

专用于民政职业技能鉴定
国家职业资格培训教程

殡仪服务员

(基础知识 五、四、三级技能)

民政部职业技能鉴定指导中心
组织编写

BINYI
FUWU
YUAN

中国社会科学出版社

中国殡葬协会职业技能培训教材
中国殡葬协会职业技能培训教材

殡仪服务员

中国殡葬协会职业技能培训教材

中国殡葬协会职业技能培训教材

中国殡葬协会职业技能培训教材

中国殡葬协会职业技能培训教材

中国殡葬协会职业技能培训教材

专用于民政职业技能鉴定

国家职业资格培训教程

殡 仪 服 务 员

(基础知识 五、四、三级技能)

民政部职业技能鉴定指导中心 组织编写

 中国社会科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

殡仪服务员/民政部职业技能鉴定指导中心组织编写.

-北京: 中国出版社, 2006. 10

ISBN 7-5087-1573-X

I. 殡... II. 民... III. 葬礼-服务业-职业技能
鉴定-教材 IV. D632.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 122070 号

书 名: 殡仪服务员

编 者: 民政部职业技能鉴定指导中心组织编写

责任编辑: 王秀梅

出版发行: 中国出版社 邮政编码: 100032

通联方法: 北京市西城区二龙路甲 33 号新龙大厦

电话: (010) 66051698 电传: (010) 66078622

邮购部: (010) 66060275

经 销: 全国各地新华书店

印刷装订: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 170mm × 240mm 1/16

印 张: 20

字 数: 370 千字

版 次: 2006年 12 月第 1 版

印 次: 2006年 12 月第 1 次印刷

定 价: 48.00 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)

国家职业资格培训教程

殡 仪 服 务 员

编审委员会

主 任：孙建春 张明亮
副主任：王建军 包丰宇 濮 洁 张世峰 左永仁
委 员：徐 华 高月玲 杨凤欣 刘建华 李伯森
张洪昌 范兆岐 肖成龙 宋宏升

编 审 人 员

主 编：肖成龙
编 者：肖成龙 李玉华 光焕竹 杨宝祥 郭 韬
审 稿：范兆岐 杨根来

丛书前言

在以智力资源为主要依托的知识经济时代,拥有专业化知识的高素质、职业化人力资源成为组织的第一资源,决定着组织的竞争力和发展潜力。“十一五”规划中,国家明确提出了人才强国战略,要求我们“牢固树立科学人才观,壮大人才队伍,提高人才素质,优化人才结构,完善用人机制,发挥人才作用,促进人口大国向人力资本强国转变”。在这样的宏观背景下,民政高技能人才队伍建设作为一项重要而紧迫的任务摆在了我们面前。培养和造就一支高素质、职业化的民政高技能人才队伍,既是落实人才强国战略、提高一线民政从业人员整体素质的一项重要措施,又是确立民政工作的专业地位,提升民政行业竞争力,确保民政事业健康发展的必要手段,具有十分重要的现实意义和深远的历史意义。

为在民政行业推行职业资格证书制度,培养和打造一支专业化、职业化的民政高技能人才队伍,2006年4月,民政部和劳动保障部共同颁布了殡仪服务员、遗体接运工、遗体防腐师、遗体整容师、遗体火化师、墓地管理员、假肢师、矫形器师等8个职业的《国家职业标准》。在此基础上,民政部职业技能鉴定指导中心组织有关专家编写了这套民政职业资格培训丛书。本丛书共八本,包括《殡仪服务员》、《遗体接运工》、《遗体防腐师》、《遗体整容师》、《遗体火化师》、《墓地管理员》、《假肢师》、《矫形器师》等,是专用于民政职业技能鉴定的培训教材,同时,也可作为殡葬、假肢一线从业人员与在校学生的学习资料。

丛书编写的指导思想是,以国家职业标准为依据,以职业活动为导向,突出职业培训和资质认证的实用性;在内容上,以职业技能和应掌握的知识为核心,从实际出发,兼顾知识体系的完整性和开放性。

本套丛书的编审工作历时近一年,在编审过程中,力争把民政系统殡葬、假肢领域有影响的各方面人才吸收进来,博采众家之长。参与本套丛书编审的既有教学、培训、科研机构的知名专家学者,又有具备丰富实践经验的一线工作者。教材编写过程中还广泛征求了殡葬、假肢从业人员、民政部业务司局等各方面的意见。可以说,本套丛书是理论工作者与实践工作者成功结合的产物,是集体智慧的结晶。

