

第十二章 安葬与祭奠

【学习目标】通过本章的学习，能够向客户介绍随葬品的使用方法；能够向客户提出安葬礼仪和程序的建议；能够根据客户特点介绍祭奠相关服务；能够根据客户特点提出祭奠程序与内容的建议。

第一节 安葬服务

一、安葬程序与指导

（一）墓地安葬的基本程序

由于受传统殡葬文化的影响，各地安葬程序不尽相同。

1. 安葬的基本程序

如华北某地区一家墓地管理单位根据当地殡葬习俗，本着文明、节俭、庄重的原则制定了安葬程序：

- （1）参加葬礼的人员站队，仪式开始，播放（演奏）哀乐；
- （2）工作人员净穴；
- （3）工作人员引导孝女为亲人“暖穴”；
- （4）亲属安放骨灰防护用品（香币或“七星钱”等）；
- （5）工作人员引导孝子安放骨灰入穴；
- （6）全体肃立，工作人员封穴；
- （7）工作人员引导家属摆放祭品（鲜花、食品）；
- （8）工作人员和亲属一起向墓碑三鞠躬；
- （9）安葬仪式结束。

2. 安葬礼仪的基本内容

（1）遮阳

打开墓穴前和安葬过程中，用雨伞、布幔、遮阳伞等遮住墓穴上空的光线，避免阳光直射到墓穴里。传统殡葬文化认为这样能使死者灵魂安然地进入另一个世界。



（2）净穴

死者家庭中的妇女如妻子、姐妹、女儿、儿媳等人，用毛巾抹拭墓碑和掸扫墓室中的尘土，如同搬进新居扫房一样，妇女们在安葬中尽一份力，心理上也是一种安慰。

（3）暖穴

北方地区人们在安葬时用红布将墓穴的四壁贴上，如同装潢房间一般，有的地方铺上金箔制作的垫子，也有的铺黄布褥子或铺棉花的，又称之为“铺金”。南方大多在冬至时下葬，气温偏低，由死者家庭中的一名男子，把黄酒洒在锡箔和黄纸上，在墓穴里点燃，驱除穴中寒气。

（4）随葬品的放置

如摆七星钱，年轻的男子将铜钱摆入墓穴，上面四个呈方形，下面三个自左向右斜摆，称为“七星”，女人则摆成周围6点中间1点的七星“梅花”状，取“北斗七星，吉祥如意”之意。古代北方的墓坑较大，里面还在墓穴的四角各放一个观音瓶，或者放上四个石制的苹果，寓意为“四季平安”。此外还有死者生前遗物或喜爱的物品。

（5）安放骨灰盒（或遗体）

在遮阳伞下，先将骨灰盒红布揭开，将骨灰盒放在七星钱上。然后是“盖银”，将银箔制作的垫子，也有白布被子盖在上面，再把红布将骨灰盒盖上，在此同时，亲人最后诀别，可以大放悲声，但是眼泪不能掉在墓穴里。

（6）封穴

遮阳伞可以撤除。所有参加葬礼的人，停止哭声。死者已“入住新居”，需要安静，生者也要节哀。封闭墓穴的墓盖。

（7）祭奠

安葬结束后，紧接着要进行安葬后的第一次祭奠。祭奠结束后，来宾、好友离开墓地。死者家属摆上点心、水果、烟、酒、茶等，上香、奠酒等。有的地区习俗认为，墓前供品顶尖的供物，带给家中的小孩吃，能使孩子身体健壮，实际是一种生者与死者感情的交流。

（二）指导安葬活动的技巧

安葬活动大致可分为：传统民俗安葬活动和规范式墓地安葬活动两大类。

传统民俗安葬活动多伴有宗教或民俗礼仪在内，其程序较为复杂，内容各地、各家、各派均不相同，但有一个共同点就是礼节繁杂、各类用具十分讲究。传统民俗安葬活动适合于家庭宗族观念浓厚、有高度宗教信仰以及对传统民俗颇感兴趣的客户。墓地管理员在对上述客户引导安葬活动应首先熟悉其活动内容，



因事、因地、因人而异。在活动中应最大限度满足客户需求，但尽最大可能引导其理性消费，避免封建迷信活动进行和对墓地环境的破坏。

规范式安葬活动一般内容较为简单、现代，多以鲜花、礼炮、音乐、现代礼仪和高档艺术随葬品为主，国内多数墓地管理单位现大力推荐此种安葬方式。规范式安葬活动适合于家庭关系简单、思想观念现代、文化修养和艺术感观性较强的客户群体。墓地管理员在对此类客户引导安葬过程中应认真分析其消费心理，充分展示墓地文化艺术内涵，展示墓地安葬礼仪服务内容，多角度、多视点让客户感知墓地礼仪服务。针对其安葬活动的重要性和感知欲，使客户从理性上认为通过现代的礼仪安葬活动可以减轻对逝者的哀思。

