

第六章

安葬祭奠服务

学习目标

1. 知识目标

- 了解安葬的主要方式和安葬环境要求,熟悉安葬祭奠用品的使用特性。
- 熟悉安葬祭奠礼仪和程序,了解安葬祭奠仪式主持中的注意事项。
- 了解突发事件内容,掌握处理突发事件的工作原则。

2. 技能目标

- 能结合家属需求推荐安葬祭奠用品,合理布置安葬祭奠场景。
- 能为安葬祭奠仪式的主持提供相应的管理与服务。
- 能够妥善处理安葬祭奠中的突发事件。

3. 素质目标

- 能与逝者家属进行有效沟通。
- 具备爱众亲仁、视逝如亲的职业道德。

第一节 安葬服务

安葬服务,是传统礼仪与现代文明的结合,既突出对逝者的尊重,更体现亲人的思念和怀恋之情。肃穆的告别仪式、英姿挺拔的礼仪人员、精工打造的灵台、五颜六色的花环共同谱写着一曲庄严的送别之歌。

一、安葬礼仪

礼仪,是人类社会为了维系社会的正常生活秩序而需要共同遵守的一种行为规范,是人们在社会交往中受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素影响而形成的,是以建立和谐关系为目标的各种符合交往要求的行为准则和规范的总和。礼仪对规范人们的社会行为、协调人际关系、促进人类社会的发展具有积极的作用。

(一) 安葬礼仪文化的思想基础

1. 传统思想观念

远古时代,人类对浩瀚的宇宙十分茫然,于是人们就把自己的愿望寄托在一种超自然、超人间的神秘力量上,期望它能为人类解决那些不能解决的问题。人们对这种力量产生了敬畏和崇拜。由于历代统治阶级竭力推行土葬的丧制、丧礼,使土葬、厚葬成为几千年来国人主要的殡葬习俗。随着社会的进步,人们的殡葬行为日益变得规范,同时也逐步走向文明。

可以说,这些千百年来形成的殡葬习俗对现实社会生活产生了重要影响。人们应该积极配合国家的殡葬改革政策,继承中华民族传统殡葬习俗中的精华,剔除其封建糟粕,建立社



会主义新的殡葬文化格局,体现“厚养薄葬”精神,最终达到“逝者安息,生者慰藉”的目的。

2. 现代思想观念

随着社会的进步,人们的思想观念发生了很大的变化,传统的灵魂崇拜、灵魂不死的观念也渐渐消失。“厚养薄葬”就是现代思想观念的典型内容之一,它强调对父母要“尽赡养之责,尽关心之情,尽敬重之心”,而在父母死亡后的丧事处理上要体现出节俭的原则。现如今为逝者举行殡葬仪式,是表达人们对逝者的敬意、悼念及缅怀之情,是对逝者的尊重,寄托生者的哀思,是一种文明的殡葬方式。

(二) 安葬礼仪的程序及内容

随着社会的发展和科学、文化的进步,经过几十年的殡葬改革,旧时复杂、烦琐的安葬礼仪正走向简单化、标准化、科学化。安葬礼仪的程序及内容主要如下。

- ① 主持人宣布骨灰(或遗体)安葬仪式开始。
- ② 主持人宣布向×××同志默哀三分钟,并播放或演奏哀乐。
- ③ 默哀毕,由一名亲属成员作三到五分钟的简短致辞。
- ④ 由亲属鞠躬答谢参加葬礼者。
- ⑤ 主持人宣布安葬骨灰(或遗体),将骨灰盒(或遗体)安放到墓穴内预定的位置上。
- ⑥ 骨灰(或遗体)安葬后,参加葬礼者再行三鞠躬,葬礼结束。

二、安葬场景的布置

殡葬礼仪的作用体现在实现慎终追远、社会教化以及表达孝思等方面。而只有靠具象的仪式、空间安排以及器具的使用,才能让参加仪式的家属、亲友行礼如仪,加深对逝者的客观了解,体会举行仪式的真正意义。

(一) 安葬方式的改革

1. 殡葬改革前的安葬方式

安葬是人们对遗体的处置方法。我国有意识的殡葬活动始于旧石器时代晚期的山顶洞人。他们的安葬活动有一定的仪式,在遗骸周围撒上赤铁矿粉,并有石器随葬品。自从有了灵魂观念,人类对遗体的处理方法可谓五花八门、异彩纷呈。按葬法分类有土葬、火葬、天葬、风葬、水葬、崖葬、塔葬、曝葬、腹葬、裸葬、树葬、洞葬、海葬、野葬、挂葬、船棺葬、铜棺葬、悬棺葬、石棺葬、瓮棺葬等五十余种。按葬式分类有仰身葬、俯身葬、侧身葬、屈身葬、直立葬、解肢葬(剖体葬)等十余种。

2. 殡葬改革后的安葬方式

我国是一个多民族的国家,由于各民族所处的地理环境不同、从事的生产活动不同、宗教信仰不同等,因此形成了各不相同的葬法、葬式习俗,加之几千年封建糟粕的影响,安葬方式良莠并存,也有封建迷信、愚昧落后和铺张浪费的现象发生。

新中国成立后,人们的殡葬行为和殡葬方式逐步进入新旧交替的转型时期,既有历史、地域等传统因素的影响,又有社会进步、科学发展、思想解放、观念更新引发的变革。随着我国殡葬改革的不断深入,人们会对文明、健康、科学的生活方式逐渐产生追求和渴望,愚昧、落后的安葬方式正在被越来越多的人所抛弃。



目前我国主要的安葬方式包括墓地安葬、植树葬、花坛葬、骨灰壁葬、骨灰散撒等。

现代公墓安葬与传统的土葬方式最为相近,是在土葬传统的基础上改良而来的,因此也最容易被人们接受。现代公墓安葬占地面积小、墓葬集中、外形美观,便于国家有关部门的管理。植树葬、花坛葬、骨灰壁葬、骨灰散撒等都属于生态葬。生态葬是指骨灰安葬的生态化。现行殡葬改革提倡树立科学的殡葬发展观,使殡葬活动与自然和谐统一。节约资源和保护环境是我国的基本国策,推行殡葬改革要与保护生态环境相结合,尽量采用有利于保护生态环境的殡葬方式,达到保护和修复生态环境的目的。为保护土地资源和自然环境,近年来各地殡葬管理部门不断探索新思路,先后推出植树葬、花坛葬等绿色环保、不占或少占地的骨灰处理方式。骨灰散撒属于不保留骨灰的处理方式,是殡葬改革的方向。实行骨灰散撒一般选择绿地。在树木旁散撒,可以在树上挂一个精美的标志牌,或在树下设立一块小巧的标志物,刻上有关殡葬文字以示纪念;在草坪或疏林草地中散撒,可以依托绿地中散置的山石、景观小品等作为殡葬标志物;在路旁树木或绿地中散撒,可以依托道牙石、路灯杆、休息椅等园林内物品作为殡葬标志物;在花坛内散撒骨灰,花坛建筑可兼作殡葬标志物。生态葬法的形式多样,各地可根据本地人文、地理环境的实际情况,因地制宜地选择合适的生态葬法。

