

殯 葬 礼 仪

长沙民政职业技术学院

目 录

第一章	殡葬礼仪概论.....	(1)
第一节	礼仪概述.....	(1)
第二节	殡葬礼仪概述	(11)
第二章	殡仪人员语言礼仪	(19)
第一节	殡葬语言特点	(19)
第二节	殡葬服务用语	(22)
第三章	殡仪人员的仪表与仪态	(28)
第一节	殡仪人员的仪表	(28)
第二节	殡仪人员的仪态	(29)
第四章	殡葬服饰	(35)
第一节	殡葬服饰的起源及意义	(35)
第二节	殡葬服饰的颜色	(36)
第三节	现代殡仪人员的服饰要求	(38)
第五章	各岗位的服务规范	(40)
第六章	治丧文书	(47)
第一节	讣告 唁电 唁函	(47)
第二节	挽联 挽条 挽幛 祭文 悼词	(55)
第三节	墓碑 墓志铭	(63)
第四节	其它丧葬礼仪	(67)
第一节	报丧 奔丧 吊丧	(67)
第二节	与丧葬有关的节日及活动	(71)
第三节	丧葬禁忌	(76)

第一章 殡葬礼仪概论

礼仪是人类文明的标尺，人类需要礼仪，离不开礼仪；反过来说，也只有人类才懂得礼仪，故荀子说：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”中国历来以“礼仪之邦”著称，进入现代社会，古代礼仪发生了许多变化，然而随着社会的发展，一些新的、更为合理、更为完善、更为实用的礼仪形式却不断产生，懂得一点礼仪发展史，了解礼仪内涵及特点，熟练运用礼仪，在当今社会生活中，已成为反映一个国家或民族文明的标志，也是衡量人们的道德水准和有无教养的尺度。

由于社会的进步，文明程度的提高，社会分工也越来越细，行业千差万别，与此同时，与各自行业相适应的礼仪规范滋生，殡葬礼仪就是其中一种，它是在殡葬工作过程中，人们应遵循的礼仪规范。作为处在殡葬工作第一线的广大职工，有必要学习这方面礼仪知识，提高自身修养，以便我们能为丧户提供优质的殡葬服务。这对于树立个人形象、企业形象，乃至树立整个国家和民族的形象是至关重要的。

第一节 礼仪概述

礼仪包括礼节和仪式，它是人们在各种具体社会交往中，为表示相互尊重、敬意、友好，在仪表、仪态、仪式、言谈举止等方面的约定俗成，共同遵循的行为规范和交往程序。礼仪既可指在较大正规场合隆重举行的各种仪式，也可泛指人们在社交活动中的礼貌礼节。

一、礼仪的起源、形成与演变

(一) 礼仪的起源

礼仪最初只是一种意向，一种习惯。原始社会，生产落后，人们为了生存，常常有意无意地用一些象征性动作向同类表达自己的意向、情感。这些动作从偶然地表示某种意向，到成为习惯，为社会普遍认可，久之便成为了人们的行为规范，这就是最初的礼节。比如握手礼，据考证，在史前时期就已经存在。那时人类的祖先以打猎为主，世界对他们来说充满危机，因此，当不同部落的人相遇时，如果双方都怀有善意，便伸出一只手，手心朝前，向对方表示自己没有武器，并让对方抚摸掌心以示亲近、问候之意。除此之外，原始人类用拍手、击掌、拥抱等来表达感情，用手舞足蹈来庆祝狩猎的胜利。当时，这些都只是一种行为，一种感情的表达，一种习惯，并不是现在的“礼”。

礼真正作为一种制度被确认起源于宗教祭祀活动。在原始社会，人们对日月星辰的更替，风雨雷电的变幻，灾害瘟疫的流行等自然现象不能理解，冥冥之中认为，天地鬼神主宰万物、干预人类意志的令人敬畏的超自然力量。因此无论耕田、狩猎、饮食、游乐都必须在极其虔诚而庄严的仪式中，用礼器来祭鬼神，祈求大自然给自己带来好运。所以有“礼立于敬而源于祭”之说，这就是礼的起源。

