

殡葬学科丛书



殡葬公共关系学

BINZANG
GONGGONGGUANXIXUE

沈明德 丁长有 编著



中国社会科学出版社

殡葬公共关系学

BINZANGGONGGONGGUANXIXUE

沈明德 丁长有 编著



中国社会出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

殡葬公共关系学/沈明德, 丁长有编著. —北京: 中国社会出版社, 2004. 10

(殡葬学科丛书. 第1辑)

ISBN 7-5087-0255-7

I. 殡... II. ①沈... ②丁... III. 葬礼—服务业—公共关系学 IV. D632.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 098535 号

书 名: 殡葬公共关系学
编 著: 沈明德 丁长有
责任编辑: 杨春岩

出版发行: 中国社会出版社 邮 编: 100032
通联方法: 北京市西城区二龙路甲 33 号新龙大厦
电 话: 66051698 电 传: 66051713
欢迎读者拨打免费热线: 8008108114
或登录 [www. bj114. com. cn](http://www.bj114.com.cn) 查询相关信息
经 销: 各地新华书店

印刷装订: 中国电影出版社印刷厂
开 本: 640 × 940 毫米 1/16
印 张: 18.25
字 数: 255 千字
版 次: 2004 年 10 月第 1 版
印 次: 2004 年 10 月第 1 次印刷
书 号: ISBN 7-5087-0255-7/D · 190
定 价 (全四册): 152.00 元 本册定价: 38.00 元

(凡中国社会版图书有缺漏页、残破等质量问题, 本社负责调换)

《殡葬学科丛书》编委会

丛书学术委员会主任：沈振新

丛书学术委员会副主任：乔宽元

丛书学术委员会委员：（按姓氏笔划为序）

朱长超 刘修明 乔宽元

张志诚 沈振新 陈克艰

虞云国

丛 书 主 编：朱金龙

丛 书 副 主 编：王宏阶 陆章灏

舒海民 诸华敏（常务）

丛书编委会委员：（按姓氏笔划为序）

王宏阶 石大训 朱金龙

吴仁兴 何兆珉 沈明德

陆章灏 俞康伟 诸华敏

殷居才 徐俊彪 陶德才

舒海民

序 一

民政部副部长 李立国

殡葬业属于服务业的范畴，而且是服务业中一个特殊的永恒的行业。殡葬服务是一个专业服务领域，并与许多科学技术专业密切相关。殡葬业要发展，需要一大批掌握专业知识和技术、适应殡葬业发展需求的专门人才和高素质员工。

新中国成立以来，特别是改革开放以来，我国的殡葬业发生了翻天覆地的变化，取得了令人瞩目的成就，也涌现了很多优秀人才和业务骨干。广大殡葬工作者不断努力奋斗，为殡葬客户竭诚服务，书写了一个个体现关爱、充满真情的篇章，赢得了社会理解和尊重程度的提高。

与一些发达国家相比，我国的殡葬专业教育和职业培训还处于落后状态，至今还没有建立一整套殡葬专业教育体系和职业教育制度，没有建立殡葬业从业人员执业资格制度，也没有系统的教育培训教材。由于传统观念的影响，至今仍有不少人对殡葬业的社会功能和价值不了解，殡葬工作者队伍也存在着年龄偏大、文化水平偏低和专业知识老化的问题。

殡葬业要加快发展，就必须贯彻落实“以人为本”的科学发展观和“科教兴国”战略，加强科学研究和专业教育，加速培养一大批殡葬专业人才和高素质员工。要把殡葬业和殡葬活动作为科学技术研究对象，广泛深入地进行有关理论研究，将日新月异的现代科学技术成果应用到殡葬行业中来。要加强教育和培训，培养专业人才，提高殡葬业从业人员素质，提高殡葬服务专业化水平。系统、科学的教材是开展殡葬专业教育和培训的依据。全方位、多层次的殡葬业教育培训，急需多种专业内容和形式的教材。

