

2025년 퀵서비스업 안전보건 가이드라인



2025년 퀵서비스업 안전보건 가이드라인



Contents

01 이것만은 꼭: 안전의 시작, 우리의 의무

1) 주체별 의무사항	06
2) 안전보호구	06
- 안전보호구란?	
- 안전보호구 종류	
- 안전보호구 선택 요령	
3) 안전교육	10
- 안전교육이란?	
- 교육 시간	
- 교육 내용	
- 교육 방법	
4) 산업재해 예방 조치	12
5) 안전점검 체크리스트	14

02 고용·산재보험: 든든한 울타리, 당신의 권리!

1) 고용보험	17
- 고용보험이란?	
- 고용보험 가입 대상	
- 고용보험 신청 절차	

Contents

2) 산재보험	18
- 산재보험이란?	
- 산재보험 가입 대상	
- 산재발생 시 보상처리	
3) 고용/산재보험료 계산	19

03 위험성평가: 더 안전한 일터를 만드는 약속

1) 위험성평가	21
- 위험성평가란?	
- 위험성평가 중요성	
- 위험성평가 절차	
2) 위험성평가 표준안	22
- 위험성평가 표준안(체크리스트 활용법)	

부록) 고객응대업무 매뉴얼

서울시 및 자치구 이동노동자쉼터 안내

서울형 입원 생활비 지원



01

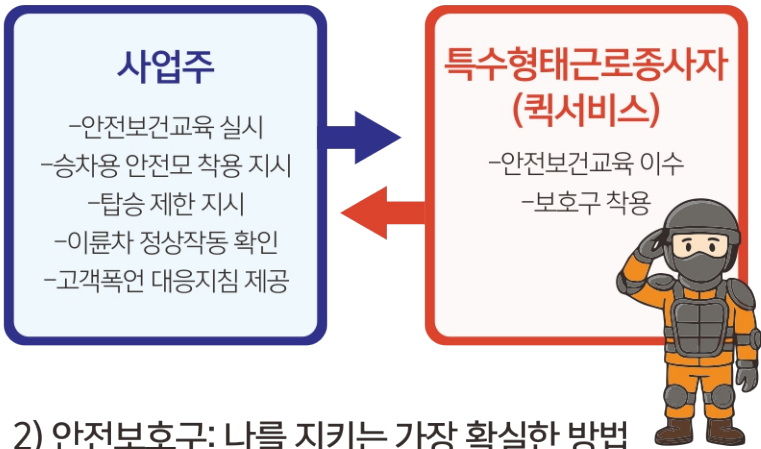
**이것만은 꼭:
안전의 시작, 우리의 의무**



01 이것만은 꼭: 안전의 시작, 우리의 의무

퀵서비스 업무 현장에서 발생할 수 있는 위험을 최소화하고, 모두가 안전하게 일할 수 있는 환경을 조성하기 위한 가장 기본적인 약속이자 필수적인 행동 지침을 담고 있습니다. 안전은 선택이 아닌 의무이며, 나 자신과 동료, 그리고 우리 사회 전체의 안전을 지키는 첫걸음을 강조합니다.

1) 주체별 의무사항: 누구에게 어떤 책임이 있을까요?



2) 안전보호구: 나를 지키는 가장 확실한 방법

| 안전보호구란?

업무 중 발생할 수 있는 위험으로부터 신체를 보호하기 위해 착용하는 장비를 의미합니다. 단순히 법적 의무를 넘어, 사고 발생 시 부상의 정도를 현저히 줄여주는 생명 보호 장치입니다.

| 안전보호구 종류



| 안전보호구 선택요령

- 안전인증(KC인증)된 보호구를 선택합니다.
- 내구성 저하방지를 위해 충격을 받았거나 사용기간이 4~5년이 되면 교체합니다.
- 사고를 예방하기 위해 눈에 잘 띄는 보호구 착용 및 추가적인 반사장비를 이용합니다.

① 승차용 안전모 (헬멧)



풀페이스헬멧



하프형 헬멧(반모)



젯트형헬멧

안전모의 기준(도로교통법 시행규칙 제32조)

1. 좌우, 상하로 충분한 시야를 가질 것
2. 풍압에 의하여 차광용 앞창이 시야를 방해하지 아니할 것
3. 청력에 현저하게 장애를 주지 아니할 것
4. 충격 흡수성이 있고, 내관통성이 있을 것
5. 충격으로 쉽게 벗어지지 아니하도록 고정시킬 수 있을 것
6. 무게는 2킬로그램 이하일 것
7. 인체에 상처를 주지 아니하는 구조일 것
8. 안전모의 뒷부분에는 야간운행에 대비하여 반사체가 부착되어 있을 것



② 가슴보호대



③ 무릎/어깨/팔꿈치 보호대



무릎보호대



어깨보호대



팔꿈치보호대

④ 안전장갑



⑤ 보안경



⑥ 마스크



여름용



겨울용

3) 안전보건교육: 아는 것이 힘! 안전을 위한 필수 지식

| 안전보건교육이란?