从字的结构来看，“礼”最早的文字形成是“禮”，意即在一个器皿里面盛两块玉以祭神。“示”原意为祭神，就是一块玉之类的祭品放在一个盘子中，以祭祀天、地、人（人魂灵）三者，故“示，神事也”。后来，“示”“豊”合起来，仍为“禮”字。

从文学的角度来看，“仪”则为“度也。从人、义、声”（许慎的《说文解字》）。而“度”则为“法制”，是古代法令制度。那么，所谓“礼仪”就具有行为规范的含义。《辞源》将“礼仪”解释为“行礼仪式”。

从“礼”的起源，我们不难推断，礼仪的出现不仅在文字以前，而且也应在人类成型的语言之前。虽然原始部落的人不知道文字、语言是什么东西，却已经有了他们自己认为合理的礼仪。

随着社会的发展和进步，人类对自然现象和各种社会关系的认识，不断变化、加深和丰富。于是，原始的畏惧心理逐渐转化为对社会的控制、利用和改造意识，原先所创立的祭祀鬼神的礼仪形式已经不能适应日益复杂的各种现实关系。礼仪的内容便发生延长，它从单纯“事神”领域跨入“事人”领域，开始对人们社会生活进行全面干预，逐步形成一套有普遍参照意义的程式与规范，并成为伦理学的核心内容。文明社会的礼仪就初步确立起来。

（二）礼仪的形成

中华礼仪向来由两部分组成，一为礼制，二为礼俗。礼制是国家的礼仪制度，礼俗是民间习惯形成的礼仪习俗。礼俗具有自发性、自在性和随习性的特点，所以它可以自在自为传承发展。礼制则具有强制性、阶级性，是伴随国家出现而产生的。最初的礼制是承袭先进部落的礼俗制定的，然后以此去规范百姓。在礼制的发展过程中，也不断吸收民间的优良礼俗，同时又淘汰一些过时无用的礼制，礼制就是在历史的传承与对民俗的借鉴中不断改造发展，把原来礼俗的规格提高了，使其庄严神圣，规范统一，广泛使用，礼制的创

立，从根本上是要建立制度化、等级化的社会秩序，即要立一种尊卑有等，长幼有序，亲疏有别，贫富有异的社会序和人伦关系。而礼俗则使社会处在井然有序又充满温馨美好的人生情趣中。二者互补互用，共同保证人际交往和社会生活的有序进行。

礼仪的形成有其内部的思想根源。历代统治者把礼仪为确立伦理道德观念，调整人际关系和社会生活的准则。礼仪方面，儒家文化是正宗是主流，成为中国文化之精要。儒家学说的鼻祖孔子一生致力于“克己复礼”，提出以“仁”为核心的礼仪规范，提出做人社交应具备“温、良、恭、俭、让”五种美德。为求社会和谐统一，儒家礼仪又规定“三纲五常”，即“君为臣纲，夫为妻纲，父为子纲”“仁、义、礼、智、信”，又将人的关系分为五类，君臣、父子、兄弟、夫妇、朋友，谓之“五伦”，这就是君惠臣忠，父慈子孝，兄友弟恭，夫义妇顺，朋友信诚。这些人际关要以“中”为用，“中庸”的表现形式就是礼。这些道德则为具体的行为规范，就是各种各样的礼仪。与此同时，随着礼制的创立，法家主张以法代礼，要求建立法律体系，强化国家管理，提倡“法治”，于是有“王子犯法，与庶民罪”之说，出现了“礼、法”合流的趋势，最终形成“礼并用”，这在后代都有较多体现。如唐朝从法律上规定：“礼为政教之本，刑罚为政教之用”的礼、法原则。此外，墨家以义代礼，主张平等、博爱、利他。这些学派分别影响后代礼仪的发展，形成灿烂多姿的中国文化。

