

技 能 檢 定 規 範 之 20300

喪 禮 服 務

行政院勞工委員會編印

中華民國 96年 7月

壹、喪禮服務職類技術士技能檢定規範說明

- 一、喪禮服務職類技術士技能檢定規範之目標，在制定喪禮服務人員技能檢定之方式及內容，並建立喪禮服務人員所需「技能」與「知識」的基本標準，以提供喪家優質的喪禮服務品質。
- 二、本規範依專業技能範圍及操作專精程度分為乙、丙二級，均明確規範其應具有之操作技能與相關知識，分別定位如下：乙級為能統籌規劃並指導喪禮服務執行之人員，丙級為能正確操作及執行喪禮服務基礎工作之人員。
- 三、本規範乙、丙二級技術士技能檢定，其分別如下：（一）乙級技術士技能檢定項目包括「臨終服務」、「初終與入殮服務」、「殯儀服務」、「後續服務」、「服務倫理」等五項。（二）丙級技術士技能檢定項目包括「初終與入殮服務」、「殯儀服務」、「服務倫理」等三項。

貳、喪禮服務職類技術士技能檢定規範

級別：丙級

工作範圍：運用喪禮服務的基礎技能與相關知識，能正確操作及執行喪禮服務工作。

應具知能：應具備下列各項技能與相關知識

工作項目	技能種類	技能標準	相關知識
1. 初終與入殮服務	(1)洽商服務事宜。	(1)能清楚說明服務項目與喪禮流程。 (2)能正確提供喪禮產品與服務價格。 (3)能明確說明消費者的權利與服務。	(1)生死、宗教及禮俗知識。 (2)產品與價格知識。 (3)溝通技巧知識。
	(2)接運遺體。	(1)能正確準備與掌握接送遺體的時、地、物。 (2)能清楚說明接運遺體應注意衛生事項。 (3)能清楚瞭解與完成接運遺體的作業流程。	(1)包含主要宗教在內的初終禮俗知識。 (2)公共衛生法令與知識。 (3)包含主要宗教在內的初終禮俗操作技巧。
	(3)潔淨遺體。	(1)能正確準備與完成洗、穿、化作業流程。 (2)能清楚瞭解與說明洗、穿、化應注意事項。 (3)能清楚瞭解與說明洗、穿、化禮俗規定。	(1)遺體處理相關宗教禮俗知識。 (2)遺體處理相關衛生知識。 (3)遺體處理洗、穿、化知識。
	(4)布置靈堂。	(1)能正確瞭解與準備搭設靈堂的時、地、物。 (2)能正確搭設靈堂與擺放物品。 (3)能正確瞭解與說明靈堂祭拜流程及動作。	包含主要宗教在內的靈堂布置知識與技能。
	(5)協助申辦相關法規文件。	(1)能清楚瞭解與說明所需法規文件項目、用途及數量。 (2)能正確瞭解與完成所需法規文件的申請程序。	(1)殯葬政策與法規。 (2)死亡文件申請作業程序。
	(6)處理入殮流程。	(1)能正確準備與擺設入殮器物。 (2)能清楚瞭解與執行入殮禮俗規定	(1)包含主要宗教在內的入殮禮俗與流程知識。 (2)入殮衛生知識。

2. 殯儀服務	(1) 說明治喪流程。	(1) 能清楚瞭解與說明各種治喪程序。 (2) 能清楚說明各種治喪應注意事項。	包含主要宗教在內的治喪禮俗與流程知識。
	(2) 協助弔唁與守靈。	(1) 能清楚瞭解、說明弔唁與守靈的禮俗、流程及動作。 (2) 能確實說明守靈與弔唁應注意事項。	弔唁、守靈禮俗與流程知識。
	(3) 辦理治喪協調與發喪作業。	(1) 能清楚瞭解與說明治喪協調及發喪作業。 (2) 能正確協助家屬分配各種治喪工作。	(1) 治喪協調知識。 (2) 發喪作業知識。
	(4) 撰寫喪葬文書。	(1) 能清楚瞭解與說明喪葬文書的種類、禮俗規定及使用時機。 (2) 能正確撰寫與校對訃聞及祭文。	(1) 喪葬禮俗知識。 (2) 喪葬文書知識。
	(5) 布置奠禮場地。	能正確準備與布置奠禮場地及擺放所需器物。	奠禮禮俗知識。
	(6) 協助奠禮儀式。	(1) 能清楚瞭解與協助奠禮流程。 (2) 能清楚瞭解與說明奠禮流程應注意事項。	奠禮流程知識。
	(7) 執行移靈儀式。	(1) 能正確準備與完成移靈器物及程序。 (2) 能清楚瞭解與說明移靈應注意事項。	移靈禮俗知識。
	(8) 執行發引安葬。	(1) 能正確準備與完成發引安葬所需器物及流程。 (2) 能清楚瞭解與說明發引安葬應注意事項。	發引安葬知識。
3. 服務倫理	(1) 遵守專業倫理。	(1) 能具備同理心，良好服務形象、態度與溝通。 (2) 能合理提供服務項目與價格。 (3) 能確實尊重喪家權益與隱私權。 (4) 能確實訂定殯葬服務契約。	(1) 社交禮儀知識。 (2) 喪禮倫理知識。 (3) 悲傷輔導知識。
	(2) 熟悉喪禮服務相關法規。	(1) 能清楚瞭解應遵循的殯葬管理法令。 (2) 能清楚瞭解應遵循的公共衛生法規。	(1) 殯葬管理法令。 (2) 公共衛生法規。

