

한국산업표준(KS) 서비스인증심사기준

한국산업표준(KS)번호 KS S 2021

한국산업표준(KS)명 장례식장 서비스

제정연월일 2009년 08월 10일

개정연월일 2015년 07월 07일

- KS S 2021의 한국산업표준(KS) 인증 업무에 대한 처리 절차와 방법은 산업표준화법 및 KS Q 8002, KS인증제도 - 서비스인증에 대한 일반 요구사항에 따른다.
- 이 인증심사기준은 산업표준화법 시행규칙 별표8(인증심사기준)을 기반으로 작성되었으며, KS Q 8002 부속서 A(서비스인증심사보고서) 작성 등 인증심사에 대한 판단 기준으로 활용한다.

한 국 표 준 협 회

1. 사업장 심사기준

가. 서비스 품질경영 관리

심사사항	심사기준
1) 사내표준화 및 품질경영의 추진	가) 경영책임자는 서비스 표준화 및 품질경영에 대한 중요성을 인식하고, 이에 대한 서비스 리더십을 발휘하여 합리적으로 추진하여야 한다. 나) 기업의 서비스 사내표준 및 관리 규정은 한국산업표준의 최신본을 기반으로 회사 규모에 따라 적합하게 수립하여 회사 전체 차원에서 적용되어야 한다. 다) 품질경영의 추진계획은 해당 한국산업표준 및 인증심사기준의 요구수준 이상으로 유지할 수 있도록 입안되어야 한다.
2) 사내표준화와 품질경영의 도입 및 확산을 위한 활동	가) 서비스 품질경영을 총괄하는 품질경영부서는 독립적으로 운영하여야 한다. 나) 서비스에 대한 지속적 제안 활동 또는 소집단 활동 등을 통해 서비스 품질개선 활동을 실시하고, 사내표준화와 품질경영 활동 전반에 대해 자체점검을 1년 이내의 주기로 실시하여 그 결과를 서비스 품질경영에 반영하고 있어야 한다.

나. 서비스 운영체계

심사사항	심사기준
1) 기본사업체계	장례식장 서비스를 효율적으로 제공하기 위하여 KS S 2021-3 3.1(경영)에서 규정한 내용이상으로 서비스 제공을 위한 사업 체계가 충분히 확보되어 있어야 한다.
2) 서비스 조직구조	장례식장 서비스 수행에 필요한 조직구조가 KS S 2021-3 3.2 a, b(조직구조)에서 규정한 내용을 장례식장에 맞게 사내표준에 규정하고, 이에 따라 각 조직별 업무분장이 효율적으로 되어야 한다.

다. 서비스 운영

심사사항	심사기준
1) 거래계약서 내용	장례식장 서비스 사업장에서 제공하는 계약서의 사항이 KS S 2012-2 6(거래계약서)에서 규정한 내용으로 서비스 되어야 한다.
2) 서비스 수행 업무 절차의 표준화	장례식장 서비스를 효율적으로 제공하기 위하여 서비스 수행업무 절차는 KS S 2021-2 5.1(사망의 접수), 5.2(장례 상담), 5.3(계약 체결), 5.12(정산)에서 규정한 내용으로 업무가 수행되어야 한다.
3) 서비스 수행업무 절차의 표준화	장례식장 서비스를 효율적으로 제공하기 위하여 서비스 수행업무 절차는 KS S 2021-2 5.4(수시), 5.5(안치), 5.6(빈소 설치), 5.7(접객실 설치 및 운영), 5.8(문상 예절), 5.9(염습), 5.10(성복), 5.11(발인)에서 규정한 내용으로 업무가 수행되어야 한다.
4) 고객불만 및 분쟁 처리	장례식장 서비스 향상과 양질의 서비스 품질을 유지하기 위해 이용자 불만처리 창구를 설치 운영하고, 불만처리 사항에 대해 KS S 2021-3 5.13(고객 불만 및 분쟁 처리)에서 규정한 내용으로 업무가 수행되어야 한다.
5) 고객 만족도 평가	장례식장의 서비스 품질 유지를 위해 고객의 소리에 대한 관리 체계와 고객만족도 평가 체계를 KS S 2021-2 5.14(고객 만족도 평가)에서 규정한 내용으로 업무가 수행되어야 한다.

라. 서비스 인적자원 관리

심사사항	심사기준
1) 인적자원의 확보 및 직무능력	장례식장 사업자는 양질의 서비스를 제공할 수 있는 전문 인적자원 확보하고, 서비스 인적자원자원은 KS S 2021-3 4.1(기본사항), 4.2(직무능력)에서 규정한 내용으로 각 업무에 대한 전문 지식을 갖추고, 이를 수행할 수 있는 능력을 갖추어야 한다.
2) 종사자 직무교육 훈련	장례식장은 장례서비스 종사자의 서비스 직무수행 능력을 향상시키기 위해 KS S 2021-3 6.1(교육훈련계획) 6.2(교육내용)에서 규정한 내용으로 교육훈련 계획 수립과 정기적인 교육훈련을 실시하여야 하며, 교육훈련 내용은 장사관련 법규, 보건위생, 친절서비스에 대한 내용 등이 포함되어야 한다. 또한, 서비스품질경영부서 경영간부에 대해 서비스 표준화 및 품질경영 전문교육기관의 교육 실적이 있어야 한다.
3) 품질관리담당자 확보 및 직무수행능력	가) 서비스 품질경영을 효과적으로 추진할 수 있도록 자격을 갖춘 서비스품질관리담당자를 확보하고 있어야 한다. 나) 서비스 품질관리 담당자는 다음의 직무를 수행하여야 한다. (1) 서비스 사내표준화와 품질경영에 대한 계획의 입안 및 추진 (2) 서비스 사내표준의 제정·개정 등에 대한 총괄 (3) 서비스 품질수준의 평가 (4) 각 서비스 프로세스별 사내표준화 및 품질관리의 실시 에 관한 지도·조언 및 부문 간의 조정 (5) 서비스 및 서비스 프로세스에서 발생하는 문제점 해결과 조치, 개선대책에 관한 지도 및 조언 (6) 서비스 종사자에 대한 서비스 사내표준화 및 품질경영에 관한 교육훈련 추진 (7) 고객(소비자)의 불만에 대한 관리 및 조치 (8) 협력업체에 대한 관리 및 지도
4) 근무시간 및 근무환경	장례식장 사업자는 KS S 2021-3 3.2 c(조직구조)의 내용과 근로기준법이 규정한 내용을 토대로 서비스 수행 인원의 근무환경을 적절하게 제공할 의무가 있으며, 또한 장례식장 서비스에서 발생할 수 있는 감염방지를 위해 보건위생, 안전관리 등의 제 기준을 준수함과 동시에 쾌적한 근무환경 조성 및 근로조건 개선을 통해 근무의욕을 증진시켜야 한다.

