天堂公墓礼仪、影音服务等项目合同

甲方：北京市大兴区天堂公墓管理所

法定代表人/负责人：刘良辉

联系电话：010-60276100

通讯地址：北京市大兴区黄村镇西庄路 18 号

乙方：北京承远惟新文化有限公司

法定代表人/负责人：高荣恩

联系电话：13910179403

通讯地址：北京市朝阳区西大望路 27 号[2-1]108 幢平房 146 室

为了促进殡葬事业的发展，适应时代发展，满足丧家需求，完善墓地的服务项目，根据《中华人民共和国民法典》、北京市民政局《实行市场调节价殡葬服务项目（试行）》及相关法律、法规的规定，经甲乙双方协商，乙方为甲方提供电子生平制作、电子相册制作、视频制作、水溶祭祀服务、代祭服务、骨灰告别（追思）服务、安葬仪式等项目。为双方友好合作，签订如下合同：

一、甲方的权利和义务

1、甲方提供服务项目必要的服务厅、值班室及水、电。

2、甲方负责为乙方免费提供值班室一间，有偿用餐。乙方为服务厅、值班室的实际管理人，对该房屋的安全负责，并进行必要的安全检查，同时应接受甲方的监督及检查，按甲方要求无条件进行及时整改；如发生一切安全事故（包括人身安全及财产损失等）均由乙方自行承担，甲方不承担任何责任。

3、甲方协助乙方此项目在甲方的业务宣传工作。

4、甲方有权对乙方服务工作全过程进行监督、检查，对乙方在

工作中出现不符合规定或不按甲方要求执行的问题提出意见或建议，乙方应按甲方要求进行限期整改。但甲方的监督、检查及本合同应承担的其他责任或义务并不解除乙方应承担的法律责任及合同义务。

5、在本合同履行过程中，对不服从甲方管理或甲方认为不适格的工作人员，甲方有权要求乙方进行调换，乙方应在 2 日内解决，并于更换当日向甲方提供所更换人员的相应资料。乙方拒不处理或拒不更换工作人员的，甲方有权解除本合同。

6、甲方如遇检查等特殊情况提前通知乙方，乙方须配合甲方做好相关工作。

7、甲方协助乙方协调解决服务项目实施中的相关问题。

二、乙方的权利和义务

1、乙方负责提供服务厅及休息厅所需设备，保证设备及服务质量。

2、乙方负责维修、保养、更换服务场所及家属休息厅所需的设备。

3、乙方应当具备进行本合同相关服务的业务资质，负责提供服务项目所需的服务人员并对人员进行管理。

4、乙方所提供的安葬礼仪服务内容包括：**电子生平制作、电子相册制作、视频制作、水溶祭祀服务、代祭服务、骨灰告别（追思）服务、安葬仪式等项目**（各项服务名称如遇上级政策调整，实质未发生服务内容改变的，可另行签订补充更改服务项目名称）。

5、乙方提供服务项目所需的消耗品和办公用品。

6、乙方负责服务人员的业务知识、殡葬礼仪、职业道德的培训工作，费用由乙方负担。

7、乙方负责服务人员的工资、奖金、社保、劳保、福利、交通等项目的支出，乙方服务人员与甲方无任何劳动或劳务关系，任何劳动或劳务关系纠纷与甲方无关；因乙方用工产生的劳动仲裁、诉讼、赔偿全部由乙方承担，如甲方因此被追责、垫付费用，甲方有权全额向乙方追偿。

8、乙方服务人员必须遵守甲方的各项规章制度。

9、乙方有权对业务工作提出合理化的建议。

10、乙方服务人员在服务时不得对家属诱导、有欺诈行为。

11、乙方在完成本职工作的基础上，协助甲方完成相关工作。

12、乙方服务人员不得私自收取服务费用，在甲方经营范围内不得提供本合同约定范围以外的服务，不得私自销售丧葬用品或其他产品等。否则甲方有权不经通知单方解除本合同。乙方应当将违规收取的全部款项上缴甲方，并承担由此给甲方造成的全部损失。

