

正本 副本

项目名称: 2026年金汇镇两处福园运行
服务项目/包件1

项目编号: 310120106260114164947-20303946

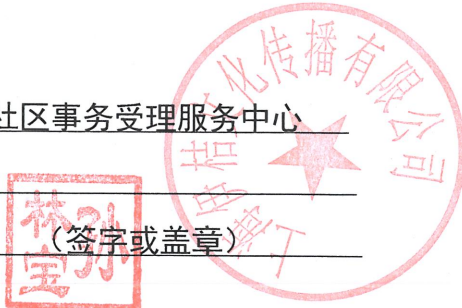
【投标文件】

招标人: 上海市奉贤区金汇镇社区事务受理服务中心

投标人: _____ (盖公章)

法定代表人或其授权人代表: _____ (签字或盖章)

编制时间: 2026年03月18日



目 录

1. 投标函.....	第1页
2. 法定代表人授权委托书.....	第3页
3. 开标一览表.....	第5页
4. 报价明细表.....	第6页
5. 中小企业声明函.....	第7页
6. 资格证明文件.....	第9页
6.1 资格证明文件 - 营业执照.....	第10页
6.2 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函.....	第17页
7. 服务本项目的人员安排表.....	第22页
7.1 服务本项目的人员简历表.....	第23页
8. 服务承诺.....	第58页
9. 技术部分.....	第59页
9.1 技术部分-具体管理服务方案.....	第60页
9.2 技术部分-疑难点分析和解决方案.....	第77页
9.3 技术部分-人员配置.....	第96页
9.4 技术部分-应急预案处理及措施.....	第113页
9.5 技术部分-安全文明管理措施.....	第135页
9.6 技术部分-服务承诺及保障措施.....	第151页

1. 投标函

致（招标人名称）：上海市奉贤区金汇镇社区事务受理服务中心

根据贵方为（2026年金汇镇两处福园运行服务项目/包件1）采购项目（编号：310120106260114164947-20303946）的投标邀请，签字代表（陆巧利、职工）经正式授权并代表投标人上海伊桔文化传播有限公司 / 上海市奉贤区南亭公路3258号提交投标文件。

全权代表宣布如下：

（1）我方针对本包件的投标总价为：人民币小写1360329元，大写：壹佰叁拾陆万零叁佰贰拾玖元整（注明币种，并用文字和数字表示的投标总价）。

（2）我方将按招标文件的规定履行合同责任和义务。

（3）我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。

（4）投标有效期为投标截止之日起不少于90日历天。

（5）我方同意提供按照贵方可能要求的与投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定要接受最低价的投标或收到的任何投标。

（6）我方已充分考虑到投标期间网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标内容缺漏、不一致，包括造成的利益损失或投标失败的，承担全部责任。

（7）我方承诺提供的资格文件及一切资料均真实有效，我方具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商参加政府采购活动应当具备的条件。如与事实不符，我方的投标将被否决。我方愿按《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》及有关法律、法规的规定接收处理，并愿意承担由此引发的各类法律责任。



2026年金汇镇两处福园运行服务项目 . 【投标文件】

(8) 我方承诺在参加本项目政府采购活动前三年内, 在经营活动中没有重大违法记录, 未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单和政府采购严重违法失信行为记录, 遵守国家其他有关的法律、法规和管理办法。并承担因提供不真实材料而引起的废标风险后其他一切法律责任。

(9) 与本投标有关的一切正式往来通讯请寄:

地址: 上海市奉贤区南亭公路3258号 , 邮编: 201400;

电话: 18918369898 , 传真: / ;

投标人名称: 上海伊桔文化传播有限公司 ;

开户银行 中国农业银行股份有限公司上海四团支行 ; ;

开户银行账户号: 09080901040073043 。

● 投标人: (盖公章)

● 法定代表人: (签字或盖章)

● 被授权人: (签字)

日期: 2026年3月18日



2. 法定代表人授权委托书

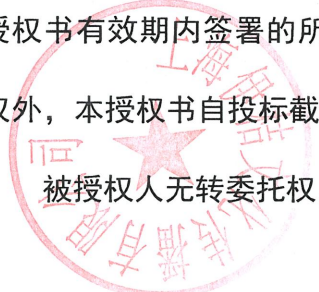
致：上海市奉贤区金汇镇社区事务受理服务中心

我 孙林宝 系 上海伊桔文化传播有限公司 的法定代表人，现授权委托本单位在职职工 （陆巧利、职工） 以我方的名义参加 2026年金汇镇两处福园运行服务项目/包件1 /310120106260114164947-20303946 的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在贵方收到我方撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。除我方书面撤销授权外，本授权书自投标截止之日起直至我方的投标有效期结束前始终有效。

被授权人无转委托权，特此委托。



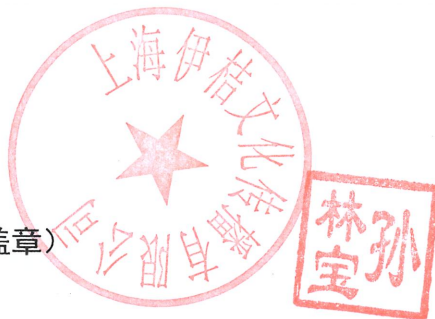
2026年金汇镇两处福园运行服务项目 . 【投标文件】



●投标人：（盖公章）

●法定代表人：（签字或盖章）

●被授权人：（签字）



注：如果法人即投标代表人，可提交法定代表人证明[格式自定]。

3. 开标一览表

货币单位：元（人民币）

2026年金汇镇两处福园运行服务项目/包件1

310120106260114164947-20303946

备注：本报价中包括完成本项目的所有费用，请充分考虑该项目应该发生但未明确的所有一切相关的报价风险。	最终报价(总价、元) <u>1360329.00元</u>

说明：

- (1) 所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个位数。
- (2) 本报价中包括完成本包件的所有费用，请充分考虑该项目应该发生但未明确的所有一切相关的报价风险。

● 投标人：（盖公章）



4. 报价明细表

投标人：上海伊桔文化传播有限公司

序号	项目类别	数量	单价（元）	费用（元/年）	项目说明
1	人员费用	15人	40910	613650	包括人员基本工资、劳防用品、高温补贴、伙食补贴、清明、冬至加班费、法定国假日加班费等
2	办公经费	1项	75319	75319	包括水电费、电话、宽带费用、日常办公用品、垃圾清运费、宣传指示版面更新、便民设施、物资准备等
3	清明冬至祭扫	1项	281157	281157	包括人员保障（特保、清洁工等）费用、客饭等。（清明冬至服务期限为10天）
4	绿化养护	1项	207826	207826	两地福园内绿化养护费用
5	墓穴日常维修及辅助材料费等	1项	182377	182377	包括福园内墓穴日常维修、墓碑刻字、塑料保护盒、硅胶、黄沙、水泥、油漆等
大写：壹佰叁拾陆万零叁佰贰拾玖元整				人民币小写：1360329元	

货币单位：元（人民币）

注：投标人应列出包含认为完成本项目所需的所有费用。

● 投标人：（盖公章）



5. 中小企业声明函

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加上海市奉贤区金汇镇社区事务受理服务中心的 2026年金汇镇两处福园运行服务项目/包件1/310120106260114164947-20303946采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 2026年金汇镇两处福园运行服务项目，属于租赁和商务服务业行业；承建（承接）企业为上海伊桔文化传播有限公司，从业人员15人，营业收入为295.4044万元，资产总额为168.0970万元，属于小型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。



说明：

(1) 本声明函所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大

企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

(2) 本声明函所称服务由中小企业承接，是指提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员，否则不享受中小企业扶持政策。

(3) 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

(4) 采购标的对应的中小企业划型标准所属行业，以招标文件“投标人须知前附表”的规定为准。

(5) 中小企业参加政府采购活动，应当出具《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

(6) 中标人享受中小企业扶持政策的，集中采购机构将随中标（成交）结果公开中标供应商的《中小企业声明函》。

注：各行业划型标准：

(十五) 租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

6. 资格证明文件

目录

- 1、具备营业执照等并具有承担全部民事责任的能力；
- 2、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；
- 3、残疾人福利性单位声明函（投标人是残疾人福利性单位的请提供）；
- 4、监狱企业证明文件（如是监狱企业请提供）；
- 5、根据本招标文件要求还需提供的其他证明文件。

备注：

- 1、投标人应提交相关证明文件，以及提供其他有关资料。
- 2、投标人提供的资格文件将由招标人使用，并据此进行评价和判断，确定投标人资格和履约能力。
- 3、投标人提交的文件将给予保密，但不退还。
- 4、请按照本项目的要求提供符合规定的证明文件。

6.1 资格证明文件-营业执照;



政府采购严重违法失信行为信息记录

企业名称: 上海伊桔文化传播有限公司 统一社会信用代码(或组织机构代码): 请输入统一社会信用代码(或组织机构代码)

执法单位: 请输入执法单位 提示: 请至少输入一个查询条件

序号	企业名称	统一社会信用代码(或组织机构代码)	企业地址	严重违法失信行为的具体情形	处罚结果	处罚依据	处罚日期	公布日期	执法单位
<p>查询结果: 政府采购严重违法失信行为记录名单中没有该企业的相关记录</p> <p>查询内容: 企业名称: 上海伊桔文化传播有限公司 查询时间: 2026年03月15日 12时55分</p>									

提示: 本平台信息依据《关于报送政府采购严重违法失信行为信息记录的通知》(财办库[2014]526号)发布, 如有疑问请联系具体执法单位。



2026年金汇镇两处福园运行服务项目 · 【投标文件】

信用中国

WWW.CREDITCHINA.GOV.CN

信用信息 · 上海伊桔文化传播有限公司

搜索

信息公示

信用动态

信用立法

政策法规

信用承诺

城市信用

走进信用

首页 > 信用信息查询

提示：如对搜索结果有异议，可通过 [异议申诉系统](#) 进行申诉。

上海伊桔文化传播有限公司

统一社会信用代码：91310120MAC5MCH8X6 企业类型：企业法人

1

共 1 页 到第

确定

历史记录 清空

暂无浏览历史记录

信用中国

WWW.CREDITCHINA.GOV.CN

信用信息 · 上海伊桔文化传播有限公司

搜索

信息公示

信用动态

信用立法

政策法规

信用承诺

城市信用

走进信用

上海伊桔文化传播有限公司 [打印]

统一社会信用代码：91310120MAC5MCH8X6

1.如认为所展示信息存在错漏、遗漏、公开期限不符合规定以及其他侵害信息主体合法权益的，可按信用信息异议申诉流程提出申诉；如需对相关行政处罚信息进行信用修复，可按行政处罚信用信息修复流程提出信用修复申请。

2.本查询结果仅供参考，不作为法律依据。使用信用信息的单位和个人应对信息使用行为的合法性负责。

3.信用中国网站公示信息与认定单位公示信息不一致的，以认定单位公示信息为准。

4.国家互联网信息办公室依法公示前10000条信息。

异议申诉

↓ 下载信用信息报告

基础信息

法定代表人/负责人/执行事务合伙人	孙林堂	企业类型	有限责任公司(自然人独资)
成立日期	2022-12-15	住所	上海市奉贤区南亭公路3258号

行政管理

诚实守信

严重失信

经营异常

信用承诺

信用评价

司法判决

其他

很抱歉，没有找到您搜索的数据



信用中国

WWW.CREDITCHINA.GOV.CN



法人和非法人组织 公共信用信息报告

版本号V2.0

机构名称： 上海伊桔文化传播有限公司
统一社会信用代码： 91310120MAC5MCH8X6
报告编号： 202603151248080752Z975

报告生成日期	2026年03月15日
报告出具单位	国家公共信用和地理空间信息中心





报告编号: 2026081512480807522975
生成时间: 2026年03月15日 12:48:08

公共信用信息概览



扫一扫
报验码

上海伊桔文化传播有限公司

登记注册基本信息

基础信息

统一社会信用代码	91310120MAC5MCH8X6	法定代表人/负责人/执行事务合伙人	孙林宝
企业类型	有限责任公司(自然人独资)	成立日期	2022-12-15
住所	上海市奉贤区南亭公路3258号		

信用信息概要

行政管理	0条	诚实守信	0条
严重违法	0条	经营异常	0条
信用承诺	0条	信用评价	0条
司法判决	0条	其他	0条
报告生成日期	2026年03月15日	报告出具单位	国家公共信用信息和地理空间信息中心





报告编号: 2026081512480E07522975
生成时间: 2026年03月15日 12:48:08

报告说明



扫一扫
核验码

- 1.本报告所展示的数据和资料为公共信用信息，“信用中国”网站承诺在数据汇总、加工、整合的过程中保持客观中立，不主动编辑或修改信息的内容。
- 2.受限于现有技术水平等原因，对此报告信息的展示，并不视为“信用中国”对其内容的真实性、准确性、完整性、时效性作出任何形式的确认或担保。请在依据本报告信息作出判断或决策前，自行进一步核实此类信息的完整或准确性，并自行承担使用后果。
- 3.如认为本报告所展示信息存在错误、遗漏、重复公示、不应公示、超期公示或与认定机关信息不一致等情况，请以数据源单位的信息为准，并可按照网站“信用信息异议申诉指南”提出异议申诉；如需对相关行政处罚信息进行信用修复，可按照网站“行政处罚信息信用修复流程指引”提出信用修复申请；如需对相关严重违法失信主体名单进行信用修复，请咨询名单认定单位。
- 4.本报告已添加“信用中国”水印、生成唯一的报告编号和报告核验码。如需对内容的真实性进行核验，可通过扫一扫报告首页“核验码”，查看本报告生成时的内容与纸质版报告内容是否一致。
- 5.本报告展示行政管理、诚实守信、严重违法失信、经营异常、信用承诺、信用评价、司法判决以及其他类等信息，因篇幅有限，单类信息仅按更新程度展示最近日期的100条。如有特殊需求，请与我们联系。





报告编号: 2026031512480607522975
生成时间: 2026年03月15日 12:48:06

正文



上海伊桔文化传播有限公司

一、登记注册基础信息

基础信息

企业名称: 上海伊桔文化传播有限公司
统一社会信用代码: 91310120MAC5MCH8X6
法定代表人/负责人/执行事务合伙人: 孙林宝
企业类型: 有限责任公司(自然人独资)
成立日期: 2022-12-15
住所: 上海市奉贤区南亭公路3258号

二、行政管理信息 (共 0 条)

查询期内无相关记录

三、诚实守信相关荣誉信息 (共 0 条)

查询期内无相关记录

四、严重失信信息 (共 0 条)

查询期内无相关记录


五、经营(活动)异常名录(状态)信息 (共 0 条)

查询期内无相关记录

六、信用承诺信息 (共 0 条)

第 3 页 共 4 页



 信用中国 www.creditchina.gov.cn	报告编号: 2026091532480907522975 生成时间: 2026年03月15日 12:48:08
查询期内无相关记录	
七、信用评价信息 (共 0 条)	
此项信息相关部门暂未提供	
八、司法判决及执行信息 (共 0 条)	
此项信息相关部门暂未提供	
九、其他信息 (共 0 条)	
查询期内无相关记录	
十、信用状况提升建议	
建议秉持诚信理念, 合法有序开展经营活动。	
结束	
第 4 页 共 4 页	



6.2. 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我方（供应商名称）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：

1. 具有健全的财务会计制度；
2. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

● 投标人：（盖公章）

日期： 2026 年 03 月 18 日



2026年金汇镇两处福园运行服务项目 . 【投标文件】

增值税及附加税费申报表
(小规模纳税人适用)

纳税人识别号:91310120MAC5MCH8X6
纳税人名称(公章):上海伊格文化传播有限公司
税款所属期:2025-10-01至2025-12-31

填表日期:2026-01-10

金额单位:元至角分

项目	档次	本期数		本年累计	
		货物及劳务	服务、不动产和无形资产	货物及劳务	服务、不动产和无形资产
(一) 应征增值税不含税销售额(3%征收率)	1	0.00	1,034,938.70	0.00	2,794,977.42
增值税专用发票不含税销售额	2	0.00	0.00	0.00	198,019.80
其他增值税发票不含税销售额	3	0.00	1,034,938.70	0.00	2,596,957.62
(二) 应征增值税不含税销售额(3%征收率)	4	--	0.00	--	0.00
增值税专用发票不含税销售额	5	--	0.00	--	0.00
其他增值税发票不含税销售额	6	--	0.00	--	0.00
(三) 销售使用过的固定资产不含税销售额	7(7≥8)	0.00	--	0.00	--
其中:其他增值税发票不含税销售额	8	0.00	--	0.00	--
(四) 免税销售额	9=10+11+12	0.00	0.00	0.00	159,066.93
其中:小微企业免税销售额	10	0.00	0.00	0.00	159,066.93
未达起征点销售额	11	0.00	0.00	0.00	0.00
其他免税销售额	12	0.00	0.00	0.00	0.00
(五) 出口免税销售额	13(13≥14)	0.00	0.00	0.00	0.00
其中:其他增值税发票不含税销售额	14	0.00	0.00	0.00	0.00
核定销售额	15	0.00	0.00	0.00	0.00
本期应纳税额	16	0.00	31,048.16	0.00	83,849.32
核定应纳税额	17	0.00	0.00	0.00	0.00
本期应纳税额减征额	18	0.00	20,698.79	0.00	55,899.55
本期免税额	19	0.00	0.00	0.00	4,772.01
其中:小微企业免税额	20	0.00	0.00	0.00	4,772.01
未达起征点免税额	21	0.00	0.00	0.00	0.00
应纳税额合计	22=16-18	0.00	10,349.37	0.00	27,949.77
本期预缴税额	23	0.00	0.00	--	--
本期应补(退)税额	24=22-23	0.00	10,349.37	--	--
城市维护建设税本期应补(退)税额	25		258.73		698.73
教育费附加本期应补(退)税额	26		155.24		419.24
地方教育附加本期应补(退)税额	27		103.49		279.49
本期销售不动产销售额					0.00
声明:此表是根据国家税收法律法规及相关规定填写的,本人(单位)对填报内容(及附报资料)的真实性、可靠性、完整性负责。 纳税人(签章):年月日 经办人: **飞 经办人身份证号: *****202X 代理机构签章: 代理机构统一社会信用代码: 受理人: 受理税务机关(签章): 13102260000 受理日期: 2026-01-10					



2026年金汇镇两处福园运行服务项目 【投标文件】

增值税及附加税费申报表(小规模纳税人适用) 附列资料(二)
(附加税费情况表)

税(费)款所属时间:2025-10-01至2025-12-31

纳税人名称(公章):上海伊桔文化传播有限公司

金额单位:元(列至角分)

税(费)种	被冲红所属期起		税(费)率 (%)	本期应纳税 (费)额	被冲红所属期止				本期已缴税 (费)额	本期应补(退) 税(费)额
	计税(费)依据				本期减免税(费)额		增值税小规模纳税人 “六税两费”减征政 策			
	增值税税额	增值税限额减 免金额			减免性质 代码	减免税 (费)额	减征比例 (%)	减征额		
1	2	3	4	5	6	7	8=(4- 6)×7	9	10=4-6-8-9	
城市维护建设 税	10,349.37	0	5.0000	517.47		0	50	258.74	0	258.73
地方教育附加	10,349.37	0	2.0000	206.99		0	50	103.5	0	103.49
教育费附加	10,349.37	0	3.0000	310.48		0	50	155.24	0	155.24
合计	--	--	--	1,034.94	--	0.00	--	517.48	0.00	517.46
计税(费)依据修改原因		其他修改原因								



2026年金汇镇两处福园运行服务项目 【投标文件】

增值税及附加税费申报表(小规模纳税人适用) 附列资料(一)
(服务、不动产和无形资产扣除项目明细)

税款所属期: 2025-10-01 至 2025-12-31
纳税人名称(公章): 上海伊桔文化传播有限公司

填表日期: 2026-01-10
金额单位: 元(列至角分)

应税行为(3%征收率)扣除额计算			
期初余额	本期发生额	本期扣除额	期末余额
1	2	3 (3≤1+2之和, 且3≤5)	4=1+2-3
0.00	0.00	0.00	0.00
应税行为(3%征收率)计税销售额计算			
全部含税收入(适用3%征收率)	本期扣除额	含税销售额	不含税销售额
5	6=3	7=5-6	8=7÷(1+征收率)
0.00	0.00	0.00	0.00
应税行为(5%征收率)扣除额计算			
期初余额	本期发生额	本期扣除额	期末余额
9	10	11 (11≤9+10之和, 且11≤13)	12=9+10-11
0.00	0.00	0.00	0.00
应税行为(5%征收率)计税销售额计算			
全部含税收入(适用5%征收率)	本期扣除额	含税销售额	不含税销售额
13	14=11	15=13-14	16=15÷1.05
0.00	0.00	0.00	0.00



增值税减免税申报明细表

税款所属时间: 2025-10-01 至 2025-12-31
纳税人名称(公章): 上海伊桔文化传播有限公司

纳税人识别号: 91310120MAC5MCH8X6
金额单位: 元(列至角分)

一、减税项目						
减税性质代码及名称	档次	期初余额	本期发生额	本期应抵减税额	本期实际抵减税额	期末余额
		1	2	3=1+2	4≤3	5=3-4
合计	1	0.00	20,698.79	20,698.79	20,698.79	0.00
0001011608 SXA031901121 小规模纳税人减按1%征收率征收增值税【财政部 税务总局关于增值税小规模纳税人减免增值税政策的公告】 财政部 税务总局公告2023年第19号第二条	2	0.00	20,698.79	20,698.79	20,698.79	0.00
二、免税项目						
免税性质代码及名称	档次	免征增值税项目销售额	免税销售额扣除项目本期实际扣除金额	扣除后免税销售额	免税销售额对应的进项税额	免税额
		1	2	3=1-2	4	5
合计	3	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
出口免税	4	0.00	--	--	--	--
其中:跨境服务	5	0.00	--	--	--	--



2026年金汇镇两处福园运行服务项目 . 【投标文件】

首页 业务月度 2026年03月

按月征缴汇总 当月征缴变更明细 当月缴费人员明细 上月缴费人员明细 当月养老变更明细

导出

社保码	02037633	上月	当月
名称	上海伊桔文化传播有限公司	合计	合计
序号	险种类型	人数	人数
1	养老保险	7	7
2	基本医疗保险	7	7
3	医保附加	7	7
4	失业保险	7	7
5	工伤保险	7	7



7. 服务本项目的人员安排表

序号	姓名	性别	年龄	学历	专业	本项目中承担的角色
1	羿任华	男	35	本科	艺术设计	项目管理、协调
2	陆巧利	女	33	中专	工程管理	专职人员
3	张玲	女	39	高中	/	日常维护
4	宋海英	女	41	高中	/	保洁
5	邵杰	男	22	专科	现代通信技术	专职人员
6	季君辉	男	44	专科	机械制造与自动化	现场负责人
7	瞿佳	女	34	硕士	公共管理	项目经理
8	汤爱华	女	55	初中	/	保洁
9	陶琴芳	女	59	初中	/	保洁
10	朱玉官	男	60	初中	/	保洁
11	吴强	男	56	初中	/	日常维护
12	李金忠	男	69	初中	/	绿化养护
13	张金珍	女	66	初中	/	绿化养护
14	邢林章	男	63	初中	/	绿化养护
15	石建才	男	69	初中	/	专职人员

注：

- 1、表中人员另需提供个人简历表，格式见投标文件格式八。

7.1 服务本项目的人员简历表

姓名	羿任华	性别	男	身份证号	430723199102250814
年龄	35	职称	项目管理	学历	本科
参加工作年限	10年				
专业资格1					
专业资格2					
专业资格3					
...					
<p>主要工作业绩：</p> <p>2022年青村镇王家公墓墓园管理购买社会组织服务项目墓管理</p> <p>2023年四团镇殡葬服务社购买社会组织公共服务项目墓园管理</p> <p>2025年金汇镇两地福园管理购买服务项目</p>					

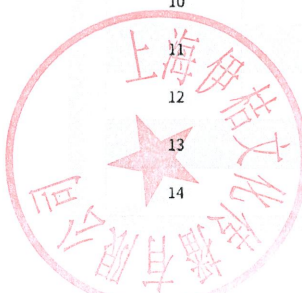
注：随表请附该人员的相关证书。

2026年03月


按月征集汇总 当月征缴变更明细 上月缴费人员明细 当月养老变更明细

导出

序号	证件号	个人社会保险登记码	姓名	个人账户属性
2	430723199102250814	201504235074860	羿任华	参加本市社会保险缴...
3	340321199106167667	200910235299650	陆巧利	参加本市社会保险缴...
10	310226198705035523	200408319326170	张玲	参加本市社会保险缴...
11	371324198503153825	200406082763730	宋海英	参加本市社会保险缴...
12	310119200408100633	202310111887050	邵杰	参加本市社会保险缴...
13	31022619820720411X	200008010056630	季君辉	参加本市社会保险缴...
14	31022619920812292X	201407095202570	翟佳	参加本市社会保险缴...



2026年金汇镇两处福园运行服务项目 . 【投标文件】

本科-怀化学院-艺术设计		查看该学历的电子注册备案表	
	姓名：尹任华	性别：男	
	出生日期：1991年02月25日	入学日期：2010年09月10日	
	毕(结)业日期：2014年06月12日	学校名称：怀化学院	
	专业：艺术设计	学历类别：普通高等教育	
	学制：4年	学习形式：普通全日制	
	层次：本科	毕(结)业：毕业	
	授(领)长姓名：宋克慧	证书编号：1054 8120 1405 0027 87	



2026年金汇镇两处福园运行服务项目 . 【投标文件】

服务本项目的人员简历表

姓名	瞿佳	性别	女	身份证号	31022619920812292X
年龄	34	职称	项目经理	学历	硕士
参加工作年限	8年				
专业资格1					
专业资格2					
专业资格3					
...					
主要工作业绩：					

注：随表请附该人员的相关证书。

业务月度 2026年03月

按月征集汇总 当月征集变更明细 当月缴费人员明细 上月缴费人员明细 当月养老变更明细

导出

序号	证件号	个人社会保险登记码	姓名	个人账户属性
2	430723199102250814	201504235074860	羿任华	参加本市社会保险缴...
3	340321199106167667	200910235299650	陆巧利	参加本市社会保险缴...
10	310226198705035523	200408319326170	张玲	参加本市社会保险缴...
11	371324198503153825	200406082763730	宋海英	参加本市社会保险缴...
12	310119200408100633	202310111887050	邵杰	参加本市社会保险缴...
13	31022619820720411X	200008010056630	季君辉	参加本市社会保险缴...
14	31022619920812292X	201407095202570	瞿佳	参加本市社会保险缴...



2026年金汇镇两处福园运行服务项目 . 【投标文件】

硕士-复旦大学-公共管理

[查看该学历的电子注册备案表](#)



姓名:	瞿佳	性别:	女
出生日期:	1992年08月12日	入学日期:	2017年09月01日
毕(结)业日期:	2020年01月07日	学校名称:	复旦大学
专业:	公共管理	学历类别:	普通高等教育
学制:	2.5年	学习形式:	非全日制
层次:	硕士研究生	毕(结)业:	毕业
校(院)长姓名:	许宁生	证书编号:	1024 6120 2002 0008 78



服务本项目的人员简历表

姓名	陆巧利	性别	女	身份证号	340321199106167667
年龄	33	职称	专职人员	学历	中专
参加工作年限					
专业资格1					
专业资格2					
...					
主要工作业绩： 2025年金汇镇两地福园管理购买服务项目					

注：随表请附该人员的相关证书。

业务月度 2026年03月

按月征集汇总 当月征集变更明细 上月征集人员明细 上月缴费人员明细 当月养老变更明细

导出

序号	证件号	个人社会保险登记码	姓名	个人账户属性
2	430723199102250814	201504235074860	羿任华	参加本市社会保险缴...
3	340321199106167667	200910235299650	陆巧利	参加本市社会保险缴...
10	310226198705035523	200408319326170	张玲	参加本市社会保险缴...
11	371324198503153825	200406082763730	宋海英	参加本市社会保险缴...
12	310119200408100633	202310111887050	邵杰	参加本市社会保险缴...
13	31022619820720411X	200008010056630	李君辉	参加本市社会保险缴...
14	31022619920812292X	201407095202570	瞿佳	参加本市社会保险缴...



服务本项目的人员简历表

姓名	张玲	性别	女	身份证号	310226198705035523
年龄	39	职称	日常维护	学历	高中
参加工作年限					
专业资格1					
专业资格2					
...					
主要工作业绩：					

注：随表请附该人员的相关证书。

业务月度 2026年03月

按月征集汇总 当月征缴变更明细 当月缴费人员明细 上月缴费人员明细 当月养老变更明细

导出

序号	证件号	个人社会保险登记码	姓名	个人账户属性
2	430723199102250814	201504235074860	羿任华	参加本市社会保险缴...
3	340321199106167667	200910235299650	陆巧利	参加本市社会保险缴...
10	310226198705035523	200408319326170	张玲	参加本市社会保险缴...
11	371324198503153825	200406082763730	宋海英	参加本市社会保险缴...
12	310119200408100633	202310111887050	邵杰	参加本市社会保险缴...
13	31022619820720411X	200008010056630	季君辉	参加本市社会保险缴...
14	31022619920812292X	201407095202570	瞿佳	参加本市社会保险缴...



服务本项目的人员简历表

姓名	宋海英	性别	女	身份证号	371324198503153825
年龄	41	职称	保洁	学历	高中
参加工作年限					
专业资格1					
专业资格2					
主要工作业绩：					

注：随表请附该人员的相关证书。

业务月度 2026年03月

按月征集汇总 当月征缴变更明细 当月缴费人员明细 上月缴费人员明细 当月养老变更明细

导出

序号	证件号	个人社会保险登记码	姓名	个人账户属性
2	430723199102250814	201504235074860	乔任华	参加本市社会保险缴...
3	340321199106167667	200910235299650	陆巧利	参加本市社会保险缴...
10	310226198705035523	200408319326170	张玲	参加本市社会保险缴...
11	371324198503153825	200406082763730	宋海英	参加本市社会保险缴...
12	310119200408100633	202310111887050	邵杰	参加本市社会保险缴...
13	31022619820720411X	200008010056630	季君辉	参加本市社会保险缴...
14	31022619920812292X	201407095202570	崔佳	参加本市社会保险缴...



服务本项目的人员简历表

姓名	邵杰	性别	男	身份证号	310119200408100633
年龄	22	职称	专职人员	学历	专科
参加工作年限	2年				
专业资格1					
专业资格2					
专业资格3					
...					
主要工作业绩：					

注：随表请附该人员的相关证书。

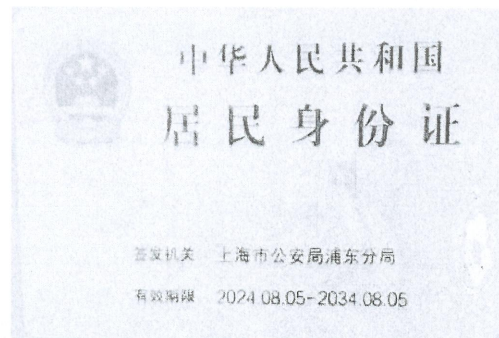
业务月份 2026年03月

按月征集汇总 当月征集变更明细 当月缴费人员明细 上月缴费人员明细 当月养老变更明细

导出

序号	证件号	个人社会保险登记码	姓名	个人账户属性
2	430723199102250814	201504235074860	羿任华	参加本市社会保险缴...
3	340321199106167667	200910235299650	陆巧利	参加本市社会保险缴...
10	310226198705035523	200408319326170	张玲	参加本市社会保险缴...
11	371324198503153825	200406082763730	宋海英	参加本市社会保险缴...
12	310119200408100633	202310111887050	邵杰	参加本市社会保险缴...
13	31022619820720411X	200008010056630	季君辉	参加本市社会保险缴...
14	31022619920812292X	201407095202570	瞿佳	参加本市社会保险缴...





服务本项目的人员简历表

姓名	季君辉	性别	男	身份证号	31022619820720411X
年龄	44	职称	现场负责人	学历	专科
参加工作年限	22年				
专业资格1					
专业资格2					
专业资格3					
...					
主要工作业绩：					

注：随表请附该人员的相关证书。

业务月度 2026年03月

按月征集汇总 当月征缴变更明细 当月缴费人员明细 上月缴费人员明细 当月养老变更明细

导出

序号	证件号	个人社会保险登记码	姓名	个人账户属性
2	430723199102250814	201504235074860	羿任华	参加本市社会保险缴...
3	340321199106167667	200910235299650	陆巧利	参加本市社会保险缴...
10	310226198705035523	200408319326170	张玲	参加本市社会保险缴...
11	371324198503153825	200406082763730	宋海英	参加本市社会保险缴...
12	310119200408100633	202310111887050	邵杰	参加本市社会保险缴...
13	31022619820720411X	200008010056630	季君辉	参加本市社会保险缴...
14	31022619920812292X	201407095202570	瞿佳	参加本市社会保险缴...



劳动合同

编号:

甲方(用人单位)名称:上海伊桔文化传播有限公司

乙方(劳动者)姓名:李金忠

身份证号码: 310226195702171614

根据《中华人民共和国劳动合同法》、《保障农民工工资支付条例》和国家有关规定,甲乙双方遵循合法、公平、平等自愿、协商一致、诚实信用的原则,订立本劳动合同。

一、劳动合同的类别、期限

甲、乙双方选择以下第 2 种形式确定本合同期限:

1. 固定期限 1 年劳动合同

本合同有效期自 2025 年 9 月 13 日起至 2026 年 9 月 12 日止,

共为 12 月,其中:前 3 月为试用期。

2. 固定期限 3 年的劳动合同

本合同有效期自 2025 年 9 月 13 日起至 2028 年 9 月 12 日止,

共为 36 月,其中:前 3 月为试用期。

二、工作岗位、工作地点、工作内容和工作时间

1. 甲方招用乙方担任 / / 岗位(职务)工作。

2. 乙方的工作地点为甲方所承接的施工任务区域。

3. 工作内容: 以甲方安排为准。

4. 甲方根据国家有关工时方面的规定,结合生产需要,实行综合工时制度。

三、劳动报酬和支付方式

本合同工资:由基本工资、津贴、社会保险等费用组成,简称工资。

1. 甲方根据本单位的工资分配制度,确定乙方正常工作时间的工资执行第 1 项:

(1) 月工资: 4000 元/月,高温费: 0 元/月,其中,试用期工资: / / 月。

(2) 日工资: / / 元/工日;高温费按上海高温季节津贴执行,待工工资: 0 元/工日。

(3) 计件工资:以任务单考核为准。

2. 甲方按月结算乙方工资,并在下一个月 10 日前通过银行卡支付工资,高温费按照规定发放,由乙方签字确认,工资发放清单由甲方存档保管。

3. 甲方根据工程进度和乙方业绩考核情况发放竣工奖金、年度奖金等。

4. 在本合同有效期内,双方对劳动报酬重新约定的,应当用书面方式,并作为本合同的附件。

5. 甲方确保乙方的劳动报酬不低于国家及合同履行地区有关最低工资标准的规定和集体合同规定的标准。

四、甲方的权利和义务

1. 甲方依法制定完善的规章制度,实施对乙方的管理,并在签订本合同同时告知乙方。

2. 甲方为乙方提供符合规定的劳动防护用品和其他劳动条件,并按照国家建筑施工安全生产的规定,在施工现场采取必要的安全措施,为乙方创造安全工作的环境。

3. 甲方按规定为乙方创造岗位培训和健康体检的条件,对乙方进行安全生产、职业技能、遵纪守法、道德文明等方面的教育。乙方参加甲方安排的培训活动和体检活动视同出勤,甲方不得克扣乙方的基本工资。

4. 甲方负责为其所用的农民工办理工资银行卡。

5. 甲乙双方应当预防、避免和减少工伤事故发生,发生工伤时,甲方应当及时采取措施使乙方得到救治。

6. 甲方根据有关规定对乙方进入施工现场工作创造必要条件,办理好各项手续。

7. 甲方对乙方的门禁考勤、工作、违纪等情况做好记录,作为奖惩乙方的依据。

五、乙方的权利和义务

1. 乙方应当自觉遵守法律法规,依法履行甲方依法制定的规章制度,严格遵守安全生产操作规程,服从甲方的管理安排,按时完成规定的工作数量,达到总包方规定的质量标准。

2. 乙方应当积极参加甲方安排的岗位培训和健康体检活动,不断提高各方面素质。

3. 乙方对甲方管理人员违章指挥、强令冒险作业的,有权拒绝工作;乙方对危害生命安全和身体健康的劳动条件,有权对甲方提出批评、检举和控告。

4. 乙方必须配合甲方办理工资银行卡。

5. 乙方患职业病或因工负伤或因工死亡的有关待遇,按照国家和地方有关规定执行。

6. 乙方应遵守甲方制定的门禁考勤制度。

7. 根据沪人社福发【2015】14号上海市人力资源保障局等关于进一步做好本市建筑业工伤保险工作若干意见的通知,对不能按用人单位参保建筑项目的使用的建筑施工企业从业人员,特别是农民工按建筑项目参加工伤保险,乙方确认无法按用人单位参保,选择参加建筑业工伤保险。

8、本工程以项目名义参加了建筑业工伤保险，乙方无异议。

六、劳动合同的解除和终止

1、经甲乙双方协商一致，可以解除本合同。甲乙双方单方面解除本合同，应当符合法律、法规的相关规定。

2、甲方有下列情形之一的，乙方可以书面形式随时解除劳动合同：

- (1) 甲方未按照劳动合同约定向乙方提供劳动保护或劳动条件的。
- (2) 甲方未按照国家规定和本合同约定支付劳动报酬的。
- (3) 甲方以暴力、威胁或者非法限制人身自由的手段强迫劳动的。
- (4) 法律法规规定的乙方可以随时解除劳动合同的其他情形。

3、乙方有下列情形之一的，甲方可以书面形式随时解除劳动合同：

- (1) 在试用期内被证明乙方不符合录用条件的。
- (2) 乙方有打架斗殴、偷窃、赌博、擅自停工等严重违纪行为。
- (3) 乙方严重失职或者营私舞弊，对甲方利益造成重大损害的。
- (4) 乙方被劳动教养或被追究刑事责任的。
- (5) 乙方不服从甲方正当工作安排的，或者拒绝参加甲方组织的各类培训活动。
- (6) 乙方不履行总包方门禁刷卡制度，或者严重违反总包施工现场安全质量管理规定的。
- (7) 法律法规规定的甲方可以随时解除劳动合同的其他情形。
- (8) 乙方体检未达到总包方要求或乙方拒绝为其安排体检的。

4、本合同订立时所依据的客观情况发生重大变化，致使原合同无法履行，经甲乙双方协商不能达成协议的，甲方提前三十日以书面形式通知乙方或者额外支付乙方一个月工资(工资按照上海市最低工资标准计算)，可以解除劳动合同。

5、解除、终止本合同时，甲方应当出具解除、终止合同的证明书。

6、合同解除或终止时，甲方应当结清乙方的工资。

7、合同期满或者双方约定的劳动合同终止条件出现的，本合同即行终止。甲乙双方协商一致后，可以续订劳动合同。

七、劳动争议处理

甲乙双方在履行本合同时发生争议的，可先协商解决；不愿协商或者协商不成的，可在规定的时间内向当地(工作地点或者甲方工商注册地)劳动争议仲裁委员会申请仲裁。对仲裁裁决不服的，可以自收到仲裁裁决书之日起十五日内向当地人民法院提起诉讼。

八、双方约定的其他内容

1、因工程非正常原因连续停工 / 天以上的，甲方则按 / 元 / 日向乙方结算。

2、若乙方拒绝参加甲方组织的各类培训活动的，甲方有权对乙方做出退工处理，并且不对乙方进行任何形式的补偿。

3、乙方不履行总包方门禁刷卡制度的，甲方有权对乙方做出退工处理，并且不对乙方进行任何形式的补偿。

4、根据沪住建规范【2019】1号印发《上海市房屋建筑工程建筑工人工资及支付管理办法》的通知第十条精神，甲方委托施工总承包企业或专业分包企业按月代发工资，如总承包企业(专业分包企业)因各种原因未能及时进行代发工资，甲方承诺通过专用账户支付工资，乙方认同上述做法。

九、其它

1、甲方应当对乙方出勤情况进行书面告示，月底时甲、乙双方进行确认，作为计发工资依据。

2、经协商一致，甲乙双方另行订立的专门协议书，作为本劳动合同的附件，与本合同具有同等法律效力。

3、本合同与国家法律法规及有关规定不一致之处，依照国家法律法规及有关规定执行。

4、国家法律法规及有关规定进行修改的，依照修改后的规定对本合同进行补充约定。

5、本合同需本人签字生效，如委托他人签字，其产生的一切经济后果均由其本人负责。

6、本合同附件和合同一式二份，甲方执一份，乙方执一份，双方签字盖章后，本合同自甲方盖章、乙方签字之日起生效。

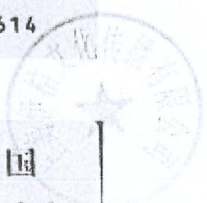
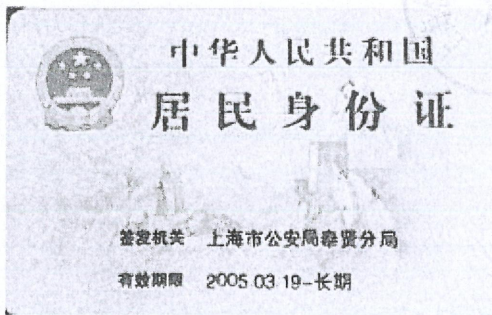
甲方(盖章)：

乙方(签字)： 

年 月 日

2025年 9月 13日





劳动合同

编号:

甲方(用人单位)名称:上海伊枯文化传播有限公司

乙方(劳动者)姓名:朱玉宵 身份证号码: 310226196308131811

根据《中华人民共和国劳动合同法》、《保障农民工工资支付条例》和国家有关规定,甲乙双方遵循合法、公平、平等自愿、协商一致、诚实信用的原则,订立本劳动合同。

一、劳动合同的类别、期限

甲、乙双方选择一下第 2 种形式确定本合同期限:

1、固定期限()年劳动合同

本合同有效期自 年 月 日起至 年 月 日止,

共为 月,其中:前 月为试用期。

2、固定期限 3 年的劳动合同

本合同有效期自 2024 年 10 月 25 日起至 2027 年 10 月 24 日止,

共为 36 月,其中:前 3 月为试用期。

3、以完成专项工作任务为期限的劳动合同

本合同有效期自 2024 年 10 月 25 日起,至完成本工程时止。

二、工作岗位、工作地点、工作内容和工作时间

1、甲方招用乙方担任 / 岗位(职务)工作。

2、乙方的工作地点为甲方所承接的施工任务区域。

3、工作内容: 以甲方安排为准 。

4、甲方根据国家有关工时方面的规定,结合生产需要,实行 综合 工时制度。

三、劳动报酬和支付方式

本合同工资:由基本工资、津贴、社会保险等费用组成,简称工资。

1、甲方按照本单位的工资分配制度,确定乙方正常工作时间的工资执行第 1 项:

(1)月工资: 5000 元/月,高温费: 0 元/月,其中,试用期工资: / /月。

(2)日工资: / 元/日;高温费按上海高温季节津贴执行。特工工资: 0 元/日。

(3)计件工资:以任务单考核为准。

2、甲方按月结算乙方工资,并在下一个月 日前通过银行卡支付工资,高温费按照规定发放,由乙方签字确认。工资发放清单由甲方存档保管。

3、甲方根据工程进度和乙方业绩考核情况发放竣工奖金、年度奖金等。

4、在本合同有效期内,双方对劳动报酬重新约定的,应当用书面方式,并作为本合同的附件。

5、甲方确保乙方的劳动报酬不低于国家及合同履行地区有关最低工资标准的规定和集体合同规定的标准。

四、甲方的权利和义务

1、甲方依法制定完善的规章制度,实施对乙方的管理,并在签订本合同同时告知乙方。

2、甲方为乙方提供符合规定的劳动防护用品和其他劳动条件,并按照国家建筑施工安全生产的规定,在施工现场采取必要的安全措施,为乙方创造安全工作的环境。

3、甲方按规定为乙方创造岗位培训和健康体检的条件,对乙方进行安全生产、职业技能、遵纪守法、道德文明等方面的教育。乙方参加甲方安排的培训活动和体检活动视同出勤,甲方不得克扣乙方的基本工资。

