

# 第一章 总论

## 一、概述

### 1、项目名称

XX 生态陵园工程项目

### 2、项目建设地点

### 3、项目承办单位

XX 公墓管理所

### 4、项目法人代表：

### 5、项目性质：新建

## 二、项目单位及法人代表基本情况

XX 县 XX 公墓经批准于 1998 年建成并投入使用。该单位为建设皖北一流的生态陵园，进一步深化和完善丧葬改革，加强配套设施建设，引进有经验和经济实力的马鞍山市 XX 丧葬用品有限公司具体承建。

该公司注册资本叁拾万元，有固定资产伍佰万元，流动资金叁佰余万元，年营业额伍佰余万元。现在正不断地对外扩展业务，该公司实行现代企业管理制度，公司内部实行一整套行之有效的严格的责任制，各项业务责权明确，井井有条，蒸蒸日上。该公司依法经营，照章纳税，在马鞍山市有良好的信誉。

法人代表××，1974年生，浙江省温岭市人，中学毕业后开始经商，到现在已有17年的经商经验。目前主要经营公墓行业和园林雕刻业务，从事公墓行业已有12年，现与安徽省马鞍山市国营公墓、当涂县公墓、黄山市徽陵（公墓）、歙县大山公墓、淮北鹰山公墓等，有广泛的业务合作。在马鞍山还经营了世纪耐磨材料厂和饭店等行业，都取得了良好的经济效益，目前还不断地拓展了其它行业，合作单位和个人都取得了很好诚信度。

### **三、项目可行性研究报告编制依据**

- 1、《×县国民经济和社会发展第十一个五年规划纲要》；
- 2、《国务院办公厅转发民政部关于进一步加强公墓管理意见的通知》国办发[1998]25号；
- 3、民政部《关于印发〈公墓管理暂行办法〉的通知》民事发[1992]24号；

4、民政部《关于加快殡葬事业发展的意见》民事发  
[1995]27号；

5、安徽省民政厅、土地管理局、工商行政管理局《关于实际经营性公墓年检工作的通知》民务字[1996]178号；

6、安徽省民政厅关于发布《安徽省公墓建设规划的通知》民务字[1999]178号；

7、《中华人民共和国水土保持法》；

8、《中华人民共和国森林法》；

9、《安徽生态省建设总体规划纲要》；

10、《建设项目评价方法与参数（第二版）》；

11、《投资项目可行性研究指南》；

12、《宿州市统计年鉴》2005年；

13、项目单位提供的背景资料、技术数据等；

14、XX县及周边地区同类项目数据比较；

#### **四、项目批复的主要内容**

新征用荒山30亩，总建设面积22600m<sup>2</sup>，计划总投资5000万元。其中一期工程建设面积5000m<sup>2</sup>，计划投资904万元，资金来源：企业自筹；

## **第二章 项目建设的必要性和可行性**

## 一、项目建设的必要性

## 1、是建设社会主义新农村的新要求

党中央提出了坚持以人为本、全面协调可持续发展的科学发展观和建设社会主义新农村的目标任务，温家宝总理也提出了要建设节约型社会的要求，这些都为我们殡葬改革工作的进一步推进明确了方向，提出了更高的要求。今年是我县实施“十一五规划”的第一年，也是社会主义新农村建设的开局之年。特别是我县作为“全国防腐第一大县”，要组织召开世界性的大会，殡葬环境治理再次摆上重要位置。

当前农村中的一些殡葬陋习与新农村的建设要求格格不入，具体责任在：由于受几千年陈旧、落后的丧葬习俗影响，在办理丧事中，不文明办丧，吹吹打打，披麻戴孝，大操大力，还互相攀比，往往花费巨大，浪费严重，并借丧事之机大搞封建迷信活动，做道场、搞路祭等，严重败坏了社会风气。同时，对遗体火化后的骨灰处理不按指定的地点规范安葬，而是到处私埋乱葬，有的甚至修大坟造大墓占地几十平方米，致使“三沿五区”

（三沿：沿铁路、公路、河道；五区：生活住宅区、城市规划区、水源保护区、风景名胜区和自然保护区）内乱埋乱葬现象严重。上述现状严重影响了自然景观及生态环境、旅游环境和投资环境，妨碍着村民生存居住条件，如不采取有力措施，推进殡葬改革，势必和社会主义新农村建设背道而驰。