級別：乙級

工作範圍：具備喪禮服務的專業技能與知識，瞭解喪禮服務內容的緣由與流程，清楚說明並指導喪禮服務正確執行。

應具知能：應具備下列各項技能與相關知識

工作項目	技能種類	技能標準	相關知識
1. 臨終服務	(1)提供臨終服務諮詢。	能正確瞭解與提供臨終服務。	臨終關懷知識。
	(2)協助臨終宗教服務。	能正確瞭解與提供臨終宗教服務。	臨終宗教服務知識。
	(3)提供臨終悲傷輔導。	能正確瞭解與執行臨終悲傷輔導。	臨終悲傷輔導知識。
2. 初終與入殮服務	(1)洽商服務事宜。	(1)能指導並示範說明服務項目與喪禮流程。 (2)能正確示範提供喪禮產品與服務價格。 (3)能明確說明消費者的權利與服務。	(1)生死、宗教及禮俗知識。 (2)產品與價格知識。 (3)溝通技巧知識。
	(2)接運遺體。	(1)能清楚說明並正確指導如何準備與掌握接運遺體的時、地、物。 (2)能正確指導並示範接運遺體應注意之衛生事項。 (3)能清楚說明並正確指導如何完成接運遺體的作業流程。	(1)各種初終禮俗知識。 (2)公共衛生法令與知識。 (3)各種初終禮俗操作技巧。
	(3)潔淨遺體。	(1)能指導及正確示範如何準備與完成洗、穿、化作業流程。 (2)能清楚說明及示範洗、穿、化應注意事項。 (3)能清楚說明並正確指導洗、穿、化禮俗規定。	(1)遺體處理相關禮俗知識。 (2)遺體處理相關衛生知識。 (3)遺體處理洗、穿、化知識。
	(4)布置靈堂。	(1)能清楚說明並正確指導如何準備搭設靈堂的時、地、物。 (2)能正確示範搭設靈堂與擺放物品。 (3)能清楚說明與正確示範靈堂祭拜流程與動作。	(1)各種靈堂布置知識與技能。 (2)各種宗教禮俗知識。
	(5)協助申辦相關法規文件。	(1)能清楚瞭解與說明所需法規文件項目、用途與數量。 (2)能正確指導完成所需法規文件的申請程序。	(1)殯葬政策與法規。 (2)死亡文件申請作業程序。
	(6)處理入殮流程。	(1)能清楚說明及正確指導如何準備與擺設入殮器物。	(1)入殮禮俗與流程知識。

		(2)能正確指導與示範入殮禮俗規定與程序。 (3)能清楚說明入殮應注意事項。	(2)入殮衛生知識。
3. 殯儀服務	(1)規劃與執行治喪流程。	(1)能清楚說明與指導各種治喪程序。 (2)能清楚說明各種治喪應注意事項。 (3)能規劃與示範各種治喪流程。	各種治喪禮俗與流程知識。
	(2)協助弔唁與守靈。	(1)能清楚說明及正確指導弔唁與守靈的禮俗、流程及動作。 (2)能確實說明守靈與弔唁應注意事項。 (3)能正確示範弔唁與守靈流程。	弔唁、守靈禮俗與流程知識。
	(3)辦理治喪協調與發喪作業。	(1)能清楚說明與指導治喪協調及發喪作業。 (2)能正確協助家屬分配各種治喪工作。	(1)治喪協調知識。 (2)發喪作業知識。
	(4)指導與撰寫喪葬文書。	(1)能清楚說明喪葬文書的種類、禮俗規定及使用時機。 (2)能正確示範撰寫與校對訃聞及祭文。 (3)能指導撰寫喪葬文書。	(1)喪葬禮俗知識。 (2)喪葬文書知識。
	(5)設計與指導奠禮場地。	(1)能正確指導與示範布置奠禮場地及擺放所需器物。 (2)能設計與指導奠禮場地。	奠禮禮俗知識。
	(6)熟悉與執行司儀技能。	(1)能正確瞭解司儀技能。 (2)能正確執行與示範司儀技能。	殯葬司儀知識與技巧。
	(7)規劃與執行奠禮儀式。	(1)能正確指導與示範如何安排奠禮流程。 (2)能清楚說明奠禮流程應注意事項。 (3)能正確示範奠禮相關動作。	奠禮流程知識與技能。
	(8)執行移靈儀式。	(1)能正確指導與示範如何準備完成移靈器物及程序。 (2)能清楚說明移靈應注意事項。	移靈禮俗知識。
	(9)執行發引安葬。	(1)能正確指導與示範如何準備完成發引安葬所需器物與流程。 (2)能清楚瞭解與說明發引安葬應注意事項。	發引安葬知識。
4. 後續服務	(1)提供祭禮諮詢與服務。	(1)能清楚瞭解與說明各種祭禮流程。 (2)能正確提供各種祭禮服務。	(1)各種祭禮知識。 (2)各種宗教儀式知識。

	(2)提供後續關懷。	(1)能清楚了解與說明後續關懷服務。 (2)能正確提供後續關懷服務。	(1)後續關懷知識。 (2)悲傷輔導知識
5. 服務倫理	(1)遵守專業倫理。	(1)能具備同理心，良好服務形象、態度與溝通。 (2)能合理提供服務項目與價格。 (3)能確實尊重喪家權益與隱私權。 (4)能確實訂定殯葬服務契約。	(1)社交禮儀知識。 (2)喪禮倫理知識。
	(2)熟悉喪禮服務相關法規。	能熟悉並正確引用及說明服務所需相關法規。	(1)殯葬管理法令。 (2)公共衛生法規。 (3)消費者保護法。 (4)民法親屬繼承相關法律。 (5)遺產稅法及保險給付等相關法規。