13、乙方在履行合同过程中应注意安全，不得发生安全事故。乙方及乙方工作人员在从事委托任务期间的行为均视为代表乙方的职务行为，所发生的人身损害及安全事故等，以及给他人造成的人身及财产损害等，均由乙方承担全部责任；乙方不得影响甲方正常经营，不得对甲方声誉造成不良影响。否则，甲方有权不经通知单方解除本合同。

14、在履行本合同义务期间，乙方聘用人员从事违法活动、违反本合同的约定或甲方管理规定的，乙方应根据甲方要求决定是否撤换该聘用人员，并应采取有效的措施彻底解决。非甲方原因造成的乙方在经营过程中造成的任何损失、经营亏损、损害赔偿等（包括但不限于与其他第三人之间发生的纠纷，与其工作人员之间发生的纠纷，信息泄露等），由乙方负责承担全部责任。

15、乙方有义务就执行过程中的突发事件及时通知甲方，因实际情况需对工作计划做相应变动或调整的，乙方应在得到甲方书面同意后方可执行；在乙方负责的工作范围内，如因乙方单方面的原因，导致意外事故或计划不能按期、按质、按量完成等情况出现，其经济损失（包括因处理事故实际发生的费用，由此给甲方造成的相关合同损失、声誉损失）及法律责任由乙方单方承担。

16、如乙方未及时履行上述义务或未及时处理，造成相关人员向甲方或有关部门投诉（含 12345 热线投诉）、上访、围堵大门、办公场地或者可能给甲方造成其它不利影响时，甲方可以（但无义务）进

行处理或先行垫付有关费用；无论甲方垫付的费用是否合理均由乙方承担，甲方有权向乙方追偿或在应付乙方款项中扣除，并要求乙方按甲方垫付部分的三倍承担违约责任。服务期间或完成服务后，如因乙方引发的服务退费问题，由乙方自行承担，与甲方无关。

17、乙方对于服务过程中接触到的逝者个人信息、丧家家庭信息、甲方内部业务信息负有保密义务，不得泄露、外传；合同终止后保密义务持续有效。发生泄露，乙方承担全部赔偿责任。

三、服务期限及服务费用

（一）服务期限

1、**本项目服务期限为三年（2026 年 12 月 1 日起至 2029 年 11 月 30 日），合同一年一签。合同期满，经甲方考核合格且下一年度预算可落实（满足验收服务标准且全年综合考核评分的平均分不低于【90】分），可进行合同续签**；若任一年度考核不合格、预算未落实或甲方不再需要，合同期满自动终止，甲方有权不予续签且无需承担违约责任。**最多续签 2 次，累计合同期限不超过 3 年（考核标准见附件）。**

2、首次签订的合同期限：自 2026 年 12 月 1 日起至 2027 年 11 月 30 日止。遇上级主管部门政策调整，按上级政策要求执行。

（二）服务费用

1、甲方按招投标采购程序中标单位服务项目报价进行支付服务费具体内容为：

(1)电子生平制作：__300__元/次

(2)电子相册制作：__530__元/次

(3)视频制作：__1000__元/次

(4)水溶祭祀服务：水溶纸__3__元/张

(5)代祭服务：__210__元/次

(6)骨灰告别（追思）服务：__1000__元/次

(7)安葬仪式：__540__元/次

2、甲方负责收取安葬礼仪各种项目服务费，并对于服务费单价

有最终决定的权利及变更的权利。甲方每月给乙方结账一次，每月服务费根据甲方书面验收合格的乙方实际提供服务量据实结算。其中乙方享有的服务费部分已包含乙方提供相关服务所能获得的全部费用，包括但不限于：执行策划、材料、采购、人工费、税费、保险、利润等完成本合同所需的全部费用。除此之外，甲方无需承担向乙方支付任何其他费用或款项的义务。

3、本合同有效期内，预计每年服务费不超出人民币 2170000 元（大写： 贰佰壹拾柒万元 ），三年共计不超出人民币 6510000 元（大写： 陆佰伍拾壹万元 ）。

