渐成长为一名军医，后又任某部卫生部长，对部队战时感染预防颇有研究。袁君烈离休后回到家乡天安市，一直从事义务医疗服务，深受群众爱戴。袁君烈于 2020 年 9 月 8 日因病逝世，火化后骨灰存放于殡仪馆纪念堂，袁君烈生前育有 1 子 1 女，老伴已过世。

在袁君烈离世五周年之际，子女（袁杰、袁梅）希望在殡仪馆举行一个小型周年祭奠仪式，出席范围为近亲属，现场约有 20 人，同时家属表示袁老曾经医治过的一些患者们也希望能够通过线上形式参与其中。

2.工作任务

请接待客户，根据家属意愿，提供祭奠服务。

3.任务说明

（1）入场向裁判汇报准备情况后，经裁判同意后进入模拟场景；竞赛过程中不需要邀请裁判参与或与裁判沟通交流；裁判原则上不干预竞赛。

（2）请模拟真实情况，与标准化客户合作，完成操作。

4.竞赛时间

10 分钟。

5.否定项说明

若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该赛题成绩记为零分：

- （1）与客户发生争吵；
- （2）在服务过程中，故意损毁用品。

6.评分标准

项目	配分	实操技能操作要求	分值	评分
工作准备	12	着装整洁，妆容得体	3	
		精神饱满、站姿得体	3	
		确认会场布置，清洁祭奠场地卫生，保持干净	3	
		检查祭奠相关物品，确认准备齐全	3	
沟通确认	12	能核查客户信息并与客户确认骨灰盒信息	3	
		能与客户确认仪式开始时间	3	
		能与客户确认仪式参加人员	3	
		能与客户确认仪式流程	3	
仪式主持	30	安排人员站位	4	
		告知客户相关注意事项	3	
		宣布仪式开始，能向与会人员表达服务机构敬意	3	
		引导家属擦拭骨灰盒	4	
		引导与会人员默哀	4	
		引导家属摆放祭品	4	
		引导与会人员行礼、献花	4	

		引导家属致谢、追忆	4	
仪式结束	6	宣布仪式结束，礼貌送走客户	3	
		完成后续收尾工作	3	
语言表达	20	吐字清晰，表达准确	4	
		普通话标准，无方言字音	4	
		语调自然，语速适中	4	
		主持文案过渡自然，衔接恰当，贴合任务情境	4	
		措辞恰当，表达流畅、生动	4	
对选手的综合评判	20	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	
		业务操作流畅、规范，过程中未出现违反业务常识的行为或言语	5	
		在整个仪式过程中表现自信，仪态优雅、大方、感染力强	5	
		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	
合计			100	

竞赛样题 B

（一）职业能力测评（COMET）模块样题

1. 情景描述

吴英同志 1974 年出生于中西市，1994 年 10 月入伍，1996 年 11 月加入中国共产党，1999 年 4 月参加公安工作，生前系中西市派出所副所长。

2025 年 8 月 8 日 22 时许，吴英同志在山北市抓捕嫌疑人的过程中，因受伤严重，不幸壮烈牺牲。遗体现存放于山北市殡仪馆，面部及躯干部存在破损。

据了解，吴英一家三代从警，他的爸爸、哥哥、女儿也都是警察。

现吴英家属与单位代表来到中西市殡仪馆，办理殡殓服务事宜。家属希望将逝者的遗体接回中西市（山北市与中西市相距 1200 公里），并为逝者举行一场温馨、节俭的告别仪式，同时希望仪式现场留有更多与吴英同志独处的时间。单位代表预计追悼会现场约有 200 余人参加，考虑到部分来宾不能来到追悼会现场，希望殡仪馆能够采取合理的方式，让更多人为逝者送行。同时，所有殡仪费用（含服务、商品）均由单位承担。