(二) 安葬的环境要求

安葬是把骨灰(或遗体)装入葬具并埋入地下的过程。安葬是殡葬全过程的重要内容,是逝者停留在世间的最后时刻,也就是与亲朋诀别之时,所以安葬的过程一向受到人们的重视。例如要慎重选择安葬场所,要等待子女、亲朋好友等都到齐后再进行安葬。墓地是逝者的最终归宿,所以墓地的选择是埋葬的头等大事,墓地要选在地势宽广、山清水秀的地方,从而使逝者安息。

1. 古代对安葬环境的要求

古代人们对安葬环境的选择十分谨慎,讲究也很多。人们会对安葬环境进行审慎周密地考察,了解自然环境,利用和改造自然并创造良好的安葬环境,达到生者生活环境与逝者安葬环境的和谐。这实际上就是将物理学、水文地质学、天文学、气象学、环境景观学、建筑学、生态学以及人体生命信息学等多种学科知识综合在一起的一种选择。古代墓葬环境要求掌握整体环境情况,讲究因地制宜、依山傍水、坐北朝南等。如图6-1为河北遵化清东陵皇家陵寝建筑群。

2. 现代对安葬环境的要求

近代以来,随着经济的发展和国际交往的增加,兴起了一批聚集着众多人口的城市。在这里,既有大量来自全国各地的中国人,也有不少外国人。为了处理遗体,在西方文化影响下,出现了“殡仪馆”和“公墓”两种新的殡葬形式和设施。公墓即公共墓地,它是在我国乱葬岗的基础上,受西方文化影响而形成的,是人民群众办理丧事的活动场所。

由于国家对城市经营性公墓的选址、环境建设等方面都有明确的要求,各城市墓地经过几十年的建设,已经向着花园式、生态型方向发展。客户对现代墓地安葬环境的要求,主要是指墓地的小环境,也就是客户选择的独立墓地周围的环境条件。

(1) 环境卫生。安葬是一件严肃的事情,安葬时除了家庭成员到场外,往往还会有逝者生前的亲朋好友、单位同事等一同参加,因此对客户来说,墓地周围环境的卫生状况关系着安葬后祭奠的质量。一般要求在安葬前对墓地周围环境进行整造,无堆积杂物,无积雪、积水,安葬后才能安装的墓体构件要整齐地放置在墓旁边,并以不影响安葬为宜。图6-2为安葬前的墓园环境。



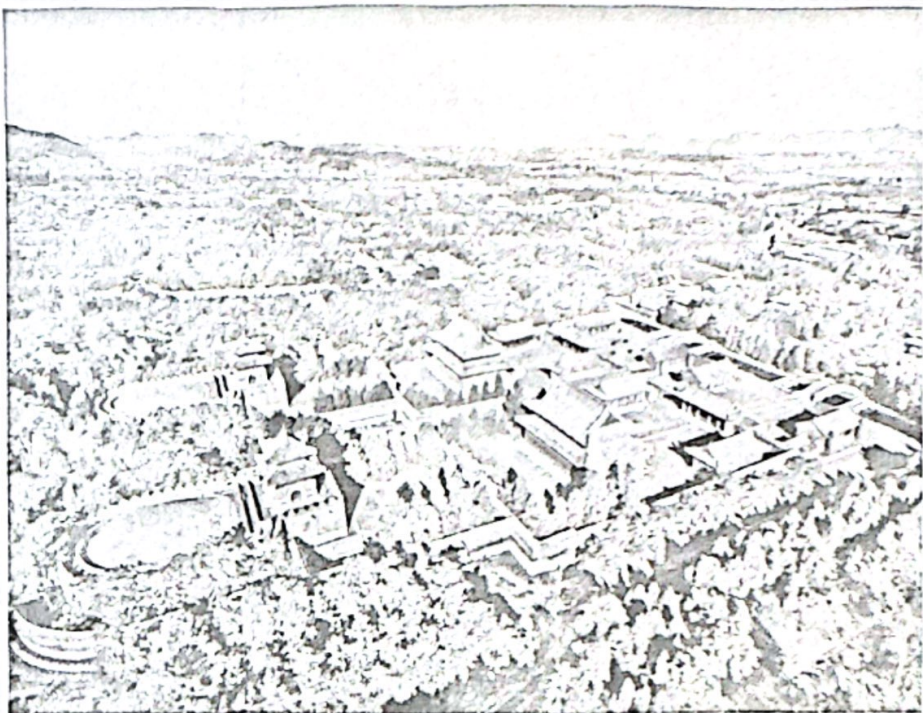


图 6-1 清东陵



图 6-2 安葬前的墓园环境

(2) 环境绿化。墓地周围小环境的绿化状况对葬礼的举行具有一定的环境渲染作用，因此墓地管理单位在客户举行葬礼前，应按照住房和城乡建设部颁布的《城市绿地规划标准》对墓地周围的绿地进行整饰，以确保葬礼在一个肃穆的环境中举行，真正达到“逝者安息，生者慰藉”。图 6-3 为某墓园绿化环境。