4、每年双方累计结算金额达到当年结算上限时（即： 2170000 元），后续产生的所有服务场次及对应费用均由乙方自行承担，甲方无需支付。

5、甲方每次向乙方结算前，乙方应按甲方要求先向甲方开具合法合规的等额发票，并经甲方验证通过后支付，但甲方收取乙方发票，不视为对乙方提供服务验收通过的确认。

6、乙方向甲方提供发票的形式与内容均应合法、有效、完整、准确，乙方不开具或开具了不合格的发票，甲方有权迟延支付应付款项直至乙方开具合格票据之日，甲方不承担任何违约责任，乙方的各项合同义务仍应按合同约定履行。不合格发票包括但不限于以下情形：开具虚假、作废等无效发票或者违反国家法律法规开具、提供发票的；开具发票种类错误；开具发票税率不符合税法规定或与合同约定不符；发票上的信息错误；因乙方迟延送达、开具错误等原因造成发票认证失败等。甲方在收到乙方提供的正式有效发票之前，甲方有权暂停支付任何费用而无需承担逾期支付责任。

7、甲方收到乙方提供的发票后，无论任何时间发现乙方提供的发票不合格，乙方均应在甲方通知期限内予以重开并更换；如因此造成甲方被处罚或经济损失等由乙方承担，甲方有权向乙方追偿，并要求乙方按损失数额的 30%向甲方承担违约责任。

四、关于物料的约定

1、本合同所需的全部物料由乙方提供，乙方应按双方约定的供应，如与约定不符时，承担相应违约责任。

2、乙方应对负责供应的材料设备，提供产品合格证明；如与设计和规范要求不符的产品，重新采购符合要求的产品，乙方承担由此发生的费用。

3、乙方提供的材料等产品的质量要求：

（1）乙方提供的材料等产品除必须符合国家及行业的相关标准、环保要求外，必须为正品行货，不得有假冒伪劣产品或提供以次充好的产品；同时须符合双方确认的样品款式、效果、材质、工艺、颜色等要求，以此作为检验标准。上述标准不一致的，以严格的标准为准。乙方应对所供合同标的材料的产品质量负责。

（2）乙方应保证对所供产品完全符合合同规定的质量、规格和性能的要求，产品的设计、制造、检验、包装等各个环节进行严格的质量管理和质量控制，同时确保提供的产品经正确安装、正常运转和保养在其使用寿命期内应具有国家相关技术标准规定的性能。

（3）乙方承诺提供的材料等产品均为原厂、原装并未经开封的，应保证所供产品是全新的、优质的、无损的、未使用过的，并完全符合协议规定的质量、规格和性能的要求。

（4）乙方应保证对提供的产品具有合法的所有权，不存在任何第三方的抵押权及其他的权利，不会妨碍甲方的正常使用。

（5）乙方保证所提供的产品货真价实，来源合法，不侵犯第三方的知识产权及其他合法权益，无任何法律纠纷和质量问题，如果乙方所提供产品与第三方出现了纠纷，由此引起的一切法律后果均由乙方承担。

4、乙方为本项目制作全部电子生平、电子相册、视频等作品全部著作权归甲方所有；乙方仅可为本合同履行目的使用，不得对外传播、复制、授权第三方使用。乙方保证制作素材图片、音乐等不存在第三方知识产权侵权。

五、违约责任

1、如果乙方未按合同约定及甲方要求时间履行各项义务，则每逾期一日，乙方应按当期对应批次服务结算金额的千分之五向甲方支付违约金；若逾期 3 日仍未履行完毕的，甲方有权解除合同。

2、乙方未履行合同义务，经甲方书面通知限期整改，期满仍未整改到位的，乙方应当按该违约事项对应已发生服务结算金额的 30%向甲方支付违约金，甲方有权解除本合同。

3、乙方未经甲方书面同意，不得将本合同项下的全部或部分服务转包或分包给第三方。同时，乙方也不得将本合同中的任何权利或义务转让给任何第三方。若乙方违反此约定，甲方有权解除合同，并要求乙方承担相应的违约责任。

