

주식회사 강화이앤씨

안전·품질·고객서비스 관리 매뉴얼

제안사 주식회사 강화이앤씨
대표이사 김 귀 정
제정일자 2024년 12월 1일

차 례

1	제정 목적 및 법·규정 준수 선언	2
1.1	제정 목적	2
1.2	준수 선언	2
2	경영 책임 및 관리 체계	2
2.1	경영책임자의 책임	2
2.2	관리 책임 구조	2
3	안전 관리 매뉴얼 (Safety)	3
3.1	안전 운영 기본 원칙	3
3.2	안전사고 대응 프로세스 (초기 대응 골든타임)	3
4	품질 관리 매뉴얼 (Quality)	4
4.1	품질 관리 원칙	4
4.2	품질 불량 발생 시 대응 체계	4
5	고객서비스 관리 매뉴얼 (CS)	5
5.1	서비스 운영 원칙	5
5.2	클레임 대응 프로세스	5
6	교육 및 현장 점검 체계	6
6.1	교육 운영 체계	6
6.2	안전관리 순찰 점검 (파트롤)	6
6.3	지속적 개선	6
	[별첨] 중대재해처벌법 이행 점검 체크리스트	7

1 제정 목적 및 법·규정 준수 선언

1.1 제정 목적

본 매뉴얼은 주식회사 강화이앤씨가 수행하는 모든 보안설비 시공 및 통신선로 구축, 유지보수 업무에 있어 안전사고·품질불량·고객 클레임을 사전에 예방하고, 발생 시 즉각적인 통제·조치·재발 차단을 수행하기 위한 표준화된 관리 체계를 규정함을 목적으로 한다.

1.2 준수 선언

당사는 다음의 법령 및 기준을 의무적으로 준수한다.

- (주)에스원 안전·품질·서비스 운영 기준
- 「중대재해 처벌 등에 관한 법률」 및 시행령
- 산업안전보건법 및 관계 법령

2 경영 책임 및 관리 체계

(중대재해처벌법 핵심 대응 항목)

주식회사 강화이앤씨는 경영책임자 주도형 안전·품질 관리 체계를 운영한다.

2.1 경영책임자의 책임

- 안전·품질·고객서비스 관리 체계 구축 및 예산·인력 지원
- 분기별 안전·품질 운영 실적 점검 및 평가
- 중대 위험 요소 개선 조치 승인 및 이행 확인
- 사고 발생 시 원인 제거 및 재발 방지 조치 총괄

2.2 관리 책임 구조

직책	핵심 역할 및 권한
총괄책임자	에스원 대응 업무를 포함한 전사 안전·품질·서비스 총괄 관리
현장책임자	현장 위험 요소 통제 및 작업 중지권 의 실질적 행사
전담 관리자	고객 클레임 접수 및 서비스 품질 모니터링
전 직원	위험 인지 시 즉시 보고 및 작업 중단 의무

3 안전 관리 매뉴얼 (Safety)

3.1 안전 운영 기본 원칙

- **사전 예방:** 작업 전 위험성 평가 의무화
- **작업 중지권:** 근로자의 작업 중지권 100% 보장 (행사 시 불이익 금지)
- **즉시 조치:** 현장 위험 요소 발견 시 '선조치 후보고' 원칙
- **동등 적용:** 협력사, 승계 인력, 신규 인력 모두 동일한 안전 기준 적용

3.2 안전사고 대응 프로세스 (초기 대응 골든타임)

긴급 상황 발생 시 대응 절차

1단계. 즉시 통제 (골든타임 확보 : 5분 이내)

- 사고 및 징후 인지 즉시 작업 전면 중지
- 인명 보호 최우선 응급 조치 (필요 시 119 신고)
- 현장책임자 → 총괄책임자 → **에스원 담당자 즉시 유선 보고**
- 2차 사고 방지를 위한 현장 통제 (안전 통제선 설치)

2단계. 사고 조사

- 24시간 이내 1차 사고 보고서 작성 및 제출
- 사고조사위원회 구성(총괄책임자 주관) 및 근본 원인 분석
- 인적·기술적·관리적 요인 종합 정밀 분석