2. 任务要求

结合逝者背景、家属需求、单位意愿、业务流程等因素，请制定一份详细的殡仪服务策划书。

3. 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。

4. 竞赛时间

120 分钟

5. 竞赛形式

闭卷笔答。

6. 否定项说明

若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该赛题成绩记为零分：

(1) 选手在答题区域透露个人信息；

(2) 选手使用统一工具材料以外任何设备物品的。

7. 考核要求

提出的方案须满足如下指标：

①直观性：答案表述对专业人员来说容易理解；答案结构合理，概括清晰；答案容易阅读，表达格式合理；答案有效地运用了专业术语；从专业角度讲，答案涉及的广度是合适的。

②功能性/专业正确的答案：从专业的角度对答案做了说明；

考虑到了本专业发展的最新成果；答案关注到了在实践中的可行性；恰当地表达了职业活动中的复杂关系；答案与所服务对象的特点相对应。

③持久性/使用价值导向：对委托方来说，方案具有使用价值；答案的目标是获得一个长期的结果，而不是短期结果；答案有助于客户独立做出决策和自主行动；答案想到了相关服务的便利性；答案考虑到了如何避免干扰，并说明了理由。

④效率/经济性：实现答案中的建议在经济上是合适的；实现答案中的建议在时间花费上是合适的；实现答案中的建议在人员花费上是合适的；是否考虑到投入和质量的关系，并说明了理由；是否考虑到后续的多种花费。

⑤服务流程和工作过程导向：答案与所在部门结构和工作流程相适应；答案考虑到了本任务之前和之后的任务及其完成过程，并陈述理由；考虑到将所有必要的信息传达给所有的参与方；答案表现出了与本职业相关的特有的能力；答案考虑了本职业工作的界限（与相关专业人员的关系）。

⑥环境与社会承受度：在多大程度上考虑了人性化的工作与组织设计；考虑到了健康保护、卫生保护的相关规定，并陈述理由；考虑到了工效学或人体工程学设计，并陈述理由；考虑到了劳动保护和事故防范的相关规定；考虑到了环境保护和经济的可持续性，并说明理由。

⑦家庭、社会与文化环境：在分析任务和得出答案时考虑到

了家庭背景；注意到了所在机构和社会的环境条件；关注到了与任务相关的社会因素；在陈述答案理由时，分析了相关文化因素；答案在多大程度上关注到了社会与文化后果。

⑧创造性：答案包含超出问题解决空间的内容；提供了一个不寻常，但是有价值的回答；答案具有较高的创新或审美价值；答案显示出了对问题的敏感性；充分利用了题目所提供的设计空间。

职业能力测评评分表

序号	测评点及其要求	要求得到满足的程度			
		完全符合 3分	基本符合 2分	基本没符合 1分	完全没符合 0分
	(1) 直观性/展示				
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				
	(2) 功能性/专业正确的答案				
6	从专业的角度对答案作了说明				
7	考虑到了本职业发展的最新成果				
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				
	(3) 持久性/使用价值导向				
11	答案的目标是获得一个长期的结果，而不是短期结果				
12	考虑到了健康保护				
13	答案有助于职工独立作出决策和自主行动				

14	答案想到了相关服务的便利性				
15	答案在持久性方面考虑到了社会环境因素				
	(4) 效率/经济性				
16	实现答案中的建议在经济上是合适的				
17	实现答案中的建议在时间花费上是合适的				
18	实现答案中的建议在人员花费上是合适的				
19	是否考虑到投入和质量的关系，并说明了理由				
20	是否考虑到后续的多种花费				
	(5) 服务流程和工作过程导向				
21	答案与所在部门结构和工作流程相适应				
22	答案考虑到了本任务之前和之后的任务及其完成过程，并陈述理由				
23	考虑到将所有必要的信息传达给所有的参与方				
24	答案中表现出了与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（与相关专业人员的关系）				
	(6) 环境与社会承受度				
26	在多大程度上考虑了人性化地工作与组织设计				
27	考虑到了卫生保护的相关规定，并陈述理由				
28	考虑到了工效学设计，并陈述理由				
29	考虑到了劳动保护和事故防范的相关规定				
30	考虑到了环境保护和经济的可持续性，并说明理由				
	(7) 家庭、社会与文化环境				
31	在分析任务和得出答案时考虑到了家庭背景				
32	注意到了所在机构和社会的环境条件				
33	关注到了与任务相关的社会因素				
34	在陈述答案理由时，分析了相关文化因素				
35	答案在多大程度上关注到了社会与文化后果				
	(8) 创造性				
36	答案包含超出问题解决空间的内容				
37	提供了一个不寻常，但是有价值的答案				
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					
----	--	--	--	--	--