4、甲方负责为其所用的农民工办理工资银行卡。

5、甲乙双方应当预防、避免和减少工伤事故发生,发生工伤时,甲方应当及时采取措施使乙方得到救治。

6、甲方根据有关规定对乙方进入施工现场工作创造必要条件,办理好各项手续。

7、甲方对乙方的门禁考勤、工作、违纪等情况做好记录,作为奖罚乙方的依据。

五、乙方的权利和义务

1、乙方应当自觉遵守有关法律、法规和甲方依法制定的规章制度,严格遵守安全操作规程,服从甲方的管理安排,按时完成规定的工作数量,达到总包方规定的质量标准。

2、乙方应当积极参加甲方安排的岗位培训和健康体检活动,不断提高各方面素质。

3、乙方对甲方管理人员违章指挥、强令冒险作业的,有权拒绝工作。乙方对危害生命安全和身体健康的劳动条件,有权对甲方提出批评、检举和控告。

4、乙方必须配合甲方办理工资银行卡。

5、乙方患职业病或因工负伤或因工死亡的有关待遇,按照国家和地方有关规定执行。

6、乙方应遵守甲方制定的门禁考勤制度。

7、根据沪人社发【2015】34号上海市人力资源和社会保障局关于进一步做好本市建筑业工伤保险工作若干意见的通知，对不能按用人单位参保建筑项目的使用的建筑施工企业从业人员，特别是农民工按建筑项目参加工伤保险。乙方确认无法按用人单位参保，选择参加建筑业工伤保险。

8、本工程以项目名义参加了建筑业工伤保险，乙方无异议。

六、劳动合同的解除和终止

1、经甲乙双方协商一致，可以解除本合同。甲乙双方单方面解除本合同，应当符合法律、法规的相关规定。

2、甲方有下列情形之一的，乙方可以书面形式随时解除劳动合同：

- (1) 甲方未按照劳动合同约定向乙方提供劳动保护或劳动条件的。
- (2) 甲方未按照国家规定和本合同约定支付劳动报酬的。
- (3) 甲方以暴力、威胁或者非法限制人身自由的手段强迫劳动的。
- (4) 法律法规规定的乙方可以随时解除劳动合同的其他情形。

3、乙方有下列情形之一的，甲方可以书面形式随时解除劳动合同：

- (1) 在试用期内被证明乙方不符合录用条件的。
- (2) 乙方有打架斗殴、偷窃、赌博、擅自停工等严重违纪行为。
- (3) 乙方严重失职或者营私舞弊，对甲方利益造成重大危害的。
- (4) 乙方被劳动教养或被追究刑事责任的。
- (5) 乙方不服从甲方正当工作安排的，或者拒绝参加甲方组织的各类培训活动。
- (6) 乙方不履行总包方门禁刷卡制度，或者严重违法总包施工现场安全质量管理规定的。
- (7) 法律法规规定的甲方可以随时解除劳动合同的其他情形。
- (8) 乙方体检未达到总包方要求或乙方拒绝为其安排体检的。

4、本合同订立时所依据的客观情况发生重大变化，致使原合同无法履行，经甲乙双方协商不能达成协议的，甲方提前三十日以书面形式通知乙方或者额外支付乙方一个月工资（工资按照上海市最低工资标准计算），可以解除劳动合同。

5、解除、终止本合同时，甲方应当出具解除、终止合同的证明书。

6、合同解除或终止时，甲方应当结清乙方的工资。

7、合同期满或者双方约定的劳动合同终止条件出现的，本合同即行终止。甲乙双方协商一致后，可以续订劳动合同。

七、劳动争议处理

甲乙双方在履行本合同时发生争议的，可先协商解决；不愿协商或者协商不成的，可在规定的时限内向当地（工作地点或者甲方工商注册地）劳动争议仲裁委员会申请仲裁，对仲裁裁决不服的，可以自收到仲裁裁决书之日起十五日内向当地人民法院提起诉讼。

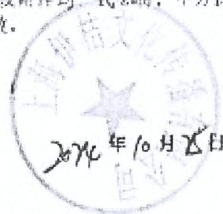
八、双方需约定的其他内容

- 1、因工程非正常原因连续停工____/____天以上的，甲方则按____/____元/____日向乙方结算。
- 2、若乙方拒绝参加甲方组织的各类培训活动的，甲方有权对乙方做出退工处理，并且不对乙方进行任何形式的补偿。
- 3、乙方不履行总包方门禁刷卡制度的，甲方有权对乙方做出退工处理，并且不对乙方进行任何形式的补偿。
- 4、根据沪住建规范【2019】1号印发《上海市房屋建筑工程建筑工人工资及支付管理办法》的通知第十条精神，甲方委托施工总承包企业或专业分包企业按月代发工资，如总承包企业（专业分包企业）因各种原因未能及时进行代发工资，甲方承诺通过专用账户支付工资，乙方认同上述做法。

九、其它

- 1、甲方应当对乙方出勤情况进行书面告示，月底时甲、乙双方进行确认，作为计发工资依据。
- 2、经协商一致，甲乙双方另行订立的专门协议书，作为本合同的附件，与本合同具有同等法律效力。
- 3、本合同与国家法律法规及有关规定不一致之处，依照国家法律法规及有关规定执行。
- 4、国家法律法规及有关规定进行修改的，依照修改后的规定对本合同进行补充约定。
- 5、本合同需本人签字生效，如委托他人签字，其产生的一切经济后果均由其本人负责。
- 6、本合同及附件均一式2份，甲方执1份，乙方执1份，具有同等法律效力。本合同自甲方盖章、乙方签字之日起生效。

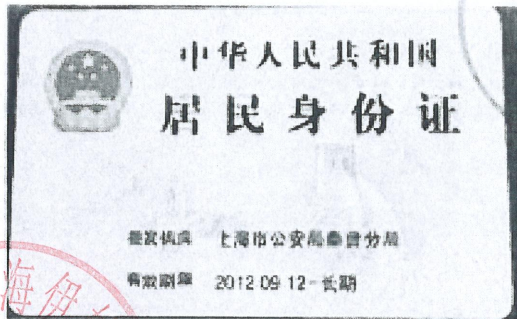
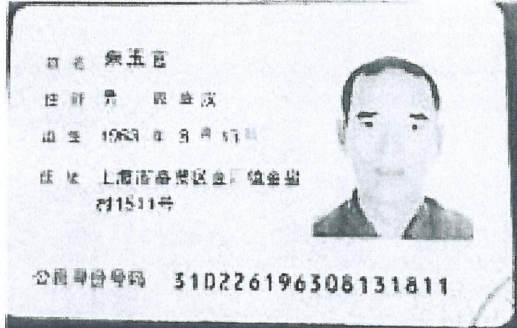
甲方（盖章）



乙方（签字）：朱云霞

2024年10月25日





劳动合同

编号:

甲方(用人单位)名称:上海伊栢文化传播有限公司

乙方(劳动者)姓名:吴强 身份证号码: 310226197005102030

根据《中华人民共和国劳动合同法》、《保障农民工工资支付条例》和国家有关规定,甲乙双方遵循合法、公平、平等自愿、协商一致、诚实信用的原则,订立本劳动合同。

一、劳动合同的类别、期限

甲、乙双方选择以下第2种形式确定本合同期限:

1、固定期限1年劳动合同

本合同有效期自 年 月 日起至 年 月 日止,

共为 月,其中:前 月为试用期。

2、固定期限3年的劳动合同

本合同有效期自 2025 年 1 月 15 日起至 2028 年 1 月 14 日止,

共为 36 月,其中:前 3 月为试用期。

3、以完成专项工作任务为期限的劳动合同

本合同有效期自 2025 年 01 月 15 日起,至完成本工程时止。

二、工作岗位、工作地点、工作内容和工作时间

1、甲方招用乙方担任 岗位(职务)工作。

2、乙方的工作地点为甲方所承揽的施工任务区域。

3、工作内容:以甲方安排为准。

4、甲方根据国家有关工时方面的规定,结合生产需要,实行综合工时制度。

三、劳动报酬和支付方式

本合同工资:由基本工资、津贴、社会保险等费用组成,简称工资。

1、甲方根据本单位的工资分配制度,确定乙方正常工作时间的工资执行第1项:

(1)月工资:5000元/月,高温费: 0 元/月,其中:试用期工资: 元/月。

(2)日工资: 元/日,高温费按上海高温季节津贴执行。待工工资:0元/日。

(3)计件工资:以任务单考核为准。

2、甲方按月结算乙方工资,并在下一个月 日前通过银行卡支付工资,高温费按照规定发放,由乙方签字确认。工资发放清单由甲方存档保管。

3、甲方根据工程进度和乙方业绩考核情况发放竣工奖金、年度奖金等。

4、在本合同有效期内,双方对劳动报酬重新约定的,应当用书面方式,并作为本合同的附件。

5、甲方确保乙方的劳动报酬不低于国家及合同履行地区有关最低工资标准的规定和集体合同规定的标准。

四、甲方的权利和义务

1、甲方依法制定完善的规章制度,实施对乙方的管理,并在签订本合同同时告知乙方。

2、甲方为乙方提供符合规定的劳动防护用品和其他劳动条件,并按照国家建筑施工安全生产的规定,在施工现场采取必要的安全措施,为乙方创造安全工作的环境。

3、甲方按规定为乙方创造岗位培训和健康体检的条件,对乙方进行安全生产、职业技能、遵纪守法、道德文明等方面的教育。乙方参加甲方安排的培训活动和体检活动视同出勤,甲方不得克扣乙方的基本工资。

4、甲方负责为其所用的农民工办理工资银行卡。

5、甲乙双方应当预防、避免和减少工伤事故发生,发生工伤时,甲方应当及时采取措施使乙方得到救治。

6、甲方根据有关规定对乙方进入施工现场工作创造必要条件,办理好各项手续。

7、甲方对乙方的门禁考勤、工作、违纪等情况做好记录,作为处罚乙方的依据。

五、乙方的权利和义务

1、乙方应当自觉遵守有关法律、法规和甲方依法制定的规章制度,严格遵守安全操作规程,服从甲方的管理安排,按时完成规定的工作数量,达到总包方规定的质量标准。

2、乙方应当积极参加甲方安排的岗位培训和健康体检活动,不断提高各方面素质。

3、乙方对甲方管理人员违章指挥、强令冒险作业的,有权拒绝工作。乙方对危害生命安全和身体健康的劳动条件,有权对甲方提出批评、检举和控告。

4、乙方必须配合甲方办理工资银行卡。

5、乙方患职业病或因工负伤或因工死亡的有关待遇,按照国家 and 地方有关规定执行。

6、乙方应遵守甲方制定的门禁考勤制度。

7、根据沪人社福发【2015】34号上海市人力资源保障局等关于进一步做好本市建筑业工伤保险工作若干意见的通知，对不能按用人单位参保建筑项目的使用的建筑施工企业从业人员，特别是农民工按建筑项目参加工伤保险，乙方确认无法按用人单位参保，选择参加建筑业工伤保险。

8、本工地以项目名义参加了建筑业工伤保险，乙方无异议。

六、劳动合同的解除和终止

1、经甲乙双方协商一致，可以解除本合同。甲乙双方单方面解除本合同，应当符合法律、法规的相关规定。

2、甲方有下列情形之一的，乙方可以书面形式随时解除劳动合同：

- (1) 甲方未按照劳动合同约定向乙方提供劳动保护或劳动条件的。
- (2) 甲方未按照国家规定和本合同约定支付劳动报酬的。
- (3) 甲方以暴力、威胁或者非法限制人身自由的手段强迫劳动的。
- (4) 法律法规规定的乙方可以随时解除劳动合同的其他情形。

3、乙方有下列情形之一的，甲方可以书面形式随时解除劳动合同：

- (1) 在试用期内被证明乙方不符合录用条件的。
- (2) 乙方有打架斗殴、偷窃、赌博、擅自停工等严重违纪行为。
- (3) 乙方严重失职或者营私舞弊，对甲方利益造成重大损害的。
- (4) 乙方被劳动教养或被追究刑事责任的。
- (5) 乙方不服从甲方正当工作安排的，或者拒绝参加甲方组织的各类培训活动。
- (6) 乙方不履行总包方门禁刷卡制度，或者严重违反总包施工现场安全质量管理规定的。
- (7) 法律法规规定的甲方可以随时解除劳动合同的其他情形。
- (8) 乙方体检未达到总包方要求或乙方拒绝为其安排体检的。

4、本合同订立时所依据的客观情况发生重大变化，致使原合同无法履行，经甲乙双方协商不能达成协议的，甲方提前三十日以书面形式通知乙方或者额外支付乙方一个月工资(工资按照上海市最低工资标准计算)，可以解除劳动合同。

5、解除、终止本合同时，甲方应当出具解除、终止合同的证明书。

6、合同解除或终止时，甲方应当结清乙方的工资。

7、合同期满或者双方约定的劳动合同终止条件出现的，本合同即行终止。甲乙双方协商一致后，可以续订劳动合同。

七、劳动争议处理

甲乙双方在履行本合同时发生争议的，可先协商解决；不愿协商或者协商不成的，可在规定的时限内向当地(工作地点或者甲方工商注册地)劳动争议仲裁委员会申请仲裁，对仲裁裁决不服的，可以自收到仲裁裁决书之日起十五日内向当地人民法院提起诉讼。

八、双方需约定的其他内容

1、因工程非正常原因连续停工____天以上的，甲方则按____元/____日向乙方结算。

2、若乙方拒绝参加甲方组织的各类培训活动的，甲方有权对乙方做出退工处理，并且不对乙方进行任何形式的补偿。

3、乙方不履行总包方门禁刷卡制度的，甲方有权对乙方做出退工处理。并且不对乙方进行任何形式的补偿。

4、根据沪住建规范【2019】1号印发《上海市房屋建筑工程建筑工人工资及支付管理办法》的通知第十条精神，甲方委托施工总承包企业或专业分包企业按月代发工资，如总承包企业(专业分包企业)因各种原因未能及时代发工资，甲方承诺通过专用账户支付工资，乙方认可上述做法。

九、其它

1、甲方应当对乙方出勤情况进行书面告示，月底时甲、乙双方进行确认，作为计发工资依据。

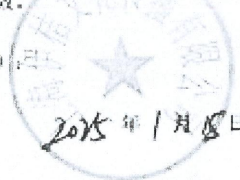
2、经协商一致，甲乙双方另行订立的专门协议书，作为本合同的附件，与本合同具有同等法律效力。

3、本合同与国家法律法规及有关规定不一致之处，依照国家法律法规及有关规定执行。

4、国家法律法规及有关规定进行修改的，依照修改后的规定对本合同进行补充约定。

5、本合同需本人签字生效，如委托他人签字，其产生的一切经济后果均由其本人负责。

6、本合同及附件一式两份，甲方执一份，乙方执一份，具有同等法律效力。本合同自甲方盖章、乙方签字之日起生效。



乙方(签字): 吴强

2025年1月15日



劳动合同

编号:

甲方(用人单位)名称: 上海伊桔文化传播有限公司

乙方(劳动者)姓名: 陶琴芳

身份证号码: 31022619641201202X

根据《中华人民共和国劳动合同法》、《保障农民工工资支付条例》和国家有关规定,甲乙双方遵循合法、公平、平等自愿、协商一致、诚实信用的原则,订立本劳动合同。

一、劳动合同的类别、期限

甲、乙双方选择以下第2种形式确定本合同期限:

1、固定期限1年劳动合同

本合同有效期自2024年9月20日起至2027年9月19日止,

其为36月,其中:前3个月为试用期。

2、固定期限3年的劳动合同

本合同有效期自2024年9月20日起至2027年9月19日止,

其为36月,其中:前3个月为试用期。

3、以完成专项工作任务为期限的劳动合同

本合同有效期自2024年9月20日起,至完成本工程时止。

二、工作岗位、工作地点、工作内容和工作时间

1、甲方招用乙方担任 / 岗位(职务)工作。

2、乙方的工作地点为甲方所承揽的施工任务区域。

3、工作内容: 以甲方安排为准。

4、甲方根据国家有关工时方面的规定,结合生产需要,实行综合工时制度。

三、劳动报酬和支付方式

本合同工资:由基本工资、津贴、社会保险等费用组成,简称工资。

1、甲方根据本单位的工资分配制度,确定乙方正常工作时间的工资执行第1项:

(1)月工资: 5000元/月,高温费: 0元/月,其中,试用期工资: / 元/月。

(2)日工资: / 元/日;高温费按上海高温季节津贴执行,特工工资: 0元/日。

(3)计件工资,以任务单考核为准。

2、甲方按月结算乙方工资,并在下一个月 日前通过银行卡支付工资,高温费按照规定发放,由乙方签字确认。工资发放清单由甲方存档保管。

3、甲方根据工程进度和乙方绩效考核情况发放竣工奖金、年度奖金等。

4、在本合同有效期内,双方对劳动报酬重新约定的,应当用书面方式,并作为本合同的附件。

5、甲方确保乙方的劳动报酬不低于国家及合同履行地区有关最低工资标准的规定和集体合同规定的标准。

四、甲方的权利和义务

1、甲方依法制定完善的规章制度,实施对乙方的管理,并在签订本合同时告知乙方。

2、甲方为乙方提供符合规定的劳动防护用品和其他劳动条件,并按照国家建筑施工安全生产的规定,在施工现场采取必要的安全措施,为乙方创造安全工作的环境。

3、甲方按规定为乙方创造岗位培训和健康体检的条件,对乙方进行安全生产、职业技能、遵纪守法、道德文明等方面的教育,乙方参加甲方安排的培训活动和体检活动视同出勤,甲方不得克扣乙方的基本工资。

4、甲方负责为其所用的农民工办理工资银行卡。

5、甲乙双方应当预防,避免和减少工伤事故发生,发生工伤时,甲方应当及时采取措施使乙方得到救治。

6、甲方根据有关规定对乙方进入施工现场工作创造必要条件,办理好各项手续。

7、甲方对乙方的门禁考勤、工作、违纪等情况做好记录,作为处罚乙方的依据。

五、乙方的权利和义务

1、乙方应当自觉遵守有关法律、法规和甲方依法制定的规章制度,严格遵守安全操作规程,服从甲方的管理安排,按时完成规定的工作数量,达到总包方规定的质量标准。

2、乙方应当积极参加甲方安排的岗位培训和健康体检活动,不断提高各方面素质。

3、乙方对甲方管理人员违章指挥、强令冒险作业的,有权拒绝工作。乙方对危害生命安全和身体健康的劳动条件,有权对甲方提出批评、检举和控告。

4、乙方必须配合甲方办理工资银行卡。

5、乙方患职业病或因工负伤或因工死亡的有关待遇,按照国家和地方有关规定执行。

6、乙方应遵守甲方制定的门禁考勤制度。



7、根据沪人社福发【2015】34号上海市人力资源保障局等关于进一步做好本市建筑业工伤保险工作若干意见的通知，对不能按用人单位参保建筑项目的使用的建筑施工企业从业人员，特别是农民工按建筑项目参加工伤保险。乙方确认无法按用人单位参保，选择参加建筑业工伤保险。

8、本工地以项目名义参加了建筑业工伤保险，乙方无异议。

六、劳动合同的解除和终止

1、经甲乙双方协商一致，可以解除本合同，甲乙双方单方面解除本合同，应当符合法律、法规的相关规定。

2、甲方有下列情形之一的，乙方可以书面形式随时解除劳动合同：

- (1) 甲方未按照劳动合同约定向乙方提供劳动保护或劳动条件的。
- (2) 甲方未按照国家规定和本合同约定支付劳动报酬的。
- (3) 甲方以暴力、威胁或者非法限制人身自由的手段强迫劳动的。
- (4) 法律法规规定的乙方可以随时解除劳动合同的其他情形。

3、乙方有下列情形之一的，甲方可以书面形式随时解除劳动合同：

- (1) 在试用期内被证明乙方不符合录用条件的。
- (2) 乙方有打架斗殴、偷窃、赌博、擅自停工等严重违纪行为。
- (3) 乙方严重失职或者营私舞弊，对甲方利益造成重大损害的。
- (4) 乙方被劳动教养或被追究刑事责任的。
- (5) 乙方不服从甲方正当工作安排的，或者拒绝参加甲方组织的各类培训活动。
- (6) 乙方不履行总包方门禁刷卡制度，或者严重违反总包施工现场安全质量管理规定的。
- (7) 法律法规规定的甲方可以随时解除劳动合同的其他情形。
- (8) 乙方体检未达到总包方要求或乙方拒绝为其安排体检的。

4、本合同订立时所依据的客观情况发生重大变化，致使原合同无法履行，经甲乙双方协商不能达成协议的，甲方提前三十日以书面形式通知乙方或者额外支付乙方一个月工资(工资按照上海市最低工资标准计算)，可以解除劳动合同。

5、解除、终止本合同时，甲方应当出具解除、终止合同的证明书。

6、合同解除或终止时，甲方应当结清乙方的工资。

7、合同期满或者双方约定的劳动合同终止条件出现的，本合同即行终止，甲乙双方协商一致后，可以续订劳动合同。

七、劳动争议处理

甲乙双方在履行本合同时发生争议的，可先协商解决；不愿协商或者协商不成的，可在规定的时限内向当地(工作地点或者甲方工商注册地)劳动争议仲裁委员会申请仲裁，对仲裁裁决不服的，可以自收到仲裁裁决书之日起十五日内向当地人民法院提起诉讼。

八、双方需约定的其他内容

1、因工程非正常原因连续停工____天以上的，甲方则按____元/____日向乙方结算。

2、若乙方拒绝参加甲方组织的各类培训活动的，甲方有权对乙方做出退工处理，并且不对乙方进行任何形式的补偿。

3、乙方不履行总包方门禁刷卡制度的，甲方有权对乙方做出退工处理，并且不对乙方进行任何形式的补偿。

4、根据沪住建规范【2019】1号印发《上海市房屋建筑工程建筑工人工资及支付管理办法》的通知第十条精神，甲方委托施工总承包企业或专业分包企业按月代发工资，如总承包企业(专业分包企业)因各种原因未能及时进行代发工资，甲方承诺通过专用账户支付工资，乙方认同上述做法。

九、其它

1、甲方应当对乙方出勤情况进行书面告示，月底时甲、乙双方进行确认，作为计发工资依据。

2、经协商一致，甲乙双方另行订立的专门协议书，作为本合同的附件，与本合同具有同等法律效力。

3、本合同与国家法律法规及有关规定不一致之处，依照国家法律法规及有关规定执行。

4、国家法律法规及有关规定进行修改的，依照修改后的规定对本合同进行补充约定。

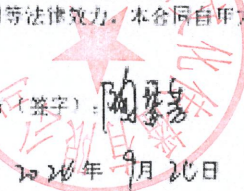
5、本合同需本人签字生效，如委托他人签字，其产生的一切经济后果均由其本人负责。

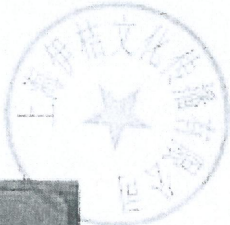
6、本合同及附件均一式2份，甲方执1份，乙方执1份，具有同等法律效力，本合同自甲方盖章、乙方签字之日起生效。

甲方(盖章)



乙方(签字)





劳动合同

编号:

甲方(用人单位)名称:上海伊粘文化传播有限公司

乙方(劳动者)姓名:张金珍 身份证号码: 310226196005061625

根据《中华人民共和国劳动合同法》、《保障农民工工资支付条例》和国家有关规定,甲乙双方遵循合法、公平、平等自愿、协商一致、诚实信用的原则,订立本合同。

一、劳动合同的类型、期限

甲、乙双方选择一下第 2 种形式确定本合同期限:

1、固定期限1年劳动合同

本合同有效期自 2024 年 12 月 21 日起至 2027 年 12 月 20 日止, 共为 36 月,其中:前 3 月为试用期。

2、固定期限3年的劳动合同

本合同有效期自 2024 年 12 月 21 日起至 2027 年 12 月 20 日止, 共为 36 月,其中:前 3 月为试用期。

二、工作岗位、工作地点、工作内容和工作时间

1、甲方招用乙方担任 / 岗位(职务)工作。

2、乙方的工作地点为甲方所承接的施工任务区域。

3、工作内容: 以甲方安排为准。

4、甲方根据国家有关工时方面的规定,结合生产需要,实行综合工时制度。

三、劳动报酬和支付方式

本合同工资:由基本工资、津贴、社会保险等费用组成,简称工资。

1、甲方根据本单位的工资分配制度,确定乙方正常工作时间的工资执行第 1 项:

(1)月工资: 4000 元/月,高温费: 0 元/月,其中,试用期工资: / 月。

(2)日工资: / 元/日;高温费按上海高温季节津贴执行,停工工资: 0 元/日。

(3)计件工资:以任务单考核为准。

2、甲方按月结算乙方工资,并在下一个月 日前通过银行卡支付工资,高温费按照规定发放,由乙方签字确认,工资发放清单由甲方存档保管。

3、甲方根据工程进度和乙方业绩考核情况发放竣工奖金、年度奖金等。

4、在本合同有效期内,双方对劳动报酬重新约定的,应当用书面方式,并作为本合同的附件。

5、甲方确保乙方的劳动报酬不低于国家及合同履行地区有关最低工资标准的规定和集体合同规定的标准。

四、甲方的权利和义务

1、甲方依法制定完善的规章制度,实施对乙方的管理,并在签订本合同同时告知乙方。

2、甲方为乙方提供符合规定的劳动防护用品和其他劳动条件,并按照国家建筑施工安全生产的规定,在施工现场采取必要的安全措施,为乙方创造安全工作的环境。

3、甲方按规定为乙方创造岗位培训和健康体检的条件,对乙方进行安全生产、职业技能、遵纪守法、道德文明等方面的教育,乙方参加甲方安排的培训活动和体检活动视同出勤,甲方不得克扣乙方的基本工资。

4、甲方负责为其所用的农民工办理工资银行卡。

5、甲乙双方应当预防,避免和减少工伤事故发生,发生工伤时,甲方应当及时采取借措施使乙方得到救治。

6、甲方根据有关规定对乙方进入施工现场工作创造必要条件,办理好各项手续。

7、甲方对乙方的门禁考勤、工作、违纪等情况做好记录,作为奖惩乙方的依据。

五、乙方的权利和义务

1、乙方应当自觉遵守有关法律、法规和甲方依法制定的规章制度,严格遵守安全操作规程,服从甲方的管理安排,按时完成规定的工作数量,达到总包方规定的质量标准。

2、乙方应当积极报名参加甲方安排的岗位培训和健康体检活动,不断提高各方面素质。

3、乙方对甲方管理人员违章指挥、强令冒险作业的,有权拒绝工作。乙方对危害生命安全和身体健康的劳动条件,有权对甲方提出批评、检举和控告。

4、乙方必须配合甲方办理工资银行卡。

5、乙方患职业病或因工负伤或因工死亡的有关待遇,按照国家和地方有关规定执行。

6、乙方应遵守甲方制定的门禁考勤制度。

7、根据沪人社保发【2015】34号上海市人力资源保障局等关于进一步做好本市建筑业工伤保险工作的通知,对不能按用人单位参保建筑项目的使用的建筑施工企业从业人员,特别是农民工按建筑项目参加工伤保险,乙方确认无法按用人单位参保,选择参加建筑业工伤保险。



8. 本工程以项目名义参加了建筑业工伤保险, 乙方无异议。

六、劳动合同的解除和终止

1. 经甲乙双方协商一致, 可以解除本合同。甲乙双方单方面解除本合同, 应当符合法律、法规的相关规定。

2. 甲方有下列情形之一的, 乙方可以书面形式随时解除劳动合同:

- (1) 甲方未按劳动合同约定向乙方提供劳动保护或劳动条件的;
- (2) 甲方未按国家规定和本合同约定支付劳动报酬的;
- (3) 甲方以暴力、威胁或者非法限制人身自由的手段强迫劳动的;
- (4) 法律法规规定的乙方可以随时解除劳动合同的其他情形。

3. 乙方有下列情形之一的, 甲方可以书面形式随时解除劳动合同:

- (1) 在试用期内被证明乙方不符合录用条件的;
- (2) 乙方有打架斗殴、偷窃、赌博、擅自停工等严重违纪行为;
- (3) 乙方严重失职或者营私舞弊, 对甲方利益造成重大损害的;
- (4) 乙方被劳动教养或被追究刑事责任的;
- (5) 乙方不服从甲方正当工作安排的, 或者拒绝参加甲方组织的各类培训活动的;
- (6) 乙方不履行总包方门禁刷卡制度, 或者严重违反总包施工现场安全质量管理规定的;
- (7) 法律法规规定的甲方可以随时解除劳动合同的其他情形。
- (8) 乙方体检未达到总包方要求或乙方拒绝为其安排体检的。

4. 本合同订立时所依据的客观情况发生重大变化, 致使原合同无法履行, 经甲乙双方协商不能达成协议的, 甲方提前三十日以书面形式通知乙方或者额外支付乙方一个月工资(工资按照上海市最低工资标准计算), 可以解除劳动合同。

5. 解除、终止本合同时, 甲方应当出具解除、终止合同的证明书。

6. 合同解除或终止时, 甲方应当结清乙方的工资。

7. 合同期满或者双方约定的劳动合同终止条件出现的, 本合同即行终止。甲乙双方协商一致后, 可以续订劳动合同。

七、劳动争议处理

甲乙双方在履行本合同时发生争议的, 可先协商解决; 不愿协商或者协商不成的, 可在规定的时限内向当地(工作地点或者甲方工商注册地)劳动争议仲裁委员会申请仲裁, 对仲裁裁决不服的, 可以自收到仲裁裁决书之日起十五日内向当地人民法院提起诉讼。

八、双方需约定的其他内容

- 1. 因工程非正常原因连续停工 天以上的, 甲方则按 元/ 日向乙方结算。
- 2. 若乙方拒绝参加甲方组织的各类培训活动的, 甲方有权对乙方做出退工处理, 并且不对乙方进行任何形式的补偿。
- 3. 乙方不履行总包方门禁刷卡制度的, 甲方有权对乙方做出退工处理, 并且不对乙方进行任何形式的补偿。
- 4. 根据沪住建规范【2019】1号印发《上海市房屋建筑工程建筑工人工资及支付管理办法》的通知第十条精神, 甲方委托施工总承包企业或专业分包企业按月代发工资, 如总承包企业(专业分包企业)因各种原因未能及时进行代发工资, 甲方承诺通过专用账户支付工资, 乙方认同上述做法。

九、其它

- 1. 甲方应当对乙方出勤情况进行书面告示, 并经过甲、乙双方进行确认, 作为计发工资依据。
- 2. 经协商一致, 甲、乙双方另行订立的专门协议书, 作为本合同的附件, 与本合同具有同等法律效力。
- 3. 本合同与国家法律法规及有关规定不一致之处, 依照国家法律法规及有关规定的规定执行。
- 4. 国家法律法规及有关规定进行修改的, 依照修改后的规定对本合同进行补充约定。
- 5. 本合同未尽事宜, 在本合同补充协议中, 其效力的一切经过授权的负责人签署。
- 6. 本合同及附件均一式两份, 甲方执一份, 乙方执一份, 具有同等法律效力, 本合同自甲方盖章, 乙方签字之日起生效。



甲方(盖章):

年 月 日

乙方(签字):

张金珍

2026年12月21日



劳动合同

编号:

甲方(用人单位)名称:上海伊桔文化传播有限公司

乙方(劳动者)姓名:汤爱华 身份证号码: 310226196307031626

根据《中华人民共和国劳动合同法》、《保障农民工工资支付条例》和国家有关规定,甲乙双方遵循合法、公平、平等自愿、协商一致、诚实信用的原则,订立本劳动合同。

一、劳动合同的种类、期限

甲、乙双方选择一下第 2 种形式确定本合同期限:

1、固定期限1年劳动合同

本合同有效期自 / 年 / 月 / 日起至 / 年 / 月 / 日止,

共为 / 月,其中:前 / 月为试用期。

2、固定期限3年的劳动合同

本合同有效期自 2025 年 2 月 20 日起至 2028 年 2 月 19 日止,

共为 36 月,其中:前 3 月为试用期。

3、以完成专项工作任务为期限的劳动合同

本合同有效期自 2025 年 2 月 20 日起,至完成本工程时止。

二、工作岗位、工作地点、工作内容和工作时间

1、甲方聘用乙方担任 / 岗位(职务)工作。

2、乙方的工作地点为甲方所承接的施工任务区域。

3、工作内容: 以甲方安排为准。

4、甲方根据国家有关工时的规定,结合生产需要,实行 综合 工时制度。

三、劳动报酬和支付方式

本合同工资:由基本工资、津贴、社会保险等费用组成,简称工资。

1、甲方根据本单位的工资分配制度,确定乙方正常工作时间的工资执行第 1 项:

(1)月工资: 5000 元/月,高温费: 0 元/月,其中:试用期工资: / 月。

(2)日工资: / 元/日;高温费按上海高温季节津贴执行,特工工资: 0 元/日。

(3)计件工资:以任务单考核为准。

2、甲方按月结算乙方工资,并在下一个月 日前通过银行卡支付工资,高温费按照规定发放,由乙方签字确认。工资发放清单由甲方存档保管。

3、甲方根据工程进度和乙方业绩考核情况发放竣工奖金、年度奖金等。

4、在本合同有效期内,双方对劳动报酬重新约定的,应当用书面方式,并作为本合同的附件。

5、甲方确保乙方的劳动报酬不低于国家及合同履行地区有关最低工资标准的规定和集体合同规定的标准。

四、甲方的权利和义务

1、甲方依法制定完善的规章制度,实施对乙方的管理,并在签订本合同同时告知乙方。

2、甲方为乙方提供符合规定的劳动防护用品和其他劳动条件,并按照国家建筑施工安全生产的规定,在施工现场采取必要的安全措施,为乙方创造安全工作的环境。

3、甲方按规定为乙方创造岗位培训和健康体检的条件,对乙方进行安全生产、职业技能、遵纪守法、道德文明等方面的教育,乙方参加甲方安排的培训活动和体检活动视同出勤,甲方不得克扣乙方的基本工资。

4、甲方负责为其所用的农民工办理工资银行卡。

5、甲乙双方应当预防、避免和减少工伤事故发生。发生工伤时,甲方应当及时采取举措使乙方得到救治。

6、甲方根据有关规定对乙方进入施工现场工作创造必要条件,办理好各项手续。

7、甲方对乙方的门禁考勤、工作、违纪等情况做好记录,作为奖惩乙方的依据。

五、乙方的权利和义务

1、乙方应当自觉遵守有关法律、法规和甲方依法制定的规章制度,严格遵守安全操作规程,服从甲方的管理安排,按时完成规定的工作数量,达到总包方规定的质量标准。

2、乙方应当积极参加甲方安排的岗位培训和健康体检活动,不断提高各方面素质。

3、乙方对甲方管理人员违章指挥、强令冒险作业的,有权拒绝工作。乙方对危害生命安全和身体健康的劳动条件,有权对甲方提出批评、检举和控告。

4、乙方必须配合甲方办理工资银行卡。

5、乙方患职业病或因工负伤或因工死亡的有关待遇,按照国家和地方有关规定执行。

6、乙方应遵守甲方制定的门禁考勤制度。

7、根据沪人社福发【2015】34号上海市人力资源和社会保障局等关于进一步做好本市建筑业工伤保险工作若干意见的通知，对不能按用人单位参保建筑项目的使用的建筑施工企业从业人员，特别是农民工按建筑项目参加工伤保险。乙方确认无法按用人单位参保，选择参加建筑业工伤保险。

8、本工地以项目名称参加了建筑业工伤保险，乙方无异议。

六、劳动合同的解除和终止

1、经甲乙双方协商一致，可以解除本合同。甲乙双方单方面解除本合同，应当符合法律、法规的相关规定。

2、甲方有下列情形之一的，乙方可以书面形式随时解除劳动合同：

- (1) 甲方未按照劳动合同约定向乙方提供劳动保护或劳动条件的。
- (2) 甲方未按照国家规定和本合同约定支付劳动报酬的。
- (3) 甲方以暴力、威胁或者非法限制人身自由的手段强迫劳动的。
- (4) 法律法规规定的乙方可以随时解除劳动合同的其他情形。

3、乙方有下列情形之一的，甲方可以书面形式随时解除劳动合同：

- (1) 在试用期内被证明乙方不符合录用条件的。
- (2) 乙方有打架斗殴、偷窃、赌博、擅自停工等严重违纪行为。
- (3) 乙方严重失职或者营私舞弊，对甲方利益造成重大损害的。
- (4) 乙方被劳动教养或被追究刑事责任的。
- (5) 乙方不服从甲方正当工作安排的，或者拒绝参加甲方组织的各类培训活动。
- (6) 乙方不履行总包方门禁刷卡制度，或者严重违反总包施工现场安全质量管理规定的。
- (7) 法律法规规定的甲方可以随时解除劳动合同的其他情形。
- (8) 乙方体检未达到总包方要求或乙方拒绝为其安排体检的。

4、本合同订立时所依据的客观情况发生重大变化，致使原合同无法履行，经甲乙双方协商不能达成协议的，甲方提前三十日以书面形式通知乙方或者额外支付乙方一个月工资（工资按照上海市最低工资标准计算），可以解除劳动合同。

5、解除、终止本合同时，甲方应当出具解除、终止合同的证明书。

6、合同解除或终止时，甲方应当结清乙方的工资。

7、合同期满或者双方约定的劳动合同终止条件出现的，本合同即行终止。甲乙双方协商一致后，可以续订劳动合同。

七、劳动争议处理

甲乙双方在履行本合同时发生争议的，可先协商解决；不愿协商或者协商不成的，可在规定的时限内向当地（工作地点或者甲方工商注册地）劳动争议仲裁委员会申请仲裁。对仲裁裁决不服的，可以自收到仲裁裁决书之日起十五日内向当地人民法院提起诉讼。

八、双方需约定的其他内容

1、因工程非正常原因连续停工____天以上的，甲方则按____元/日向乙方结算。

2、若乙方拒绝参加甲方组织的各类培训活动的，甲方有权对乙方做出退工处理，并且不对乙方进行任何形式的补偿。

3、乙方不履行总包方门禁刷卡制度的，甲方有权对乙方做出退工处理，并且不对乙方进行任何形式的补偿。

4、根据沪住建规范【2019】1号印发《上海市房屋建筑工程建筑工人工资及支付管理办法》的通知第十条精神，甲方委托施工总承包企业或专业分包企业按月代发工资，如总承包企业（专业分包企业）因各种原因未能及时进行代发工资，甲方承诺通过专用账户支付工资，乙方认同上述做法。

九、其它

1、甲方应当对乙方出勤情况进行书面告示，月底时甲、乙双方进行确认，作为计发工资依据。

2、经协商一致，甲乙双方另行订立的专门协议书，作为本合同的附件，与本合同具有同等法律效力。

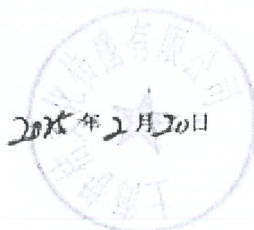
3、本合同与国家法律法规及有关规定不一致之处，依照国家法律法规及有关规定执行。

4、国家法律法规及有关规定进行修改的，依照修改后的规定对本合同进行补充约定。

5、本合同需本人签字生效，如委托他人签字，其产生的一切经济后果均由其本人负责。

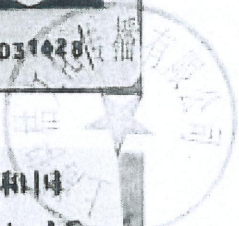
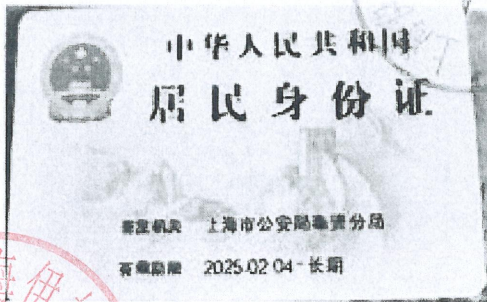
6、本合同及附件均一式2份，甲方执1份，乙方执1份，具有同等法律效力。本合同自甲方盖章，乙方签字之日起生效。

甲方（盖章）：



乙方（签字）：汤爱华





劳动合同

编号:

甲方(用人单位)名称:上海伊桔文化传播有限公司

乙方(劳动者)姓名:邢林章

身份证号码: 310226196303181617

根据《中华人民共和国劳动合同法》、《保障农民工工资支付条例》和国家有关规定,甲乙双方遵循合法、公平、平等自愿、协商一致、诚实信用的原则,订立本劳动合同。

一、劳动合同的类别、期限

甲、乙双方选择以下第 2 种形式确定本合同期限:

1. 固定期限1年劳动合同

本合同有效期自 年 月 日起至 年 月 日止,

共为 月,其中:前 月为试用期。

2. 固定期限3年的劳动合同

本合同有效期自 2025 年 10 月 20 日起至 2028 年 10 月 19 日止,

共为 36 月,其中:前 3 月为试用期。

3. 以完成专项工作任务为期限的劳动合同

本合同有效期自 2025 年 10 月 20 日起,至完成本工程时止。

二、工作岗位、工作地点、工作内容和工作时间

1. 甲方聘用乙方担任 / 岗位(职务)工作。

2. 乙方的工作地点为甲方所承揽的施工任务区域。

3. 工作内容: 以甲方安排为准 。

4. 甲方根据国家有关工时方面的规定,结合生产需要,实行 综合 工时制度。

三、劳动报酬和支付方式

本合同工资,由基本工资、津贴、社会保险等费用组成,简称工资。

1. 甲方根据本单位的工资分配制度,确定乙方正常工作时间的工资执行第 1 项:

(1) 月工资: 5000 元/月,高温费: 0 元/月,其中,试用期工资: / 元/月。

(2) 日工资: / 元/日;高温费按上海高温季节津贴执行,待工工资: 0 元/工日。

(3) 计件工资:以任务单考核为准。

2. 甲方按月结算乙方工资,并在下一个月 日前通过银行卡支付工资,高温费按照规定发放,由乙方签字确认。工资发放清单由甲方存档保管。

3. 甲方根据工程进度和乙方业绩考核情况发放竣工奖金、年度奖金等。

4. 在本合同有效期内,双方对劳动报酬重新约定的,应当用书面方式,并作为本合同的附件。

5. 甲方确保乙方的劳动报酬不低于国家及合同履约地区有关最低工资标准的规定和集体合同规定的标准。

四、甲方的权利和义务

1. 甲方依法制定完善的规章制度,实施对乙方的管理,并在签订本合同时告知乙方。

2. 甲方为乙方提供符合规定的劳动防护用品和其他劳动条件,并按照国家建筑施工安全生产的规定,在施工现场采取必要的安全措施,为乙方创造安全工作的环境。

3. 甲方按规定为乙方创造岗位培训和健康体检的条件,对乙方进行安全生产、职业技能、遵纪守法、道德文明等方面的教育,乙方参加甲方安排的培训活动和体检活动视同出勤,甲方不得克扣乙方的基本工资。

4. 甲方负责为其所用的农民工办理工资银行卡。

5. 甲乙双方应当预防、避免和减少工伤事故发生,发生工伤时,甲方应当及时采取措施使乙方得到救治。

6. 甲方根据有关规定对乙方进入施工现场工作创造必要条件,办理好各种手续。

7. 甲方对乙方因工伤医疗费、工伤、超绝致残赔偿等事项,作为发包乙方的职责。

五、乙方的权利和义务

1. 乙方应当自觉遵守有关法律、法规和甲方依法制定的规章制度,严格遵守安全操作规程,服从甲方的管理安排,按时完成规定的工作数量,达到总包方规定的质量标准。

2. 乙方应当积极参加甲方安排的岗位培训和健康体检活动,不断提高各方面素质。

3. 乙方对甲方管理人员违章指挥、强令冒险作业的,有权拒绝工作。乙方对危害生命安全和身体健康的劳动条件,有权对甲方提出批评、检举和控告。

4. 乙方必须配合甲方办理工资银行卡。

5. 乙方患职业病或因工负伤或因工死亡的有关待遇,按照国家有关规定执行。

6. 乙方应遵守甲方制定的门禁考勤制度。

7、根据沪人社福发【2015】34号上海市人力资源保障局等关于进一步做好本市建筑业工伤保险工作若干意见的通知，对不能按用人单位参保建筑项目的使用的建筑施工企业从业人员，特别是农民工按建筑项目参加工伤保险。乙方确认无法按用人单位参保，选择参加建筑业工伤保险。