(3) 墓室内部环境。墓室是安放骨灰或遗体的空间，墓室内部的环境条件直接关系到骨灰或遗体的安全性，也是客户在安葬遗体时最为关心的地方。一般要求墓室整洁无杂物、相



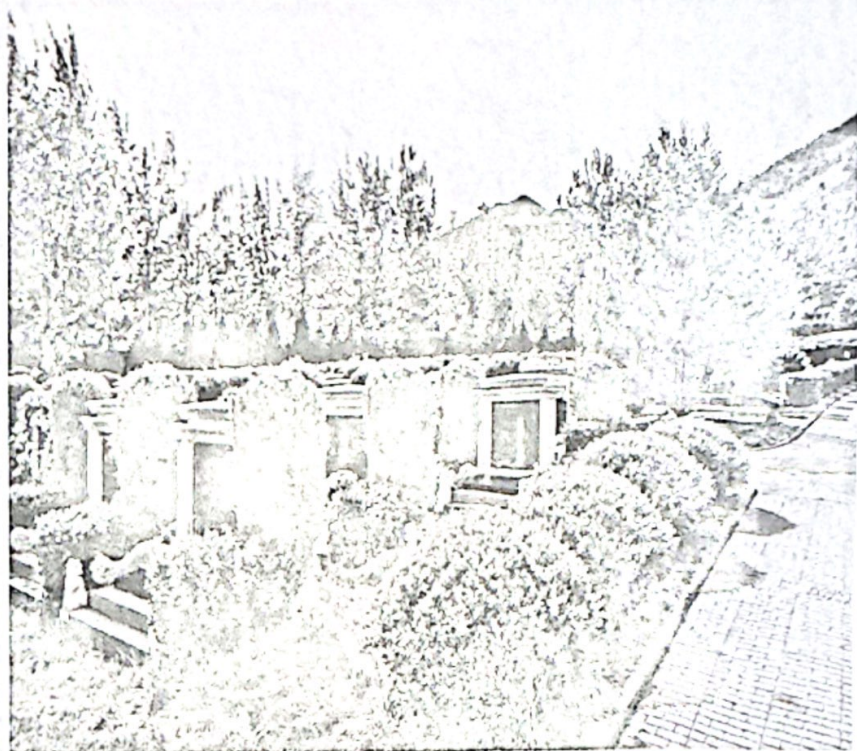


图 6-3 某墓园绿化环境

对于干燥、无积水、密封性好。这就要求确保墓室施工质量，在安葬时，墓地管理员要认真负责地对墓室进行清洁，然后再根据客户的意愿，建议客户再对墓室进行礼仪性的清洁，其目的：一是让客户对墓室环境放心，二是让客户以行动表示对逝者的哀悼。图 6-4 为某墓园内的墓室环境。



图 6-4 某墓园墓室环境



(4) 个性化安葬场地。结合安葬仪式主题设计与布置安葬场景。可根据客户需求和场地实际情况搭建桁架、遮阳棚、电子显示屏、背景展板,布置签到台和供台,结合周边环境用鲜花营造安葬环境的氛围。图 6-5 为某处安葬场地的布置情况。



图 6-5 安葬场地布置

(三) 墓体附属构件及图案纹样

1. 墓体附属构件的种类

殡葬的物化形态即殡葬实物,如墓地及其附属物,是人们殡葬观念和殡葬习俗的物化表现。如我国古代的墓葬不仅体现了当时的思想观念、礼制风俗、殡葬观念和习俗,而且反映了古代社会的演进过程。墓葬浓缩和凝聚了古代社会历史文化的精髓,从墓葬中可以发现它所蕴涵的历史、文化、民俗,乃至政治、经济方面的丰富内涵。

一般墓地管理单位预先建造好的墓体都是标准形式的。安葬后,有的客户会根据家庭爱好和祭奠需要,提出增加墓体的附属构件的要求。下面介绍几种常见的墓体附属构件。

(1) 石狮。石狮是我国传统殡葬文化尤其是墓文化中的“镇墓兽”,最早出现在古代达官显贵们的墓地中,为的是达到他们驱逐邪恶、保卫墓地、张扬炫耀、壮其威势的目的。目前多数墓地管理单位为了满足客户的需求,把石狮作为墓体装饰构件,既美化了墓体,又增加了收入,还满足了客户需求。小石狮(高 25cm 左右)一般粘在墓碑座的两侧,也叫护碑狮。大石狮(高 60cm 左右)一般安放在墓穴护栏的入口处,也叫护墓狮(图 6-6)。

(2) 香炉。香炉的功能就是用来插香、上香,一般是安葬后将香炉粘贴或安放在墓前或墓盖上,有祭奠故去的亲人的作用。如图 6-7 所示。

(3) 花瓶。不同材质的花瓶置于墓前,可以插入鲜花或干花,既做到了文明祭奠,又表明对先人的怀念。

(4) 饰物与纪念物。墓地建成后,有的客户提出对墓体进行装饰,墓地管理部门将根据客户的需求,提供一些用于装饰墓体的构件,如代表如意的“宝葫芦”等。有的墓地管理单位为客户提供制作并安装陶瓷人像的服务项目,对美化墓体、完善墓地的纪念功能有很大作用,很受客户的欢迎。图 6-8 为某墓体上的装饰物。





图 6-6 护墓狮

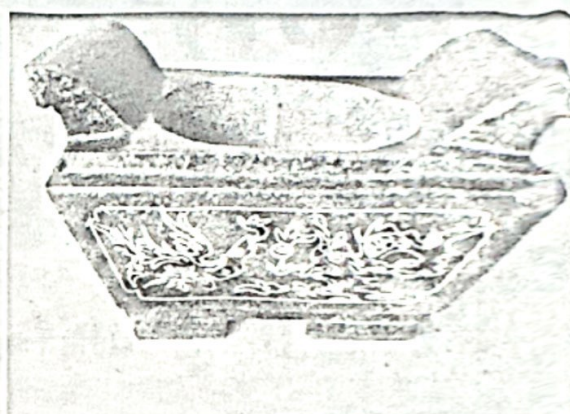


图 6-7 香炉



图 6-8 墓体装饰物



2. 墓碑图案纹样

墓碑设计是一门综合性很强的艺术,是创意定位、结构造型、图案雕刻、书法诗文、石料建材、花草植物等元素的组合。

(1) 传统墓碑的图案纹样。在中国,古人把石碑立在墓前,既不埋入墓中,下葬后也不撤走,上面刻有墓主的官爵姓名、生辰年月等,立于墓之正前方,此即“墓碑”之始。东汉,在墓前立碑刻石蔚然成风,许多墓碑上除刻有墓主的官爵姓名、生辰年月外,还刻上介绍墓主家世及生平事迹并加以颂扬的长篇文字,此为“碑文”之始。此外,各朝人们还在碑上端或周围雕刻一些图案,如早期的墓碑上部穿孔,顶端做成尖形或做成圆弧形,刻上图案。后世还雕有龙、凤、雀、虎等动物,碑身下还有碑座,多用龟造型,花样翻新,从而使碑与雕塑艺术联系起来了,也使传统图案与墓碑的雕塑艺术联系起来。

(2) 现代陵园墓碑设计中的图案纹样。近几年,随着中国殡葬行业的发展与进步,墓园中的碑型也呈多元化发展趋势。墓碑设计发展方向从单一的传统墓碑样式向成品墓碑、艺术碑、树葬碑、廊葬碑、壁葬碑、喷泉葬碑、塔葬碑、草坪葬碑、花坛葬碑、假山葬碑等多种碑样发展。中国传统图案纹样在现代碑体上的表现手法和方式也呈多元化发展。

