

**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**

**参考赛题库**

2025 年 8 月



# 目录

|                              |           |
|------------------------------|-----------|
| <b>第一部分 理论知识竞赛参考赛题 .....</b> | <b>1</b>  |
| 理论知识赛题一 .....                | 1         |
| 理论知识赛题二 .....                | 6         |
| 理论知识赛题三 .....                | 11        |
| 理论知识赛题四 .....                | 17        |
| 理论知识赛题五 .....                | 22        |
| 理论知识赛题六 .....                | 27        |
| 理论知识赛题七 .....                | 33        |
| 理论知识赛题八 .....                | 38        |
| 理论知识赛题九 .....                | 44        |
| 理论知识赛题十 .....                | 50        |
| <b>第二部分 实操技能竞赛参考赛题 .....</b> | <b>55</b> |
| 一、用品销售模块 .....               | 555       |
| (一) 赛题一 .....                | 55        |
| (二) 赛题二 .....                | 58        |
| (三) 赛题三 .....                | 62        |
| (四) 赛题四 .....                | 65        |
| (五) 赛题五 .....                | 69        |

|                |     |
|----------------|-----|
| (六) 赛题六 .....  | 72  |
| (七) 赛题七 .....  | 75  |
| (八) 赛题八 .....  | 79  |
| (九) 赛题九 .....  | 82  |
| (十) 赛题十 .....  | 85  |
| 二、接待洽谈模块 ..... | 89  |
| (一) 赛题一 .....  | 89  |
| (二) 赛题二 .....  | 92  |
| (三) 赛题三 .....  | 96  |
| (四) 赛题四 .....  | 99  |
| (五) 赛题五 .....  | 102 |
| (六) 赛题六 .....  | 105 |
| (七) 赛题七 .....  | 109 |
| (八) 赛题八 .....  | 112 |
| (九) 赛题九 .....  | 115 |
| (十) 赛题十 .....  | 118 |
| 三、礼仪主持模块 ..... | 121 |
| (一) 赛题一 .....  | 121 |
| (二) 赛题二 .....  | 125 |
| (三) 赛题三 .....  | 129 |
| (四) 赛题四 .....  | 133 |

|                |     |
|----------------|-----|
| （五）赛题五 .....   | 137 |
| （六）赛题六 .....   | 141 |
| （七）赛题七 .....   | 144 |
| （八）赛题八 .....   | 148 |
| （九）赛题九 .....   | 152 |
| （十）赛题十 .....   | 155 |
| <br>           |     |
| 四、周年祭奠模块 ..... | 159 |
| （一）赛题一 .....   | 159 |
| （二）赛题二 .....   | 162 |
| （三）赛题三 .....   | 165 |
| （四）赛题四 .....   | 168 |
| （五）赛题五 .....   | 171 |
| （六）赛题六 .....   | 175 |
| （七）赛题七 .....   | 178 |
| （八）赛题八 .....   | 181 |
| （九）赛题九 .....   | 184 |
| （十）赛题十 .....   | 187 |



# 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

周华，男，生于 1967 年，南方地区海西市海西大学教授、研究生院院长，国家杰出青年基金获得者，发表论文 30 余篇。2023 年 12 月 23 日，周华在前往华东地区天南市参加学术研讨时，发生交通事故，因医治无效离世。遗体现存放于天南市殡仪馆，遗体面部有轻微破损。

海西市与天南市两地相距约 800 公里，有高速公路相连。天南市预计近期天气状况为 $-10^{\circ}\text{C}$ 至 $2^{\circ}\text{C}$ 左右，小雪；海西市预计近期天气状况为 $7^{\circ}\text{C}$ 至 $15^{\circ}\text{C}$ 左右，晴。

12 月 25 日，周华家属和学校治丧工作组来到海西市殡仪馆，办理殡殓服务事宜。经接洽，家属希望将逝者的遗体接回海西市并举行一场温馨的追悼仪式，预计约有 200 人参加，骨灰暂时寄存在殡仪馆，待第二年清明落葬。学校治丧工作组将周华的追悼仪式日期定于 12 月 29 日，同时考虑到许多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。所有殡仪费用（含服务、商品）均由学校承担。

### （二）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。

### （三）任务说明

1. 答案可通过文字、图表、图画等形式表述。

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

### （四）竞赛时间

120 分钟。

### （五）竞赛形式

闭卷笔答。

### （六）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。

### （七）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<br>3分 | 基本符合<br>2分 | 基本没符合<br>1分 | 完全没符合<br>0分 |
|    | <b>(1) 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>(2) 功能性/专业正确的答案</b>  |            |            |             |             |
| 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          |            |            |             |             |
|    | <b>(3) 持久性/使用价值导向</b>   |            |            |             |             |
| 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            |  |  |  |  |
|    | <b>(4) 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>(5) 服务流程和工作过程导向</b>        |  |  |  |  |
| 21 | 答案与所在部门结构和工作流程相适应             |  |  |  |  |
| 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）     |  |  |  |  |
|    | <b>(6) 环境与社会承受度</b>           |  |  |  |  |
| 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        |  |  |  |  |
|    | <b>(7) 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           |  |  |  |  |
|    | <b>(8) 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 |                               |  |  |  |  |

## 理论知识赛题二

### （一）情境描述

孙清女士 2024 年 11 月 10 日因病去世，享年 68 岁，目前遗体存放于山南县第一人民医院。孙清女士生前为山南县第一中学退休教师、中共党员，在职时曾担任学校语文教研组组长，多次获得市级“优秀教师”、“先进教育工作者”等荣誉称号，个人资助困难学生达 50 多位。

孙清女士为人善良正直、乐于助人、家庭和睦，和丈夫育有一女，事业有成，在某国企担任财务总监。孙清女士无论生前在工作生活方面，还是生病住院期间，均得到了单位领导、同事、亲朋好友、学生的关心帮助。现孙清女士的女儿来到殡仪馆办理殓殓服务事宜。她希望为母亲举行一场温馨的告别仪式，并向提供关心帮助的单位领导、同事、亲朋好友、学生表示郑重感谢。告别仪式拟于 11 月 12 日举行。

### （二）任务要求

结合逝者背景、家属需求、业务流程等因素，请制定一份详细的殡仪服务策划书。

### （三）任务说明

1. 答案可通过文字、图表、图画等形式表述。
2. 答案要有针对性地回答问题，满足功能性的需要；应具有较高的使用价值和考虑拓展的可能性；应考虑成本和社会效益；考虑单位及其相关部门之间的衔接与合作；考虑到

各方利益、劳动安全以及社会责任感；考虑环境保护；有创造性。

#### （四）竞赛时间

120 分钟。

#### （五）竞赛形式

闭卷笔答。

#### （六）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。

#### （七）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<br>3分 | 基本符合<br>2分 | 基本没符合<br>1分 | 完全没符合<br>0分 |
|    | <b>(1) 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>(2) 功能性/专业正确的答案</b>  |            |            |             |             |
| 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          |            |            |             |             |
|    | <b>(3) 持久性/使用价值导向</b>   |            |            |             |             |
| 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      |            |            |             |             |
|    | <b>(4) 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>(5) 服务流程和工作过程导向</b>        |  |  |  |  |
| 21 | 答案与所在部门结构和工作流程相适应             |  |  |  |  |
| 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）     |  |  |  |  |
|    | <b>(6) 环境与社会承受度</b>           |  |  |  |  |
| 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        |  |  |  |  |
|    | <b>(7) 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           |  |  |  |  |
|    | <b>(8) 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 |                               |  |  |  |  |

## 理论知识赛题三

### （一）情境描述

刘永芳，女，中共党员，生于 1993 年，江都市永江县黄湾村第一书记。2023 年 8 月刘永芳在县城开完会回村路上遭遇车祸，生命永远停息在 30 岁，定格在黄湾村的“扶贫路上”。目前遗体存放于江都市中心医院，遗体面部有重度破损。

刘永芳自小学习成绩优异，曾希望成为一名老师，把所学知识教给乡村的孩子。高考时，刘永芳选择了师范院校。读研期间，也一直关注基层教育及乡村发展，毕业前她报考了江都市定向选调生，后任永江县黄湾村第一书记。

刘永芳曾说过“我来自江都市贫困山区，我热爱生我养我的土地，我要用我所学的知识改变家乡贫穷落后的面貌，我要把希望带给更多的父老乡亲。”她言行一致，回到家乡带领当地群众脱贫致富，然而，一场意外却中断了她美好的向往。