## 2、是保护土地和森林资源的好做法

中央早在五十年代就提出：婚嫁丧葬中的陋习要改革，封建迷信要破除。改革开放以来，中央把殡葬改革列为社会主义精神文明建设的重要内容，国务院专门制定了《殡葬管理条例》，把殡葬改革纳入了法制化管理。江泽民同志也指出：我国是人口众多、资源相对不足的国家，在现代化建设中必须实行可持续发展的战略。大力推行火葬，推行少占或不占土地的骨灰处理方式，节约土地和森林资源，保护中华民族的生态条件和生态环境，是国民经济可持续发展战略的一个重要组成部分。

近年来，我县在公益性公墓、骨灰堂的建设和管理中存在着一些不容忽视的问题：有的村、居违反国家规定，乱建墓地，坟头占地面积越来越大，墓碑越建越高；非法占用山林、耕地乱埋滥葬骨灰的问题日益突出；上坟祭奠引发山林火灾现象时有发生；有的农村公益性公墓、骨灰堂违规向城镇居民销售墓穴、骨灰寄存格位；丧事大操大办，封建迷信活动有所抬头。上述问题的存在，在一定程度上影响了城乡规划建设和精神文明建设，影响了正常的社会秩序和广大人民群众的生产、生活秩序。因此，加强和规范城乡公益性公墓、骨灰堂的建设和管理，推进殡葬改革事业的健康发展，已成为各级政府和政府各级职能部门需要进一步加强的重要工作。城乡公益性公墓和骨灰堂管理要以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，坚持经济、社会协调发展的原则，努力创造人与自然高度和谐的文明城市环境；积极稳妥地推进节约丧葬用地等优良作风，革除丧事大操大办、棺槨二次下葬等陈规陋习，倡导科学、文明、健康的生活方式；进一步加强全县公益公墓和骨灰堂的管理，建立、完善配套的公益性公墓和骨灰堂管理体系。

### **3、是社会发展和文明进步的必然要求**



人类的丧葬行为，不仅反映着生者对死者的感情因素，而且反映着社会发展和文明进步的程度。旧的丧葬习俗，重殓厚葬，披麻带孝，扬幡招魂，这不仅是封建迷信思想的表现，也严重浪费了人力物力。共产党是先进文化方向的代表，这就要求我们崇尚科学，革除陋习，推动社会文明进步。只有从这个高度认识殡改工作的重要性，才能够进一步推进殡葬改革的深入开展。同时，土葬是制约经济发展的一个重要因素之一，是破坏自然生态环境，破坏生存条件的陋习。推行殡葬改革，不仅可以节约土地，促进经济建设，还可以改善生态环境，净化社会风气。由此可见，殡葬改革关系到千家万户，是利国利民，造福了孙后代的一件大事责任和使命。

殡葬是社会生活的一个重要组成部分，在人们的生活中占据着特殊的位置，对社会的发展与进步产生着不可忽视的作用。建国以来，我国的殡葬改革在艰难、反复中前进，直到党的十一届三中全会以来，才走上健康发展的道路。经过 40 多年的实践，越来越多的人认识到，实行殡葬改革是合国情、顺民意、利国利民的一件大好事。

首先，殡葬改革是我国的基本国情决定的。我国人口多，森林资源不足。如果仍采用旧的丧葬方法处理死者遗体，按每

年死亡 7000 人计算，一年就得占用土地约 60 亩，木材约 5000 方。这不仅会严重影响今天人们的生活改善，也会贻害子孙后代的生存环境和生态条件。进行殡葬改革，将使人多地少的矛盾得到缓解，把有限的自然资源用于支授生产，发展经济，改善人民生活，既利国、又利民。

其次，殡葬改革是社会主义现代化建设的基本要求。社会主义不仅要实现经济繁荣，而且要实际社会的全面进步。在坚持社会主义物质文明和精神文明一起抓。要积极引导广大群众自觉地抵制各种错误思潮和腐朽思想，培养科学的、健康的、文明的生活方式，使他们真正成为奋发进取的社会主义劳动者和建设者。殡葬改革是社会主义精神文明的重要内容，从某种意义上说，殡葬反映着一个国家的文明程度，通过文明、健康、科学的现代殡葬服务，对群众的丧葬方式和丧葬行为进行引导、示范，对我国移风易俗和社会的文明进步将起到积极的促进作用。

