

KS 서비스인증 심사보고서

표 준 번 호 : KS S 2021-3

표 준 명 : 장례식장 서비스 - 기반 구조

개 정 년 월 일 : 2012년 12월 31일

기 술 표 준 원

1. 사업장 심사 보고서

1) 사업장 심사 요약

신 청 업 체 명		대 표 자									
사업자등록번호		전 화 번 호									
소 재 지											
사 업 장 명		대 표 자									
사업자등록번호		전 화 번 호									
신청서비스 표준명 (표준번호)		신 청 일 자		심 사 기 간							
사 업 장 소 재 지											
심 사 결 과 요약											
심사 결과	심사사항	심 사 항목수	배 점	평 가 내 역					총평점	판정	
				상	중상	중	중하	하			점수
	1. 표준화 일반	4	20								
	2. 서비스 운영체계	2	10								
	3. 서비스 운영	5	30								
	4. 서비스 인력관리	3	15								
	5. 시설장비, 환경 및 안전관리	4	25								
	계	18	100								

- 주 : 1. 심사사항 및 평가구분상의 항목에 대하여 상, 중상, 중, 중하, 하에 해당하는 점수를 부여하여 평가한다.
2. 평가내역의 점수는 각 평가항목의 평가점수를, 총 평점은 각 평가항목의 평가점수를 합계한 점수를 기입한다.

위와 같이 사업장 심사 결과를 보고합니다.

년 월 일

인증심사원 소속 직위 성명 (인)
인증심사원 소속 직위 성명 (인)

2) 사업장의 일반현황

○ 종사자 현황

인력 현황	경 력	구 분					계
		경영 책임자	경영간부	품질관리 담당자	서비스 종사자 (장례지도사)	기타	
	3년 이상						
	1년 이상 ~ 3년 미만						
	1년 미만						
	계						

※ 비고 : 서비스 종사자 전체 중 () 안의 장례지도사 수를 명시

○ 사업장 규모 및 연간 사업현황

(당해 연도 기준)

연간 사업장 매출액	원 / 년		
빈 소 규 모	개	연 면 적	m ²
안치 가능 기수	기	연평균 장례건수	건
빈소 가동율(%)	%	주차 가능 대수	대
일일조문객수 (1일 평균)	명/일	연간조문객수	명/년
1인당 교육훈련 투자비 (교육훈련비/종사자수)	교육훈련비 총액	원	작성기준
	위 기간 중 종사자 수	명	당해 연도를 기준으로 교육훈련비 산정(대 내·외 교육훈련 모 두 포함)
	1인당 교육훈련 투자비	원/명	
서비스 종사자 상세현황	장례지도사	명	총 인원
	장례식장 서비스 종사자	명	명
	기 타()	명	
비 고			

3) 사업장 보유 장비 및 설비 현황

○ 주요 장비 및 설비 현황

No.	주요 장비 및 설비명	보유 대수	용량/공칭능력	설치년월	비 고
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

위와 같이 주요 장비 및 설비의 보유현황이 사실과 같음을 확인합니다.

년 월 일

인증심사원

입회자

인증심사원 :

① 대표자 :

①

인증심사원 :

① 품질관리담당자 :

①

4) 심사 사항별 평가결과

가. 표준화 일반

평가구분	배점	평점	평점에 대한 평가자의 의견
(1) 사내업무 전반에 대해 한국산업표준을 토대로 사내표준을 규정하고 있고, 품질경영방침이 확립되어 있으며, 이의 추진을 위한 실행 계획 등이 적합하게 수립·관리·실시되고 있는가?			
상. 사내업무 전반에 대해 한국산업표준을 토대로 사내표준을 규정하고 있고, 품질경영방침이 확립되어 있으며, 이를 추진하기 위한 실행계획 등이 회사 규모나 실정에 적합하게 구비되어 있고 전사적으로 실시되고 있는 경우	5		
중. 사내표준화 및 품질경영 방침은 확립되어 있고 이의 추진을 위한 실행계획 등이 회사 규모나 실정에 적합하게 구비되어 있으나 사내 표준화 및 품질경영이 품질관리 부서 위주로 운영되고 있으며 그 실시 상태가 일부 미흡한 경우	2.5		
하. 중에 미흡한 경우	0		
(2) 표준화 및 서비스품질경영의 도입·실시·확산을 위하여 운영조직이 합리적으로 편성되어 있고, 사내표준화와 품질경영체제 전반에 대한 자체 점검을 주기적으로 실시하여 그 결과를 피드백하여 프로세스 및 품질개선 등에 반영하고 있는가?			
상. 표준화 및 품질경영의 도입·실시·확산을 위하여 운영조직을 합리적으로 편성하고, 소집단·제안활동 등 개선활동을 추진하고 있으며 사내표준화 및 품질경영체제 전반에 대한 자체 평가를 1년 이내의 주기로 실시하여 그 결과를 품질경영에 적용하며, 프로세스 및 품질개선 등에 반영하고 있는 경우	5		
중. 표준화 및 품질경영의 도입·실시·확산을 위하여 노력하고 있으나 경영조직이 합리적이지 못하거나, 소집단·제안활동이 일부 미흡하고, 사내표준화와 품질경영체제 전반에 대한 자체평가를 1년 이내의 주기로 실시하여 그 결과를 피드백하여 프로세스 및 품질개선 등에 반영하고 있으나 그 실시 및 활용상태가 일부 미흡한 경우	2.5		
하. 중에 미흡한 경우	0		