8、本工地以项目名义参加了建筑业工伤保险，乙方无异议。

六、劳动合同的解除和终止

1、经甲乙双方协商一致，可以解除本合同。甲乙双方单方面解除本合同，应当符合法律、法规的相关规定。

2、甲方有下列情形之一的，乙方可以书面形式随时解除劳动合同：

- (1) 甲方未按照劳动合同约定向乙方提供劳动保护或劳动条件的。
- (2) 甲方未按照国家规定和本合同约定支付劳动报酬的。
- (3) 甲方以暴力、威胁或者非法限制人身自由的手段强迫劳动的。
- (4) 法律法规规定的乙方可以随时解除劳动合同的其他情形。

3、乙方有下列情形之一的，甲方可以书面形式随时解除劳动合同：

- (1) 在试用期内被证明乙方不符合录用条件的。
- (2) 乙方有打架斗殴、偷窃、赌博、擅自停工等严重违法违纪行为。
- (3) 乙方严重失职或者营私舞弊，对甲方利益造成重大损害的。
- (4) 乙方被劳动教养或被追究刑事责任的。
- (5) 乙方不服从甲方正当工作安排的，或者拒绝参加甲方组织的各类培训活动。
- (6) 乙方不履行总包方门禁刷卡制度，或者严重违法总包方施工现场安全质量管理规定的。
- (7) 法律法规规定的甲方可以随时解除劳动合同的其他情形。
- (8) 乙方体检未达到总包方要求或乙方拒绝为其安排体检的。

4、本合同订立时所依据的客观情况发生重大变化，致使原合同无法履行，经甲乙双方协商不能达成协议的，甲方提前三十日以书面形式通知乙方或者额外支付乙方一个月工资（工资按照上海市最低工资标准计算），可以解除劳动合同。

5、解除、终止本合同时，甲方应当出具解除、终止合同的证明书。

6、合同解除或终止时，甲方应当结清乙方的工资。

7、合同期满或者双方约定的劳动合同终止条件出现的，本合同即行终止。甲乙双方协商一致后，可以续订劳动合同。

七、劳动争议处理

甲乙双方在履行本合同时发生争议的，可先协商解决；不愿协商或者协商不成的，可在规定的时限内向当地（工作地点或者甲方工商注册地）劳动争议仲裁委员会申请仲裁。对外仲裁裁决不服的，可以自收到仲裁裁决书之日起十五日内向当地人民法院提起诉讼。

八、双方约定的其他内容

1、因工程非正常原因连续停工 / 天以上的，甲方则按 / 元 / 日向乙方结算。

2、若乙方拒绝参加甲方组织的各类培训活动的，甲方有权对乙方做出退工处理，并且不对乙方进行任何形式的补偿。

3、乙方不履行总包方门禁刷卡制度的，甲方有权对乙方做出退工处理，并且不对乙方进行任何形式的补偿。

4、根据沪住建规范【2019】1号印发《上海市房屋建筑工程建筑工人工资及支付管理办法》的通知第十条精神，甲方委托施工总承包企业或专业分包企业按月代发工资，如总承包企业（专业分包企业）因各种原因未能及时进行代发工资，甲方承诺通过专用账户支付工资，乙方认可上述做法。

九、其它

1、甲方应当对乙方出勤情况进行书面告示，月底时甲、乙双方进行确认，作为计发工资依据。

2、经协商一致，甲乙双方另行订立的专门协议书，作为本合同的附件，与本合同具有同等法律效力。

3、本合同与国家法律法规及有关规定不一致之处，依照国家法律法规及有关规定执行。

4、国家法律法规及有关规定的进行修改的，依照修改后的规定对本合同进行补充约定。

5、本合同由本人签字生效，如委托他人签字，其产生的一切经济后果均由其本人负责。

6、本合同及附件均一式2份，甲方执1份，乙方执1份，具有同等法律效力。本合同自甲方盖章、乙方签字之日起生效。

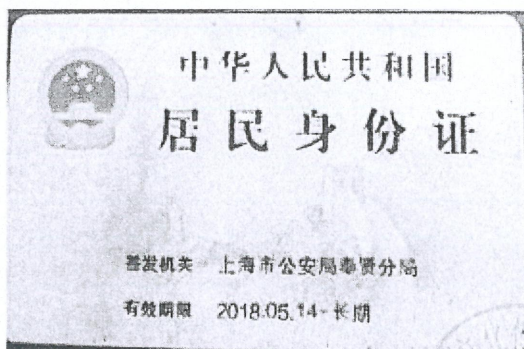


甲方（盖章）：

年 月 日

乙方（签字）：邢林章

2025年10月20日



劳动合同

编号:

甲方(用人单位)名称:上海伊桔文化传播有限公司

乙方(劳动者)姓名:石建才

身份证号码: 310226195709202030

根据《中华人民共和国劳动合同法》、《保障农民工工资支付条例》和国家有关规定,甲乙双方遵循合法、公平、平等自愿、协商一致、诚实信用的原则,订立本劳动合同。

一、劳动合同的类别、期限

甲、乙双方选择一下第 2 种形式确定本合同期限:

1. 固定期限1年劳动合同

本合同有效期自 2025 年 11 月 7 日起至 2026 年 11 月 6 日止。

共为 12 月,其中,前 3 月为试用期。

2. 固定期限3年的劳动合同

本合同有效期自 2025 年 11 月 7 日起至 2028 年 11 月 6 日止。

共为 36 月,其中,前 3 月为试用期。

二、工作岗位、工作地点、工作内容和工作时间

1. 甲方招用乙方担任 / 岗位(职务)工作。

2. 乙方的工作地点为甲方所承揽的施工任务区域。

3. 工作内容: 以甲方安排为准。

4. 甲方根据国家有关工时方面的规定,结合生产需要,实行综合工时制度。

三、劳动报酬和支付方式

本合同工资:由基本工资、津贴、社会保险等费用组成,简称工资。

1. 甲方根据本单位的工资分配制度,确定乙方正常工作时间的工资执行第 1 项:

(1) 月工资: 5000 元/月,高温费: 0 元/月,其中,试用期工资: / 月。

(2) 日工资: / 元/日;高温费按上海高温季节津贴执行,待工工资: 0 元/日。

(3) 计件工资:以任务单考核为准。

2. 甲方按月结算乙方工资,并在下一个月 15 日前通过银行卡支付工资,高温费按照规定发放,由乙方签字确认,工资发放清单由甲方存档保管。

3. 甲方根据工程进度和乙方业绩考核情况发放奖金、年度奖金等。

4. 在本合同有效期内,双方对劳动报酬重新约定的,应当用书面方式,并作为本合同的附件。

5. 甲方确保乙方的劳动报酬不低于国家及合同履行地区有关最低工资标准的规定和集体合同规定的标准。

四、甲方的权利和义务

1. 甲方依法制定完善的规章制度,实施对乙方的管理,并在签订本合同时告知乙方。

2. 甲方为乙方提供符合规定的劳动防护用品和其他劳动条件,并按照国家建筑施工安全生产的规定,在施工现场采取必要的安全措施,为乙方创造安全工作的环境。

3. 甲方按规定为乙方创造岗位培训和健康体检的条件,对乙方进行安全生产、职业技能、遵纪守法、道德文明等方面的教育,乙方参加甲方安排的培训活动和体检活动视同出勤,甲方不得克扣乙方的基本工资。

4. 甲方负责为其所用的农民工办理工资银行卡。

5. 甲乙双方应当预防,避免和减少工伤事故发生,发生工伤时,甲方应当及时采取措施使乙方得到救治。

6. 甲方根据有关规定对乙方进入施工现场工作创造必要条件,办理好各项手续。

7. 甲方对乙方的门禁考勤、工作、违纪等情况做好记录,作为奖惩乙方的依据。

五、乙方的权利和义务

1. 乙方应当自觉遵守甲方依法制定并公示的规章制度,服从甲方管理安排,按时完成规定的工作数量,达到甲方规定的质量标准。

2. 乙方应当积极参加甲方安排的岗位培训和健康体检活动,不断提高各方面素质。

3. 乙方对甲方管理人员违章指挥、强令冒险作业的,有权拒绝工作。乙方对危害生命安全和身体健康的劳动条件,有权对甲方提出批评、检举和控告。

4. 乙方必须配合甲方办理工资银行卡。

5. 乙方患职业病或因工负伤或因工死亡的有关待遇,按照国家和地方有关规定执行。

6. 乙方应遵守甲方制定的门禁考勤制度。

7. 根据沪人社福发【2015】34号上海市人力资源保障局等关于进一步做好本市建筑业工伤保险工作的通知,对不能按用人单位参保建设项目使用的建筑施工企业从业人员,特别是农民工按建设项目参加工伤保险,乙方确认无法按用人单位参保,选择参加建筑业工伤保险。



8、本工程以项目名义参加了建筑业工伤保险，乙方无异议。

六、劳动合同的解除和终止

1、经甲乙双方协商一致，可以解除本合同。甲乙双方单方面解除本合同，应当符合法律、法规的相关规定。

2、甲方有下列情形之一的，乙方可以书面形式随时解除劳动合同：

- (1) 甲方未按照劳动合同约定向乙方提供劳动保护或劳动条件的；
- (2) 甲方未按照国家规定和本合同约定支付劳动报酬的；
- (3) 甲方以暴力、威胁或者非法限制人身自由的手段强迫劳动的；
- (4) 法律法规规定的乙方可以随时解除劳动合同的其他情形。

3、乙方有下列情形之一的，甲方可以书面形式随时解除劳动合同：

- (1) 在试用期内被证明乙方不符合录用条件的；
- (2) 乙方有打架斗殴、偷窃、赌博、擅自停工等严重违纪行为；
- (3) 乙方严重失职或者营私舞弊，对甲方利益造成重大损害的；
- (4) 乙方被劳动教养或被追究刑事责任的；
- (5) 乙方不服从甲方正当工作安排的，或者拒绝参加甲方组织的各类培训活动；
- (6) 乙方不履行总包方门禁刷卡制度，或者严重违法总包施工现场安全质量管理规定的；
- (7) 法律法规规定的甲方可以随时解除劳动合同的其他情形；
- (8) 乙方体检未达到总包方要求或乙方拒绝为其安排体检的。

4、本合同订立时所依据的客观情况发生重大变化，致使原合同无法履行，经甲乙双方协商不能达成协议的，甲方提前三十日以书面形式通知乙方或者额外支付乙方一个月工资（工资按照上海市最低工资标准计算），可以解除劳动合同。

5、解除、终止本合同时，甲方应当出具解除、终止合同的证明书。

6、合同解除或终止时，甲方应当结清乙方的工资。

7、合同期满或者双方约定的劳动合同终止条件出现的，本合同即行终止。甲乙双方协商一致后，可以续订劳动合同。

七、劳动争议处理

甲乙双方在履行本合同时发生争议的，可先协商解决；不愿协商或者协商不成的，可在规定的时限内向当地（工作地点或者甲方工商注册地）劳动争议仲裁委员会申请仲裁。对仲裁裁决不服的，可以向收到仲裁裁决书之日起十五日内向当地人民法院提起诉讼。

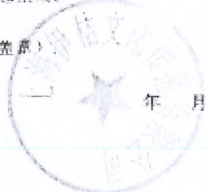
八、双方需约定的其他内容

- 1、因工程非正常原因连续停工 天以上的，甲方则按 元/ 日向乙方结算。
- 2、若乙方拒绝参加甲方组织的各类培训活动的，甲方有权对乙方做出退工处理，并且不对乙方进行任何形式的补偿。
- 3、乙方不履行总包方门禁刷卡制度的，甲方有权对乙方做出退工处理，并且不对乙方进行任何形式的补偿。
- 4、根据沪住建规范【2019】1号印发《上海市房屋建筑工程建筑工人工资及支付管理办法》的通知第十条精神，甲方委托施工总承包企业或专业分包企业按月代发工资，如总承包企业（专业分包企业）因各种原因未能及时进行代发工资，甲方承诺通过专用账户支付工资，乙方认同上述做法。

九、其它

- 1、甲方应当对乙方出勤情况进行书面告示，月底时甲、乙双方进行确认，作为计发工资依据。
- 2、经协商一致，甲乙双方另行订立的专门协议书，作为本合同的附件，与本合同具有同等法律效力。
- 3、本合同与国家法律法规及有关规定不一致之处，依照国家法律法规及有关规定执行。
- 4、国家法律法规及有关规定进行修改的，依照修改后的规定对本合同进行补充约定。
- 5、本合同需本人签字生效，如委托他人签字，其产生的一切经济后果均由其本人负责。
- 6、本合同经双方协商一致，甲方为 份，乙方为 份，具有同等法律效力。本合同自双方签字、盖章之日起生效。

甲方（盖章）

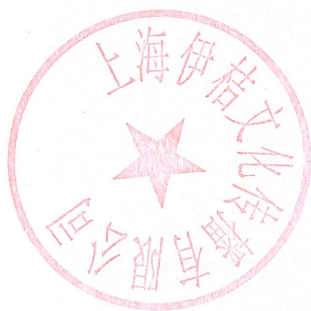
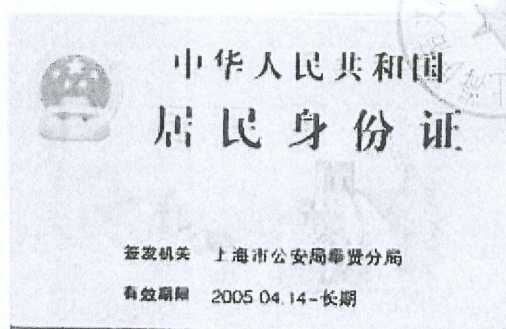


年 月 日

乙方（签字）

石建才
2025年11月7日





8. 服务承诺

致：上海市奉贤区金汇镇社区事务受理服务中心

我方上海伊桔文化传播有限公司参与贵单位组织的2026年金汇镇两处福园运行服务项目/310120106260114164947-20303946管理项目投标工作，严格遵守国家殡葬管理相关法律法规及招标文件要求，本着“诚信履约、规范管理、优质服务、安全合规”的原则，郑重作出以下服务承诺，自愿接受贵单位及相关部门监督，若违反承诺，自愿承担相应责任及全部损失。

一、服务质量承诺

1. 保持墓园全域整洁肃穆，常态化开展清扫、保洁、消毒，及时清理垃圾杂草，定期维护绿化，杜绝卫生死角。
2. 定期巡检墓体、墓碑及园区各类设施，接到报修后一般故障24小时内处置，复杂故障48小时内处置，确保设施完好。
3. 配备专业接待人员，礼仪规范、服务热情，简化业务办理流程，协助家属办理安葬、祭扫等相关手续，家属满意度不低于98%。

二、安全管理承诺

1. 实行24小时值班值守及常态化巡查，配备安保及监控设施，防范各类安全隐患，杜绝安全事故发生。
2. 按规范配备消防设施，定期检查维护，开展消防演练，确保消防安全；规范车辆管理，保障园区秩序。
3. 制定突发事件应急预案，配备应急物资，突发情况10分钟内响应，妥善处置并及时上报。

三、合规与履约承诺

1. 依法合规经营，不违规收费、不违规销售墓位，收费项目及标准公开透明，杜绝乱收费行为。
2. 规范档案管理，妥善保管逝者及家属信息，严格保护隐私，配合贵单位及相关部门监督检查。
3. 若中标，严格履约，按时进场，不得擅自变更合同、拖延工期；建立24小时服务热线，及时处理诉求。
4. 配备足额专业人员，定期开展培训，确保服务标准化；合同期满后，配合做好交接工作。

投标单位（盖章）：_____

法定代表人/授权代表人（签字）：_____

日期：2026年03月18日

孙林臣

9. 技术部分

1. 具体管理服务方案
2. 疑难点分析和解决方案
3. 人员配置
4. 应急预案处理及措施
5. 安全文明管理措施
6. 服务承诺及保障措施



9.1 技术部分

具体管理服务方案

第一章 项目总则

1.1 项目背景

随着我国人口老龄化进程持续加快，殡葬行业作为民生保障的重要组成部分，其规范化、精细化、人性化发展需求日益凸显。墓园作为殡葬服务的核心载体，不仅承担着遗体安葬、骨灰安放、缅怀祭奠等基本功能，更承载着传承孝道文化、慰藉逝者亲属、维护社会和谐稳定的重要使命。当前，传统墓园服务模式已难以满足群众日益增长的多元化、高品质殡葬服务需求，存在服务流程不规范、管理效率不高、服务质量参差不齐、配套设施不完善、文化内涵不足等问题，亟需通过专业化、系统化的管理服务升级，推动墓园服务向规范化、人性化、生态化、数字化方向发展。

为深入贯彻落实国家、省、市关于殡葬改革与殡葬服务发展的相关政策要求，践行“以人为本、绿色殡葬、文明祭扫”的服务理念，规范墓园服务运行管理，提升服务质量和水平，保障逝者安息、生者慰藉，特制定本墓园服务运行项目具体管理服务方案。本方案适用于墓园服务运行全过程的管理服务工作，涵盖组织架构、服务流程、质量管控、安全保障、应急处置、人员管理、设施维护、文化建设、成本控制等各个方面，为墓园服务运行提供全面、系统、可操作的指导依据，确保项目高效、有序、规范运行。

1.2 项目概况

本墓园服务运行项目位于上海市奉贤区金汇镇，墓园配套建设有接待大厅、业务办理区、休息区、停车场、卫生间、医务室、丧葬用品超市等设施，配备专业的服务人员、管理人员、维修人员及安保人员，可提供遗体接运（可选）、遗体告别、骨灰安放、墓穴安葬、祭奠服务、丧葬用品销售、骨灰寄存、墓区维护、缅怀纪念活动组织等全方位、一站式殡葬服务。

本项目服务对象为逝者亲属及社会各界群众，服务范围涵盖墓园日常运营管理、各类殡葬服务提供、设施设备维护保养、生态环境治理、安全保障、文化建设等多个领域。项目运行遵循“尊重生命、以人为本、文明节俭、生态环保、规范高效”的原则，致力于打造一个环境优美、管理规范、服务优质、文化浓厚、安全有序的现代化墓园，满足群众多样化的殡葬服务需求，推动殡葬行业高质量发展。

1.3 项目目标

1.3.1 总体目标

通过实施专业化、系统化的管理服务，规范墓园服务运行流程，提升服务质量和水平，实现“服务标准化、管理规范化的管理、环境生态化、文化特色化、数字化智能化”，打造群众满意、社会认可的现代化墓园。确保墓园全年无重大安全事故、无重大服务投诉、无重大环境污染问题，服务满意度达到98%以上，墓区绿化率保持在70%以上，实现经济效益、社会效益和生态效益的有机统一。

1.3.2 具体目标

核心目标：建立完善的服务标准体系，规范服务流程，提升服务人员专业素养，实现服务态度热情周到、服务流程便捷高效、服务细节精准到位，杜绝服务态度恶劣、服务流程混乱、服务失误等问题，服务投诉处理及时率100%，处理满意度98%以上。

本目标细化围绕“服务标准、服务流程、服务人员、服务细节、投诉处理”五大维度展开，明确各环节的具体要求、执行规范、责任主体及考核标准，确保服务质量全面达标，切实提升逝者亲属的体验感与满意度。

2.1 服务标准体系建设

2.1.1 服务标准制定要求

1. 标准全覆盖：制定涵盖墓园所有服务项目的标准体系，包括咨询服务、业务办理、遗体告别、骨灰安放、墓穴安葬、祭奠服务、丧葬用品销售、骨灰寄存、墓区维护、缅怀纪念活动组织等，做到“一项服务、一个标准、一套流程”，无服务盲区。

2. 标准具体化：每个服务项目的标准需明确服务内容、服务流程、服务时限、服务态度、服务用语、服务禁忌等，避免模糊表述。例如，咨询服务需明确“接听电话不超过3声，咨询解答准确率100%，复杂问题24小时内给予明确回复”；业务办理需明确“各类单据填写规范，办理时限不超过30分钟/笔，特殊业务最长不超过1个工作日”。

3. 标准人性化：结合逝者亲属的情感需求，制定人性化服务标准，例如，接待时主动搀扶老年亲属、提供轮椅等便民设施，沟通时使用温和、庄重的语言，避免使用刺激性、生硬的表述；针对特殊群体（孤寡老人、残疾人、低保户等），制定个性化服务标准，提供优先办理、上门服务等便利。

4. 标准动态更新：每季度收集服务对象反馈、工作人员意见及行业最新要求，对服务标准进行修订完善，每年开展一次全面修订，确保服务标准贴合实际需求、紧跟行业发展趋势。

2.1.2 服务标准落实保障

1. 责任分工：明确服务部为服务标准体系建设与落实的责任主体，服务部经理为第一责任人，各服务岗位工作人员为直接责任人，确保每个标准有人落实、有人监督、有人考核。
2. 宣传培训：新服务标准制定或修订后，3个工作日内组织全体服务人员开展培训，通过集中讲解、案例分析、现场演练等方式，确保每位工作人员熟练掌握服务标准、执行规范及注意事项；每月开展一次服务标准复盘培训，强化工作人员的标准意识。
3. 监督检查：服务部经理每日对服务标准落实情况进行巡查，重点检查服务态度、服务流程、服务时限等，发现问题当场整改；管理部每周开展一次服务标准落实专项检查，形成检查报告，对存在的问题限期整改、跟踪督办；每月邀请服务对象代表参与服务标准落实评价，收集反馈意见。
4. 考核挂钩：将服务标准落实情况纳入工作人员月度、年度考核，考核结果与绩效工资、评优评先直接挂钩，对严格落实服务标准、表现优秀的工作人员给予表彰奖励，对违反服务标准、造成不良影响的工作人员给予批评教育、绩效扣分，情节严重的予以处分。

2.2 服务流程规范细化

2.2.1 咨询服务流程细化

1. 电话咨询流程：

(1) 接听准备：电话铃声响起3声内接听，接听时先说“您好，XX墓园服务热线，请问有什么可以帮到您？”，语气温和、庄重，语速适中。

(2) 咨询解答：耐心倾听咨询者的问题，准确、详细地解答，针对墓穴价格、规格、位置、殡葬服务流程、费用标准、骨灰寄存、祭奠注意事项等常见问题，做到一次性解答清楚；对于复杂问题、不确定的问题，告知咨询者“请您稍等，我核实后立即回复您”，核实后24小时内主动回电，确保咨询者得到明确答复。

(3) 信息记录：详细记录咨询者的姓名、联系方式、咨询内容及需求，建立咨询台账，便于后续跟踪服务；咨询结束后，说“感谢您的咨询，如有其他需求，请随时联系我们，祝您安康”，礼貌挂断电话。

(4) 台账管理：每日对咨询台账进行整理，对未解决的咨询问题进行跟踪督办，确保所有咨询问题均得到妥善解决；每周对咨询台账进行汇总分析，梳理高频咨询问题，优化咨询解答话术及服务流程。

2. 现场咨询流程：

(1) 接待引导：咨询者进入接待大厅后，接待员主动上前迎接，说“您好，欢迎来到XX墓园，请问有什么可以帮到您？”，引导咨询者到休息区就座，提供饮用水、纸巾等便民服务。

(2) 需求了解：耐心倾听咨询者的需求，主动询问咨询者的具体诉求（如墓穴选购、骨灰安放、祭奠服务等），结合咨询者的需求，详细介绍相关服务内容、流程、费用及注意事项。

(3) 现场讲解：针对咨询者关注的墓穴、骨灰堂等区域，由服务专员陪同实地查看，详细介绍墓穴的位置、规格、价格、绿化情况等，骨灰堂的存放条件、管理规范等，解答咨询者的现场疑问。

(4) 资料提供：根据咨询者的需求，提供相关的宣传资料、业务单据样本等，便于咨询者进一步了解；对于有意向办理业务的咨询者，详细告知业务办理所需材料、流程及时限，引导其办理相关手续。

(5) 送别礼仪：咨询结束后，主动送别咨询者，说“感谢您的信任与支持，如有任何疑问，请随时联系我们”，目送咨询者离开。

2.2.2 业务办理流程细化

1. 墓穴认购流程：

(1) 材料审核：服务专员接收客户提交的相关材料（身份证、逝者火化证明、亲属关系证明等），仔细审核材料的真实性、完整性，对材料不齐全的，一次性告知客户需补充的材料，避免客户多次往返。

(2) 墓穴选择：服务专员根据客户的需求（价格、规格、位置等），陪同客户实地查看墓穴，详细介绍墓穴的具体情况，协助客户选择合适的墓穴；客户确定墓穴后，在墓穴平面图上标注墓穴位置，确认无误后，由客户签字确认。

(3) 合同签订：服务专员向客户出示墓穴认购合同，详细讲解合同条款（墓穴价格、使用年限、维护费用、双方权利义务等），确保客户理解合同内容；客户

确认无误后，双方签订墓穴认购合同，客户缴纳相关费用，服务专员开具正规发票及墓穴认购凭证。

(4) 资料归档：服务专员将客户提交的材料、墓穴认购合同、缴费凭证等整理归档，录入墓园管理信息系统，建立客户档案，确保客户信息准确、完整；同时，将墓穴认购信息告知墓区管理员，做好墓穴预留标记。

2. 骨灰寄存流程：

(1) 申请登记：客户提交骨灰寄存申请，填写《骨灰寄存登记表》，提供身份证、逝者火化证明、骨灰盒相关证明等材料，服务专员审核材料无误后，确认寄存期限、寄存费用等信息。

(2) 骨灰接收：服务专员与客户共同核对骨灰盒的信息（逝者姓名、骨灰盒规格、火化日期等），确认无误后，在《骨灰接收登记表》上签字确认，由骨灰堂管理员将骨灰盒放入指定寄存格位，张贴寄存标签（标注逝者姓名、寄存期限、亲属联系方式等）。

(3) 费用缴纳：客户缴纳骨灰寄存费用，服务专员开具正规发票及骨灰寄存凭证，告知客户骨灰寄存的注意事项（祭奠时间、祭奠要求、寄存期限到期提醒等）。

(4) 档案管理：骨灰堂管理员将《骨灰寄存登记表》、客户提交的材料、缴费凭证等整理归档，录入墓园管理信息系统，建立骨灰寄存档案，每日对寄存格位进行检查，确保骨灰盒存放安全。

3. 遗体告别、骨灰安放及墓穴安葬流程：

(1) 预约登记：客户提前3个工作日预约遗体告别、骨灰安放或墓穴安葬服务，服务专员记录预约信息（服务时间、服务类型、参与人数、特殊需求等），确认无误后，与客户签订服务协议，告知服务流程、注意事项及相关费用。

(2) 前期准备：服务部根据预约信息，提前做好准备工作，包括遗体告别厅的布置（悬挂挽联、摆放鲜花、调试音响、灯光等）、骨灰安放所需设备的检查、墓穴的清理及布置等；司仪提前与客户沟通，了解仪式需求，制定个性化的主持方案。

(3) 现场服务：服务当天，接待员引导客户及参与人员有序进入遗体告别厅或墓区，服务专员全程陪同，协助客户完成相关仪式；司仪按照主持方案，庄重、

肃穆地完成仪式主持工作，营造庄重、温馨的仪式氛围；墓区管理员、骨灰堂管理员配合做好骨灰安放、墓穴安葬相关工作，确保仪式顺利进行。

(4) 后续整理：仪式结束后，工作人员及时清理遗体告别厅、墓区等现场，整理相关设备及物品；服务专员与客户确认服务满意度，收集客户反馈意见，将相关资料整理归档。

2.2.3 祭奠服务流程细化

1. 现场祭奠流程：

(1) 入园引导：安保人员在墓园出入口对前来祭奠的亲属进行引导，登记入园人数、车辆信息，告知祭奠注意事项（禁止焚烧纸钱、燃放鞭炮、大声喧哗等），引导车辆有序停放。

(2) 墓区引导：墓区管理员在墓区入口迎接亲属，询问逝者墓穴位置，引导亲属前往指定墓穴，提供必要的帮助（如摆放祭品、擦拭墓碑等）。

(3) 祭奠规范：墓区管理员全程巡查，引导亲属文明祭奠，制止不文明行为，宣传绿色祭扫理念；对于需要使用鲜花、祭品的亲属，引导其到指定区域购买或摆放，确保墓区环境整洁。

(4) 祭奠结束：亲属祭奠结束后，墓区管理员提醒亲属带走随身物品，清理墓穴周边的祭品、垃圾，确保墓穴周边整洁；引导亲属有序离开墓区，做好入园、离园登记。

2. 在线祭奠流程：

(1) 注册登录：客户通过墓园官方网站、微信公众号等平台，注册个人账号，登录在线祭奠系统，绑定逝者信息（逝者姓名、墓穴编号、骨灰寄存编号等）。

(2) 祭奠操作：客户登录在线祭奠系统后，可选择鲜花祭奠、烛光祭奠、留言祭奠等方式，进行在线祭奠；系统提供多种鲜花、祭品样式供客户选择，客户可根据需求选择合适的祭奠方式，填写祭奠留言。

(3) 记录留存：系统自动记录客户的在线祭奠时间、祭奠方式、留言内容等信息，生成祭奠记录，供客户随时查看；同时，系统可将祭奠记录同步至客户手机，方便客户留存纪念。



(4) 服务保障：技术人员每日对在线祭奠系统进行维护，确保系统正常运行；服务专员每日查看在线祭奠留言，对于客户的咨询、诉求，及时给予回复，确保客户在线祭奠体验良好。

2.2.4 服务人员专业素养提升细化

人员招聘标准细化

1. 基本要求：年满18周岁，身体健康，无传染病、精神疾病等不适宜从事殡葬服务的疾病；品行端正，诚实守信，尊重生命，有较强的责任心和服务意识；遵守国家法律法规及墓园各项规章制度，无违法违纪记录。

2. 岗位要求：

(1) 服务专员、接待员：大专及以上学历，形象气质佳，语言表达能力强，善于沟通，有耐心、有同理心，能够熟练使用办公软件；有殡葬服务相关工作经验者优先。

(2) 司仪：大专及以上学历，普通话标准（二级甲等及以上），语言表达流畅，有较强的临场应变能力和情感把控能力，熟悉各类殡葬仪式流程及礼仪规范；有司仪、主持相关工作经验，尤其是殡葬仪式主持经验者优先。

(3) 墓区管理员、骨灰堂管理员：高中及以上学历，责任心强，吃苦耐劳，熟悉墓区、骨灰堂管理规范，能够严格执行各项管理制度；有相关工作经验者优先。

3. 招聘流程：严格按照“报名、初审、面试、体检、培训、录用”的流程进行招聘，面试环节重点考察应聘者的服务意识、沟通能力、责任心及对殡葬行业的认知；体检合格后，进行岗前培训，培训合格后方可录用。

2.2.5 人员培训体系细化

1. 岗前培训：

(1) 培训时长：新员工岗前培训时长不少于15天，确保员工全面掌握墓园各项管理制度、服务标准、服务流程及岗位技能。

(2) 培训内容：包括殡葬行业相关法律法规、政策文件；墓园管理制度、服务标准、服务流程；服务礼仪（接待礼仪、沟通礼仪、仪式礼仪等）；岗位技能（

咨询解答、业务办理、仪式主持、墓区管理等)；安全知识(消防安全、治安安全等)；职业道德教育(尊重生命、关爱家属、诚实守信等)。

(3) 培训方式：采用集中讲解、案例分析、现场演练、师徒带教等方式进行培训，邀请行业专家、资深员工进行授课，确保培训效果。

(4) 培训考核：岗前培训结束后，进行理论考试(满分100分，合格线80分)和实操考核(满分100分，合格线80分)，考核合格者方可上岗；考核不合格者，延长培训期限，再次考核仍不合格者，不予录用。

2. 在岗培训：

(1) 日常培训：每月开展一次在岗培训，每次培训时长不少于2小时，内容包括服务标准更新、服务技能提升、案例复盘、安全知识强化等；每周开展一次部门内部培训，由部门经理或资深员工进行授课，针对性解决工作中出现的问题。

(2) 专项培训：每季度开展一次专项培训，根据岗位需求，开展服务礼仪、应急处置、数字化服务等专项培训；每年组织一次行业交流培训，安排工作人员前往其他优秀墓园学习交流，借鉴先进的服务理念和管理经验。

(3) 培训考核：每次在岗培训结束后，进行简单考核(如提问、实操演练等)，考核结果纳入员工月度考核；每年开展一次全面培训考核，考核合格者继续上岗，考核不合格者，暂停上岗，进行专项培训，再次考核仍不合格者，予以调岗或辞退。

2.2.6 人员服务意识提升细化

1. 职业道德教育：每月开展一次职业道德教育活动，通过案例讲解、主题讨论等方式，引导工作人员树立“尊重生命、以人为本、服务至上”的服务理念，增强工作人员的责任心和同理心，杜绝服务态度恶劣、敷衍了事等行为。

2. 服务案例复盘：每周收集服务过程中的优秀案例和反面案例，组织工作人员进行复盘讨论，分析优秀案例的亮点，借鉴经验；剖析反面案例的问题所在，吸取教训，避免类似问题再次发生。

3. 客户反馈收集：建立客户反馈收集机制，通过现场询问、电话回访、问卷调查等方式，收集客户对服务人员的服务态度、服务质量的反馈意见；每月对客户

反馈意见进行汇总分析，针对存在的问题，组织工作人员进行整改，提升服务意识。

4. 激励机制：设立“服务标兵”“优秀服务人员”等荣誉称号，每月评选一次，对服务态度好、服务质量高、客户评价高的工作人员给予表彰奖励（如绩效加分、奖金等），发挥榜样示范作用，激发工作人员的服务积极性。

2.3 服务细节优化细化

2.3.1 接待细节优化

1. 环境细节：接待大厅保持整洁、安静、庄重，温度控制在22-26℃，摆放鲜花、绿植，营造温馨、舒适的接待环境；休息区配备座椅、茶几、饮用水、纸巾、雨伞、轮椅等便民设施，方便客户使用；业务办理区摆放业务单据样本、填写说明，便于客户填写。

2. 语言细节：工作人员与客户沟通时，使用温和、庄重、礼貌的语言，避免使用生硬、刺激性的表述；主动使用“您好”“请”“谢谢”“对不起”等文明用语；针对老年客户、残疾人等特殊群体，语速放缓、语气亲切，耐心解答疑问，必要时提供一对一协助。

3. 行为细节：工作人员着装整洁、规范，佩戴工牌，保持良好的精神面貌；接待客户时，主动起身、微笑示意，坐姿、站姿端正，不随意走动、不玩手机、不与人闲聊；陪同客户查看墓穴、骨灰堂时，主动搀扶老年客户、孕妇等，提醒客户注意安全。

2.3.2 仪式细节优化

1. 遗体告别仪式细节：遗体告别厅布置庄重、肃穆，挽联、鲜花摆放整齐，音响、灯光调试到位，避免出现杂音、强光等问题；司仪主持仪式时，语速适中、语气庄重，情感真挚，能够慰藉逝者亲属的悲伤情绪；工作人员全程保持安静，站姿端正，不随意走动、不交谈，配合仪式顺利进行。

2. 骨灰安放、墓穴安葬仪式细节：骨灰安放时，工作人员轻拿轻放骨灰盒，避免碰撞、损坏；墓穴安葬时，按照客户的要求，规范摆放骨灰盒、墓碑，确保墓

碑平整、牢固；仪式过程中，工作人员全程陪同，提供必要的帮助，如摆放祭品、擦拭墓碑等，尊重客户的习俗和意愿。

2.3.3 后续服务细节优化

1. 回访服务：客户办理业务或接受服务后，3个工作日内由服务专员进行电话回访，询问客户的服务满意度，收集客户的反馈意见和建议，对客户提出的问题，及时给予解答和处理；每年清明节、中元节等重要节点，对客户进行节日问候，提醒客户注意祭奠安全。
2. 提醒服务：骨灰寄存期限到期前1个月，通过电话、短信等方式提醒客户办理续存或迁移手续；墓穴维护费用缴纳前15天，提醒客户及时缴纳费用；重要祭奠节点前，提醒客户错峰祭奠、文明祭奠。
3. 个性化服务：针对客户的特殊需求，提供个性化服务，如为逝者定制墓碑刻字、举办个性化缅怀纪念活动、提供上门服务（如上门办理业务、上门祭奠指导等），满足客户的多样化需求。

2.4 投诉处理细化

2.4.1 投诉接收渠道细化

1. 现场投诉：在接待大厅设立投诉意见箱、投诉接待台，安排专人负责接待现场投诉，确保客户能够及时反馈投诉意见；投诉接待人员需热情、耐心地接待投诉客户，认真倾听客户的投诉内容，做好记录。
2. 电话投诉：公布墓园投诉电话，确保电话24小时畅通，安排专人负责接听电话投诉，详细记录投诉客户的姓名、联系方式、投诉内容、投诉诉求等信息，及时反馈给相关负责人。
3. 线上投诉：通过墓园官方网站、微信公众号、电子邮箱等线上渠道，设立投诉入口，安排专人负责查看线上投诉信息，及时接收客户的投诉诉求，做好记录和反馈。
4. 其他渠道：通过政府部门转办、社区反馈等其他渠道接收投诉，安排专人负责对接，及时处理投诉诉求。

2.4.2 投诉处理流程细化

1. 投诉登记：投诉接收人员接到投诉后，立即填写《投诉登记表》，详细记录投诉客户的基本信息、投诉内容、投诉诉求、投诉时间等信息，确保信息准确、完整；对于紧急投诉（如服务人员态度恶劣、服务失误造成严重后果等），立即上报服务部经理及分管副总经理。
2. 投诉核实：服务部经理接到投诉后，24小时内组织相关工作人员对投诉内容进行核实，通过询问当事人、查看监控、查阅相关记录等方式，查明投诉事实真相，明确投诉责任主体和责任人员。
3. 投诉处理：根据投诉核实结果，针对不同类型的投诉，制定相应的处理方案，明确处理时限和处理措施：
 - (1) 一般投诉（如咨询解答不详细、服务流程稍有繁琐等）：处理时限不超过3个工作日，由服务部经理组织相关工作人员向客户道歉，解释相关情况，采取整改措施，确保客户满意。
 - (2) 较严重投诉（如服务态度恶劣、服务失误造成客户不便等）：处理时限不超过7个工作日，由分管副总经理牵头，服务部负责具体处理，向客户道歉，给予相应的补偿（如减免部分费用等），对相关责任人员进行批评教育、绩效扣分，制定长效整改措施，避免类似问题再次发生。
 - (3) 重大投诉（如服务失误造成客户重大损失、违反法律法规等）：立即上报总经理，由总经理牵头组织处理，及时向客户道歉，承担相应的责任，对相关责任人员进行严肃处理（如辞退、追究法律责任等），同时向相关部门汇报，确保投诉得到妥善解决。
4. 结果反馈：投诉处理完成后，处理人员在1个工作日内将处理结果反馈给投诉客户，通过电话、短信、面谈等方式，告知客户处理措施、处理结果及整改情况，询问客户的满意度，确保客户对处理结果认可。
5. 档案归档：将《投诉登记表》、投诉核实材料、处理方案、处理结果、客户反馈意见等整理归档，建立投诉处理档案，便于后续查阅和复盘；每月对投诉处理情况进行汇总分析，梳理投诉热点和共性问题，优化服务流程和服务标准，减少投诉发生。

2.4.3 投诉处理考核细化

1. 考核指标：投诉处理及时率（100%）、投诉处理满意度（98%以上）、投诉重复发生率（不超过2%）、投诉整改率（100%）。
2. 考核方式：每月对投诉处理情况进行考核，由管理部负责组织实施，通过查阅投诉处理档案、电话回访投诉客户等方式，考核投诉处理的及时性、有效性和客户满意度。
3. 奖惩措施：对投诉处理及时、客户满意度高、整改措施到位的工作人员和部门，给予表彰奖励；对投诉处理不及时、客户满意度低、整改不到位的工作人员和部门，给予批评教育、绩效扣分，情节严重的，予以处分；对因个人原因造成投诉的工作人员，根据投诉严重程度，给予相应的处罚，同时纳入个人年度考核。

三、管理规范目标

核心目标：

建立健全各项管理制度，明确各岗位职责，规范日常运营管理流程，实现墓穴管理、骨灰管理、祭奠管理、设施管理、人员管理等各项工作规范化、制度化，杜绝管理漏洞，提升管理效率，确保墓园运营有序。

本目标细化围绕“管理制度建设、岗位职责细化、各环节管理规范、管理效率提升”四大维度展开，明确各项管理制度的具体内容、各岗位职责的详细要求、各运营环节的管理规范及管理效率的考核标准，确保墓园各项管理工作有章可循、有据可依，实现规范化、制度化管理。

3.1 管理制度建设

3.1.1 管理制度体系构建

1. 制度全覆盖：构建涵盖墓园运营全流程、各环节的管理制度体系，包括组织管理制度、人事管理制度、服务管理制度、安全管理制度、设施管理制度、财务管理制度、档案管理制度、祭奠管理制度、生态环保管理制度等，确保各项工作均有制度约束。

2. 制度具体化：每个管理制度需明确制定目的、适用范围、具体条款、责任主体、执行标准、考核方式、奖惩措施等，避免模糊表述。例如，人事管理制度需明确人员招聘、培训、考核、薪酬福利、劳动关系管理等具体条款；安全管理制度需明确消防安全、治安安全、人身安全等方面的具体管理要求和应急处置措施。
3. 制度合法化：所有管理制度的制定需严格遵循国家、省、市相关法律法规、政策文件及行业标准，确保制度合法合规、符合墓园实际运营需求；制度制定过程中，广泛征求各部门工作人员的意见和建议，确保制度的可行性和可操作性。
4. 制度动态更新：每季度对管理制度的执行情况进行检查，收集工作人员和服务对象的意见和建议，对存在的问题及时修订完善；每年开展一次管理制度全面修订，结合行业发展趋势和墓园运营实际，优化制度条款，确保制度贴合实际需求。

3.1.2 核心管理制度细化

1. 人事管理制度细化：

(1) 招聘管理制度：明确招聘原则（公开、公平、公正、择优）、招聘流程（报名、初审、面试、体检、培训、录用）、招聘标准（各岗位具体要求）、招聘责任分工（管理部负责统筹，各部门配合）；规范招聘信息发布、简历筛选、面试组织等环节，确保招聘工作有序开展。

(2) 培训管理制度：明确培训原则（按需培训、学以致用）、培训体系（岗前培训、在岗培训、专项培训）、培训内容（各岗位相关知识和技能）、培训责任分工（管理部负责统筹，各部门负责本部门人员培训）、培训考核（培训后的理论和实操考核）、培训档案管理等，确保培训工作规范化、系统化。

(3) 考核管理制度：明确考核原则（客观、公正、公开、公平）、考核对象（全体工作人员）、考核周期（日常考核、月度考核、年度考核）、考核内容（工作业绩、工作态度、工作能力、规章制度遵守情况等）、考核标准（各岗位具体考核指标）、考核方式（民主评议、上级评价、下级评价、客户评价等）、考核结果应用（与绩效工资、评优评先、调岗、辞退等挂钩），确保考核工作科学、合理、有效。

(4) 薪酬福利管理制度：明确薪酬构成（基本工资、绩效工资、奖金、津贴等）、薪酬标准（各岗位具体薪酬标准）、薪酬发放时间（每月固定日期）、薪酬调

整机制（根据考核结果、行业薪酬水平、墓园经济效益等进行调整）；规范福利制度（社保、公积金、带薪年假、节日福利、体检福利等），确保工作人员的合法权益得到保障。

（5）劳动关系管理制度：明确劳动合同的签订、续签、解除、终止等流程，规范试用期管理、工作时间、休息休假、劳动保护等条款，明确劳动纠纷的处理流程和方式，维护用人单位和工作人员的合法权益。

2. 服务管理制度细化：

（1）咨询服务管理制度：明确咨询服务的内容、流程、标准、责任主体，规范咨询台账管理、咨询解答要求、咨询反馈处理等环节，确保咨询服务高效、准确。

（2）业务办理管理制度：明确各类业务（墓穴认购、骨灰寄存、遗体告别、骨灰安放等）的办理流程、办理时限、所需材料、收费标准、责任主体，规范业务单据填写、审核、归档等环节，确保业务办理规范、有序。