（二）用品销售模块竞赛样题

1. 任务情境

张小珍，1968年3月3日出生于东山市西海市，1989年毕业于东山市师范专科学校，后任东山市第一中学物理老师，期间在华南师范大学进修函授本科，获学士学位。1992年至2022年，分别在第一中学初中部任物理科组长、科学老师、科学科组长、教务处长等，2022年11月因患胃癌去世，年仅54岁。

在30多年的教育生涯中，在人民教师这一神圣的岗位上，张小珍老师刻苦钻研业务，踏踏实实工作，以高尚的师德、渊博的知识、非凡的教育智慧，形成了独具魅力的教育风格，深受师生和家长的尊敬和爱戴。她启迪了孩子探索未知的心灵，培育了一批又一批品学兼优的学生，真正做到了“桃李满天下”。她带领的科学科组先后荣获“巾帼文明岗”、“优秀科组”等荣誉称号，她自己先后获得“优秀教师”、“先进工作者”、“中青年骨干教师”等奖励。

现张小珍生前单位西海市第一中学拟以单位名义预定一个鲜花花篮和一副挽联（追悼仪式中悬挂于礼厅）。

2. 工作任务

（1）请根据提供的花材、辅料、工具等，为客户制作鲜花花篮，并使用毛笔书写挽带。

花篮规格：

70 厘米 $\leq$ 高度 $\leq$ 120 厘米，70 厘米 $\leq$ 宽度 $\leq$ 120 厘米。

花篮式样：

根据提供的材料自由创作，制作花篮所使用的花材品种和花材数量均不得低于所提供鲜花的 80%。

(2) 请根据逝者背景，按客户要求，创作一副挽联。

答题方式：

使用黑色水笔在挽联答题单中进行书写。

挽联字数：

上下联总字数不少于 14 字。

3. 花材与辅料

天堂鸟、红掌、百合花、洋兰、玫瑰、菊花、剑兰、跳舞兰、龙柳、蓬莱松、散尾、剑叶、排草、星点木、龟背叶、铁丝、透明玻璃包装纸、花篮等。

4. 任务说明

(1) 因季节转换、市场采购等不确定因素，部分花材、辅料等的品种及数量可能有所变动，变动情况不另行公布。

(2) 竞赛过程中不需要邀请裁判参与或与裁判沟通交流，裁判原则上不干预竞赛。

5. 竞赛时间

90 分钟

6. 否定项说明

若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该赛题成绩记为零分：

- （1）制作过程中发生事故（致使本人或他人受伤）；
- （2）制作过程中影响其他选手（碰翻花篮等）。

7. 评分标准

项目	配分	实操技能操作要求	分值	评分
制作技术	18	桌面整洁、地面整洁、作品整洁（无污垢、无落叶、植物无折痕等）	3	
		作品中花泥被全部遮盖	3	
		造型尺寸符合花篮规格要求（70 厘米≤高度≤120 厘米，70 厘米≤宽度≤120 厘米）	3	
		作品在拿起或接触时没有掉落或松动的材料	3	
		使用的花材品种和花材数量均不得低于所提供鲜花的 80%	3	
		巧妙利用材料的自然形态进行创作，作品具有相当的技术难度	3	
色彩配置	12	色彩运用符合配色原理，协调美观	3	
		色彩富有感染力，可以通过视觉传达情感因素	3	
		复杂应用多种明度、暗调、灰色调、明调来实现色彩和谐	3	
		色彩的选择适合葬礼环境的复杂应用	3	
创意设计	20	虚实相生，相互呼应，具有均衡感、层次感、韵律感	4	
		造型独具风格，体量适宜，比例协调	4	
		线条优美，焦点设置合理，具有韵律与动感	4	
		作品设计符合实用目的	4	