4、因乙方原因导致合同无效或因乙方原因导致本合同解除或终止的（含甲方根据本合同约定解除或终止本合同），本合同自甲方书面解除合同的通知到达乙方之日起即自动解除，乙方应向甲方支付相当于解除合同前三个月该服务收费金额总和的违约金，赔偿甲方由此造成的全部损失，承担甲方包括但不限于诉讼费、保全费、律师费、评估费、拍卖费、办案差旅费等有关支出费用及其他任何甲方为追偿损失而支出的合理费用以及对第三方支付的任何赔偿等。

5、因乙方原因给甲方造成任何损失或损害的，甲方有权解除本合同。乙方应赔偿甲方的全部损失，承担甲方包括但不限于诉讼费、保全费、律师费、评估费、拍卖费、办案差旅费等有关支出费用，及其他任何甲方为追偿损失而支出的合理费用以及对第三方支付的任何赔偿等。

6、甲方有权自应结的服务费中扣除乙方应支付的违约金和赔偿金，不足抵扣的部分，乙方应于 3 日内补足。

7、乙方有下列情形之一的，甲方有权决定合同期限届满后不予续签，且不视为甲方违约：

（1）经甲方考核不合格的；

（2）因乙方原因发生重大安全、质量或其他责任事故的；

（3）乙方或其法定代表人、主要负责人因违法犯罪被追究刑事

责任，或乙方存在偷逃税、违法经营等重大违法行为的；

（4）乙方无正当理由停止经营超过 15 日，或被吊销营业执照、进入破产或清算程序，或出现其他丧失履约能力情形的；

（5）发生重大灾害等不可抗力，致使合同目的无法实现，或乙方无法在合理期限内恢复履约的。

乙方应于合同终止/解除后 7 日内，将其为开展服务而自行放置的各类工具、家具、设备、设施等可移动物品全部搬离；乙方添置的固定装修、不可拆卸附属设施无偿归甲方所有。乙方搬离时不得损坏房屋主体结构、原有装修及甲方设施，造成损坏的应负责修复或赔偿。乙方逾期未搬离交还场地的，每逾期一日，乙方应当向甲方支付场地占用费 5000 元/日，逾期物品视为乙方放弃所有权，甲方有权自行处置，处置费用由乙方承担，甲方有权从应支付的费用中直接扣除，不足部分有权向乙方追偿。

8. 合同履行期间，乙方出现本条第 2 款第（二）至（五）项情形之一的，甲方有权书面通知乙方解除合同，乙方应在收到解除通知之日起 7 日内按前款约定腾退并交还场地。

六、其它事宜

1、本合同为打印体书写，任何的涂改、添加、删除等均无效。本合同未尽事宜双方应本着互利的原则协商解决，达成一致后由双方签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

2、因本合同产生的争议，双方应协商解决，协商不成任何一方均可提交给北京市大兴区人民法院诉讼解决。

3、遇上级主管部门政策调整，发生不可抗力因素，影响服务项目正常开展，本合同自动终止，双方均不承担任何违约责任。服务费用由双方届时据实结算。

4、通知及送达

（1）一方向另一方发送的有关法律文件等，均按本合同记载的联系方式及通讯地址送达。一方联系方式、通讯地址发生变化的，应当及时通知到对方；在一方通知到达对方前，对方按本合同列明的联

系方式及通讯地址送达的均为有效送达，由未通知方承担相应的责任。

（2）以书面方式邮寄至本合同记载之地址时，即视为送达。如按本合同记载之地址送达被拒收或退回，拒收或退回之日视为送达。直接送达的以接收方签收为有效送达。

4、本合同一式五份，甲方执三份，乙方执二份，具有同等法律效力，本合同自双方法定代表人签字并加盖公章之日起生效。

5、本合同附件作为本合同重要组成部分，与本合同具有同等法律效力。

（以下无正文，签章页）

甲 方（盖章）：

经办人：

法定代表人：

乙 方（盖章）：

法定代表人：

主管领导：

签订日期：2026年11月11日

天堂公墓礼仪、影音服务等项目
安全生产管理协议

甲方：北京市大兴区天堂公墓管理所

法定代表人/负责人：刘良辉

联系电话：010-60276100

通讯地址：北京市大兴区黄村镇西庄路 18 号

乙方：北京承远惟新文化有限公司

法定代表人/负责人：高荣恩

联系电话：13910179403

通讯地址：北京市朝阳区西大望路 27 号[2-1]108 幢平房 146 室

为明确甲、乙双方在开展礼仪、影音服务等项目过程中的安全生产责任，保障相关人员的人身安全和项目顺利进行，依据《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国劳动法》及其他相关法律法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经双方协商一致，签订本协议。