평가구분	배점	평점	평점에 대한 평가자의 의견
(3) 표준화 및 품질경영에 관한 연간 교육훈련 계획이 KS S 2021-3 6(교육훈련) 에 따라 계층별·분야별로 적절하게 수립되어 있고, 이에 따라 경영책임자 및 경영간부(최소단위 부서장)가 표준화 전문교육기관에서 교육을 받고 있으며 전 종사자를 대상으로 적절하게 교육훈련 및 이력관리 등을 실시하고 있는가?			
상. 사내표준에 따라 계층별·분야별로 연간 교육계획을 우수하게 수립·관리하고 있고, 경영책임자가 산업표준화법에서 정한 교육을 최근 3년 이내에 받았으며, 경영간부의 50% 이상이 산업표준화법에서 정하고 있는 교육을 최근 3년 이내에 받고, 종사자에 대한 교육훈련 및 이력관리 등을 우수하게 실시하고 있는 경우	5		
중상. 사내표준에 따라 계층별·분야별로 연간 교육계획을 양호하게 수립·관리하고 있고, 경영책임자가 산업표준화법에서 정한 교육을 최근 3년 이내에 받았으며, 경영간부의 40% 이상이 산업표준화법에서 정하고 있는 교육을 최근 3년 이내에 받고, 종사자에 대한 교육훈련 및 이력관리 등을 우수하게 실시하고 있는 경우	4		
중. 사내표준에 따라 계층별·분야별로 연간교육계획을 보통으로 수립·관리하고 있고, 경영책임자가 산업표준화법에서 정한 교육을 최근 3년 이내에 받았으며, 경영간부의 30% 이상이 산업표준화법에서 정하고 있는 교육을 최근 3년 이내에 받고, 종사자에 대한 교육훈련 및 이력관리 등을 보통으로 실시하고 있는 경우	2.5		
중하. 사내표준에 따라 계층별·분야별로 연간 교육계획을 미흡하게 수립·관리하고 있고, 경영책임자가 산업표준화법에서 정한 교육을 최근 3년 이내에 받았으며, 경영간부의 20% 이상이 산업표준화법에서 정하고 있는 교육을 최근 3년 이내에 받고, 종사자에 대한 교육훈련 및 이력관리 등을 미흡하게 실시하고 있는 경우	1.0		
하. 중하에 미흡한 경우	0		

평가구분	배점	평점	평점에 대한 평가자의 의견
(4) 업종 및 규모에 적합하게 표준화 및 품질목표를 달성할 수 있도록 산업표준화법시행규칙 운용요강 제46조 에 따른 자격을 갖춘 품질관리담당자를 지정·운영하고 있으며 직무를 적정하게 수행하고 있는가?(단, 신규 인증 시 아래의 재직경력은 적용치 아니하되, 품질관리 유관부서 또는 서비스 품질관리 업무를 수행한 경력을 대체 적용한다.)			
상. 재직 경력 12개월 이상 되는 품질관리담당자가 양성 또는 정기교육을 이수하고 독립적이며 적정하게 표준화 및 품질 관련 직무를 수행하고 있고, 담당자의 업무수행능력이 우수한 경우	5		
중상. 재직 경력 9개월 이상 되는 품질관리담당자가 양성 또는 정기교육을 이수하고 독립적이며 적정하게 표준화 및 품질 관련 직무를 수행하고 있고, 담당자의 업무수행능력이 양호한 경우	4		
중. 재직 경력 6개월 이상 되는 품질관리담당자가 양성 또는 정기교육을 이수하고 독립적이며 적정하게 표준화 및 품질 관련 직무를 수행하고 있고, 담당자의 업무수행능력이 보통인 경우	2.5		
중하. 재직 경력 3개월 이상 되는 품질관리담당자가 양성 또는 정기교육을 이수하고 독립적이며 적정하게 표준화 및 품질 관련 직무를 수행하고 있으나 담당자의 업무수행능력이 미흡한 경우	1		
하. 중하에 미흡한 경우	0		

나. 서비스 운영체계

평가구분	배점	평점	평점에 대한 평가자의 의견
(1) 장례식장 서비스 수행에 필요한 기본사업 체계를 KS S 2021-3 3.1(경영) 에서 규정한 내용과 사업장 실정에 맞도록 사내표준에 규정하고, 이에 따른 체계적 운영을 위한 경영 시스템을 갖추고 있는가?			
상. 장례식장 서비스 수행에 필요한 기본사업 체계를 한국산업표준에서 규정한 내용과 사업장 실정에 맞도록 사내표준에 규정하고, 이에 따른 체계적 운영을 위한 경영 시스템을 갖추고 있는 경우	5		
중. 장례식장 서비스 수행에 필요한 기본사업 체계를 한국산업표준에서 규정한 내용과 사업장 실정에 맞도록 사내표준에 규정하고 있으나, 이에 따른 체계적 운영을 위한 경영 시스템의 일부가 미흡한 경우	2.5		
하. 중에 미흡한 경우	0		
(2) 장례식장 서비스 업무수행에 필요한 조직이 KS S 2021-3 3.2 a,b(조직구조) 에서 규정한 내용과 사업장 실정에 맞게 사내표준에 규정되어 있고, 각 조직별 업무분장에 따라 업무가 실시되고 있는가?			
상. 장례식장 서비스 업무수행에 필요한 조직이 한국산업표준에서 규정한 내용과 사업장실정에 맞도록 사내표준에 규정되어 있고, 각 조직별 업무분장에 따라 업무가 실시되는 경우	5		
중. 장례식장 서비스 업무수행에 필요한 조직이 한국산업표준에서 규정한 내용과 사업장 실정에 맞도록 사내표준에 규정되어 있으나, 조직별 업무분장에 따른 업무수행 등이 일부 미흡한 경우	2.5		
하. 중에 미흡한 경우	0		