礼仪的形成还与法律发展有关，礼仪和法律都是社会认可的行为规范，但二者维护规范的力量不同。法律是依靠

家的权力来维护的，有明显强制性，而礼的维系力量源于文化传统、风俗习惯，社会舆论和道德等。随着社会的发展，法律与礼仪互相通融，一方面，许多礼仪规范变成了法律，如保护环境、保护妇女儿童合法权益等；另一方面，一些原先作为法律的内容，也被划为礼仪的领域，如服饰、称呼等礼仪。

（三）礼仪的演变

随着时代的变化，礼仪发生了以下四个方面的演变：

第一，礼仪日趋简化。过去统治者为神化自己，维护自身利益，把礼节规定得繁琐不堪。现代礼仪排除阶级性，提倡平等、互相尊重，所以简化礼节成为礼仪发展的趋势。比如，婚礼自周朝形成，大致程序有：纳采、问名、纳征、清期、迎亲等“六礼”。随着社会不断演变，又派生出许多细节，如清朝后的制铺盖、送妆、铺床、压床、忌人、迎娶后的下轿、轿鞍子、拜天地、闹洞房、婚礼后的回门等等。而现在的婚礼，程序相对简单得多，一般包括奏喜庆乐，行鞠躬礼，介绍人讲话，尊长和父母讲话，新婚夫妇讲话，宴会开始，有的地方酒宴后按旧习俗还有亲友参观新房或“闹洞房”。又如丧葬仪式，中国古代曾有隆丧之风，死人是一件大事，人们利用这一事件，族人、亲朋、故旧闻讯而至，大肆张罗，搭台唱戏，热闹非凡，有的还请乐队，僧道人等吹吹打打，超度亡灵，少则三五天，多则七七四十九天，关系较亲近的丧户披麻戴孝，头戴丧帽，身穿丧服，手拿丧棍，直闹得乌烟瘴气，精疲力竭。而现在不再是各自操办，而是由殡仪馆“一条龙”（收敛、接尸、整容、悼念、火化、骨灰寄存）全部包干，一般几天即完成，快者甚至一天之内便

将丧事完毕。

第二，礼仪日益国际化。随着航海事业的发展，各国之间经济文化的交流，各国的礼仪又相互融洽，形成一些国际惯例，最典型的当数举手礼。鸦片战争以后，洋人的入侵给中华民族带来无穷的灾难和屈辱，但同时也带来西方科技文化，其中就包括对礼仪的了解与接受。北洋新军时期陆军便采用举手礼代替不适宜的跪拜礼、打手礼。以后，军队用举手礼，立正注目礼便成为定制。到现代，国与国之间交流越来越多，交际礼仪、节庆礼仪、人生礼仪等越来越为人们广泛接受，如礼炮、交际舞会、名片等都是从欧洲传入我国。

第三，礼仪的科学化。现代礼仪是人们随着生产力与科技的迅猛发展，征服自然的能力得到很大提高的社会历史发展过程中形成的。人们开始依靠自己的力量，注重科学，反对封建迷信，不信天地和鬼神。现代科学技术、文化生活被引入到礼仪活动中。如礼仪电报、礼仪点歌、电话拜年等近年来广为流行。这些都体现了礼仪文化的生命力和革新精神。

第四，礼仪的民主化。“礼”的阶级成分在“平等博爱”的口号声中不断减少，逐步脱出等级的外衣，注重民主，反对专制，向民主化发展，渗透到社会的各个方面。如：“跪拜”、“跪行”、“跪送”、“三跪九叩”、“长跪不起”之类字眼在史书、舞台、壁画中随处可见。小民见到官员要跪，奴仆见到主子要跪，上庙见到菩萨要跪，臣民拜见君主要跪。而现在跪拜礼的范围逐渐减少，一般是用在宗教仪式中。但是由于中国几千年的封建社会历史、传统礼制中的一些糟粕仍然在一些地方流行。因此，礼仪的民主化是一项长期的、艰