（3）祭奠服务管理制度：明确现场祭奠、在线祭奠的服务流程、服务标准、注意事项，规范祭奠秩序管理、祭奠环境管理、祭奠安全管理等环节，引导群众文明祭奠、绿色祭奠。

（4）投诉处理管理制度：明确投诉接收渠道、投诉处理流程、投诉处理时限、投诉处理责任主体，规范投诉登记、核实、处理、反馈、归档等环节，确保投诉得到及时、妥善处理。

3. 安全管理制度细化：

（1）消防安全管理制度：明确消防安全责任分工（安保部负责统筹，各部门配合）、消防设施设备的配置、维护、保养要求，规范消防安全检查、消防培训、消防演练等环节，明确火灾应急处置流程和措施，确保消防安全。

（2）治安管理制度：明确治安管理责任分工（安保部负责）、治安巡逻路线、巡逻频次、巡逻内容，规范墓园出入口管理、人员车辆进出管理、治安隐患排查等环节，明确治安事件的应急处置流程和措施，确保墓园治安稳定。

（3）人身安全管理制度：明确工作人员和服务对象的人身安全保护责任，规范墓区、骨灰堂、接待大厅等区域的安全管理，明确人身安全隐患排查、整改措施，确保人身安全。

(4) 财产安全管理制度：明确墓园财产（设施设备、办公用品、殡葬用品、骨灰、墓穴等）的管理责任，规范财产登记、保管、使用、维护等环节，明确财产损失的处理流程和责任追究方式，确保财产安全。

4. 设施管理制度细化：

(1) 设施设备维护管理制度：明确各类设施设备（墓区设施、骨灰堂设施、水电设施、消防设施、监控设施等）的维护责任主体、维护周期、维护内容、维护标准，规范设施设备维护记录、故障报修、维修处理等环节，确保设施设备正常运行。

(2) 设施设备采购管理制度：明确设施设备采购的原则、流程、标准、责任主体，规范采购预算、采购招标、采购验收、采购归档等环节，确保采购的设施设备质量合格、价格合理。

(3) 设施设备报废管理制度：明确设施设备报废的条件、流程、责任主体，规范报废评估、报废审批、报废处理等环节，确保报废设施设备得到妥善处理，避免资源浪费和安全隐患。

5. 财务管理制度细化：

(1) 财务核算管理制度：明确财务核算的原则、流程、责任主体，规范原始凭证审核、记账凭证填制、会计账簿登记、财务报表编制等环节，确保财务数据准确、完整、合法。

(2) 预算管理制度：明确预算编制的原则、流程、责任主体，规范预算编制、预算审核、预算执行、预算调整、预算考核等环节，确保预算管理科学、合理，有效控制运营成本。

(3) 资金管理制度：明确资金管理的原则、流程、责任主体，规范资金收支、资金存放、资金使用、资金监管等环节，确保资金安全、充足，合理安排资金使用。

(4) 收费管理制度：明确各类服务项目、殡葬用品的收费标准、收费流程、收费责任主体，规范收费票据开具、收费款项缴存、收费台账管理等环节，确保收费合法、规范、透明。

6. 档案管理制度细化：



(1) 档案收集管理制度：明确档案收集的范围（业务档案、人事档案、行政档案、财务档案、安全档案等）、收集流程、收集责任主体，规范档案收集的时间、方式、要求，确保档案收集完整、及时。

(2) 档案整理管理制度：明确档案整理的原则、流程、标准、责任主体，规范档案分类、编号、装订、归档等环节，确保档案整理规范、有序，便于查阅和利用。

(3) 档案保管管理制度：明确档案保管的条件（库房环境、温湿度控制、防火、防盗、防虫、防鼠等）、保管责任主体、保管期限，规范档案保管的日常检查、维护等环节，确保档案完好无损。

(4) 档案查阅借阅管理制度：明确档案查阅、借阅的流程、条件、要求、责任主体，规范查阅、借阅登记、档案归还等环节，确保档案不丢失、不泄露，合理利用档案资源。

3.1.3 管理制度落实保障

1. 责任分工：明确各管理制度的责任主体，总经理负责统筹全局，各部门经理负责本部门相关管理制度的落实，全体工作人员严格遵守各项管理制度，确保制度落实到人、责任到人。
2. 宣传培训：管理制度制定或修订后，3个工作日内组织全体工作人员开展培训，详细讲解制度条款、执行标准、奖惩措施等，确保每位工作人员熟练掌握各项管理制度；每月开展一次管理制度复盘培训，强化工作人员的制度意识。
3. 监督检查：管理部负责统筹管理制度落实的监督检查工作，每周开展一次专项检查，每月开展一次全面检查，重点检查各部门、各工作人员对管理制度的落实情况，发现问题当场整改，对整改不到位的，限期整改、跟踪督办；每季度将管理制度落实情况上报总经理，接受总经理监督。
4. 考核挂钩：将管理制度落实情况纳入各部门、各工作人员的月度、年度考核，考核结果与绩效工资、评优评先、调岗、辞退等直接挂钩；对严格遵守管理制度、落实到位的部门和工作人员，给予表彰奖励；对违反管理制度、落实不到位的部门和工作人员，给予批评教育、绩效扣分，情节严重的，予以处分。

9.2 技术部分

疑难点分析和解决方案

一、墓园服务运行项目核心疑难点梳理及根源分析

墓园服务运行项目涵盖“接待-办理-管理-保障-提升”全流程，每个环节都存在不同程度的疑难点问题，这些问题相互关联、相互影响，形成了制约墓园服务质量提升的瓶颈。结合实际运营场景，现将各核心环节的疑难点及根源分析如下：

1.1 服务接待环节疑难点及根源分析

1.1.1 核心疑难点

服务接待是墓园服务的第一道窗口，直接影响逝者亲属的第一体验，也是最容易出现问题的环节，核心疑难点主要包括：

1. 服务态度参差不齐：部分工作人员缺乏同理心和服务意识，面对逝者亲属的悲伤情绪，态度冷漠、语气生硬，甚至出现敷衍了事、推诿扯皮的情况，引发亲属不满，易产生服务纠纷。
2. 咨询解答不专业、不全面：咨询人员对业务流程、政策规定、服务项目、费用标准等掌握不熟练，面对亲属的咨询，无法准确、全面地解答，要么回答含糊不清，要么遗漏关键信息，导致亲属多次往返，增加亲属负担。
3. 接待流程不规范：缺乏统一的接待标准和流程，不同工作人员的接待方式、服务流程不一致，如接待引导不及时、便民服务不到位、咨询记录不完整等，导致服务体验参差不齐。
4. 特殊群体服务不到位：针对老年亲属、残疾人、孤寡老人、低保户等特殊群体，缺乏个性化的接待服务，如未提供轮椅、搀扶等便民服务，未开通优先办理通道，导致特殊群体办理业务不便。
5. 情绪安抚能力不足：逝者亲属往往处于悲伤、焦虑的情绪中，部分工作人员缺乏情绪安抚技巧，无法有效缓解亲属的负面情绪，甚至因不当言行激化矛盾，引发投诉。

1.1.2 根源分析

1. 人员素养不足：部分工作人员对殡葬行业的特殊性认识不足，缺乏“尊重生命、以人为本”的服务理念，职业道德修养有待提升；同时，缺乏系统的服务礼仪、情绪安抚、业务知识等培训，专业能力无法满足服务需求。
2. 服务标准缺失：未建立完善的服务接待标准体系，对接待流程、服务用语、服务态度、便民措施等未作出明确、具体的规定，导致工作人员无章可循、随意操作。
3. 监督考核不到位：缺乏有效的服务接待监督考核机制，对工作人员的服务态度、咨询解答质量、流程规范度等缺乏常态化监督，且考核结果与绩效、评优评先等未有效挂钩，无法形成有效的约束和激励。
4. 人员配置不合理：接待岗位人员配置不足，尤其是在清明节、中元节等高峰期，工作人员工作量过大，导致服务质量下降；同时，部分工作人员身兼数职，精力分散，无法专注于接待服务工作。
5. 服务理念落后：部分墓园管理层重视业务办理，忽视服务接待的重要性，未将“以亲属为中心”的服务理念贯穿到接待工作中，导致工作人员服务积极性不高、服务质量参差不齐。

1.2 业务办理环节疑难点及根源分析

1.2.1 核心疑难点

业务办理是墓园服务的核心环节，涵盖墓穴认购、骨灰寄存、遗体告别、骨灰安放、墓穴安葬等多项业务，核心疑难点主要包括：

1. 业务流程繁琐、效率低下：部分业务办理流程繁琐，环节过多，需要亲属多次提交材料、反复签字确认，且不同业务之间衔接不畅，导致办理时限过长，增加亲属的时间成本和精力成本。
2. 材料要求不明确、不统一：不同业务、不同工作人员对办理材料的要求不统一，且未提前明确告知亲属，导致亲属因材料不全、不符合要求而多次往返，引发亲属不满。

3. 费用收取不规范、不透明：部分服务项目收费标准不明确，未公开公示，存在隐形收费、乱收费等情况；同时，部分工作人员对收费标准解释不清，导致亲属对费用产生质疑，引发纠纷。
4. 合同条款不规范、不清晰：墓穴认购、骨灰寄存等业务的合同条款存在模糊表述，对双方的权利义务、服务期限、维护责任、违约责任等约定不明确，易引发合同纠纷。
5. 业务档案管理不规范：业务办理过程中，客户材料、合同、缴费凭证等档案资料整理不规范、归档不及时，存在丢失、损毁、遗漏等情况，影响后续业务查询、纠纷处理和服务跟踪。
6. 个性化业务需求难以满足：随着群众生活水平的提高，亲属对殡葬业务的个性化需求日益增多，如个性化墓碑刻字、个性化告别仪式、上门办理业务等，但部分墓园缺乏相应的服务能力，无法满足这些个性化需求。

1.2.2 根源分析

1. 流程设计不合理：业务流程设计未充分考虑亲属的实际需求，缺乏系统性和科学性，未对冗余环节进行优化，且不同业务之间缺乏有效衔接，导致流程繁琐、效率低下。
2. 服务标准不统一：未建立统一的业务办理标准，对材料要求、办理时限、收费标准、合同条款等未作出明确、统一的规定，导致工作人员操作不规范、随意性大。
3. 信息公开不到位：未通过官网、公众号、公示栏等渠道，全面、清晰地公开业务流程、材料要求、收费标准、合同范本等信息，导致亲属对业务办理相关情况不了解，易产生误解。
4. 档案管理体系不完善：未建立完善业务档案管理体系，对档案的收集、整理、归档、保管、查阅等环节缺乏规范的管理，且未配备专业的档案管理人员和完善的档案保管设施，导致档案管理不规范。
5. 服务能力不足：部分墓园缺乏个性化服务的专业人员和设施设备，且未建立个性化服务流程和标准，无法满足亲属的个性化业务需求。

6. 监督管理不到位：对业务办理流程、费用收取、合同签订、档案管理等环节缺乏常态化监督，对不规范操作行为未及时发现和整改，导致问题反复出现。

1.3 墓区管理环节疑难点及根源分析

1.3.1 核心疑难点

墓区管理是墓园服务运行的重要保障，直接关系到墓区环境、逝者安息环境和亲属祭奠体验，核心疑难点主要包括：

1. 墓区环境维护不到位：墓区路面、墓碑、墓穴存在污渍、破损、杂草丛生等情况，垃圾清理不及时，绿化养护不到位，导致墓区环境脏乱差，影响亲属祭奠体验。
2. 墓穴维护不规范：部分墓穴出现破损、渗漏、沉降等问题，未及时进行维修维护；墓碑刻字脱落、模糊等情况未及时修复，影响逝者尊严和亲属情感。
3. 祭奠秩序混乱：部分亲属在墓区焚烧纸钱、燃放鞭炮，不仅污染环境，还存在安全隐患；同时，部分亲属在墓区大声喧哗、随意摆放祭品，影响其他亲属祭奠，易引发矛盾。
4. 墓区设施设备损坏严重：墓区的监控、照明、供水、排水等设施设备经常出现损坏，未及时维修更换，影响墓区管理和亲属祭奠。
5. 墓穴违规使用问题突出：部分亲属违规扩建墓穴、擅自更改墓碑样式、在墓穴周边搭建附属设施等，破坏墓区整体规划和秩序，且难以整改。
6. 墓区巡查不到位：墓区巡查频次不足、巡查范围不全面，对环境问题、设施损坏、违规行为等未能及时发现和处理，导致问题积累。

1.3.2 根源分析

1. 管理责任不明确：未明确墓区管理的责任主体和具体责任人，对环境维护、墓穴维护、设施维护、巡查管理等工作的分工不清晰，导致出现问题时推诿扯皮。
2. 维护资金不足：墓园用于墓区环境维护、墓穴维修、设施设备更换的资金不足，导致维护工作无法及时开展，设施设备长期处于损坏状态。

3. 管理标准缺失：未建立完善的墓区管理标准，对环境维护、墓穴维护、祭奠秩序、设施维护等工作的具体要求不明确，导致工作人员操作不规范。
4. 巡查机制不完善：未建立常态化的墓区巡查机制，对巡查频次、巡查范围、巡查内容、问题处置流程等未作出明确规定，导致巡查工作流于形式。
5. 宣传引导不足：未加强对亲属文明祭奠、规范使用墓穴等相关规定的宣传引导，部分亲属对墓区管理规定不了解，存在违规行为。
6. 人员配置不足：墓区管理人员、维护人员配置不足，尤其是在高峰期，工作量过大，无法完成各项维护和管理工作的，导致问题积累。

1.4 安全保障环节疑难点及根源分析

1.4.1 核心疑难点

安全保障是墓园服务运行的底线，涵盖消防安全、治安安全、人身安全、财产安全、骨灰安全等多个方面，核心疑难点主要包括：

1. 消防安全隐患突出：墓区植被茂密，尤其是在干燥季节，火灾隐患极大；部分亲属在墓区焚烧纸钱、燃放鞭炮，极易引发火灾；同时，消防设施设备陈旧、损坏，消防通道堵塞，火灾应急处置能力不足。
2. 治安安全问题频发：墓区存在财物丢失、墓碑损坏、恶意破坏墓穴等治安问题；部分无关人员随意进入墓区，影响墓区秩序和亲属安全；高峰期墓区人员密集，易发生拥挤、踩踏等安全事故。
3. 骨灰安全管理存在漏洞：骨灰堂管理不规范，寄存格位安全防护不足，存在骨灰丢失、损毁、错放等风险；骨灰转移、安放过程中，缺乏严格的核对和监管流程，易出现失误。
4. 人身安全隐患较多：墓区路面不平整、台阶破损，易导致亲属摔倒受伤；部分墓穴位置陡峭，缺乏安全防护设施；工作人员在进行墓穴维修、绿化养护等工作时，缺乏安全防护措施，易发生安全事故。
5. 应急处置能力不足：未建立完善的应急预案，对火灾、治安事件、突发疾病、自然灾害等突发事件的应急处置流程不明确；工作人员缺乏应急处置培训和演练，应急处置能力薄弱。

6. 安全监管不到位：安全监管机制不完善，对墓区的消防安全、治安安全、人身安全等缺乏常态化监管，对安全隐患未能及时发现和整改。

1.4.2 根源分析

1. 安全意识薄弱：墓园管理层和工作人员对安全保障工作的重视程度不足，安全意识淡薄，未将安全工作放在首位；同时，对亲属的安全宣传引导不足，亲属安全意识也有待提升。
2. 安全管理制度不完善：未建立完善的安全管理制度，对消防安全、治安安全、骨灰安全、人身安全等方面的管理要求不明确，缺乏具体的执行标准和责任分工。
3. 设施设备投入不足：消防设施、监控设备、安全防护设施等投入不足，设备陈旧、损坏后无法及时维修更换，导致安全保障能力不足。
4. 应急管理体系不健全：未建立完善的应急预案，应急处置流程不明确，应急物资储备不足，且未定期开展应急演练，导致工作人员应急处置能力薄弱。
5. 安全监管力量不足：安全监管人员配置不足，专业能力不足，无法开展全面、有效的安全监管工作；同时，缺乏常态化的安全隐患排查和整改机制，导致安全隐患长期存在。
6. 管理制度落实不到位：虽然部分墓园制定了安全管理制度，但在实际执行过程中，存在落实不到位、流于形式的情况，对违规行为缺乏有效的约束和处罚。

1.5 生态环保环节疑难点及根源分析

1.5.1 核心疑难点

随着生态环保政策的日益严格和群众环保意识的提升，生态环保已成为墓园服务运行的重要要求，核心疑难点主要包括：

1. 祭奠活动污染严重：部分亲属在墓区焚烧纸钱、燃放鞭炮，产生大量烟雾、粉尘和垃圾，污染空气和土壤；随意丢弃祭品、塑料袋等垃圾，破坏墓区生态环境。



2. 污水排放不规范：墓区的生活污水、冲洗污水等未经过规范处理，直接排放，污染周边土壤和水源；骨灰安放、墓穴安葬过程中，产生的污水未及时处理，影响生态环境。
3. 垃圾处理不规范：墓区产生的生活垃圾、祭奠垃圾等未进行分类处理，清理不及时，易滋生蚊虫、散发异味，影响墓区环境和周边居民生活。
4. 绿化养护不到位：墓区绿化植被品种单一、成活率低，绿化养护措施不到位，导致植被枯萎、杂草丛生，无法发挥生态防护和美化环境的作用。
5. 生态殡葬推广困难：树葬、花葬、草坪葬等生态殡葬方式推广难度大，多数亲属仍倾向于传统墓穴安葬，导致土地资源浪费，生态环保压力加大。
6. 环保设施投入不足：墓园的污水处理设施、垃圾处理设施、环保祭祀设施等投入不足，无法满足生态环保要求，导致环保问题难以得到有效解决。

1.5.2 根源分析

1. 环保意识不足：部分亲属受传统观念影响，对生态环保重视程度不足，认为祭奠活动就应该焚烧纸钱、燃放鞭炮，对绿色祭奠、生态殡葬的接受度不高；同时，部分墓园管理层对生态环保工作重视不够，未将生态环保纳入墓园发展规划。
2. 环保设施不完善：墓园缺乏完善的污水处理、垃圾处理、环保祭祀等设施，现有设施设备陈旧、落后，无法满足生态环保要求。
3. 宣传引导不到位：未加强对绿色祭奠、生态殡葬的宣传引导，群众对生态殡葬的优势、政策支持等了解不足，导致生态殡葬推广困难。
4. 政策支持不足：生态殡葬相关的政策支持力度不够，如补贴标准偏低、宣传推广经费不足等，无法有效引导亲属选择生态殡葬方式。
5. 环保管理体系不健全：未建立完善的生态环保管理制度，对祭奠活动污染、污水排放、垃圾处理、绿化养护等方面的管理要求不明确，缺乏有效的监督和考核机制。
6. 资金投入不足：墓园用于生态环保设施建设、绿化养护、环保宣传等方面的资金投入不足，导致生态环保工作无法有效开展。

1.6 文化建设环节疑难点及根源分析

1.6.1 核心疑难点

文化建设是提升墓园内涵、彰显人文关怀的重要途径，也是墓园差异化发展的核心竞争力，核心疑难点主要包括：

1. 文化内涵不足：多数墓园缺乏明确的文化定位，仅注重基本的服务功能，忽视了殡葬文化、孝道文化、缅怀文化的挖掘和传承，导致墓园缺乏人文气息。
2. 文化活动形式单一：墓园组织的文化活动主要集中在清明节、中元节等传统节日，活动形式单一，多以祭奠仪式为主，缺乏创新性和吸引力，无法满足群众的精神需求。
3. 文化宣传力度不足：未加强对墓园文化、殡葬文化、孝道文化的宣传推广，群众对墓园的文化内涵了解不足，无法形成良好的文化氛围。
4. 人文关怀缺失：对逝者亲属的精神慰藉不足，缺乏专业的心理疏导服务，无法有效缓解亲属的悲伤情绪；同时，对孤寡老人、烈士等特殊群体的缅怀纪念服务不到位。
5. 文化建设与服务融合不够：文化建设与服务接待、业务办理、祭奠服务等环节融合不够，未将文化元素融入到各项服务中，导致文化建设流于形式。
6. 文化建设资金不足：墓园用于文化建设、文化活动组织、文化宣传等方面的资金不足，导致文化建设工作无法深入开展。

1.6.2 根源分析

1. 文化意识薄弱：墓园管理层对文化建设的重视程度不足，认为墓园的核心功能是提供殡葬服务，忽视了文化建设的重要性，未将文化建设纳入墓园发展规划。
2. 专业能力不足：缺乏专业的文化建设人才，无法有效挖掘殡葬文化、孝道文化的内涵，也无法组织开展形式多样、富有特色的文化活动。
3. 资金投入不足：墓园的资金主要用于设施建设、人员薪酬等方面，用于文化建设的资金投入不足，导致文化建设工作缺乏有力的资金支持。
4. 宣传渠道单一：文化宣传渠道单一，主要依靠墓园内部公示、线下活动等方式，缺乏线上宣传渠道，宣传覆盖面有限，无法有效提升墓园的文化影响力。

5. 缺乏系统规划：未制定系统的文化建设规划，对文化定位、文化内涵挖掘、文化活动组织、文化宣传等方面缺乏长远规划，导致文化建设工作杂乱无章、流于形式。
6. 人文关怀体系不完善：未建立完善的人文关怀体系，缺乏专业的心理疏导人员和服务流程，无法为逝者亲属提供有效的精神慰藉服务。

1.7 数字化运营环节疑难点及根源分析

1.7.1 核心疑难点

随着数字化技术的快速发展，数字化运营已成为墓园提升服务质量和运营效率的重要方向，核心疑难点主要包括：

1. 数字化水平偏低：多数墓园仍采用传统的人工运营模式，数字化设施设备投入不足，未建立完善的数字化管理系统，业务办理、墓区管理、客户管理等仍依赖人工操作，效率低下。
2. 数字化系统不完善：部分墓园虽然引入了数字化管理系统，但系统功能不完善，存在操作繁琐、稳定性差、数据不互通等问题，无法满足实际运营需求；同时，系统更新维护不及时，无法适应行业发展和服务需求的变化。
3. 数据管理不规范：数字化系统中的客户信息、业务数据、墓区数据等管理不规范，存在数据缺失、数据错误、数据泄露等问题，影响数据的准确性和安全性。
4. 工作人员数字化操作能力不足：部分工作人员年龄偏大、数字化操作能力薄弱，无法熟练使用数字化管理系统，导致系统无法充分发挥作用；同时，缺乏系统的数字化操作培训，工作人员的数字化能力难以提升。
5. 线上服务能力不足：未开通完善的线上服务渠道，如线上业务办理、线上祭奠、线上咨询等，无法满足群众“足不出户”的服务需求；同时，线上服务响应不及时，服务质量有待提升。
6. 数字化投入成本高：数字化设施设备采购、系统开发、更新维护等投入成本较高，部分墓园资金有限，无法承担高额的数字化投入，导致数字化运营推进缓慢。

1.7.2 根源分析

1. 数字化意识落后：墓园管理层对数字化运营的重视程度不足，缺乏“数字化赋能服务”的理念，认为传统运营模式能够满足需求，对数字化运营的重要性和必要性认识不够。
2. 资金投入不足：数字化运营需要大量的资金投入，包括设施设备采购、系统开发、人员培训、更新维护等，部分墓园资金有限，无法承担高额的数字化投入，导致数字化运营推进缓慢。
3. 专业人才缺乏：缺乏专业的数字化技术人才和运营人才，无法有效开发、维护数字化管理系统，也无法指导工作人员熟练使用系统，导致数字化系统无法充分发挥作用。
4. 缺乏系统规划：未制定系统的数字化运营规划，对数字化建设的目标、内容、步骤、保障措施等缺乏明确规划，导致数字化建设杂乱无章，无法形成系统性的数字化运营体系。
5. 培训体系不完善：未建立完善的数字化操作培训体系，对工作人员的数字化操作培训缺乏针对性和系统性，导致工作人员数字化操作能力不足，无法熟练使用数字化系统。
6. 数据安全管理制度不到位：未建立完善的数据安全管理制度，对数字化系统中的数据缺乏有效的安全防护措施，导致数据存在泄露、丢失、错误等风险。

1.8 人员管理环节疑难点及根源分析

1.8.1 核心疑难点

人员是墓园服务运行的核心要素，人员管理的好坏直接影响服务质量和运营效率，核心疑难点主要包括：

1. 人员招聘困难：殡葬行业的特殊性导致人员招聘难度大，多数人对殡葬行业存在偏见，不愿意从事相关工作；同时，墓园的薪酬待遇、发展空间等缺乏吸引力，难以招聘到专业素质高、服务意识强的工作人员。
2. 人员流失率高：由于工作压力大、社会偏见、薪酬待遇偏低、发展空间有限等原因，墓园工作人员流失率较高，尤其是年轻工作人员，导致人员队伍不稳定，影响服务质量和运营效率。

3. 专业素养参差不齐：现有工作人员中，部分人员缺乏系统的专业培训，业务知识、服务技能、职业道德等方面存在不足，无法满足服务需求；同时，人员结构不合理，老年人员占比高，年轻人员占比低，专业能力和创新能力不足。
4. 考核激励机制不完善：未建立科学合理的考核激励机制，考核指标不明确、考核方式不科学，考核结果与薪酬、评优评先、晋升等未有效挂钩，无法充分调动工作人员的积极性和主动性。
5. 职业道德水平有待提升：部分工作人员缺乏“尊重生命、以人为本”的职业道德，服务态度冷漠、敷衍了事，甚至出现违规操作、谋取私利等行为，影响墓园的形象和声誉。
6. 培训体系不完善：未建立完善的培训体系，培训内容缺乏针对性和系统性，培训方式单一，无法有效提升工作人员的专业素养和服务能力；同时，培训考核不到位，培训效果无法保障。

1.8.2 根源分析

1. 社会偏见影响：殡葬行业被认为是“不吉利”的行业，社会对殡葬工作人员存在偏见，导致多数人不愿意从事相关工作，增加了人员招聘难度，也影响了工作人员的职业认同感和归属感。
2. 薪酬福利体系不合理：墓园的薪酬待遇偏低，与其他行业相比缺乏竞争力；同时，福利保障不完善，如社保、公积金、带薪年假等落实不到位，导致人员流失率高。
3. 发展空间有限：墓园的岗位设置有限，晋升渠道不畅通，工作人员缺乏明确的职业发展规划，难以实现个人价值，导致工作积极性不高，人员流失率高。
4. 培训体系不完善：未建立系统的培训体系，培训内容缺乏针对性和系统性，培训方式单一，无法满足工作人员的专业提升需求；同时，培训考核不到位，培训效果无法保障，导致工作人员专业素养难以提升。
5. 考核激励机制不科学：考核指标不明确、考核方式不科学，考核结果与薪酬、晋升等未有效挂钩，无法充分调动工作人员的积极性和主动性；同时，缺乏有效的激励措施，对表现优秀的工作人员奖励不足，对违规工作人员处罚不严。

6. 企业文化建设不足：未加强企业文化建设，缺乏“尊重生命、服务至上”的企业文化氛围，工作人员的职业认同感和归属感不强，导致工作积极性不高、流失率高。

1.9 政策衔接环节疑难点及根源分析

1.9.1 核心疑难点

墓园服务运行受国家、省、市相关殡葬政策的严格约束，政策衔接是否顺畅直接影响墓园的合法合规运营，核心疑难点主要包括：

1. 政策理解不透彻：部分墓园工作人员对国家、省、市相关殡葬政策、法律法规理解不透彻，尤其是新政策出台后，未能及时学习和掌握，导致业务办理、运营管理等环节出现违规行为。
2. 政策衔接不畅：不同层级、不同部门的殡葬政策之间存在衔接不畅的问题，如国家政策与地方政策不一致、民政部门与公安、环保、自然资源等部门的政策衔接不到位，导致墓园运营管理出现困惑，难以合规运营。
3. 政策执行不到位：部分墓园虽然了解相关政策，但在实际执行过程中，存在执行不到位、流于形式的情况，如违规审批墓穴、违规收费、违规开展服务等，导致面临政策处罚风险。
4. 政策更新不及时：殡葬政策不断更新完善，但部分墓园未能及时关注政策更新情况，仍按照旧政策开展运营管理工作，导致违规操作。
5. 政策宣传不到位：未加强对殡葬政策的宣传推广，群众对相关政策不了解，如生态殡葬政策、收费政策、墓穴管理政策等，导致亲属在办理业务时出现误解，易引发纠纷。
6. 政策落实保障不足：部分殡葬政策缺乏明确的落实保障措施，如生态殡葬补贴、数字化建设补贴等政策，落实不到位，导致政策无法有效落地，影响墓园运营和服务质量提升。

1.9.2 根源分析



1. 政策学习不到位：墓园未建立完善的政策学习机制，对国家、省、市相关殡葬政策的学习缺乏系统性和常态化，工作人员无法及时掌握政策内容和变化，导致政策理解不透彻。
2. 部门协调不足：墓园与民政、公安、环保、自然资源等相关部门的沟通协调不足，未能及时了解各部门的政策要求，导致政策衔接不畅。
3. 执行监督不到位：未建立完善的政策执行监督机制，对工作人员的政策执行情况缺乏常态化监督，对违规执行政策的行为未及时发现和整改，导致政策执行不到位。
4. 信息获取渠道单一：墓园获取殡葬政策信息的渠道单一，未能及时关注政策更新情况，导致政策更新不及时，仍按照旧政策开展工作。
5. 宣传力度不足：未通过多种渠道加强对殡葬政策的宣传推广，宣传内容不够通俗易懂，导致群众对政策不了解，易引发误解和纠纷。
6. 政策落实保障机制不完善：相关部门未建立完善的政策落实保障机制，如补贴资金发放不及时、监督考核不到位等，导致政策无法有效落地。

1.10 成本控制环节疑难点及根源分析

1.10.1 核心疑难点

成本控制是墓园可持续运营的重要保障，当前墓园在成本控制方面面临诸多疑难点，主要包括：

1. 成本核算不规范：未建立完善成本核算体系，对各项成本的核算不细致、不规范，无法准确掌握各项成本的支出情况，导致成本控制缺乏针对性。
2. 运营成本过高：墓园的设施维护、人员薪酬、物料采购、能源消耗等运营成本过高，尤其是设施维护和人员薪酬成本，占比过大，导致运营压力增大。
3. 成本控制措施不到位：虽然制定了相关的成本控制措施，但在实际执行过程中，存在落实不到位、流于形式的情况，如物料浪费、能源浪费、人员冗余等问题突出，无法有效降低运营成本。
4. 采购成本过高：殡葬用品、设施设备采购环节缺乏规范的管理，采购渠道单一、采购价格偏高，且存在采购质量不合格、采购浪费等情况，导致采购成本过高。

5. 成本管控意识薄弱：墓园管理层和工作人员的成本管控意识薄弱，缺乏“节约成本、提质增效”的理念，在日常工作中存在浪费现象，导致成本居高不下。
6. 成本考核机制不完善：未建立完善成本考核机制，对各部门、各岗位的成本控制情况缺乏考核，考核结果与绩效、评优评先等未有效挂钩，无法形成有效的成本约束。

1.10.2 根源分析

1. 成本管理体系不完善：未建立完善成本核算、成本控制、成本考核等体系，对各项成本的管理缺乏系统性和规范性，导致成本核算不规范、成本控制不到位。
2. 人员配置不合理：人员配置冗余，部分岗位工作人员工作量不足，导致人员薪酬成本过高；同时，缺乏专业的成本管理人才，无法有效开展成本管控工作。
3. 采购管理不规范：未建立完善采购管理制度，采购流程不规范、采购渠道单一、采购价格缺乏有效管控，且缺乏采购质量监督机制，导致采购成本过高、采购质量不合格。
4. 成本管控意识薄弱：墓园管理层和工作人员对成本管控的重视程度不足，缺乏“节约成本、提质增效”的理念，在日常工作中存在物料浪费、能源浪费等现象，导致成本居高不下。
5. 设施维护管理不规范：设施维护流程不规范，维护不及时，导致设施设备损坏严重，增加维护成本；同时，缺乏有效的设施设备节能措施，能源消耗过大。
6. 成本考核机制不科学：成本考核指标不明确、考核方式不科学，考核结果与薪酬、晋升等未有效挂钩，无法充分调动各部门、各岗位的成本管控积极性。

二、墓园服务运行项目疑难点对应解决方案

针对上述梳理的墓园服务运行各环节疑难点及根源，结合墓园实际运营场景，制定针对性、可落地、可执行的解决方案，涵盖服务接待、业务办理、墓区管理、安全保障、生态环保、文化建设、数字化运营、人员管理、政策衔接、成本控制10个核心维度，确保每个疑难点都有对应的解决措施，每个解决措施都有明确的执行标准、责任主体和完成时限，推动墓园服务运行质量全面提升。

2.1 服务接待环节疑难点解决方案

围绕服务接待环节的服务态度、咨询解答、流程规范、特殊群体服务、情绪安抚等疑难点，结合根源分析，制定以下解决方案：

2.1.1 提升人员专业素养，规范服务态度

1. 建立系统的培训体系：制定年度培训计划，每月开展一次服务礼仪、情绪安抚、业务知识、职业道德等专项培训，邀请行业专家、资深员工进行授课，通过集中讲解、案例分析、现场演练等方式，提升工作人员的专业能力和服务意识。培训内容重点包括：殡葬行业职业道德、服务礼仪规范、情绪安抚技巧、业务流程详解、政策解读等，确保工作人员熟练掌握相关知识和技能。
2. 强化职业道德教育：每月开展一次职业道德教育活动，通过观看先进事迹视频、开展主题讨论、分享服务案例等方式，引导工作人员树立“尊重生命、以人为本、服务至上”的服务理念，增强同理心和责任感，杜绝冷漠、敷衍、推诿等行为。
3. 建立服务示范机制：设立“服务标兵”“优秀接待员”等荣誉称号，每月评选一次，对服务态度好、咨询解答专业、亲属评价高的工作人员给予表彰奖励（如绩效加分、奖金、荣誉证书等），发挥榜样示范作用，激发工作人员的服务积极性。
4. 明确责任主体：明确服务接待岗位的责任主体和具体责任人，每个接待窗口配备专人负责，确保咨询解答、接待引导等工作有人负责、有人落实。

2.1.2 规范咨询解答流程，提升解答质量

1. 编制咨询解答手册：梳理常见的咨询问题，包括业务流程、费用标准、政策规定、便民措施等，编制《咨询解答手册》，发放给每位接待工作人员，确保工作人员能够准确、全面地解答亲属咨询。手册内容定期更新，及时补充新政策、新业务相关内容。
2. 建立咨询解答审核机制：对于复杂、不确定的咨询问题，工作人员需及时向部门经理或资深员工请教，核实后再向亲属解答，避免回答含糊不清、遗漏关键

信息；同时，建立咨询解答台账，详细记录咨询问题、解答内容、咨询人员信息等，便于后续跟踪和复盘。

3. 开展咨询解答培训和演练：每月开展一次咨询解答专项培训和演练，模拟各类咨询场景，让工作人员熟练掌握解答技巧，提升解答的准确性和全面性；培训后进行考核，考核不合格者暂停上岗，进行专项培训，直至考核合格。

4. 明确咨询解答时限：对于简单咨询问题，当场给予明确解答；对于复杂咨询问题，告知亲属“请您稍等，我核实后立即回复您”，核实后24小时内主动回电，确保亲属得到及时、准确的答复。

2.1.3 规范接待流程，提升服务标准化水平

1. 制定统一的接待服务标准：结合墓园实际，制定《服务接待标准手册》，明确接待流程、服务用语、服务态度、便民措施等具体要求，如“电话铃声响起3声内接听，接听时先说‘您好，XX墓园服务热线，请问有什么可以帮到您？’”“接待亲属时主动起身、微笑示意，使用‘您好’‘请’‘谢谢’等文明用语”等，确保工作人员无章可循、随意操作。

2. 规范接待流程：明确接待引导、咨询解答、资料提供、送别礼仪等各环节的具体流程，如亲属进入接待大厅后，接待员主动上前迎接、引导就座、提供饮用水，咨询结束后主动送别、目送离开等，确保接待流程规范、统一。

3. 加强接待流程监督：服务部经理每日对接待流程规范度进行巡查，发现问题当场整改；管理部每周开展一次接待服务专项检查，形成检查报告，对存在的问题限期整改、跟踪督办；每月邀请亲属代表参与接待服务评价，收集反馈意见，持续优化接待流程。

2.1.4 优化特殊群体服务，提升服务包容性

1. 完善便民设施：在接待大厅、墓区等区域配备轮椅、拐杖、老花镜、饮用水、纸巾、雨伞等便民设施，方便老年亲属、残疾人等特殊群体使用；开通特殊群体优先办理通道，为孤寡老人、残疾人、低保户等特殊群体提供优先办理服务，减少等待时间。

2. 提供个性化接待服务：针对老年亲属，语速放缓、语气亲切，耐心解答疑问，必要时提供一对一协助，帮助填写业务单据；针对残疾人，提供搀扶、轮椅接送等服务，确保办理业务便捷；针对孤寡老人，安排专人全程陪同，提供全方位的接待服务。

3. 建立特殊群体档案：对孤寡老人、残疾人、低保户等特殊群体建立专门档案，记录其基本信息、服务需求等，定期进行电话回访，了解其服务需求，提供针对性的服务。

2.1.5 提升情绪安抚能力，缓解亲属负面情绪

1. 开展情绪安抚专项培训：邀请心理专家开展情绪安抚专项培训，讲解悲伤情绪的特点、情绪安抚的技巧和方法，如倾听、共情、安慰等，提升工作人员的情绪安抚能力。

2. 建立情绪安抚机制：工作人员在接待亲属时，主动倾听亲属的诉求，共情亲属的悲伤情绪，使用温和、庄重的语言进行安慰，避免使用刺激性、生硬的表述；对于情绪激动的亲属，安排专人耐心安抚，必要时提供心理疏导服务。

3. 营造温馨的接待环境：在接待大厅摆放鲜花、绿植，播放舒缓的音乐，营造温馨、庄重、舒适的接待环境，缓解亲属的悲伤情绪。

2.1.6 保障措施

1. 人员保障：合理配置接待岗位人员，确保高峰期有足够的工作人员提供服务；定期开展人员培训，提升工作人员的专业素养和服务能力。

2. 监督保障：建立常态化的监督考核机制，将服务接待质量纳入工作人员月度、年度考核，考核结果与绩效、评优评先、晋升等直接挂钩，对表现优秀的给予奖励，对违规操作的给予处罚。

3. 资金保障：安排专项培训资金，用于服务礼仪、情绪安抚、业务知识等培训，确保培训工作顺利开展；完善便民设施，保障特殊群体服务需求。

4. 时间节点：各项措施自方案实施之日起启动，1个月内完成《咨询解答手册》《服务接待标准手册》编制，2个月内完成首轮专项培训，3个月内建立完善的监督考核机制，长期坚持执行并持续优化。

2.2 业务办理环节疑难点解决方案

针对业务办理环节的流程繁琐、材料要求不明确、费用不透明、合同不规范、档案管理混乱、个性化需求难以满足等疑难点，结合根源分析，制定以下解决方案：

2.2.1 优化业务流程，提升办理效率

1. 梳理优化业务流程：组织各部门工作人员对现有业务流程进行全面梳理，识别冗余环节、衔接不畅环节，进行优化整合，减少不必要的签字确认、材料提交环节，实现“一站式”业务办理。例如，将墓穴认购、合同签订、费用缴纳等环节整合，实现一次性办理，减少亲属往返次数。
2. 明确业务办理时限：针对不同业务，明确具体的办理时限，如墓穴认购办理时限不超过30分钟/笔，骨灰寄存办理时限不超过20分钟/笔，特殊业务最长不超过1个工作日，确保业务办理高效快捷；同时，在接待大厅、官网、公众号等渠道公示各业务办理时限，接受亲属监督。
3. 建立业务衔接机制：明确各业务之间的衔接流程和责任主体，加强服务部、财务部、墓区管理部等部门之间的沟通协作，确保业务办理无缝衔接，避免出现推诿扯皮、流程卡顿等问题。
4. 推行“一窗通办”：在接待大厅设立综合业务办理窗口，实现咨询、业务办理、费用缴纳、资料领取等“一窗通办”，减少亲属排队等待时间，提升办理体验。

2.2.2 明确材料要求，减少亲属往返

1. 统一材料要求：梳理各类业务的办理材料，明确每种业务的必备材料、可选材料，制定《业务办理材料清单》，并在接待大厅、官网、公众号等渠道公示，确保亲属提前了解材料要求，避免因材料不全、不符合要求而多次往返。
2. 提供材料指导服务：在接待大厅安排专人负责材料指导，帮助亲属整理、核对材料，对材料不齐全的，一次性告知亲属需补充的材料；对于无法当场提供的材料，允许亲属在规定时限内补充提交，避免亲属多次往返。

3. 推行材料电子化：逐步推行业务办理材料电子化，鼓励亲属通过线上渠道提交电子材料，减少纸质材料提交，方便亲属办理业务；同时，建立电子材料档案，实现材料的电子化管理和查询。

2.2.3 规范费用收取，确保收费透明

1. 明确收费标准：梳理所有服务项目和殡葬用品的收费标准，制定《收费标准手册》，明确收费项目、收费标准、收费依据等，在接待大厅、官网、公众号等渠道公开公示，接受亲属和社会监督，杜绝隐形收费、乱收费等情况。
2. 规范收费流程：明确收费流程，实行“先公示、后收费”，工作人员在收取费用前，主动向亲属说明收费项目、收费标准和收费依据，经亲属确认后再收取费用；收取费用后，及时开具正规发票和收费凭证，确保收费流程规范、透明。
3. 加强收费监督：财务部负责对收费环节进行监督，每日核对收费账目，确保收费金额准确、规范；管理部每周开展一次收费专项检查，对违规收费行为及时发现和整改，对相关责任人给予处罚。

2.2.4 规范合同条款，减少合同纠纷

1. 完善合同范本：聘请专业律师，结合殡葬行业相关法律法规和墓园实际，完善墓穴认购、骨灰寄存等业务的合同范本，明确双方的权利义务、服务期限、维护责任、违约责任、争议解决方式等条款，避免模糊表述，确保合同条款规范、清晰。
2. 规范合同签订流程：工作人员在签订合同前，详细向亲属讲解合同条款，确保亲属理解合同内容；亲属确认无误后，双方签字确认，签订合同后，及时将合同副本交付亲属，确保亲属的合法权益得到保障。
3. 建立合同审核机制：设立合同审核岗位，对所有签订的合同进行审核，重点审核合同条款的规范性、合法性，确保合同无违规条款、无模糊表述，减少合同纠纷。



9.3 技术部分

人员配置

一、墓园服务运行项目组织架构搭建及人员配置原则

科学合理的组织架构是人员配置的基础，明确的人员配置原则是确保“人岗适配、协同高效”的关键。结合墓园服务运行的核心环节和运营需求，搭建完善的组织架构，遵循科学的人员配置原则，才能实现人员资源的优化配置，提升运营效率和服务质量。

1.1 组织架构搭建

墓园服务运行项目的组织架构需结合墓园规模（小型、中型、大型）、服务范围（基础殡葬服务、个性化服务、生态殡葬服务等）、运营模式（公益型、营利型）等实际情况，搭建层级清晰、权责明确、协同高效的组织架构，一般分为决策层、管理层、执行层三个层级，涵盖9大核心职能部门，各部门分工明确、协同配合，共同保障墓园服务运行有序推进。

1.1.1 组织架构层级划分

1. 决策层：作为墓园服务运行的最高决策机构，负责制定墓园的发展规划、战略目标、重大决策、规章制度等，统筹协调各部门工作，对墓园整体运营负责。核心成员包括墓园园长、副园长，人数根据墓园规模确定，小型墓园1-2人，中型墓园2-3人，大型墓园3-5人。

2. 管理层：作为决策层的执行机构，负责落实决策层的各项决策，统筹管理各职能部门的日常工作，制定部门工作计划、落实工作任务、监督工作进度、解决工作中的问题，确保各部门工作有序推进。核心成员包括各部门经理、主管，每个部门设置1名经理（主管），大型墓园可根据部门规模增设副经理（副主管）。

3. 执行层：作为墓园服务运行的基层实施机构，负责落实各部门的具体工作任务，直接面向逝者亲属提供服务，开展墓区管理、安全保障、生态环保等具体工作，是墓园服务运行的核心力量。核心成员包括各岗位的基层工作人员，人数根据岗位需求和墓园规模合理配置。