다. 서비스 품질관리

평가구분	배점	평점	평점에 대한 평가자의 의견
(1) 서비스 수행업무 절차의 표준화 장례식장 서비스 수행에 필요한 절차를 KS S 2021-2 5.1(사망의 접수), 5.2(장례 상담), 5.3(계약 체결), 5.12(정산) 의 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따른 업무수행이 이루어지고 있는가?			
상. 장례식장 서비스 수행에 필요한 절차를 한국 산업표준 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따른 업무수행이 이루어지고 있는 경우	5		
중. 장례식장 서비스 수행에 필요한 절차를 한국 산업표준 내용 이상으로 사내표준에 규정하였으나, 이에 따른 업무수행이 일부 미흡한 경우	2.5		
하. 중에 미흡한 경우	0		
(2) 서비스 수행업무 절차의 표준화 장례식장 서비스 수행에 필요한 절차를 KS S 2021-2 5.4(수시), 5.5(안치), 5.6(빈소설치), 5.7(접객실 설치 및 운영), 5.8(문상예절), 5.9(염습), 5.10(성복), 5.11(발인) 의 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따른 업무수행이 이루어지고 있는가?			
상. 장례식장 서비스 수행에 필요한 절차를 한국 산업표준 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따른 업무수행이 우수하게 이루어지고 있는 경우	10		
중상. 장례식장 서비스 수행에 필요한 절차를 한국 산업표준 내용 이상으로 사내표준에 규정하고 있으나, 이에 따른 업무수행이 일부 미흡한 경우	7.5		
중. 장례식장 서비스 수행에 필요한 절차를 사내표준에 규정하고 있으나 한국산업표준 내용에 미흡하고, 이에 따른 업무수행이 이루어지고 있는 경우	5		
중하. 장례식장 서비스 수행에 필요한 절차를 사내표준에 규정하고 있으나 한국산업표준 내용에 미흡하고, 이에 따른 업무수행도 일부 미흡한 경우	2.5		
하. 중하에 미흡한 경우	0		

평가구분	배점	평점	평점에 대한 평가자의 의견
(3) 고객 불만 및 분쟁 처리 고객 불만 및 분쟁처리에 관한 사항을 KS S 2021-2 5.13(고객 불만 및 분쟁 처리)의 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따른 업무수행이 이루어지고 있는가?			
상. 장례식장 서비스 수행에 필요한 고객 불만 및 분쟁 처리에 관한 사항을 한국산업표준 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따른 업무수행이 이루어지고 있는 경우	5		
중. 장례식장 서비스 수행에 필요한 고객 불만 및 분쟁 처리에 관한 사항을 한국산업표준 내용 이상으로 사내표준에 규정하였으나, 이에 따른 업무수행이 일부 미흡한 경우	2.5		
하. 중에 미흡한 경우	0		
(4) 거래 계약서 내용의 평가 장례식장 서비스 사업장에서 제공하는 계약서의 사항을 KS S 2012-2 6(거래 계약서)의 내용 이상으로 사내표준에 의하여 규정하고, 이에 따른 업무수행이 이루어지고 있는가?			
상. 장례식장 서비스 사업장의 계약서에 사항을 한국산업표준 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 업무를 수행하고 있는 경우	5		
중. 장례식장 서비스 사업장의 계약서에 사항을 한국산업표준 내용 이상으로 사내표준에 규정하고 있으나, 이에 따른 업무수행이 일부 미흡한 경우	2.5		
하. 중에 미흡한 경우	0		
(5) 사업자는 장례식장 서비스 고객 만족도 평가에 관한 사항을 KS S 2021-2 5.14(고객 만족도 평가)에서 규정한 내용 이상으로 규정하고, 이에 따른 업무수행이 이루어지고 있는가?			
상. 장례식장 서비스 수행에 필요한 고객 만족도 평가에 관한 사항을 한국산업표준 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따른 업무수행이 이루어지고 있는 경우	5		
중. 장례식장 서비스 수행에 필요한 고객 만족도 평가에 관한 사항을 한국산업표준 내용 이상으로 사내표준에 규정하고 있으나, 이에 따른 업무수행이 일부 미흡한 경우	2.5		
하. 중에 미흡한 경우	0		