刘永芳家属与永江县政府代表来到永江县殡仪馆，办理殡殓服务事宜。家属希望将逝者的遗体接回永江县，并为逝者举行一场温馨、节俭的追悼仪式。

刘永芳的追悼会现场预计有 200 人左右，包括其亲友、同事、政府代表、当地群众等，永江县政府承担所有殡仪费用（含殡仪服务、丧葬用品）。考虑到很多悼念者不能来到

仪式现场，希望殡仪馆能够采取合理的方式，让更多的人能送刘永芳最后一程。

## （二）任务要求

结合逝者背景、家属需求、业务流程等因素，请制定一份详细的殡仪服务策划书。

## （三）任务说明

1. 答案可通过文字、图表、图画等形式表述。

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

## （四）竞赛时间

120 分钟。

## （五）竞赛形式

闭卷笔答。

## （六）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。

## （七）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<br>3分 | 基本符合<br>2分 | 基本没符合<br>1分 | 完全没符合<br>0分 |
|    | <b>(1) 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>(2) 功能性/专业正确的答案</b> |            |            |             |             |
| 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                |  |  |  |  |
|    | <b>(3) 持久性/使用价值导向</b>         |  |  |  |  |
| 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            |  |  |  |  |
|    | <b>(4) 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>(5) 服务流程和工作过程导向</b>        |  |  |  |  |
| 21 | 答案与所在部门结构和工作流程相适应             |  |  |  |  |
| 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）     |  |  |  |  |
|    | <b>(6) 环境与社会承受度</b>           |  |  |  |  |
| 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        |  |  |  |  |
|    | <b>(7) 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 |  |  |  |  |
|    | <b>(8) 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 |                     |  |  |  |  |

## 理论知识赛题四

### （一）情境描述

郑明，男，江南医科大学第一附属医院眼科主任，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5月11日因劳累过度，在下乡义诊的路上突发心脏病，经送医抢救无效去世，享年68岁，目前遗体存放在江南市第一人民医院；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”。

现郑明的妻子李丽同子郑开、女郑虹来到市殡仪馆，办理殡殓服务事宜。家属表示，要举行一场温馨、温暖、温情的告别仪式，届时亲朋好友、医院同事、被救助过的患者代表大约100人前来悼念。告别仪式计划于5月13日举办。

### （二）任务要求

结合逝者背景、家属需求、业务流程等因素，请制定一份详细的殡仪服务策划书。

### （三）任务说明

1. 答案可通过文字、图表、图画等形式表述。
2. 答案要有针对性地回答问题，满足功能性的需要；应具有较高的使用价值和考虑拓展的可能性；应考虑成本和社会效益；考虑单位及其相关部门之间的衔接与合作；考虑到

各方利益、劳动安全以及社会责任感；考虑环境保护；有创造性。

#### （四）竞赛时间

120 分钟。

#### （五）竞赛形式

闭卷笔答。

#### （六）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。

#### （七）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<br>3分 | 基本符合<br>2分 | 基本没符合<br>1分 | 完全没符合<br>0分 |
|    | <b>(1) 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>(2) 功能性/专业正确的答案</b>  |            |            |             |             |
| 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          |            |            |             |             |
|    | <b>(3) 持久性/使用价值导向</b>   |            |            |             |             |
| 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      |            |            |             |             |
|    | <b>(4) 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>(5) 服务流程和工作过程导向</b>        |  |  |  |  |
| 21 | 答案与所在部门结构和工作流程相适应             |  |  |  |  |
| 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）     |  |  |  |  |
|    | <b>(6) 环境与社会承受度</b>           |  |  |  |  |
| 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        |  |  |  |  |
|    | <b>(7) 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           |  |  |  |  |
|    | <b>(8) 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 |                               |  |  |  |  |

## 理论知识赛题五

### （一）情境描述

霍峰老先生是肃州省成纪市人，生于1937年，是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。1965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20日，著名古典文学家霍先生在成纪市因病辞世，享年86岁，目前遗体存放在成纪市第一人民医院。

霍老先生之子霍成来到成纪市殡仪馆办理殡殓业务。家属希望为逝者举办一场温馨庄重的告别会，到时会有亲属、好友、学生代表及社会人士合计约200人参加。告别仪式计划于12月22日举办。

### （二）任务要求

结合逝者背景、家属需求、业务流程等因素，请制定一份详细的殡仪服务策划书。

### （三）任务说明

1. 答案可通过文字、图表、图画等形式表述。
2. 答案要有针对性地回答问题，满足功能性的需要；应

具有较高的使用价值和考虑拓展的可能性；应考虑成本和社会效益；考虑单位及其相关部门之间的衔接与合作；考虑到各方利益、劳动安全以及社会责任感；考虑环境保护；有创造性。

#### （四）竞赛时间

120 分钟。

#### （五）竞赛形式

闭卷笔答。

#### （六）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。

#### （七）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<br>3分 | 基本符合<br>2分 | 基本没符合<br>1分 | 完全没符合<br>0分 |
|    | <b>(1) 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>(2) 功能性/专业正确的答案</b>  |            |            |             |             |
| 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          |            |            |             |             |
|    | <b>(3) 持久性/使用价值导向</b>   |            |            |             |             |
| 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      |            |            |             |             |
|    | <b>(4) 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>(5) 服务流程和工作过程导向</b>        |  |  |  |  |
| 21 | 答案与所在部门结构和工作流程相适应             |  |  |  |  |
| 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）     |  |  |  |  |
|    | <b>(6) 环境与社会承受度</b>           |  |  |  |  |
| 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        |  |  |  |  |
|    | <b>(7) 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           |  |  |  |  |
|    | <b>(8) 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 |                               |  |  |  |  |

## 理论知识赛题六

### （一）情境描述

赵强，男，因病医治无效，终年 43 岁。他出生顺平市农村地区，在家中排行老大，因家庭负担重，初中毕业后便与同乡一起前往大城市务工赚钱贴补家用。

赵强特别爱钻研技能。在 10 多年间，他一步步从刚开始的搬砖到砌砖、从会看图纸到会绘图纸，从建筑小工到技术骨干。工地上的生活虽然艰苦，赵强仍保留着阅读的习惯。每当工友都入睡后，他会沉浸在属于自己的那一片文学天地里，喜欢作家有莫言、路遥和高尔基等。

赵强在 35 岁时终于有了自己的小家庭和孩子。他继续在大城市里不断打拼和奋斗，妻子在老家教育孩子并赡养老人。某日，他在工地上晕倒，经医院检查确诊为胃癌晚期。为了节约家庭开支，赵强提出了丧事从简、不保留骨灰的遗愿。最后，赵强于 2023 年 12 月 1 日上午 6:00 在顺平市第一人民医院离世。

2023 年 12 月 1 日下午，赵强爱人和赵强的父母来到顺平市殡仪馆办理殡殓服务事宜。赵强爱人表示目前正怀有二胎（6 个月），希望能先在殡仪馆进行守灵，再于 12 月 3 日举行一场告别仪式，出席人数约为 30 人，主要为直系家属和兄弟姐妹等。赵强的父母提出，希望还是保留赵强的骨灰。

## （二）任务要求

结合逝者背景、家属需求、业务流程等因素，请制定一份详细的殡仪服务策划书。

## （三）任务说明

1. 答案可通过文字、图表、图画等形式表述。

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

## （四）竞赛时间

120 分钟。

## （五）竞赛形式

闭卷笔答。

## （六）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。

## （七）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<br>3分 | 基本符合<br>2分 | 基本没符合<br>1分 | 完全没符合<br>0分 |
|    | <b>(1) 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>(2) 功能性/专业正确的答案</b> |            |            |             |             |
| 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                |  |  |  |  |
|    | <b>(3) 持久性/使用价值导向</b>         |  |  |  |  |
| 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            |  |  |  |  |
|    | <b>(4) 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>(5) 服务流程和工作过程导向</b>        |  |  |  |  |
| 21 | 答案与所在部门结构和工作流程相适应             |  |  |  |  |
| 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）     |  |  |  |  |
|    | <b>(6) 环境与社会承受度</b>           |  |  |  |  |
| 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        |  |  |  |  |
|    | <b>(7) 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           |  |  |  |  |
|    | <b>(8) 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 |                   |  |  |  |  |