第三，殡葬改革是保护人民群众切身的利益的需要。我国封建社会的历史很长，旧的丧葬陋俗危害诸多，影响较深，办理丧事负债累累，有些人又重新跌入贫困。进行殡葬改革，丧事从简，清除陋俗，把有限的资金投入扩大再生产，加快劳动致富的步伐，已成为广大群众的强烈愿望。

## **二、项目建设的可行性**

### **1、项目符合国家相关政策**

民政部及地方各级民政部门十分重视殡葬改革

工作。1991年民政部发布了《民政部殡葬设备科研与生产发展十年规划和“八五”计划纲要》，把提高殡葬科技含量问题提到议事日程；1993年民政部颁布的《殡仪服务业发展规划》中明确提出要“促进技术进步，加速培养人才”，提出“殡仪服务业要振兴，必须走依靠技术进步的道路”，首先要大力扶持先进的殡葬设备，尤其是火化机、殡仪车、防腐、整容、冷藏设备的科技与生产，使之达到一定的生产规模，形成专业化、系列化。其次，要加强标准化工作，“八五”时期内应制定出燃煤、燃油、燃气火化机的国家标准；各种辅助设备、骨灰盒等丧葬用品的行业标准也应加快制定。1995年《民政部关于加快殡葬事业发展的意见》中进一步指出：“大力推进科学技术进步，提高设备设施、殡仪服务技术的科技含量”。要求“各级民政部门要以科教兴国战略高度，充分认识殡葬事业的发展必须依靠科技进步，并以此来增强干部、工人的科技意识。”改造和兴建殡仪馆要充分利用现代科学技术的新成果，加快火化机、殡仪车等设备技术改造。火化设备要达到无害化、文明化、自动化。要认真执行《燃油式火化机污染物排放限值及监测方法》国家标准。殡仪车要向高、中档发展，达到性能良好，外型美观，内部装饰讲究，遗体盛放装置实用、卫生、文明。要创造条件，积极推

广使用计算机辅助管理系统，药物防腐技术，把现代的信息系统、控制理论和技术应用到殡仪馆的改造和管理上。

1997年《民政部关于加速科学技术进步的决定》中对殡葬科技工作指出要“集中殡葬行业中的科技力量，协同攻关，抓紧研制成本低、耗能小、污染小、自动化程度高的火化设备和开发实用型的殡葬用品。加强对殡仪馆和公墓建设的科学论证，进一步强化行业管理，提高殡葬职工的技术水平，促进我国殡葬业迅速发展。”

## 2、当地政府对殡葬改革工作十分重视

近年来，XX县县委、县政府对殡葬改革工作十分重视，相继出台了《XX县殡葬改革实施办法》、《XX县人民政府关于加强殡葬管理工作的通知》等文件，XX

县社事字[2002]18号文件明确指出：全县范围内死亡人员遗体火化后，在已建有公墓的地方必须安葬公墓；待建公墓的地方，所在乡镇应大力扶助支持村（居）委会兴建公益性公墓或骨灰存放堂，对暂未建成公墓和骨灰堂的乡镇，有荒山、荒坡、瘠地的骨灰可安葬在荒山、荒坡、瘠地；无荒山、荒坡、瘠地的骨灰可深埋植树纪念，但都不得装棺再葬，禁止留坟头或碑志。任何地方都不准在可耕地、宜林山区、林区私建坟墓，乱埋乱葬。严禁为活人筑筹坟。对于滥建坟墓、乱埋乱葬的、装棺再葬的，民政、林业、国土、监察及乡镇应毁墓掘坟，并按非法土葬查处；对于为活人筑筹坟和搞封建迷信活动的，除铲除墓葬外，还将追究当事人的责任。从1996年11月份起，县委、县政府把殡葬改革列入政府目标管理，年年签订殡葬管理目标责任书，明确火化率、平坟平田、移风易俗等考核内容，下达年度目标任务，殡葬改革工作已成为我县精神文明建设的重要内容。

### **3、项目建设符合本地区的需求**

XX县地处苏鲁豫交界处，县城距江苏省徐州市和淮北市25公里，是宿州市实施省委东向发展战略的桥头堡。全县130万人，其中，非农人口和城区居民近20万人，现有经营性公墓一