		创意独特，具有一定原创性	4	
挽带 书写	20	字形大小适中，字体工整，辨识清晰，间距适当	5	
		美观大方、行列整齐，具有书法艺术的美感	5	
		挽带书写格式符合体例规范	5	
		称谓描述得当，符合敬献人与逝者关系	5	
挽联 创作	30	字体美观，大小适中，易于辨认	5	
		上下联总字数不少于 14 字	5	
		挽联内容体现出逝者身份、职业、所获荣誉等，符合情境描述	5	
		上下联句法相同、词性相当、结构相称	5	
		上下联平仄相对，达到“仄起平收”的要求	5	
		挽联内容艺术性和实用性相结合，文字精练，能够体现出语言美和节律美	5	
合计			100	

（三）接待洽谈模块竞赛样题

1. 任务情境

逝者冯西军，海北市人，1998 年 10 月出生，共青团员，2015 年 9 月参军入伍，2017 年退伍。2020 年在退出现役三年后，冯西军怀揣着对青山绿水的深厚感情再次踏入森林消防队伍的大门，在东华省森林消防总队天南市支队苍山县中队任消防员，授四级消防士。

2022 年 12 月 1 日，在执行天南市森林灭火任务中，冯西军为掩护当地专业扑火队员撤离突遇爆燃，身体大面积烧伤，经全力抢救无效

壮烈牺牲。市政府决定授予冯西军“一级英模”和烈士称号，消防总队决定授予冯西军“战斗英雄”光荣称号。

现治丧委员会代表和家属一同来到天南市殡仪馆，办理遗体接运、遗体保存、防腐整容、购买商品、租用礼厅、遗体火化、寄存骨灰等丧葬事宜。预计本次丧事参加人数约为 60 人。

2. 工作任务

请接待客户，根据家属意愿，为客户制定服务合同，满足客户需求。

3. 任务说明

(1) 入场向裁判汇报准备情况后，经裁判同意后进入模拟场景；竞赛过程中不需要邀请裁判参与或与裁判沟通交流；裁判原则上不干预竞赛。

(2) 请模拟真实情况，与标准化客户合作，完成操作。

4. 竞赛时间

10 分钟

5. 否定项说明

若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该赛题成绩记为零分：

(1) 与客户发生争吵；

(2) 在服务过程中，故意损毁用品。

6. 评分标准

项目	配分	实操技能操作要求	分值	评分
工作准备	16 分	着装得体、妆容得当	2	
		表情自然、精神饱满	2	
		站姿得体、站位规范	2	
		佩戴工牌、位置准确	2	
		整理工作环境，桌椅摆放整齐	4	
		准备好工作相关用品	4	
接待客户	8 分	主动站立迎接客户，并表明身份	3	
		确认客户身份	3	
		用语恰当，称谓准确	2	
业务洽谈	56 分	对客户进行心理安慰	4	
		确认死亡证明、经办人身份证件等	4	
		向客户宣传殡葬政策，引导客户理性消费	4	
		向客户介绍遗体接运服务	5	
		向客户介绍遗体保存服务（2 项以上）	5	
		向客户介绍遗体整容化妆服务，并告知注意事项	5	
		向客户介绍各类殡葬商品或服务（2 项以上）	5	
		向客户介绍礼厅租用服务	5	
		向客户介绍遗体火化服务（2 项）	5	

		向客户介绍骨灰寄存服务	5	
		与客户签订服务合同	5	
		完成后续与其他部门的交接工作	2	
		完成业务相关文件的归档工作	2	
对选手的综合评判	20	业务操作流畅、规范，过程中未出现违反业务常识的行为或言语	5	
		顺畅自然的有效沟通，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	
		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	
		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	
合计			100	