## 理论知识赛题七

### （一）情境描述

黄玉国，男，1929年出生在临江市一个普通家庭。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。

黄老育有1子1女，老伴已于2020年过世，其爱人骨灰寄存在临江市殡仪馆内。女儿黄娟为某事业单位退休干部，儿子黄青在国外工作。

2023年6月30日凌晨5时，黄老因突然脑部出血，抢救无效逝世，遗体存放于临江市第一人民医院。黄老在生前曾提到，希望自己的丧事一切从简，火化后尽快与老伴合葬。

7月1日，2个子女来到临江市殡仪馆，咨询老人身后事办理相关事宜。二人计划于7月2日举办老人的告别仪式，出席人数约50人，但在业务洽谈中，女儿黄娟希望遵照老人愿望丧事简办；儿子黄青因长期不在国内照顾老人，希望老人的后事要风光操办。

### （二）任务要求

结合逝者背景、家属需求、业务流程等因素，请制定一份详细的殡仪服务策划书。

### （三）任务说明

1. 答案可通过文字、图表、图画等形式表述。

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

#### （四）竞赛时间

120 分钟。

#### （五）竞赛形式

闭卷笔答。

#### （六）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。

#### （七）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<br>3分 | 基本符合<br>2分 | 基本没符合<br>1分 | 完全没符合<br>0分 |
|    | <b>(1) 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>(2) 功能性/专业正确的答案</b>  |            |            |             |             |
| 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          |            |            |             |             |
|    | <b>(3) 持久性/使用价值导向</b>   |            |            |             |             |
| 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      |            |            |             |             |

|    |                               |  |  |  |  |
|----|-------------------------------|--|--|--|--|
|    | <b>(4) 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>(5) 服务流程和工作过程导向</b>        |  |  |  |  |
| 21 | 答案与所在部门结构和工作流程相适应             |  |  |  |  |
| 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）     |  |  |  |  |
|    | <b>(6) 环境与社会承受度</b>           |  |  |  |  |
| 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        |  |  |  |  |
|    | <b>(7) 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           |  |  |  |  |
|    | <b>(8) 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 |                               |  |  |  |  |

## 理论知识赛题八

### （一）情境描述

唐枫，男，1962年3月出生于江川市，1981年考入江川市广播学院播音系。1986年，他来到江川市广播电视台经济频道担任主持人、编辑。2007年-2022年，任财经频道综合部主任。2024年11月20日，唐枫在江川市人民医院因病去世，享年62岁。

唐枫上中学时就喜欢朗诵，最大的梦想是一辈子坐在话筒前，滔滔不绝地向外传递着自己的声音。正巧赶上江川市广播电台来招播音员，顺利地实现了愿望。

唐枫自成为主持人、编辑后，一直没有离开话筒，也一直没离开经济节目。作为经济类节目的主持人和策划者，唐枫以锐利、稳重见长，曾担任《经济快讯》制片人、主持人。从1991年到2000年，连续主持十届消费者权益类晚会，均获全国大奖，并得到收视观众的赞誉。2007年10月20日获“江川市金嗓子奖”。

2022年，唐枫被诊断出胃癌晚期，在得知自己的病情与生命期限后，他向妻子表达了心愿，又立下了遗嘱，并嘱托联系红十字会捐赠所有能用的器官，自己的后事从简办理。

2024年11月21日，唐枫的妻子和儿子来到江川市殡仪馆办理殡殓业务，唐枫的儿子希望能为父亲办一场个性化

的告别仪式，出席人数 50 人左右，告别仪式计划于 11 月 22 日举行。

## （二）任务要求

结合逝者背景、家属需求、业务流程等因素，请制定一份详细的殡仪服务策划书。

## （三）任务说明

1. 答案可通过文字、图表、图画等形式表述。

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

## （四）竞赛时间

120 分钟。

## （五）竞赛形式

闭卷笔答。

## （六）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。

## （七）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<br>3分 | 基本符合<br>2分 | 基本没符合<br>1分 | 完全没符合<br>0分 |
|    | <b>(1) 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>(2) 功能性/专业正确的答案</b> |            |            |             |             |
| 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                |  |  |  |  |
|    | <b>(3) 持久性/使用价值导向</b>         |  |  |  |  |
| 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            |  |  |  |  |
|    | <b>(4) 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>(5) 服务流程和工作过程导向</b>        |  |  |  |  |
| 21 | 答案与所在部门结构和工作流程相适应             |  |  |  |  |
| 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）     |  |  |  |  |
|    | <b>(6) 环境与社会承受度</b>           |  |  |  |  |
| 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        |  |  |  |  |
|    | <b>(7) 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 |  |  |  |  |
|    | <b>(8) 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 |                     |  |  |  |  |

## 理论知识赛题九

### （一）情境描述

李阳，男，35岁，因不幸遭遇车祸，经长时间抢救后，终因伤势过重，于2024年11月10日在市第一人民医院离世。李阳出生于一个普通工人家庭，从小就对公益事业充满热情。大学毕业后，他放弃了优厚的工作机会，投身于公益领域。他发起成立了“暖阳公益”组织，致力于帮助贫困地区的儿童改善教育条件和生活环境，组织了多次募捐活动，为贫困地区的学校修建图书馆、实验室等教学设施，资助了上百名贫困学生完成学业。

李阳在公益活动中结识了妻子王丽，两人携手走过多年，共同为公益事业努力。虽然他们没有自己的孩子，但他们把所有的爱心都倾注在了那些需要帮助的孩子身上。

如今，李阳的家属来到市殡仪馆办理治丧事宜，他们希望殡仪馆能够协助将李阳的遗物整理分类，捐赠给有需要的公益组织。同时，计划于11月12日举行一场充满温暖和感动的告别仪式，参与人员约80人，主要有李阳的亲人、朋友、公益组织代表、以及他曾经帮助过的贫困儿童及其家长代表等。

### （二）任务要求

结合逝者背景、家属需求、业务流程等因素，请制定一

份详细的殡仪服务策划书。

### （三）任务说明

1. 答案可通过文字、图表、图画等形式表述。

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

### （四）竞赛时间

120 分钟。

### （五）竞赛形式

闭卷笔答。

### （六）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。

### （七）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<br>3分 | 基本符合<br>2分 | 基本没符合<br>1分 | 完全没符合<br>0分 |
|    | <b>(1) 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>(2) 功能性/专业正确的答案</b>  |            |            |             |             |
| 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          |            |            |             |             |
|    | <b>(3) 持久性/使用价值导向</b>   |            |            |             |             |
| 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            |  |  |  |  |
|    | <b>(4) 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>(5) 服务流程和工作过程导向</b>        |  |  |  |  |
| 21 | 答案与所在部门结构和工作流程相适应             |  |  |  |  |
| 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）     |  |  |  |  |
|    | <b>(6) 环境与社会承受度</b>           |  |  |  |  |
| 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        |  |  |  |  |
|    | <b>(7) 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           |  |  |  |  |
|    | <b>(8) 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 |                 |  |  |  |  |

## 理论知识赛题十

### （一）情境描述

孙福来，男，1950年3月15日出生于普通工人家庭。他一生在工厂勤恳工作直至退休，虽没有惊天动地的壮举，但对待工作认真负责，多次获得工厂的“优秀员工”称号。1975年，他与同厂的女工林秀芳结婚，婚后育有一儿一女。

孙福来热爱生活，喜欢养花、钓鱼，邻里关系和睦，是大家眼中的热心肠。2024年12月20日，孙福来因突发心肌梗塞，抢救无效离世，遗体存放于市第一人民医院。12月21日，其子女来到市殡仪馆，咨询父亲身后事办理相关事宜。儿子希望能为父亲举办一场体现他平凡而温暖一生的告别仪式，女儿则强调父亲生前喜欢热闹，希望告别仪式能有一些特别的环节让亲友们更好地缅怀父亲。

### （二）任务要求

结合逝者背景、家属需求、业务流程等因素，请制定一份详细的殡仪服务策划书。

### （三）任务说明

1. 答案可通过文字、图表、图画等形式表述。
2. 答案要有针对性地回答问题，满足功能性的需要；应具有较高的使用价值和考虑拓展的可能性；应考虑成本和社会效益；考虑单位及其相关部门之间的衔接与合作；考虑到