常用的植物图案有:松柏、兰花、竹、梅花、菊花、桂花、水仙花、莲花、菊花。动物图案有:鱼、鸳鸯、鹤、麒麟、龙、凤凰、龟、蝙蝠。动物与植物结合构图图案有:喜鹊站在梅梢构图、莲花与鱼构图、松树与仙鹤构图、金鱼与莲花构图、凤凰和牡丹构图等。自然纹有:云气纹、山水纹等。文字纹有:万字纹、福字纹、寿字纹、二十四节气纹。几何纹有:回纹等。

(四) 随葬品的类别及使用方法

1. 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。该类随葬物品为客户根据需要自愿选择。销售此类物品,如金银元宝、金银被、衣物、灵牌等各类小工艺品,需墓地管理员分析客户心理进行巧妙推销。

(3) 葬后祭奠用物品。该类随葬物品为安葬完毕后,客户依民俗来墓前祭奠用的物品,如小花圈、线香、鲜花等。

(4) 逝者生前喜爱的物品。该类随葬物品为逝者生前喜爱或常用的物品,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保管责任及由此可能导致的任何法律责任。

2. 墓地常用随葬品及其使用方法

(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。金银被是安葬亲人常用的随葬品。

(2) 骨灰防潮盒。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意义更大。

(3) 金银元宝。塑料或纸制金银元宝(图6-9)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。灵牌(图 6-10) 安放在没有骨灰盒的墓穴内, 代替骨灰盒, 表示家属对故去亲人的怀念。



图 6-9 金银元宝



图 6-10 灵牌

随葬品是用来祭奠的物品。在安葬之前, 要把随葬品准备好, 打开墓盖后, 将随葬品安放于墓穴之中。这表达了生者对逝者的思念之情。安葬时, 可以将逝者生前喜好的一些用品一起合葬。随葬品的选择与摆放由客户根据习俗和实际情况决定。

墓地管理员应依据墓地随葬品的性能和使用方法, 对不同的类型客户拟订相应的使用方案。

三、主持安葬仪式

墓地管理单位应把主持安葬仪式作为一项重要的服务内容。许多客户对安葬的程序和注意事项并不是很清楚, 有的甚至按旧有习俗传统, 影响了墓地文明健康的发展。墓地管理单位提供主持安葬仪式的服务可以给客户解疑释惑, 引导客户文明安葬。

(一) 主持安葬仪式的程序

现代的安葬仪式, 要本着简洁、庄重的原则进行, 从程序上讲, 一般分为以下几个步骤。

- ① 做好仪式前的登记, 墓地服务人员确认家属身份, 核对安葬手续并做好登记。
- ② 礼仪人员就位。
- ③ 家属就位, 由工作人员持遮阳伞将家属、灵盒分别请到休息室、祭拜厅。
- ④ 进行接盒祭拜仪式, 整理衣冠、净手, 整理、擦拭灵盒, 将灵盒请上供桌, 由女儿或儿媳摆放供品, 敬献鲜花, 进行追思。
- ⑤ 送灵, 安排送灵队伍(多是由安灵车直接送到墓地)。
- ⑥ 安葬, 到达墓地, 司仪引导摆放随葬品, 并说明随葬品寓意和含义, 安放灵盒, 封穴。
- ⑦ 致《离别赋》, 摆放鲜花、遗像、供品, 指导祭拜(安排家属“三天圆坟”祭祀, 以及为以后来祭奠的人提供服务)。



⑧ 服务结束,工作人员引导家属办理相关证件,送家属走出墓地,慰问家属,充分体现专业殡葬服务的良好素养。

(二) 主持安葬仪式的准备

1. 前期场地准备

工作人员应提前到墓地清穴、擦碑、打扫周边环境,检查格位、墓体等安葬标志物的制作状态。若采用骨灰散撒安葬,应当在客户到达骨灰散撒位置前挖出适量土壤,并备好可降解骨灰盛器。在墓前插立大黄伞,既可以作为安葬的标志,又可防雨、防晒。准备若干座椅,有老人参加时应注意此项。

通往墓地的神道,或墓穴前面及周边,可根据客户需要进行个性化装饰,例如铺设地毯,摆放鲜花、气球、挽联,甚至布置帷幕等。关于安葬仪式中地毯、挽联、鲜花、帷幕、绶带等的颜色,目前没有统一的规定或说法,一般用黄色(富贵之色),逝者是年过七十的老人则可用大红色(生命之色),但这些都须先与家属沟通,以免引起意见上的分歧和争执,须在安葬前布置妥当。图6-11为某室外安葬仪式的场景布置。

