

# 예식 서비스 관련 품질 시스템

## - Service Quality Systems Related Ceremony -

최성운 \*  
Sungwoon Choi

### Abstract

This study presents service quality systems such as wedding ceremony service, postpartum care service, funeral home services, crematory services, cemetery and charnel grave services, and charnel house services. These service quality systems include process, infrastructure, and terminology.

**Keywords:** Wedding Ceremony, Postpartum Care, Funeral Home, Crematory, Cemetery and Charnel Grave, Charnel House, Service Quality Systems

### 1. 서론

- 혼인 예식 서비스 품질 시스템 : 프로세스, 기반구조
- 산후조리 서비스 품질 시스템 : 용어, 프로세스, 기반구조
- Funeral Home 서비스 품질 시스템 : 용어, 프로세스, 기반구조
- Crematory 서비스 품질 시스템 : 용어, 프로세스, 기반구조
- Cemetery and Charnel Grave 서비스 품질 시스템 : 프로세스, 기반구조
- Charnel House 서비스 품질 시스템 : 용어, 프로세스, 기반구조

---

\* 경원대학교 산업공학과

## 2. 혼인예식 및 산후조리 서비스

### 2.1 혼인예식 서비스

#### 2.1.1 프로세스

(1)상담 : 안내, 관련 서류의 작성 및 제공 (2)계약 : 계약서작성, 거래명세서 작성  
(3)예식 준비 및 진행: 예식준비, 예식진행, 잔치, 폐백 (4)사후관리: 불만처리[1]

#### 2.1.2 기반구조

(1)사업자의 요건 : 인력의 전문성, 시설의 적합성, (2)사업조직 (3)인력 :기본사항, 직무능력, 직무의 명확성 (4)교육 훈련: 기본사항, 교육훈련계획 및 체계, 교육내용, 교육평가 및 기록의 유지 관리 (5)시설 및 설비: 기본사항 , 관리시설 (관리 사무실, 상담실),예식시설 및 설비(예식장소 , 신랑.신부대기실, 폐백실), 편의시설(휴게시설 및 공간, 화장실 종사자 휴게실),잔치시설, 안내시설, 장애인.노약자 편의시설, 주차시설(6)시설의 유지관리: 기본사항, 보수점검, 시설관리 카드 (7) 안전시설 및 관리 (8)품질관리: 방침 매뉴얼 , 품질관리문서 (9)클레임 처리 및 보상: 기본사항, 클레임 발생시 보상체계, 손해배상책임 (10)고객 만족도 관리: 평가체계 , 서비스 품질 개선[2]

### 2.2 산후조리 서비스

#### 2.2.1 용어

(1) 기본서비스 용어: 산후조리, 산후조리서비스 사업자, 종사자, 의료인, 식욕기, 신생아, 영아, 미숙아, 저출생 체중아, 오로, 입소예정일, 퇴소일, 조기퇴소 (2) 기본서비스 용어: 산후조리서비스, 산모관찰, 좌욕, 신생아 관찰, 위생적 손씻기 (3)시설 및 기기용어: 산후조리원, 모자동실, 손소독기, 단기 신생아보호실 (4)서비스 프로그램용어: 산모기분, 건강상태 관리, 신생아 목욕 및 피부 관리, 제대관리, 감염관리 [3]

#### 2.2.2 프로세스

(1)산후조리 서비스 사업요건: 인력의 전문성, 직무의 명확성, 시설의 적합성(2)산후조리 서비스 절차: 서비스 이용 상담, 계약체결, 입소(산모, 신생아 또는 영아),입소중(기본원칙산모, 신생아 또는 영아), 거래 계약서 내용 (거래 계약서, 거래 명세서), 해약[4]

#### 2.2.3 기반구조

(1)기본 사업 체계:사업장 명칭, 조직운영(2)인력: 기본사항, 종사자 직종, 직무능력 (3)시설: 기본사항, 기본시설, 주방, 단기 신생아 보호실), 모자동실(4)품질관리: 감염관리(종사자 및 이용자 감염관리, 보호자 및 방문객 감염관리), 안전관리(분실 및 도난, 화재, 신생아 약취, 품질 체계유지, 불만처리, 평가(5)교육훈련[5]

### 3. 상례 서비스

#### 3.1 장례식장 서비스

##### 3.1.1 용어

(1)기본용어: 장례, 장사, 고인, 시신, 사망 진단서, 사체 검안서, 상가, 상주, 호상유족, 문상, 문상객(2)장례 절차 용어:임종, 운명, 고복, 수시, 안치, 부고, 염습, 입관, 보공, 영구, 복인, 성복, 상식, 장지, 발인(3)장례 용품 용어: 조등, 수시포, 혼백, 영정수의, 족건, 떡목, 습신, 조발랑, 굴건제복, 칠성판, 부의록, 영구차,(4)장례시설 관련용어: 장례식장, 빈소, 접객실, 안치실, 염습실, 유족 참관실, 장례용품 전시실[6]