各方利益、劳动安全以及社会责任感；考虑环境保护；有创造性。

#### （四）竞赛时间

120 分钟。

#### （五）竞赛形式

闭卷笔答。

#### （六）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。

#### （七）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<br>3分 | 基本符合<br>2分 | 基本没符合<br>1分 | 完全没符合<br>0分 |
|    | <b>(1) 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>(2) 功能性/专业正确的答案</b>  |            |            |             |             |
| 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          |            |            |             |             |
|    | <b>(3) 持久性/使用价值导向</b>   |            |            |             |             |
| 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      |            |            |             |             |
|    | <b>(4) 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>(5) 服务流程和工作过程导向</b>        |  |  |  |  |
| 21 | 答案与所在部门结构和工作流程相适应             |  |  |  |  |
| 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）     |  |  |  |  |
|    | <b>(6) 环境与社会承受度</b>           |  |  |  |  |
| 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        |  |  |  |  |
|    | <b>(7) 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           |  |  |  |  |
|    | <b>(8) 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 |                               |  |  |  |  |

## 第二部分 实操技能竞赛参考赛题

### 一、用品销售模块

#### （一）赛题一

##### 1. 任务情境

陈茹，女，1952年3月22日出生，东江市电视台节目主持人。1974年7月毕业于东江大学新闻学院广播电视新闻专业。

陈茹在主持方面有很高层次的专业积累，曾获得省级电视播音员“金话筒奖”。她天生一副金嗓子，又是一个非常爱读书的人，善于把握采访对象的情感心灵，在节目主持过程中以情动人。东江电视台成立新闻娱乐频道后，她担任节目策划人的同时兼任《东江夜话》、《戏剧人生》主持人，具有丰富的采访和直播经验。

2019年12月10日16时54分，陈茹因患癌症在东江市第二人民医院去世。

现陈茹生前单位东江市电视台拟以单位名义预定一个鲜花花篮和一副挽联（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：

根据所提供材料自由创作，花材的使用品种和数量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 $\leq$ 高度 $\leq$ 120 厘米，70 厘米 $\leq$ 宽度 $\leq$ 120 厘米） | 3  |    |
|      |    | 作品在拿起或接触时没有掉落或松动的材料                                                       | 3  |    |
|      |    | 花材的使用品种和数量不低于所提供鲜花的 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   |  |
|      |    | 符合实用目的，适宜于作为殡葬花篮                 | 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，符合背景描述      | 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，文字精炼，能够体现出语言美和节律美 | 5   |  |
| 合计   |    |                                  | 100 |  |

## （二）赛题二

### 1. 任务情境

李庆中，男，生于 1920 年 5 月，海北市人，1942 年毕业于海北大学文学院中文系，后在法国巴黎大学留学。

自发表第一部翻译作品开始，80 余年来李庆中全身心地投入到文学翻译事业，翻译了《高老头》《欧也妮·葛朗台》等文学名著。这些佳作陪伴了几代人，引发了无数人对人性的思考。他的书信集《家书》饱含着高尚的道德情操和深厚的家国情怀，入选了人教版语文教材。因为在文学领域的杰出成就，2013 年他被授予“翻译文化终身成就奖”。2023 年 5 月李老在海北市去世，享年 103 岁。

现中国翻译协会拟以协会名义预定一个鲜花花篮和一副挽联（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 $\leq$ 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

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 $\leq$ 高度 $\leq$ 120 厘米，70 厘米 $\leq$ 宽度 $\leq$ 120 厘米） | 3  |    |

|      |    |                             |   |  |
|------|----|-----------------------------|---|--|
|      |    | 作品在拿起或接触时没有掉落或松动的材料         | 3 |  |
|      |    | 花材的使用品种和数量不低于所提供鲜花的 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 |  |
|      |    | 符合实用目的，适宜于作为殡葬花篮            | 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，符合背景描述 | 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，文字精炼，能够体现出语言美和节律美 | 5   |  |
| 合计 |  |                                  | 100 |  |

### （三）赛题三

#### 1. 任务情境

顾霞，1931 年出生在“家家有绣绷，户户飞针线”的江南市苏渎古镇，是联合国非物质文化遗产（云锦）代表性传承人、国家级工艺美术大师，先后任江南市云锦研究所副所长、所长兼总工艺师。她曾获中国工艺美术“百花奖”金奖，其作品还被国家科委作为中国古代科技成果送展国际博览会，享誉海内外。

1983 年，顾霞从研究所领导岗位上退下来后，又在云锦艺术博物馆任技术顾问，开展云锦保护和传承工作。

2023 年 5 月，顾霞大师在古镇老宅去世，享年 92 岁。她穷尽一生之力，为促进中国传统丝织手工艺的开发利用和技艺交流发挥了巨大的作用。

现中国工艺美术协会拟预定一个鲜花花篮和一副挽联（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 $\leq$ 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

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 $\leq$ 高度 $\leq$ 120 厘米，70 厘米 $\leq$ 宽度 $\leq$ 120 厘米） | 3  |    |
|      |    | 作品在拿起或接触时没有掉落或松动的材料                                                       | 3  |    |
|      |    | 花材的使用品种和数量不低于所提供鲜花的 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  |    |
|      |    | 符合实用目的，适宜于作为殡葬花篮                                                          | 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，符合背景描述      | 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，文字精炼，能够体现出语言美和节律美 | 5   |  |
| 合计   |    |                                  | 100 |  |

#### （四）赛题四

##### 1. 任务情境

李兵，男，38岁，中共党员，一级主任科员。2006年华北农业大学毕业后，先后在大兴县渔政监督管理站、海北市海洋渔业局任职，主要负责水域环境保护、渔业经济管理等工作。

李兵自参加工作以来，无论在何种岗位，从事何种工作，都一心扑在工作上，想在前、干在前，为水域生态环境治理和渔业生产结构调整做出了突出贡献。他出类拔萃的工作业绩和勤勉务实的工作作风也得到了上级领导充分肯定，多次

被地、县评为先进工作者和先进个人，发挥了青年干部的先锋模范作用。

2023 年 5 月，李兵因意外不幸离世。生前单位海北市海洋渔业局拟以单位名义预定一个鲜花花篮和一副挽联（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 $\leq$ 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

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 $\leq$ 高度 $\leq$ 120 厘米，70 厘米 $\leq$ 宽度 $\leq$ 120 厘米） | 3  |    |
|      |    | 作品在拿起或接触时没有掉落或松动的材料                                                       | 3  |    |
|      |    | 花材的使用品种和数量不低于所提供鲜花的 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   |  |
|      |    | 符合实用目的，适宜于作为殡葬花篮                 | 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，符合背景描述      | 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，文字精炼，能够体现出语言美和节律美 | 5   |  |
| 合计   |    |                                  | 100 |  |

## （五）赛题五

### 1. 任务情境

黄杰，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，黄杰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。2024 年 12 月 8 日，黄杰同志因病医治无效，不幸逝世，享年 88 岁。

现黄杰生前单位东平市公安局拟以单位名义预定一个鲜花花篮和一副挽联（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 $\leq$ 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

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 |  |
|      |    | 花材的使用品种和数量不低于所提供鲜花的 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 |  |
|      |    | 符合实用目的，适宜于作为殡葬花篮                              | 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，符合背景描述      | 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，文字精炼，能够体现出语言美和节律美 | 5   |  |
| 合计 |  |                                  | 100 |  |

## （六）赛题六

### 1. 任务情境

李平安，男，中共党员，1990年12月出生于山东省景宁市，历任景宁市第一人民医院内科住院医师，重症医学科主治医师、副主任医师，尤其擅长内外科危、急、重症病人的急救，熟练掌握心肺复苏术、深静脉穿刺置管术、机械通气、血液净化等技能，对多脏器功能不全、各种急性中毒等病症的救治能力达到了同级医院先进水平，曾多次获得优秀医师、先进个人等荣誉称号。

2023年11月12日，在抢救大型交通事故重症患者的过程中，因连续长时间工作突然昏厥，经抢救无效，李平安在景宁市第一人民医院去世，年仅33岁。

现李平安生前所在单位景宁市第一人民医院，拟以单位名义为李平安预定一个鲜花花篮以及一副挽联（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 $\leq$ 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

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 $\leq$ 高度 $\leq$ 120 厘米，70 厘米 $\leq$ 宽度 $\leq$ 120 厘米） | 3  |    |
|      |    | 作品在拿起或接触时没有掉落或松动的材料                                                       | 3  |    |
|      |    | 花材的使用品种和数量不低于所提供鲜花的 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   |  |
|      |    | 符合实用目的，适宜于作为殡葬花篮                 | 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，符合背景描述      | 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，文字精炼，能够体现出语言美和节律美 | 5   |  |
| 合计   |    |                                  | 100 |  |