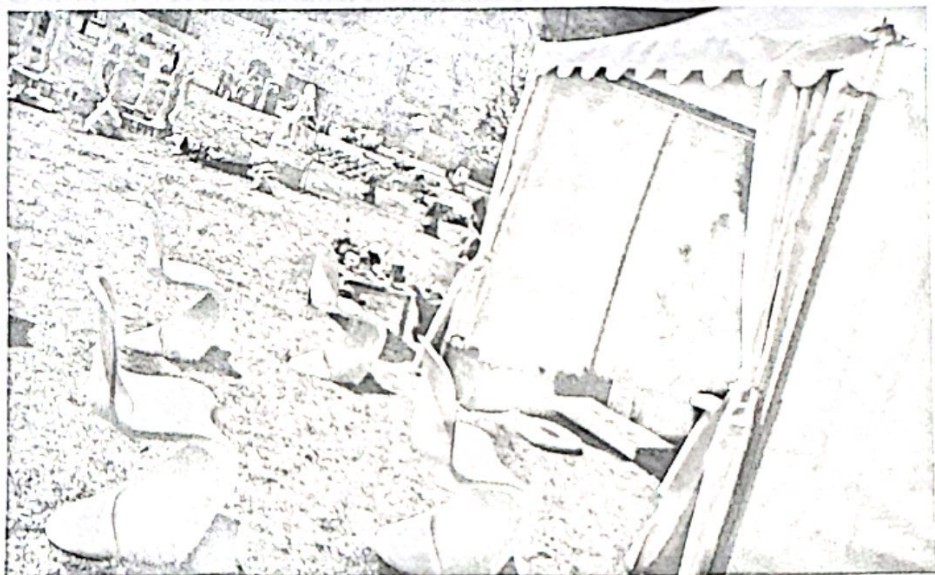


图6-11 室外安葬仪式的场景布置

若仪式在室内进行,工作人员可根据丧家的情况对拜祭厅进行适当的布置。色调可以庄严肃穆,也可以温馨柔和,但是都应做到场地开阔、光线充足、空气流通、物品摆放有致。

以下步骤可作为参考,图6-12为某室内安葬仪式的场景布置。

- ① 奠礼堂中可以有灵柩,也可摆放骨灰盒,仅用遗像亦可。
- ② 奠礼堂正前方悬挂横幅。
- ③ 遗像的大小应视礼堂的大小而定,遗像悬挂于帷幕正中,随逝者意愿可用鲜花、黑纱、大白绢花进行装饰。
- ④ 供桌应铺白色或黄色的桌布,供桌上的摆设应能为逝者接受,可以考虑如下:花瓶一对、大白蜡烛一对、时鲜水果两盘、精致点心两盘、白酒一瓶、酒爵三个、香炉一个、线香一把、灵位牌一个。灵位牌及香炉居中摆放,其他物品整齐摆放于两旁。
- ⑤ 礼堂内悬挂挽联、挽幛以显亲友追悼之意。
- ⑥ 礼堂左右两边可以摆放花圈、花篮、花盆。若上面写有送者姓名,则要根据他们与逝者的亲疏尊卑按次序摆放,以供桌为中心向门外延伸、向两侧延伸,越靠近供桌越为尊、



反之则卑。

⑦ 设置司仪台一个、司仪一名、襄礼两名（规模小可不设襄礼）、乐队席位，备置相应跪垫。



图 6-12 室内安葬仪式的场景布置

若在室外的墓穴前进行安葬仪式，则可布置得宽松一些。如果下葬仪式的规模较大，工作人员应在前一天准备到位，开始前再仔细检查；如果规模较小，可在仪式开始前的几小时准备好。

2. 礼仪人员安排

设置司仪一名、襄礼两名、护灵若干名。

3. 礼仪用品准备

遮阳伞、遗像、灵位牌；供品（水果、鲜花、酒、香烛）；水盆、擦手巾；跪垫数块；音响设备（播放哀乐或逝者生前喜爱的曲目）；演奏乐器及乐师；送灵车；随葬物品；其他安葬用品（在神道布置地毯、鲜花、挽联、帷幕等，若家属不需要则无）。

4. 引导家属办理安葬登记

记录安葬信息，辅助家属录入墓区编号、墓区位置、墓穴类型、墓穴售价、入墓时间、碑文等信息。缴纳管理费，确认刻碑人，登记联系人信息（与死者关系、联系人电话、联系人地址、联系人身份证号）。

5. 礼仪人员开始前的准备

了解客户基本情况，了解逝者基本情况，介绍仪式的程序让来宾心中有数；确定安灵辞；检查服务设施、设备、环境等；确定进入墓地的路线，若仪式区较远，可考虑使用观光电瓶车等车辆前往。

(三) 主持安葬仪式的方法

1. 主持葬礼的方式

主持安葬仪式的方式分为引导主持和全权主持两种。引导主持就是在安葬过程中，墓地管理员给予客户适当的引导，使客户不会不知所措或发生一些尴尬的事情，确保安葬过程文



明、庄重、顺利。而全权主持则是墓地管理员征得客户同意,按照墓地管理单位制订的安葬服务规范和程序,指导安葬过程。

2. 骨灰下葬安灵仪式的基本程序

(1) 仪式开始。由司仪主持,襄礼引领孝眷、来宾站位,司仪检查各项准备工作是否就绪,然后开始。

(2) 净盒。

(3) 供奉灵盒。

(4) 致追悼辞。

(5) 接盒。与家属沟通,确认可以安放亲人。

(6) 送灵。送灵队伍次序安排:捧盒家属、捧遗像家属、其他拿鲜花或陪葬物品的家属和来宾,司仪及襄礼在旁引导,护灵方队将骨灰送至墓前。

(7) 安葬。司仪检查各项准备工作是否就绪,然后开始。具体步骤如下。

① 请孝子净穴(手持洁白的棉布轻轻擦拭墓穴内壁),为亲人尽心地将墙穴再擦拭一遍。

② 请孝女为亲人暖穴(即按照习俗在墓室内铺金),答谢亲人的养育之恩。

③ 请孝眷安放保护用品(工作人员指挥亲属安放金银元宝、骨灰保护剂等)。

④ 请孝子跪放亲人骨灰。

⑤ 襄礼帮助安放骨灰盒,向家属确认是否可以封穴,得到确认后工作人员封穴。

⑥ 服务人员擦碑,其他人员注目凝视。

⑦ 全体参加葬礼者默哀。



四、其他安灵仪式操作

(一) 树葬仪式操作

1. 树葬仪式准备

(1) 场地准备。树葬场地一般是较为宽敞的露天场地,应该先确定行进路线和举行仪式的区域。进行必要的布置,如横幅、标语、黄旗、鲜花等,必要时还要准备圆拱门、气球、挽联、地毯、花篮、黄色祈福绶带等,注意安抚家属,勿伤害家属感情。

此类布置选择何种形式,视树葬的规模而定。请何级领导、媒体参加,亦视当时的需要而定。如果需举行较大规模的仪式,则还需搭建简易的司仪台,并配置音响设备与合适曲目。工作人员要提前一天挖出尺寸合适的坑位,也可以将PC塑胶管事先垂直打入地下,安葬时备一个较大的漏斗,以作骨灰灌撒之用。

(2) 安葬所用树木准备。树葬有多种情况,如安葬墓地本来就有树木,此时只要将骨灰坛葬入即可(可用环保型降解坛);如安葬墓地无树木,则需葬入骨灰后再植树;有的是骨灰盒单独葬,且一个骨灰盒植一棵或数棵树;有的是集中撒入很多骨灰,然后植树于其旁等。如果葬后再植树,则事先应该准备好树种(最好请专业的绿化工作人员操办)。选取何种树应考量:一是适宜在当地存活,二是符合本墓区绿化的统一布局,三是树种的价值。

(3) 其他礼仪物品准备。在有些树葬中,人们将骨灰与花瓣一起葬于地下,以显温馨和深情,这需准备鲜花的花瓣若干;司仪准备操作文书;礼仪师、操作人员一般戴白手套,以显神圣与尊重;与家属确认是否需要立碑等。



(4) 礼仪人员准备。视礼仪的规模安排适当的礼仪人员,如司仪一名、襄礼两名、礼仪生若干名。

2. 树葬仪式的基本程序

仪式开始,奏乐;请盒,敬献花篮;领导致辞(如无则略);殡葬单位致辞;家属致辞;行礼(鞠躬礼,直系家属可行跪拜礼);启盒,放入花瓣;撒灰安葬;覆土植树;献花;置铭石或挂铭牌;礼成,奏乐。