在丛书的组织、编审过程中得到了民政部人事教育司、社会福利和社会事务司、劳动保障部培训就业司、劳动保障部职业技能鉴定中心、中国殡葬协会、中国假肢矫形器协会以及民政部一零一研究所、民政部管理干部学院、中国假肢矫形技术中等专业学校、上海市殡仪服务中心、长沙民政职业学院等单位的大力支持，在此一并表示感谢！

民政职业资格培训教程的编写是一项探索性工作，不足之处在所难免，欢迎各使用单位和个人对教程提出宝贵意见和建议，以便教程修订时补充更正。

民政部职业技能鉴定指导中心

2006 年 9 月

序

为推动殡仪服务员职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在殡葬服务从业人员中推行国家职业资格证书制度，民政部职业技能鉴定指导中心在完成《殡仪服务员国家职业标准》（以下简称《标准》）制定工作的基础上，委托民政部一零一研究所组织参加《标准》编写和审定的专家和其他技术人员编写了《殡仪服务员国家职业资格培训教程》（以下简称《教程》）。

本《教程》紧贴《标准》，内容上力求体现“以职业活动为导向，以职业技能为核心”的指导思想，突出职业培训特色；结构上，《教程》是针对殡仪服务员职业活动的领域，按照模块化的方式，分五、四、三三个等级进行编写的。《教程》技能要求部分的“章”对应于《标准》第三章中的“职业功能”，“节”对应于第三章的“工作内容”；节中阐述的内容对应于第三章的“技能要求”和“相关知识”等内容。针对《标准》第二章的“基本要求”，还专门编写了基础知识部分，基础知识包括殡仪服务员职业道德与守则、殡葬改革常识、殡仪服务、安全防护和相关法律法规等内容，是各职级殡仪服务员从业的必备知识。

《教程》分基础知识和技能要求两大部分，其中技能要求又分为五级技能、四级技能和三级技能。

本《教程》适用于五级、四级、三级殡仪服务员的培训，是殡仪服务员职业技能鉴定的指定辅导用书。

本《教程》由肖成龙、李玉华、光焕竹、杨宝祥、郭韬同志编写，由肖成龙主编并统稿，杨根来、范兆岐审稿。《教程》编写期间，得到了广州市殡葬服务中心和民政部培训中心领导、同行们的大力支持，在此，表示由衷的感谢。

肖成龙
2006年9月

目 录

第一篇 基础知识

第一章 职业道德 /1

第一节 职业道德基本知识 /1

第二节 职业守则 /6

第二章 殡葬改革与管理基本知识 /11

第一节 殡葬改革概况 /11

第二节 殡葬的社会功能、地位与作用 /18

第三节 殡葬管理的方针和基本任务 /25

第三章 殡仪服务基础知识 /30

第一节 殡仪服务内容 /30

第二节 常用殡葬文书 /34

第三节 现代殡葬服务 /39

第四章 服务礼仪知识 /45

第一节 接待礼仪 /45

第二节 人际交往技巧 /50

第三节 殡葬风俗与习惯 /54

第五章 殡葬心理 /68

第一节 公众及客户的殡葬心理 /68

第二节 心理抚慰常识 /72

第六章 殡葬设施、设备及用品 /79

第一节 殡葬设施的分类与管理 /79

第二节 殡葬设备的分类与管理 /85

第三节 殡葬用品的分类、用途及销售 /89

第七章 安全防护知识 /95

第一节 卫生防疫基础 /95

- 第二节 防火防盗知识 /100
- 第八章 殡仪服务的相关法律法规 /109
 - 第一节 消费者权益保护法知识 /109
 - 第二节 合同法相关知识 /114
 - 第三节 消防法相关知识 /118
 - 第四节 殡葬管理条例相关知识 /121

第二篇 五级技能

- 第九章 接待洽谈 /125
 - 第一节 接待准备 /125
 - 第二节 业务接待 /130
 - 第三节 咨询洽谈 /149
- 第十章 治丧服务 /155
 - 第一节 引导服务 /155
 - 第二节 文书服务 /156
 - 第三节 悼念服务 /170
- 第十一章 骨灰寄存 /175
 - 第一节 骨灰收取 /175
 - 第二节 骨灰档案管理 /178
- 第十二章 殡葬用品销售 /187
 - 第一节 殡葬用品介绍 /187
 - 第二节 货款结算 /197