## （七）赛题七

### 1. 任务情境

赵实，男，云川市人，曾荣获云川市“最美基层民警”荣誉称号，2023 年 12 月在深入基层服务过程中，突发脑溢血不幸离世，终年 56 岁。

赵实是花岗街道的社区民警，从警 30 余年中，他对群众提出的各类问题，小到邻里间的矛盾纠纷，大到群众的急难愁盼，他都尽心竭力地为群众排忧解难。他骑着电动车的身影遍布的社区内外，居民们都亲切的称呼他为“老实”。“老实”确实人如其名，干起工作来废寝忘食，常常会忘记吃饭、休息，但群众嘱托的事情从未忘记，他曾在一次电信诈骗案件中，协助受害人李奶奶挽回财产损失 8 万余元。

现赵实同志生前单位云川市公安局花岗派出所拟以单位名义预定一个鲜花花篮和一副挽联（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 $\leq$ 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

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 |  |
|      |    | 花材的使用品种和数量不低于所提供鲜花的 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 |  |
|      |    | 符合实用目的, 适宜于作为殡葬花篮                              | 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, 符合背景描述                   | 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，文字精炼，能够体现出语言美和节律美 | 5   |  |
| 合计 |  |                                  | 100 |  |

## （八）赛题八

### 1. 任务情境

周成教授，1953年6月出生于江市，江大哲学系教授，博士生导师，于2023年10月12日晚因病不幸在家辞世。

周成教授曾任江大哲学系主任，生前主要从事中国现代哲学知识理论研究，是最早系统地研究金岳霖《知识论》的重要学者之一，研究成果在海内外具有广泛影响力。周成教授曾在海内外出版十余部哲学专著，在《哲学研究》、《中国哲学史研究》等学术杂志上发表了近20篇论文。

现周成教授生前弟子孙博先生拟以学生身份预定一个鲜花花篮和一副挽联（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

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 $\leq$ 高度 $\leq$ 120 厘米，70 厘米 $\leq$ 宽度 $\leq$ 120 厘米） | 3  |    |
|      |    | 作品在拿起或接触时没有掉落或松动的材料                                                       | 3  |    |
|      |    | 花材的使用品种和数量不低于所提供鲜花的 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  |    |
|      |    | 符合实用目的，适宜于作为殡葬花篮                                                          | 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，符合背景描述      | 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，文字精炼，能够体现出语言美和节律美 | 5   |  |
| 合计   |    |                                  | 100 |  |

## （九）赛题九

### 1. 任务情境

吴若涵，女，生于 1995 年，2021 年 7 月硕士研究生毕业后入职市水产研究所工作。2023 年 10 月 22 日，在上班途中遭遇车祸不幸离世。

吴若涵出生于偏远山区，父母亲都是朴实的农民，含辛茹苦供她读书，将她培养成才。上学期间，她多次被评为校级优秀学生和模范团员，并担任学生会主席。刚刚走上工作岗位的她正值风华正茂的大好青春，怀揣着发愤图强的梦想准备干一番事业，报答父母，报效国家。王雨涵生前有一个相恋三年正在攻读博士学位的爱人，二人已领取结婚证并憧憬着美好的未来，原计划明年春天举行婚礼。

现吴若涵的爱人王征要求预定一个鲜花花篮和一副挽联（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 $\leq$ 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

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 $\leq$ 高度 $\leq$ 120 厘米，70 厘米 $\leq$ 宽度 $\leq$ 120 厘米） | 3  |    |
|      |    | 作品在拿起或接触时没有掉落或松动的材料                                                       | 3  |    |
|      |    | 花材的使用品种和数量不低于所提供鲜花的 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   |  |
|      |    | 符合实用目的，适宜于作为殡葬花篮                 | 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，符合背景描述      | 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，文字精炼，能够体现出语言美和节律美 | 5   |  |
| 合计   |    |                                  | 100 |  |

## （十）赛题十

### 1. 任务情境

钱玉珍，1969 年 4 月 12 日出生于川南省弘阳市；1989 年毕业于川南省师范专科学校，后任川南省弘阳市第一中学

英语老师，1992 年至 2023 年分别在第一中学初中部任英语教研组长、教研室主任、教务处处长，2023 年 10 月 25 日因患胃癌去世，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，钱玉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。她启迪了学生探索未知的心灵，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”。钱玉珍老师先后获得了“优秀教师”、“先进工作者”、“中青年骨干教师”等荣誉称号。

现钱玉珍生前单位弘阳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

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 |  |
|      |    | 花材的使用品种和数量不低于所提供鲜花的 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 |  |
|      |    | 符合实用目的, 适宜于作为殡葬花篮                              | 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, 符合背景描述                   | 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，文字精炼，能够体现出语言美和节律美 | 5   |  |
| 合计 |  |                                  | 100 |  |

## 二、接待洽谈模块

### （一）赛题一

#### 1. 任务情境

孙淑梅，女，中共党员，东海市第一人民医院呼吸内科主任。2023 年冬天，东海市爆发了急性流感。呼吸内科原本老年病人、急重症病人就多，临床工作繁杂而琐碎，再加上感染人数激增，给医务人员带来了前所未有的挑战。作为科室带头人，孙淑梅身先士卒，下沉一线，坚守病房，守护病患，争分夺秒，抢救生命。她夜以继日工作，常常一干就是好几天。

曾经爱美的她，脸被口罩勒到变形甚至破皮，手被汗水浸到泛白。面对危重病人，她总是抢在最前面；换班时，她总说：“没事，我还能坚持”。因长时间、高负荷的一线奋战，她突发脑溢血，于 2024 年 2 月 18 日，永远的离开了即将高考的女儿和爱她的亲人们，终年 42 岁。

孙淑梅生前性格开朗，爱好音乐，喜爱旅游，和女儿约

好高考结束后要去旅游、爬山、听音乐会，但却因其突然离世成为永远的遗憾。

现孙淑梅的爱人孟顺和单位领导来到东海市殡仪馆，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。家属希望丧事从简，单位领导希望为孙淑梅举行庄重的告别仪式，并宣传孙淑梅的优秀事迹。预计参加丧事人数为 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，却又有别与常见思维导向，具有一定的创新性      | 5   |  |
| 合计       |    |                                      | 100 |  |

## （二）赛题二

### 1. 任务情境

李莉，女，1937 年生于海北市，中国当代作家，曾任中国作家协会理事、委员，享受国务院特殊津贴。

李莉是一位高产的作家，一生共发表了 50 多部（篇）

小说，代表作有《从大海里来的孩子》《沉重的翅膀》《无言》（历时 12 年创作、80 余万字）等。她也是一位传奇的作家，她的作品囊括了短篇、中篇、长篇小说的所有国家级最高奖项，曾两获茅盾文学奖。2006 年，李莉开始学习绘画。2014 年秋天，她在海北市举办了“李莉油画作品展”。

2024 年 3 月 16 日，李莉因病逝世，享年 87 岁，停灵于海北市第一人民医院。受疾病影响，遗体全身浮肿，面部有呼吸罩压痕伴表皮组织损伤。

李莉的儿女周强、周雪来到海北市殡仪馆，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，预计治丧人数为 50 人。家属希望能遵照母亲遗愿，丧事从简。

## 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 |
| 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，却又有别与常见思维导向，具有一定的创新性      | 5 |                       |     |                              |
| 合计                                   |   |                       | 100 |                              |

### （三）赛题三

#### 1. 任务情境

王为泽，男，1927 年出身华侨家庭，在抗日战争的艰苦年代，心系祖国、毅然回国，勇赴危难、救助伤患，从此把毕生交给了党的事业。

王老开创了我国肝胆外科事业再发展的春天，90 岁高龄仍然奋斗在无影灯下，培养和打造了优秀医学创新团队，表现出一名杰出知识分子的高尚风范和赤诚情怀。1996 年他将所获奖金和社会人士捐赠的合计 500 万元，成立王为泽肝胆外科医学基金，现已颁奖四届，共奖励肝胆外科专家 32 名。

2022 年 1 月 20 日王老因病于市第一人民医院逝世，享年 95 岁，生前育有一儿一女。

现王老的儿女王青、王娟来到殡仪馆，办理老人的遗体接运、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，预计治丧人数为 30 人。家属表示遵照父亲遗愿，丧事从简。