라. 서비스 인력관리

평가구분	배점	평점	평점에 대한 평가자의 의견
(1) 사업자는 양질의 서비스를 제공할 수 있는 전문 인력에 관한 사항을 KS S 2021-3 4.1(기본사항) 4.2(직무능력) 의 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 인력을 확보 및 유지하고 있는가?			
상. 장례식장 서비스를 제공할 수 있는 전문인력에 관한 사항을 KS S 2021-3 4.1, 4.2 및 작업장 상황에 맞도록 사내표준에 규정하고, 이에 따라 인력을 확보 및 유지하고 있는 경우	5		
중. 장례식장 서비스를 제공할 수 있는 전문인력에 관한 사항을 KS S 2021-3 4.1, 4.2 및 작업장 상황에 맞도록 사내표준에 규정하고 있으나, 이에 따른 인력의 확보 및 유지가 일부 미흡한 경우	2.5		
하. 중에 미흡한 경우	0		
(2) 장례식장 서비스 종사자의 서비스 업무 수행 능력을 향상시키기 위한 교육훈련에 관한 사항을 KS S 2021-3 6.1(교육훈련계획) 및 6.2(교육내용) 에서 규정한 내용으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 교육훈련을 실시하고 있으며 그 결과를 반영하고 있는가?			
상. 장례식장 서비스 종사자의 서비스 업무 수행 능력을 향상시키기 위한 교육훈련에 관한 사항을 KS S 2021-3 6.1(교육훈련계획) 및 6.2(교육내용) 에서 규정한 내용으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 교육훈련을 실시하며 그 결과가 반영되고 있는 경우	5		
중. 장례식장 서비스 종사자의 서비스 업무 수행 능력을 향상시키기 위한 교육훈련에 관한 사항을 KS S 2021-3 6.1(교육훈련계획) 및 6.2(교육내용) 에서 규정한 내용으로 사내표준에 규정하였으나, 이에 따른 업무수행이 일부 미흡한 경우	2.5		
하. 중에 미흡한 경우	0		

평가구분	배점	평점	평점에 대한 평가자의 의견
(3) 장례식장 서비스 종사자의 근무시간 및 근무환경 등에 관한 사항을 KS S 2021-3 3.2(조직구조) C 의 내용 이상으로 사내표준에 규정하고 있으며, 이에 따라 업무를 수행하고 있는가?			
상. 장례식장 서비스 종사자의 근무시간 및 근무환경 등에 관한 사항을 한국산업표준 내용 이상으로 사내표준에 규정하고 있으며, 이에 따른 사내표준에 서비스 종사자의 근무시간을 주 40시간 업무를 수행하고 있는 경우	5		
중상. 장례식장 서비스 종사자의 근무시간 및 근무환경 등에 관한 사항을 한국산업표준 내용 이상으로 사내표준에 규정하고 있으며, 이에 따른 사내표준에 서비스 종사자의 근무시간을 주 50시간 업무를 수행하고 있는 경우	4		
중. 장례식장 서비스 종사자의 근무시간 및 근무환경 등에 관한 사항을 한국산업표준 내용 이상으로 사내표준에 규정하고 있으며, 이에 따른 사내표준에 서비스 종사자의 근무시간을 주 65시간 업무를 수행하고 있는 경우	2.5		
중하. 장례식장 서비스 종사자의 근무시간 및 근무환경 등에 관한 사항을 한국산업표준 내용 이상으로 사내표준에 규정하고 있으며, 이에 따른 사내표준에 서비스 종사자의 근무시간을 주 65시간 이상 업무를 수행하고 있는 경우	1.0		
하. 중하에 미흡한 경우	0		

마. 시설·장비, 환경 및 안전관리

평가구분	배점	평점	평점에 대한 평가자의 의견
(1) 장례식장 시설물의 채광 및 조명, 냉·난방 등 보건위생상 위해방지와 환경관리에 대한 사항을 KS S 2021-3 5.1(기본사항) 의 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 업무를 수행하고 있는가?			
상. 장례식장 시설물의 채광 및 조명, 냉·난방 등 보건위생상 위해방지와 환경관리에 대한 사항을 KS S 2021-3 5.1(기본사항) 의 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 업무를 수행하는 경우	5		
중. 장례식장 시설물의 채광 및 조명, 냉·난방 등 보건위생상 위해방지와 환경관리에 대한 사항을 KS S 2021-3 5.1(기본사항) 의 내용 이상으로 사내표준에 규정하였으나, 이에 따른 업무수행이 일부 미흡한 경우	2.5		
하. 중에 미흡한 경우	0		
(2) 장례식장 서비스를 원활하게 제공하기 위한 시설에 관한 사항을 KS S 2021-3 5.2(기본 시설), 5.3(관리 시설), 5.4(부대 시설) 에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 지속적으로 유지·관리 및 가동되고 있는가?			
상. 장례식장 서비스를 원활하게 제공하기 위한 시설에 관한 사항을 한국산업표준에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 지속적으로 유지·관리 및 가동되고 있는 경우	10		
중상. 장례식장 서비스를 원활하게 제공하기 위한 시설에 관한 사항을 한국산업표준에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하였으나, 이에 따른 업무수행이 일부 미흡한 경우	7.5		
중. 장례식장 서비스를 원활하게 제공하기 위한 시설에 관한 사항을 한국산업표준에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하였으나, 이에 따른 업무 수행이 보통인 경우	5		
중하. 장례식장 서비스를 원활하게 제공하기 위한 시설에 관한 사항이 한국산업표준에서 규정한 내용 이상으로 사내표준에 규정하였으나, 이에 따른 업무 수행이 미흡한 경우	2.5		
하. 중하에 미흡한 경우	0		