（四）礼仪主持模块竞赛样题

1.任务情境

王树清老师，江北区淮中人，1936年生，越剧表演艺术家、著名戏曲电视剧导演、国家一级演员，于2025年8月1日上午在清州逝世，享年89岁。

王树清老师从艺几十年，留下了众多经典代表作，曾荣获10次中国电视飞天奖。除飞天奖外，他1997年被评为江北区“十佳”电视艺术家，同年荣获全国“德艺双馨艺术家”光荣称号。他还曾还荣获省级鲁迅文学奖、全国“五个一工程”奖，多次获

得中国戏曲电视优秀导演奖，被评为全国戏曲电视“十佳导演”之一，享受国务院特殊津贴。

王树清老师为中国戏曲电视剧的发展做出了巨大贡献，很多人是看着他的戏曲电视剧长大的，他的作品也影响了很多优秀业界后辈。他是一位将一生都献给戏曲事业的人民艺术家。

王老的儿女现希望在殡仪馆礼厅举行一个小型告别仪式，出席范围为近亲属，约有 20 人。

2.工作任务

(1) 根据任务情境，结合所提供的素材包，制作一份可供告别会使用的电子版生命纪念册（PPT），作品长度不少于 6 页。

(2) 结合生命纪念册（PPT），主持告别仪式，满足客户意愿。

3.任务说明

(1) 入场向裁判汇报准备情况后，经裁判同意后进入模拟场景；竞赛过程中不需要邀请裁判参与或与裁判沟通交流；裁判原则上不干预竞赛。

(2) 请模拟真实情况，与标准化客户合作，完成操作。

4.竞赛时间

生命纪念册制作 60 分钟，主持告别仪式 10 分钟。

5.否定项说明

若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该赛题成绩记为零分：

- (1) 与客户发生争吵；
- (2) 在服务过程中，故意损毁用品。

6.评分标准

项目	配分	实操技能操作要求	分值	评分
PPT 内容	4	作品能够清晰、准确地表达案例情境的内容，紧扣主题	2	
		幻灯片之间具有层次性和连贯性；逻辑顺畅，整体风格统一	2	
PPT 技术	6	作品中使用了文本、图片、图形等表现工具，特效运用得当	2	
		整部作品播放流畅，运行稳定，无故障	2	
		作品长度不少于 6 页	2	
PPT 艺术 感	6	整体界面美观、布局合理、层次分明，总体视觉效果好	3	
		作品中色彩搭配合理协调，表现风格引人入胜；文字清晰，字体设计恰当	3	
PPT 创意	6	整体布局风格立意新颖，构思独特，设计巧妙	3	
		作品具有鲜明的个性，有较强的表现力和感染力	3	
工作 准备	9	着装整洁，妆容得体，精神饱满、站姿得体	3	
		能完成会前相关准备工作（会场布置、设备调试），满足告别仪式的顺利举行	3	

		能完成信息核对工作	3	
沟通 确认	12	能与客户确认逝者信息	3	
		能与客户确认仪式开始时间	3	
		能与客户确认仪式参加人员	3	
		能与客户确认仪式流程	3	
仪式 主持	23	安排人员站位	4	
		告知客户相关注意事项	3	
		宣布仪式开始,向与会人员表达服务机构敬意	3	
		引导与会人员默哀	3	
		引导与会人员行礼	4	
		引导家属瞻仰遗容	3	
		引导家属敬献鲜花	3	
仪式 结束	4	宣布仪式结束,礼貌送走客户	2	
		完成业务交接并保持会场整洁	2	
语言 表达	10	吐字清晰,表达准确	2	
		普通话标准,无方言字音	2	
		语调自然,语速适中	2	
		主持文案过渡自然,衔接恰当,贴合任务情境	2	
		措辞恰当,表达流畅、生动	2	