##### 3.1.2 프로세스

(1)장례식장 서비스 사업요건: 인력의 전문성, 직무의 명확성, 시설의 적합성,(2)절차: 사망의 접수, 장례상담, 계약체결, 수시 안치, 빈소설치, 접객실 설치, 문상예절연습, 성복, 발인, 정산 (2)거래 계약서: 일반적인 사항(계약의 일반조건, 용어사용), 거래 계약서내용(거래 계약서, 거래 명세서)[7]

##### 3.1.3 기반구조

(1)기본사업체계: 경영, 조직구조, 안전관리, (2)인적자원: 기본사항, 직무능력(3)시설: 기본사항, 기본시설(빈소, 접객실, 안치실, 염습실, 유족 참관실, 장례용품 전시실)관리시설, 부대시설(휴게실, 화장실, 준비실, 주차시설)시설관리카드(4)교육훈련: 교육훈련계획, 교육내용(5)품질 시스템의 확립: 품질 방침, 품질 매뉴얼, 품질관리 문서, 불만처리 평가체계[8]

#### 3.2 화장장 서비스

##### 3.2.1 용어

(1)기본용어: 영구, 화장, 개장유골, 화장유골, 화장신고서, 화장증명서, 납골, 납골시설, 산골, 화장 안내인, 화장 작업 기사, 화장 시설기사, 화장비용(2)화장 절차 용어: 접수, 운구, 입로, 출로, 분골, 습골(3)화장 용품 용어: 인식표, 운구차, 화장용관, 연소대, 유골 분골기, 유골용기, 분골용기, 습골대, 습골도구(4)화장 시설 용어: 화장장, 화장 시설, 공설 화장장, 사설 화장장, 화장로, 유족 관망실, 연소실, 주연소실, 재연소실, 화장로 작업실, 정실, 점검구, 연도, 접수실, 습골실, 유족대기실, 영구차 승강장, 납골용품 전시실[9]

### 3.2.2 프로세스

(1)화장장 서비스절차: 화장상담, 화장접수, 계약체결 및 정산, 운구, 안치, 전실 이동, 입로, 유족관망, 유족대기, 화장진행, 습골, 분골, 유골인도, 납골 및 산골(2)거래 계약서: 일반적인 사항(계약의 일반조건, 용어사용), 거래 계약서 내용(거래 계약서 사업자의 손해 배상책임, 거래 명세서)[10]

### 3.2.3 기반구조

(1)기본 사업 체계:경영, 조직구조, 안전관리(2)인적 자원: 기본 사항, 직무능력,(3)시설: 기본사항, 기본시설(접수실, 승강장, 안치실, 유족 관망실, 유족 대기실, 습골실, 산골시설, 화장실), 관리시설(관리 사무실, 중앙 통제실, 시설 관리카드), 화장시설(화장로 연소설비, 집진시설, 배기장치), 공조 및 전기 시설(공조시설, 전기.가스 시설), 부대시설(휴게실, 식당, 유족 수습용품 전시실, 안내 시설, 주차시설)(4)화장장의 유지관리: 기본사항(시설의 유지관리, 화장로의 유지 관리), 운전시설, 보수점검(일상점검,정기점검), 기능검사, 안전대책(작업 환경의 정비, 화장장의 재해 사고 방지대책, 안전상의 주의 사항)(5)교육훈련: 교육 훈련 계획및 실시, 교육 훈련 내용(6)품질 시스템의 확립: 품질 방침, 매뉴얼 품질 관리 문서, 불만처리, 평가체계[11]

## 3.3 묘지 및 봉안묘 서비스

### 3.3.1 프로세스

(1)상담(2)계약: 일반사항, 계약의 일반조건, 계약내용(사용계약서, 거래명세서)(3)매장 또는 봉안: 기본사항, 매장절차, 봉안절차(4)불만 및 손해 배상 처리: 불만처리, 손해배상처리[12]

### 3.3.2 기반구조

(1)기본사업체계: 경영, 조직구조, 안전관리(2)인적자원: 기본사항, 직무능력 교육훈련(교육훈련계획, 교육내용)(3)시설: 기본사항, 관리시설(관리 사무실, 상담.접수실, 종사자 휴게실, 의료실, 장비 보관소)(4)전산화 및 사이버 추모실(5)편의시설:유족 대기실, 휴게 시설및 급수시설, 화장실, 식당 및 매점, 안내시설, 장애인.노약자 편의시설, 주차및 이동시설(6)유지 관리 계획:기본사항, 보수점검, 재해사고 안저 방지대책(작업환경의 정비, 안전상의 주의사항)(7)품질 시스템:품질방침, 품질 매뉴얼, 품질 관리문서, 만족도 및 평가, 손해 배상 책임등, 기타사항[13]