《殡葬学科丛书》(24本教材), 将于近期由中国社会出版社陆续出版。这是我国第一部殡葬教育系列丛书, 弥补了我国殡葬业教育培训教材的匮乏, 将为繁荣殡葬理论研究, 加强殡葬专业教育发挥良好的作用。这是上海市殡葬服务中心组织人力、财力、物力, 上海殡葬文化研究所协调编著, 有关高等院校和社会科学院的理论工作者与殡葬工作者携手合作、共同研究, 历经两年多时间精心创作的成果。这是他们对全国殡葬业现代化建设的重要贡献, 也是促进全国殡葬专业教育培训发展的带头行动。我们真诚地欢迎更多的理论工作者深入到殡葬行业中来, 投入到殡葬专业教育中来, 扎扎实实地开展殡葬科学技术研究, 进行殡葬专业现代化教育实践。我们继续鼓励和支持广大殡葬工作者在实践中研究专业技能, 把丰富的实践经验上升到理论高度, 并学习和运用理论去指导实际工作。

分析我国殡葬业的发展需求, 与经济社会发展水平和人民群众文明意识、生活质量提高相联系, 人们越来越要求殡葬服务方便、快捷、形式多样、体现个性、抒发亲情; 与完善社会主义市场经济体制相联系, 人们越来越要求殡葬服务讲究诚信, 质价相符, 鼓励竞争, 自由选择。展望我国殡葬业的发展前景, 殡葬业的科技含量会不断提高, 殡葬业管理者、经营者和从业人员的总体素质会不断提高, 满足人们现代文明殡葬需求的能力会不断提高。在行业内, 必然有竞争中的优胜劣汰和进退动态变化, 其中, 决定性因素在于竞争主体的经营理念、经营水平、服务质量和专业人才构成、员工素质; 竞争主体的能力和人才资源, 又取决于教育、培训的发展。面对殡葬业的现实需求, 要增强紧迫感, 抓紧加强系统性的殡葬专业教育培训。前瞻殡葬业的发展趋势, 要增强自觉性, 早做安排, 尽快行动, 把殡葬专业教育培训提高到新水平。

《殡葬学科丛书》的出版为殡葬专业教育培训提供了新的条件, 要充分发挥这套教材的作用。我们希望有关高等院校和职业技术学院充分利用这些教材, 拓展殡葬专业人才培养; 希望各地殡葬单位、团体和员工以此为新的契机, 加强群体培训和个人自学, 不断提高自身素质, 共同构建适应社会主义现代化建设的殡葬服务业队伍, 推动殡葬方式改革和殡葬业管理体制、经营机制改革, 不断满足人民群众日益提高的现代文明殡葬服务需求。

序 二

上海市民政局局长 徐群

改革开放以来，特别是近年来，上海在殡葬习俗革命和殡葬体制改革等方面取得一定的成效。不仅率先实现 100% 火化率的“第一次殡葬习俗革命”，而且还积极推出了海葬、网上公墓等新理念，同时殡葬行业多元投资体制正在形成，殡葬科技与殡葬管理均取得了突破。但从国际化大都市发展的新形势、新要求来看，上海殡葬业应在求新、求变中不断创新发展。在此背景下，《殡葬学科丛书》出版发行了，这是值得庆贺的大事。丛书从民俗文化、科技进步和人文关怀等多个角度，阐释了现代殡葬业的发展及其方向，这是上海多年来殡葬改革与发展的结果，也是上海殡葬业实现持续、快速、健康发展的必然要求。

理论研究与殡葬业发展实际的密切结合，是这套《殡葬学科丛书》产生的创新之举，丛书是理论工作者与殡葬工作者共同智慧的结晶。高等院校和社会科学领域的理论工作者摒弃传统偏见，走出高楼深院，以殡葬业和殡葬活动为研究对象，在深入科学研究的基础上，与殡葬工作者一起完成了丛书的编写工作，填补了有关学科领域的空白。丛书吸纳了国内外学者长期以来的研究成果，总结了殡葬工作者的丰富实践经验，基本反映了当前的殡葬理论和殡葬业的水平。鉴于当前殡葬业发展非常迅速，衷心希望并坚信今后能与时俱进，运用新的研究成果，不断充实与完善丛书的内容，也期望在殡葬界能出现更多的高质量专著。