巨的任务。

二、礼仪的特征

(一) 传统性

礼仪是一个国家、民族传统文化的组成部分。在我国，现代礼仪是以中华民族的传统文化为核心，并不断吸收其他民族的文化而不断发展和完善。礼仪是将人们在长期生活及交往中的习惯、准则固定并沿袭下来，有着广泛的社会文化基础，它的这种传统性是根深蒂固的。如儒家所提倡的“仁、义、礼、智、信”在当代现实社会中仍有深远意义。但传统礼仪中的繁琐、保守的内容不断被摒弃，只有一些符合时代、社会进步的、代表中华民族传统文化本质和主流的礼仪才世代相传。

(二) 相对稳定性

礼仪由一定社会制定到认可，成为人们的行为规范，并被人们共同理解和遵守后，集中地反映了一定范围内人们的文化心理和生活习惯，使它以一种精神力量加在每一个人身上，便具有相对稳定性。比起其它社会规范，如法规，礼仪构成的栅栏似乎可以任意跨越而不受约束。但这样做的结果往往招致社会舆论和良心道义的谴责。因而在某种意义上，改变它是很困难的，这就是礼仪的稳定性。同时，随着时代变迁，人们观念更新，礼仪内容不断变化，使礼仪的稳定性成为相对的。

(三) 差异性

同一礼仪往往会因时间、地点或对象的变化而有所不同，这就是礼仪的差异性。它首先表现为民族差异性。《礼记》中总结：“入国问禁、入乡问俗、入门问讳”。世界上所

有的民族都有其自成体系的交际礼仪，各具特色，都凝结着本民族本地区人民的文化情结。比如同是见面礼，不同民族有不同形式。有的国家不能和女主人握手，而有的国家的女主人会热情拥抱和亲吻你。其次礼仪的差异性表现在个性差异，每个人因其地位、性格、资质等因素的不同，在使用同样的礼仪时会表现出不同形式特点。比如同时出现饮宴礼仪，男士和女士会有不同表现风格。最后，礼仪的差异性表现在时代的变异性。比如，我国过去传统习惯是“男先女后，男尊女卑”，而西方社会实行的男女平等、妇女优先则比较合于理性，这逐渐使我们也改变过去的习惯。又如西方女子婚服用白色，但中国喜事传统一律用红色，丧服才用白色。目前，社会上许多新娘也仿欧，开始穿白色的婚服。

（四）自律性

礼仪是人类社会生活中约定俗成的不成文法，对人的各种行为规范有广泛的约束力，但这种约束力不是强制性的，无需别人的督促，因此礼仪的实施，主要是人们自觉利用礼仪规范去约束自己的行为，这就是礼仪的自律性。礼仪的这一特点，要求人们树立起一种道德信念和遵守一些行为准则，不断提高自我约束、自我克制的能力。人们要是按照社会公德来注重自身的礼仪，与他人交往，将会受到尊重。

（五）等级性

礼仪的等级性表现在对不同身份、地位的人士礼遇不同。在社会生活中，人们有长幼、男女、官方礼宾之分。这种礼宾次序带有某种强制性，不同的人得到不同的礼宾待遇。比如，现代见面介绍，一般先将地位低的介绍给地位高的，先将男的介绍给女的，先将小的介绍给老的。这是现代

社会正常交往秩序的表现，反映了各类人员的社会身份和角色规范。礼仪的等级性还表现为双向对等性，即在不同地区、不同组织的交往中，双方人员在公职身份和社会地位上要相近，业务性质要相似，以此来表示对对方的尊重。

（六）礼仪的实践性

“礼”强调学以致用，操作性非常强。光是知道一些理论，而不在实践中运用，那只是纸上谈兵，近于迂腐。而“礼”的运用并不是照搬兵书。必须融于生活才具有生命力与魅力。要使“礼”真正发挥它的职能，必须实践。在实践中掌握运用礼的技巧，丰富礼的知识，使礼不断发展和完善。