对选手的综合评判	20	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	
		业务操作流畅、规范，过程中未出现违反业务常识的行为或言语	5	
		在整个仪式过程中表现自信，仪态优雅、大方、感染力强	5	
		能有效应对突发问题，解决方式符合业务实际并满足合理需求	5	
合计			100	

（五）周年祭奠模块竞赛样题

1.任务情境

1941 年，蒋小雯出生在海北市，1959 年 6 月参加工作，1967 年 12 月入党，曾任海北市民政局局长。2001 年 5 月退休后，蒋小雯放弃了安享晚年的机会，带领社区人员走上了养老助残帮困的公益之路，先后开办了 5 家养老院。办院至今，收住照护各类老人 1000 多人，帮扶老弱病残 10000 多次，为三无老人、贫困老人和残疾人累计减免费用 300 多万元。通过办院，帮助 500 多名下岗职工和农村贫困人口再就业，缓解了社会就业压力。2022 年蒋老因病逝世，享年 81 岁，生前育有 2 儿 1 女。蒋小雯离世已有三年，家属委托殡仪馆定于重阳节当天在养老院内举行一场追思仪式，出席范围有相关领导、直系亲属和当地群众等 80 余人。

2.工作任务

请接待客户，根据家属意愿，提供祭奠服务。

3.任务说明

（1）入场向裁判汇报准备情况后，经裁判同意后进入模拟场景；竞赛过程中不需要邀请裁判参与或与裁判沟通交流；裁判原则上不干预竞赛。

（2）请模拟真实情况，与标准化客户合作，完成操作。

4.竞赛时间

10 分钟。

5.否定项说明

若选手发生下列情况之一，则应及时终止其竞赛，选手该赛题成绩记为零分：

（1）与客户发生争吵；

（2）在服务过程中，故意损毁用品。

6.评分标准

项目	配分	实操技能操作要求	分值	评分
工作准备	12	着装整洁，妆容得体	3	
		精神饱满、站姿得体	3	
		确认会场布置，清洁祭奠场地卫生，保持干净	3	
		检查祭奠相关物品，确认准备齐全	3	
沟通	12	能核查客户信息并与客户确认骨灰盒信息	3	

		能与客户确认仪式开始时间	3	
		能与客户确认仪式参加人员	3	
		能与客户确认仪式流程	3	
仪式主持	30	安排人员站位	4	
		告知客户相关注意事项	3	
		宣布仪式开始,能向与会人员表达服务机构敬意	3	
		引导家属擦拭骨灰盒	4	
		引导与会人员默哀	4	
		引导家属摆放祭品	4	
		引导与会人员行礼、献花	4	
		引导家属致谢、追忆	4	
仪式结束	6	宣布仪式结束,礼貌送走客户	3	
		完成后续收尾工作	3	
语言表达	20	吐字清晰,表达准确	4	
		普通话标准,无方言字音	4	
		语调自然,语速适中	4	
		主持文案过渡自然,衔接恰当,贴合任务情境	4	
		措辞恰当,表达流畅、生动	4	
对选手的综合评判	20	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	
		业务操作流畅、规范,过程中未出现违反业务常识的行为或言语	5	
		在整个仪式过程中表现自信,仪态优雅、大方、感染力强	5	

		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	
	合计		100	

附件

殡仪服务员赛项设施设备物品清单

一、理论知识竞赛

序号	物品名称	规格型号	数量
1	桌子	常规	根据选手数量，每人 1 张
2	椅子	常规	根据选手数量，每人 1 把
3	碳素笔	黑色	根据选手数量，每人 2 支
4	铅笔	HB	根据选手数量，每人 1 支
5	橡皮	2B	根据选手数量，每人 1 块
6	直尺	20cm	根据选手数量，每人 1 把

二、用品销售模块

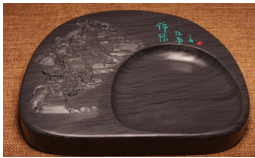
序号	名称	规格/材质	单位	数量	参考图示	备注
1	天堂鸟	普通	支	3		按选手数量准备