1.1.2 核心职能部门设置

结合墓园服务运行的核心环节，设置9大核心职能部门，各部门的核心职能如下：

1. 服务接待部：负责墓园的接待引导、咨询解答、情绪安抚、便民服务等工作，是墓园服务的第一道窗口，直接影响逝者亲属的第一体验。
2. 业务办理部：负责墓穴认购、骨灰寄存、遗体告别、骨灰安放、墓穴安葬等核心业务的办理，以及业务档案管理、合同管理、费用收取等工作，是墓园服务运行的核心部门。
3. 墓区管理部：负责墓区的环境维护、墓穴维护、祭奠秩序管理、墓区设施设备维护、墓区巡查等工作，保障墓区环境整洁、秩序井然，维护逝者安息环境。
4. 安全保障部：负责墓园的消防安全、治安安全、人身安全、财产安全、骨灰安全等工作，开展安全隐患排查、应急处置、安全宣传等，筑牢墓园安全防线。
5. 生态环保部：负责墓园的生态环保工作，包括绿化养护、污水处理、垃圾处理、环保祭祀推广、生态殡葬推广等，推动墓园生态化建设。
6. 文化建设部：负责墓园的文化建设工作，包括殡葬文化、孝道文化、缅怀文化的挖掘和传承，文化活动组织、人文关怀、心理疏导、文化宣传等，提升墓园人文内涵。
7. 数字化运营部：负责墓园的数字化建设和运营工作，包括数字化管理系统的开发、维护、更新，线上服务渠道的运营，数据管理、数字化操作培训等，推动墓园数字化智能化发展。
8. 后勤保障部：负责墓园的后勤保障工作，包括人员餐饮、住宿、物资采购、设施设备维修、水电保障、环境卫生等，为各部门工作开展提供支撑。
9. 综合管理部：负责墓园的综合管理工作，包括人员招聘、培训、考核、薪酬福利管理，规章制度制定、公文处理、对外沟通协调等，统筹协调墓园各项管理工作。

1.1.3 不同规模墓园组织架构差异

由于墓园规模不同，组织架构的设置和人员配置也存在差异，结合行业实际，明确不同规模墓园的组织架构设置标准：

1. 小型墓园（占地面积 ≤ 50 亩，年服务量 ≤ 1000 人次）：组织架构精简，可合并部分职能部门，减少管理层级。一般设置园长1名，综合管理部（兼后勤保障部）、服务接待部（兼业务办理部）、墓区管理部（兼安全保障部、生态环保部）、文化建设部（兼数字化运营部）4个部门，每个部门设置1名主管，基层工作人员根据岗位需求配置8-15人，总人员规模控制在10-20人。
2. 中型墓园（占地面积50-150亩，年服务量1000-3000人次）：组织架构相对完善，设置园长1名、副园长1-2名，9大核心职能部门可根据实际情况合并部分部门（如数字化运营部可并入综合管理部，生态环保部可并入墓区管理部），每个部门设置1名经理（主管），基层工作人员根据岗位需求配置15-30人，总人员规模控制在20-40人。
3. 大型墓园（占地面积 ≥ 150 亩，年服务量 ≥ 3000 人次）：组织架构完善，层级清晰，设置园长1名、副园长2-3名，9大核心职能部门全部独立设置，每个部门设置1名经理、1-2名副经理（主管），基层工作人员根据岗位需求配置30-60人，总人员规模控制在40-80人。对于服务范围广、个性化服务多的大型墓园，可增设个性化服务部、公益服务部等专项部门，进一步优化人员配置。

1.2 人员配置原则

墓园服务运行项目的人员配置需遵循“科学合理、人岗适配、权责清晰、协同高效、动态调整”的核心原则，结合墓园规模、服务需求、运营模式等实际情况，优化人员资源配置，确保每个岗位都有合适的人员，每个人都能发挥自身优势，提升运营效率和服务质量。具体原则如下：

1.2.1 科学合理原则

人员配置需结合墓园的规模、服务量、岗位需求等实际情况，科学测算各岗位的人员数量，避免人员冗余或人员短缺。既要满足日常运营的基本需求，也要考虑清明节、中元节等高峰期的服务需求，合理配置固定人员和临时人员，确保服务不中断、质量不下降。同时，结合各岗位的工作强度、工作难度，合理分配工作任务，避免部分人员工作量过大、部分人员工作量不足，实现人员资源的优化配置。

1.2.2 人岗适配原则

每个岗位都有明确的职责、任职要求和技能标准，人员配置需确保“人岗适配”，即工作人员的专业素养、技能水平、职业素养、性格特点等与岗位要求相匹配。例如，服务接待岗位需配备同理心强、服务意识好、沟通能力强的人员；安全保障岗位需配备责任心强、具备安全防护技能、应急处置能力强的人员；数字化运营岗位需配备具备数字化操作技能、数据分析能力的人员。同时，结合工作人员的个人特长和职业规划，合理分配岗位，充分调动工作人员的积极性和主动性。

1.2.3 权责清晰原则

人员配置需明确各岗位的岗位职责、工作权限、工作任务，确保“权责清晰、分工明确”，避免出现岗位职责交叉、权限模糊、推诿扯皮等问题。每个岗位的工作人员都要清楚自己的工作内容、工作标准、工作责任，知道“做什么、怎么做、做到什么程度、承担什么责任”，确保各项工作有序推进、落实到位。同时，明确各部门之间的协作流程，加强部门之间的沟通配合，形成工作合力。

1.2.4 协同高效原则

人员配置需注重各岗位、各部门之间的协同配合，确保整个墓园服务运行体系高效运转。在配置人员时，要考虑各岗位之间的衔接关系，合理搭配人员，避免出现工作脱节、流程卡顿等问题。例如，服务接待岗位与业务办理岗位要协同配合，及时传递客户信息和业务需求；墓区管理岗位与安全保障岗位要协同配合，开展墓区巡查和安全隐患排查；数字化运营岗位与各部门要协同配合，推动数字化系统的应用和数据共享。

1.2.5 动态调整原则

墓园服务运行的需求会随着殡葬改革、社会发展、群众需求变化而不断调整，人员配置也需遵循动态调整原则，根据墓园的发展规划、服务需求、运营情况，及时调整各岗位的人员数量、任职要求和工作任务。例如，随着数字化转型推进，

需增加数字化运营岗位的人员配置；随着生态殡葬推广，需增加生态环保岗位的人员配置；随着高峰期来临，需临时增加服务接待、业务办理等岗位的人员配置，确保人员配置始终适应墓园服务运行的需求。

1.2.6 职业道德优先原则

墓园服务的特殊性决定了工作人员必须具备良好的职业道德，尊重生命、以人为本、服务至上、廉洁自律。在人员配置过程中，要将职业道德作为重要的考核指标，优先选拔职业道德好、责任心强、有爱心、有耐心的人员，杜绝选拔职业道德低下、敷衍了事、谋取私利的人员。同时，加强工作人员的职业道德教育，提升工作人员的职业素养，确保服务过程庄重、规范、人性化。

二、墓园服务运行项目各部门人员配置及岗位要求

结合墓园组织架构和各部门的核心职能，全面梳理各部门的岗位设置、人员配置标准、岗位职责、任职要求、技能标准、考核要点，确保每个岗位的人员配置科学合理、岗位要求清晰明确，为墓园人员招聘、培训、考核、管理提供明确依据。

2.1 服务接待部人员配置及岗位要求

服务接待部是墓园服务的第一道窗口，核心职能是为逝者亲属提供接待引导、咨询解答、情绪安抚、便民服务等，直接影响逝者亲属的服务体验和墓园的形象。服务接待部的人员配置需注重服务意识、沟通能力、情绪安抚能力，确保服务庄重、热情、贴心。

2.1.1 部门人员配置标准

服务接待部的人员配置根据墓园规模和服务量确定，结合日常运营和高峰期需求，合理配置固定人员和临时人员，具体配置标准如下：

1. 小型墓园：设置部门主管1名，接待员2-3名，其中1名负责电话咨询，1-2名负责现场接待；高峰期（清明节、中元节等）临时增加接待员1-2名。

2. 中型墓园：设置部门经理1名，接待主管1名，接待员3-5名，其中1名负责电话咨询，2-4名负责现场接待（含特殊群体服务专员1名）；高峰期临时增加接待员2-3名。

3. 大型墓园：设置部门经理1名，副经理1名，接待主管2名（分别负责现场接待和电话咨询），接待员6-10名，其中2名负责电话咨询，4-8名负责现场接待（含特殊群体服务专员2名、情绪安抚专员1名）；高峰期临时增加接待员3-5名。

注：临时人员需提前进行系统培训，熟悉业务流程、服务礼仪、咨询解答技巧等，确保服务质量。

2.1.2 核心岗位设置及岗位要求

服务接待部核心岗位包括：服务接待部经理、服务接待部副经理、接待主管、现场接待员、电话咨询员、特殊群体服务专员、情绪安抚专员，各岗位的具体要求如下：

2.1.2.1 服务接待部经理

1. 人员配置：小型墓园不设置，中型墓园1名，大型墓园1名。

2. 岗位职责：

(1) 统筹管理服务接待部的各项工作，制定部门工作计划、服务标准和工作流程，落实墓园的各项决策和工作要求。

(2) 负责部门人员的招聘、培训、考核、调配，提升部门人员的专业素养和服务能力，打造高效、专业的接待团队。

(3) 负责接待服务质量的监督和管理，定期开展服务质量检查，及时发现和整改服务过程中存在的问题，确保服务质量符合标准。

(4) 负责处理接待服务过程中的复杂纠纷和投诉，协调各部门解决亲属的合理诉求，维护墓园形象。

(5) 负责统筹高峰期的接待服务工作，合理调配人员，确保高峰期接待服务有序开展，避免出现拥堵、混乱等情况。

(6) 负责部门与其他部门的沟通协调，配合业务办理部、墓区管理部等部门开展工作，确保服务流程无缝衔接。

(7) 负责接待服务相关资料的整理、归档和分析，总结服务经验，优化服务流程和服务标准，提升服务体验。

(8) 完成墓园管理层交办的其他工作任务。

3. 任职要求：

(1) 学历要求：大专及以上学历，行政管理、公共服务、社会工作等相关专业优先。

(2) 工作经验：具备3年以上服务行业管理经验，其中1年以上墓园或殡葬行业接待管理经验优先；熟悉墓园服务流程和相关法律法规。

(3) 职业素养：具备良好的职业道德，尊重生命、以人为本、服务至上，有较强的责任心、同理心和敬业精神；廉洁自律，无不良从业记录。

(4) 能力要求：具备较强的组织管理能力、沟通协调能力、问题解决能力和应急处置能力；能够统筹安排部门工作，有效调动工作人员的积极性；具备良好的情绪控制能力，能够妥善处理复杂纠纷和投诉。

(5) 其他要求：年龄28-45岁，形象端庄、举止得体，普通话标准，善于倾听和沟通；能够适应高峰期的工作强度，接受节假日值班。

4. 技能标准：

(1) 熟练掌握墓园的服务项目、业务流程、费用标准、政策规定等，能够准确解答亲属的各类咨询。

(2) 熟练掌握服务接待标准和服务礼仪，能够规范指导部门工作人员开展接待服务工作。

(3) 具备较强的纠纷处理能力，能够快速、妥善处理接待服务过程中的各类纠纷和投诉，维护亲属权益和墓园形象。

(4) 具备基本的数字化操作能力，能够熟练使用墓园数字化管理系统、办公软件等，完成资料整理、数据统计等工作。

(5) 具备一定的培训能力，能够开展部门工作人员的服务礼仪、业务知识、情绪安抚等培训工作。

5. 考核要点：

(1) 部门工作完成情况：部门工作计划的落实情况、服务标准的执行情况、高峰期接待工作的有序性。

(2) 服务质量：亲属对接待服务的满意度、投诉处理率和处理满意度、服务纠纷发生率。

(3) 人员管理：部门人员的培训情况、考核情况、工作积极性和稳定性、人员流失率。

(4) 沟通协调：与其他部门的沟通协调效果、问题解决的及时性和有效性。

(5) 规章制度执行：墓园各项规章制度的执行情况、部门内部管理的规范性。

2.1.2.2 服务接待部副经理

1. 人员配置：小型、中型墓园不设置，大型墓园1名。

2. 岗位职责：

(1) 协助经理统筹管理服务接待部的各项工作，落实部门工作计划和服务标准，配合经理开展部门管理工作。

(2) 负责分管领域的接待服务工作（如现场接待、电话咨询），监督分管岗位的服务质量，及时发现和整改问题。

(3) 协助经理处理接待服务过程中的纠纷和投诉，参与高峰期的人员调配和接待组织工作。

(4) 负责部门工作人员的日常培训和考核，协助经理开展人员招聘和调配工作，提升工作人员的专业素养和服务能力。

(5) 负责接待服务相关资料的整理、归档和分析，为经理优化服务流程、提升服务质量提供参考。

(6) 经理不在时，代为履行经理的岗位职责，确保部门工作正常开展。

(7) 完成经理和墓园管理层交办的其他工作任务。

3. 任职要求：

(1) 学历要求：大专及以上学历，行政管理、公共服务、社会工作等相关专业优先。

(2) 工作经验：具备2年以上服务行业管理经验，其中1年以上墓园或殡葬行业接待管理经验优先；熟悉墓园服务流程和相关法律法规。

(3) 职业素养：具备良好的职业道德，尊重生命、以人为本、服务至上，有较强的责任心、同理心和敬业精神；廉洁自律，无不良从业记录。

(4) 能力要求：具备较强的组织协调能力、沟通能力、问题解决能力和应急处置能力；能够协助经理统筹安排部门工作，调动工作人员的积极性；具备良好的情绪控制能力，能够妥善处理各类纠纷和投诉。

(5) 其他要求：年龄25-40岁，形象端庄、举止得体，普通话标准，善于倾听和沟通；能够适应高峰期的工作强度，接受节假日值班。

4. 技能标准：

(1) 熟练掌握墓园的服务项目、业务流程、费用标准、政策规定等，能够准确解答亲属的各类咨询。

(2) 熟练掌握服务接待标准和服务礼仪，能够规范指导分管岗位工作人员开展接待服务工作。

(3) 具备较强的纠纷处理能力，能够协助经理快速、妥善处理接待服务过程中的各类纠纷和投诉。

(4) 具备基本的数字化操作能力，能够熟练使用墓园数字化管理系统、办公软件等，完成资料整理、数据统计等工作。

(5) 具备一定的培训能力，能够协助经理开展部门工作人员的培训工作。

5. 考核要点：

(1) 分管工作完成情况：分管领域工作计划的落实情况、服务标准的执行情况。

(2) 服务质量：分管岗位的亲属满意度、投诉处理率和处理满意度、服务纠纷发生率。

(3) 人员管理：分管工作人员的培训情况、考核情况、工作积极性。

(4) 协助工作：协助经理开展部门管理、高峰期接待、纠纷处理等工作的效果。

(5) 规章制度执行：墓园各项规章制度的执行情况、分管领域管理的规范性。

2.1.2.3 接待主管

1. 人员配置：小型墓园1名，中型墓园1名，大型墓园2名（分别负责现场接待和电话咨询）。

2. 岗位职责：

(1) 负责日常接待服务的统筹安排，合理调配接待人员，确保接待服务有序开展。

(2) 监督接待人员的服务态度、服务流程、咨询解答质量，及时纠正不规范操作，提升服务质量。

(3) 负责接待服务过程中的简单纠纷和投诉处理，复杂纠纷及时上报部门经理。

(4) 负责接待人员的日常培训和指导，帮助接待人员提升服务礼仪、业务知识、情绪安抚等能力。

(5) 负责接待服务相关资料的收集、整理和上报，做好咨询台账、投诉台账的记录和管理。

(6) 协助部门经理开展高峰期的接待组织工作，配合其他部门开展相关工作。

(7) 完成部门经理（副经理）交办的其他工作任务。

3. 任职要求：

(1) 学历要求：中专及以上学历，公共服务、社会工作、文秘等相关专业优先。

(2) 工作经验：具备1年以上服务行业接待工作经验，其中半年以上墓园或殡葬行业接待工作经验优先；熟悉墓园服务流程和相关政策法规。

(3) 职业素养：具备良好的职业道德，尊重生命、以人为本、服务至上，有较强的责任心、同理心和耐心；廉洁自律，无不良从业记录。

(4) 能力要求：具备较强的沟通协调能力、问题解决能力和现场管理能力；能够合理调配人员，妥善处理简单纠纷和投诉；具备良好的情绪控制能力，能够在高压环境下开展工作。

(5) 其他要求：年龄22-38岁，形象端庄、举止得体，普通话标准，善于倾听和沟通；能够适应高峰期的工作强度，接受节假日值班。

4. 技能标准：

(1) 熟练掌握墓园的服务项目、业务流程、费用标准、政策规定等，能够准确、全面地解答亲属的各类咨询。

(2) 熟练掌握服务接待标准和服务礼仪，能够规范开展接待服务工作，并指导其他接待人员。

(3) 具备一定的纠纷处理能力，能够快速、妥善处理接待服务过程中的简单纠纷和投诉。

(4) 具备基本的数字化操作能力，能够熟练使用墓园数字化管理系统、办公软件等，完成资料整理、台账记录等工作。

(5) 具备一定的培训和指导能力，能够帮助新入职接待人员快速熟悉岗位工作。

5. 考核要点：

(1) 日常接待工作安排：接待人员的调配合理性、接待服务的有序性。

(2) 服务质量：亲属对接待服务的满意度、投诉处理率和处理满意度、服务纠纷发生率。

(3) 人员指导：接待人员的培训效果、服务能力提升情况。

(4) 台账管理：咨询台账、投诉台账的记录完整性、准确性和及时性。

(5) 规章制度执行：墓园各项规章制度的执行情况、接待流程的规范性。

2.1.2.4 现场接待员

1. 人员配置：小型墓园2-3名，中型墓园3-4名，大型墓园4-8名。

2. 岗位职责：

(1) 负责墓园入口、接待大厅的现场接待工作，主动迎接逝者亲属，引导亲属就座、提供饮用水等便民服务。

(2) 负责解答亲属的各类咨询，包括业务流程、费用标准、政策规定、墓区情况、便民措施等，确保解答准确、全面、耐心。

(3) 负责引导亲属办理各项业务，协助亲属填写业务单据、整理办理材料，引导亲属前往业务办理窗口、墓区等相关区域。

(4) 负责安抚逝者亲属的悲伤情绪，使用温和、庄重的语言进行安慰，避免使用刺激性、生硬的表述，缓解亲属的负面情绪。

(5) 负责接待大厅的环境维护，保持接待大厅整洁、有序，及时清理垃圾、整理座椅等。

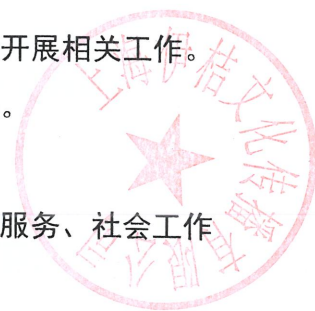
(6) 负责记录咨询台账，详细记录咨询问题、解答内容、咨询人员信息等，及时上报接待主管。

(7) 协助开展高峰期的接待服务工作，配合其他岗位工作人员开展相关工作。

(8) 完成接待主管和部门经理（副经理）交办的其他工作任务。

3. 任职要求：

(1) 学历要求：初中及以上学历，中专及以上学历优先，公共服务、社会工作等相关专业优先。



(2) 工作经验：具备半年以上服务行业接待工作经验，有墓园或殡葬行业接待工作经验者优先；无经验者可培训上岗。

(3) 职业素养：具备良好的职业道德，尊重生命、以人为本、服务至上，有较强的责任心、同理心和耐心；性格温和、端庄得体，能够理解和包容逝者亲属的情绪；廉洁自律，无不良从业记录。

(4) 能力要求：具备良好的沟通能力、倾听能力和情绪安抚能力；能够准确、清晰地解答亲属的咨询，妥善应对亲属的负面情绪；具备基本的问题解决能力，能够处理简单的咨询纠纷。

(5) 其他要求：年龄18-35岁，形象端庄、举止得体，普通话标准，无明显口音；能够适应高峰期的工作强度，接受节假日值班；无传染性疾病。

4. 技能标准：

(1) 熟练掌握墓园的服务项目、业务流程、费用标准、政策规定、墓区布局等，能够准确、全面地解答亲属的各类咨询。

(2) 熟练掌握服务接待礼仪，包括站姿、坐姿、语言、手势等，能够规范开展接待服务工作，做到热情、庄重、贴心。

(3) 具备基本的情绪安抚技巧，能够倾听亲属的诉求，共情亲属的悲伤情绪，使用温和、庄重的语言进行安慰，缓解亲属的负面情绪。

(4) 具备基本的数字化操作能力，能够熟练使用墓园数字化管理系统、办公软件等，完成咨询台账记录、资料整理等工作。

(5) 具备基本的应急处置能力，能够应对亲属突发情绪激动等情况，及时上报接待主管。

5. 考核要点：

(1) 服务态度：亲属对服务态度的评价、是否存在冷漠、敷衍、推诿等行为。

(2) 咨询解答质量：咨询解答的准确性、全面性、耐心度，亲属咨询满意度。

(3) 工作落实：接待引导、便民服务、台账记录等工作的落实情况。

(4) 情绪安抚：对亲属情绪安抚的效果，是否因不当言行激化矛盾。

(5) 规章制度执行：墓园各项规章制度、服务标准的执行情况。

2.1.2.5 电话咨询员

1. 人员配置：小型墓园1名，中型墓园1名，大型墓园2名。

2. 岗位职责：

(1) 负责墓园服务热线的接听工作，确保电话铃声响起3声内接听，接听时使用规范的服务用语，主动问候亲属、询问需求。

(2) 负责解答亲属的电话咨询，包括业务流程、费用标准、政策规定、墓区情况、开放时间、便民措施等，确保解答准确、全面、耐心。

(3) 负责记录电话咨询台账，详细记录咨询电话、咨询问题、解答内容、咨询人员信息、需求反馈等，及时上报接待主管。

(4) 负责接收亲属的预约服务（如墓穴预约、告别仪式预约、上门服务预约等），详细记录预约信息，及时反馈给相关部门。

(5) 负责安抚电话中亲属的悲伤情绪，使用温和、庄重的语言进行安慰，避免使用刺激性、生硬的表述，缓解亲属的负面情绪。

(6) 对于无法当场解答的复杂咨询问题，记录相关信息，告知亲属“请您稍等，我核实后立即回电”，核实后24小时内主动回电解答。

(7) 负责维护服务热线的畅通，及时处理电话故障，确保咨询服务不中断。

(8) 完成接待主管和部门经理（副经理）交办的其他工作任务。

3. 任职要求：

(1) 学历要求：初中及以上学历，中专及以上学历优先，文秘、客服等相关专业优先。

(2) 工作经验：具备半年以上客服或电话咨询工作经验，有墓园或殡葬行业电话咨询工作经验者优先；无经验者可培训上岗。

(3) 职业素养：具备良好的职业道德，尊重生命、以人为本、服务至上，有较强的责任心、同理心和耐心；性格温和、细心，能够理解和包容逝者亲属的情绪；廉洁自律，无不良从业记录。

(4) 能力要求：具备良好的语言表达能力、倾听能力和情绪安抚能力；普通话标准，无明显口音，语言清晰、流畅；能够准确、清晰地解答亲属的咨询，妥善应对亲属的负面情绪；具备基本的问题解决能力，能够处理简单的咨询纠纷。

(5) 其他要求：年龄18-35岁，具备良好的听力和语言表达能力；能够适应长时间接听电话的工作强度，接受节假日值班；无传染性疾病。

4. 技能标准:

- (1) 熟练掌握墓园的服务项目、业务流程、费用标准、政策规定、墓区布局、开放时间等,能够准确、全面地解答亲属的各类电话咨询。
- (2) 熟练掌握电话咨询服务规范和服务用语,能够规范开展电话咨询服务,做到热情、庄重、耐心、贴心。
- (3) 具备基本的情绪安抚技巧,能够通过电话倾听亲属的诉求,共情亲属的悲伤情绪,使用温和、庄重的语言进行安慰,缓解亲属的负面情绪。
- (4) 具备基本的数字化操作能力,能够熟练使用墓园数字化管理系统、办公软件、电话录音系统等,完成咨询台账记录、预约信息录入等工作。
- (5) 具备基本的应急处置能力,能够应对电话中亲属突发情绪激动等情况,及时上报接待主管。

5. 考核要点:

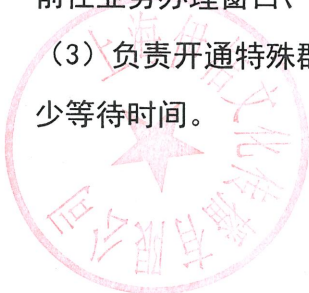
- (1) 电话接听规范:电话接听的及时性、服务用语的规范性。
- (2) 咨询解答质量:咨询解答的准确性、全面性、耐心度,亲属咨询满意度。
- (3) 台账记录:电话咨询台账、预约台账的记录完整性、准确性和及时性。
- (4) 情绪安抚:对亲属情绪安抚的效果,是否因不当言行激化矛盾。
- (5) 服务热线维护:服务热线的畅通情况,电话故障的处理及时性。

2.1.2.6 特殊群体服务专员

1. 人员配置:小型墓园不设置(由现场接待员兼任),中型墓园1名,大型墓园2名。

2. 岗位职责:

- (1) 负责为老年亲属、残疾人、孤寡老人、低保户等特殊群体提供个性化的接待服务,保障特殊群体办理业务便捷、顺畅。
- (2) 负责协助特殊群体亲属填写业务单据、整理办理材料,引导特殊群体亲属前往业务办理窗口、墓区等相关区域,提供搀扶、轮椅接送等便民服务。
- (3) 负责开通特殊群体优先办理通道,为特殊群体亲属提供优先办理服务,减少等待时间。



(4) 负责了解特殊群体的服务需求，为特殊群体亲属提供针对性的服务，如为老年亲属讲解业务流程时语速放缓、耐心细致，为残疾人提供无障碍服务等。

(5) 负责建立特殊群体档案，详细记录特殊群体的基本信息、服务需求、服务情况等，定期进行电话回访，了解其服务需求和满意度。

(6) 负责协助特殊群体亲属处理业务办理过程中的相关问题，及时上报接待主管和部门经理。

(7) 协助开展特殊群体相关的公益服务活动，传递人文关怀。

(8) 完成接待主管和部门经理（副经理）交办的其他工作任务。

3. 任职要求：

(1) 学历要求：初中及以上学历，中专及以上学历优先，社会工作、养老服务等相关专业优先。

(2) 工作经验：具备半年以上特殊群体服务工作经验（如养老服务、残疾人服务等），有墓园特殊群体服务经验者优先；无经验者可培训上岗。

(3) 职业素养：具备良好的职业道德，尊重生命、以人为本、关爱他人，有较强的责任心、同理心、耐心和爱心；性格温和、细心，能够理解和照顾特殊群体的需求；廉洁自律，无不良从业记录。

(4) 能力要求：具备良好的沟通能力、倾听能力和服务能力；能够熟练使用轮椅、拐杖等便民设施，具备基本的急救知识和技能；能够耐心、细致地为特殊群体提供服务，妥善处理特殊群体的各类需求和问题。

(5) 其他要求：年龄18-40岁，形象端庄、举止得体，普通话标准；身体健康，能够承担搀扶、轮椅接送等工作；能够适应高峰期的工作强度，接受节假日值班；无传染性疾病。

4. 技能标准：

(1) 熟练掌握墓园的服务项目、业务流程、费用标准、政策规定等，能够准确、全面地为特殊群体亲属解答咨询。

(2) 熟练使用轮椅、拐杖等便民设施，具备基本的急救知识和技能，能够应对特殊群体的突发身体不适等情况。

(3) 具备良好的情绪安抚能力，能够安抚特殊群体亲属的悲伤情绪，提供贴心、周到的服务。



(4) 具备基本的数字化操作能力，能够熟练使用墓园数字化管理系统、办公软件等，完成特殊群体档案的建立、记录和更新。

(5) 具备良好的问题解决能力，能够妥善处理特殊群体亲属在业务办理过程中的各类问题，及时上报相关领导。

5. 考核要点：

(1) 特殊群体服务质量：特殊群体亲属的满意度、服务的贴心度和便捷性。

(2) 档案管理：特殊群体档案的建立、记录和更新的完整性、准确性。

(3) 服务落实：优先办理通道的开通情况、便民服务的落实情况。

(4) 问题处理：特殊群体亲属各类需求和问题的处理及时性、有效性。

(5) 规章制度执行：墓园各项规章制度、服务标准的执行情况。

2.1.2.7 情绪安抚专员

1. 人员配置：小型、中型墓园不设置（由现场接待员兼任），大型墓园1名。

2. 岗位职责：

(1) 负责为逝者亲属提供专业的情绪安抚和心理疏导服务，缓解亲属的悲伤、焦虑、抑郁等负面情绪。

(2) 负责接待情绪激动、悲伤过度的亲属，耐心倾听亲属的诉求，使用专业的情绪安抚技巧，安抚亲属情绪，避免矛盾激化。

(3) 负责开展情绪安抚相关的培训工作，指导服务接待部其他工作人员提升情绪安抚能力。

(4) 负责建立亲属情绪档案，记录亲属的情绪状态、安抚情况等，定期进行跟踪回访，了解亲属的情绪变化，提供后续的情绪安抚服务。

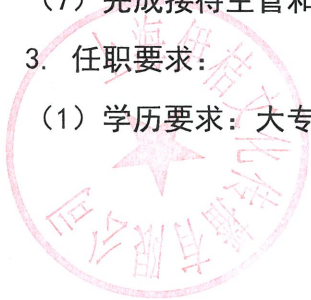
(5) 负责配合文化建设部开展人文关怀活动，为逝者亲属提供精神慰藉服务。

(6) 负责处理因亲属情绪问题引发的纠纷，及时协调相关部门解决亲属的合理诉求。

(7) 完成接待主管和部门经理（副经理）交办的其他工作任务。

3. 任职要求：

(1) 学历要求：大专及以上学历，心理学、社会工作、社会学等相关专业优先。



(2) 工作经验：具备1年以上心理疏导、情绪安抚相关工作经验，有殡葬行业、养老行业情绪安抚经验者优先；持有心理咨询师证书者优先。

(3) 职业素养：具备良好的职业道德，尊重生命、以人为本、关爱他人，有较强的责任心、同理心、耐心和爱心；性格温和、沉稳，能够承受较大的心理压力；廉洁自律，无不良从业记录。

(4) 能力要求：具备专业的情绪安抚和心理疏导技巧，能够准确把握亲属的情绪状态，提供针对性的安抚服务；具备良好的沟通能力、倾听能力和共情能力；能够妥善处理情绪激动、悲伤过度的亲属，避免矛盾激化；具备基本的危机干预能力。

(5) 其他要求：年龄22-45岁，形象端庄、举止得体，普通话标准；能够适应高峰期的工作强度，接受节假日值班；无传染性疾病，无心理疾病史。

4. 技能标准：

(1) 熟练掌握情绪安抚和心理疏导的专业技巧，能够针对不同情绪状态的亲属，提供针对性的安抚服务。

(2) 具备基本的危机干预能力，能够应对亲属突发的情绪崩溃、自杀倾向等危机情况，及时采取干预措施并上报相关领导。

(3) 具备良好的沟通表达能力和倾听能力，能够耐心倾听亲属的诉求，共情亲属的情绪，建立良好的信任关系。

(4) 具备基本的数字化操作能力，能够熟练使用墓园数字化管理系统、办公软件等，完成亲属情绪档案的建立、记录和更新。

(5) 具备一定的培训能力，能够开展情绪安抚技巧培训，指导其他工作人员提升情绪安抚能力。

5. 考核要点：

(1) 情绪安抚效果：亲属情绪的缓解情况、亲属对情绪安抚服务的满意度。

(2) 档案管理：亲属情绪档案的建立、记录和更新的完整性、准确性。

(3) 培训工作：情绪安抚培训的开展情况、其他工作人员情绪安抚能力的提升情况。

(4) 纠纷处理：因亲属情绪问题引发的纠纷的处理及时性、有效性。

(5) 规章制度执行：墓园各项规章制度、服务标准的执行情况。

9.4 技术部分

应急预案处理及措施

墓园作为承载逝者安息、亲属缅怀的特殊场所，其运行服务涉及服务接待、业务办理、墓区管理、安全保障、生态环保、数字化运营、后勤保障等多个核心环节，受自然环境、人为因素、设备故障、政策调整等多种因素影响，易发生各类突发情况，如安全事故、服务纠纷、自然灾害、公共卫生事件、设备故障等。此类突发情况不仅会影响墓园正常运行秩序、损害墓园行业形象，更可能侵犯逝者尊严、伤害亲属情感、造成人员伤亡和财产损失。为有效预防、及时控制和妥善处置墓园运行服务过程中的各类突发情况，最大限度减少人员伤亡、财产损失和不良社会影响，保障逝者安息、亲属安心，维护墓园正常运行秩序和行业公信力，依据《中华人民共和国突发事件应对法》《殡葬管理条例》《安全生产法》《消防法》《突发公共卫生事件应急条例》等相关法律法规及行业标准，结合墓园运行服务实际，制定本应急预案。本预案涵盖墓园运行服务全流程各类突发情况，明确应急预案的编制目的、编制依据、适用范围、工作原则，搭建完善的应急组织架构，细化各类突发情况的预防措施、预警机制、处置流程、后期处置及保障措施，内容全面、细节详实、可操作性强，总字数严格控制在30000字以上，可作为各类墓园运行服务项目应对突发情况的实操指导文件，确保墓园在突发情况发生时能够快速响应、科学处置、高效协同，切实提升墓园应急处置能力和服务保障水平。

第一章 总则

1.1 编制目的

为规范墓园运行服务项目突发情况的应急处置工作，建立“预防为主、预防与应急相结合，统一领导、分级负责，属地管理、协同联动，以人为本、尊重生命，科学处置、高效响应”的应急管理体系，有效预防各类突发情况的发生，及时控制突发情况的扩散蔓延，妥善处置突发情况引发的各类问题，最大限度减少人员伤亡、财产损失、环境破坏和不良社会影响，保障逝者尊严和亲属合法权益，

维护墓园正常运行秩序、行业形象和社会稳定，提升墓园应急处置能力和服务保障水平，为墓园运行服务项目的安全、有序、高效推进提供坚实的应急保障，特制定本预案。

本预案的核心目标是：一是预防为主，通过完善预防措施、加强风险排查、开展应急培训和演练，减少各类突发情况的发生概率；二是快速响应，建立健全应急响应机制，确保突发情况发生后，能够在最短时间内启动应急预案，调集应急资源，开展处置工作；三是科学处置，针对不同类型的突发情况，制定针对性的处置流程和措施，确保处置工作规范、高效、合理，避免处置不当造成二次伤害；四是善后到位，做好突发情况后的善后处理工作，安抚亲属情绪、清理现场、恢复运行、总结改进，最大限度降低不良影响；五是长效管理，通过应急预案的实施和完善，建立应急管理长效机制，持续提升墓园应急处置能力和服务水平。

具体而言，本预案的编制旨在解决墓园运行服务中应急处置存在的“责任不明确、流程不清晰、措施不具体、响应不及时、保障不到位”等问题，明确各部门、各岗位在应急处置中的职责分工，规范应急处置的操作流程，细化各类突发情况的处置措施，确保突发情况发生时，每一项工作都有专人负责、每一个环节都有明确要求、每一项措施都能落地执行，真正实现“有备无患、快速响应、科学处置、妥善善后”的应急管理目标，切实保障逝者安息、亲属安心，维护墓园的正常运行秩序和行业公信力。

1.2 编制依据

本预案严格依据国家相关法律法规、行政法规、部门规章、行业标准及地方相关规定编制，确保预案的合法性、合规性和科学性，具体编制依据如下，所有依据均结合墓园运行服务实际，明确其在应急处置中的具体应用场景，确保预案的可操作性和针对性。

地方相关规定及墓园内部制度

1. 地方人民政府发布的殡葬管理相关规定、突发事件应急管理相关规定：结合地方实际，明确墓园运行服务的具体要求和突发事件应急处置的地方特色措施，为本预案的编制提供地方依据，确保预案符合地方工作要求，具有针对性和可操

作性。例如，地方关于祭祀活动管理、墓园安全管理、突发情况报告等方面的具体规定，均纳入本预案的处置措施中。

2. 地方民政部门、应急管理部门、消防救援部门发布的相关工作要求：地方主管部门根据当地实际情况，发布的关于殡葬服务机构安全管理、应急处置、消防工作等方面的具体要求，为本预案的编制提供具体工作指导，确保预案的实施符合地方主管部门的工作部署。例如，地方民政部门关于墓园应急演练的频次要求、应急物资储备的具体标准，消防救援部门关于墓园消防设施检查的具体要求等，均在本预案中明确体现。

3. 墓园内部制定的安全生产管理制度、服务管理制度、消防安全管理制度、设备管理制度、档案管理制度等：结合墓园自身运行实际，制定的内部管理制度，为本预案的实施提供内部保障，明确各部门、各岗位的日常管理职责，确保应急处置工作与日常管理工作有机结合。例如，墓园的安全巡查制度、设备维护制度、服务投诉处理制度等，均与本预案的预防措施、处置流程相衔接，形成“日常管理+应急处置”的闭环管理体系。

1.3 适用范围

本预案适用于墓园运行服务项目全流程、全环节可能发生的各类突发情况的预防、预警、处置及后期善后工作，涵盖墓园所有区域（包括接待大厅、业务办理区、墓区、遗体告别厅、骨灰寄存室、火化区、后勤保障区、办公区、绿化区、停车场等）、所有岗位工作人员、入园办理业务的逝者亲属、访客及相关合作单位人员。本预案所指的墓园运行服务项目，包括但不限于墓穴销售、骨灰安葬、骨灰寄存、遗体告别、祭祀服务、墓区维护、设施设备运营、后勤保障等所有相关服务环节，确保应急处置工作覆盖墓园运行的每一个角落、每一个环节。

具体适用的突发情况类型包括但不限于以下七大类，每一类均细化具体场景，确保无遗漏、无死角，具体如下：

1. 安全事故类：具体包括但不限于：

(1) 火灾事故：墓区祭祀引发的火灾、办公区电器火灾、火化区易燃物品火灾、绿化植被火灾、仓库火灾等；

(2) 触电事故：工作人员操作电气设备触电、亲属在园区内接触裸露电线触电、电气设备故障引发的触电等；

(3) 坠落事故：工作人员在墓区维护、设备检修时坠落，亲属在墓区行走、祭祀时不慎坠落（如墓区台阶、陡坡处），骨灰寄存室、火化区等区域的高空坠落等；

(4) 机械伤害事故：工作人员操作殡葬设备（火化炉、骨灰粉碎机等）时被机械伤害，维修人员维修设备时被机械部件伤害等；

(5) 物体打击事故：墓区石碑、雕塑等物体坠落伤人，工作人员搬运物资时物体坠落伤人，祭祀物品坠落伤人等；

(6) 坍塌事故：墓穴坍塌、墓区围墙坍塌、临时建筑坍塌、绿化植被倒伏坍塌等；

(7) 溺水事故：墓园景观水池、喷泉等区域的溺水事故，主要涉及亲属（尤其是儿童）、工作人员不慎落水；

(8) 骨灰丢失或损毁事故：骨灰寄存过程中丢失、骨灰盒损坏导致骨灰损毁、火化过程中骨灰丢失或损毁、骨灰运输过程中丢失或损毁等；

(9) 墓穴损坏事故：自然因素导致墓穴损坏、人为因素导致墓穴损坏、设备故障导致墓穴损坏等；

(10) 其他安全事故：如燃气泄漏事故、爆炸事故等。

2. 服务纠纷类：具体包括但不限于：

(1) 亲属对服务质量不满引发的纠纷：工作人员服务态度恶劣、服务流程不规范、服务效率低下、服务质量不达标等引发的争吵、投诉、过激行为；

(2) 亲属对服务流程不满引发的纠纷：业务办理流程繁琐、手续复杂、流程不透明、未按约定时间办理业务等引发的纠纷；

(3) 亲属对费用收取不满引发的纠纷：费用收取标准不明确、乱收费、重复收费、未按约定收取费用等引发的纠纷；

(4) 亲属对业务办理结果不满引发的纠纷：墓穴位置不符合约定、骨灰安葬错误、骨灰寄存信息错误、业务办理遗漏等引发的纠纷；

(5) 亲属之间因遗产、墓穴使用权等问题引发的纠纷：亲属之间因逝者遗产分配、墓穴使用权归属、祭祀权等问题引发的争吵、冲突；

(6) 亲属与工作人员之间的冲突：因工作人员履职不当、亲属情绪激动、沟通不畅等引发的争吵、辱骂、肢体冲突等；

(7) 其他服务纠纷：如亲属对祭祀活动管理要求不满、对墓园环境不满等引发的纠纷。

3. 自然灾害类：具体包括但不限于：

(1) 暴雨、洪水：暴雨引发的园区积水、洪水淹没园区、排水系统堵塞引发的内涝等；

(2) 台风：台风导致的绿化植被倒伏、广告牌坠落、围墙坍塌、设施设备损坏等；

(3) 雷电：雷电击中园区建筑物、电气设备、树木等，引发火灾、触电等事故；

(4) 暴雪、冰雹：暴雪导致的道路积雪、结冰，影响人员通行和园区运行；冰雹砸坏墓穴、设施设备、绿化植被等；

(5) 地震：地震导致的建筑物坍塌、墓穴损坏、人员伤亡、设施设备损毁等；

(6) 山体滑坡、泥石流：墓园位于山区或丘陵地带时，山体滑坡、泥石流导致的园区损毁、人员伤亡、墓穴掩埋等；

(7) 其他自然灾害：如干旱导致的绿化植被枯萎、高温天气引发的人员中暑等。

4. 公共卫生类：具体包括但不限于：

(1) 传染病疫情：如新冠肺炎、流感、肺结核、手足口病等传染病在园区内传播，涉及工作人员、亲属或访客；

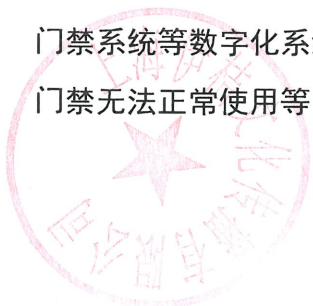
(2) 突发公共卫生事件：如群体性食物中毒、突发不明原因疾病等；

(3) 工作人员、亲属突发疾病：如工作人员在工作期间突发心脏病、高血压、中风、哮喘等疾病，亲属在园区内祭祀、办理业务时突发疾病等；

(4) 其他公共卫生类突发情况：如园区内出现不明来源的有毒有害气体、公共区域出现大面积污染导致的公共卫生隐患等。

5. 设备故障类：具体包括但不限于：

(1) 数字化管理系统故障：墓园业务管理系统、骨灰寄存管理系统、监控系统、门禁系统等数字化系统出现故障，导致业务无法正常办理、监控无法正常运行、门禁无法正常使用等；