第三篇 四级技能

- 第十三章 接待洽谈 /206
 - 第一节 业务接待 /206
 - 第二节 咨询洽谈 /211
- 第十四章 治丧服务 /216
 - 第一节 文书服务 /216
 - 第二节 悼念服务 /220
- 第十五章 骨灰寄存 /224

第一节	骨灰保管	/224
第二节	骨灰档案管理	/226
第十六章	殡葬用品销售	/236
第一节	殡葬用品介绍	/236
第二节	货款结算	/238

第四篇 三级技能

第十七章	接待洽谈	/251
第一节	业务接待	/251
第二节	咨询洽谈	/257
第十八章	治丧服务	/261
第一节	文书服务	/261
第二节	悼念服务	/266
第十九章	骨灰寄存	/280
第一节	祭奠服务	/280
第二节	骨灰档案管理	/286
第二十章	殡葬用品销售	/290
第一节	殡葬用品介绍	/290
第二节	殡葬用品鉴别	/300

第一篇 基础知识

第一章 职业道德

【学习目标】通过本章学习，熟悉职业道德的基本概念；掌握殡仪服务员道德修养和职业守则的主要内容；树立正确的职业理想，养成良好的职业习惯，提高从事特种服务工作的责任感和神圣感。

第一节 职业道德基本知识

一、职业道德的涵义

俗话说，人之可贵，贵在“三德”。所谓“三德”就是指一个人在社会上要具有社会公德，在家庭中要具有家庭美德，在单位里要讲究职业道德。

（一）职业

职业是指从业人员为获取主要生活来源所从事的社会工作类别^①。

1. 职业特征

社会上的任何职业，都必须同时具备下列五个特征：一是目的性，即职业以获得现金或实物等报酬为目的；二是社会性，即职业是从业人员在特定社会生活环境中从事的一种与其他社会成员相互关联、相互服务的社会活动；三是稳定性，即职业在一定的历史时期内形成，并具有较长的生命周期；四是规范性，即职业必须符合国家法律和社会道德规范；五是群体性，即职业必须具有一定的从业人数。

2. 职业、工种及岗位的三者关系

^① 中国职业分类大典委员会：《中华人民共和国职业分类大典》。中国劳动保障出版社，1999年版。

通常社会上把职业、工种和岗位相互混淆，我们有必要弄清三者之间的联系与区别。

(1) 职业

职业是具有一定特征的社会工作类别，它是一种或一组特定工作的统称。我们以往经常使用的“工种”和“岗位”等概念，实质上就是将职业按不同需要或要求进行的具体划分。一般情况下，一个职业包含一个或几个工种，一个工种又包含一个或几个岗位。在一个职业只有一个工种，而这一个工种又只包含一个岗位的特殊情况下，三者才等同。由此可见，职业、工种与岗位三者之间是包含与被包含的关系。

(2) 工种

工种是根据劳动管理的需要，按照生产劳动的性质、工艺技术的特征、或者服务活动的特点而划分的工作种类。目前大多数工种是以企业的专业分工和劳动组织的基本状况为依据，从企业生产技术和劳动管理的普遍水平出发，为适应合理组织劳动分工的需要，根据工作岗位的稳定程度和工作量的饱满程度，结合技术发展和劳动组织改善等方面的因素进行划分的。

(3) 岗位

岗位是机关、团体、企事业等根据管理、工作、生产等实际需要而设置的工作位置。企业根据劳动岗位的特点对上岗人员提出的综合要求形成岗位规范，它构成企业劳动管理的基础。

3. 职业分类

殡葬服务业是服务于全社会的特种行业，在《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2002）国家标准中将“殡葬服务”划入了居民服务业的大行业，与“家庭服务”、“婚姻服务”一样同属于国民经济行业的中等行业，其行业代码为“827”。

职业分类是以工作性质的同一性为基本原则，对社会职业进行的系统划分与归类。所谓工作性质，即一种职业区别于另一种职业的根本属性，一般通过职业活动的对象、从业方式等不同予以体现。职业分类的目的是要将社会上纷繁复杂，数以万计的现行工作类型，划分成类系有别、规范统一、井然有序的层次或类别。对从事工作性质的同一性所作的技术性解释，要视具体的职业类别而定。而职业分类体系则通过职业代码、职业名称、职业定义、职业所包括的主要工作内容等，描述出每一个职业类别的内涵与外延。