三、礼仪作用

人是社会的人，不可能像鲁宾逊一样生活在孤岛上，在这种社会大网中，要使人们能“和平共处”，就要求人们彼此之间以礼相待，具体而言是以亲别疏、以尊统卑、以长统幼、以下敬上。本着“孝”和“敬”的基本精神，维护一定社会秩序。概而言之，礼在社会中起着规范人、防范人、教化人的作用。那么，具体而言，礼仪在我们当今现实生活中究竟起哪些作用？

（一）完善自我

遵循礼仪，对于端正自我修养、培养庄重、谨慎、谦恭、和顺的品格和高尚的道德情操有重要意义。人们只有遵从礼仪，才能获得良好的人际关系，为自己创造一个良好的学习、工作、生活环境。俗话说：“多个朋友多条路，多个敌人多堵墙。”对人的真诚、友善、谦让、得体，美好的仪表、仪态，这些内在、外在的礼仪，都会增强人际间吸引，

受到他人的尊敬与好感。相反，目空一切，狂妄自大，出口伤人，缺乏礼仪意识，不懂礼貌礼节，只会将人际关系越弄越糟。所以，只有注重礼仪，充分发挥自己的才能，才能在社会中找到自己合适的位置。

（二）改善组织形象

一个人的言行举止、衣帽修饰，不仅反映他个人，而且代表他所在的集体，是组织形象的重要窗口，是影响组织得失成败的重要因素。假若你代表某个企业或国家彬彬有礼接待来访者，定会给对方留下良好印象。相反，如果你行为无礼，仪容不端庄、整洁，对方可能会怀疑整个组织的形象和实力。如天安门国旗护卫队的战士们，仪态大方得体，使我国在国际上树立良好形象。又如中保人寿保险公司的所有成员接待来访都是热情有礼，待人友善，促进了其保险事业的发展。再如 90 年代初，一位外商欲在北方的一个县投资建设制药厂，通过初步考察，外商较为满意。要求进一步参观该县原制药厂，就在跨入厂房大门时，县长“再也憋不住”，一口浓痰“啪嗒”一声吐在厂门口，引起外商的反感，于是收回投资的承诺。极简单的礼节所起的作用是相当不简单的，轻视礼仪就会损害组织、国家形象，使组织无法立足社会，国家无法立足世界。

（三）维护社会秩序

礼仪是人类历史发展的产物。不同社会，礼仪内容随之不同。社会越发展，礼仪越普及。礼仪的承袭性，使礼仪成了文明程度的标志。人与人之间有偏差，事与事之间有矛盾。调整偏差，中和矛盾，就靠礼仪。假如没有礼仪，社会就没秩序。只有遵守一定的礼仪，人与人之间才能保持一种

平等、互相尊重、互相帮助的关系。整个社会就会充满温馨、美好。现代礼仪摒弃了封建社会的糟粕，已成为各阶层人们普遍接受的行为规范，主要以伦理道德为约束、为基础，体现了时代的精神。

1 第二节 殡葬礼仪概述

所谓殡葬礼仪，简称殡仪，指人们在丧事活动中所遵守的程式化的行为规范，即丧事操办中的行为及语言规范。在当今属于服务性行业，也是第三产业的有机组成部分。

一、殡葬礼仪的起源及发展

人们的丧葬活动从何时开始，丧礼就从何时开始。人类来源于动物，其早期行为与动物并无本质区别。先民们对待死者，就像动物对待同类的死亡，弃之荒野，听其腐烂或任由食肉动物吞噬。随着人类思维的不断发展，自我意识、理解能力的增长，原始人开始变得关注自己，由此出现了用简陋的方式、模糊不清的殡葬意识来处理遗体，即将死者覆盖上一些树枝柴草，藏在原野的某个地方。“葬（藏）之中野”，尸体终究会被野兽找到，人们这才挖坑埋葬。直至西周，在葬具上，“后世圣人易之以棺槨”，并且丧礼等规定也随之陆续出现，如初终、殓、殡、出殡、下葬，人类的丧葬行为变得日益规范和复杂起来。