2	红掌	大号	支	3		
3	百合花	香水百合	支	3		
4	洋兰	普通	支	5		
5	玫瑰	香槟色	支	5		

6	菊花	单头黄色	支	10		
7	菊花	单头白色	支	10		
8	剑兰	粉色或白色	支	5		
9	跳舞兰	C 级	支	5		

10	花泥	长约 23 厘米，宽约 7cm，高 10cm	块	6		按选手数量准备，提前浸水
11	散尾	普通	支	10		按选手数量准备
12	剑叶	普通	支	5		
13	排草	普通	支	10		
14	星点木	普通	支	10		

15	龟背叶	中号	支	5		
16	龙柳	普通	支	2		
17	蓬莱松	普通	支	5		
18	绿铁丝	60cm/20 号	根	10		
19	透明玻璃 包装纸	普通	张	3		
20	花篮	直径约 20cm，框 高约 20cm（不含 手柄）	只	1		

21	剪刀	普通	把	1		
22	毛笔	大楷兼毫	支	1		按选手数量准备，预先浸润
23	墨汁	普通	份	适量		按选手数量准备
24	砚台	普通	个	1		
25	挽带	普通	对	2		
26	大号垃圾桶	普通	只	1		

27	垃圾袋	普通	个	1		
28	水口钳	普通	把	1		
29	尖嘴钳	普通	把	1		
30	抹布	普通	块	1		
31	纱手套	普通	副	1		
32	一次性桌布	普通	块	2		

33	围裙	普通	件	1		
34	铅笔	普通	支	1		
35	黑色水笔	普通	支	1		
36	橡皮	普通	块	1		
37	A4 白纸	普通	张	若干		
38	2 米卷尺	普通	个	1		

39	长条桌	普通	个	1		
备注						

三、接待洽谈模块

序号	名称	规格/材质	单位	数量	参考图示	备注
1	长条桌	普通	张	1		
2	椅子	普通	把	3		
3	水笔	普通	支	3		
4	白纸	普通	张	若干		

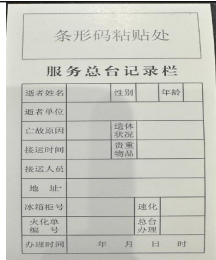
13	价格标签	专用	只	3		
14	置物架	普通	副	1		放置骨灰盒
15	垃圾桶	普通	只	1		
16	垃圾袋	普通	卷	1		

17	纸巾	普通	盒	1		
18	工牌	普通	个	1		

四、礼仪主持模块

序号	名称	规格/材质	单位	数量	参考图示	备注
1	椅子	普通	个	2		
2	椅套	普通	个	2		
3	相框	12 寸	个	1		

4	桌子	普通	个	1		
5	台布	普通	块	1		
6	鲜花	普通	束	5		
7	鲜花 罗马柱	普通	个	4		
8	文明 卫生 棺	普通	个	1		

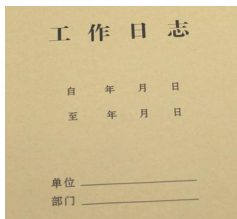
9	业务合同	普通	份	1			
10	逝者条形码	专用	个	1			
11	遗体信息卡	专用	张	1			
12	白纱手套	普通	副	3			

五、周年祭奠模块

序号	名称	规格/材质	单位	数量	参考图示	备注
----	----	-------	----	----	------	----

1	椅子	普通	个	2		
2	椅套	普通	个	2		
3	灵位牌	小型	个	1		
4	桌子	普通	个	1		
5	台布	普通	块	1		
6	鲜花	普通	束	5		

7	鲜花罗 马柱	普通	个	4		
8	骨灰盒	普通	个	3		
9	供品	若干	套	1		苹果、橘 子、香蕉 各 3 个
10	供盘	普通	个	3		
11	骨灰安 放证	专用	个	1		
12	电子 香烛	普通	套	1		

13	工作日志本	普通	个	1		
14	水笔	普通	支	3		
15	置物架	普通	副	1		放置骨灰盒