#### 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，却又有别与常见思维导向，具有一定的创新性 | 5   |  |
| 合计 |  |                                 | 100 |  |

#### （四）赛题四

##### 1. 任务情境

何勤，男，1944 年出生于江都市，1962 年考入江东师范大学物理系，后继续攻读本校半导体专业研究生。1968 年，作为第一批下放劳动的知识青年到农村下乡锻炼。1978 年改革开放伊始，百废待兴，何勤回到了母校，成为了一名大学老师。

在随后几十年的教师生涯中，他敬业务实、勤奋刻苦，一心一意做学问。直至 2019 年因病入院前，何勤依然活跃在教育技术研究的第一线，承担着博士生教学工作。何勤一生培养博士 72 人，硕士 200 多人。为振兴乡村教育发展，何老在下乡所在地捐建了两所乡村试验小学。

2024 年 3 月 20 日，何老因病逝世，享年 80 岁，停灵于江都市第一人民医院。

现何老的儿子何武书、女儿何文诗来到江都市殡仪馆，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，预计丧事参加人数为 40 人。家属表示遵照遗愿丧事从简，并希望遗体火化后能和母亲的骨灰（老伴于 2010 年去世，骨灰寄存于江都市殡仪馆）暂时共同寄放，择日下葬。

## 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，却又有别与常见思维导向，具有一定的创新性      | 5   |  |
| 合计       |    |                                      | 100 |  |

## （五）赛题五

### 1. 任务情境

林荣光，男，中共党员，1936年1月出生，万江市人，万江大学原副校长、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。2024年1月，林老于家中去世，享年88岁。林老生前育有1子1女，老伴已于2019年过世。

任教45年，林老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。林老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。

现林老的儿子林培，女儿林颖来到万江市殡仪馆，办理遗体接运、遗体保存、整容化妆、购买商品、租用礼厅、遗体火化、寄存骨灰等丧葬事宜，家属表示遵照遗愿丧事从简。预计丧事参加人数为 40 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，却又有别与常见思维导向，具有一定的创新性      | 5   |  |
| 合计       |    |                                      | 100 |  |

## （六）赛题六

### 1. 任务情境

苏尚君，男，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，对部队战时感染预防颇有研究。1969 年，苏尚君转业至医院工作，1992 年苏尚君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。苏老于 2019 年 12 月 1 日因病于天安市第一人民医院逝世，生前育有 1 子 1 女，老伴已过世。

现苏老的儿女来到殡仪馆，办理遗体接运、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，其中，儿子苏鹏希望丧事能大气隆重，女儿苏梓则希望遵从父亲遗愿，丧事从简。预计本次丧事参加人数为 80 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 |
| 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，却又有别与常见思维导向，具有一定的创新性      | 5 |                       |     |                              |
| 合计                                   |   |                       | 100 |                              |

## （七）赛题七

### 1. 任务情境

陶育德，男，语文特级教师，肝癌肝癌晚期依旧执着坚守在教书育人一线，2024年4月13日突然在课堂上晕倒，经抢救无效于市第一人民医院去世，时年43岁。陶育德一生勤奋敬业，为人谦逊，待人真诚，乐于助人，为了让班级的贫困学生能够走入大学改变人生命运，经常用自己节省下来的工资进行资助。陶老师生前最喜欢莲花出淤泥而不染的道德品质，也以此为标准，躬身力行，育人铸魂。

现陶育德的爱人刘霖和学校领导来到市殡仪馆，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。陶育德爱人希望尽量选择符合丈夫职业、性格特点的服务项目和用品。学校领导希望能宣传陶育德的事迹，把爱心传递下去。预计本次丧事参加人数为80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，却又有别与常见思维导向，具有一定的创新性      | 5   |  |
| 合计       |      |                                      | 100 |  |

## （八）赛题八

### 1. 任务情境

李民清老师，1936 年出生于清州市，越剧表演艺术家、著名戏曲电视剧导演、国家一级演员，2023 年 11 月 12 日上午因病于清州市第一人民医院逝世，享年 87 岁。

李民清老师从艺几十年，留下了众多经典代表作，并曾荣获 10 次中国电视飞天奖。除飞天奖外，他 1997 年被评为清州市“十佳电视艺术家”，同年荣获全国“德艺双馨艺术家”光荣称号。李老还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。

现李老的儿子李育文和女儿李莉来到市殡仪馆，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，希望能遵照父亲遗愿，丧事从简。预计本次丧事参加人数为 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<br>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<br>手的<br>综合<br>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，却又有别与常见思维导向，具有一定的创新性      | 5   |  |
| 合计                   |      |                                      | 100 |  |

## （九）赛题九

### 1. 任务情境

著名弹词表演艺术家、国家级非物质文化遗产传承人、平北市评弹国家一级演员钱丽芬同志，因病医治无效，于2024年4月20日于平北市第一人民医院逝世，享年92岁。

钱丽芬说表清楚、角色生动、嗓音甜糯，擅唱“蒋调”“俞调”“丽调”“薛调”等，深受广大听众喜爱。她从上世纪50年代中期就活跃于评弹界，蜚声江南一带。

现其儿子吕江和女儿吕红来到市殡仪馆，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为50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 |
| 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，却又有别与常见思维导向，具有一定的创新性      | 5 |                       |     |                              |
| 合计                                   |   |                       | 100 |                              |

## （十）赛题十

### 1. 任务情境

陈枫，男，中共党员，东州农业大学动物医学院预防兽医系教授、硕士生导师、农业部预防兽医学重点开放实验室讲师。1962年2月，陈枫出生在东州市的一个书香门第之家，自幼品学兼优，爱好乒乓球运动，29岁博士毕业后便开展自然生态运用与保护方面的学术研究，至今已近30余年。陈教授长期致力于家猪及其它农业动物重要经济性状的遗传基础解析，为我国农业动物遗传育种做出了突出贡献。陈教授忠诚党的教育事业，在坚持科技创新的同时，认真履行教师职责，在教书育人方面成绩斐然。他担任养猪学、动物遗传学、动物育种学等骨干课程教学工作，改革创新教学模式，尽心尽责，深受学生爱戴。

2024年3月17日，陈教授在实验室进行实验时突发心梗，经送医抢救无效于东州市第一人民医院逝世，终年62岁。

现陈教授的儿子江文强和女儿江秀荣来到东州市殡仪馆，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。家属希望能遵照父亲遗愿，丧事从简。预计本次丧事参加人数约为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，却又有别与常见思维导向，具有一定的创新性      | 5   |  |
| 合计       |    |                                      | 100 |  |

### 三、礼仪主持模块

#### （一）赛题一

##### 1. 任务情境

孙淑梅，女，中共党员，东海市第一人民医院呼吸内科主任。2023年冬天，东海市爆发了急性流感。呼吸内科原本老年病人、急重症病人就多，临床工作繁杂而琐碎，再加上感染人数激增，给医务人员带来了前所未有的挑战。作为科室带头人，孙淑梅身先士卒，下沉一线，坚守病房，守护病患，争分夺秒，抢救生命。她夜以继日工作，常常一干就是好几天。

曾经爱美的她，脸被口罩勒到变形甚至破皮，手被汗水浸到泛白。面对危重病人，她总是抢在最前面；换班时，她

总说：“没事，我还能坚持”。因长时间、高负荷的一线奋战，她突发脑溢血，于2024年2月18日，永远的离开了即将高考的女儿和爱她的亲人们，终年42岁。

孙淑梅生前性格开朗，爱好音乐，喜爱旅游，和女儿约定高考结束后要去旅游、爬山、听音乐会，但却因其突然离世成为永远的遗憾。

此前，孙淑梅的爱人孟顺已在殡仪馆预定了各项服务，现根据预约的追悼仪式时间，子女、亲朋好友、单位领导等60余人来到殡仪馆参加追悼仪式。

## 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<br>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<br>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<br>艺术<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>手的<br>综合<br>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 |  |

## （二）赛题二

### 1. 任务情境

李莉，女，1937 年生于海北市，中国当代作家，曾任中国作家协会理事、委员，享受国务院特殊津贴。

李莉是一位高产的作家，一生共发表了 50 多部（篇）小说，代表作有《从大海里来的孩子》《沉重的翅膀》《无言》（历时 12 年创作、80 余万字）等。她也是一位传奇的作家，她的作品囊括了短篇、中篇、长篇小说的所有国家级最高奖项，曾两获茅盾文学奖。2006 年，李莉开始学习绘画。