中国对殡葬礼仪的规定，现有文献记载最早为《周礼》中的丧礼，它从初终到殡期间，再到葬后及三年守制，以及“忌日”的终身之丧都有规定。这一套殡葬礼仪规范为春秋战国时期的儒家所记载并推崇，后世相沿不绝，为历代国王所推崇。

在旧式宗法制的农业社会，丧事由宗族内部以及邻里相帮，这一服务具有公益性，属非赢利性质；与此同时，在城镇等人口聚集之地则形成了专门提供殡葬服务的“杠业”，服务机构则为“杠房”，它是现代殡葬服务业的起源。以现代的观点来看，这种丧事服务不构成殡葬的“社会化”，即不是按照供求规律，商品货币关系提供的服务。

殡葬服务的社会化与城市形成相联系，即与城市的高度发达，工商业的活跃，城市人口的稳定并与乡村相对独立有关。城市里居住着大量的从农村中游离出来的人口，有的已经在城市内居住了几代。在这些大城市中，完整的宗族结构已不存在，农村中那种公益性的殡葬服务变得不可能，丧事操作也具有一定的专业性，且因被视为“晦气”而一些人不愿沾手，于是经营性的殡葬服务业便应时兴起。在北魏时期出现了卖棺槨为业，租丧车为事。唐代就有更为精彩的殡葬服务的社会化情况。如唱挽歌为生的职业性街区，当时长安有很多“凶肆”（即当时出售丧葬用品并承办丧事的场所）。老板可根据丧户的服务要求而收取费用。这一模式在城市较为典型，广大农村则仍然保留着宗族及亲朋邻里相帮办理丧事的方式。与此同时，丧礼文献制度的发展更为规范严密、《大唐开元礼》、《北宋政和礼》、《明孝慈录》、《清通礼》号为“四大礼”，分别是唐、宋、明、清各朝所规定的殡葬操作的法律文件。

直到18世纪60年代“工业革命”兴起，西方世界迅速地随工业化、城市化。在工业集中、人口稠密的城市再象农业时代那样一家一户办理丧事已不可能，于是承办殡葬服务的殡仪馆、公墓纷纷兴起，以达到殡葬管理的科学和卫生，

这便是“殡葬服务的社会化”。

十九世纪中期到二十世纪初，西方近代的殡葬服务方式传入中国，影响较大的是殡仪馆、火葬场和公墓的建立。上海开风气之先。英、美等人在此开办过殡葬服务设施。直至1931年南昌人陶醒予（家瑶）以恢复中华传统礼仪为号召创办殡仪馆，这是中国人开设的第一家殡仪馆。值得一提的是，在殡葬礼仪上，袁世凯政府于1912年8月7日发布民国礼制，规定丧礼为脱帽三鞠躬。由于人文主义，启蒙运动等封建思潮的影响，民主平等思想的传播，中国所遵行的丧礼发生很大变化，更趋于科学化、简单化、规范化，社会正在接受比较简单的开“追悼会”的丧礼形式；国家发行的统一的哀乐曲在民间也被接受，旧式的繁琐丧事操办形式也正在被人们遗忘。

新中国成立以后，人们愈发认识、了解殡葬社会化的重要性，进而对之深入研究，殡仪服务开始在中国成为了一门独立的行业。现在殡葬作为一个社会职业正在为全社会所接受。1995年秋季，长沙民政学院和济南民政学校分别从中学生中招收了“现代殡仪服务”专业的第一届学生。殡仪作为一门学科、一个专业终于登上大雅之堂，这是中国殡葬史上的创举。一门职业要上升到一门学科，必须要有一个完整的教育体系。于是，一些与殡葬相关的课程便应运而生，殡葬礼仪正是殡葬学科的一个分支。它由殡葬学、礼仪学构成其理论基础，又吸取了社会学、心理学、民俗学、行为科学等，属于运用社会学范畴。