二、随葬品的类别及使用

（一）墓地常用随葬品的类别

墓地常用随葬物品按其用途可分为四大类：

1. 骨灰防护用品

该类随葬物品为各墓地管理单位普遍推荐使用的卫生防护用品。如：骨灰保护箱、骨灰保护剂、墓穴防潮剂、香料袋、骨灰保护袋、墓穴毯、草木灰炭等。

2. 殡葬习俗纪念品

该类随葬物品为各墓地管理单位根据客户需要自愿选择。销售此类物品需墓地管理员分析客户心理巧妙推销。如：金银元宝、金银被、衣物、灵牌等各类小工艺礼品。

3. 葬后祭奠用物品

该类随葬物品为安葬完毕后，客户依我国民俗用来墓前祭奠的物品。如：香炉、小花圈、香、鲜花、石狮子等。

4. 客户生前喜爱的物品

该类随葬物品为客户生前爱好或常用物品，多为随身携带物品。该类随葬物品中有相当数量的贵重物品，大多墓地管理单位对该类随葬物品都不承担该类随葬物品保管责任及由此可能导致的任何法律责任。

（二）墓地常用随葬品的性能和使用方法

1. 金银被

丝织品寓意铺金盖银，表示对故去亲人的一种关怀。具体做法是将金被铺放在骨灰盒下方，银被盖在骨灰盒上面。这也是安葬亲人常用的随葬品。

2. 骨灰保护箱

木制骨灰盒经过八年左右就开始腐朽，将骨灰盒放在聚酯类防潮盒内，可以



防止墓穴内潮气的侵入,保护骨灰盒的完整。特别是对双穴墓中先行安葬的骨灰盒的保护更有意义。

3. 金银元宝

塑料或纸制金银元宝作为传统的随葬品,如今已具有工艺品的内涵,随骨灰盒一同安葬。

4. 灵牌

安放在没有骨灰盒的墓穴内,以灵牌代替骨灰盒,表示家属对故去亲人的怀念。

第二节 祭奠服务

在墓地管理中,很多客户会在一些传统节日或家庭特殊日子,前来追忆亲人,祭奠亲人。作为墓地管理员,要以优质的服务,满足客户的心理需求,体现殡葬服务的文化价值。墓地管理员在祭奠服务中,其表情应该是亲和、庄重、深沉的。

一、客户的祭奠特点

(一) 祭奠服务的主要内容

无论是传统的还是现代的殡葬文化,人们的殡葬活动的礼仪规范中,对去世亲人并非将其安葬后就万事大吉,而是还要进行一系列的祭奠活动。安葬后日常祭奠虽不如安葬时的祭奠活动隆重,但却是在葬后要重复多次的活动。人们通过祭奠活动不断地为死去的亲人送去生活费用和生活用品,如点心、果品、肉、菜、甚至烟、酒等,以示悼念。

墓地管理的一个重要内容就是对到基地进行祭奠的客户提供优质服务。主要包括以下内容:

1. 祭奠环境

祭奠的环境包括单体墓周围环境和专用于客户焚烧祭奠物品的祭奠场所的环境。祭奠环境的服务应该是免费的,墓地管理单位应该保持祭奠环境的卫生清洁和安全,以确保客户进行正常的殡葬活动。

2. 祭奠用品

祭奠用品属于殡葬用品,客户到墓地祭奠,墓地管理单位在遵守殡葬法规的前提下,有责任根据客户的墓葬消费需要,提供健康、文明的祭奠用品。祭奠用品的销售按照商业服务的做法,一是确保商品质量,二是确保优质服务。



3. 祭奠引导

墓地管理员在进行祭奠引导服务时,要注意文明服务,一是祭奠礼仪与程序的引导,二是祭奠线路的引导,三是祭奠用品的选购。

4. 祭奠主持

墓地管理员根据客户的需求进行祭奠仪式的主持,要在与客户协商的基础上,确认祭奠程序、内容、时间、收费等内容后,办理完相关手续后才能进行。

5. 代客祭奠

代客祭奠服务是指在死者特殊的纪念日(如生日、祭日、清明节、鬼节等),由墓地管理单位严格按死者亲友的意愿和要求代以摆鲜花、花篮、花束、供品或打扫墓碑等形式祭奠亡灵。代客祭奠服务既解决了亲友工作繁忙无法向已故亲友表达敬意的矛盾,且方便快捷,时尚体面。客户只需提前办好相关手续,就可以由墓地管理单位代替其完成一系列的祭奠事宜。有的墓地管理单位还充分运用科技手段,例如数码照相、录相、实况现场网上传送等使客户能感受到代客祭奠的场景,这更加体现了客户至上、以人为本的殡葬服务理念,也是实施绿色祭奠、文明祭奠有益做法。