3. 树葬仪式的注意事项

① 树葬是一种新的殡葬理念和方式,环保绿色,节约土地。礼仪人员应当以认真的态度、专业的素养做好服务,勿使家属以为树葬是一件很随意的事情。

② 其他葬式的礼仪均可以作为树葬的礼仪来使用,并没有一个专属于树葬的礼仪。尽可能不要烧纸燃炮,宜以鲜花祭奠代之,供献的祭品仍可用。

③ 应当注意天气变化,尤其是清明期间,在南方清明期间正是多雨的日子,更应该有所准备。

(二) 海葬仪式操作

1. 海葬仪式准备

(1) 海葬登记。海葬仪式一般在清明前后或冬至前后。举办单位应事先借助本地媒体、自己的网站进行宣传。确定海葬的时间、地点等事项,并告知家属。登记参加海葬者的姓名、身份证号码、地址、联系电话、寄存地址等信息,并确定一名主要家属为联系对象。告知家属关于亲人骨灰海葬的相关信息,如带好身份证、骨灰寄存证等物品,何时到何处集合,等等。

(2) 场地物品准备。举办单位事先与相关海事部门确定海葬区域,租赁合适的海轮。海轮的船尾安装数个专制漏斗(铁皮或不锈钢材质),漏斗下端伸向船外并朝下,家属可以将骨灰从漏斗上面撒入,骨灰顺漏斗落入海中,以防骨灰四处飞扬。

(3) 仪式物品准备。海葬一般是集体行动,可视仪式或宣传的需要,在海葬出发前举办规模合适的海葬仪式。若某一级领导及知名人士出席,则应准备相应的鲜花、花篮、气球拱门、气球、挽联、宣传标语、仪式操作台等。海葬时,以海葬主题装饰海轮(若海轮主人不愿如此,则罢),还应配置音响设备与合适曲目,如果骨灰与花瓣一起撒入海中,则应准备花瓣若干。很多时候需家属自行准备这些用物。礼仪师、操作人员一般戴白手套,以显神圣与尊重,但从这些年的实践来看,海葬时撒骨灰多是家属亲自撒的。

(4) 礼仪人员准备。海葬时,可安排司仪一名、襄礼两名、礼仪生若干名。

2. 海葬仪式的基本程序

仪式开始,奏乐(海轮开到事先确定的海葬海域,宣布仪式开始);请盒,敬献花篮;领导致辞(如无则略);殡葬单位致辞;家属致辞;行礼(鞠躬礼,直系家属可行跪拜礼);启盒,放入花瓣;骨灰撒海;礼成,奏乐。

3. 海葬仪式的注意事项

① 在海轮上进行海葬时,仪式上不可焚纸燃炮等,应以鲜花奠祭代之。若有祭品供献,行礼后须带走,不宜抛于海中,以免造成污染。当然,最好能劝阻供献祭品的行为。

② 多个骨灰海葬时,应事先排好顺序,轮流进行。顺序可按报名先后、抓阄、姓氏笔画等方式。



- ③ 海轮上要有专人维护秩序,做好安全保卫工作,避免意外情况的发生。
- ④ 骨灰撒海后,骨灰盒(坛、盅)应该带到陆地集中处理,不可抛入大海。
- ⑤ 海葬前,应做好天气变化的应对措施。

第二节 祭奠服务

祭奠服务,从祭奠的内容来看,大致可以分为丧期祭奠和骨灰祭奠,从形式上又可以分为传统祭奠与网络祭奠。在这里重点介绍一些传统祭奠的流程、祭奠的内容和祭奠引导服务。对现代的网络祭奠,仅作一些一般性的常识介绍。



一、祭奠礼仪

祭祀在古代是国家重典,也是民间的重要活动,历代都受到普遍重视。《左传·成公十三年》中“国之大事,在祀与戎”,表明祭祀活动与军事活动是国家的两件大事,可见其地位之重。

随着社会的进步和科学的发展,人们的思想观念发生了很大的变化,在摒除封建糟粕的同时不断注入新鲜的血液。对先人的祭奠,既为了纪念先人,也为了更好地活着。

人们在清明节前后祭祖、扫墓,这既是人们对已逝亲人表达思念之情,也是生者与逝者的对话。应该说,清明祭扫作为一种传统习俗,有助于增强家庭成员乃至整个家族的凝聚力、认同感和亲密感,也有利于构建和谐社会。

(一) 中国传统祭奠礼仪的基本内容

1. 恒常之祭和随机之祭

恒常指岁时年节和生辰忌日。岁时年节是元宵节、清明节、寒食节、端午节、中元节、中秋节、重阳节、寒衣节、春节等。生辰忌日(即周年之祭)是从安葬后一周年就开始的,以后年复一年地举行。随机之祭多是因家庭中发生了重大事件,需要向祖先请示或报告而举行的,如生子、娶媳等。我国各地有“上喜坟”的习俗,由家中女性长辈领新媳妇到墓地祭奠祖先,告喜讯,坟头上压红纸。

2. 祭规

古礼对祭奠有严格的规定,不同身份的人有不同的祭品、祭奠时间、祭奠对象,必须严格遵循,不得逾制。长期以来在民间也形成许多有关祭奠的习俗,影响着祭礼。

据史籍记载,在三千多年前的商代,殷人已有了比较成熟的祭奠制度。到战国时期,祭祖习俗已达到制度化、等级化。从《礼记·祭义》可知,祭奠的其中一条基本原则是“敬”。“君子生则敬养,死则敬享,思终身弗辱也。”就是说正人君子在其父母活着的时候要尽心赡养,在其去世后也要虔诚地祭奠,不能怠慢。

(二) 祭奠礼仪的改革

1. 祭奠礼仪的变化

新中国成立后,各级政府对殡葬进行了多方面的改革,祭奠礼仪发生了很大变化。新式的祭礼简便易行,祭品也由原来的整牛、整猪、整羊、佳饌等变成水果、点心。在祭奠节日里,人们在已故亲人的墓前默哀、鞠躬。



（一）祭奠管理的内容

1. 日常管理

日常祭奠管理的过程，是引导客户文明祭奠的过程，也是制止客户使用不文明、不健康的祭奠方式的过程，同时也是通过服务给广大客户创造一个和谐的墓地祭奠环境的过程。

2. 集中祭奠期的管理

在传统习俗里，春节、清明节、中元节、寒衣节、冬至等都是祭奠比较集中的高峰期，如何在活动如此密集的祭奠期，搞好祭奠活动的管理与服务，对墓地管理单位来说是一个非常重要的课题。尽管政府有关部门和各大新闻媒体在每年的祭奠高峰期都倡导文明祭奠、安全祭奠，但每年由于不当的祭奠活动所导致的各种事故屡见不鲜。墓地管理单位作为墓地区域内祭奠活动的直接管理者，更要在此特殊时期加强管理、提高服务质量。