好的理论成果可以更好地指导工作实践，《殡葬学科丛书》的问

世是加强现代殡葬文化建设的重要抓手，也是对进一步提升传统殡葬业改革与发展水平的有力支持，对促进上海殡葬业持续健康发展，专业人才引进与培养至关重要。丛书的出版发行，必将促进殡葬教育和培训工作。它可以用以提高殡葬业内人士理论水平和业务水平，也可以用以殡葬行业面向社会的执业资格证书的教育和培训，同时还可作为高等院校殡葬专业的不可多得的参考书。这样就可以培养更多的殡葬专业人才，突破殡葬业发展的人才瓶颈，为上海殡葬业的全面协调可持续发展做出更大的贡献。

主 编 的 话

随着我国殡葬业的蓬勃发展,现代殡仪馆和公墓等殡葬服务单位迅速在各个城市兴起。在最近的 20 年间,我国殡葬业无论在数量建设和设施水平方面均已取得了明显的进步。然而由于发展时间较短,又缺乏现代管理理论和管理方法的指导,加上我国殡葬服务单位多为事业型的历史渊源影响,我国殡葬业的管理经营水平与先进国家相比,服务水平与殡葬消费者的需求相比,尚有明显的差距。

在未来的市场经济环境中,我国的殡葬业正在酝酿着从事业型向产业型转变,正面临着日趋激烈的市场竞争和变化多端、日趋成熟的市场需求,并且,由于现代殡葬业又是经济与文化、技术高度结合的产业,正企盼着有更多的具备较高文化和技术素质的专业人员出现。从某种意义上讲,今后殡葬业激烈竞争的成败将逐渐演变为在相当的殡葬服务资源的条件下,殡葬从业人员素质优劣的竞争。因此,加强殡葬经营管理理论和方法的研究,大力培养殡葬经营管理、技术人才,努力提高殡葬业的管理服务水平,是当前乃至今后若干年内我国殡葬业所面临的严峻任务。

应该看到,科学的殡葬理论和务实的操作技能,对于殡葬业生存发展的决定性意义愈来愈受到我国殡葬业界的重视。为了克服殡葬服务经营单位在管理和服务方面的的软肋,自进入上个世纪的 90 年代以来,殡葬业的培训和教育得到了政府殡葬管理部门的关注和从业人员的参与,有关书籍的编著也开始起步。1995 年在历年举办专业培训班的基础上,由上海市殡葬业界以及医学院、戏剧学院等人士主撰,由民政部社会事务司主编的《防腐整容学》出版。同年秋季,湖南长沙民政职业技术学院在王夫子老师的倡议和领导下,我国第一个殡仪技术与管理专业班开学,在教学实践的基础上,王夫子先后编著《殡葬文化学》和《殡葬服务学》。上海市殡葬服务中心在近几年

的组织大型理论研讨活动的基础上，也汇集国内外殡葬专业人士和学者专家的研究成果，陆续编辑出版了数本殡葬理论论文集。

然而，殡葬理论的学术研究毕竟在我国刚刚兴起，全国范围内的殡葬理论研究尚未形成浓烈的气候，尚未被殡葬业界和人文社会科学界所广泛重视。我国殡葬行业的专业教育也是刚刚起步，课程设置的教材建设未臻完善，目前已出版的有限数量的专业书籍远远不能满足学校教育和从业人员进修学习的需要。针对这种情况，上海市殡葬服务中心一直想在这方面有所作为，从1999年起就开始酝酿编辑一批用于培训殡葬工作者的教育书籍，目的是为了引进现代化的管理理论、技术、方法和经验，丰富我国的殡葬教育专业用书，为发展我国的殡葬专业教育，提高我国的殡葬从业人员素质和殡葬管理水平做出贡献。