处，因建在县城附近发展环境和空间受到很大限制，难以满足经济和社会，尤其是殡改形势飞速发展的需要，近二、三十年来，我县以防腐、建筑装修为龙头的民营企业遍地开花，遍布全国各地，富裕起来和农民也想把自己的亲人骨灰送入档次较高的公墓，因此公墓穴位的需求量日甚一日；以徐里 XX 生态陵园为依托，建设孙圩孜乡公益性公墓，以解决当地群众火化后骨灰安葬问题，进一步深化西南地区的殡葬改革，满足不同层次丧户的要求，符合本地区的需求。

#### **4、有利于当地生态旅游事业的发展**

项目所在地 XX



县孙圩孜乡徐里村现为安徽省生态示范村，拥有生态果园 5000 亩，其中巴斗杏 3000 亩，石榴 1500 亩，其它干杂果 500 亩。无公害胡萝卜基地 2000 亩，天然无污染水源 6000 亩。该项目建设总投资 5000 万元，共分 4 期完成，第一期工程将解决该村的道路问题，一期工程完成后项目所在地将彻底告别出路难的问题，对于该地区经济发展起到至关重要的作用。项目 2 期工程的重点是开发当地生态旅游观光农业，项目区将成为皖北地区生态旅游光观的胜地，必然拉动全乡乃至全县农业经济的快速发展。

### **第三章 项目建设思路**

#### **一、公墓建设的主题定位、规划设计与绿化要求**

公墓是一项公益设施，是社会文明和城市进步的一个组成部分，是继承和发扬民族文化、艺术，为人们提供学习民族文化、民族艺术的基地，为社会提供爱国主义和尊老爱幼传统教育基地，总之公墓是精神文明的一个重要窗口。公墓建设总的要求是公墓实现园林化、基体实现艺术化和个性化，葬式要多样化，服务要优质化，管理要现代化。

总体规划设计是公墓建设的关键，总体规划设计应该满足公墓功能要求，并做到布局合理、协调、方便。按公墓的功能要求和满足业务的需要，公墓应设办公和业务接待区、生活区、艺术化墓区和普通墓区、游憩区以及公墓配套设施，如：石料加工场、停车场、道路、给排水等。就 XX

县公墓而言，多数公墓在建办初期由于缺乏总体规划，因而其布局不尽合理。另外，随着安放骨灰墓穴数的增加，其接待任务也日趋繁重，原有设施和接待能力已不适应，需要调整、重置或增加。但在设施调整时要注意其总体规划的合理性和布局的协调性，做到既满足业务需要，又能提升公墓的整体形象。

公墓绿化是为了净化空气，改善生态环境，因此十分重要。公墓的绿地率应达到 30% 左右，绿化覆盖率就达到 50% 左右，绿化种植应以常绿为主，同时又要把握好庄重和活泼的关系，既要体现公墓的庄重、安详气氛，又要有园林的活泼的特点。绿化种植时既要注意规模效果，又要有层次和厚度。公墓的主要道路应体现庄重，多数宜种植常绿的龙柏，次要道路可种植香樟等树种，游憩区绿化种植多数宜体现园体的活泼和四季有花，尤其是春、秋季，使人们到公墓的感受犹如到公园一样。墓间绿化宜种植低矮绿化树种，如小龙柏、瓜子黄杨以及草皮。墓间绿地也应注意品种和规模，不宜多品种，由于公墓的特殊性，公墓周边应种植较高大的常绿树种。

在尊重自然、不破坏原有山势风水的前提下，根据不同地形，墓园还设计出百种造型各异、美观大方的各式墓区和多处具有不同观赏价值的高档艺术墓区；优质墓碑在苍松翠柏、繁花绿地、彩砖小路之间，配以变化多样但各小区统一的书法字体，形成了青山与碧水相映衬，古典和现代相和谐，人工与自然相媲美的人间胜境。XX 县 XX 墓园不仅成为后人缅怀祖先，追悼逝者的好去处，也成为文明教育、休憩、思索人生的上佳场所。

## **二、 墓穴建造和墓区的道路与地形构筑**

墓的建造涉及到基础、形态、选材和加工，当属建筑范畴。

**1、墓的设计：**墓的建造属建筑范畴，过去一直被经营所忽视，不注重设计，因而墓的制式单一，并缺乏艺术、文化内涵和个性，直致建墓不久造成墓体开裂和下塌现象。因此，墓的设计应该由具有受过高等文化艺术以及建筑教育的人承担。为确保墓的质量，行业管理部门应按有关规定，实行设计质量的监理。通过墓建筑的规范设计，不仅确保建筑的质量，而且确保艺术化程度，提高墓体个性化，从而为继承和弘扬祖国民族文化、艺术打下坚实基础。