（1）制订预案。要针对集中祭奠期的特点，参照往年集中祭奠期的总体情况，准确预测集中祭奠期的人（车）流量、时间分布特点等情况，制订出相应的交通、治安、服务、管理等方面的综合方案，确保客户在集中祭奠期内方便、快捷地进行殡葬祭奠活动。

（2）充分准备。临近祭奠高峰期，墓地管理单位要提前做好准备，适当延长工作时间。或采取高峰分流的方法，在祭奠高峰来临之前向有祭奠意向的客户进行说明，建议其避开祭奠高峰时段，使祭奠的人流相对分散。

（3）严格管理。要对祭奠的时间作出严格的规定。根据实际情况，允许客户在每天规定的时间内祭奠，这样可以在适当的时间集中人力和物力，便于祭奠活动的管理。若出现问题可及时发现，尽快解决。

（4）热情服务。墓地管理员要对客户的祭奠方式进行引导，引导客户采用文明的方式进行祭奠，逐步放弃焚香烧纸等旧有祭奠传统，改用献花、鞠躬的文明祭奠方式。此外，还要保持公墓的环境卫生，由于大量人员同时到公墓祭扫，会对公墓的环境卫生造成不良的影响，墓地管理单位应及时组织人力对公墓环境进行打扫，保持公墓环境清洁、幽雅。

（二）祭奠管理规定的拟订

为便于管理祭奠活动，制订一个切实可行的祭奠管理规定，用以约束客户的祭奠行为是非常必要的。

1. 收集和整理资料

主要是收集有关墓地祭奠管理的以往资料和现状资料。以往资料主要是在以往祭奠管理过程中的技术资料、经验、教训等，还包括以往墓地建设对墓地祭奠管理的影响等资料。现状资料主要是墓地现有的基本情况，如建墓数量、安葬数量、祭奠方式等。

2. 草拟祭奠管理规定

通过整理和分析各类资料，按照墓地管理与服务的要求，结合近几年的墓地祭奠管理实践，草拟出祭奠管理规定。墓地管理单位要端正指导思想，正确分析形势，在认真总结过去祭奠管理经验教训的基础上，分析今后各种有利与不利的因素，确定需要着重解决的问题，对预期的目标进行科学预测。

3. 完善规定

草拟出初步的规定后，应采取不同方式向墓地管理有关部门征集意见和建议，有条件的可向客户征集意见和建议，在反复分析的基础上，认真修改规定。



4. 上报方案

对方案进行反复修改后,按照墓地管理单位的有关程序,上报有关领导审批。

(三) 代客祭扫服务的流程

1. 进行洽谈

具体包括:提供代客祭扫的咨询服务;了解客户需求后设计代客祭扫服务的项目和流程;确定收费标准,签订代客祭扫服务协议书(表6-1),并结算费用。

表 6-1 代客祭扫服务协议书

编号: _____	甲方(公墓): _____	乙方(客户): _____
联系电话: _____	E-mail: _____	
地址: _____	邮编: _____	

为了帮助远在他乡、工作繁忙,或出行不方便的客户能够在一些重要的节日及特殊的日子祭奠亲人,了却心中的遗憾,特推出人性化的代客祭扫服务,并订立本协议,双方遵照执行。

一、服务对象

墓位编号: _____	墓穴数: _____
使用人 1: _____	生忌日期: _____ / _____
使用人 2: _____	生忌日期: _____ / _____
使用人 3: _____	生忌日期: _____ / _____

二、祭扫要求

三、祭扫时间

四、付款方式

实行预收费用制,服务次数 _____ 次。

每次人民币(大写): _____

合计人民币(大写): _____

监督方式(用“√”表示)

☐ 拍照后图片资料按地址邮寄

☐ 拍照后图片资料发送指定邮箱

☐ 拍照后图片资料留存归档,以备查阅

五、协议期限及延续

1. 本协议自 _____ 年 _____ 月 _____ 日起生效至 _____ 年 _____ 月 _____ 日止,协议期满前 3 个月,双方可根据实际情况另行协商续期或签订新协议。

2. 甲方至少应在协议期满前 3 个月以书面形式询问乙方是否延续协议,乙方至少在协议期满前 1 个月通知甲方是否延续协议。

3. 若在协议期内乙方需甲方增加其他服务内容,可与甲方再行协商,另签补充协议。

六、其他

1. 如一方的通信地址、联系电话有所变动,应及时通知另一方变更。

2. 如遇自然灾害等不可抗力因素导致无法祭扫时,双方可协商解决。

3. 本协议在执行过程中,若发生与国家政策相悖的事宜时,可协商解决。若协商不成的,任何一方均有权向另一方所在地人民法院提起诉讼。

七、签署

1. 本协议一式两份,甲方、乙方各执一份,双方签字后生效。

2. 本协议未尽事宜,由双方共同协商。

甲方(签章): _____	乙方(签字): _____
经办人(签字): _____	
日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日	日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日



2. 实施代客祭扫

具体包括：祭扫人员与各部门协调，根据协议准备祭扫用品、用具（白手套、白毛巾、刷子、剪刀、鲜花、贡品）；核实位置；根据协议履行代客祭扫服务；根据协议进行实况视频在线连接或拍摄图片、影像资料并发送给客户，做好存档工作。



三、主持祭奠仪式

（一）主持祭奠仪式的方法

主持祭奠仪式，要求主持人仪态大方，仪表端庄，身着深蓝、白或灰黑色服装，严禁穿色彩鲜艳的服装和奇装异服。在主持祭奠仪式时，主持人不应站在正中，应站在墓碑一侧，引导祭奠仪式进行。主持人主要通过语言来表达主持意图，把握祭奠活动的进程。首先由主持人宣布祭奠仪式开始，然后由客户代表或主持人致祭文，之后由客户代表向墓碑献花，并在墓前鞠躬致敬。

主持祭奠仪式要随机应变，灵活把握祭奠活动的进程，使祭奠活动在庄严、肃穆、祥和、安静的环境中有条不紊地进行。注意祭奠活动中的用词和行为习惯，不要做出有损客户形象以及不尊重民族习惯的言行。

（二）祭奠仪式的程序和内容

1. 墓地祭奠仪式的主要程序

尽管各地殡葬习俗不同，但墓地祭奠的程序基本相似。大致包括以下程序中的全部或部分：祭奠准备——祭奠开始（主祭人诵祭文）——整饰环境——摆放供品（或鲜花）——悼念追思（点香、燃烛、奠酒、烧纸等）——祭奠结束（告别）。