二、殡葬礼仪的特征

当今与殡葬相适应的殡仪服务机构主要有：殡仪馆、火

葬场、经营性公墓、骨灰安放处、殡葬服务站。这些场所为群众办理丧事提供各种服务，如承办接尸运尸、遗体整容、尸体火化、骨灰安置、为死者举行悼念活动等。而这些殡仪服务、同其他商品一样，也具有价值和使用价值，但又有其特殊性，即服务具有有形性和无形性相结合的特点。有形服务是看得见，丧户能直接享受到的物质性方面的服务，如追悼厅布置、骨灰寄存、墓地挑选，这些是殡仪工作基本内容，是服务的基础和表现形式。无形服务是指殡仪人员的行为和言谈举止中的非物质方面的因素，主要表现在心理素质、职业道德、工作态度、礼貌修养等方面，它们是服务质量的可靠保证。殡仪人员所面临的工作对象是一个个有个性、有情感、有着不同要求的人，为他们提供的礼仪服务不应当是固定不变的。为了有针对性地为丧户提供优质服务，殡仪人员必须掌握现代殡葬礼仪工作的特点。

（一）间接性

殡仪人员表面上直接为“死者”服务，给其更衣、化妆、整容、火化等，但间接地是为“生者”服务，而且这是最重要、最深层的服务，因为生者比死者更难服务、更需要服务。殡仪人员为死者做的一切，死者无法感受到，只有生者才是真正的“享受者”，才是殡仪工作最根本的服务对象。殡仪人员为死者服务的同时，其举止、仪态、语言等都完全展示在丧户面前。丧户可以对他们的工作进行评价，也可以向他们提出各种需求。所以殡仪工作是通过服务于死者，间接地来满足丧户需要的特殊服务。

（二）严肃性

由于丧户失去亲人、朋友，心情悲痛，情绪有较大波

动，殡仪人员不能像其他服务性行业那样始终采用“微笑服务”，更不要在丧户面前无所顾忌大声喧哗、谈笑风生，也不能在装扮上穿红戴绿，浓妆艳抹，这些将会给丧户造成不愉快，甚至反感。殡仪人员应在言谈举止、服饰装扮上保持一种庄重、肃穆的气氛，采用“温情服务”，尊重、理解丧户并适当进行劝慰，这将使丧户的心灵得到安慰。

（三）艺术性

在殡仪服务工作中，随时都可以出现始料不及的新情况。作为殡仪人员要有在技术基础上的艺术化本领。技术的高度发展就是艺术，技艺相接，使原本枯燥单调的操作变成优美的技艺。如，一具遗体的脸部被毁坏，可通过殡仪人员精湛的整容技术，将惨不忍睹的面容“恢复”成安详、自然之状，达到艺术化效果。同时，殡仪人员通过日积月累和察微知著，了解丧户心理，特别要注重语言的艺术性。如，当丧户提出的要求一时不能满足，不妨说：“您的要求可以理解，我们一定尽量想办法”，要比硬邦邦地说：“不行”，效果好得多。

从殡仪工作特点可以看出，殡仪人员不像其他物质部门多与机器设备打交道，而是要更多的与人打交道。这就要求殡仪人员必须具有较好素质修养，即要有健康的心理，做到自尊自爱，彬彬有礼，热情大方；要有良好的职业道德，需要敬业乐业，坚持“丧户至上，服务第一”的工作原则；要有较高的科学文化，具有一定文学、心理学、民俗学等知识；还要有较强的业务技术，如掌握专业操作，具备良好语言表达能力等。只有具备高素质，良好修养的人，才能妥善处理人际关系，才能提高服务质量，争取更多的丧户。