마. 시설·장비, 환경 및 안전 관리

심사사항	심사기준
1) 시설 장비 확보 및 유지 관리	장례식장 사업자는 장례식장 서비스 수행을 위해 KS S 2021-3 5.2(기본시설), 5.3(관리시설), 5.4(부대시설)에서 규정한 내용으로 필요한 시설 및 장비를 충분히 확보하여야 한다.
2) 시설 장비의 유지 관리 기본사항	장례식장 사업자는 장례식장 서비스 수행을 위하여 필요한 시설의 유지관리에 관한 사항을 KS S 2021-3 5.1(기본사항)에서 규정한 내용으로 업무를 수행하여야 한다.
3) 시설의 적합성	장례식장 사업자는 장례식장 서비스 수행시설 중 음식을 제공하는 공간 및 식사가 이루어지는 공간의 위생 등에 관한 사항을 KS S 2021-2 4.3(시설의 적합성)에서 규정한 내용으로 업무를 수행하여야 하며, 질병감염, 식중독 방지 등을 위한 예방조치 등을 포함시켜야 한다.
4) 공공안내 표식 및 안전사고 예방대책	장례식장 사업자는 이용하는 고객을 위해 안전과 편의 제공을 위해 KS S 2021-3 3.3(안전관리)에서 규정한 내용으로 사내표준에 규정하고, 공공 안내 표식을 설치하고, 도난, 화재 등 안전사고를 대비한 예방대책을 강구하여야 한다.

2. 서비스 심사기준

심사사항	심사기준
1) 고객이 제공받은 사전 서비스	가) 장례식장의 사전 서비스를 효율적으로 제공하기 위하여 사망의 접수와 장례상담의 업무에 대하여 사내표준에 규정한 내용으로 고객에게 제공하여야 한다. 나) 장례식장의 사전 서비스를 효율적으로 제공하기 위하여 계약 체결의 업무에 대하여 사내표준에 규정한 내용으로 고객에게 제공하여야 한다.
2) 고객이 제공받은 서비스	가) 장례식장의 서비스 업무 중 수시 및 안치에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 고객에게 제공하여야 하며, 업무 수행에 있어서 존엄하고 엄숙하게 수행할 수 있어야 한다. 나) 장례식장의 서비스 업무 중 빈소설치, 접객실 설치 및 운영에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 고객에게 제공하여야 한다. 다) 장례식장의 서비스 업무 중 문상예절 및 성복에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 고객에게 제공하여야 한다. 라) 장례식장의 서비스 업무 중 염습 및 발인에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 고객에게 제공하여야 한다. 마) 장례식장의 서비스 업무 중 발인에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 고객에게 제공하여야 한다. 바) 장례식장 서비스 업무 중 보건위생에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 고객에게 제공하여야 한다.
3) 고객이 제공받은 사후 서비스	가) 장례식장의 사후 서비스 중 고객 불만 및 분쟁 처리, 고객 만족도 평가에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 고객에게 제공하여야 한다. 나) 장례식장의 사후 서비스 중 장례 이후의 절차 안내에 관한 사항을 사내표준에 규정한 내용으로 고객에게 제공하여야 한다.

3. 인증의 표시 방법 및 서비스 인증 구분

가. 인증의 표시 방법

표시 장소	표시 방법	표시 내용
계약서 및 홍보물 서비스 수행 건물 또는 시설물	인쇄 등 시행규칙 별표 7에서 규정한 표시 현판	1. KS 인증 표시 도표 : KS 마크 지름 10 mm 이상 2. 표준명 및 표준번호 3. 인증번호 4. 서비스 업체명 및 사업장명 5. 인증기관명

나. 서비스 인증 구분

한국산업표준(KS)번호	한국산업표준(KS)명	종류 또는 등급
KS S 2021	장례식장 서비스	—

※ 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 계단, 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) 노갯돈 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) 종사자(장례지도사 등)가 기본적인 문상예절을 설명하고 있다.		
		2) 전통예절 및 종교별, 연령별 문상객 응대요령을 안내하고 있다.		
		3) 종교별 복장(상복) 및 상식(제물) 등을 안내하고 있다.		
		4) 종사자(장례지도사 등)가 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 지정하여 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) 종사자(장례지도사 등)에 대해 건강관리를 정기적으로 하고 있다.		
		10) 종사자(장례지도사 등)에 대한 책임보험(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 안내되어 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.		