第一条 项目名称和作业内容

（一）项目名称：天堂公墓礼仪、影音服务等项目。

（二）作业内容：电子生平制作、电子相册制作、视频制作、水溶祭祀服务、代祭服务、骨灰告别（追思）服务、安葬仪式等项目。

（三）项目场所：北京大兴区天堂公墓管理所。

（四）作业人数：现场驻场人员不少于 3 人。乙方须指定本项目现场安全生产责任人：高荣恩，联系电话：13910179403，该人员固定驻场；若更换安全责任人，乙方应提前 3 个工作日书面报甲方备案。

（五）工期：

1、本项目服务期限为三年（2026 年 12 月 1 日起至 2029 年 11 月 30 日），合同一年一签，合同期满，经甲方考核合格且下一年度预算可落实，可进行合同续签，乙方发生一般及以上安全责任事故，或

者考核不合格的、预算未落实或甲方不再需要，合同期满自动终止，甲方有权不予续签次年合同，且无需承担违约责任。最多续签 2 次，累计合同期限不超过 3 年。

2、首次协议有效期自 2026 年 12 月 1 日起至 2027 年 11 月 30 日止。遇上级主管部门政策调整，按上级政策要求执行；主服务合同解除、终止的，本协议同步解除、终止。

第二条 协议目的与适用范围

（一）本协议旨在明确甲乙双方在本项目安全管理方面的权利、义务和责任，建立健全安全管理机制，预防和减少安全事故的发生。

（二）本协议适用于甲乙双方在本项目实施过程中涉及的所有活动、场所、人员及相关设备设施的安全管理。

第三条 甲方权利与义务

（一）甲方应认真贯彻执行国家有关安全生产的法律法规，保证执行国家劳动标准，提供相应的劳动条件和劳动保护。

（二）甲方有权审查乙方是否具备相应的安全生产条件或专业资质，有权查验乙方的经营范围、有关人员资格等。

（三）甲方有权对乙方的安全工作进行统一协调、监督和检查，发现安全问题的，及时督促乙方整改。

（四）甲方有权督促乙方建立并严格执行安全管理制度和操作规程，落实各项安全措施。

（五）甲方管理人员有权制止乙方人员的违章作业行为；对安全意识差、不服从安全生产指挥的人员，甲方有权要求乙方予以更换。

（六）乙方人员作业前，甲方应对乙方项目负责人和安全责任人进行安全事项告知与交底。

（七）甲方不得违章指挥，不得强令乙方人员冒险作业。

（八）乙方必须投保足额安全生产责任保险（含第三者责任险），保险有效期覆盖本协议全部服务周期。

第四条 乙方权利与义务

（一）乙方应遵守并贯彻落实国家有关安全生产的法律法规及甲方的安全管理要求，建立健全自身安全生产责任制和安全生产管理制度，并遵照执行。

（二）乙方应当具备与所从事业务相关的安全生产条件；不具备安全生产条件或相应资质的，不得从事相关服务活动。

（三）乙方负责人为本项目服务的安全生产责任人，乙方指定

的驻场现场安全责任人负责现场日常安全、消防管理工作，对现场作业、人员、物料安全负直接管理责任。

（四）乙方必须遵守甲方的安全生产管理规章制度，接受甲方的监督检查。

（五）乙方应接受甲方的资质审查，如实提供单位资质、人员资格等相关资料；有权拒绝甲方的违章指挥和强令冒险作业。

（六）乙方应建立健全安全生产组织机构，按规定配备专（兼）职安全管理人员，相关人员应具备相应的安全生产能力。

（七）乙方应对从业人员进行安全教育培训，确保其具备必要的安全知识和技能，经考核合格后方可上岗作业。

（八）乙方应当与从业人员签订书面劳动合同/劳务协议，合同应当载明劳动安全、防止职业危害相关条款；乙方必须依法为全部从业人员缴纳工伤保险；乙方人员发生工伤事故，全部工伤待遇、赔偿责任均由乙方承担；如甲方因此被牵连承担赔偿，甲方有权向乙方全额追偿。