산업안전보건법 제77조에 따라 특수형태근로종사자(퀵서비스)에게 실시해야 하는 교육으로, 업무 중 발생할 수 있는 위험 요소를 인지하고 예방하며, 사고 발생 시 적절히 대처하는 방법을 배우는 과정입니다.



● 교육시간

교육과정	교육시간
최초 노무제공 시 교육	2시간 이상(단기간 작업 또는 간헐적 작업에 노무를 제공하는 경우에는 1시간 이상 실시하고, 특별교육을 실시한 경우는 면제)

● 교육내용

최초 노무제공 시 교육내용	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 교통안전 및 운전안전 ▪ 보호구 착용 ▪ 산업안전 및 산업재해 예방 ▪ 산업보건 및 건강장해 예방 ▪ 건강증진 및 질병 예방 ▪ 유해·위험 작업환경 관리 ▪ 기계·기구의 위험성과 작업의 순서 및 동선에 관한 사항 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 작업 개시 전 점검 ▪ 정리정돈 및 청소 ▪ 사고 발생 시 긴급조치 ▪ 물질안전보건자료 ▪ 직무스트레스 예방 및 관리 ▪ 산업안전보건법령 및 산업재해 보상보험 제도 ▪ 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방 및 관리에 관한 사항

● 교육방법

① 집체교육

- 교육 전용시설 또는 그 밖에 교육을 실시하기에 적합한 시설에서 강의, 발표, 토의 및 토론, 세미나 또는 체험·실습 방식 등으로 실시하는 교육

사단법인 퀵서비스협회 집체교육 신청방법



QR코드를 스캔하여 신청
(퀵서비스협회 카카오톡 채널)



② 인터넷 원격교육

- 정보통신매체를 활용하여 교육이 실시되고 훈련생관리 등이 웹상으로 이루어지는 교육

안전보건공단 인터넷 안전보건교육 신청방법

- 1) 안전보건공단 안전보건교육포털(www.safetyedu.net) 홈페이지
▶인터넷교육신청 ▶‘특수형태근로종사자 교육’ 클릭
- 2) 검색어 ‘퀵서비스업’으로 검색 후 과정명: ‘특수형태근로종사자 최초 노무제공 시 교육: 퀵서비스종사자’로 수강신청 후 2시간 이상 수강하기

③ 현장교육

- 근무장소에서 실시하는 교육(작업 전 안전점검회의(TBM), 위험예지훈련 등 작업 전·후 실시하는 단시간 안전보건 교육을 포함)

④ 비대면 실시간교육

- 정보통신매체를 활용하여 강사와 교육생이 쌍방향으로 실시간 소통하면서 이루어지는 교육

4) 산업재해 예방 조치: 법이 정한 안전 약속

Ⅰ 산업안전보건기준에 관한 규칙

산업재해를 사전에 예방하기 위한 법적 조치들을 시각적으로 쉽게 이해할 수 있도록 구성하였습니다. 어려운 법을 한 눈에 담고, 이해해보는 시간을 가져 봅시다.

제32조(보호구의 지급등)

① 사업주는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 작업을 하는 근로자에 대해서는 다음 각 호의 구분에 따라 그 작업조건에 맞는 보호구를 착용하는 근로자 수 이상으로 지급하고 착용하도록 하여야 한다.

(개정 2017.3.3., 2024.6.28.)

10. 물건을 운반하거나 수거·배달하기 위하여 「도로교통법」 제2조제18호(가목5)에 따른 이륜자동차 또는 같은 법 제2조제19호에 따른 원동기장치자전거를 운행하는 작업: 「도로교통법 시행규칙」 제32조제1항 각 호의 기준에 적합한 승차용 안전모

11. 물건을 운반하거나 수거·배달하기 위해 「도로교통법」 제2조제21호의2에 따른 자전거등을 운행하는 작업: 「도로교통법 시행규칙」 제32조제2항의 기준에 적합한 안전모

② 사업주로부터 제항에 따른 보호구를 받거나 착용 지시를 받은 근로자는 그 보호구를 착용하여야 한다.

보호구는 반드시 착용하세요!

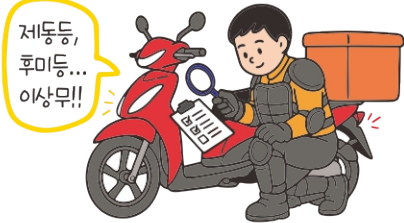


제672조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치)

⑤ 특수형태근로종사자 중 영 제67조제6호에 해당하는 사람(퀵서비스 종사자)에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다.