평가구분	배점	평점	평점에 대한 평가자의 의견
(3) 사업자는 장례식장을 이용하는 고객을 위해 공공 안내 표식을 설치와, 도난·화재 등 안전사고를 대비한 예방대책에 대한 사항이 KS S 2021-3 3.3(안전관리) 에서 규정한 내용으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 업무를 수행하고 있는가?			
상. 장례식장을 이용하는 고객을 위해 공공 안내 표식을 설치와, 도난·화재 등 안전사고를 대비한 예방대책에 대한 사항이 KS S 2021-3 3.3(안전관리) 에서 규정한 내용으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 업무가 수행되는 경우	5		
중. 장례식장을 이용하는 고객을 위해 공공 안내 표식을 설치와, 도난·화재 등 안전사고를 대비한 예방대책에 대한 사항이 KS S 2021-3 3.3(안전관리) 에서 규정한 내용으로 사내표준에 규정하였으나, 이에 따른 업무 수행이 일부 미흡한 경우	2.5		
하. 중에 미흡한 경우	0		
(4) 장례식장 서비스 사업자는 서비스를 수행하는 시설 중 음식을 조리하는 공간 및 접객실 등에 관한 사항을 KS S 2021-2 5.4(부대시설) 의 내용 이상으로 사내표준에 규정하고, 이에 따라 업무를 수행하고 있는가?			
상. 장례식장 서비스 사업장의 음식 접대 및 접객 공간의 위생 등에 관한 사항이 한국산업표준의 내용 이상으로 사내표준에 규정하고 이에 따라 업무를 수행하고 있는 경우	5		
중. 장례식장 서비스 사업장의 음식 접대 및 접객 공간의 위생 등에 관한 사항이 한국산업표준의 내용이상으로 사내표준에 규정되어 있지 않으나, 이에 따른 업무수행이 적절한 경우	2.5		
하. 중에 미흡한 경우	0		

2. 서비스 심사 보고서

1) 서비스 심사 요약

신 청 업 체 명		대 표 자							
사업자등록번호		전 화 번 호							
소 재 지									
사 업 장 명		대 표 자							
사업자등록번호		전 화 번 호							
신청서비스 표준명 (표준번호)		신 청 일 자	심 사 기 간						
사 업 장 소 재 지									
심사결과요약									
심사 결과	심사사항	심 사 항목수	배 점	평 가 내 역				총평점	판정
				상	중	하	점수		
	1. 고객이 제공받은 사전 서비스	2	20						
	2. 고객이 제공받은 서비스	6	60						
	3. 고객이 제공받은 사후 서비스	2	20						
	계	10	100						

- 주 : 1. 심사사항 및 평가구분상의 항목에 대하여 상, 중상, 중, 중하, 하에 해당하는 점수를 부여하여 평가한다.
2. 평가내역의 점수는 각 평가항목의 평가점수를, 총 평점은 각 평가항목의 평가점수를 합계한 점수를 기입한다.

위와 같이 서비스 심사 결과를 보고합니다.

년 월 일

인증심사원	소속	직위	성명	①인
인증심사원	소속	직위	성명	①인

2) 서비스 심사항목

가. 고객이 제공받은 사전 서비스

평가구분	배점	평점	평점에 대한 평가자의 의견
(1) 사업자가 장례식장 서비스 업무 중 사전서비스를 효율적으로 제공하기 위하여 사망의 접수와 장례상담에 관하여 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있는가?			
상. 장례식장 서비스 업무 중 사망의 접수와 장례상담에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용 이상으로 수행하고 있는 경우	10		
중상. 장례식장 서비스 업무 중 사망의 접수와 장례상담에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있는 경우	7.5		
중. 장례식장 서비스 업무 중 사망의 접수와 장례상담에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있으나, 일부 미흡한 경우	5		
중하. 장례식장 서비스 업무 중 사망의 접수와 장례상담에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있으나, 이의 수행이 현저히 미흡한 경우	2.5		
하. 중하에 미흡한 경우	0		
(2) 사업자가 장례식장 서비스 업무 중 계약체결에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있는가?			
상. 장례식장 서비스 업무 중 계약 체결에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용 이상으로 수행하고 있는 경우	10		
중상. 장례식장 서비스 업무 중 계약 체결에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있는 경우	7.5		
중. 장례식장 서비스 업무 중 계약 체결에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있으나 일부 미흡한 경우	5		
중하. 장례식장 서비스 업무 중 계약 체결에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있으나 현저히 미흡한 경우	2.5		
하. 중하에 미흡한 경우	0		

나. 고객이 제공받은 서비스

평가구분	배점	평점	평점에 대한 평가자의 의견
(1) 사업자가 장례식장 서비스 업무 중 수시, 안치에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용 이상으로 수행하고 있는가?			
상. 장례식장 서비스 업무 중 수시 및 안치에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용 이상으로 수행하고 있는 경우	10		
중상. 장례식장 서비스 업무 중 수시 및 안치에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있는 경우	7.5		
중. 장례식장 서비스 업무 중 수시 및 안치에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있으나 일부 미흡한 경우	5		
중하. 장례식장 서비스 업무 중 수시 및 안치에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있으나 현저히 미흡한 경우	2.5		
하. 중하에 미흡한 경우	0		
(2) 사업자가 장례식장 서비스 업무 중 빈소설치, 접객실 설치 및 운영에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용 이상으로 수행하고 있는가?			
상. 장례식장 서비스 업무 중 빈소설치, 접객실 설치 및 운영에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용 이상으로 수행하고 있는 경우	10		
중상. 장례식장 서비스 업무 중 빈소설치, 접객실 설치 및 운영에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있는 경우	7.5		
중. 장례식장 서비스 업무 중 빈소설치, 접객실 설치 및 운영에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있으나 일부 미흡한 경우	5		
중하. 장례식장 서비스 업무 중 빈소설치, 접객실 설치 및 운영에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있으나 현저히 미흡한 경우	2.5		
하. 중하에 미흡한 경우	0		