### **2、墓用石料的选用：**

根据《公墓管理办法》，墓的认购者享有使用 20 年期限的权利。根据项目地区的气候等自然条件，该地区墓用石料应选用耐风化、耐酸雨、耐热、耐寒和硬度较好的石料，根据有关专家的意见，上海地区墓用石料应采用花岗岩，不宜采用大理石，在室外大理石最多使用 45 年，而花岗石能使用 75 年以上，当然有一部分花岗石也不耐风化，而且其酸度也较差。为保护消费者利益，墓用石料应由管理部门或委托有关部门监理使用。

**3、墓用石料的加工：**墓用石料首先根据设计总体效果的要求进行加工，根据墓在室外要经受 20 年风雨、严寒和盛夏高温以及酸雨腐蚀等自然条件的原因，墓用石料工艺加工宜采用毛石为主，磨光为辅。因为毛石即便时间久了也不会改变其颜色，清洗后就能恢复原来的美感。而磨光的石料受大自然的影响均要褪色和失去原有的光泽。磨光石料一般用于装饰，用于建墓显得不够稳重，而毛石则较为稳重。毛石加工多分为斩毛、火烧和粗切三种。

**4、墓体和绿化比例：**“条例”、“办法”、“标准”规定单穴墓土地为 0.8 平方米，双穴墓土地为 1 平方米，它含墓体和绿化种植两部分。如墓占 1 平方米土地，绿化种植应占 1 平方米土地，根据有些公墓近期的实施是可行的，使人感到墓在绿化丛

中显得格外庄重。按这样的比例要求建墓，它既降低石料消耗又增加了绿地率。控制土地作用和降低石料消耗及增加绿地是可持续发展的需要，也是利国利民的需要。

公墓道路要自成网络，公墓道路可设主墓道（联络各墓区的道路）、次墓道（墓区内联络的道路）和墓间道（墓区内的设置）。主墓道净宽度在 3.5 米以上，次墓道净宽度在 2 米以上，墓间道净宽度在 0.8 米以上。主墓道、次墓道路面一般可用花岗岩或水泥彩色道板材料进行铺设。材料配置时，其颜色反差不宜过大，同时亦可设计几何图案和光、毛结合，一般光、毛比例在 1: 10。另外在施工时要注意路面返水，防止雨后积水。墓间道路过去一般为混凝土水泥路面，根据市民到墓地每年 1~2 次的习惯和公墓绿地率的要求，墓间道路可种植草皮。除主墓道外，次墓道和墓间道路应弯曲和宽窄结合，充分体现园林化特征。

构筑墓区地形十分重要，可体现自然美。让墓建造在有起伏的地形上，显得富有生机和格外庄重。而上海地区地形大部分平坦，没有起伏。因此，墓区地形要进行构筑，一般地形起伏在 1 米左右。反差不宜过大，反差过大将会影响建墓和土地使用。

XX

县过去有不少公墓忽视对已经征用而又未建墓的土地的绿化种植和利用，它不仅是土地资源的浪费，更重要的是影响公墓的整体形象。为此，对已被征用而又未建墓的土地应进行绿化种植和合理利用，这样既可改善投资环境，又可避免土地资源的浪费。

### 三、公墓的配套设施建设

墓园本着“融入自然，文化建园”的规划方针，以布局合理、内容丰富、融自然山水景观为一体，坚持持续发展、生态健全、环境优美的绿色墓园为规划目标，特聘上海华东师大高级工程师对墓园进行具体设计，形成了独具特色的建设格局。