我国的职业分类结构包括四个层次，即大类、中类、小类和细类，依次体现由大到小的职业类别。细类作为我国职业分类结构中最基本类别，即职业。《中

华人民共和国职业分类大典》将我国社会职业归为 8 个大类^①，66 个中类，413 个小类，1838 个职业。

殡仪服务员是列入国家职业中的一个特种职业，属于第四大类（商业、服务业人员）第七中类（社会服务和居民生活服务人员）第十四小类（殡葬服务人员）的第一个细类（职业）。其职业编码为 4—07—14—01。

（二）职业道德

1. 道德

所谓道德，就是一定社会调整人与人、个人与社会之间关系的行为规范总和。道德要靠传统习惯去承传，靠社会舆论去监督，靠宣传教育去弘扬，靠内在信念去坚守。

道德问题是在社会生活中经常碰到的问题，人生在世，最重要的有两件事：一是学做人，二是学做事。正确地处理好人与人、个人与社会之间的关系不但是做人的根本，也是新时期构建和谐社会的基础。

2. 职业道德

职业道德是所有从业人员在职业活动中应该遵循的行为准则，涵盖了从业人员与服务对象、职业与职工、职业与职业之间的关系。职业道德是整个社会道德体系中的重要组成部分，在不同社会的不同阶段，职业道德都能在各种职业生活中得到具体的体现。

随着科技的进步与社会的发展，社会分工越来越细，职业类别繁多，人与人的职业关系也更加密切，整个社会对从业人员职业观念、职业态度、职业技能、职业纪律和职业作风的要求越来越高。与此同时，不同行业都产生了各自的职业道德规范，调整着人们的职业关系，维护着行业的生存和发展。如教师的“为人师表”，医生的“救死扶伤”，公务员的“廉洁勤政”，警察的“除暴安良”等都是其职业道德的写照。

（三）道德建设与社会文明

2001 年 9 月，中共中央发布了《公民道德建设实施纲要》，要求各地区、各部门一定要从全面贯彻“三个代表”重要思想战略高度，充分认识加强公民道德建设的重要性、艰巨性、长期性和紧迫性，把公民道德建设放在突出位置来抓，促进依法治国与以德治国的紧密结合，推动经济和社会的全面发展。纲要在

^① 八个大类分别是：第一大类：国家机关、党群组织、企业、事业单位负责人；第二大类：专业技术人员；第三大类：办事人员和有关人员；第四大类：商业、服务业人员；第五大类：农、林、牧、渔、水利业生产人员；第六大类：生产、运输设备操作人员及有关人员；第七大类：军人；第八大类：不便分类的其他从业人员。

全国范围的实施,极大地促进了我国的社会主义道德建设,同时也全面地推进了社会文明的进程。

公民道德建设的基本要求是“五爱”,即:爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义。每个公民都应当承担的法律义务和道德责任,必须把这些基本要求与具体道德规范融为一体,贯穿公民道德建设的全过程。要引导人们发扬爱国主义精神,提高民族自尊心、自信心和自豪感,以热爱祖国、报效人民为最大光荣,以损害祖国利益、民族尊严为最大耻辱,提倡学习科学知识、科学思想、科学精神、科学方法,艰苦创业、勤奋工作,反对封建迷信、好逸恶劳,积极投身于建设有中国特色社会主义的伟大事业。

2006年3月,胡锦涛总书记在看望出席全国政协十届四次会议的委员时指出,在我们的社会主义社会里,要引导广大干部群众特别是青少年树立以“八荣八耻”^①为主要内容的社会主义荣辱观。胡锦涛总书记关于“八荣八耻”的讲话,对引导全社会遵守基本的道德规范,为我们树立正确的世界观、人生观、价值观提供了一个准绳。

(四) 公民道德建设

公民道德建设的立足点是加强社会公德、职业道德和家庭美德建设。

1. 社会公德

社会公德是全体公民在社会交往和公共生活中应该遵循的行为准则,涵盖了人与人、人与社会、人与自然之间的关系。在现代社会,公共生活领域不断扩大,人们相互交往日益频繁,社会公德在维护公众利益、公共秩序,保持社会稳定方面的作用更加突出,成为公民个人道德修养和社会文明程度的重要表现。要大力倡导以文明礼貌、助人为乐、爱护公物、保护环境、遵纪守法为主要内容的社会公德,鼓励人们在社会上做一个好公民。

2. 职业道德

职业道德建设是公民道德建设的重要方面。随着现代社会分工的发展和专业化程度的增强,市场竞争日趋激烈,整个社会对从业人员职业观念、职业态度、职业技能、职业纪律和职业作风的要求越来越高。要大力倡导以爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会为主要内容的职业道德,鼓励人们在工作中做一个好建设者。