3단계. 재발 방지

- 위험성평가 재실시 및 작업 절차서 수정
- 보호구·장비 보완 및 작업 방법 개선
- 관련 인력 특별 안전교육 의무 이수

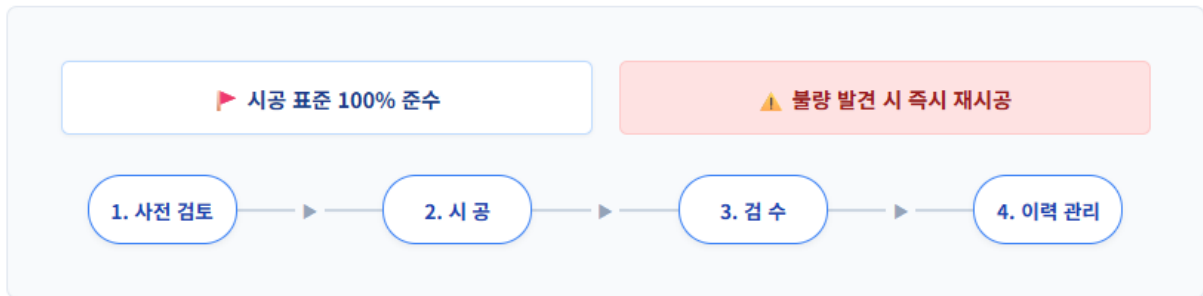
4단계. 사후 관리

- 개선 조치 이행 여부 현장 점검 및 기록
- 분기별 순찰 점검(패트롤) 재확인 및 전사 교육 시행

4 품질 관리 매뉴얼 (Quality)

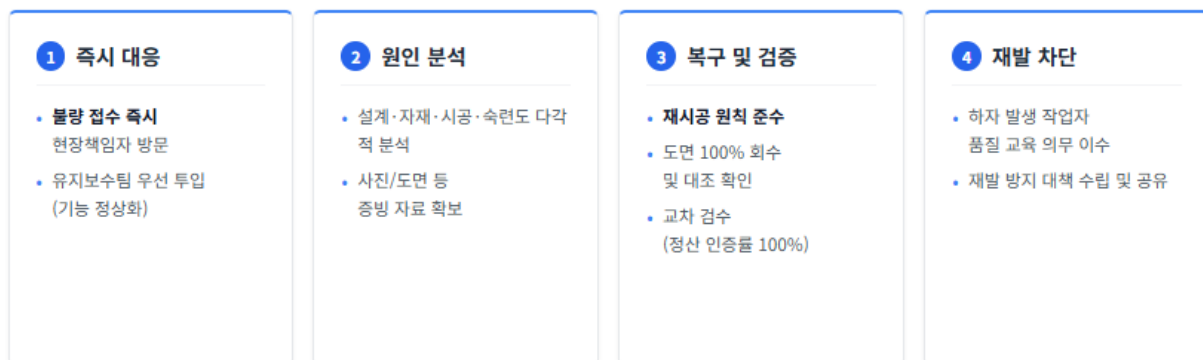
4.1 품질 관리 원칙

- 에스원 시공 표준 100% 준수
- 사전 검토 → 시공 → 검수 → 이력 관리 (전 과정 통제)
- 품질 불량 발견 시 즉시 재시공 원칙 적용



4.2 품질 불량 발생 시 대응 체계

1. **즉시 대응:** 불량 접수 즉시 현장책임자 방문, 유지보수팀 우선 투입 (기능 정상화)
2. **원인 분석:** 설계·자재·시공·숙련도 분석 및 사진/도면 증빙 자료 확보
3. **복구 및 검증:**
 - 재시공 원칙 준수
 - 도면 100% 회수 및 대조 확인
 - 교차 검수를 통한 정산 인증률 100% 확보
4. **재발 차단:** 하자 발생 작업자 품질 교육 의무 이수



5 고객서비스 관리 매뉴얼 (CS)

5.1 서비스 운영 원칙

- **고객 중심:** 고객의 불편을 최우선으로 판단
- **신속 해결:** 24시간 이내 회신 및 해결 계획 제시
- **공감 케어:** 기술적 문제 해결과 더불어 고객의 감정까지 관리