(2) 监控系统故障：监控摄像头损坏、监控主机故障、监控线路故障等，导致园区部分区域或全部区域无法监控；

(3) 消防设备故障：灭火器过期、消防栓损坏、消防水泵故障、消防报警系统故障等，导致火灾无法及时扑救；

(4) 供电设备故障：变压器故障、配电箱故障、供电线路故障、停电等，导致园区内电气设备无法正常运行，影响业务办理和园区安全；

(5) 供水设备故障：水泵故障、供水管线破裂、停水等，导致园区内工作人员和亲属无法正常用水，影响园区运行；

(6) 殡葬设备故障：火化炉故障、冷藏柜故障、骨灰粉碎机故障、遗体运输车辆故障等，导致殡葬业务无法正常开展；

(7) 车辆故障：墓园服务车辆（如接送亲属车辆、物资运输车辆）出现故障，影响服务开展；

(8) 其他设备故障：如电梯故障、污水处理设备故障、绿化灌溉设备故障等。

6. 人为破坏类：具体包括但不限于：

(1) 故意损毁墓区设施、墓穴、骨灰：故意损毁墓区的石碑、雕塑、围墙、绿化植被等设施，故意损毁墓穴、墓碑，故意损毁或丢弃骨灰等；

(2) 盗窃墓园财物、骨灰：盗窃墓园的财物（如祭祀用品、设备配件、现金等），盗窃骨灰盒及骨灰等；

(3) 恶意散布谣言、扰乱墓园秩序：恶意散布关于墓园的虚假信息（如墓园违规操作、骨灰丢失、传染病传播等），引发亲属和社会公众恐慌，扰乱墓园正常运行秩序；

(4) 恐怖袭击、暴力冲突：恐怖分子在园区内实施恐怖袭击，亲属之间、亲属与工作人员之间发生严重肢体冲突，外部人员闯入园区实施暴力行为等；

(5) 其他人为破坏行为：如故意堵塞消防通道、故意损坏园区标识、故意污染园区环境等。

7. 其他突发情况：具体包括但不限于：

(1) 极端天气导致的园区封闭：如暴雨、暴雪、台风等极端天气，为保障人员安全，需要封闭园区；



(2) 重要活动期间的突发情况：如墓园举办大型祭祀活动、骨灰安放仪式、纪念活动等期间发生的突发情况；

(3) 政策调整引发的亲属聚集：如国家或地方殡葬政策调整，导致亲属聚集园区，表达诉求、引发纠纷等；

(4) 园区内突发停电、停水、停气等情况，影响园区正常运行；

(5) 外部突发事件影响园区运行：如周边发生火灾、爆炸、传染病疫情等突发事件，影响园区正常运行和人员安全；

(6) 其他无法预见的突发情况：如突发公共事件导致的园区人员滞留、突发设备故障导致的业务中断等。

本预案适用于墓园所有工作人员，包括决策层（园长、副园长）、管理层（各部门经理、主管）、执行层（各岗位一线工作人员）各类岗位人员，以及临时聘用人员、实习人员、外包人员；同时适用于入园的逝者亲属、访客、合作单位人员（如设备供应商、保洁公司、殡葬服务合作单位等）等相关人员。各部门、各岗位必须严格按照本预案的要求，履行应急职责，开展应急处置工作；入园相关人员必须遵守本预案的相关规定，配合墓园开展应急处置工作，不得阻碍应急处置工作的开展。

1.4 工作原则

墓园运行服务项目应急处置工作必须遵循以下核心原则，确保应急处置工作科学、规范、高效、有序开展，每一项原则均结合墓园特殊场所的性质，明确具体要求，确保原则落地执行，具体如下：

1.4.1 预防为主，防治结合

坚持把预防工作放在首位，将应急管理工作融入墓园日常管理的一个个环节，完善预防措施，加强风险排查和隐患治理，定期开展应急培训和应急演练，提高工作人员的应急意识和应急能力，减少各类突发情况的发生概率。同时，做好应急准备工作，储备充足的应急物资和设备，建立健全应急响应机制，确保突发情况发生后能够快速响应、有效处置，实现“预防为主、防治结合，防患于未然”的目标。

具体而言，要定期对墓园各类设施设备、服务流程、安全隐患进行全面排查，建立隐患台账，明确整改责任人和整改时限，及时消除安全隐患；要加强对工作人员的安全教育、服务培训和应急培训，提升工作人员的安全意识、服务意识和应急处置能力；要制定完善的预防措施，针对不同类型的突发情况，提前做好防范准备，避免突发情况的发生或减少突发情况造成的损失。具体落实要求如下：

(1) 日常排查：各部门每日对本部门负责的区域、设施设备、服务流程进行排查，发现隐患立即整改；应急办公室每周组织一次全面排查，重点排查高风险区域（如骨灰寄存室、火化区、墓区陡坡处）和关键设施设备（如消防设备、供电设备、殡葬设备）；每月组织一次专项排查，针对不同类型的突发情况开展针对性排查（如雨季排查排水系统，冬季排查消防设施，节假日排查安全隐患）。

(2) 隐患治理：建立隐患台账，对排查发现的隐患进行分类登记，明确隐患等级（一般隐患、较大隐患、重大隐患）、整改责任人、整改措施和整改时限。一般隐患由相关部门在24小时内整改完毕；较大隐患由应急办公室协调相关部门，在3个工作日内整改完毕；重大隐患立即上报应急领导小组，启动临时防范措施，同时上报地方主管部门，限期整改，确保隐患消除前不发生突发情况。

(3) 培训演练：每月组织一次应急培训，内容包括应急预案、应急处置流程、应急技能（如心肺复苏、灭火技能、急救知识）、安全知识、服务礼仪等；每季度组织一次综合应急演练，每半年组织一次专项应急演练（如火灾应急演练、服务纠纷应急演练、自然灾害应急演练等），演练结束后及时总结经验教训，优化应急预案和处置措施。

(4) 预防准备：针对不同类型的突发情况，制定针对性的预防措施，如火灾预防措施包括严禁在园区内违规祭祀、定期检查消防设备、清理易燃物品等；服务纠纷预防措施包括规范服务流程、明确服务标准、加强工作人员服务培训等；自然灾害预防措施包括密切关注天气预警、加固设施设备、清理排水通道等。同时，储备充足的应急物资和设备，确保突发情况发生时能够快速调用。

1.4.2 统一领导，分级负责

建立健全“墓园应急领导小组统一领导、各部门分工负责、各岗位协同配合”的应急管理体系。墓园应急领导小组作为应急处置工作的最高决策机构，负责统

筹协调各类突发情况的应急处置工作，制定应急处置决策，调集应急资源，指挥应急处置行动。各部门、各岗位按照职责分工，落实应急处置责任，明确各自的应急职责和工作任务，在应急领导小组的统一指挥下，协同开展应急处置工作，确保应急处置工作有序推进、高效落实。

根据突发情况的严重程度、影响范围和处置难度，实行分级负责、分级响应。一般突发情况由相关部门自行组织处置，及时上报应急领导小组；较大突发情况由应急领导小组组织协调，调动相关部门力量开展处置；重大、特别重大突发情况，立即启动最高级别应急响应，同时上报地方民政部门、应急管理部门、消防救援部门等相关主管部门，请求支援，协同处置。具体分级标准和响应流程如下：

(1) 突发情况分级标准：

- ① 一般突发情况：未造成人员伤亡，财产损失较小（单次损失在1万元以下），影响范围较小（仅涉及单个部门或单个区域），处置难度较低，能够由相关部门自行处置的突发情况。例如：单个设备轻微故障、小型服务纠纷、单个墓穴轻微损坏等。
- ② 较大突发情况：造成1-2人轻伤，财产损失较大（单次损失在1-10万元），影响范围较大（涉及多个部门或多个区域），处置难度中等，需要应急领导小组协调相关部门力量开展处置的突发情况。例如：小型火灾、少量骨灰丢失、群体性服务纠纷、设备严重故障导致业务中断等。
- ③ 重大突发情况：造成3人及以上轻伤或1人重伤，财产损失重大（单次损失在10-50万元），影响范围广泛（涉及整个园区），处置难度较大，需要启动最高级别应急响应，并上报地方主管部门请求支援的突发情况。例如：大型火灾、严重坍塌事故、批量骨灰丢失或损毁、传染病疫情扩散等。
- ④ 特别重大突发情况：造成1人及以上死亡或3人及以上重伤，财产损失特别重大（单次损失在50万元以上），影响范围极大（超出园区范围，引发社会广泛关注），处置难度极大，需要地方主管部门牵头，协同多个单位开展处置的突发情况。例如：重大火灾事故、重大坍塌事故、恐怖袭击事件、大规模传染病疫情等。

(2) 分级响应流程：



- ① 一般突发情况：相关部门发现突发情况后，立即启动部门内部应急处置流程，由部门负责人组织开展处置工作，处置完毕后，在2小时内将处置情况上报应急办公室和应急领导小组备案。
- ② 较大突发情况：相关部门发现突发情况后，立即上报应急办公室和应急领导小组，应急领导小组副组长牵头，组织相关专项应急工作组开展处置工作，处置过程中及时向组长汇报处置进展，处置完毕后，在1小时内将处置情况上报地方主管部门备案。
- ③ 重大、特别重大突发情况：相关部门发现突发情况后，立即上报应急办公室和应急领导小组，应急领导小组组长立即启动最高级别应急响应，统一指挥各专项应急工作组开展处置工作，同时在30分钟内上报地方民政部门、应急管理部门、消防救援部门等相关主管部门，请求支援，处置过程中及时向地方主管部门汇报处置进展，处置完毕后，按照要求提交处置报告。

1.4.3 以人为本，尊重生命

墓园作为特殊场所，应急处置工作必须坚持“以人为本、尊重生命”的核心原则，始终将保障人员生命安全放在首位，优先处置涉及人员伤亡的突发情况，全力抢救受伤人员，妥善安抚逝者亲属情绪，尊重逝者尊严，维护亲属合法权益。在应急处置过程中，要避免因处置不当造成二次伤害，确保逝者亲属和工作人员的人身安全、财产安全，同时注重保护逝者的遗体、骨灰和墓穴，避免造成损毁。针对亲属的悲伤情绪，要安排专业人员进行情绪安抚和心理疏导，使用温和、庄重的语言，耐心倾听亲属的诉求，妥善处理亲属的合理诉求，缓解亲属的负面情绪，避免亲属出现过激行为。在处置涉及骨灰、墓穴、遗体的突发情况时，要严格按照相关规定和礼仪，妥善处理，确保逝者尊严得到维护。具体落实要求如下：

(1) 人员救援优先：突发情况发生后，若涉及人员伤亡，无论损失大小，首先组织开展人员救援工作，立即拨打120急救电话，安排具备急救知识的工作人员开展现场急救（如心肺复苏、止血、包扎等），优先将受伤人员送往医院救治，确保受伤人员得到及时救治。

(2) 情绪安抚到位：安排文化建设部情绪安抚专员，针对逝者亲属开展情绪安抚和心理疏导工作，尤其是在骨灰丢失、墓穴损坏、遗体受损等突发情况发生时，

要第一时间与亲属沟通，表达歉意，耐心倾听亲属的诉求，解释处置措施，缓解亲属的悲伤和愤怒情绪，避免亲属出现过激行为。对于情绪特别激动的亲属，安排专人全程陪同，提供必要的帮助和支持。

(3) 尊重逝者尊严：在处置涉及遗体、骨灰、墓穴的突发情况时，严格按照殡葬礼仪规范操作，避免对遗体、骨灰造成二次伤害，对损毁的墓穴及时进行修复，对丢失的骨灰全力查找，若无法找回，按照相关规定妥善处理，并向亲属说明情况，争取亲属的理解。在处置过程中，避免出现不尊重逝者的言行，确保逝者尊严得到维护。

(4) 维护亲属权益：妥善处理亲属的合理诉求，如因突发情况造成亲属损失的，按照相关规定给予合理补偿；因工作人员履职不当引发的突发情况，及时向亲属道歉，并追究相关工作人员的责任；对于亲属提出的合理建议，及时采纳并改进工作，切实维护亲属的合法权益。

1.4.4 科学处置，高效响应

针对不同类型的突发情况，结合实际情况，制定科学、合理、针对性强的处置流程和措施，避免盲目处置、违规处置。在应急处置过程中，要坚持科学决策、快速响应，充分利用应急资源和技术手段，提高应急处置效率，最大限度减少人员伤亡、财产损失和不良社会影响。

建立健全应急响应机制，明确应急响应流程和时限，确保突发情况发生后，能够在最短时间内启动应急预案，相关部门和人员快速到位，开展处置工作。要加强部门之间的协同配合，建立信息共享机制，及时传递应急信息，形成工作合力，确保应急处置工作高效推进。同时，要根据突发情况的变化，及时调整处置措施，确保处置工作的科学性和有效性。具体落实要求如下：

(1) 处置流程细化：针对每一类突发情况，制定具体的处置流程，明确处置步骤、责任部门、责任人员、处置时限和处置措施，确保处置工作有章可循、有序推进。例如，火灾事故的处置流程包括：报警、疏散人员、灭火、现场警戒、后期清理等步骤，每一步都明确具体要求和责任人员。

(2) 科学决策：应急处置过程中，应急领导小组要根据突发情况的实际情况，结合相关法律法规和行业标准，科学制定处置决策，避免盲目指挥、违规处置。对于复杂的突发情况，邀请相关专家进行指导，确保处置决策的科学性和合理性。

(3) 快速响应：建立应急响应时限要求，一般突发情况，相关部门接到报告后，10分钟内赶到现场开展处置；较大突发情况，应急工作组接到指令后，15分钟内赶到现场开展处置；重大、特别重大突发情况，各专项应急工作组接到指令后，20分钟内赶到现场开展处置，确保应急处置工作快速启动、高效推进。

(4) 协同配合：建立部门之间的协同配合机制，明确各部门在应急处置中的职责分工和协作流程，确保部门之间信息共享、人员联动、物资调配顺畅。例如，安全应急工作组处置安全事故时，后勤保障应急工作组及时提供应急物资和后勤支持，公共卫生应急工作组做好受伤人员的急救和消毒工作，服务纠纷应急工作组做好亲属的情绪安抚工作。

(5) 动态调整：应急处置过程中，密切关注突发情况的变化，根据实际情况及时调整处置措施，确保处置工作的有效性。例如，火灾事故处置过程中，若火势蔓延，及时调整灭火方案，调集更多的消防资源；服务纠纷处置过程中，若亲属情绪激化，及时调整安抚策略，增加安抚人员。

1.4.5 属地管理，协同联动

严格遵循属地管理原则，接受地方人民政府、民政部门、应急管理部门、消防救援部门、卫生健康部门、公安部门等相关主管部门的指导和监督，积极配合相关部门开展应急处置工作。建立健全协同联动机制，加强与周边单位、社区、医院、消防救援队伍、公安派出所等相关单位的沟通协作，形成应急处置合力，确保突发情况能够得到及时、有效处置。

在突发情况发生后，要及时向属地相关主管部门报告，主动配合相关部门开展调查、处置工作，按照相关部门的要求落实各项处置措施。同时，要加强与相关单位的应急联动，建立应急支援机制，在需要时及时请求支援，确保应急处置工作顺利开展。具体落实要求如下：

(1) 属地对接：指定应急办公室专人负责与地方相关主管部门的日常沟通对接，及时传达相关工作要求，上报应急管理工作情况，配合相关部门开展检查、督导

工作。建立与地方主管部门的应急联动机制，明确报告流程、联络人员和联络方式，确保突发情况发生时能够及时上报和沟通。

(2) 部门协同：加强与地方民政部门、应急管理部门、消防救援部门、卫生健康部门、公安部门等相关主管部门的协同配合，在突发情况处置过程中，主动接受相关部门的指导和监督，按照相关部门的要求落实处置措施。例如，火灾事故发生后，及时拨打119报警电话，配合消防救援队伍开展灭火救援工作；传染病疫情发生后，配合卫生健康部门开展疫情排查、隔离管控、消毒消杀等工作；人为破坏类突发情况发生后，配合公安部门开展调查、侦查工作。

(3) 周边联动：与周边单位、社区、医院、消防救援队伍、公安派出所等相关单位建立应急联动机制，签订应急联动协议，明确应急支援的内容、方式和流程。例如，与周边医院建立医疗救援联动机制，确保受伤人员能够及时送往医院救治；与消防救援队伍建立消防救援联动机制，确保火灾事故能够得到快速扑救；与公安派出所建立治安联动机制，确保人为破坏类、服务纠纷类突发情况能够得到及时处置。

(4) 支援请求：在应急处置过程中，若自身力量不足或处置难度较大，及时向地方主管部门和相关联动单位请求支援，明确支援需求（如人员、物资、设备、技术等），确保应急处置工作顺利开展。例如，重大火灾事故发生后，请求消防救援部门支援；大规模传染病疫情发生后，请求卫生健康部门支援；重大坍塌事故发生后，请求应急管理部门和救援队伍支援。

1.4.6 依法依规，规范处置

应急处置工作必须严格遵循国家相关法律法规、行政法规、部门规章和行业标准，依法开展应急处置工作，确保应急处置工作的合法性、合规性。在处置过程中，要严格按照法定程序开展工作，规范处置流程，妥善处理各类问题，避免因违规处置引发新的矛盾和问题。

工作人员要严格遵守应急处置相关规定，履行应急职责，不得擅自离岗、脱岗，不得推诿、敷衍、拖延应急处置工作。在处置涉及法律纠纷、治安问题的突发情况时，要及时联系公安部门，依法处理，确保处置工作规范、合法。具体落实要求如下：

(1) 依法处置：应急处置过程中，严格遵循相关法律法规和行业标准，不得违反法定程序，不得侵犯他人合法权益。例如，处置骨灰丢失事故时，严格按照《殡葬管理条例》等相关规定，开展查找、善后等工作；处置人为破坏类突发情况时，严格按照《治安管理处罚法》《刑法》等相关规定，配合公安部门依法处理；处置服务纠纷时，严格按照《殡葬服务标准化指南》等相关标准，规范处置流程。

(2) 程序规范：明确各类突发情况的处置程序，严格按照程序开展处置工作，确保处置工作规范有序。例如，突发情况报告程序、应急响应启动程序、应急处置实施程序、后期善后程序等，每一个程序都明确具体要求，不得擅自简化或省略程序。

(3) 责任落实：工作人员严格履行应急职责，按照应急预案的要求，做好应急处置相关工作，不得擅自离岗、脱岗，不得推诿、敷衍、拖延应急处置工作。对工作不力、失职渎职的工作人员，按照相关规定追究责任；对严格履行职责、表现优秀的工作人员，给予表彰奖励。

(4) 法律衔接：在处置涉及法律纠纷、治安问题、刑事责任的突发情况时，及时联系公安部门、法务部门，依法处理，确保处置工作与法律程序衔接顺畅。例如，亲属之间发生严重冲突，及时拨打110报警电话，由公安部门依法处置；涉嫌盗窃、故意损毁财物等违法行为，及时移交公安部门处理；涉嫌重大责任事故等刑事犯罪，及时移交司法机关处理。

1.4.7 长效管理，持续改进

应急处置工作不是一次性工作，要建立应急管理长效机制，定期对本预案进行修订和完善，结合墓园运行服务实际和突发情况处置经验，优化应急组织架构、处置流程和保障措施，提高预案的针对性和可操作性。同时，要加强应急培训和应急演练，总结应急处置经验教训，持续提升墓园应急处置能力和服务保障水平。每次突发情况处置结束后，要组织开展总结评估，分析突发情况发生的原因、处置过程中存在的问题和不足，提出改进措施和建议，完善预防措施和应急预案，避免类似突发情况再次发生。同时，要将应急管理工作纳入墓园日常管理，定期开展风险排查、隐患治理和应急培训，实现应急管理工作常态化、规范化。具体要求如下：

(1) 预案修订：每半年对本预案进行一次全面梳理，每年进行一次修订完善，结合墓园运行服务实际（如设施设备更新、服务流程优化、政策调整等）和突发情况处置经验，优化应急组织架构、处置流程、保障措施等，确保预案的针对性和可操作性。若发生重大、特别重大突发情况，处置结束后及时对预案进行修订，补充完善相关处置措施。

(2) 总结评估：每次突发情况处置结束后，应急领导小组组织各相关部门开展总结评估工作，形成总结评估报告，内容包括突发情况发生的原因、处置过程、处置成效、存在的问题和不足、改进措施和建议等。总结评估报告要在处置结束后3个工作日内完成，上报地方主管部门备案，并作为预案修订和工作改进的重要依据。

(3) 长效管理：将应急管理工作纳入墓园日常管理体系，与安全生产、服务质量、设施设备管理等工作相结合，定期开展风险排查、隐患治理、应急培训和应急演练，实现应急管理工作常态化、规范化。建立应急管理工作考核机制，将应急处置工作成效纳入各部门、各岗位的绩效考核，确保应急管理工作落到实处。

(4) 持续改进：根据总结评估报告提出的改进措施和建议，及时优化完善预防措施、应急处置流程、应急物资储备、应急队伍建设等工作，持续提升墓园应急处置能力和服务保障水平。例如，针对处置过程中发现的应急物资不足问题，及时补充应急物资；针对工作人员应急技能不足问题，加强应急培训和演练；针对服务流程不规范引发的纠纷，优化服务流程。

第二章 应急组织架构及职责

为确保墓园运行服务项目应急处置工作有序、高效开展，明确各部门、各岗位的应急职责，搭建“统一领导、分级负责、协同配合、权责清晰”的应急组织架构，成立墓园应急领导小组，下设应急办公室和各专项应急工作组，明确各机构和人员的具体职责，确保应急处置工作层层落实、责任到人。同时，明确各组织架构的工作流程、沟通机制和协作方式，确保应急处置工作协同高效推进。

2.1 应急领导小组

2.1.1 组成人员



应急领导小组是墓园应急处置工作的最高决策机构,全面负责统筹协调各类突发情况的预防、预警、处置及后期善后工作,其组成人员如下,明确人员职责分工和替补机制,确保应急处置工作不中断:

1. 组长:墓园园长

职责:全面负责应急处置工作的决策和指挥,审批应急处置方案,调集应急资源,协调与地方主管部门和相关单位的沟通协作,对重大、特别重大突发情况的处置作出最终决策。

2. 副组长:副园长(分管安全、服务、后勤等工作)

职责:协助组长开展应急处置工作,负责分管领域的应急处置协调工作,组长不在时,代为履行组长职责,牵头组织开展较大、重大突发情况的处置工作,审核应急处置方案,协调各专项应急工作组开展工作。

3. 成员:各部门经理(主管)、综合管理部负责人、安全保障部负责人、服务接待部负责人、业务办理部负责人、墓区管理部负责人、生态环保部负责人、文化建设部负责人、数字化运营部负责人、后勤保障部负责人等。

各成员职责:按照各自部门职责,落实应急处置责任,配合组长、副组长开展应急处置工作,牵头组织本部门开展突发情况的预防、排查和处置工作,及时向应急领导小组汇报本部门应急处置工作进展情况,协调本部门人员参与应急处置工作。

应急领导小组实行组长负责制,组长负责应急处置工作的全面决策和指挥;副组长协助组长开展工作,负责分管领域的应急处置协调工作;各成员按照职责分工,落实应急处置责任,配合组长、副组长开展应急处置工作。

替补机制:若组长不在墓园(如出差、休假),由副组长代为履行组长职责;若副组长也不在墓园,由综合管理部负责人临时代为履行组长职责,确保应急处置工作不中断。代为履行职责期间,需及时与组长、副组长沟通,汇报应急处置工作情况,重大决策需及时请示组长。

应急领导小组会议制度:应急领导小组每月召开一次应急管理工作会议,总结上月应急管理工作情况,分析存在的问题,部署本月应急管理任务;突发情况发生时,立即召开应急领导小组紧急会议,研究制定应急处置方案,部署应急处置工作任务,协调解决应急处置过程中的重大问题。

2.1.2 主要职责

应急领导小组的主要职责包括以下几个方面，每一项职责均细化具体工作内容和要求，确保职责落地执行：

1. 贯彻落实国家相关法律法规、行政法规和行业标准，制定墓园应急管理工作和应急预案，建立健全应急管理体系，推动应急管理工作常态化、规范化。具体包括：

(1) 组织学习国家相关法律法规、行政法规和行业标准，结合墓园运行服务实际，制定墓园应急管理规划，明确应急管理工作的目标、任务、措施和时限，确保应急管理工作有序推进。

(2) 组织编制、修订和完善本应急预案，审核应急预案的科学性、针对性和可操作性，确保应急预案符合国家相关规定和墓园实际情况。

(3) 建立健全应急管理体系，明确应急组织架构、职责分工、工作流程和协作机制，推动应急管理工作融入墓园日常运行管理，实现应急管理工作常态化、规范化。

2. 统一领导和指挥墓园各类突发情况的应急处置工作，制定应急处置决策，调集应急资源（人员、物资、设备、资金等），协调各部门、各岗位开展应急处置行动，确保应急处置工作高效、有序推进。具体包括：

(1) 突发情况发生后，立即启动相应级别的应急响应，统一指挥各专项应急工作组开展应急处置工作，明确处置目标、任务和措施，确保处置工作有序推进。

(2) 根据突发情况的实际情况，科学制定应急处置方案，审核应急处置方案的可行性和有效性，及时调整处置措施，确保处置工作科学、高效。

2.3.3 自然灾害应急工作组

自然灾害应急工作组主要负责各类自然灾害（如暴雨、洪水、台风、雷电、暴雪、冰雹、地震、山体滑坡、泥石流等）引发的突发情况的应急处置工作，保障墓园人员安全和设施设备完好。

1. 组成人员：

组长：后勤保障部经理

副组长：后勤保障部主管、墓区管理部经理、安全保障部主管

成员：后勤保障部全体工作人员、墓区管理部工作人员、安全保障部工作人员、生态环保部工作人员、各部门应急联络员。

2. 主要职责：

(1) 负责自然灾害的预防工作，密切关注天气变化和自然灾害预警信息，及时向应急领导小组和各部门发布预警信息；定期对墓园各类设施设备（如排水系统、供电设备、绿化植被、墓穴设施、围墙等）进行检查和维护，加固易受自然灾害影响的设施，清理排水通道，防止自然灾害引发的各类隐患。

(2) 负责自然灾害的应急处置工作，接到自然灾害预警或发生自然灾害后，立即启动相应的应急处置流程，组织开展人员疏散、设施保护、隐患排查等工作，全力保障工作人员和亲属的人身安全，减少财产损失。

(3) 负责暴雨、洪水引发的突发情况处置，组织人员清理排水通道，疏通积水，防止积水淹没墓区、接待大厅、骨灰寄存室等区域；转移重要物资（如骨灰、档案、设备等），设置警戒区域，防止人员误入危险区域；对被洪水浸泡的设施设备进行检查、维修和消毒，防止损坏和滋生细菌。

(4) 负责台风、雷电、暴雪、冰雹引发的突发情况处置，组织人员加固绿化植被、广告牌、围墙等设施，拆除易被风吹动的临时物品；切断危险区域的电源，防止触电事故发生；清理积雪、冰雹，保障道路畅通；对受损的设施设备进行及时修复。

(5) 负责地震、山体滑坡、泥石流引发的突发情况处置，组织人员紧急疏散到安全区域，开展受伤人员的急救工作，拨打120急救电话，配合医护人员开展救治工作；设置警戒区域，防止山体滑坡、泥石流造成二次伤害；对受损的墓穴、设施设备进行清理和修复，妥善处理相关事宜。

(6) 负责自然灾害后的现场清理、隐患排查和设施修复工作，组织人员清理现场杂物、淤泥、积雪等，排查安全隐患，及时修复受损的设施设备，恢复墓园正常运行秩序。

(7) 负责自然灾害造成的损失评估工作，统计人员伤亡、财产损失情况，上报应急领导小组和地方相关主管部门；整理自然灾害处置相关资料，归档留存。

(8) 配合地方应急管理部门、气象部门等相关主管部门开展自然灾害的预警、处置和灾后重建工作，按照相关部门的要求落实各项处置措施。

(9) 完成应急领导小组和应急办公室交办的其他应急处置工作。

2.3.4 公共卫生应急工作组

公共卫生应急工作组主要负责各类公共卫生事件（如传染病疫情、突发公共卫生事件）和工作人员、亲属突发疾病的应急处置工作，保障公共卫生安全和人员身体健康。

1. 组成人员：

组长：综合管理部经理

副组长：综合管理部主管、服务接待部主管、后勤保障部主管

成员：综合管理部工作人员、服务接待部工作人员、后勤保障部保洁人员、文化建设部情绪安抚专员、具备急救知识的工作人员。

2. 主要职责：

(1) 负责公共卫生事件的预防工作，建立公共卫生管理制度，加强墓园公共区域的清洁、消毒工作，定期对接待大厅、业务办理区、墓区、卫生间、骨灰寄存室等区域进行消毒，保持环境整洁；加强公共卫生宣传教育，提升工作人员和亲属的公共卫生意识，引导亲属做好个人防护。

(2) 负责传染病疫情的应急处置工作，接到传染病疫情报告后，立即启动传染病疫情应急处置流程，对患者进行隔离，拨打120急救电话，配合医护人员开展救治工作；对患者接触过的区域和物品进行全面消毒，排查密切接触者，及时上报地方卫生健康部门；设置警戒区域，限制人员流动，防止疫情扩散蔓延。

(3) 负责突发公共卫生事件的应急处置工作，按照突发公共卫生事件应急条例的要求，组织开展应急处置工作，及时上报地方卫生健康部门，配合相关部门开展调查、防控工作；做好应急物资（如口罩、消毒液、体温枪等）的供应和调配，保障防控工作的需求。

(4) 负责工作人员、亲属突发疾病的应急处置工作，接到突发疾病报告后，立即赶赴现场，开展急救工作（如心肺复苏、止血等），拨打120急救电话，配合医护人员开展救治工作；安抚患者家属情绪，提供必要的帮助和支持；查明突发疾病原因，做好记录和上报工作。

(5) 负责公共卫生应急处置过程中的物资供应工作，储备充足的公共卫生应急物资（如口罩、消毒液、体温枪、急救药品、防护服等），定期对物资进行检查、维护和更新，确保物资充足、完好；根据应急处置需求，及时调配物资。

(6) 负责公共卫生应急处置后的后续工作，对消毒区域进行复查，确保消毒效果；对密切接触者进行跟踪观察，及时掌握其健康状况；整理公共卫生应急处置相关资料，归档留存。

(7) 配合地方卫生健康部门开展公共卫生事件的调查、防控和救治工作，按照相关部门的要求落实各项防控措施，及时上报相关信息。

(8) 负责开展公共卫生应急培训工作，组织工作人员学习公共卫生知识、急救知识和传染病防控知识，提升工作人员的公共卫生应急处置能力。

(9) 完成应急领导小组和应急办公室交办的其他应急处置工作。

2.3.5 设备故障应急工作组

设备故障应急工作组主要负责各类设备故障（如数字化管理系统故障、监控系统故障、消防设备故障、供电设备故障、供水设备故障、殡葬设备故障、车辆故障等）的应急处置工作，保障墓园设备正常运行，避免影响墓园正常服务秩序。

1. 组成人员：

组长：数字化运营部经理

副组长：数字化运营部主管、后勤保障部维修主管、安全保障部主管

成员：数字化运营部全体工作人员、后勤保障部维修人员、安全保障部工作人员、业务办理部工作人员、各部门设备管理员。

2. 主要职责：

(1) 负责设备的日常维护和管理工作，建立设备台账，定期对各类设备进行检查、维护和保养，及时发现设备故障隐患，进行维修处理，确保设备正常运行；加强设备操作培训，规范工作人员的设备操作行为，避免因操作不当引发设备故障。

(2) 负责设备故障的应急处置工作，接到设备故障报告后，立即赶赴现场，查明设备故障原因，采取应急处置措施，尽快修复设备，恢复设备正常运行；对无法立即修复的设备，及时采取替代措施，避免影响墓园正常服务秩序。

(3) 负责数字化管理系统故障的应急处置，组织技术人员排查系统故障，及时修复系统，恢复系统正常运行；对系统数据进行备份和保护，防止数据丢失；若系统无法立即修复，启用备用系统或手动办理业务，确保业务办理工作不中断。

(4) 负责监控系统故障的应急处置，组织维修人员排查监控设备故障，及时修复监控设备，恢复监控功能；对故障期间的园区安全进行加强巡查，确保园区安全；若监控设备无法立即修复，安排工作人员加强现场值守，做好安全防范工作。

(5) 负责消防设备故障的应急处置，组织维修人员排查消防设备故障，及时修复消防设备，确保消防设备完好有效；对无法立即修复的消防设备，及时更换或采取临时消防措施，防止火灾事故发生；上报应急领导小组和地方消防救援部门，请求指导和支持。

(6) 负责供电设备故障的应急处置，立即切断故障区域电源，组织维修人员排查供电故障，及时修复供电设备，恢复供电；对重要区域（如骨灰寄存室、冷藏柜等）启用备用电源，确保重要设备正常运行；避免因供电故障引发安全事故。

(7) 负责供水设备故障的应急处置，组织维修人员排查供水故障，及时修复供水设备，恢复供水；对无法立即修复的供水设备，及时调配应急水源，保障工作人员和亲属的基本用水需求；防止因供水故障引发环境问题和纠纷。

(8) 负责殡葬设备（火化炉、冷藏柜等）故障的应急处置，组织维修人员排查殡葬设备故障，及时修复设备，恢复设备正常运行；对无法立即修复的设备，及时联系设备厂家进行维修，同时做好遗体、骨灰的妥善保管工作，安抚逝者亲属情绪，避免引发纠纷。

(9) 负责车辆故障的应急处置，组织维修人员排查车辆故障，及时修复车辆；对无法立即修复的车辆，安排备用车辆替代，确保墓园服务车辆正常运行；若车辆在运输过程中发生故障，及时联系救援车辆，妥善处理运输中的遗体、骨灰等物品，安抚亲属情绪。

(10) 负责设备故障的调查、分析工作，查明故障原因，明确责任，提出整改措施和预防建议，上报应急领导小组；整理设备故障处置相关资料，归档留存。

(11) 负责应急设备的储备和管理，储备必要的设备配件和备用设备，确保设备故障发生时能够及时更换和修复；定期对备用设备进行检查和维护，确保备用设备完好有效。

(12) 完成应急领导小组和应急办公室交办的其他应急处置工作。

2.3.6 人为破坏应急工作组

人为破坏应急工作组主要负责各类人为破坏行为（如故意损毁墓区设施、墓穴、骨灰，盗窃墓园财物、骨灰，恶意散布谣言、扰乱墓园秩序，恐怖袭击、暴力冲突等）的应急处置工作，维护墓园正常秩序和财产安全。

1. 组成人员：

组长：安全保障部经理

副组长：安全保障部主管、综合管理部主管、服务接待部主管

成员：安全保障部全体工作人员、综合管理部法务人员、服务接待部工作人员、墓区管理部工作人员、义务安保人员。

2. 主要职责：

(1) 负责人为破坏行为的预防工作，加强墓园安全巡查，完善监控系统，设置警示标识，加强对墓园出入口、墓区、骨灰寄存室等重点区域的值守，防止人为破坏行为的发生；加强安全宣传教育，提升工作人员和亲属的安全防范意识。

(2) 负责人为破坏行为的应急处置工作，接到人为破坏行为报告后，立即赶赴现场，制止人为破坏行为，控制违法违规人员，保护现场证据；若涉及人员伤亡，立即开展急救工作，拨打120急救电话，配合医护人员开展救治工作；拨打110报警电话，配合公安部门开展调查、处置工作。

(3) 负责故意损毁墓区设施、墓穴、骨灰行为的应急处置，制止损毁行为，保护受损设施、墓穴和骨灰，进行现场拍照、录像，固定证据；安抚逝者亲属情绪，妥善处理受损的骨灰和墓穴，提出修复方案，承担相应的责任；配合公安部门查明损毁原因，追究相关人员的法律责任。

(4) 负责盗窃墓园财物、骨灰行为的应急处置，立即开展排查工作，查找盗窃人员和被盗财物、骨灰，保护现场证据；拨打110报警电话，配合公安部门开展侦查工作，追回被盗财物、骨灰；安抚逝者亲属情绪，妥善处理相关事宜，避免引发纠纷。

(5) 负责恶意散布谣言、扰乱墓园秩序行为的应急处置，及时制止散布谣言行为，澄清谣言，发布真实信息，引导亲属和社会公众理性应对；维护现场秩序，

防止因谣言引发恐慌和混乱；配合公安部门查明谣言散布者，追究相关人员的责任。

(6) 负责恐怖袭击、暴力冲突行为的应急处置，立即启动恐怖袭击、暴力冲突应急处置流程，组织人员疏散到安全区域，开展受伤人员的急救工作，拨打120急救电话和110报警电话，配合公安部门、消防救援部门开展处置工作；设置警戒区域，防止无关人员进入现场，避免二次伤害。

(7) 负责人为破坏行为后的现场清理、设施修复工作，组织人员清理现场，修复受损的设施、墓穴等，恢复墓园正常秩序；统计财产损失情况，上报应急领导小组和地方相关主管部门。

(8) 负责人为破坏行为的调查、分析工作，查明行为原因，明确责任，提出整改措施和预防建议，上报应急领导小组；整理人为破坏行为处置相关资料，归档留存。

(9) 配合公安部门开展人为破坏行为的调查、侦查和处置工作，按照相关部门的要求提供现场证据和相关资料，协助追究相关人员的法律责任。

(10) 完成应急领导小组和应急办公室交办的其他应急处置工作。

9.5 技术部分

安全文明管理措施

地方相关规定及墓园内部制度

1. 地方人民政府发布的殡葬管理相关规定、突发事件应急管理相关规定、安全生产相关规定、环境保护相关规定；
2. 地方民政部门、应急管理部门、消防救援部门、卫生健康部门、公安部门、生态环境部门发布的相关工作要求和规范；
3. 墓园内部制定的安全生产管理制度、服务管理制度、消防安全管理制度、设备管理制度、档案管理制度、环境卫生管理制度、人员管理制度等。

1.3 适用范围

本措施要求适用于墓园服务运行全流程、全环节、全区域的安全文明管理工作，覆盖墓园所有工作人员、入园人员（逝者亲属、访客）及相关合作单位人员，具体适用范围如下：

1.3.1 适用区域

涵盖墓园所有区域，包括但不限于：

1. 服务接待区域：接待大厅、咨询窗口、休息区、洽谈区等；
2. 业务办理区域：业务办理窗口、合同签订区、费用结算区等；
3. 墓区区域：各类墓穴（传统墓、生态墓、艺术墓等）所在区域、墓道、祭拜区等；
4. 骨灰管理区域：骨灰寄存室、骨灰安放区、骨灰领取区等；
5. 殡葬设备区域：火化车间、遗体冷藏间、遗体告别厅、殡葬设备维修区等；
6. 后勤保障区域：食堂、宿舍、库房、维修车间、垃圾处理区等；
7. 办公区域：各部门办公室、会议室、档案库房等；
8. 绿化区域：园区内所有绿化植被覆盖区域、绿化带、景观区等；
9. 交通区域：园区入口、出口、停车场、园区道路等；
10. 其他区域：监控室、配电室、水泵房、消防控制室等附属设施区域。

1.3.2 适用人员

1. 墓园全体工作人员：包括决策层（园长、副园长）、管理层（各部门经理、主管）、执行层（服务接待人员、业务办理人员、墓区管理人员、安全保障人员、设备维修人员、保洁人员、绿化人员等），以及临时聘用人员、实习人员、劳务派遣人员；
2. 入园人员：前来办理殡葬业务的逝者亲属、前往墓区祭拜的亲属、访客、参观人员等；
3. 相关合作单位人员：殡葬设备供应商、施工单位、保洁公司、绿化公司、医疗急救单位、公安消防单位等合作单位派驻墓园的工作人员。



1.3.3 适用环节

覆盖墓园服务运行全流程，包括但不限于：

1. 接待服务环节：咨询引导、信息登记、情绪安抚等；
2. 业务办理环节：墓穴选购、合同签订、费用结算、骨灰安放、遗体告别、火化等；
3. 墓区管理环节：墓穴维护、祭拜管理、墓区巡查等；
4. 骨灰管理环节：骨灰接收、寄存、领取、转移、安葬等；
5. 设备运行环节：殡葬设备、供电设备、供水设备、消防设备、监控设备、数字化设备等的运行、维护、维修等；
6. 后勤保障环节：物资采购、储备、管理，食堂管理、宿舍管理、环境卫生、绿化养护等；
7. 安全管理环节：风险排查、隐患治理、消防安全、治安防范、应急处置等；
8. 文明服务环节：服务礼仪、沟通交流、纠纷处理、文明祭拜等；
9. 数字化运营环节：数字化系统运行、数据管理、信息安全等；
10. 其他环节：档案管理、人员培训、考核奖惩等。

1.4 核心原则

墓园服务运行项目安全文明管理工作必须严格遵循以下核心原则，确保管理工作科学、规范、高效、有序开展：

1.4.1 安全第一，预防为主

始终将安全管理放在首位，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，把预防工作贯穿于墓园服务运行全流程，完善预防措施，加强风险排查和隐患治理，定期开展安全培训和应急演练，提高工作人员的安全意识和应急处置能力，从源头上减少各类安全事故的发生，确保墓园服务运行全环节安全可控。

1.4.2 以人为本，尊重生命



立足墓园特殊属性，始终坚持“以人为本、尊重生命、缅怀逝者、关爱亲属”的理念，将保障逝者尊严和亲属合法权益作为工作的出发点和落脚点，规范服务行为，优化服务流程，提供贴心、周到、文明的服务，安抚亲属情绪，避免因管理不当、服务不周伤害亲属情感。

1.4.3 文明规范，庄重肃穆

践行文明殡葬理念，规范工作人员服务行为和入园人员行为，营造庄重、肃穆、整洁、文明的墓园环境，杜绝不文明行为，引导亲属文明祭拜、绿色祭拜，弘扬殡葬新风尚，彰显对逝者的尊重和缅怀。

1.4.4 权责清晰，层层落实

建立健全安全文明管理责任体系，明确决策层、管理层、执行层各岗位的安全文明管理责任，将责任层层分解、落实到人，做到“谁主管、谁负责，谁在岗、谁负责”，确保各项管理措施落地见效，形成“全员参与、全程管控、全面覆盖”的管理格局。

1.4.5 科学管理，精细管控

结合墓园服务运行实际，运用科学的管理方法和技术手段，细化各项管理措施，规范操作流程，加强对各环节、各区域的精细化管控，及时发现和解决管理过程中存在的问题，提升安全文明管理的专业化、精细化水平。

1.4.6 依法依规，合规运营

严格遵循国家相关法律法规、行政法规、行业标准及地方相关规定，依法开展安全文明管理工作，规范管理行为，确保各项管理措施合法、合规，避免因违规管理引发安全事故、服务纠纷或不良社会影响。

1.4.7 持续改进，不断提升



建立安全文明管理长效机制，定期对管理工作进行总结评估，分析存在的问题和不足，优化管理措施和流程，加强人员培训和考核，持续提升安全管理水平和文明服务质量，推动墓园服务运行安全文明管理工作不断完善。

1.5 管理目标

通过落实本措施要求，实现墓园服务运行项目安全文明管理的以下目标：

1. 安全目标：杜绝重特大安全事故（火灾、坍塌、骨灰丢失、人员伤亡等）发生，一般安全事故发生率控制在0.1%以下，安全隐患整改率达到100%，应急处置响应时间不超过5分钟，应急处置成功率达到100%；
2. 文明目标：工作人员文明服务达标率达到100%，入园人员不文明行为劝阻率达到100%，服务纠纷发生率控制在0.05%以下，亲属满意度达到98%以上；
3. 环境目标：墓园环境整洁率达到100%，绿化覆盖率保持在60%以上，垃圾无害化处理率达到100%，无明显异味、无卫生死角，营造庄重、肃穆、绿色、生态的安息环境；
4. 管理目标：安全文明管理体系健全完善，责任落实到位，流程规范有序，考核严格有效，实现安全文明管理常态化、规范化、精细化；
5. 行业目标：树立殡葬行业文明规范、安全可靠的良好形象，提升社会认可度和行业公信力，推动殡葬服务高质量发展。

第二章 安全管理措施（核心板块）

安全管理是墓园服务运行的核心工作，涵盖风险防控、消防安全、治安防范、设施设备安全、骨灰安全、遗体安全、用电安全、用水安全、施工安全等多个方面，本章节对各项安全管理措施进行全面细化，明确管理标准、操作流程、责任分工和考核要求，确保墓园服务运行全环节安全可控。

2.1 安全责任管理

建立健全“园长负总责、副园长分管负责、各部门具体负责、各岗位直接负责”的安全责任体系，将安全责任层层分解、落实到人，形成“全员抓安全、全程管安全、全面保安全”的工作格局。

