참고자료	직원 폭행피해 대응절차 매뉴얼

□ 대응절차(Process)

위험행동 징후	➡	도움요청	➡	증거확보	➡	피해치료	➡	법적대응

① 악성민원 고객(주취자 등)과 대화요령에 따라 응대한다.

> ☞ **첫인상을 친절하고 부드럽게 하여 도움을 준다는 인식을 표현한다.**
> ☞ **심신 상태를 파악 후 최대한 안전 상태로 유도한다.**
> ☞ **단순시비에 말려들지 말고, 신속하게 112(역장) 지원 요청한다.**

② 위험성 인지 시 신변의 안전을 위해 동료 및 112에 도움을 요청한다.
(1M이상 안전거리 유지, 2인 1조로 대응하기)

③ 폭행 피해 시 최대한 증거자료를 확보한다.(목격자, 동영상 등 채증자료)

④ 긴급구호(응급처치, 병원후송 등)를 받은 다음 법적대응을 준비한다.

⑤ 피해자 조사 시 증거 자료 제출 등 피해상황을 자세히 기술한다.

⑥ 폭행 피해 시 지원대책(인력지원, 치료비 등)에 대하여 상담한다.

⑦ 취객 응대 중 위험성 인지 시 직접응대 하지 말고 112도움 요청한다.

⑧ 부정승차자, 이동상인 응대 중 도주 시 쫓아가지 말고 112도움 요청한다.

□ 업무처리 지침

인 력 지 원	☞ 경찰서 진술서 작성 출두시 2인 1조 동행 ☞ 서비스센터에 인력지원 요청⇒ 신속한 인력지원
의료비 지원	☞ 치료에 소요된 실비 지원(1인당 50만원 이내) ☞ 상해진단서 발급비용 지원(건당 20만원 이내)
비 용 지 원	☞ 관계기관(법원, 경찰서 등) 소환 · 출두시 시간외 수당 지급 ☞ 대중교통(지하철, 버스) 이용 곤란시 택시 이용요금
법 률 지 원	☞ 업무상 발생한 민 · 형사 사건의 제반비용 지원(소송비용 등) ☞ 업무상 사상사고 법률 조력(폭행, 상해 등 대응 매뉴얼 참조)
기 타 지 원	☞ 신변보호 요청 시 보안관 배치 ⇒ 해당역, 주변 순찰 강화 ☞ 체험식 힐링프로그램 참여 등 재충전

□ 지원절차 및 처리방법

역(피해자)	경찰(지구대)	서비스센터	고객안전처
○ **상황발생** ○ **채 증** ○ **고소 · 고발 등** ○ **상황보고** ○ **진단서 발급** - 법인카드 사용 ○ **합의서 사본**	○ **고소장 접수** ○ **확인서** - 사본 등 ○ **사건처리** -이첩(경찰서)	○ **증빙서류** - 고소장 사본 - 상해진단서 사본 - 소속장 사법처리확인서 - 상황보고 등 각종 증명자료 ○ **지급요청(ERP)**	○ **지급심사 및 결정** - 증빙서류 ○ **예산협조(담당자)** - 상해진단발급비용

① 법인카드(역, 서비스센터)로 피해 직원의 상해진단서 발급

② 상해진단서 발급비용 신청서, 영수증 등 증빙서류 서비스센터 제출

③ 서비스센터 상해진단서 발급비용 및 환수금 회계 처리(당사간 합의 시)

- 상해진단서 발급비용 지급 후 합의 시 환수 조치 철저(서비스센터)

④ 관련 증빙서류 원본 서비스센터 보관(5년) 및 사본 고객안전처 송부

⑤ 진단서 발급비용 신청 및 치료비 지원 신청 문서 고객안전처 송부

⑥ 산업재해로 진행시 관련 증빙자료 고객안전처 송부

- 산업재해조사표(발생일로부터 30일 이내, 미제출시 과태료 부과), 업무일지, 산업재해요양신청서, 사고경위서, 목격자진술서(있을 경우), 상황보고서, 근태일보, 초진소견서, 제3자 행위에 따른 재해발생신고서 등