（九）乙方应当为从业人员配发合格的安全防护用品，并指导其正确佩戴和使用。

（十）乙方使用的设备、工具等必须符合国家标准或行业标准有关安全的规定，并负责日常的检查、维修和保养。

（十一）乙方应定期开展安全检查，及时消除安全隐患。

（十二）乙方对甲方在安全检查中提出的问题和隐患，必须按要求限期整改完毕。

（十三）一旦发生人身伤害、火灾、财产损失等安全事故，乙方应当第一时间采取应急处置、抢险救援，保护现场，并且在 1 小时内向甲方报告；属于法定上报政府部门事故，乙方应当依法及时向属地应急、消防等主管部门上报，不得迟报、漏报、瞒报。乙方须全力配合政府部门事故调查。

因乙方原因引发安全事故，造成甲方财产损失、行政处罚、第三方索赔的，全部经济损失、法律后果均由乙方承担；甲方有权就全部损失向乙方追偿，可直接在主合同应付服务费、履约保证金中抵扣。

（十四）乙方不得将本项目转包、分包第三方；严禁将服务交由不具备安全生产条件的单位或个人实施。乙方采购、使用水溶祭祀耗材，必须符合消防阻燃安全标准，妥善存放，落实防火管控措施。

第五条 安全培训与教育

（一）甲乙双方应定期组织安全培训与教育活动，提高双方人员的安全意识和安全技能。

（二）甲方负责对乙方人员进行入场安全告知与培训，乙方应积极配合。

（三）乙方应根据实际情况，组织本单位人员开展日常安全教育培训，培训记录应妥善保存，以备甲方检查。

第六条 应急管理

（一）双方应制定相应的应急预案，明确应急处置流程和责任分工。

（二）乙方应定期组织应急演练，提高从业人员的应急处置能力。

（三）发生安全事故或紧急情况时，双方应立即启动应急预案，采取有效措施，最大限度地减少损失。

第七条 安全事故责任

（一）因乙方原因导致安全事故发生的，乙方应承担相应的法律责任和经济赔偿责任。

（二）因甲方违章指挥、甲方提供场地设施固有缺陷等甲方原因引发安全事故的，由甲方依法承担相应法律责任和经济赔偿责任。

（三）如安全事故由双方共同原因导致，双方应根据各自的过错程度承担相应责任。

（四）无论何种责任划分，事故善后处置工作由乙方牵头落实的，不得影响公墓正常经营秩序。

第八条 保密条款

双方应对在履行本协议过程中知悉的对方商业秘密、技术秘密及其他敏感信息予以保密，未经对方书面同意，不得向任何第三方披露或使用。

第九条 违约责任

（一）任何一方违反本协议约定，造成安全事故发生的，应依法承担违约赔偿责任；给对方造成损失的应当全额赔偿。

（二）乙方未按甲方书面隐患整改通知书期限完成整改，或者复查不合格的，甲方有权作出如下一项或多项处置：1、责令乙方涉险作业暂停开展；2、扣除主合同项下履约保证金；3、对乙方进行安全考核扣分；4、经催告仍拒不整改或者整改不到位，甲方有权依据主合同约定单方解除主服务合同以及本协议，由此产生全部损失由乙

