

『2019년도 1/4분기 및 2/4분기』

## 고객서비스본부 산업안전보건위원회 의결서

서울교통공사 고객서비스본부와 서울교통공사노동조합 역무본부는 2019년 1/4분기 및 2/4분기 사업장 산업안전보건위원회를 개최하고 다음과 같이 의결한다.

### 1. 민원전화에 대해 직원 존중 문구 송출 건

- 역 전화 상담과 관련하여 산업안전보건법등 관련법에 따라 고객응대 노동자의 보호를 위하여 역 별 대표전화에 직원존중 문구를 송출하되, 단 전화벨소리와 동시에 송출되고 수신시 중단되도록 마련한다.

(문구 : ‘산업안전보건법에 따라 고객응대 노동자 보호조치가 시행되고 있습니다. 상담도중 욕설·폭언·성희롱 등을 하는 경우 상담이 제한되거나 관련법에 의해 처벌될 수 있습니다’


- 문구는 관련기관 또는 부서에 의해 수정될 수 있으며 다른 안내문이 중간에 삽입될 수 있음.)

### 2. 폭언·폭행으로 심한 정신적 충격을 받은 직원의 마음건강센터 심리 상담 안내 및 내부 주요평가지표(KPI) 항목 산업 건

- 폭언·폭행으로 상황보고 된 직원에 대해 해당 소속장이 마음건강센터 상담을 받도록 안내하고 고객서비스본부 평가지표 항목인 산업재해 예방노력도의 일부로 하며 세부사항은 추후 논의한다.

2019. 6. 26.

서울교통공사 고객서비스본부

본부장 오재강 

서울교통공사노동조합 역무본부

본부장 임현석 