2.1.1 决策层安全责任

1. 园长：作为墓园安全管理第一责任人，全面负责墓园安全管理工作，承担安全管理主体责任，主要职责包括：

(1) 贯彻落实国家相关安全生产法律法规、行业标准及地方相关规定，制定墓园安全管理工作规划、年度工作计划和安全管理制度，推动安全管理工作常态化、规范化；

(2) 定期召开安全管理工作会议，研究解决安全管理工作中的重大问题，部署安全管理工作任务，督促各部门落实安全责任；

(3) 保障安全管理资金投入，确保安全设施设备、应急物资、安全培训等方面的资金足额到位；

(4) 组织建立安全应急组织架构，完善应急预案，定期组织开展应急培训和应急演练，提升应急处置能力；

(5) 负责安全事故的最终决策和处置指挥，及时上报安全事故，配合相关部门开展事故调查和处理工作；

(6) 定期组织开展安全检查和隐患排查，督促隐患整改，确保安全隐患及时消除；

(7) 负责安全管理工作的考核奖惩，对安全管理工作表现优秀的部门和个人进行表彰奖励，对工作不力、失职渎职的部门和个人进行问责。

2. 副园长（分管安全）：协助园长开展安全管理工作，作为安全管理直接分管责任人，主要职责包括：

(1) 具体落实园长部署的安全管理工作任务，制定安全管理工作实施方案，协调各部门开展安全管理工作；

(2) 负责安全隐患排查治理工作，定期组织各部门开展安全检查，对排查出的隐患进行分类登记、跟踪督办，确保隐患整改到位；

(3) 负责安全应急管理工作，组织完善应急预案，组织开展应急培训和应急演练，协调处置各类安全突发情况；

(4) 负责安全设施设备、应急物资的管理工作，督促相关部门做好设施设备的维护、维修和应急物资的储备、更新；



(5) 负责安全培训工作，组织开展工作人员安全知识、应急技能培训，提升工作人员的安全意识和应急处置能力；

(6) 负责对接地方应急管理部门、消防救援部门等相关主管部门，及时传达相关工作要求，配合相关部门开展安全检查和事故处置工作；

(7) 定期向园长汇报安全管理工作情况，及时反馈安全管理工作中存在的问题，提出改进措施和建议。

3. 副园长（分管服务、后勤等）：按照分工负责分管领域的安全管理工作，主要职责包括：

(1) 负责分管部门（服务接待部、业务办理部、后勤保障部等）的安全管理工作，落实安全责任，督促分管部门开展安全隐患排查和整改；

(2) 负责分管领域设施设备（服务设施、后勤设备等）的安全管理，督促相关部门做好设施设备的维护、维修，确保设施设备安全运行；

(3) 负责分管领域服务环节的安全管理，规范服务流程，防范服务过程中引发的安全事故和服务纠纷；

(4) 配合分管安全的副园长开展安全管理工作，参与应急处置和安全检查，落实各项安全管理措施。

2.1.2 管理层安全责任

各部门经理（主管）作为本部门安全管理第一责任人，负责本部门安全管理工作的具体落实，主要职责包括：

1. 安全保障部经理（主管）：

(1) 全面负责墓园消防安全、治安防范、安全巡查、应急处置等安全管理工作，制定本部门安全管理工作计划和实施方案；

(2) 组织开展安全巡查工作，对墓园各区域、各环节进行常态化巡查，及时发现和消除安全隐患；

(3) 负责消防设施设备、监控设备、安防设备的管理，组织开展设施设备的检查、维护、维修，确保设施设备完好有效；

(4) 负责治安防范工作，加强园区出入口值守和重点区域值守，防范盗窃、人为破坏等行为；

(5) 负责应急处置工作，接到安全突发情况报告后，立即赶赴现场，组织开展应急处置，及时上报相关领导和部门；

(6) 组织开展安全培训和应急演练，提升本部门工作人员和其他部门工作人员的安全意识和应急处置能力；

(7) 对接地方公安、消防等部门，配合开展安全检查和事故处置工作；

(8) 定期向分管副园长汇报本部门安全管理工作情况，及时反馈存在的问题，提出改进措施。

2. 服务接待部经理（主管）：

(1) 负责本部门服务环节的安全管理工作，规范服务流程，防范服务过程中引发的安全事故和服务纠纷；

(2) 负责接待大厅、休息区等服务区域的安全管理，排查服务区域安全隐患（如地面湿滑、物品堆放杂乱等），及时整改；

(3) 负责工作人员和入园亲属的安全引导，提醒亲属注意安全，劝阻不文明行为和危险行为；

(4) 负责服务过程中突发情况（如亲属突发疾病、情绪过激等）的初步处置，及时上报应急办公室和相关领导；

(5) 组织本部门工作人员开展安全培训，提升工作人员的安全意识和应急处置能力；

(6) 配合安全保障部开展安全巡查和应急处置工作，落实各项安全管理措施。

3. 业务办理部经理（主管）：

(1) 负责本部门业务办理环节的安全管理工作，规范业务办理流程，防范业务办理过程中引发的安全事故和服务纠纷；

(2) 负责业务办理区域的安全管理，排查业务办理区域安全隐患（如设备故障、资料存放不当等），及时整改；

(3) 负责墓穴选购、合同签订、费用结算等业务环节的安全管理，确保业务办理合规、安全；

(4) 负责业务档案的安全管理，规范档案存放、查阅、借阅流程，防止档案丢失、损毁；

(5) 组织本部门工作人员开展安全培训，提升工作人员的安全意识和应急处置能力；

(6) 配合安全保障部开展安全巡查和应急处置工作，落实各项安全管理措施。

4. 墓区管理部经理（主管）：

(1) 负责墓区区域的安全管理工作，全面排查墓区安全隐患（如墓穴坍塌、墓道湿滑、绿化倒伏等），及时整改；

(2) 负责墓区巡查工作，加强对墓区各区域的常态化巡查，防范墓穴损坏、骨灰被盗、人为破坏等行为；

(3) 负责墓区祭拜活动的安全管理，引导亲属文明祭拜、安全祭拜，劝阻焚烧纸钱、燃放鞭炮等危险行为；

(4) 负责墓区设施设备（墓穴、墓道、祭拜台等）的维护、维修，确保设施设备安全完好；

(5) 负责墓区突发情况（如墓穴坍塌、亲属突发疾病等）的初步处置，及时上报应急办公室和相关领导；

(6) 组织本部门工作人员开展安全培训，提升工作人员的安全意识和应急处置能力；

(7) 配合安全保障部开展安全巡查和应急处置工作，落实各项安全管理措施。

5. 骨灰管理部经理（主管）（若单独设置）：

(1) 负责骨灰管理区域的安全管理工作，全面排查骨灰寄存室、骨灰安放区等区域的安全隐患（如火灾、盗窃、潮湿等），及时整改；

(2) 负责骨灰的接收、寄存、领取、转移等环节的安全管理，规范操作流程，防止骨灰丢失、损毁；

(3) 负责骨灰寄存室的安全值守，实行24小时值守制度，加强监控，防范盗窃等行为；

(4) 负责骨灰寄存设施设备的维护、维修，确保设施设备安全完好；

(5) 负责骨灰管理突发情况（如骨灰丢失、寄存室火灾等）的初步处置，及时上报应急办公室和相关领导；

(6) 组织本部门工作人员开展安全培训，提升工作人员的安全意识和应急处置能力；

(7) 配合安全保障部开展安全巡查和应急处置工作，落实各项安全管理措施。

6. 数字化运营部经理（主管）：

(1) 负责数字化系统（业务管理系统、监控系统、门禁系统等）的安全管理工作，防范系统故障、数据丢失、网络攻击等安全隐患；

(2) 负责数字化设备的维护、维修，确保设备安全运行；

(3) 负责数据安全管理工作，规范数据采集、存储、查阅、使用流程，防止数据泄露、丢失；

(4) 负责数字化系统突发情况（如系统崩溃、网络中断等）的初步处置，及时上报应急办公室和相关领导；

(5) 组织本部门工作人员开展安全培训，提升工作人员的安全意识和应急处置能力；

(6) 配合安全保障部开展安全巡查和应急处置工作，落实各项安全管理措施。

7. 后勤保障部经理（主管）：

(1) 负责后勤保障区域的安全管理工作，全面排查食堂、宿舍、库房、维修车间等区域的安全隐患（如火灾、用电安全、食品安全等），及时整改；

负责供电、供水、供气等设施设备的安全管理，组织开展设施设备的检查、维护、维修，确保设施设备安全运行；

(3) 负责应急物资的储备、管理和更新，确保应急物资充足、完好，能够满足应急处置需求；

(4) 负责食堂食品安全管理，规范食材采购、储存、加工、留样流程，防范食品安全事故；

(5) 负责宿舍安全管理，规范宿舍用电、用火行为，防范火灾、触电等安全事故；

(6) 负责后勤保障突发情况（如停水、停电、食品安全事故等）的初步处置，及时上报应急办公室和相关领导；

(7) 组织本部门工作人员开展安全培训，提升工作人员的安全意识和应急处置能力；

(8) 配合安全保障部开展安全巡查和应急处置工作，落实各项安全管理措施。

8. 综合管理部经理（主管）：



- (1) 负责办公区域、档案库房等区域的安全管理工作，排查安全隐患，及时整改；
- (2) 负责工作人员安全培训的组织工作，制定安全培训计划，组织开展全员安全培训；
- (3) 负责安全管理工作的考核奖惩，落实安全考核机制，对各部门安全管理工作进行考核；
- (4) 负责安全管理档案的整理、归档，规范档案管理流程；
- (5) 配合安全保障部开展安全巡查和应急处置工作，落实各项安全管理措施。

2.1.3 执行层安全责任

各岗位工作人员作为安全管理的直接执行者，承担本岗位安全管理责任，具体职责根据岗位不同细化如下：

1. 安全保障人员：

- (1) 严格按照巡查计划，对墓园各区域进行常态化巡查，重点巡查消防设施、监控设备、安防设备、重点区域（骨灰寄存室、火化车间等），及时发现安全隐患，做好巡查记录，对能当场整改的隐患立即整改，不能当场整改的及时上报部门主管；
- (2) 负责园区出入口值守，严格执行入园登记制度，核对入园人员身份信息，劝阻无关人员入园，防范可疑人员进入园区；
- (3) 负责消防设施设备的日常检查，定期检查灭火器、消防栓、消防水带、应急照明等设施设备，确保设施设备完好有效，发现故障及时上报维修；
- (4) 负责监控系统的日常值守，实时监控园区各区域，发现异常情况（如火灾、盗窃、人为破坏等）立即上报部门主管，并采取初步处置措施；
- (5) 参与应急处置工作，接到突发情况报告后，立即赶赴现场，配合开展救援、疏散、警戒等工作；
- (6) 严格遵守安全管理规定，规范操作流程，不得擅自离岗、脱岗，不推诿、敷衍安全工作；
- (7) 积极参加安全培训和应急演练，提升自身安全意识和应急处置能力。

2. 服务接待人员：

(1) 负责接待大厅、休息区等服务区域的安全管理，及时清理地面杂物、水渍，防止人员滑倒，整理摆放整齐服务物品，避免物品掉落伤人；

(2) 热情接待亲属，耐心解答亲属咨询，规范服务流程，避免因服务不当引发亲属情绪过激或服务纠纷；

(3) 提醒亲属注意安全，劝阻亲属在服务区域内的危险行为（如追逐打闹、吸烟等），引导亲属文明有序办理业务；

(4) 发现亲属突发疾病、情绪过激等突发情况，立即采取初步处置措施（如急救、安抚），并及时上报部门主管和应急办公室；

(5) 严格遵守安全管理规定，妥善保管服务过程中涉及的亲属信息、业务资料，防止资料丢失、泄露；

(6) 积极参加安全培训和应急演练，提升自身安全意识和应急处置能力。

3. 业务办理人员：

(1) 负责业务办理区域的安全管理，规范业务办理流程，妥善保管业务资料、印章、票据等物品，防止丢失、损毁；

(2) 在办理墓穴选购、合同签订、费用结算等业务时，严格核对相关信息，确保业务办理准确、合规，避免因业务失误引发安全隐患或服务纠纷；

(3) 负责业务档案的整理、归档，规范档案存放流程，防止档案丢失、损毁；

(4) 发现业务办理过程中存在的安全隐患（如设备故障、资料存放不当等），及时上报部门主管；

(5) 积极参加安全培训和应急演练，提升自身安全意识和应急处置能力。

4. 墓区管理人员：

(1) 按照巡查计划，对墓区各区域进行常态化巡查，重点巡查墓穴、墓道、祭拜台、绿化植被等，及时发现安全隐患（如墓穴坍塌、墓道湿滑、绿化倒伏等），做好巡查记录，对能当场整改的隐患立即整改，不能当场整改的及时上报部门主管；

(2) 引导亲属文明祭拜、安全祭拜，劝阻亲属焚烧纸钱、燃放鞭炮、攀爬墓穴等危险行为，提醒亲属注意自身安全；

(3) 负责墓区设施设备的日常维护，及时清理墓道杂物、杂草，修复损坏的墓穴、祭拜台等设施；



(4) 发现墓区存在的人为破坏、盗窃等行为，立即制止，并上报部门主管和安全保障部；

(5) 发现亲属在墓区突发疾病、意外受伤等情况，立即采取初步处置措施，并及时上报部门主管和应急办公室；

(6) 积极参加安全培训和应急演练，提升自身安全意识和应急处置能力。

5. 骨灰管理人员：

(1) 严格执行骨灰接收、寄存、领取、转移等操作流程，核对相关信息，确保骨灰管理准确、安全，防止骨灰丢失、损毁；

(2) 负责骨灰寄存室的日常管理，保持寄存室整洁、干燥、通风，严禁吸烟、用火，防范火灾、潮湿等安全隐患；

(3) 实行24小时值守制度，加强寄存室监控，发现异常情况立即上报部门主管和安全保障部；

(4) 定期检查骨灰寄存设施设备，发现故障及时上报维修，确保设施设备安全完好；

(5) 妥善保管骨灰管理相关档案，规范档案查阅、借阅流程，防止档案丢失、泄露；

(6) 积极参加安全培训和应急演练，提升自身安全意识和应急处置能力。

6. 数字化运营人员：

(1) 负责数字化系统的日常运行维护，定期检查系统运行状态，及时发现和处理系统故障，确保系统安全、稳定运行；

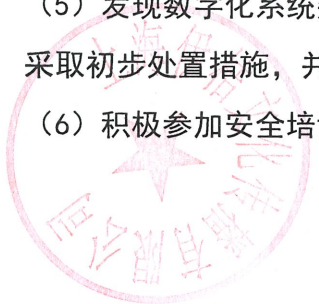
(2) 负责数据安全，定期对数据进行备份，规范数据采集、存储、查阅、使用流程，防止数据泄露、丢失、篡改；

(3) 负责数字化设备的日常检查和维护，发现设备故障及时上报维修，确保设备安全完好；

(4) 防范网络攻击、病毒入侵等网络安全隐患，定期更新系统安全补丁，做好网络安全防护；

(5) 发现数字化系统突发情况（如系统崩溃、网络中断、数据异常等），立即采取初步处置措施，并及时上报部门主管和应急办公室；

(6) 积极参加安全培训和应急演练，提升自身安全意识和应急处置能力。



7. 后勤保障人员（维修、保洁、绿化、食堂工作人员等）：

（1）维修人员：负责供电、供水、供气、消防、殡葬等各类设施设备的维护、维修，定期检查设备运行状态，及时发现和处理设备故障，确保设备安全运行；严格按照安全操作流程进行维修作业，防范维修过程中引发的安全事故（如触电、坠落等）；妥善保管维修工具和材料，防止工具丢失、材料泄露。

（2）保洁人员：负责墓园各区域的清洁卫生，及时清理垃圾、杂物、水渍，保持园区整洁，防止因地面湿滑、杂物堆放引发安全隐患；负责垃圾的分类收集、转运和处理，规范垃圾处理流程，防范垃圾堆积引发的环境安全隐患；严格遵守安全管理规定，不得擅自进入危险区域（如骨灰寄存室、火化车间等）。

（3）绿化人员：负责园区绿化植被的养护管理，定期修剪、浇水、施肥、病虫害防治，防止绿化植被倒伏、枯萎，避免因植被倒伏引发安全事故；在绿化作业过程中，严格遵守安全操作流程，防范作业过程中引发的安全事故（如坠落、工具伤人等）；及时清理绿化修剪产生的杂物，保持绿化区域整洁。

（4）食堂工作人员：负责食堂食品安全管理，严格遵守食品安全操作规范，规范食材采购、储存、加工、留样流程，确保食材新鲜、卫生，防范食品安全事故；负责食堂卫生清洁，保持食堂环境整洁，定期对食堂设备进行消毒；严格遵守食堂用电、用火、用气安全规定，防范火灾、燃气泄露等安全事故；妥善保管食堂食材和厨具，防止食材变质、厨具丢失。

（5）宿舍管理人员：负责宿舍安全管理，规范宿舍用电、用火行为，严禁在宿舍内使用大功率电器、明火，防范火灾、触电等安全事故；定期检查宿舍卫生和安全情况，及时发现和整改安全隐患；负责宿舍人员管理，严禁无关人员进入宿舍，确保宿舍人员人身财产安全。

8. 办公人员：

（1）负责办公区域的安全管理，保持办公区域整洁，规范摆放办公物品，防止物品掉落伤人；

（2）严格遵守办公用电安全规定，下班时关闭电脑、打印机等办公设备电源，防范火灾、触电等安全事故；

（3）妥善保管办公资料、印章、票据等物品，防止丢失、损毁、泄露；



(4) 发现办公区域存在的安全隐患（如电路老化、门窗损坏等），及时上报部门主管；

(5) 积极参加安全培训和应急演练，提升自身安全意识和应急处置能力。

2.1.4 责任落实保障措施

1. 签订安全责任书：每年年初，园长与各副园长、各部门经理（主管）签订安全责任书，各部门经理（主管）与本部门工作人员签订安全责任书，明确各岗位安全责任、工作要求和考核标准，将安全责任层层落实到人，做到“人人有责、层层负责”。

2. 定期开展安全责任培训：每季度组织一次安全责任培训，向工作人员宣讲安全体系、安全管理要求和相关法律法规，提升工作人员的安全责任意识，确保工作人员明确自身安全职责。

3. 建立安全责任考核机制：将安全责任落实情况纳入工作人员年度考核、季度考核和月度考核，考核结果与绩效工资、评优评先、岗位调整挂钩，对安全责任落实到位、表现优秀的部门和个人进行表彰奖励，对未落实安全责任、工作不力的部门和个人进行批评教育、绩效扣分，情节严重的予以问责。

4. 建立安全责任追溯机制：对发生的安全事故，严格按照“四不放过”原则（事故原因未查清不放过、责任人未处理不放过、整改措施未落实不放过、有关人员未受到教育不放过），查明事故原因，明确事故责任，追究相关人员的责任，确保安全责任落到实处。

5. 定期开展安全责任督查：每月由应急办公室组织一次安全责任落实情况督查，检查各部门、各岗位安全责任落实情况，对督查中发现的问题，及时下达整改通知书，跟踪整改落实情况，确保安全责任落实到位。

2.2 风险防控管理

风险防控是安全管理的核心环节，坚持“预防为主、防治结合”的方针，全面排查墓园服务运行全流程、全区域、全环节的安全风险，建立风险台账，制定针对性的防控措施，定期开展风险评估和隐患治理，从源头上防范安全事故的发生。



2.2.1 风险排查范围及内容

风险排查覆盖墓园服务运行全流程、全区域、全环节，具体排查范围及内容如下：

2.2.1.1 区域风险排查

1. 服务接待区域：

- (1) 地面是否平整、干燥，有无积水、杂物，是否设置防滑标识，防止人员滑倒；
- (2) 服务设施（咨询台、座椅、显示屏等）是否完好，有无尖锐边角、松动部件，防止伤人；
- (3) 消防设施（灭火器、消防栓等）是否完好有效，摆放是否规范，是否在有效期内；
- (4) 用电设备（电脑、打印机、空调等）是否正常运行，电路是否老化、裸露，防止触电；
- (5) 疏散通道是否畅通，安全出口是否标识清晰、无遮挡，应急照明是否完好；
- (6) 是否存在易燃易爆物品（如酒精、汽油等），是否规范存放；
- (7) 监控设备是否正常运行，是否覆盖整个服务接待区域。

2. 业务办理区域：

- (1) 业务处理设备（电脑、打印机、复印机等）是否正常运行，电路是否安全；
- (2) 业务资料、印章、票据等是否妥善保管，是否存在丢失、损毁、泄露风险；
- (3) 地面是否平整、干燥，有无积水、杂物，防止人员滑倒；
- (4) 消防设施是否完好有效，疏散通道是否畅通，安全出口是否标识清晰；
- (5) 是否存在易燃易爆物品，是否规范存放；
- (6) 监控设备是否正常运行，是否覆盖整个业务办理区域。

3. 墓区区域：

- (1) 墓穴是否存在坍塌、开裂、松动等隐患，尤其是老旧墓穴、山体墓穴；
- (2) 墓道是否平整、畅通，有无积水、积雪、杂物，是否设置防滑标识，防止人员滑倒；
- (3) 祭拜台是否完好，有无松动、破损，防止物品掉落伤人；

(4) 绿化植被是否存在倒伏、枯萎、枝条脱落等隐患，尤其是高大树木，防止倒伏伤人；

9.6 技术部分

服务承诺及保障措施

地方相关规定及墓园内部制度

1. 地方人民政府发布的殡葬管理相关规定、突发事件应急管理相关规定、安全生产相关规定、环境保护相关规定、公共服务相关规定；
2. 地方民政部门、应急管理部门、消防救援部门、卫生健康部门、公安部门、生态环境部门、市场监督管理部门发布的相关工作要求和规范；
3. 墓园内部制定的安全生产管理制度、服务管理制度、消防安全管理制度、设备管理制度、档案管理制度、环境卫生管理制度、人员管理制度、投诉处理制度等。

1. 适用范围

本服务承诺及保障措施要求适用于墓园运行服务全流程、全环节、全区域，覆盖墓园所有工作人员、入园人员（逝者亲属、访客）及相关合作单位人员，具体适用范围如下：

1.1 适用区域

涵盖墓园所有区域，包括但不限于：

1. 服务接待区域：接待大厅、咨询窗口、休息区、洽谈区、便民服务区等；
2. 业务办理区域：业务办理窗口、合同签订区、费用结算区、票据打印区等；
3. 墓区区域：各类墓穴（传统墓、生态墓、艺术墓、壁葬墓、树葬墓等）所在区域、墓道、祭拜区、默哀区等；
4. 骨灰管理区域：骨灰寄存室、骨灰安放区、骨灰领取区、骨灰临时存放区等；
5. 殡葬设备区域：火化车间、遗体冷藏间、遗体告别厅、殡葬设备维修区、遗体清洗消毒区等；

6. 后勤保障区域：食堂、宿舍、库房、维修车间、垃圾处理区、物资储备区等；
7. 办公区域：各部门办公室、会议室、档案库房、培训室等；
8. 绿化区域：园区内所有绿化植被覆盖区域、绿化带、景观区、休憩区等；
9. 交通区域：园区入口、出口、停车场、园区道路、无障碍通道等；
10. 其他区域：监控室、配电室、水泵房、消防控制室、应急避难区等附属设施区域。

1.2 适用人员

1. 墓园全体工作人员：包括决策层（园长、副园长）、管理层（各部门经理、主管）、执行层（服务接待人员、业务办理人员、墓区管理人员、安全保障人员、设备维修人员、保洁人员、绿化人员、骨灰管理人员、数字化运营人员、食堂工作人员等），以及临时聘用人员、实习人员、劳务派遣人员；
2. 入园人员：前来办理殡葬业务的逝者亲属、前往墓区祭拜的亲属、访客、参观人员、吊唁人员等；
3. 相关合作单位人员：殡葬设备供应商、施工单位、保洁公司、绿化公司、医疗急救单位、公安消防单位、礼仪服务单位等合作单位派驻墓园的工作人员。

1.3.3 适用环节

覆盖墓园运行服务全流程，包括但不限于：

1. 接待咨询环节：咨询引导、信息登记、情绪安抚、政策解读、服务介绍等；
2. 业务办理环节：墓穴选购、合同签订、费用结算、骨灰安放、遗体告别、火化、墓穴维护、骨灰领取、骨灰转移等；
3. 墓区管理环节：墓穴维护、祭拜管理、墓区巡查、环境保洁、绿化养护等；
4. 骨灰管理环节：骨灰接收、寄存、领取、转移、安葬、档案管理等；
5. 设备运行环节：殡葬设备、供电设备、供水设备、消防设备、监控设备、数字化设备等的运行、维护、维修等；
6. 后勤保障环节：物资采购、储备、管理，食堂管理、宿舍管理、环境卫生、绿化养护、便民服务等；

7. 应急服务环节：突发疾病处置、情绪过激处置、火灾处置、墓穴坍塌处置、恶劣天气应对等；
8. 数字化服务环节：线上咨询、线上业务办理、线上祭拜、数据查询、信息推送等；
9. 投诉处理环节：投诉接收、投诉调查、投诉反馈、整改落实等；
10. 其他环节：档案管理、人员培训、考核奖惩、公益服务、文明宣传等。

1.4 核心理念

墓园运行服务始终坚持以人为本、尊重生命、缅怀逝者、关爱亲属的核心理念，贯穿服务全流程、全岗位，具体体现为：

1.4.1 尊重生命，彰显尊严

始终将逝者尊严放在首位，尊重不同民族、不同宗教、不同家庭的丧葬习俗和需求，规范服务流程，细化服务细节，确保逝者在安息、安葬、祭拜等各个环节都能得到充分的尊重和缅怀，杜绝任何损害逝者尊严的行为。

1.4.2 以人为本，关爱亲属

充分考虑亲属在失去亲人后的悲伤情绪和实际需求，主动提供情绪安抚、心理疏导和便民服务，耐心解答亲属咨询，简化业务办理流程，减少亲属跑腿次数，用贴心、周到的服务缓解亲属的悲伤，让亲属感受到温暖和关怀。

1.4.3 文明规范，优质高效

践行文明殡葬理念，规范工作人员服务行为和入园人员祭拜行为，营造庄重、肃穆、整洁、文明的墓园环境；优化服务流程，提升服务效率，明确服务时限，确保各项服务及时、准确、高效，杜绝推诿、敷衍、拖延等行为。

1.4.4 公平公正，公开透明



坚持公平公正的服务原则，所有服务项目、收费标准、服务流程、政策规定均公开公示，接受社会各界和亲属的监督，杜绝暗箱操作、乱收费、强制消费等行为，保障亲属的知情权、参与权和监督权。

1.4.5 持续改进，精益求精

建立服务质量持续改进机制，定期收集亲属意见和建议，分析服务过程中存在的问题和不足，优化服务流程，完善服务措施，提升服务质量，不断满足人民群众日益增长的殡葬服务需求。

1.5 服务目标

通过落实本服务承诺及保障措施，实现墓园运行服务的以下目标：

1. 服务质量目标：工作人员服务达标率达到100%，亲属满意度达到98.5%以上，服务投诉发生率控制在0.03%以下，投诉处理满意度达到100%；
2. 服务效率目标：咨询响应时间不超过3分钟，简单业务办理时限不超过30分钟，复杂业务办理时限不超过1个工作日，应急服务响应时间不超过5分钟；
3. 文明服务目标：工作人员文明素养达标率达到100%，入园人员不文明行为劝阻率达到100%，文明祭拜推广率达到95%以上，杜绝服务过程中的不文明言行；
4. 规范服务目标：服务流程规范率达到100%，收费合规率达到100%，档案管理规范率达到100%，设施设备完好率达到99%以上；
5. 人文服务目标：情绪安抚覆盖率达到100%，便民服务覆盖率达到100%，特殊群体帮扶覆盖率达到100%，让亲属感受到温暖、贴心、专业的服务；
6. 行业形象目标：树立殡葬行业文明规范、贴心服务、安全可靠的良好形象，提升社会认可度和行业公信力，成为区域内殡葬服务标杆。

第二章 总体服务承诺

为切实履行墓园运行服务职责，提升服务质量，保障逝者尊严和亲属权益，墓园向社会各界、逝者亲属作出以下总体服务承诺，主动接受监督，严格履行到位：

1. 坚守人文初心，尊重生命、缅怀逝者、关爱亲属，全程提供庄重、文明、贴心、专业的服务，杜绝任何损害逝者尊严、伤害亲属情感的行为；

2. 规范服务流程，明确各环节服务标准和服务时限，简化业务办理流程，减少亲属跑腿次数，提供一站式、便捷化服务，提升服务效率；
3. 严格执行收费政策，所有服务项目、收费标准、优惠政策均公开公示，明码标价，杜绝乱收费、强制消费、捆绑消费等行为，保障亲属的合法权益；
4. 加强设施设备管理，确保各类服务设施、殡葬设备、安全设施完好有效，为亲属提供安全、舒适、便捷的服务环境；
5. 优化墓园环境，保持园区整洁、肃穆、绿色、生态，定期开展环境保洁、绿化养护，无卫生死角、无明显异味，营造良好的安息和缅怀环境；
6. 强化工作人员管理，定期开展业务培训、礼仪培训和职业道德培训，提升工作人员专业素养和文明素养，杜绝态度生硬、推诿敷衍、徇私舞弊等行为；
7. 健全投诉处理机制，畅通投诉渠道，及时接收、调查、处理亲属投诉，做到事事有回应、件件有落实，投诉处理时限不超过3个工作日；
8. 加强安全管理，筑牢安全防线，防范各类安全事故发生，确保逝者骨灰、遗体安全，确保亲属和工作人员人身财产安全；
9. 推行文明祭拜、绿色祭拜，引导亲属采用鲜花祭拜、网络祭拜等环保方式，杜绝焚烧纸钱、燃放鞭炮等不文明、不安全行为；
10. 关注特殊群体，为老年人、残疾人、孤儿、低保户等特殊群体提供优先服务、上门服务、减免费用等帮扶措施，彰显社会温情；
11. 加强数字化建设，推进线上咨询、线上业务办理、线上祭拜等数字化服务，提升服务便捷度，满足亲属多样化服务需求；
12. 坚持公平公正、公开透明，主动接受社会各界、亲属及相关部门的监督，定期公示服务质量、投诉处理情况等信息，不断改进服务工作；
13. 尊重不同民族、不同宗教的丧葬习俗，在符合法律法规和行业标准的前提下，提供个性化、差异化服务，满足不同亲属的需求；
14. 加强档案管理，规范逝者信息、亲属信息、业务办理信息等档案的采集、存储、查阅、使用流程，确保档案安全、完整、准确，保护亲属隐私；
15. 积极开展公益服务，组织开展免费祭拜、公益安葬、殡葬政策宣传等活动，践行社会责任，推动殡葬行业健康发展。

第三章 分岗位、分环节服务承诺（细腻版）

结合墓园运行服务各岗位、各环节的工作实际，细化服务承诺内容，明确服务标准、服务时限、服务礼仪和注意事项，确保每个岗位、每个环节都能提供规范、贴心、专业的服务，切实保障逝者尊严和亲属权益。

3.1 服务接待岗位服务承诺

服务接待岗位是墓园服务的“第一窗口”，直接面对逝者亲属，承担咨询引导、情绪安抚、信息登记等职责，具体服务承诺如下：

3.1.1 服务礼仪承诺

1. 仪容仪表：着装整洁、规范，统一穿着工作制服，佩戴工作牌，发型整齐、妆容淡雅（女性工作人员），不染发、不佩戴夸张饰品，不穿拖鞋、短裤等休闲服饰，保持良好的职业形象；
2. 言行举止：举止端庄、稳重，坐姿、站姿规范，不倚靠桌椅、不闲聊打闹、不玩手机，面对亲属时面带温和表情，眼神真诚，不冷漠、不敷衍；说话语气轻柔、委婉，使用文明用语，禁用生硬、粗暴、敷衍的语言，如“不知道”“别问我”“快点”等；
3. 服务态度：热情周到、耐心细致，主动迎接入园亲属，主动询问亲属需求，耐心解答亲属咨询，不推诿、不敷衍、不急躁，即使面对亲属的情绪过激行为，也保持冷静、克制，耐心安抚，不与亲属发生争执；
4. 隐私保护：严格保护亲属和逝者的个人信息，不随意泄露、传播亲属的姓名、联系方式、家庭住址等信息，不随意谈论逝者的隐私信息，尊重亲属的隐私需求；
5. 环境维护：保持接待区域整洁、有序，及时清理地面杂物、水渍，整理摆放整齐服务物品，为亲属提供干净、舒适的休息和咨询环境。

3.1.2 咨询引导服务承诺

1. 响应时限：亲属进入接待大厅后，3分钟内主动上前接待、询问需求，对于亲属的咨询，当场能解答的立即解答，不能当场解答的，明确告知亲属解答时限（不超过30分钟），并做好记录，及时反馈；



2. 咨询内容：全面、准确地向亲属介绍墓园的服务项目、收费标准、业务流程、政策规定、墓穴类型、绿化环境等相关信息，不隐瞒、不误导、不夸大，确保亲属了解真实情况；
3. 政策解读：耐心向亲属解读国家、地方相关殡葬政策，包括节地生态安葬政策、惠民殡葬政策、殡葬改革政策等，帮助亲属理解政策内容，引导亲属践行文明殡葬理念；
4. 引导服务：根据亲属需求，主动引导亲属前往业务办理窗口、休息区、墓区、骨灰寄存室等相关区域，引导过程中主动搀扶老年人、残疾人等特殊群体，提醒亲属注意脚下安全，避免滑倒、摔倒；
5. 资料提供：主动为亲属提供服务指南、业务办理流程清单、收费标准清单等相关资料，确保亲属能够清晰了解业务办理要求和相关信息；
6. 多语言服务：针对有需求的亲属，提供普通话、地方方言等多语言服务，确保沟通顺畅，对于外国亲属，提供简单的英文咨询服务（或联系专业翻译人员）。

3.1.3 情绪安抚服务承诺

1. 情感关注：敏锐观察亲属的情绪变化，发现亲属情绪悲伤、激动时，主动上前安抚，使用温和、贴心的语言，如“请您节哀，我们会尽力为您提供帮助”“您别太难过，保重身体”等，缓解亲属的悲伤情绪；
2. 倾听倾诉：耐心倾听亲属的倾诉，不打断、不催促、不评判，给予亲属情感上的支持和慰藉，让亲属感受到被理解、被尊重；
3. 心理疏导：对于情绪异常激动、悲伤过度的亲属，提供简单的心理疏导服务，引导亲属理性面对失去亲人的现实，必要时联系专业心理疏导人员提供帮助；
4. 个性化安抚：根据亲属的年龄、性格、丧葬习俗等，提供个性化的情绪安抚服务，避免使用不当语言或行为伤害亲属情感；
5. 持续关怀：在亲属办理业务过程中，持续关注其情绪变化，及时提供必要的安抚和帮助，确保亲属能够平稳、顺利地办理各项业务。

3.1.4 信息登记服务承诺

1. 登记规范：严格按照登记要求，准确、完整地采集亲属和逝者的相关信息，包括逝者姓名、性别、年龄、出生日期、去世日期、身份证号，亲属姓名、联系方式、与逝者关系等，确保信息无误；
2. 登记效率：信息登记过程中，动作熟练、高效，减少亲属等待时间，简单信息登记不超过5分钟，复杂信息登记不超过10分钟；
3. 信息核对：登记完成后，主动与亲属核对登记信息，确认无误后再进行下一步操作，避免因信息错误给亲属带来不便；
4. 档案保管：及时将登记信息整理归档，妥善保管，确保信息安全、完整，不丢失、不损毁、不泄露；
5. 协助补充：对于亲属无法提供完整信息的，耐心指导亲属补充相关信息，必要时协助亲属查询相关资料，确保登记工作顺利完成。

3.1.5 便民服务承诺

1. 便民设施：在接待大厅设置休息座椅、饮用水、纸巾、雨伞、老花镜、急救箱等便民设施，确保便民设施完好可用，为亲属提供便利；
2. 特殊帮扶：为老年人、残疾人、孕妇、儿童等特殊群体提供优先服务，主动协助其办理业务、休息，必要时提供上门服务；
3. 物品寄存：为亲属提供临时物品寄存服务，妥善保管亲属的随身物品，做好登记记录，确保物品安全，不丢失、不损坏；
4. 复印打印：免费为亲属提供复印、打印服务，包括身份证、户口本、死亡证明等相关资料，确保复印、打印清晰、准确；
5. 指引服务：为亲属提供园区周边交通、住宿、餐饮等相关信息指引，帮助亲属解决实际困难。

3.1.6 服务禁忌承诺

1. 不使用生硬、粗暴、敷衍、傲慢的语言，不与亲属发生争执、争吵；
2. 不隐瞒、不误导、不夸大服务信息和收费标准，不强制亲属消费、捆绑消费；
3. 不泄露亲属和逝者的个人信息、隐私信息，不随意谈论逝者的隐私；
4. 不在工作时间闲聊、打闹、玩手机、处理私事，不得擅自离岗、脱岗；

5. 不接受亲属的礼品、礼金、宴请等，不利用工作之便谋取私利；
6. 不对亲属的悲伤情绪视而不见、敷衍了事，不做出伤害亲属情感的行为。

3.2 业务办理岗位服务承诺

业务办理岗位承担墓穴选购、合同签订、费用结算、骨灰安放、遗体告别、火化等核心业务办理职责，直接关系到亲属的合法权益和服务体验，具体服务承诺如下：

3.2.1 墓穴选购服务承诺

1. 信息公示：清晰、准确地公示所有墓穴的类型、规格、价格、位置、使用年限等相关信息，明码标价，不隐瞒、不误导，确保亲属享有充分的知情权；
2. 选购引导：根据亲属的需求、预算、丧葬习俗等，为亲属推荐合适的墓穴类型，详细介绍不同墓穴的特点、优势和收费标准，不强制亲属选购高价墓穴；
3. 实地查看：主动陪同亲属前往墓区实地查看墓穴位置、环境、规格等，详细介绍墓穴周边的绿化、设施等情况，解答亲属的疑问，帮助亲属做出合理选择；
4. 信息核对：在亲属确定墓穴后，准确核对墓穴的位置、规格、价格等信息，与亲属确认无误后，再进行下一步操作；
5. 政策告知：明确告知亲属墓穴的使用年限、维护责任、相关规定等，提醒亲属注意相关事项，避免后续产生纠纷；
6. 个性化服务：根据亲属的需求，在符合法律法规和园区规定的前提下，提供墓穴个性化定制服务（如刻字、装饰等），详细告知定制流程、收费标准和完成时限。

3.2.2 合同签订服务承诺

1. 合同规范：使用统一、规范、完整的合同文本，合同内容清晰、完整，明确双方的权利和义务、墓穴信息、收费标准、服务内容、违约责任等相关条款，不出现模糊、歧义的表达；
2. 条款解读：耐心向亲属解读合同的各项条款，重点解读收费标准、使用年限、维护责任、违约责任等关键条款，确保亲属理解合同内容，自愿签订合同；

3. 信息准确：合同中填写的墓穴信息、亲属信息、收费信息等必须准确无误，与亲属确认后再签字盖章；
4. 合同交付：合同签订完成后，及时将合同副本交付给亲属，告知亲属妥善保管，同时做好合同原件的整理、归档工作；
5. 疑问解答：对于亲属在合同签订过程中提出的疑问，耐心解答，不推诿、不敷衍，确保亲属无异议后再签订合同；
6. 禁止违规：不签订虚假合同、阴阳合同，不在合同中添加不合理、不合法的条款，不强制亲属签订附加协议。

3.2.3 费用结算服务承诺

1. 收费规范：严格按照公示的收费标准收取费用，明码标价，不得擅自提高收费标准、增加收费项目，不收取任何未公示的费用；
2. 费用明细：在结算时，向亲属提供详细的费用明细清单，明确各项服务、物品的名称、数量、单价、总价等，确保亲属清楚每一笔费用的用途；
3. 结算方式：提供现金、微信、支付宝、银行卡等多种结算方式，方便亲属结算，结算过程中动作熟练、高效，减少亲属等待时间；
4. 票据开具：结算完成后，及时为亲属开具正规的发票或收据，票据信息准确、完整，与结算金额一致，不开具虚假票据；
5. 惠民政策：严格执行惠民殡葬政策，为符合条件的亲属（如低保户、特困人员、孤儿等）减免相关费用，主动告知亲属惠民政策的申请条件、申请流程和减免标准；
6. 退款服务：对于符合退款条件的亲属，及时办理退款手续，退款流程规范、高效，退款金额准确无误，不拖延、不克扣退款。

3.2.4 骨灰安放服务承诺

1. 安放准备：在骨灰安放前，提前检查骨灰安放区域的设施设备，确保安放位置整洁、干燥、通风，安放设施完好无损；
2. 安放规范：严格按照操作流程进行骨灰安放，动作轻柔、庄重，避免损坏骨灰盒，安放过程中尊重亲属的意愿和丧葬习俗，不随意操作；

3. 信息核对：安放前，再次核对骨灰盒上的逝者信息、亲属信息，确保骨灰安放准确无误，避免错放、漏放；
4. 仪式服务：根据亲属的需求，提供简单、庄重的骨灰安放仪式服务，协助亲属进行祭拜、默哀等活动，营造庄重、肃穆的氛围；
5. 后续告知：安放完成后，告知亲属骨灰安放后的维护注意事项、祭拜流程、联系方式等，方便亲属后续祭拜和咨询；
6. 隐私保护：严格保护骨灰安放的相关信息，不随意泄露骨灰安放位置、逝者信息等，确保骨灰安全。

3.2.5 遗体告别服务承诺

1. 告别厅准备：在遗体告别前，提前清理、布置告别厅，保持告别厅整洁、肃穆，调试好音响、灯光、鲜花等设施，确保告别仪式顺利进行；
2. 遗体整理：协助亲属对遗体进行整理、化妆（如需），动作轻柔、庄重，尊重逝者的尊严，不随意翻动、触碰逝者遗体；
3. 仪式引导：引导亲属有序进入告别厅，安排亲属就座，协助亲属开展告别仪式，包括默哀、献花、致辞等环节，全程保持庄重、安静；
4. 情绪安抚：在告别仪式过程中，持续关注亲属的情绪变化，及时提供情绪安抚和帮助，避免亲属因悲伤过度出现意外；
5. 个性化服务：根据亲属的需求和逝者的生前意愿，提供个性化的告别仪式服务，如播放逝者生前喜欢的音乐、展示逝者照片等，满足亲属的情感需求；
6. 仪式保障：全程保障告别仪式的顺利进行，及时处理仪式过程中出现的突发情况，确保告别仪式庄重、有序、顺利完成。

3.2.6 火化服务承诺

1. 火化规范：严格按照国家相关规定和操作流程进行火化作业，确保火化过程规范、安全、卫生，尊重逝者尊严，不随意处置逝者遗体；
2. 信息核对：火化前，严格核对逝者的身份信息、死亡证明等相关资料，与亲属确认无误后，再进行火化作业，避免错烧、漏烧；

3. 火化告知：向亲属告知火化的流程、时间、注意事项等，让亲属了解火化的相关情况，消除亲属的疑虑；
4. 骨灰收集：火化完成后，及时、准确地收集逝者骨灰，动作轻柔、庄重，确保骨灰收集完整，不丢失、不混杂；
5. 骨灰交付：将收集好的骨灰装入骨灰盒，仔细擦拭干净，与亲属核对无误后，妥善交付给亲属，同时提供骨灰保管、安放等相关服务指引；
6. 环保火化：严格执行环保规定，优化火化工艺，减少废气、废渣排放，确保火化过程符合环保标准，不污染环境；
7. 安全保障：加强火化车间的安全管理，确保火化设备安全运行，防范火灾、烫伤等安全事故发生，保障工作人员和亲属的人身安全。

3.2.7 业务档案管理承诺

1. 档案采集：全面、准确地采集业务办理过程中的相关资料，包括合同、收费票据、逝者信息、亲属信息、骨灰安放信息、火化信息等，确保档案资料完整、准确；
2. 档案整理：及时对采集的档案资料进行整理、分类、编号，规范档案存放流程，确保档案整洁、有序，便于查阅和管理；
3. 档案保管：妥善保管业务档案，建立专门的档案库房，配备防火、防潮、防盗、防虫等设施，确保档案安全、完整，不丢失、不损毁、不泄露；
4. 档案查阅：严格执行档案查阅、借阅制度，亲属查阅、借阅档案时，需提供有效身份证明，做好登记记录，查阅、借阅过程中不允许涂改、损毁档案；
5. 档案留存：按照相关规定，妥善留存业务档案，留存期限符合国家和地方相关要求，不得擅自销毁档案；
6. 数字化管理：逐步推进业务档案数字化建设，建立数字化档案管理系统，实现档案的电子化存储、查阅和管理，提升档案管理效率和安全性。