평가구분	배점	평점	평점에 대한 평가자의 의견
(3) 사업자가 장례식장 서비스 업무 중 연습에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있는가?			
상. 장례식장 서비스 업무 중 연습에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용 이상으로 수행하고 있는 경우	10		
중상. 장례식장 서비스 업무 중 연습에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있는 경우	7.5		
중. 장례식장 서비스 업무 중 연습에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있으나 일부 미흡한 경우	5		
중하. 장례식장 서비스 업무 중 연습에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있으나 현저히 미흡한 경우	2.5		
하. 중하에 미흡한 경우	0		
(4) 사업자가 장례식장 서비스 업무 중 문상예절 및 성복에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있는가?			
상. 장례식장 서비스 업무 중 문상예절 및 성복에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용 이상으로 수행하고 있는 경우	10		
중상. 장례식장 서비스 업무 중 문상예절 및 성복에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있는 경우	7.5		
중. 장례식장 서비스 업무 중 문상예절 및 성복에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있으나 일부 미흡한 경우	5		
중하. 장례식장 서비스 업무 중 문상예절 및 성복에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있으나 현저히 미흡한 경우	2.5		
하. 중하에 미흡한 경우	0		

평가구분	배점	평점	평점에 대한 평가자의 의견
(5) 사업자가 장례식장 서비스 업무 중 발인에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있는가?			
상. 장례식장 서비스 업무 중 발인에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용 이상으로 수행하고 있는 경우	10		
중상. 장례식장 서비스 업무 중 발인에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있는 경우	7.5		
중. 장례식장 서비스 업무 중 발인에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있으나 일부 미흡한 경우	5		
중하. 장례식장 서비스 업무 중 발인에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있으나 현저히 미흡한 경우	2.5		
하. 중하에 미흡한 경우	0		
(6) 사업자가 장례식장 서비스 업무 중 음식의 제공 및 보건 위생에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있는가?			
상. 장례식장 서비스 업무 중 음식의 제공 및 위생에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용 이상으로 우수하게 수행하고 있는 경우	10		
중상. 장례식장 서비스 업무 중 음식의 제공 및 위생에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 양호하게 수행하고 있는 경우	7.5		
중. 장례식장 서비스 업무 중 음식의 제공 및 위생에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있으나 일부 미흡한 경우	5		
중하. 장례식장 서비스 업무 중 음식의 제공 및 위생에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있으나 현저히 미흡한 경우	2.5		
하. 중하에 미흡한 경우	0		

다. 고객이 제공받은 사후서비스

평가구분	배점	평점	평점에 대한 평가자의 의견
(1) 사업자가 장례식장 서비스 업무 중 고객불만 및 분쟁처리에 관한 사항, 고객 만족도 평가에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용 이상으로 수행하고 있는가?			
상. 사업자가 장례식장 서비스 업무 중 고객불만 및 분쟁처리에 관한 사항, 고객 만족도 평가에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용 이상으로 수행하고 있는 경우	10		
중상. 사업자가 장례식장 서비스 업무 중 고객불만 및 분쟁처리에 관한 사항, 고객 만족도 평가에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있는 경우	7.5		
중. 사업자가 장례식장 서비스 업무 중 고객불만 및 분쟁처리에 관한 사항, 고객 만족도 평가에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있으나 일부 미흡한 경우	5		
중하. 사업자가 장례식장 서비스 업무 중 고객불만 및 분쟁처리에 관한 사항, 고객 만족도 평가에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있으나 현저히 미흡한 경우	2.5		
하. 중하에 미흡한 경우	0		
(2) 사업자가 장례식장 서비스 업무 중 장례 이후의 절차에 대한 안내를 사내표준에 규정한 내용 이상으로 수행하고 있는가?			
상. 사업자가 장례식장 서비스 업무 중 장례 이후의 절차에 대한 안내를 사내표준에 규정한 내용 이상으로 수행하고 있는 경우	10		
중상. 사업자가 장례식장 서비스 업무 중 장례 이후의 절차에 대한 안내를 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있는 경우	7.5		
중. 사업자가 장례식장 서비스 업무 중 장례 이후의 절차에 대한 안내를 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있으나 일부 미흡한 경우	5		
중하. 사업자가 장례식장 서비스 업무 중 장례 이후의 절차에 대한 안내를 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있으나 현저히 미흡한 경우	2.5		
하. 중하에 미흡한 경우	5		