## 3.4 봉안당 서비스

### 3.4.1 용어

(1)기본용어: 유골, 봉아, 봉안위, 봉안예약, 계약, 봉안기간, 위, 기, 합골, 반환, 봉안관

리번호, 참배, 성묘, 기일, 이용료, 관리비(2)봉안절차용어: 봉안상담, 봉안접수, 봉안의례, 봉송봉인, 추모의례(3)봉안용품용어: 봉안증서, 이용계약서, 봉안 관리대장, 봉안접수부, 명패 봉안단 장식(4)봉안 시설 용어: 봉안단, 공설 봉안단, 사설 봉안단, 봉안실, 봉안단,, 개인단 부부단, 가족단, 문중단, 종중단, 단체단, 임시 봉안단, 제단, 육내.외 제단, 유족 대기실, 의례실, 추모비, 사이버추모실, 의례용품 전시실[14]

### 3.4.2 프로세스

(1)절차: 봉안상담, 봉안접수, 계약 체결및 정산, 봉안, 의례서비스(2)이용계약서: 일반적인사항(계약의 일반 조건, 용어사용), 이용계약서 내용(거래 계약서, 거래 명세서, 사업자의, 손해 배상책임, 불만처리. 기타사항)[15]

### 3.4.3 기반구조

(1)기본사업체계: 경영, 조직, 안전관리(2)인적자원: 기본사항, 직무능력, 교육훈련(교육훈련계획 및 실시, 교육훈련 내용, 교육훈련 평가)(3)시설: 기본사항, 시설(접수실, 승강장, 유족 대기실, 의례실, 봉안실, 봉안단), 관리시설(관리사무실, 시설관리카드), 부대시설(휴게실, 화장실, 안내시설, 주차시설, 사이버 봉안실, 기타일반 설비)(4)봉안당 유지관리: 기본사항, 시설의 유지 관리, 보수점검(일산 점검, 정기점검), 안전대책(작업환경 정비, 재해사고 방지 대책, 안전상의 주의사항)(5)품질 시스템: 품질방침, 품질 매뉴얼 품질관리 문서, 불만처리, 평안체계[16]

## 4. 결 론

- Wedding Ceremony Service Quality System: Process, Infrastructure
- Postpartum Care Service Quality System: Terminology, Process, Infrastructure
- Crematory Service Quality System: Terminology, Process, Infrastructure
- Cemetery and Charnel Grave Service Quality System: Process, Infrastructure
- Charnel House Service Quality System: Process, Infrastructure

## 5. 참 고 문 헌

- [1] KS A 0960-1: 2005, 혼인예식 서비스-프로세스, 한국표준협회, 2005.
- [2] KS A 0960-2: 2005, 혼인예식 서비스-기반구조, 한국표준협회, 2005.
- [3] KS A 0964-1: 2004, 산후조리 서비스-용어, 한국표준협회, 2004.
- [4] KS A 0960-2: 2004, 산후조리 서비스-프로세스, 한국표준협회, 2004.
- [5] KS A 0960-3: 2004, 산후조리 서비스-기반구조, 한국표준협회, 2004.
- [6] KS A 0961: 2002, 장례식장 서비스-용어 한국표준협회, 2002.
- [7] KS A 0962: 2002, 장례식장 서비스-프로세스 한국표준협회, 2002.
- [8] KS A 0963: 2002, 장례식장 서비스-기반구조 한국표준협회, 2002.

- [9] KS A 0967-1: 2004, 화장장 서비스-용어 한국표준협회, 2004.
- [10] KS A 0967-2: 2004, 화장장 서비스-프로세스 한국표준협회, 2004.
- [11] KS A 0967-3: 2004, 화장장 서비스-기본구조 한국표준협회, 2004.
- [12] KS A 0966-1: 2006, 묘지 및 봉안묘 서비스-프로세스 한국표준협회, 2006.
- [13] KS A 0966-2: 2006, 묘지 및 봉안묘 서비스-기본구조 한국표준협회, 2006.
- [14] KS A 0968-1: 2005, 봉안당 서비스-용어 한국표준협회, 2005.
- [15] KS A 0968-2: 2005, 봉안당 서비스-프로세스, 한국표준협회, 2005.
- [16] KS A 0968-3: 2005, 봉안당 서비스-기본구조, 한국표준협회, 2005.