公墓的配套设施包括停车场、石料加工场、给排水、音响、公墓的进出道等项目。

**1、入口区：**刻有“XX 生态陵园”的花岗石质仿古牌楼横跨入园主路，两尊威严的石狮蹲坐于牌楼前方两侧，与周围丰富的绿地景观完美结合，体现了墓园的庄严、肃穆、古朴、自然。

**2、管理服务区：**地处主入口左侧，占地面积约 1100 平方米，建有仿古琉璃瓦彩绘办公楼一座，设有营业接待室和行政管理办公室，为全园的管理服务中心。

**3、花园式墓区：**墓区坐北朝南，地势高爽，依山傍水，铺



锦叠翠。中间大道仿中山陵建设布局步步登高，两侧苍松翠柏、繁花绿草，百种普、中、高档各式美观墓样及凉亭墓、长廊墓等艺术墓分列其间。

**4、中心广场聚散区：**位于主入口东侧，占地 8378 平方米，主要为客户提供停车、聚散场所，全部为石板铺设，四周掇山置石，园林景点错落有致，更显得整洁美观，舒朗大方。

**5、祭奠区：**位于广场东侧，设计庄重、典雅，北侧蓄水池上建有曲桥、凉亭，东侧假山缝隙，流水潺潺，四周绿树如荫，仿佛仙境。

**6、放生区：**位于广场聚散区西南侧，占地 15000 平方米的水面碧波荡漾，人们在怀念先人的同时慈悲放生，更深切地体会到墓园“以人为本，尊重生命”的人文关怀。

**7、游览区：**结合地形现状，以原有的自然植被作背景，设置凉亭、花台、长廊、绿地及石桌、石凳等供用户休憩，使用户不仅感觉故人的生命就在这美丽宜人的园林文化氛围中延伸，而且自己也得到了艺术的享受和人生哲理的启迪。

**8、安静区：**位于全园的最北面，紧邻花园式墓区，用户在祭奠亲人之后在此休息，体现了墓园周到、细致的服务。

**9、停车场：**公墓应根据业务接待和可持续发展的需要设立停车场，并严格按照设计规范进行建设。其地域考虑车辆进行驶文便和便于人员疏散，条件许可的，停车场可设立在公墓范围以外的附近地域。

**10、石料加工场：**石料加工场是公墓必须的配套设施项目，但由于石料加工场机械噪音和石料加工时的粉尘对环境的污染，以及石材和成品堆放场地对公墓环境的影响，石料加工场一般应建在公墓范围以外的地域。

**11、给排水系统：**XX县地区多雷暴雨，加上地下水位普遍较高，公墓给排水系统的完善十分重要，其基本要求是在暴雨后排水畅通，墓区不积水。为便于环境管理和公墓环境的美观，一般公墓应建立非明沟排水系统。

**12、音响系统：**公墓环境应该是十分庄重典雅的，过去不少公墓都是高架铺设线路和高音嗽，影响公墓环境庄重和典雅气氛。为此公墓内的音响系统应进行地沟铺设和建立地上音箱。

**13、公墓内小品和小溪、小桥的建设：**为了美化公墓环境，公墓内设置几尊小品是应该的，它能营造公墓内艺术氛围和提高环境质量。小品应该抽象庄重和高雅。适当安置一些英雄模范人物的塑像也是可以的，但人物要真实，材料要优质，工艺要精细，切忌安置一些低品位作品。小品和雕塑也不宜安排过多，因为公墓毕竟不是公园。公墓内建一些小溪、小桥也是可以的，但应注意小溪要曲，水要动（但不要设计喷水等），岸要驳，桥要有民族风格，工艺要精细，并要有一些浮雕。

此外，还有一个树立精品意识的问题。精品才有保存价值，精品才有生命力。公墓的建设也要出精品，墓、道路、绿化以及雕塑、小溪、小桥都应该精工细作，都应该成为精品。公墓应该成为集民族建筑、传统艺术精品的宝地。

#### 四、公墓经营人员的管理

公墓经营人员具备必要的知识和能力，应该是保证公墓规范经营的重要条件。但是目前的情况是多数的公墓经营者缺少必要的素质，他们对相关的法律、公墓的营销手段、墓穴的构造知识、艺术文化修养等知之甚少，仓促上岗，以致所在的公墓管理水平低下，服务质量和经济效益不能令人满意。可以这样说，我国的公墓服务质量低，服务项目单一，经营手段落后，主要是受到了管理人员素质方面的制约。

改变公墓经营者管理水平低下的途径就是在法律规范中规定，凡是公墓的经营责任者、公墓的业务和技术人员、公墓的咨询代理人员均应该通过必要的培训和考试合格，取得行政管理机构颁发的执业证书后，才能从事公墓的经营活动。

殡葬的行政管理部门根据公墓经营者必须具备的素质要求，制定培训大纲，组织有关教材的编写和出版，为各地行政机构实施培训和核发公墓的执业资格证书创造条件。

## **五、公墓的经营管理**

### **1、形成生产、销售、服务一条龙的科学管理体系。**

(1) 墓园投巨资引进现代化石料加工设备，采用国内外优质石材，根据不同用户的需求现场设计加工各式个性化、艺术化的高档墓，为保证质量降低成本，让利给用户创造了条件。