5.2 클레임 대응 프로세스

고객 클레임 처리 절차

- Step 1. 접수:** 접수 즉시 전담 책임자 지정 및 에스원 공유
- Step 2. 공감:** 고객 의견 경청, 정중한 사과 및 안심 시키기 (초기 대응)
- Step 3. 조치:** 기술적 원인 분석에 따른 즉각적인 현장 조치
- Step 4. 설명:** 조치 결과 공유 및 재발 방지 대책 설명
- Step 5. 종료:** 조치 완료 3일 후 **해피콜(Happy Call)** 실시하여 만족도 확인

※ 모든 클레임 사례는 월간 회의에서 분석하여 교육 자료로 활용한다.

6 교육 및 현장 점검 체계

6.1 교육 운영 체계

- **3단계 교육:** 법정 의무 교육 + 에스원 기준 교육 + 자체 심화 교육
- **적시 교육:** 신규 채용, 고용 승계, 작업 내용 변경 시 **즉시 교육** 시행
- **이력 관리:** 교육 이력 전자 관리 및 증빙(서명, 사진) 확보

6.2 안전관리 순찰 점검 (패트롤)

- 분기 1회 이상 정기 순찰 및 무작위 불시 점검 병행
- 미흡 현장 발견 시 **즉시 작업 중지** 및 시정 명령
- 반복 위반 시 해당 관리자 본사 소환 교육

6.3 지속적 개선

- **계획:** 위험성 평가 및 연간 계획 수립
- **실행:** 시공, 교육, 점검의 철저한 실행
- **점검:** 순찰 점검 및 성과 지표 기록
- **개선:** 개선사항 도출 및 매뉴얼 개정을 통한 재발 방지

■ 정기 교육

교육 구분	실시 시기	교육 시간	담당 / 비고
관리감독자 교육	매년 1~2월	8시간 이상 (산재 발생 시 16시간)	전문기관
산업안전보건 교육	매년 2회	6~12시간 이상	전문기관
법정의무교육(4대)	매년 1회	과정별 각 1시간 이상	전문기관
위험성평가 / 체험 교육	매년 1회	2시간 또는 6시간 이상	본사 / 전문기관

■ 수시 및 일일 교육

교육 구분	실시 시점	교육 시간	담당 / 비고
채용 시 교육	채용 당일	1시간 이상	본사 자체
작업 변경·특별 교육	작업 변경 또는 지정 시	1~2시간 이상	본사 / 전문공사
품질·서비스 교육	불량·클레임 발생 시	1~2시간 이상	본사 자체
일일 안전교육 (TBM)	매일	작업 전 실시	단독방 / 현장

※ 법정의무교육(4대) 세부 항목

- 성희롱 예방 교육
- 개인정보 보호 교육
- 장애인 인식 개선 교육
- 직장 내 괴롭힘 예방 교육

[별첨] 중대재해처벌법 이행 점검 체크리스트

점검 대상: 주식회사 강화이앤씨 전 현장

점검일자: 20__년 __월 __일

구분	점검 항목 (핵심 의무 사항)	적합	부적합
목표	안전보건 경영방침 및 목표가 수립되어 있는가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
조직	안전보건 업무를 총괄·관리하는 전담 조직(인력)이 구성되었는가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
위험성	사업장 유해·위험요인을 확인하고 개선하는 절차(위험성평가)를 분기 1회 이상 실시하였는가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
예산	안전보건에 필요한 예산을 편성하고 용도에 맞게 집행하였는가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
의견청취	종사자의 의견을 청취하는 절차를 마련하고, 개선 조치를 이행하였는가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
비상대응	중대산업재해 발생 시 조치 매뉴얼이 마련되어 있으며, 분기 1회 이상 훈련 하였는가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
평가	도급·용역·위탁 시 수급인의 안전보건 확보 수준을 평가하였는가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
교육	현장 관리자 및 종사자에 대한 법정 안전보건교육을 실시하였는가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

종합 의견 및 개선 조치 사항:

점검자 (현장책임자): _____ (서명)

확인자 (총괄책임자): _____ (서명)

2024년 12월 1일

주식회사 강화이앤씨 대표이사 김 귀 정 (인)