表 12-1 代客祭奠服务协议书

安葬人姓名		穴址		编号	
客户姓名		与安葬人关系		电话	
通讯地址				邮编	
服务内容		服务时间		实交款	
1					
2					
3					
4					
说明	1. 代祭服务实行预收费制。 2. 协议内容,特别是通讯地址、联系电话变更后,应速通知经办部门。				
备注					
经办部门(签章)		经办人(签名)		客户(签名)	

(二) 不同类型客户的祭奠特点

1. 传统型

传统型的客户大多为老年人,他们受传统殡葬文化影响较大,有的尽管能够接受新的殡葬文化观念,但仍采取传统的祭奠方式,例如:烧纸、磕头、哭喊



等。

2. 现代型

现代型的客户大多为年轻人,他们受新的殡葬文化影响,主张简单、文明、健康的祭奠方式。如敬献鲜花、清洗墓碑、整饰墓地环境等。现在祭奠活动的形式呈多样化。有的受西方文化影响,在祭奠活动中展示个性化祭奠。如会聚一堂,开追思会:死者的亲朋好友,围坐在墓前,看看死者生前的照片、录像、在骨灰前献上鲜花,互相回忆一些死者生前的往事。

3. 融合型

融合型的客户多为中年人,他们既受传统殡葬文化的影响,又能接受现代殡葬文化观念,在祭奠时既有传统祭奠方式,又有新型祭奠方式。如有的客户到墓地祭奠既要烧纸焚香,又要敬献鲜花。

二、祭奠服务建议的提出

(一) 根据客户特点提出祭奠程序与内容

墓地管理员要从客户角度考虑为他们的祭奠活动提供合理化建议,提供相对真实的信息,让客户理性选择。客户能否选择合适的祭奠方式和文明的祭奠用品,墓地管理员起着重要的作用。墓地管理员能否向客户提供合理化建议的关键是要掌握客户祭奠的心理需求,并能够针对客户的需求,提供合理化建议。一个善于提供合理化建议的墓地管理员,除了把握客户的心理需求,还要从客户的年龄、性别、职业、文化程度、民族、宗教、居住地区、风俗、消费习惯及消费能力等方面考虑,提出有针对性的、建设性的、合理化建议。墓地管理员在提供合理化建议,帮助客户选择服务项目和选购祭奠用品时,应把自己的言行限制在介绍殡葬服务项目和祭奠用品知识、提出合理化建议、帮助选择范围内。

(二) 推荐使用相关祭奠服务项目的技巧

客户祭奠时的需求往往是多方面和不确定的,需要墓地管理员去分析和引导。客户办理丧事的需求分为两大类:一是潜在的需求;二是明确的需求。

1. 潜在的需求

客户潜在的需求是指由办理丧事的客户陈述的一些问题,对现有服务项目和祭奠用品的不满,以及客户目前面临的困难。不管这些问题是墓地管理员发现的,还是客户发现的,对墓地管理单位来讲,这种需求都算是潜在的需求。潜在的需求对墓地管理单位来说是一个提高的机会。如客户讲:“我找不到祭奠的地方”等等,这都是客户对他需求问题的描述,这就是客户潜在的需求,潜在的需求通常同祭奠用品和殡葬服务的特色有关。



2. 明确的需求

客户明确的需求是指客户主动表达办理丧事的各种需求，客户向墓地管理员表达明确需求的用语主要有：“我想……”、“我希望……”、“我正在找……”，客户一旦表达了明确的需求，也就是表明客户具体的想法，这时墓地管理员的业务工作才会起作用。需要说明的是，客户产生了明确的需求，但并不表明客户清楚地知道他到底需要什么。对于有些客户而言，他会很清楚他到底想要什么，而对于有些客户而言，却并不一定清楚什么殡葬服务项目是最合适的。例如，一个客户提出“我想要解决花圈这一问题”，他表达的是明确的需求。但到底什么样的花圈是最适合他办理丧事需求的，这一点他却并不一定知道。所以，作为墓地管理员，当遇到对自己的需求不很清楚的客户时，就可以利用专业领域的知识，帮助客户做出正确的选择，是选择植物型、纸制型、绢制型、塑花型花圈，还是选择殡仪花篮。

【思考题】

1. 简述墓地安葬的主要随葬品及其使用方法。
2. 如何向客户提出安葬礼仪和程序的建议？
3. 墓地安葬的简明程序有哪些？
4. 如何根据客户特点介绍祭奠相关服务？
5. 如何根据客户特点提出祭奠程序与内容的建议？
6. 客户对祭奠用品的需求分哪两个类型？
7. 推荐祭奠用品的技巧有哪些？
8. 代客祭奠应注意的事项有哪些？