※ 참고 : 서비스 심사항목별 확인 사항

평가항목	평 가 내 용	확 인 사 항	O/X	비 고
가. 고객이 제공 받은 사전 서비스	(1) 사망 접수 사업자가 장례식장 서비스 업무 중 사전서비스를 효율적으로 제공하기 위하여 사망의 접수와 장례상담에 관하여 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있는가?	1) 사망진단서 또는 시체검안서를 확인하고 안치하고 있다.		
		2) 고인 및 유족의 인적사항, 접수증 및 장례식장의 임대 계약서 또는 이용신청서를 작성하고 있다.		
		3) 접수대장(방문, 전화, 인터넷 등)을 비치하여 활용하고 있다.		
		4) 장례식장 시설과 서비스의 내용에 대해 안내하고 있다.		
		5) 장례절차 및 일정(입관시간, 발인시간, 상식(제물) 등에 관한 내용)을 상담하고 있다.		
		6) 장례용품(수의, 관, 입관부속품 등)을 상담하고 있다.		
		7) 상주용품(상복, 예복 구입 및 대여절차)을 상담하고 있다.		
		8) 접객물품(식사, 음료, 기타 물품 및 도우미 상담)을 상담하고 있다.		
		9) 장의차량(발인 후 출발하는 장의 차량 수량 등)을 상담하고 있다.		
		10) 주차, 편의시설 및 기타사항을 상담하고 있다.		
		11) 빈소(평형별 요금표 참조하여 예상문상객 상담 및 안치료와 빈소사용료의 시간 산정기준 설명)에 대해 상담하고 있다.		
		12) 장례진행(매장, 화장 등) 및 종교별(전통 및 종교별) 절차(유족의 종교나 가풍을 고려하는지 확인)를 상담하고 있다.		
		13) 유족에게 쉬운 용어로 상담하고 있다.		
		14) 유족의 말을 경청하거나 기록하고 있다.		
		15) 장례에 관련한 화장시설, 봉안당, 공원묘지 등에 관한 기초자료를 비치하고 있으며, 이를 활용하여 설명하고 있다.		
	(2) 계약 체결 및 정산 사업자가 장례식장 서비스 업무 중 계약체결에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있는가?	1) 장례식장 이용 표준약관을 준수하여 이용계약을 체결하고 있다.		
		2) 표준약관의 내용을 충분히 설명하고 있다.		
		3) 빈소 및 입퇴실 현황판에 고인, 상주, 발인 시간, 장지 등을 기록 및 게시하고 있다.		
		4) 장례에 필요한 물품을 필요시점에 맞		

평가항목	평 가 내 용	확 인 사 항	O/X	비 고
나. 고객이 제공 받은 서비스		취 공급하고 있다.		
		5) 안치료, 빈소사용료, 수시 및 염습료, 장례용품사용료, 접객용품 사용료 등의 사용요금 안내 후 정산하고 있다		
		6) 계약체결 사항이외에 추가 발생금액(음식물 등)에 대하여 합리적으로 정산하고 있다		
		7) 다양한 정산방법(카드결제 등)을 제공하고 영수증을 발급하고 있다.		
	(1) 안치 사업자가 장례식장 서비스 업무 중 수시, 안치에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용 이상으로 수행하고 있는가?	1) 안치실 관리(시설 및 청소등 기타) 상태가 양호하다.		
		2) 안치실 호수(번호), 고인명, 입관일시(안치일시), 성별, 안치담당자 등을 기재하고 유족에게 확인하게 한다.		
		3) 장례식장 책임자는 안치실의 외부출입을 금지하고 철저하게 관리하고 있다.		
		4) 입관 시 반드시 상주 동행하여 확인 후 입관하고 있다.		
		5) 보건상의 위해 방지를 위한 조치가 양호하다.		
		6) 위생관리일지(소독대장), 약품관리를 철저히 하고 있다.		
	(2) 빈소설치 / 접객실 설치 및 운영 사업자가 장례식장 서비스 업무 중 빈소설치, 접객실 설치 및 운영에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용 이상으로 수행하고 있는가?	1) 빈소설치 전 청결상태를 확인하고 있다.		
		2) 기본적인 사항(순회절차와 횃수, 매뉴얼)을 안내하고 있다.		
		3) 빈소사용 개시일시 기재 후 유족이 확인하도록 하고 있다.		
		4) 빈소의 제단, 향, 양초, 방명록 및 부의금 함 등을 준비하고 있다.		
		5) 수시로 순회근무를 하여 유족의 불만이 없는지를 확인하고 있다.		
		6) 순회일지의 작성 및 기록을 철저하게 관리하고 있다.		
		7) 접객실 사용 개시일시 기재 후 유족이 확인하도록 하고 있다.		
		8) 접객용품(음료, 주류, 비품 등)의 수량은 유족에게 확인하도록 하고 있다.		
		9) 유족이 주문한 음식 및 음료 등은 철저한 위생관리 후 제공하며, 품목 및		