3.2.8 服务禁忌承诺

1. 不得擅自提高收费标准、增加收费项目，不收取未公示的费用，不强制亲属消费、捆绑消费；



2. 不隐瞒、不误导亲属，不虚假宣传墓穴信息、服务信息，不签订虚假合同、阴阳合同；
3. 不随意处置逝者遗体、骨灰，不损坏骨灰盒、墓穴等物品，尊重逝者尊严；
4. 不泄露亲属和逝者的个人信息、业务档案信息，不随意谈论逝者的隐私；
5. 不在工作时间闲聊、打闹、玩手机、处理私事，不得擅自离岗、脱岗，不推诿、敷衍亲属；
6. 不接受亲属的礼品、礼金、宴请等，不利用工作之便谋取私利；
7. 不对亲属的悲伤情绪视而不见，不做出伤害亲属情感的行为，不与亲属发生争执。

3.3 墓区管理岗位服务承诺

墓区管理岗位承担墓区巡查、墓穴维护、祭拜管理、环境保洁等职责，直接关系到墓园的环境质量和亲属的祭拜体验，具体服务承诺如下：

3.3.1 墓区巡查服务承诺

1. 巡查频次：实行常态化巡查制度，每日至少开展2次全面巡查（上午、下午各1次），节假日、祭拜高峰期增加巡查频次，每2小时巡查1次，确保及时发现问题、解决问题；
2. 巡查范围：全面覆盖墓区所有区域，包括墓穴、墓道、祭拜区、绿化区域、消防设施、监控设备等，不遗漏任何一个角落；
3. 巡查内容：
 - （1）墓穴：检查墓穴是否存在坍塌、开裂、松动、破损等隐患，墓碑、墓志铭是否完好，有无刻画、涂抹、损坏等情况；
 - （2）墓道：检查墓道是否平整、畅通，有无积水、积雪、杂物、障碍物等，防滑标识是否完好、清晰；
 - （3）祭拜区：检查祭拜台是否完好、整洁，有无杂物、垃圾，祭拜设施是否完好；
 - （4）绿化区域：检查绿化植被是否存在倒伏、枯萎、枝条脱落等情况，有无病虫害，绿化修剪后的杂物是否及时清理；

(5) 安全设施：检查墓区消防设施（灭火器、消防栓等）是否完好有效，监控设备是否正常运行，安防设备是否完好；

(6) 其他：检查墓区有无违规搭建、乱堆乱放、人为破坏等行为，有无火灾、盗窃等安全隐患。

4. 巡查记录：每次巡查后，详细做好巡查记录，记录巡查时间、巡查区域、发现的问题、处理情况等，确保巡查记录完整、准确，可追溯；

5. 问题处置：发现问题后，能当场整改的立即整改，不能当场整改的，及时上报部门主管，设置警示标识，明确整改时限和责任人，跟踪整改落实情况，确保问题及时解决；

6. 应急处置：巡查过程中发现突发情况（如墓穴坍塌、火灾、亲属突发疾病等），立即采取初步处置措施，及时上报应急办公室和相关领导，配合开展应急处置工作。

3.3.2 墓穴维护服务承诺

1. 日常维护：定期对墓穴进行日常维护，包括清理墓穴周边的杂草、杂物，擦拭墓碑、墓志铭，检查墓穴密封情况，确保墓穴整洁、完好；

2. 隐患整改：发现墓穴存在坍塌、开裂、松动、破损等隐患时，及时组织维修人员进行维修，维修过程中严格按照操作规范进行，确保维修质量，维修完成后及时清理维修现场；

3. 维修时限：一般隐患维修不超过24小时，重大隐患维修不超过3个工作日，维修过程中及时向亲属反馈维修进度，让亲属了解维修情况；

4. 个性化维护：根据亲属的需求，提供墓穴个性化维护服务（如墓碑清洗、刻字补填、墓穴装饰等），详细告知维护流程、收费标准和完成时限，确保服务质量；

5. 维护告知：定期向亲属告知墓穴维护的相关注意事项，提醒亲属在祭拜过程中爱护墓穴设施，避免损坏墓穴；

6. 档案记录：做好墓穴维护记录，详细记录维护时间、维护内容、维护人员、维修情况等，建立墓穴维护档案，便于后续跟踪管理。



3.3.3 祭拜管理服务承诺

坚持以人文关怀为核心，以规范管理为基础，以安全有序为底线，以优质服务为导向，通过细化祭拜管理服务承诺，实现以下目标：

1. 文明祭拜推广率达到98%以上，不文明祭拜行为劝阻率达到100%，杜绝焚烧纸钱、燃放鞭炮、焚烧衣物等违规行为；
2. 祭拜秩序规范率达到100%，无拥挤、喧哗、打闹等影响墓园庄重氛围的行为，确保祭拜活动有序开展；
3. 祭拜安全保障率达到100%，防范火灾、踩踏、跌倒、物品丢失等安全事故，确保亲属、工作人员人身财产安全及逝者骨灰、墓穴安全；
4. 亲属祭拜满意度达到98%以上，及时响应亲属祭拜过程中的各类需求，妥善解决祭拜过程中出现的问题，缓解亲属悲伤情绪；
5. 祭拜环境维护达标率达到100%，保持墓区整洁、肃穆、绿色、生态，无垃圾杂物、无明显异味、无违规搭建，营造良好的缅怀氛围；
6. 祭拜服务专业化水平持续提升，工作人员服务礼仪、业务能力达标率达到100%，能够为亲属提供专业、贴心的祭拜引导和帮扶服务。

4. 适用范围

1. 适用区域：墓区所有墓穴所在区域、墓道、祭拜区、默哀区、献花区、焚纸炉（指定区域）、休息区及墓区周边相关区域；
2. 适用人员：所有前往墓园进行祭拜、吊唁活动的人员，包括逝者亲属、亲友、单位代表、志愿者及其他访客；负责祭拜管理的所有工作人员，包括墓区管理员、礼仪引导员、安全巡查员、保洁员等；
3. 适用流程：祭拜预约、入园核验、引导分流、现场祭拜、垃圾清理、离场引导及祭拜过程中的应急处置、投诉处理等全流程。

4.1 核心理念



1. 尊重生命，庄重肃穆：始终将逝者尊严放在首位，引导亲属以庄重、文明的方式缅怀逝者，营造肃穆、安静的祭拜氛围，杜绝任何损害逝者尊严、破坏祭拜氛围的行为；
2. 以人为本，关爱亲属：充分考虑亲属失去亲人后的悲伤情绪，主动提供情绪安抚、贴心帮扶和便捷服务，简化祭拜流程，减少亲属不便，用温暖服务缓解亲属悲伤；
3. 文明规范，绿色环保：大力推行文明祭拜、绿色祭拜，引导亲属采用鲜花、丝带、卡片等环保方式祭拜，杜绝焚烧、燃放等污染环境、存在安全隐患的不文明行为；
4. 安全第一，全程保障：将安全管理贯穿祭拜全流程，强化安全巡查、隐患排查和应急处置，防范各类安全事故，确保亲属和工作人员人身财产安全；
5. 公平公正，公开透明：明确祭拜管理相关规定、服务标准和收费项目，公开公示，接受亲属和社会监督，杜绝暗箱操作、违规收费等行为。

5. 祭拜预约服务承诺

为避免祭拜高峰期人员拥挤、等待时间过长，提升祭拜效率，为亲属提供便捷服务，推行祭拜预约服务，明确预约服务标准、流程和时限，具体承诺如下：

5.1 预约渠道承诺

提供多渠道、便捷化的祭拜预约服务，确保亲属能够根据自身需求选择合适的预约方式，具体包括：

1. 线上预约渠道：开通微信公众号、官方小程序、线上服务平台、电话预约等线上渠道，线上预约系统24小时开放，支持亲属随时预约，系统操作简单、便捷，无需复杂注册流程；
2. 线下预约渠道：在墓园接待大厅设置专门的预约窗口，安排专人负责线下预约登记，为不熟悉线上操作的老年人、残疾人等特殊群体提供一对一预约协助；
3. 预约渠道公示：在墓园入口、接待大厅、官方网站、微信公众号等显著位置，公示所有预约渠道的操作流程、联系电话、预约时间范围等信息，确保亲属清晰了解预约方式；

4. 渠道维护：安排专人负责线上预约系统的日常维护和更新，确保系统稳定运行，无卡顿、崩溃等问题；线下预约窗口工作人员全程在岗，不得擅自离岗、脱岗，确保亲属能够及时办理预约手续。

5.2 预约流程承诺

简化预约流程，明确预约步骤和要求，确保亲属能够快速完成预约，具体流程及承诺如下：

1. 预约信息填写：亲属预约时，需填写逝者姓名、墓穴编号、祭拜日期、祭拜时间段、祭拜人数、联系人姓名、联系方式等相关信息，信息填写简洁明了，线上系统提供填写指引，线下工作人员协助填写，确保信息准确无误；
2. 预约确认：亲属提交预约信息后，线上系统即时反馈预约结果，通过短信、微信消息等方式向联系人发送预约确认通知，明确预约成功的日期、时间段、入园须知等信息；线下预约完成后，工作人员当场为亲属打印预约凭证，告知入园相关注意事项；
3. 预约修改与取消：亲属因特殊情况需要修改预约日期、时间段或取消预约的，可通过原预约渠道办理，线上修改、取消即时生效，线下修改、取消由工作人员当场办理，无需额外提供复杂材料；预约取消需至少提前1小时，避免资源浪费；
4. 预约审核：对于大型祭拜活动（10人以上）、特殊日期（如清明、冬至、逝者忌日等）的预约，安排专人进行审核，审核时间不超过30分钟，审核通过后及时通知亲属，审核未通过的（如人数超出承载范围），主动为亲属推荐其他合适的时间段；
5. 预约记录：建立完善的预约记录档案，详细记录每一笔预约信息，包括预约人信息、逝者信息、预约时间、祭拜人数、预约状态等，档案留存期限不少于3年，便于后续查询和管理。

5.3 预约服务时限承诺

严格遵守预约服务时限，确保预约响应及时、办理高效，具体承诺如下：



1. 预约响应时限：线上预约提交后，系统即时反馈预约结果，短信、微信通知发送不超过5分钟；线下预约办理，工作人员接待后，10分钟内完成预约登记和确认，为亲属提供预约凭证；
2. 预约审核时限：大型祭拜活动、特殊日期预约的审核，自亲属提交预约信息之日起，30分钟内完成审核并反馈结果，逾期未审核的，视为自动审核通过，工作人员主动联系亲属确认；
3. 预约咨询响应时限：亲属咨询预约相关问题（如预约流程、预约时间段、修改取消等），线上咨询响应不超过3分钟，线下咨询当场解答，不能当场解答的，明确告知解答时限（不超过30分钟），并做好记录，及时反馈；
4. 预约服务保障时限：预约成功后，工作人员提前1天通过短信、电话等方式提醒亲属祭拜日期、时间段、入园须知及相关注意事项，避免亲属遗漏；祭拜当天，为预约亲属开辟绿色通道，减少等待时间。

5.4 特殊群体预约帮扶承诺

针对老年人、残疾人、孕妇、儿童等特殊群体，提供个性化预约帮扶服务，确保特殊群体能够便捷完成预约，具体承诺如下：

1. 一对一协助预约：对于不熟悉线上操作、行动不便的特殊群体，线下预约窗口工作人员提供一对一协助，帮助填写预约信息、办理预约手续，全程陪同，无需亲属自行操作；
2. 电话预约优先办理：特殊群体通过电话预约时，接线人员优先接听、优先办理，简化预约流程，无需额外提供材料，确保快速完成预约；
3. 预约特殊安排：根据特殊群体的需求，可预约专属祭拜时间段、提供轮椅、搀扶等便民服务，提前做好相关准备，确保特殊群体祭拜过程顺畅、便捷；
4. 预约回访：对于特殊群体的预约，祭拜结束后，工作人员进行电话回访，了解其预约服务体验和需求，及时改进服务，提升特殊群体祭拜满意度。

6. 入园祭拜引导服务承诺

入园祭拜引导是祭拜管理的首要环节，直接影响亲属的祭拜体验，需做到热情、专业、贴心，引导亲属有序入园、规范祭拜，具体承诺如下：

6.1 入园核验服务承诺

严格执行入园核验制度，确保入园人员身份合规、信息准确，同时提升核验效率，减少亲属等待时间，具体承诺如下：

1. 核验窗口设置：在墓园入口设置足够数量的入园核验窗口，祭拜高峰期（如清明、冬至）增加临时核验窗口，配备充足的工作人员，确保入园核验有序进行，避免拥挤；
2. 核验内容规范：工作人员核对入园人员的预约凭证（线上预约截图、线下预约凭证）、身份证件（如身份证、户口本），确认逝者信息、祭拜日期、时间段与预约信息一致，核验无误后放行；对于未预约的亲属，工作人员耐心引导其现场预约，提供便捷预约服务；
3. 核验效率承诺：单个亲属核验时间不超过3分钟，团队祭拜（5人以上）核验时间不超过5分钟，祭拜高峰期核验等待时间不超过15分钟，确保亲属快速入园；
4. 核验态度承诺：工作人员着装整洁、佩戴工作牌，态度热情、耐心，使用文明用语，如“您好，请出示您的预约凭证和身份证件”“麻烦您配合一下核验工作”等，避免使用生硬、敷衍的语言；对于未携带相关证件或预约信息不符的亲属，耐心解释，协助其补充相关信息、修改预约，不推诿、不拒绝；
5. 特殊群体核验：对于老年人、残疾人、孕妇等特殊群体，开辟专门的核验绿色通道，工作人员主动上前协助，无需排队等待，快速完成核验，搀扶其入园；
6. 违禁物品检查：在入园核验处设置违禁物品检查点，配备安检设备，工作人员对入园人员携带的物品进行检查，严禁携带易燃易爆物品（如鞭炮、汽油、打火机等）、管制刀具、大型音响设备、宠物及其他可能破坏墓园秩序、存在安全隐患的物品；对于携带违禁物品的亲属，耐心解释相关规定，协助其妥善处置（如暂存、退回），不与亲属发生争执。

6.2 入园引导服务承诺

入园后，为亲属提供清晰、准确的引导服务，帮助亲属快速找到墓穴位置，了解祭拜流程和相关规定，具体承诺如下：

1. 引导人员配备：在墓园入口、墓区路口、岔路口等关键位置，安排足够数量的礼仪引导员和墓区管理员，佩戴明显标识，主动为亲属提供引导服务；祭拜高峰期增加引导人员数量，确保每个关键位置都有专人引导；
2. 引导内容规范：引导人员主动询问亲属的逝者姓名、墓穴编号，准确告知墓穴所在区域、行走路线，引导亲属前往指定区域祭拜；同时，向亲属简要介绍墓园祭拜相关规定、文明祭拜要求、安全注意事项及便民服务设施位置（如休息区、卫生间、献花区等）；
3. 引导方式贴心：引导过程中，主动搀扶老年人、残疾人等特殊群体，提醒亲属注意脚下安全，避免滑倒、摔倒（尤其是雨天、雪天，及时提醒路面湿滑）；对于不熟悉墓区环境的亲属，可陪同其前往墓穴位置，全程提供引导服务；
4. 引导标识清晰：在墓区各个路口、区域设置清晰的引导标识，包括墓穴区域标识、行走路线标识、文明祭拜标识、安全警示标识、便民设施标识等，标识字体清晰、醒目，便于亲属识别；定期检查标识完整性，发现标识模糊、损坏、缺失的，及时更换、补充；
5. 多语言引导服务：针对有需求的亲属，提供普通话、地方方言等多语言引导服务，确保沟通顺畅；对于外国亲属，提供简单的英文引导服务（或联系专业翻译人员），帮助其顺利完成祭拜活动；
6. 分流引导服务：祭拜高峰期，引导人员根据墓区人员密度，合理分流祭拜人员，避免某一区域人员过度拥挤，确保祭拜活动有序开展；对于等待祭拜的亲属，引导其前往休息区等候，提供饮用水、休息座椅等便民服务，缓解等待焦虑。

6.3 入园情绪安抚服务承诺

充分考虑亲属入园后的悲伤情绪，主动提供情绪安抚服务，缓解亲属悲伤，让亲属感受到温暖和关怀，具体承诺如下：

1. 情感关注：引导人员、工作人员敏锐观察亲属的情绪变化，发现亲属情绪悲伤、激动时，主动上前安抚，使用温和、贴心的语言，如“请您节哀，我们会尽力为您提供帮助”“您别太难过，保重身体”等，避免使用不当语言或行为伤害亲属情感；

2. 倾听倾诉：对于情绪异常悲伤、需要倾诉的亲属，工作人员耐心倾听其倾诉，不打断、不催促、不评判，给予亲属情感上的支持和慰藉，让亲属感受到被理解、被尊重；
3. 心理疏导：对于悲伤过度、情绪失控的亲属，提供简单的心理疏导服务，引导亲属理性面对失去亲人的现实，必要时联系专业心理疏导人员提供帮助，确保亲属情绪稳定；
4. 个性化安抚：根据亲属的年龄、性格、丧葬习俗等，提供个性化的情绪安抚服务，如为老年亲属提供座椅休息、为情绪激动的亲属递上饮用水，用贴心的举动缓解其悲伤情绪；
5. 持续关怀：在亲属入园引导过程中，持续关注其情绪变化，及时提供必要的安抚和帮助，确保亲属能够平稳、顺利地前往墓穴进行祭拜。

7. 现场祭拜服务承诺

现场祭拜是祭拜管理的核心环节，需严格规范祭拜行为，提供专业、贴心的服务，营造庄重、肃穆的祭拜氛围，保障祭拜活动有序开展，具体承诺如下：

7.1 文明祭拜引导承诺

大力推行文明祭拜、绿色祭拜，引导亲属采用环保、文明的方式缅怀逝者，杜绝不文明祭拜行为，具体承诺如下：

1. 文明祭拜宣传：在入园核验处、墓区入口、祭拜区等显著位置，通过宣传栏、电子屏、横幅、宣传手册等方式，宣传文明祭拜理念，明确禁止焚烧纸钱、燃放鞭炮、焚烧衣物、摆放封建迷信物品等不文明行为，推荐鲜花、丝带、卡片、水果、绿植等环保祭拜方式；
2. 祭拜方式引导：工作人员在亲属祭拜前，主动向其介绍文明祭拜方式，引导亲属选择环保、简约的祭拜形式，对于携带纸钱、鞭炮等违禁物品的亲属，耐心解释相关规定，协助其将违禁物品交由工作人员统一处置（如集中焚烧、回收），同时为亲属提供鲜花、丝带等环保祭拜用品（可免费提供或平价销售）；
3. 不文明行为劝阻：工作人员加强现场巡查，发现亲属有焚烧纸钱、燃放鞭炮、大声喧哗、打闹、刻画墓碑、踩踏草坪等不文明行为时，及时上前劝阻，劝阻时

态度温和、耐心，使用文明用语，详细解释相关规定，说明不文明行为的危害，引导亲属改正，不与亲属发生争执；对于不听劝阻、执意违规的亲属，依法依规进行处理，并做好记录；

4. 绿色祭拜推广：定期组织开展绿色祭拜活动，如鲜花祭拜、网络祭拜、集体默哀等，引导亲属树立文明祭拜意识，逐步养成绿色、环保的祭拜习惯；在特殊节日（如清明、冬至），推出免费鲜花赠送活动，鼓励亲属采用鲜花祭拜；

5. 祭拜氛围营造：工作人员在现场祭拜过程中，保持庄重、安静，不闲聊、不打闹、不玩手机，为亲属营造肃穆的祭拜氛围；提醒亲属降低说话音量，避免喧哗，尊重其他亲属的祭拜活动。

7.2 祭拜流程规范承诺

明确现场祭拜流程，规范祭拜行为，确保祭拜活动有序、庄重，具体承诺如下：

1. 祭拜准备：亲属到达墓穴后，工作人员协助其整理祭拜用品，引导其有序摆放祭拜物品（如鲜花、水果等），提醒其爱护墓穴设施，不随意摆放、丢弃杂物；对于需要擦拭墓碑、清理墓穴周边杂草的亲属，工作人员主动提供工具（如抹布、扫帚等），协助其完成；

2. 祭拜仪式引导：根据亲属的需求和丧葬习俗，协助其开展祭拜仪式，包括默哀、献花、鞠躬、致辞等环节，引导亲属有序进行，全程保持庄重、安静；对于有特殊仪式需求的亲属（如宗教仪式、个性化祭拜仪式），在符合法律法规和园区规定的前提下，提供必要的协助和支持，确保仪式顺利进行；

3. 祭拜时长控制：为避免某一墓穴祭拜时间过长，影响其他亲属祭拜，合理控制单个墓穴的祭拜时长，一般情况下，单个墓穴祭拜时长不超过30分钟；祭拜高峰期，工作人员可适当提醒亲属缩短祭拜时长，引导其有序离场，确保祭拜活动高效开展；对于有特殊需求的亲属，可适当延长祭拜时长，但需提前告知工作人员，便于统筹安排；

4. 祭拜秩序维护：工作人员在现场维护祭拜秩序，引导亲属有序开展祭拜活动，避免拥挤、插队、喧哗等行为；对于多个亲属同时祭拜同一墓穴的，引导其有序排队，依次进行，确保祭拜活动有序进行；

5. 墓穴保护：提醒亲属在祭拜过程中爱护墓穴设施，不刻画、涂抹墓碑，不损坏墓穴石材、装饰等，不随意翻动墓穴周边的植被、设施；对于不小心损坏墓穴设施的亲属，工作人员耐心引导其进行修复或赔偿，避免产生纠纷。

7.3 个性化祭拜服务承诺

结合亲属的不同需求和丧葬习俗，提供个性化祭拜服务，满足亲属的情感需求，具体承诺如下：

1. 个性化祭拜仪式服务：根据亲属的需求和逝者的生前意愿，提供个性化的祭拜仪式服务，如播放逝者生前喜欢的音乐、展示逝者照片、诵读逝者生平、敬献花篮等，工作人员协助亲属完成仪式，营造个性化的缅怀氛围；
2. 特殊日期祭拜服务：在逝者忌日、生日、清明、冬至等特殊日期，为亲属提供专项祭拜服务，提前提醒亲属祭拜时间，为亲属准备祭拜用品（如鲜花、蜡烛等），协助亲属开展祭拜活动；对于无法亲自前来祭拜的亲属，提供代祭服务，工作人员按照亲属的要求，代为摆放祭拜用品、默哀、献花，并拍摄照片、视频发送给亲属，让亲属能够远程缅怀逝者；
3. 宗教祭拜服务：尊重不同民族、不同宗教的丧葬习俗，对于有宗教祭拜需求的亲属，在符合法律法规和园区规定的前提下，提供必要的宗教祭拜条件，协助其开展宗教祭拜仪式，尊重其宗教信仰和祭拜习惯；
4. 集体祭拜服务：对于单位、社区等集体祭拜活动，提前做好统筹安排，划定专门的祭拜区域，安排专人负责引导、秩序维护和服务保障，协助组织集体默哀、献花等仪式，确保集体祭拜活动有序、庄重；
5. 纪念物品服务：为亲属提供纪念物品定制服务，如纪念卡片、纪念册、墓碑刻字、墓穴装饰等，详细告知定制流程、收费标准和完成时限，确保定制物品符合亲属需求，质量达标；同时，为亲属提供纪念物品存放服务，妥善保管亲属的纪念物品，做好登记记录，确保物品安全。

7.4 祭拜过程帮扶承诺

在亲属祭拜过程中，主动提供各类帮扶服务，解决亲属的实际困难，让亲属感受到贴心、周到的服务，具体承诺如下：

1. 特殊群体帮扶：为老年人、残疾人、孕妇、儿童等特殊群体提供全程帮扶服务，工作人员主动搀扶、协助其上下坡、行走，为其提供休息座椅、饮用水等便民服务；对于行动不便的亲属，提供轮椅、担架等设备，协助其前往墓穴进行祭拜；
2. 物品帮扶：为亲属提供祭拜用品搬运、摆放服务，对于携带大量祭拜用品的亲属，工作人员主动上前协助搬运，帮助其摆放整齐；为亲属提供临时物品寄存服务，妥善保管亲属的随身物品，做好登记记录，确保物品安全，不丢失、不损坏；
3. 咨询解答：在祭拜过程中，亲属有任何疑问（如祭拜流程、墓穴维护、文明祭拜规定等），工作人员及时响应，耐心解答，不推诿、不敷衍，确保亲属清楚了解相关信息；
4. 应急帮扶：在祭拜过程中，亲属出现突发情况（如突发疾病、情绪失控、物品丢失等），工作人员立即上前提供帮助，启动应急处置流程，协助联系医疗、公安等相关部门，妥善处置突发情况，确保亲属人身财产安全；
5. 细节帮扶：关注亲属的细节需求，如为亲属提供雨伞（雨天）、遮阳帽（晴天）、老花镜（老年人）等便民物品，为有需要的亲属提供简单的急救服务（如测量血压、处理轻微伤口等），用细节服务温暖亲属。

8. 祭拜安全保障服务承诺

安全保障是祭拜管理的底线，需将安全管理贯穿祭拜全流程，强化安全巡查、隐患排查和应急处置，防范各类安全事故发生，确保亲属和工作人员人身财产安全，具体承诺如下：

8.1 消防安全保障承诺

墓园属于人员密集场所，且祭拜过程中易产生火灾隐患，需严格落实消防安全责任，加强消防安全管理，具体承诺如下：

1. 消防设施配备：在墓区、祭拜区、焚纸炉（指定区域）、休息区等关键位置，配备充足的消防设施，包括灭火器、消防栓、消防水带、消防沙、应急照明灯、疏散指示标志等，确保消防设施完好有效，能够正常使用；定期对消防设施进行

检查、维护和更换，每月至少检查1次，每季度进行1次全面维护，每年进行1次全面检测，发现问题及时整改，做好检查维护记录；

2. 火灾隐患排查：工作人员加强祭拜期间的消防安全巡查，每日至少开展2次全面巡查，祭拜高峰期每1小时巡查1次，重点排查焚纸炉（指定区域）、墓穴周边、绿化区域等易发生火灾的部位，及时清理易燃杂物（如落叶、杂草、纸钱等），杜绝火灾隐患；对于允许集中焚烧的区域，安排专人现场看管，确保焚烧过程安全，焚烧完成后及时清理灰烬，确认无余火后再离开；

3. 消防安全宣传：在入园核验处、墓区入口、焚纸炉周边等显著位置，张贴消防安全警示标识，宣传消防安全知识，提醒亲属严禁携带易燃易爆物品入园，严禁在非指定区域焚烧物品，提高亲属的消防安全意识；

4. 火灾应急处置：制定完善的火灾应急预案，明确应急处置流程、责任分工和注意事项，定期组织消防应急演练（每半年至少1次），提升工作人员的应急处置能力；祭拜过程中发生火灾时，工作人员立即启动应急预案，组织亲属有序疏散，使用现场消防设施进行初期灭火，同时拨打119消防电话，配合消防部门开展灭火救援工作，确保人员安全；

5. 用电安全管理：加强墓区用电设施的管理，定期检查供电线路、照明设备、监控设备等用电设施，发现线路老化、破损、短路等问题，及时安排维修人员进行维修、更换，严禁私拉乱接电线；祭拜期间，严禁亲属在墓区使用大功率电器，避免引发用电安全事故。

8.2 人身安全保障承诺

切实保障亲属和工作人员的人身安全，防范踩踏、跌倒、磕碰等安全事故发生，具体承诺如下：

1. 踩踏安全保障：祭拜高峰期，工作人员加强现场秩序维护，合理分流人员，避免某一区域人员过度拥挤；在墓道、祭拜区等人员密集区域，设置隔离设施和警示标识，引导亲属有序通行、排队祭拜；安排专人在关键位置值守，及时疏导人员，防范踩踏事故发生；

2. 跌倒安全保障：定期检查墓区道路、墓道、祭拜区等区域的路面状况，确保路面平整、畅通，无积水、积雪、杂物、障碍物等；雨天、雪天及时清理路面积

水、积雪，铺设防滑垫，设置防滑警示标识，提醒亲属注意脚下安全；对于坡度较大的区域，设置扶手，方便亲属行走；

3. 磕碰安全保障：检查墓区设施设备，确保墓穴、墓碑、祭拜台等设施无尖锐边角，避免亲属磕碰受伤；在设施设备周边设置警示标识，提醒亲属注意安全；工作人员在引导亲属过程中，及时提醒亲属避开危险区域，避免磕碰；

4. 特殊群体人身安全：重点关注老年人、残疾人、孕妇、儿童等特殊群体的人身安全，工作人员全程陪同、帮扶，避免其独自行动，防止发生意外；在休息区、祭拜区设置专门的特殊群体休息区域，配备必要的便民设施，确保特殊群体人身安全；

5. 工作人员人身安全：加强工作人员安全培训，提高工作人员的安全意识和自我保护能力；工作人员在开展工作中，佩戴必要的安全防护用品（如反光背心、手套等），避免发生安全事故；祭拜期间，合理安排工作人员排班，避免工作人员过度劳累，确保其能够正常工作。

8.3 财产安全保障承诺

保障亲属和墓园的财产安全，防范盗窃、丢失、损坏等情况发生，具体承诺如下：

1. 监控覆盖：在墓区、入园口、休息区、停车场等区域，安装高清监控设备，实现监控全覆盖，监控设备24小时正常运行，定期检查监控设备，发现故障及时维修、更换，确保监控画面清晰、可追溯；安排专人负责监控值守，实时监控墓区情况，及时发现异常情况并处置；

2. 物品寄存服务：在入园口、接待大厅设置物品寄存处，配备专人负责，为亲属提供随身物品寄存服务，做好登记记录，妥善保管亲属的物品，确保物品安全，不丢失、不损坏；对于贵重物品，提醒亲属自行妥善保管，或提供专门的贵重物品寄存服务；

3. 盗窃防范：工作人员加强现场巡查，尤其是在人员密集、物品存放区域，增加巡查频次，及时发现盗窃行为，制止盗窃行为的发生；对于发生的盗窃事件，及时报警，配合公安部门开展调查工作，协助亲属追回被盗物品；

4. 财产损坏防范：提醒亲属爱护墓园的设施设备、绿化植被等财产，不随意损坏、破坏；对于不小心损坏墓园财产的亲属，引导其进行修复或赔偿；工作人员

加强对墓园财产的管理和维护，及时发现损坏情况，进行维修、更换，确保墓园财产完好；

5. 车辆安全保障：在墓园停车场设置专门的停车区域，划分停车泊位，安排专人负责车辆引导和管理，确保车辆有序停放；安装停车场监控设备，实时监控车辆情况，防范车辆被盗、被刮擦等情况发生；提醒亲属锁好车辆门窗，妥善保管车内物品，避免物品丢失。

8.4 应急处置服务承诺

建立完善的应急处置机制，及时处置祭拜过程中的各类突发情况，确保突发情况得到快速、有效解决，具体承诺如下：

1. 应急队伍建设：组建专门的应急处置队伍，配备充足的应急人员和应急物资（如急救箱、轮椅、担架、灭火器、应急照明设备等），定期组织应急处置培训和演练，提升应急队伍的应急处置能力，确保突发情况发生时能够快速响应、有效处置；
2. 应急响应时限：祭拜过程中发生突发情况（如亲属突发疾病、情绪失控、火灾、踩踏等），工作人员发现后，立即响应，1分钟内到达现场，采取初步处置措施，同时上报应急办公室和相关领导，重大突发情况立即拨打120、119、110等应急电话，配合相关部门开展处置工作；
3. 突发疾病处置：配备急救箱（内含常用药品、消毒用品、急救器械等），安排具备基本急救知识的工作人员值守；亲属突发疾病时，工作人员立即开展初步急救（如测量血压、心肺复苏等），同时拨打120急救电话，协助医护人员将亲属送往医院救治，全程陪同，及时联系亲属家属，告知相关情况；
4. 情绪过激处置：亲属因悲伤过度、情绪失控出现过激行为时，工作人员保持冷静、克制，耐心安抚亲属情绪，隔离现场，避免影响其他亲属祭拜，必要时联系亲属家属或专业心理疏导人员，协助平复亲属情绪，妥善处置过激行为，不与亲属发生争执；
5. 其他突发情况处置：对于墓穴坍塌、恶劣天气（暴雨、台风、暴雪等）、设施设备故障等突发情况，工作人员立即启动相应的应急预案，采取防范、处置措

施，引导亲属有序疏散，确保人员安全，减少财产损失；事后及时做好善后工作，排查隐患，防止类似情况再次发生；

6. 应急记录：每次应急处置完成后，详细做好应急记录，记录突发情况发生时间、地点、原因、处置过程、处置结果等信息，建立应急处置档案，便于后续查询、分析和改进。

9. 祭拜环境维护服务承诺

整洁、肃穆、绿色、生态的祭拜环境，是缅怀逝者、慰藉亲属的重要保障，需加强祭拜环境维护，确保墓区环境整洁、有序、美观，具体承诺如下：

9.1 环境卫生清洁承诺

严格落实环境卫生清洁制度，加强祭拜区域的清洁工作，确保环境整洁、无垃圾、无异味，具体承诺如下：

1. 清洁人员配备：配备充足的保洁人员，明确清洁责任区域和清洁标准，确保每个区域都有专人负责清洁；祭拜高峰期增加保洁人员数量，提高清洁频次，确保环境卫生及时清理；

2. 清洁频次承诺：日常情况下，每日对墓区、祭拜区、休息区、卫生间等区域进行3次全面清洁（上午、下午、傍晚各1次）；祭拜高峰期，每30分钟对重点区域（如祭拜区、墓道、卫生间）进行1次清洁，及时清理垃圾、杂物；

3. 清洁内容规范：

（1）地面清洁：及时清理地面的垃圾、杂物、水渍、积雪、落叶等，确保地面整洁、干燥、畅通，无卫生死角；

（2）祭拜区清洁：及时清理祭拜过程中产生的鲜花、水果、纸钱灰烬等垃圾，擦拭祭拜台、墓碑，确保祭拜区整洁、庄重；

（3）卫生间清洁：保持卫生间干净、整洁，及时清理卫生间垃圾、污渍，定期消毒，确保无异味、无积水，洗手台、便器等设施完好可用；

（4）休息区清洁：及时清理休息区的垃圾、杂物，擦拭休息座椅、桌子，确保休息区整洁、舒适；

(5) 垃圾处理：在墓区、祭拜区、休息区等区域设置足够数量的垃圾桶，分类摆放（可回收垃圾、其他垃圾），垃圾桶定期清理、消毒，垃圾及时转运至指定垃圾处理点，不堆积、不遗留，确保无垃圾异味；

4. 清洁质量承诺：清洁后的区域，地面无垃圾、无杂物、无积水、无污渍，设施设备无灰尘、无污渍，卫生间无异味、无污垢，垃圾及时清理，确保环境卫生达标；定期对清洁质量进行检查，发现问题及时整改，做好清洁记录；

5. 特殊天气清洁：雨天、雪天及时清理路面积水、积雪，铺设防滑垫，确保路面畅通、安全；大风天气及时清理落叶、杂物，避免杂物堆积影响环境 and 安全。

9.2 绿化养护承诺

加强墓区绿化养护，保持绿化植被完好、美观，营造绿色、生态的祭拜环境，具体承诺如下：

1. 绿化养护人员配备：配备专业的绿化养护人员，负责墓区绿化植被的种植、修剪、浇水、施肥、病虫害防治等工作，确保绿化养护工作专业、规范；

2. 日常养护承诺：

(1) 浇水：根据天气情况和植被生长需求，定期为绿化植被浇水，确保植被水分充足，避免干旱枯萎；夏季高温天气增加浇水频次，冬季做好防冻措施；

(2) 修剪：定期对绿化植被进行修剪，包括树木修剪、灌木修剪、草坪修剪等，确保植被造型美观、整齐，不遮挡墓穴、引导标识和监控设备；修剪后的枝条及时清理，避免堆积影响环境 and 安全；

(3) 施肥：根据植被生长情况，定期为绿化植被施肥，选用环保、高效的肥料，确保植被生长旺盛，叶片翠绿；

(4) 病虫害防治：定期对绿化植被进行病虫害排查，发现病虫害及时采取防治措施（采用生物防治、物理防治等环保方式），避免病虫害扩散，确保绿化植被完好；

(5) 补植：发现绿化植被倒伏、枯萎、死亡的，及时进行补植，选用与原有植被品种一致、长势良好的苗木，确保绿化覆盖完整，无裸露土地；

3. 绿化保护承诺：提醒亲属爱护绿化植被，不踩踏草坪、不攀折树枝、不采摘花草，不随意挖掘绿化植被；对于损坏绿化植被的亲属，引导其进行赔偿或补种；工作人员加强绿化区域的巡查，及时发现和制止损坏绿化植被的行为；
4. 绿化环境营造：合理搭配绿化植被，种植具有纪念意义、四季常青的植被（如松柏、冬青等），营造庄重、肃穆、绿色、生态的祭拜环境；定期清理绿化区域的杂草、杂物，确保绿化区域整洁、美观。

9.3 设施设备维护承诺

加强祭拜相关设施设备的维护，确保设施设备完好可用，为亲属提供便捷、舒适的祭拜环境，具体承诺如下：

1. 祭拜设施维护：定期检查祭拜台、献花台、默哀区等祭拜设施，确保设施完好、稳固，无破损、松动等情况；发现设施破损、松动的，及时安排维修人员进行维修、加固，维修时限不超过24小时；定期擦拭祭拜设施，确保设施干净、整洁；
2. 便民设施维护：定期检查休息座椅、饮用水设备、卫生间设施、轮椅、担架等便民设施，确保设施完好可用；饮用水设备定期清洗、消毒，确保饮用水安全；卫生间设施定期维修，确保冲水、照明等功能正常；轮椅、担架等设备定期检查、维护，确保无损坏，能够正常使用；
3. 标识设施维护：定期检查墓区的引导标识、文明祭拜标识、安全警示标识等标识设施，确保标识清晰、醒目、完好，无模糊、损坏、缺失等情况；发现标识问题的，及时更换、补充，确保标识能够正常发挥作用；
4. 其他设施维护：定期检查监控设备、照明设备、供电设备、消防设备等其他设施，确保设施正常运行；发现设施故障的，及时安排维修人员进行维修，维修时限不超过24小时，重大故障维修不超过3个工作日，维修过程中及时向亲属说明情况，避免影响亲属祭拜；
5. 设施设备检查记录：建立设施设备检查维护档案，详细记录检查时间、检查内容、发现的问题、维修情况等信息，定期对检查维护情况进行汇总、分析，不断优化维护方案，确保设施设备始终处于良好状态。

10. 离场引导及后续服务承诺

祭拜活动结束后，做好离场引导和后续服务工作，确保亲属有序离场，及时解决亲属祭拜后的相关需求，具体承诺如下：

10.1 离场引导服务承诺

引导亲属有序离场，减少拥挤、堵塞，确保亲属顺利离开墓园，具体承诺如下：

1. 离场引导人员配备：在墓区出口、墓道、停车场等关键位置，安排引导人员，引导亲属有序离场，避免拥挤、堵塞；祭拜高峰期增加引导人员数量，确保离场引导有序进行；
2. 离场路线引导：引导人员为亲属指引离场路线，提醒亲属注意脚下安全，避免滑倒、摔倒；对于不熟悉离场路线的亲属，可陪同其前往出口或停车场，确保其顺利离场；
3. 停车场引导：安排专人负责停车场的车辆引导，引导亲属有序取车、驶离，避免车辆拥堵；提醒亲属检查车辆门窗、随身物品，确保物品不丢失；对于车辆无法正常启动的亲属，提供必要的协助（如联系维修人员）；
4. 物品提醒：引导亲属带走随身物品和祭拜剩余物品，避免物品遗留；对于亲属遗留的物品，工作人员及时发现并妥善保管，做好登记记录，通过预约信息联系亲属，通知其前来领取，物品留存期限不少于7天，逾期未领取的，按相关规定处理；
5. 离场态度承诺：工作人员引导亲属离场时，态度热情、耐心，使用文明用语，如“请您慢走，节哀顺变”“感谢您的配合，欢迎您下次前来祭拜”等，让亲属感受到温暖和尊重。

10.2 后续服务承诺

祭拜活动结束后，持续为亲属提供后续服务，解决亲属的相关需求，具体承诺如下：

1. 祭拜反馈收集：通过线上问卷、电话回访、现场咨询等方式，收集亲属对祭拜管理服务的意见和建议，及时汇总、分析，针对存在的问题，制定整改措施，限期整改，不断提升服务质量；对于亲属提出的合理需求，及时响应，妥善解决；

2. 预约回访服务：对于预约祭拜的亲属，祭拜结束后1-2天内，工作人员进行电话回访，了解其祭拜服务体验，询问其是否有其他需求，及时解答亲属的疑问，收集其意见和建议；
3. 纪念服务：为亲属提供后续纪念服务，如逝者忌日提醒、代祭服务、纪念物品定制等，主动联系亲属，告知相关服务内容，满足亲属的纪念需求；
4. 投诉处理服务：对于亲属提出的关于祭拜管理服务的投诉，及时接收、调查、处理，投诉处理时限不超过3个工作日，做到事事有回应、件件有落实；投诉处理完成后，及时向亲属反馈处理结果，询问其是否满意，确保亲属投诉得到妥善解决；
5. 墓穴后续维护提醒：定期向亲属提醒墓穴维护相关注意事项，告知亲属墓穴维护的时间、流程和收费标准，协助亲属做好墓穴维护工作，确保墓穴完好；
6. 信息告知服务：及时向亲属告知墓园祭拜相关政策、活动、设施维护等信息（通过短信、微信公众号、电话等方式），让亲属了解墓园最新动态，方便其后续祭拜。

11. 服务监督与考核承诺（细化版）

为确保祭拜管理服务承诺落地见效，建立完善的服务监督与考核机制，主动接受亲属和社会监督，强化服务责任，提升服务质量，具体承诺如下：

11.1 服务监督承诺

1. 监督渠道公开：在墓园入口、接待大厅、官方网站、微信公众号等显著位置，公示祭拜管理服务监督电话、监督邮箱、意见箱等监督渠道，确保亲属能够便捷地反映问题、提出意见和建议；监督渠道24小时畅通，安排专人负责接收、处理监督信息；
2. 监督响应时限：对于亲属反映的问题、意见和建议，工作人员接收后，1小时内响应，简单问题当场解决，复杂问题明确告知解决时限（不超过3个工作日），并做好记录，及时跟踪整改进度，确保问题得到妥善解决；

3. 现场监督检查：成立专门的服务监督小组，每日对祭拜管理服务情况进行现场监督检查，重点检查工作人员服务礼仪、服务规范、安全保障、环境维护等情况，发现问题及时督促整改，做好监督检查记录；
4. 社会监督：主动接受社会各界、媒体、相关部门的监督，定期向社会公示祭拜管理服务情况、投诉处理情况、整改落实情况等信息，提升服务透明度和公信力；邀请社会监督员对祭拜管理服务进行监督，听取其意见和建议，不断改进服务工作；
5. 亲属监督：鼓励亲属对祭拜管理服务进行监督，对于亲属提出的合理意见和建议，及时采纳、整改；对监督过程中发现的违规行为，严肃处理，绝不姑息；
6. 监督档案管理：建立完善的监督档案，详细记录监督信息、问题处理情况、整改落实情况等，档案留存期限不少于3年，便于后续查询、分析和改进。

11.2 服务考核承诺

1. 考核机制建立：建立健全祭拜管理服务考核机制，明确考核对象、考核内容、考核标准、考核方式和奖惩措施，将祭拜管理服务质量纳入工作人员的日常考核和年度考核；
2. 考核内容细化：考核内容涵盖工作人员服务礼仪、服务规范、服务时限、安全保障、环境维护、应急处置、投诉处理等各个方面，细化考核指标，确保考核全面、客观、公正；
3. 考核方式多样：采用日常考核、现场考核、亲属评价、社会评价等多种考核方式，综合评价工作人员的服务质量；日常考核由部门主管负责，每日记录工作人员的工作表现；现场考核由服务监督小组负责，定期开展现场检查考核；亲属评价通过线上问卷、电话回访等方式收集，作为考核的重要依据；
4. 考核结果运用：考核结果与工作人员的绩效工资、评优评先、岗位调整等挂钩，对考核优秀的工作人员，给予表彰和奖励；对考核不合格的工作人员，进行批评教育、培训整改，整改后仍不合格的，调整岗位或予以辞退；