2014 年秋天，她在海北市举办了“李莉油画作品展”。

2024 年 3 月 16 日，李莉因病于海北市第一人民医院逝世，享年 87 岁。

此前，李莉的儿女周强、周雪已在殡仪馆预定了各项服务，现根据预约的追悼仪式时间，子女、亲朋好友等 50 余人来到殡仪馆参加追悼仪式。

## 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<br>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<br>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<br>艺术<br>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<br>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 |  |

### （三）赛题三

#### 1. 任务情境

王为泽，男，1927 年出身华侨家庭，在抗日战争的艰苦年代，心系祖国、毅然回国，勇赴危难、救助伤患，从此把毕生交给了党的事业。

王老开创了我国肝胆外科事业再发展的春天，90 岁高龄仍然奋斗在无影灯下，培养和打造了优秀医学创新团队，表现出一名杰出知识分子的高尚风范和赤诚情怀。1996 年他将所获奖金和社会人士捐赠的合计 500 万元，成立王为泽肝胆外科医学基金，现已颁奖四届，共奖励肝胆外科专家 32 名。

2022 年 1 月 20 日王老因病于市第一人民医院逝世，享年 95 岁，生前育有一儿一女。

此前，王老的儿女王青、王娟已在殡仪馆预定了各项服务，现根据预约的追悼仪式时间，子女、亲朋好友、单位同事等 30 余人来到殡仪馆参加追悼仪式。

## 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<br>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<br>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<br>艺术<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>手的<br>综合<br>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 |  |

#### （四）赛题四

##### 1. 任务情境

何勤，男，1944 年出生于江市，1962 年考入江师范学院物理系，后继续攻读本校半导体专业研究生。1968 年，作为第一批下放劳动的知识青年到农村下乡锻炼。1978 年改革开放伊始，百废待兴，何勤回到了母校，成为了一名大学老师。

在随后几十年的教师生涯中，他敬业务实、勤奋刻苦，一心一意做学问。直至 2019 年因病入院前，何勤依然活跃在教育技术研究的第一线，承担着博士生教学工作。何勤一生培养博士 72 人，硕士 200 多人。为振兴乡村教育发展，何老在下乡所在地捐建了两所乡村试验小学。

2024 年 3 月 20 日，何老因病逝世，享年 80 岁，停灵于江市第一人民医院。

此前，何老的儿女何武书、何文诗已在殡仪馆预定了各项服务，现根据预约的追悼仪式时间，子女、亲朋好友、单

位同事等 40 余人来到殡仪馆参加追悼仪式。

## 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<br>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<br>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<br>艺术<br>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<br>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<br>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<br>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）赛题五

### 1. 任务情境

林荣光，男，中共党员，1936年1月出生，万江市人，万江大学原副校长、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。2024年1月，林老于家中去世，享年88岁。林老生前育有1子1女，老伴已于2019年过世。

任教45年，林老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。林老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，林老的儿子林培、女儿林颖已在殡仪馆预定了各项服务，现根据预约的追悼仪式时间，子女、亲朋好友、单位同事等40余人来到殡仪馆参加追悼仪式。

### 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<br>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<br>艺术<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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 |  |

## （六）赛题六

### 1. 任务情境

苏尚君，男，1932 年出生于天津市，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，对部队战时感染预防颇有研究。1969 年，苏尚君转业至医院工作，1992 年苏尚君离休后回到家乡天津市，一直从事义务医疗服务，深受群众爱戴。苏老于 2019 年 12 月 1 日因病于天津市第一人民医院逝世，生前育有 1 子 1 女，老伴已过世。

此前，苏老的儿子苏鹏、女儿苏梓已在殡仪馆预定了各项服务，现根据预约的追悼仪式时间，子女、亲朋好友、单位同事等 80 余人来到殡仪馆参加追悼仪式。

### 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<br>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<br>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<br>艺术<br>感 | 6  | 整体界面美观、布局合理、层次分明，<br>总体视觉效果好           | 3 |  |
|                |    | 作品中色彩搭配合理协调，表现风格引<br>人入胜；文字清晰，字体设计恰当   | 3 |  |
| PPT<br>创意      | 6  | 整体布局风格立意新颖，构思独特，设<br>计巧妙               | 3 |  |
|                |    | 作品具有鲜明的个性，有较强的表现力<br>和感染力              | 3 |  |
| 工作<br>准备       | 9  | 着装整洁，妆容得体，精神饱满、站姿<br>得体                | 3 |  |
|                |    | 能完成会前相关准备工作（会场布置、<br>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<br>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<br>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<br>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 |  |

## （七）赛题七

### 1. 任务情境

陶育德，男，语文特级教师，肝癌肝癌晚期依旧执着坚守在教书育人一线，2024年4月13日突然在课堂上晕倒，经抢救无效于市第一人民医院去世，时年43岁。陶育德一生勤奋敬业，为人谦逊，待人真诚，乐于助人，为了让班级的贫

困学生能够走入大学改变人生命运，经常用自己节省下来的工资进行资助。陶老师生前最喜欢莲花出淤泥而不染的道德品质，也以此为标准，躬身力行，育人铸魂。

此前，陶育德的爱人刘霖和学校领导已在殡仪馆预定了各项服务。现根据预约的追悼仪式时间，亲朋好友、单位同事等 80 余人来到殡仪馆参加追悼仪式。

## 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<br>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<br>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<br>艺术<br>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<br>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 |  |

## （八）赛题八

### 1. 任务情境

李民清老师，清州市人，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，2023年11月12日上午因病于清州市第一人民医院逝世，享年87岁。

李民清老师从艺几十年，留下了众多经典代表作，并曾荣获10次中国电视飞天奖。除飞天奖外，他1997年被评为清州市“十佳电视艺术家”，同年荣获全国“德艺双馨艺术家”光荣称号。李老还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。

此前，李老的儿女已在殡仪馆预定了各项服务，现根据

预约的追悼仪式时间，子女、亲朋好友等 30 余人来到殡仪馆参加追悼仪式。

## 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<br>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<br>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<br>艺术<br>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<br>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<br>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<br>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 |  |

## （九）赛题九

### 1. 任务情境

著名弹词表演艺术家、国家级非物质文化遗产传承人、平北市评弹国家一级演员钱丽芬同志，因病医治无效，于2024年4月20日于平北市第一人民医院逝世，享年92岁。

钱丽芬说表清楚、角色生动、嗓音甜糯，擅唱“蒋调”“俞调”“丽调”“薛调”等，深受广大听众喜爱。她从上世纪50年代中期就活跃于评弹界，蜚声江南一带。

此前，钱老的儿子吕江和女儿吕红已在殡仪馆预定了各项服务，现根据预约的追悼仪式时间，子女、亲朋好友等50余人来到殡仪馆参加追悼仪式。

### 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<br>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<br>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<br>艺术<br>感 | 6  | 整体界面美观、布局合理、层次分明，<br>总体视觉效果好           | 3 |  |
|                |    | 作品中色彩搭配合理协调，表现风格引<br>人入胜；文字清晰，字体设计恰当   | 3 |  |
| PPT<br>创意      | 6  | 整体布局风格立意新颖，构思独特，设<br>计巧妙               | 3 |  |
|                |    | 作品具有鲜明的个性，有较强的表现力<br>和感染力              | 3 |  |
| 工作<br>准备       | 9  | 着装整洁，妆容得体，精神饱满、站姿<br>得体                | 3 |  |
|                |    | 能完成会前相关准备工作（会场布置、<br>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<br>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<br>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<br>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 |  |

## （十）赛题十

### 1. 任务情境

陈枫，男，中共党员，东州农业大学动物医学院预防兽医系教授、硕士生导师、农业部预防兽医学重点开放实验室讲师。1962年2月，陈枫出生在东州市的一个书香门第之家，自幼品学兼优，爱好乒乓球运动，29岁博士毕业后便开展自

然生态运用与保护方面的学术研究，至今已近 30 余年。陈教授长期致力于家猪及其它农业动物重要经济性状的遗传基础解析，为我国农业动物遗传育种做出了突出贡献。陈教授忠诚党的教育事业，在坚持科技创新的同时，认真履行教师职责，在教书育人方面成绩斐然。他担任养猪学、动物遗传学、动物育种学等骨干课程教学工作，改革创新教学模式，尽心尽责，深受学生爱戴。