丰富的全新的殡葬改革和殡葬经营管理实践，是理论创新和人才成长的肥沃土壤。近些年来，上海的殡葬工作者在全面进入市场经济的变革时期，继承和发扬几代人在实践中积累的经验，紧跟时代的步伐，以坚忍不拔、锲而不舍的精神，为殡葬事业的进步与发展付出了自己辛勤探索的心血，留下了自己奋发开拓的足迹，也积累了自己经过潜心研究获得的成果。与此同时，在由上海殡葬文化研究所编辑出版的《殡葬文化研究》杂志创办以后，一大批社会学者开始关注殡葬业，他们利用自己丰富的专业知识，敏锐的市场意识，为殡葬事业发展进行战略研究、企业诊断、产品开发、文化建设等，提出许多真知灼见，上海的殡葬业也因此获益匪浅。正是有了这样的实践基础，导致了《殡葬学科丛书》的策划。

本套丛书由上海殡葬文化研究所负责策划，他们在丛书的规模、选题的系列设计、编著的质量和出版的连续性等方面进行了科学的规划。丛书的编著者，都是具有丰富管理实践经验的殡葬经营管理人员和具有专业特长的专家、教师，主要有上海市殡葬服务中心的管理干部和上海理工大学、华东师范大学、上海大学等教育单位的教授和讲师，一些社会著名的专家学者也参与了丛书的编著。

本套丛书是我国出版的第一套关于殡葬学科的系列丛书。这套丛书一共计划出版24本分六辑，内容涉及殡葬经营和服务领域中各个方面的基本理论以及相关的技术与操作实务知识。第一批出版的丛书包括3辑，每辑4本，共计12本，其中第一辑：《殡葬经济学》、

《殡葬经营管理学》、《殡葬公共关系学》、《现代殡葬文化建设概论》；第二辑：《殡葬伦理学》、《殡葬心理学》、《死亡学》、《殡葬社会学》；第三辑：《殡葬信息管理》、《葬式概论》、《殡葬市场营销学》、《陵园经营管理》。以后计划陆续出版的书目包括：第四辑：《殡葬学导论》、《中国殡葬史》、《殡葬传播学》、《国际殡葬业概论》；第五辑：《殡葬与宗教文化》、《殡葬法律基础》、《殡葬设施规划设计》、《殡葬文学》；第六辑：《殡葬与环保》、《遗体保存防腐》、《遗体整容美容》、《遗体火化技术》。

考虑到本套丛书的阅读对象主要是殡葬工作的从业人员和即将进入殡葬业界的学生，其目标是为上述对象打开殡葬经营管理、技术和相关知识之窗，引导他们走向新的境界。因此，它的内容包括了上海市殡葬服务中心的管理资源中能为这一目标服务而凝缩和提炼的精华，包括了人类在人文学科方面丰硕的研究成果。

本套丛书在总体设计上有两个特点：一是涵盖面宽；二是比较实用。前者，这套丛书涉及了殡葬的方方面面，对殡葬文化伦理、殡葬经营管理及各种服务形式等，都有全面、深入和精辟的论述，在各个层面上都可为掌握比较广博的知识，为进一步跟踪研究和拓宽研究范围提供帮助；后者，这套丛书紧密结合我国殡葬行业的实际，有针对性地对当前出现的问题，提出了切实可行的政策思路 and 措施建议，特别是一些实务操作方式，对于殡葬经营活动中遇到的现实问题 and 应用问题，给出了很好的帮助和启示。

由于丛书内容上的这些特点，本套丛书适合作为高等院校的殡葬专业教材，可作为中等殡葬职业学校的教学参考书，也可以作为殡葬业界广大从业人员的培训进修教材。

本套丛书的编辑出版得到了民政部领导的关心，得到民政部社会福利和社会事务司领导的热情鼓励，同时也得到了上海市民政局领导的关心和指导。民政部李立国副部长为本套丛书作序，上海市民政局徐麟局长也为本套丛书做了序，上海市民政局沈振新副局长是本套丛书学术委员会的主任。本套丛书的出版，得到了上海理工大学乔宽元教授的大力支持和谋划；得到了丛书学术委员会各位学者、教授的鼎力支持，他们以建设新学科的严谨科学态度，直接参与丛书的审稿和学术研究；本套丛书的出版，还得到了上海理工大学相关学科教师的支持和参与；得到了上海市殡葬服务中心以及各所属单位的支持和参

