

안전한 도시철도, 편리한 교통서비스



서울교통공사

수신자 수신자 참조

(경유)

제목 역 근무자 직무관련 폭행·상해 사건 발생시 강력 대응 강조

1. 관련근거

- 가. 법무처-46호('17.6.8) "승객 폭행·상해관련 형사사건 법률서비스안내"
- 나. 고객안전처-3181호(2018.5.2.) "역 근무자 폭행피해 예방대책(안)"

2. 역 직원이 업무수행 중 승객으로부터 폭행당하는 사례가 지속적으로 발생

하고 있어 적극적이고 엄정한 대처가 필요한 바, 각 소속장은 대응절차 매뉴얼 등 관련 지침을 숙지하시어 폭행, 상해 사건 발생시 직원 안전 보호에 만전을 기하시기 바랍니다.

가. 폭행사건 발생 시 대응 요지

구 분	내 용
대응방법	"직원 폭행피해 대응절차 매뉴얼" 숙지
인력지원	피해 발생역은 서비스센터에 인력지원 요청 (피해직원 등이 경찰서 진술 후 귀가시까지 해당역 지원)
치료비	3일 이내의 통원치료시 1인당 50만원 한도내 지원
상해진단서 발급비용	상해진단서 발급 비용(건당 20만원 이내) 지원
시간외 수당	근무시간외 직무상 관계기관에 소환 및 출두시
교통비	지하철 및 버스 이용 곤란시 택시 이용요금
법률지원	업무상 발생한 민·형사 사건의 법률조력
보호대책	신변위협시 보호(보안관 배치)

나. 주요 개선사항

- 폭행피해 직원 도우미 지정운영 : 서비스안전센터 P/L(부장)
 - 폭행 대응방법 사전교육, 위로 방문·면담
 - 대응요령 및 법률조력, 처리절차 등 모바일 전송
 - 상황보고 실시, CCTV 등 채증자료 확보
- 폭행 피해 조사 및 재발방지 대책 수립, 이행 : 역장
 - 피해 발생 후 5일 이내 피해조사 및 재발방지 대책 제출

다. 강조사항

- 폭행 · 상해 사건 발생시 상황보고 철저
- 폭행 · 상해 사건 발생시 관내역 직원 특별 안전교육 실시
- 가해자 및 수사기관에 대한 온정적 대응 지양
- 피해 직원에 대한 격려 및 관심 필요
 - 정신적 상담(외상 후 스트레스 등) 필요 시 고객안전처 협조 요청
- 각종 증빙서류 사본 고객안전처 송부.

붙임 : 1. 직원 폭행피해 대응절차 매뉴얼 1부.
2. 피해조사 및 재발방지대책(양식) 1부. 끝.

고객안전처장

수신자 종로서비스안전센터장,충정로서비스안전센터장,동대문서비스안전센터장,종합운동장서비스안전센터장,신대방
서비스안전센터장,당산서비스안전센터장,경복궁서비스안전센터장,옥수서비스안전센터장,도곡서비스안전센터
장,상계서비스안전센터장,한성대서비스안전센터장,동작서비스안전센터장,화곡서비스안전센터장,광화문서비스
안전센터장,군자서비스안전센터장,강동서비스안전센터장,성산서비스안전센터장,동묘서비스안전센터장,석계서
비스안전센터장,태릉서비스안전센터장,대공원서비스안전센터장,이수서비스안전센터장,보라매서비스안전센터
장,부천서비스안전센터장,잠실서비스안전센터장,모란서비스안전센터장,서비스안전지원사업소장

차장 곽금하

부장 박병우

차장 05/03
김동진

협조자

시행 고객안전처-3246 (2018.05.03.)

접수

우 04806 서울특별시 성동구 전호대로 346/<http://www.seoulmetro.co.kr>

전화 6311-9576 전송 / silkwater@seoulmetro.co.kr / 대시민공개

부패 '0'의 공기업! 청렴이 우리의 경쟁력입니다. 인사 이권청탁 배격