평가항목	평 가 내 용	확 인 사 항	O/X	비 고
		수량을 유족에게 확인하도록 하고 있다.		
		10) 도우미 서비스를 제공하며, 도우미의 서비스 수준을 평가하고 있다.		
		11) 단정한 용모를 유지하고 식별이 가능한 복장을 하고 있다.		
		12) 접객실의 위생관리가 양호하다.		
	(3) 수시, 염습 및 입관 사업자가 장례식장 서비스 업무 중 염습에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있는가?	1) 안치 관리대장을 비치하고 적절한 관리 항목을 설정하고 있다.		
		2) 염습 등 위생처리 관리대장을 비치하고 있다.		
		3) 위생적인 복장과 예의를 갖춘 서비스를 제공하고 있다.		
		4) 염습 시작 전 상주에게 고인을 확인하도록 하고, 입관 시작 전 마지막 예의를 갖추도록 하고 있다.		
		5) 상주와 계약한 장례용품을 지급하고 있다.		
		6) 노잣돈 등 부당한 요구를 하지 않도록 관리되고 있다.		
		7) 종교별 염습, 입관예절에 따라 진행하고 있다.		
	(4) 문상 예절 및 성복 사업자가 장례식장 서비스 업무 중 문상예절 및 성복에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있는가?	1) 장례지도사 및 종사자가 기본적인 문상예절을 설명하고 있다.		
		2) 전통예절 및 종교별, 연령별 문상객 응대요령을 안내하고 있다.		
		3) 종교별 복장(상복) 및 상식(제물) 등을 안내하고 있다.		
		4) 장례지도사 및 종사자가 성복에 대해 올바르게 안내하고 있다.		
		5) 경건한 분위기를 유지하기 위해 주의 사항(휴대전화 사용금지 등) 등을 안내하고 있다.		
		6) 상가의 문상에 방해가 되거나 불쾌감을 주는 행위를 사전 예방할 수 있는 조치를 하고 있다.		
	(5) 발인 사업자가 장례식장 서비스 업무 중 발인에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 수행하고 있는가?	1) 발인 전 발인에 관한 기본 사항(시간 등)을 안내하고 있다.		
		2) 시신인수인계서(또는 시체인수확인서) 작성하고 유족에게 확인하도록 하고 있다.		

평가항목	평 가 내 용	확 인 사 항	O/X	비 고
		3) 빈소출발 시 점검사항을 안내 및 확인하고 있다.		
		4) 안치실 이동시 점검사항을 안내 및 확인하고 있다.		
		5) 영결식장(발인장) 이동 시 점검사항 안내 및 확인하고 있다.		
		6) 발인제 점검사항을 안내 및 확인하고 있다.		
		7) 장지출발(화장시설)시 점검사항을 안내 및 확인하고 있다.		
	(6) 음식의 제공 및 보건위생 사업자가 장례식장 서비스 업무 중 음식의 제공 및 보 건 위생에 관한 사항을 사내 표준에 규정한 내용으로 수 행하고 있는가?	1) 보건 위생에 관한 교육을 실시하고 있다.		
		2) 식음료용 집기를 소독관리하고 있으며 위생상태가 양호하다.		
		3) 음식물의 위생관리 담당자를 지정하 여 운영하고 있다		
		4) 음식물의 유통업체 관리가 양호하다.		
		5) 음식물 쓰레기를 분리 및 배출하고 있고, 위생관리를 하고 있다.		
		6) 음식물 상태를 주기적으로 점검하고 있다.		
		7) 음식물의 유통기한을 준수하고 경과 제품에 대하여 즉시 처리하고 있다		
		8) 시설물(방습, 방충, 환기, 냉·난방 등) 에 대한 위생일지를 비치하고 있다.		
		9) 장례지도사 및 종사자에 대해 건강관 리를 정기적으로 하고 있다.		
		10) 장례지도사 및 종사자에 대한 책임보 험(국민건강보험, 국민연금, 산재보험, 고용보험 등)에 가입하고 있다.		
다. 고객이 제공 받은 사후 서비스	(1) 고객불만 및 분쟁처리 사업자가 장례식장 서비스 업무 중 고객불만 및 분쟁처 리에 관한 사항, 고객 만족 도 평가에 관한 사항을 사내 표준에 규정한 내용 이상으 로 수행하고 있는가?	1) 고객 불만접수 주관부서 및 담당자가 지정되어 운영되고 있다.		
		2) 고객이 불만을 용이하게 제기할 수 있도록 다양한 경로와 방법이 안내되 어 있다.		
		3) 불만유형에 따른 대응과 조치방법이 수립되어 있다.		
		4) 고객 불만은 사항별로 추적하기 쉽게 문서화되어 관리되고 있다.		
		5) 고객 불만이 클레임(분쟁)으로 확대된 경우 클레임 내역이 체계적으로 정리		

평가항목	평 가 내 용	확 인 사 항	O/X	비 고
		되어 있다(클레임 실적이 없다면 가상으로 시연 확인).		
		6) 고객 클레임이 발생한 사실이 없거나 또는 직·간접적인 피해가 발생하여 합의나 보상으로 해결한 실적이 있다 (미해결 사항 유무 확인).		
		7) 고객 클레임 발생을 방지하기 위한 대책을 수립하고 교육을 실시하고 있다.		
		8) 고객만족도 조사의 설문항목이 고객 층별로 적절하게 작성되어 있다.		
		9) 고객만족도를 확인하기 위해 정기적 조사를 실시하고 있다.		
		10) 고객만족도 결과에서 미흡한 사항을 개선을 위해 제안활동이나 분임조 활동을 하고 있다.		
	(2) 사후(장례이후) 안내 및 기타 사업자가 장례식장 서비스 업무 중 장례 이후의 절차에 대한 안내를 사내표준에 규정한 내용 이상으로 수행하고 있는가?	1) 화장 및 매장신고 관련 안내사항을 설명하고 있다.		
		2) 기타 제례관련 내용을 안내하고 있다.		
		3) 장례이후의 (행정)절차에 대해 설명하고 있다.		
		4) 고객이 사용한 집기 및 예복 등의 후처리방법을 안내하고 있다.		
		5) 고객 설문조사를 실시하고 있다.		