与；得到了上海殡葬文化研究所和诸华敏副所长的精心策划和组织；得到了中国社会出版社杨春岩、张博超编辑的精心编校和组织。在此我谨向关心和支持本套丛书出版的各级领导，向为本套丛书的编著、编辑、审定、出版而做了大量工作的有关单位和同志们，表示最最诚挚的感谢。在编著本套丛书的过程中，编著者参阅了很多有关文章和书籍，从中汲取了许多有益的资料，在此谨向所有作者一并表示谢意。

殡葬学科建设是殡葬业发展的基本建设。我国的殡葬活动有着悠久的历史，留下了丰富的典籍，为殡葬学科建设提供了其他国家所难有的条件；同时，殡葬习俗改革和殡葬业体制改革的实践，为殡葬学科建设奠定了基础，并成为进一步丰富、修改、完善、提高学科理论的实践标准，从中可见，殡葬学科建设的基本条件已经具备。

但是，由于有关殡葬学科尚在初创阶段，相关问题还在探索的过程之中，有的尚无定论，又由于丛书涉及的范围非常广泛，研究的对象十分复杂，其中很多因素又带有很大的不确定性，因此尽管编著者做出了最大的努力，也仍然不可避免地会存在这样那样的不足。我们知道，本套丛书无论从架构、体例的设计，还是内容的阐述和编排等，都不无草创之初的缺憾，在此真诚地希望各界读者批评指正，并请各用之做教材的学校和培训单位在教学过程中提出宝贵的意见，使我们将来再版时能够加以吸收改进，使丛书不断趋于完善。

我们衷心希望，本套丛书作为倾心奉献给我国殡葬业的知识大餐，通过它的面世再一次涌起我国殡葬业更新知识、汲取营养、创新进取、快速健康发展的高潮；我们衷心希望，随着我们的成长，把我们自己探索、积累的更加丰富的殡葬管理思想和运作经验奉献给所有的殡葬业同行们；我们还衷心希望，全国的殡葬业界同仁能够携手合作，共创我国殡葬业进步和发展的美好前景。

丛书主编：牛金龙

2004年9月12日

前 言

我们经常听到人们这样发出内心的呼唤：我们需要心灵的沟通！

是的，无论从事哪个行业，无论处于哪个层次，都有这样一个共同的要求，一个属于人类特有的美好愿望。殡葬业的企业、事业组织，及其从业人员，对此体会堪称尤为深切。因为他们知道有多少丧属在失去亲人悲痛欲绝、心力交瘁之时，多么希望得到别人的同情、安慰和帮助？那个失去老伴的孤老多么急切期望有热心人突然出现在门前，能给她以心灵一丝安慰、指点并帮助她料理眼前无法承受的这一切？几乎每个人都希望逝者能获得最终的关怀，有一个完美的结局，有一个不留遗憾的丧葬礼仪。人们对现代殡葬业寄托着越来越高的期望，以满足自己在特殊时刻的富有特色的丧葬服务要求。另一方面，殡葬业从业人员又急切希望社会公众对自己所从事的事业，对从业理念和精神能给予理解、支持和信赖。殡葬工作者们怀着何等崇高的理念和追求在从事自己的工作？以何等执着的精神，孜孜不倦地工作在业务柜台、火化炉前？是的，差不多每一个殡葬业人员对自己的酸甜苦辣都有不同的体验，但在为丧属及其他社会公众服务的过程中，都有着共同的坚定信念。这些启示我们，世界需要沟通，人类需要沟通，殡葬业与公众更需要广泛的沟通！只有沟通，才有理解。只有沟通，才能建立真情！沟通是架设在心灵与心灵之间的天桥！殡葬业公共关系便是架设在殡葬企事业组织与公众之间的一座天桥，这本《殡葬业公共关系学》正是为达到这一目的而写的。虽然，我国目前已经出版的各类公共关系著作卷帙浩繁，其中不少著作对殡葬业也颇有启示之处，但殡葬业总的看是一个富有特点的行业，无论它的组织状况、面对的公众以及所使用的公关方式、技巧都与一般社会组织的公关活动有所不同。这三个方面的特点既为殡葬业公共关系学的建立