方承担。

（三）乙方发生瞒报、迟报安全事故，转包分包、未投保安责险、水溶祭祀物料不符合消防标准等严重违约情形，甲方有权直接书面通知解除主合同及本协议，乙方承担全部损失。

（四）因乙方违约，甲方产生诉讼费、律师费、处置费等维权支出，均由乙方承担。

第十条 争议解决

因本协议履行过程中发生争议的，双方应首先通过友好协商解决；协商不成的，任何一方均有权向北京市大兴区人民法院提起诉讼。

第十一条 其他约定

（一）本协议作为主服务合同的附件，与主服务合同具有同等法律效力。

（二）本协议自双方签字（或盖章）之日起生效，有效期至项目服务结束且双方完成所有安全管理相关事宜之日止。

（三）本合同一式伍份，甲方执叁份，乙方执贰份。

甲方（盖章）：

经办人（签字）：

法定代表人（签字）：

乙方（盖章）：

法定代表人（签字）：

主管领导（签字）：

日期：2026年11月11日

附件1：

天堂公墓礼仪、影音等服务项目服务质量考核表

服务单位			考核日期			
考核方式		季度考核	总分	100		
序号	考核项目	考核指标	评分标准	标准分值	得分	备注
1	电子生平制作服务	信息准确性	快速完成基础模板制作，准确录入逝者信息、生平内容、照片无错误	3		
		交互功能与成品交付规范	二维码可正常扫描，献花、留言等功能正常，使用说明讲解清晰，认领码准确交付	4		
		系统运行稳定性	web 端运行流畅无卡顿，后台统计功能正常	3		
2	电子相册制作服务	视频画质规范与内容匹配度	1080P 高清分辨率，无缺帧、卡顿；内容与逝者生平、家属要求匹配	5		
		照片处理质量	照片修复、色调、尺寸统一，符合模板主题	2		
		叙事结构完整性	按时间线叙事，结构完整，镜头节奏韵律合适	2		
		交付流程规范	验片流程完整，U 盘交付家属签字确认	2		
3	视频制作服务	视频技术规范与内容完整性	1080P 分辨率、mp4 格式、25fps；包含访谈、空景、告别拍摄等 6 个环节	4		
		剪辑质量与风格匹配度	剪辑及分镜设计到位，无突兀感；模板风格与逝者身份、家属要求匹配，符合追思氛围	4		

		交付与存档规范	U 盘交付签字确认，成品上传电子生平纪念空间	2		
4	代祭服务	服务流程完整性	严格执行准备用品→核对位置→清扫→摆供→献花→行礼→拍摄全流程	3		
		墓碑清扫质量	墓碑、墓穴、周边三排墓碑清理干净，无杂草、落叶、灰尘	2		
		供品与鲜花规范	供品摆放整齐，鲜花造型得体，符合传统礼仪	3		
		服务礼仪与视频交付规范性	行礼仪式符合礼仪规范，态度肃穆；全程拍摄完整，制作高质量视频交付家属	4		
5	水溶祭祀服务	流程仪式规范性	严格按照流程操作，仪式环节完整，礼仪引导准确，用语肃穆	5		
		安全保障	全程无安全事故，做好防护措施	3		
		家属体验	家属满意度高，无投诉	3		
6	骨灰告别（追思）服务	接灵服务规范	引导车辆、打伞接灵、引导语规范	3		
		礼仪引导完整性及专业性	17 个仪式环节完整，执行行礼方式、站位引导准确，家属参与度高	5		
		影音配合度与追思访谈引导	电子相册、音乐播放与仪式环节同步，访谈引导专业，问题设置合理，氛围营造得当	3		
		送灵服务规范	送灵引导、打伞护送规范，物品提醒到位	3		
7	安葬仪式服务	前期准备工作	安葬前 1 天墓穴检查、清理完成，服务当天接待准备到位	4		
		墓区仪式流程完整性	核对位置→跪式安葬→还愿→揭碑→擦碑→祭拜→合影全流程完整	3		

		礼仪规范性	跪式安葬、行礼引导符合规范，旁白、引导语准确肃穆	3		
		家属服务体验与后续服务交接	家属站位安排合理，需求响应及时；后续手续办理告知清晰，交接到位	5		
8	通用礼仪服务	人员仪容仪表	着装统一整洁，仪容大方，符合殡葬服务礼仪规范	5		
		服务态度	耐心、共情、尊重家属，无态度生硬、不耐烦情况	3		
		沟通表达能力	语言文明，表达清晰，引导准确	3		
		应急处理能力	能妥善处理突发情况，无重大失误	3		
		保密合规性	严格保护家属隐私，无信息泄露	3		
合计得分				**100**		
考核结果						

考核方确认： **服务方确认：**