2. 墓地祭奠仪式的基本内容

墓地祭奠有安葬结束时紧随其后的祭奠，也有安葬以后的各种祭奠。在古代，安葬结束时紧随其后的祭奠内容很繁杂，因为当时的祭奠是安葬后的第一次祭奠，也是逝者到“另一个世界”后，其家人和亲朋好友为之举行的第一次“告别会”。这里重点介绍安葬以后的常规祭奠。

（1）祭奠准备。到墓地祭奠前，殡葬服务单位都会做一些必要的准备。一是召集参加祭奠的人员，约定祭奠的时间和交通行程等；二是准备祭奠物品，根据家庭情况，祭奠物品的内容各异。

场地准备：整理祭扫场所周边环境，保持环境整洁、干净；提供免费或酌情收取费用的祭扫用品和用具；如果提供背景音乐，应慎重选择曲目和音量；园区内需有明显的指示系统、警示标识；提倡文明祭扫。

服务人员准备：具有高度的责任心和事业心，工作细致认真、热情周到；经过专业培训，有一定的服务意识及服务技巧；熟悉文明祭扫的有关规定；掌握防火基本知识和技能；熟悉墓园环境，能快速、准确地找到祭扫位置；熟悉祭扫流程及注意事项；具有一定的组织、协调、沟通能力。

祭扫用品和用具准备：提供文明祭扫用品（鲜花、黄丝带、心愿卡、千纸鹤）；提供清洁用具（垃圾桶、毛巾、水桶、铁锹）；提供描碑用的金漆、毛笔等；提供客户选购或租用的其他文明祭扫用品和用具。



(2) 祭奠开始。家庭(或团体)到墓地祭奠,成员中间会有一个德高望重的人或是意见领导者,由其指导祭奠的进行。较为正规的祭奠活动还会确定一名“主祭人”,即“祭奠主持人”,主祭人在墓前诵读祭文,之后亲友发言,共同向墓地三鞠躬以示悼念。

(3) 整饰环境。墓地祭奠又称“扫墓”“墓祭”等,因此整饰墓地环境成为墓地祭奠的重要内容之一。到城市墓地进行祭奠的客户,怀着对逝者的尊重和悼念之情,轻轻擦拭墓碑上的尘土,用水浇灌墓地旁的花草,打扫墓地周围环境的卫生。这些成为祭奠的实质性内容。

(4) 摆放供品。整饰好墓地环境后,客户把备好的点心、水果、烟、酒、茶等用品摆在墓前,一些年轻的客户喜欢摆上鲜花。这些用品其实是受现实生活影响的,日常生活中的物品都可以成为供品,这与我国传统的“生死同观”是一致的。

(5) 悼念追思。这也是祭奠的一项重要内容。多数客户肃立在墓前,默默地与逝者“对话”。这一过程中的内容是最丰富的,不管传统的还是现代的祭奠内容,如点香、燃烛、烧纸化钱、奠酒、吃团圆饭等活动,都从不同侧面体现了生者对逝者的哀悼和怀念。

(6) 祭奠结束。主祭人带领所有人员再次面向墓碑三鞠躬,祭奠结束。

四、处理祭奠突发事件

在墓地管理中,很多客户会在一些传统节日或特殊的日子来追忆亲人、祭奠亲人。墓地管理员在祭奠服务中应有效预防和处理在工作中可能出现的各类突发性事件,依照有关法律法规和规定,结合墓园实际情况,制订预案。

(一) 处理突发事件的工作原则

1. 以人为本,减少伤害

“以人为本,减少伤害”,就是要切实履行墓园管理服务职能,把保障人员健康和生命财产安全作为首要任务,最大限度地减少突发事件及其造成的人员伤亡和伤害。

2. 居安思危,预防为主

“居安思危,预防为主”,就是要高度重视公共安全工作,常抓不懈,防患于未然。增强忧患意识,坚持预防与应急相结合、常态与非常态相结合、做好应对突发事件的各项准备工作。

3. 统一领导,分级负责

“统一领导,分级负责”,就是建立健全以分类管理和分级负责为主的应急管理体制,实行行政领导责任制,充分发挥专业应急指挥部门的作用。

4. 依法规范,加强管理

“依法规范,加强管理”,就是要根据有关法律和行政法规,加强应急管理,使应对突发事件的工作规范化、制度化、法制化。

5. 快速反应,协同应对

“快速反应,协同应对”,就是要加强应急处置队伍建设,建立联动协调制度,充分调动和发挥各部门和志愿者队伍的作用,依靠群众力量,形成指挥统一、反应灵敏、功能齐全、协调有序、运转高效的应急管理机制。



6. 依靠科技, 提高素质

“依靠科技, 提高素质”, 就是采用先进的监测、预测、预警、预防和应急处置技术及设施, 充分发挥专家和专业人员的作用, 提高应对突发事件的科技水平和指挥能力, 避免发生次生、衍生事件; 加强宣传和培训教育工作, 提高工作人员自救、互救和应对各类突发事件的综合素质。

(二) 突发事件的范围

1. 踩踏事件

由于清明期间祭扫人员众多, 在客流量高峰时段以及地宫狭窄区域容易发生拥挤、踩踏事件。

2. 斗殴事件

由于祭扫人员众多, 祭奠场地理位置有限, 容易因一些小的误会、口角、拥挤、摩擦升级为群体性的斗殴事件, 或因排队燃烧香纸等引发斗殴事件。

3. 火灾事件

由于露天放置焚烧炉, 在燃烧祈福用品时纸灰带着火花会随风飘落因此容易引起火灾。或因地宫电路等问题引起火灾。

4. 祭扫人员突发疾病

祭扫人员由于悲伤过度、身体较弱容易引发身体不适; 地宫空气不流畅, 体质较差的儿童长时间站立容易晕倒。

5. 服务不到位引发的冲突

由于接待逝者家属、祭扫群众过多, 因工作人员服务不到位与群众产生矛盾, 引发冲突。

6. 摔倒、落水事件

由于地宫内都采用玻化砖来铺贴, 梅雨季节地面会返潮, 容易摔倒。园区内池塘、亲水平台较多, 湖岸线较长, 若沿湖安全警示牌和防护设施不完善, 容易发生落水事件。

(思考题)

1. 墓地安葬的环境要求是什么?
2. 安装墓体附属构件的要领有哪些?
3. 如何拟订祭奠管理规定?
4. 处理祭奠突发事件的原则有哪些?