与发展准备了条件，也对这门学科的建立提出了迫切要求，以便为殡葬业从业人员和公关人员提供一本更具有行业特点，更为直接的公共关系教材。再则，殡葬业公共关系学是普通公共关系学的一个分支，它的建立顺应着公共关系学由成熟走向分支学科的建立这样一个总趋势，是公共关系学高度分化的一个具体体现，这也可以说是一种进步。因此，笔者大胆地在这方面作了初步的探讨。奉献在读者面前的这本书，如有不当之处，敬请谅解、斧正、指教。

Contents

绪 论

第一节	建立与发展殡葬业公共关系学的意义	1
一、	适应殡葬事业改革形势的需要,促进殡葬业发展	3
二、	有助于提高殡葬业知名度和树立殡葬组织良好形象,提高社会地位	5
三、	促进殡葬企业经营活动的发展,增进企业效益和社会效益	7
第二节	殡葬业公共关系面临的任务	10
一、	强化殡葬行业公关特色,营造殡葬经营与服务的良好环境	11
二、	推进行业公关职业化,加强行业公关状态的管理	13
三、	提高殡葬业公关策划水准,发挥高层次公关职能	15
第三节	殡葬业公共关系特点	16
一、	殡葬组织和殡葬商品的特点衍生的殡葬业公共关系特点	16
二、	由殡葬组织特定公众衍生的特点	22
第四节	殡葬业公共关系目标	24
一、	树立殡葬组织良好形象,提高殡葬业社会地位	25

二、 传播殡葬文化，推进殡葬文明	25
------------------	----

第一章 公共关系概述

第一节 公共关系的产生与发展	27
一、 公共关系产生的时代背景与条件	27
二、 公共关系发展的过程	30
第二节 公共关系学的定义	33
一、 国际公共关系协会关于公共关系的定义	33
二、 《韦伯斯特二十世纪新辞典》关于公共关系的定义	34
三、 《大英百科全书》定义	34
四、 美国社会科学家哈罗博士的定义	34

第二章 殡葬业公共关系学基本原理

第一节 殡葬业公关运营的动态原理	37
一、 殡葬业公共关系状态	38
二、 殡葬业公共关系动态原理	40
第二节 殡葬业公关运营的系统原理	41
一、 系统论基本含义	42
二、 系统论的意义	44
第三节 殡葬业公关运营的反馈原理	45
一、 什么是反馈原理	45
二、 如何运用反馈原理	47
第四节 殡葬业公关运营的动力原理	48
一、 物质动力	48
二、 精神动力	51
三、 信息动力	54

第三章 殡葬业公共关系的主体与客体

第一节	殡葬业公共关系主体	57
一、	社会组织	57
二、	社会组织运行	60
三、	殡葬组织运行	61
四、	殡葬组织公关运营	62
五、	殡葬组织目标与殡葬公关目标	63
第二节	殡葬业公共关系客体	65
一、	殡葬业公众环境	65
二、	殡葬业公众的特点	66
三、	殡葬业公众分类	69
四、	殡葬业公众网络	74
第三节	殡葬组织公关运营的方式	75
一、	殡葬服务行为	75
二、	专业性公关策划	76

第四章 殡葬业公共关系传播沟通

第一节	殡葬业传播沟通概述	79
一、	传播是社会的粘合剂	79
二、	传播的过程	81
三、	信息载体	83
四、	传播方式	86
五、	殡葬业公共关系中的传播	88
第二节	殡葬业传播沟通层次	89
一、	信息层次	90
二、	感情层次	91
三、	态度层次	92
四、	行为层次	94