(2) 墓园在各乡、镇设有咨询处，并配备四辆用户免费参观用车，以满足和方便用户参观选购。

(3) 售前有引导，热情、真实介绍墓园情况，讲解购墓程序；售中设立丧葬用品服务部、生活用品小卖部、休息大厅、书报杂志阅读处等；售后有扫墓专用服务车，发现问题，及时处理。

### **2、按企业化管理，实行总经理责任制、服务承诺制、价格收费公示制。**

#### **(1) 实行董事会领导下的总经理负责制**

在经济活动中，实行民主理财，领导把关。凡涉及重大项目如墓碑订购、大的基建项目投资均经董事会讨论决定，避免决策的盲目性、花钱的随意性和损失浪费现象的发生，确保了经营管理的透明度。

#### **(2) 实行服务公开，服务广大用户**

将服务程序、服务项目、服务价格、服务纪律、服务承诺、投诉电话等各项服务，制成建制板在墓园醒目的地方公示上墙，使用户一目了然，增加服务的透明度。

### (3) 实行服务承诺制，接受群众监督

墓园制定服务承诺制，其主要内容：严格遵守物价政策，禁止乱涨价，乱收费；墓园长年无休息日，用户随来随办；用户购墓要实事求是，严禁欺诈行为；不论何种情况，工作人员不得与用户发生口角，违者给予批评并处罚；坚持特事特办，急事急办，自觉接受群众监督。

### (4) 建立岗位责任制，规范办事程序

制定考勤制度、差错事故处理制度、安全防火制度、奖惩制度、职工守则、会计员职责、出纳员职责、微机员职责、引导员职责、业务员职责、司机职责、绿化员职责、水、电管理员职责、技师职责（石料加工安装人员）、清洁员职责、机房规章制度、业务预案等规章制度，并将制度上墙，印成小册子人手一份，做到职责分工明确，工作运作有序，保证各项工作顺利完成。

### (5) 完善监督机制，奖罚分明

为了把规范化服务落到实处，墓园应

对此项工作经常进行不定期监督检查，发现问题及时解决。对服务工作表现好，成绩突出的及时给予表奖，反之则给予必要的惩处。

(6) 实行微机管理，使档案资料管理规范化

墓园建立档案室，完善墓穴档案、财务档案、建筑档案，并全部实现了微机管理。

## **六、文明优质服务**



墓园把精神文明、行风建设和规范文明优质服务列入重要日程，常抓不懈。对职工教育强调“以人为本，真诚服务”，做到公开办公，实行统一着装，挂牌上岗；服务工作做到“五心三一样”，五心：爱心，关心，热心，耐心，细心；三一样：生人熟人一样，百姓官商一样，远近亲疏一样。坚持一个结果：客户满意。二种精神：以人为本，尊重生命；安心托付，真情服务。三大纪律：不冲撞怠慢客户，不欺诈蒙骗客户，不收受客户财物。四个保证：保证事事客户清楚，保证及时提供服务，保证墓主墓具完好，保证墓园优美干净。五个不漏：一个不漏记录客户的问题，一个不漏处理客户的问题，一个不漏复查处理结果，一个不漏汇报给客户知情，一个不漏请客户监督评判。我们牢记，墓园应为客户提供的是接待、咨询、礼仪、承诺以及环境设计和氛围营造、功能配套等一系列动、静态的环节，同时为客户提供机能性、方便性和审美性的产品附加值，最后给客户带来心理上的交易价值满足，从而树立墓园良好、文明的社会形象，实现让客户满意的墓园服务功能最终结果。

## 第四章 项目建设的规模及内容

## 一、建设规模

项目占地面积 120 亩，总建筑面积 22600m<sup>2</sup>，总投资 5000 万元。其中一期工程占地 30 亩，建筑面积 5000m<sup>2</sup>，计划投资 904 万元。

## 二、建设内容

### 1、道路

混凝土主公路：18cm×500cm×20000cm；

墓区混凝土道路：10cm×500cm×20000cm；

10cm×200cm×100000cm；

2、墓区土地平整 19980m<sup>2</sup>；

3、墓区外围护栅栏约 800m；

4、公祭堂 300m<sup>2</sup>；

5、打深井 1 眼（含配套设施）；

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/007136123122010005>