2024 年 3 月 17 日，陈教授在实验室进行实验时突发心梗，经送医抢救无效于东州市第一人民医院逝世，终年 62 岁。

此前，陈教授的儿子陈文强和女儿陈秀荣已在殡仪馆预定了各项服务，现根据预约的追悼仪式时间，子女、亲朋好友等 30 余人来到殡仪馆参加追悼仪式。

## 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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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 |  |

## 四、周年祭奠模块

### （一）赛题一

#### 1. 任务情境

孙淑梅，女，中共党员，东海市第一人民医院呼吸内科主任。2023年冬天，东海市爆发了急性流感。呼吸内科原本老年病人、急重症病人就多，临床工作繁杂而琐碎，再加上感染人数激增，给医务人员带来了前所未有的挑战。作为科室带头人，孙淑梅身先士卒，下沉一线，坚守病房，守护病患，争分夺秒，抢救生命。她夜以继日工作，常常一干就是好几天。

曾经爱美的她，脸被口罩勒到变形甚至破皮，手被汗水浸到泛白。面对危重病人，她总是抢在最前面；换班时，她

总说：“没事，我还能坚持”。因长时间、高负荷的一线奋战，她突发脑溢血，于 2024 年 2 月 18 日，永远的离开了即将高考的女儿和爱她的亲人们，终年 42 岁。

孙淑梅生前性格开朗，爱好音乐，喜爱旅游，和女儿约好高考结束后要去旅游、爬山、听音乐会，但却因其突然离世成为永远的遗憾。

在孙淑梅女士离世一周年之际，孙淑梅的爱人孟顺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，约有 20 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 |  |

## （二）赛题二

### 1. 任务情境

李莉，女，1937 年生于海北市，中国当代作家，曾任中国作家协会理事、委员，享受国务院特殊津贴。

李莉是一位高产的作家，一生共发表了 50 多部（篇）小说，代表作有《从大海里来的孩子》《沉重的翅膀》《无

言》（历时 12 年创作、80 余万字）等。她也是一位传奇的作家，她的作品囊括了短篇、中篇、长篇小说的所有国家级最高奖项，曾两获茅盾文学奖。2006 年，李莉开始学习绘画。2014 年秋天，她在海北市举办了“李莉油画作品展”。

李莉因病于海北市第一人民医院逝世，享年 87 岁，遗体火化后骨灰存放于殡仪馆纪念堂。

在李老离世一周年之际，李老的儿女周强、周雪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，约有 30 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 |  |

### （三）赛题三

#### 1. 任务情境

王为泽，男，1927 年出身华侨家庭，在抗日战争的艰苦年代，心系祖国、毅然回国，勇赴危难、救助伤患，从此把毕生交给了党的事业。

王老开创了我国肝胆外科事业再发展的春天，90 岁高龄

仍然奋斗在无影灯下，培养和打造了优秀医学创新团队，表现出一名杰出知识分子的高尚风范和赤诚情怀。1996 年他将所获奖金和社会人士捐赠的合计 500 万元，成立王为泽肝胆外科医学基金，现已颁奖四届，共奖励肝胆外科专家 32 名。

2022 年王老因病于市第一人民医院逝世，享年 95 岁，生前育有一儿一女，王老遗体火化后骨灰存放于殡仪馆纪念堂。

在王老离世三周年之际，王老的儿女王青、王娟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，约有 20 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 |  |

#### （四）赛题四

##### 1. 任务情境

何勤，男，1944年出生于江市，1962年考入江师范学院物理系，后继续攻读本校半导体专业研究生。1968年，作为第一批下放劳动的知识青年到农村下乡锻炼。1978年改革开放伊始，百废待兴，何勤回到了母校，成为了一名大学

老师。

在随后几十年的教师生涯中，他敬业务实、勤奋刻苦，一心一意做学问。直至 2019 年因病入院前，何勤依然活跃在教育技术研究的第一线，承担着博士生教学工作。何勤一生培养博士 72 人，硕士 200 多人。为振兴乡村教育发展，何老在下乡所在地捐建了两所乡村试验小学。

2024 年 3 月 20 日，何老因病逝世，享年 80 岁，遗体火化后骨灰存放于殡仪馆纪念堂。

在何老离世一周年之际，何老的儿子何武书、女儿何文诗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，约有 20 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<br>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<br>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<br>手的<br>综合<br>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 |  |

## （五）赛题五

### 1. 任务情境

林荣光，男，中共党员，1936年1月出生，万江市人，万江大学原副校长、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。2024年1月，林老因病逝世，享年88岁。林老生前育有1子1女，老伴已于2019年过世。

任教45年，林老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。林老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。

在林老离世一周年之际，林老的儿子林培，女儿林颖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，约有30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<br>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<br>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<br>手的<br>综合<br>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 |  |

## （六）赛题六

### 1. 任务情境

苏尚君，男，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，对部队战时感染预防颇有研究。1969 年，苏尚君转业至医院工作，1992 年苏尚君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。苏老于 2019 年 12 月 1 日因病于天安市第一人民医院逝世，生前育有 1 子 1 女，老伴已过世。

在父亲离世三周年之际，苏老的儿子苏鹏、女儿苏梓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，约有 30 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<br>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<br>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<br>手的<br>综合<br>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 |  |

## （七）赛题七

### 1. 任务情境

陶育德，男，语文特级教师，肝癌肝癌晚期依旧执着坚守在教书育人一线，2024 年 4 月 13 日突然在课堂上晕倒，经抢救无效于市第一人民医院去世，时年 43 岁，遗体火化后骨灰存放于殡仪馆纪念堂。

陶育德一生勤奋敬业，为人谦逊，待人真诚，乐于助人，为了让班级的贫困学生能够走入大学改变人生命运，经常用自己节省下来的工资进行资助。陶老师生前最喜欢莲花出淤泥而不染的道德品质，也以此为标准，躬身力行，育人铸魂。

在陶育德离世一周年之际，陶育德的爱人刘霖和女儿陶丽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，约有 30 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 |  |

## （八）赛题八

### 1. 任务情境

李民清老师，清州市人，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2023年11月12日上午在清州市逝世，享年87岁，遗体火化后骨灰存放于殡仪馆纪念堂。

李民清老师从艺几十年，留下了众多经典代表作，并曾荣获10次中国电视飞天奖。除飞天奖外，他1997年被评为清州市“十佳电视艺术家”，同年荣获全国“德艺双馨艺术家”光荣称号。李老还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。

在李老离世一周年之际，李老的儿子李育文和女儿李莉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，约有20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 |  |

## （九）赛题九

### 1. 任务情境

著名弹词表演艺术家、国家级非物质文化遗产传承人、平北市评弹国家一级演员钱丽芬同志，因病医治无效，于2024年4月20日于平北市第一人民医院逝世，享年92岁，遗体火化后骨灰存放于殡仪馆纪念堂。

钱丽芬说表清楚、角色生动、嗓音甜糯，擅唱“蒋调”“俞调”“丽调”“薛调”等，深受广大听众喜爱。她从上世纪50年代中期就活跃于评弹界，蜚声江南一带。

在钱老离世一周年之际，钱老的儿子吕江和女儿吕红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，约有20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<br>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<br>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<br>手的<br>综合<br>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 |  |

## （十）赛题十

### 1. 任务情境

陈枫，男，中共党员，东州农业大学动物医学院预防兽医系教授、硕士生导师、农业部预防兽医学重点开放实验室讲师。1962年2月，陈枫出生在东州市的一个书香门第之家，自幼品学兼优，爱好乒乓球运动，29岁博士毕业后便开展自然生态运用与保护方面的学术研究，至今已近30余年。陈教授长期致力于家猪及其它农业动物重要经济性状的遗传基础解析，为我国农业动物遗传育种做出了突出贡献。陈教授忠诚党的教育事业，在坚持科技创新的同时，认真履行教师职责，在教书育人方面成绩斐然。他担任养猪学、动物遗传学、动物育种学等骨干课程教学工作，改革创新教学模式，尽心尽责，深受学生爱戴。

2024年3月17日，陈教授在实验室进行实验时突发心梗，经送医抢救无效于东州市第一人民医院逝世，终年62岁，遗体火化后骨灰存放于殡仪馆纪念堂。

在陈教授离世一周年之际，陈教授的儿子江文强和女儿江秀荣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，约有30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 |  |