1. 제32조제1항제10호 또는 제11호(「도로교통법 시행규칙」 기준에 적합한 안전모)에 따른 안전모를 착용하도록 지시

2. 제86조제11항(전조등, 제동등, 후미등, 후사경 또는 제동장치가 정상적으로 작동되지 아니하는 이륜자동차)에 따른 탑승 제한 지시
3. 업무에 이용하는 이륜자동차의 전조등, 제동등, 후미등, 후사경 또는 제동장치가 정상적으로 작동되는지 정기적으로 확인
4. 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공



제673조(배달종사자에 대한 안전조치 등)

① 법 제78조에 따라「전기통신사업법」 제2조제20호에 따른 이동통신단말장치(이동통신서비스를 이용하기 위하여 필요한 단말 장치)로 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자는 이륜자동차로 물건의 수거·배달 등을 하는 사람의 산업재해 예방을 위하여 다음 각 호의 조치를 해야 한다.

1. 이륜자동차로 물건의 수거·배달 등을 하는 사람이 이동통신단말장치의 소프트웨어에 등록하는 경우 이륜자동차를 운행할 수 있는 면허 및 제32조제1항제10호 또는 제11호(「도로교통법 시행규칙」기준에 적합한 안전모)에 따른 안전모의 보유 여부 확인



2. 이동통신단말장치의 소프트웨어를 통하여 「도로교통법」제49조에 따른 운전자의 준수사항 등 안전운행 및 산업재해 예방에 필요한 사항에 대한 정기적 고지

② 제1항에 따른 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자는 물건의 수거·배달 등에 소요되는 시간에 대해 산업재해를 유발할 수 있을 정도로 제한해서는 안 된다.

5) 안전점검 체크리스트: 출발 전 꼼꼼하게!

안전은 작은 습관에서 시작됩니다. 매일 업무를 시작하기 전, 그리고 주기적으로 차량과 장비를 점검하는 것은 사고를 예방하고 안전한 운행을 보장하는 가장 기본적인 단계입니다.



■ 사업주(퀵서비스-이륜차) 안전점검 체크리스트

순번	평가문항	평가결과			비고
		개선필요	보통	우수	
1	이륜차를 운행할 수 있는 운전면허증 보유 여부를 확인하는가?				
2	년회 이상 이륜차 안전점검을 받는가?				
3	이륜차의 전조등, 후미등, 후사경, 제동장치가 정상적으로 작동되는지 확인하는가?				
5	정상적으로 작동하지 않는 이륜차 탑승을 제한하도록 지시하는가?				
6	특수형태근로종사자(퀵서비스)에게 개인 보호구(안전모·헬멧, 무릎보호대 등)를 지급하고 착용을 지시하는가?				
7	고객의 폭언에 대한 대처방법 등을 포함한 대응지침을 제공하는가?				
8	특수형태근로종사자(퀵서비스)에게 안전한 작업 방법에 대하여 주기적으로 교육을 실시하는가?				
9	특수형태근로종사자(퀵서비스)에게 지나치게 빠른 배달을 요구하지는 않는가?				
10	주위 도로 상태 및 지리를 충분히 숙지시키고 있는가?				
11	특수형태근로종사자(퀵서비스)의 안전속도를 준수하도록 숙지시키고 있는가?				

■ 특수형태근로종사자(퀵서비스-이륜차) 안전점검 체크리스트

순번	평가문항	평가결과			비고
		개선필요	보통	우수	
1	이륜차를 운행할 수 있는 운전면허증을 소지하고 있는가?				
2	매일 이륜차의 전조등, 제동등, 후미등, 후사경, 제동장치가 정상적으로 작동되는지 확인하는가?				
3	운전 시 개인보호구(헬멧, 가슴보호대, 무릎 보호대 등) 및 안전한 복장을 착용하는가?				
5	눈, 비 오는 날 무리한 운전을 하지 않는가?				
6	도로 바닥 상태를 확인하며 안전하게 운행하는가?				
7	주위 도로 상태 및 지리를 충분히 숙지하고 운행하는가?				
8	운전 중 전조등, 후미등, 방향지시등을 사용하는가?				
9	과속, 난폭운전, 신호위반 등 불법운전을 하지 않는가?				





02

**고용·산재보험:
튼튼한 울타리, 당신의 권리!**

02 고용·산재보험: 든든한 울타리, 당신의 권리!

고용보험법, 산업재해보상보험법

특수형태근로종사자(퀵서비스)들이 반드시 알아야 할 고용·산재보험의 주요 내용과 가입 절차, 그리고 사고나 실직, 출산 등 예기치 못한 상황 발생 시 받을 수 있는 실질적인 혜택들을 상세히 안내해 드립니다.