^① 以热爱祖国为荣、以危害祖国为耻;以服务人民为荣、以背离人民为耻;以崇尚科学为荣、以愚昧无知为耻;以辛勤劳动为荣、以好逸恶劳为耻;以团结互助为荣、以损人利己为耻;以诚实守信为荣、以见利忘义为耻;以遵纪守法为荣、以违法乱纪为耻;以艰苦奋斗为荣、以骄奢淫逸为耻。

3. 家庭美德

家庭美德是每个公民在家庭生活中应该遵循的行为准则,涵盖了夫妻、长幼、邻里之间的关系。家庭生活与社会生活有着密切的联系,正确对待和处理家庭问题,共同培养和发展夫妻爱情、长幼亲情、邻里友情,不仅关系到每个家庭的美满幸福,也有利于社会的安定和谐。要大力倡导以尊老爱幼、男女平等、夫妻和睦、勤俭持家、邻里团结为主要内容的家庭美德,鼓励人们在家庭里做一个好成员。

二、职业道德的特点

社会分工是职业形成的基础,职业的产生是职业道德形成的必要条件。职业道德随着社会的发展而变化,具有继承性、稳定性、职业性、实用性和从属性等特点。

1. 继承性

职业活动具有共同的性质,在较长时期所形成的职业道德在内容与原则上都是可以继承和发展的。

2. 稳定性

在人类的职业生活实践中,能形成比较稳定的职业心理和职业习惯,良好的职业心理和习惯会世代相传。

3. 职业性

因为不同的职业所处的社会环境和服务的具体方式不同,对社会所承担的责任和义务也不同,所以不同行业的职业道德都有各自的特点,具有鲜明的职业性。

4. 实用性

职业道德是在劳动中产生的,进而指导人们的劳动。脱离了日常劳动就无所谓职业道德,职业道德存在的价值就在于它有广泛的实用性,去帮助人们养成优良的职业习惯。

5. 从属性

在不同的阶级社会中,一定的职业道德总是反映一定的社会道德和阶级道德,体现着社会道德和阶级道德的要求;一定的社会道德和阶级道德又在很大程度上影响着职业道德。

三、社会主义的职业道德

社会主义职业道德是指社会主义社会各行各业的劳动者在职业活动中必须共

同遵守的基本行为准则。

（一）社会主义职业道德的基础

社会主义职业道德是建立在社会主义公有制基础上的新型道德。在社会主义社会，人民是国家的主人，人与人之间建立了平等互助的友爱关系。在劳动岗位上只有分工的不同，没有贵贱之分，这是其他任何私有制社会无法类比的。

（二）社会主义职业道德的核心

在《公民道德建设实施纲要》中，明确指出了社会主义道德建设要坚持以为人民服务为核心。在社会主义社会，为人民既是目的，又是手段。人民既是权力和义务的主体，也是权力和义务的客体，人民都是服务对象，同时又都为他人服务。反映到职业道德上，就是为人民服务，也是全社会成员的“自我服务”，表现为“我为人人，人人为我”。

（三）社会主义职业道德的内容

职业道德的内容非常宽泛，不同职业都有不同的内涵。

社会主义职业道德的主要内容除了以为为人民服务为核心外，还包括坚持集体主义的原则和“爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献”的基本道德规范。

四、殡仪服务员的道德修养

殡仪服务员是在殡葬服务业从事追悼场所布置、接待、引导和骨灰寄存等治丧服务的人员。由于数千年封建习俗的影响，社会上还不同程度地存在着歧视殡葬从业人员的落后现象，所以殡仪服务员更要加强自身的道德修养，以正确的职业理想顶住社会的压力，以先进的服务理念提高服务的质量，以优良的个人品德赢得殡仪服务对象的尊重和承认。

第二节 职业守则

所谓职业守则，就是从业人员在职业活动中应该遵循的行为准则。它是整个社会对从业人员的职业观念、职业态度、职业技能、职业纪律和职业作用等综合方面的行为标准和要求。在社会上，人的职业生活是最基本的实践活动之一，每个从业人员在职业活动中都要遵循共同的守则。所以职业守则是社会道德在职业生活中的具体体现，是社会主义道德体系建设的重要内容。

殡仪服务员和其他职业的人员一样，是社会主义物质文明、精神文明和政治文明建设的方面军，是构建和谐社会的重要力量。但是殡仪服务员又不同于前厅