이 정보를 통해 종사자는 자신의 권리를 명확히 이해하고, 사업주는 법적 의무를 다함으로써 모두가 안전하고 건강하게 일할 수 있는 환경을 만들어 나가는 데 기여할 수 있기를 바랍니다.

1) 고용보험(2022년 1월 1일부터 고용보험 의무적용)

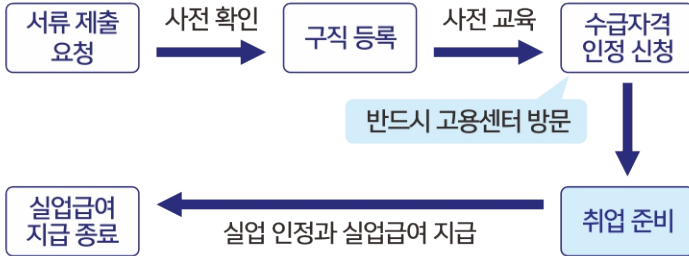
| 고용보험이란?

- 고용보험은 실직했을 때 생계를 지원해주고, 재취업을 도와주는 국가 보험 제도입니다.
- 실업급여 및 육아휴직급여를 받을 수 있게 해주고, 직업훈련·취업지원도 같이 해주는 사회보험이며, 고용보험에 가입돼 있으면 일자리를 잃었을 때 최소한의 생활을 보장받고, 다시 일할 기회를 얻을 수 있습니다.

| 고용보험 가입 대상

- 특수형태근로종사자(퀵서비스)
 - ▶ 65세 이전에 노무제공계약을 체결
 - ▶ 노무제공계약(1개월간 소정근로시간이 60시간 미만이거나 1주간의 소정근로 시간이 15시간 미만은 제외)에 따른 월 보수가 80만원 이상인 노무제공자

실업급여 신청 절차



온·오프라인 구직 등록·사전 교육 등을 거쳐 가까운 고용센터에 실업급여 수급자격 인정 신청서를 제출합니다. 수급자격을 인정받은 후에는 고용센터를 정기적으로 방문하여 실업인정을 통해 재취업 노력을 증명해야 합니다.

2) 산재보험(2023년 7월 1일부터 산재보험 의무적용)

| 산재보험이란?

- 산업재해보상보험의 줄임말로, 근로자가 업무 중 또는 업무로 인해 다치거나 병에 걸리거나, 심지어 사망한 경우에도 국가(근로복지공단)가 치료비, 휴업 기간 동안의 생활비, 장해보상, 유족보상 등을 대신 지급해 주는 사회보장 제도입니다.

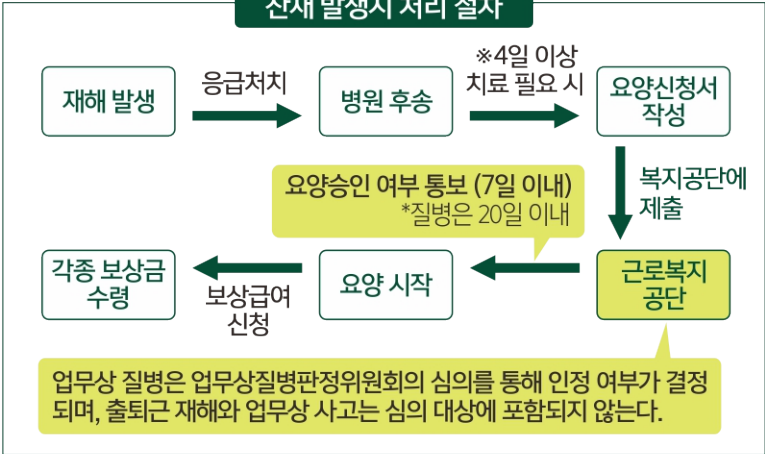
| 산재보험 가입 대상

- 특수형태근로종사자(퀵서비스)
- ▶ 소득, 연령, 국적에 따른 제외자는 없음
- ▶ 기존 산재보험 가입자는 근로복지공단에서 자동 상실 처리됨

| 산재발생시 보상 처리

- 산재보험 주요급여
- ▶ 요양급여 / 장해급여 / 상병보상연금 / 간병급여 / 휴업급여 / 유족급여 / 장례비 / 직업재활급여

산재 발생시 처리 절차



3) 고용/ 산재보험 계산

- ① 근로복지공단 홈페이지(<https://www.comwel.or.kr/>) 접속
- ② 자주찾는 서비스 - 노무제공자 보험료 모의계산기 클릭
- ③ 직종: 퀵서비스기사 선택하여 소득 입력 후 계산하기

← QR코드를 스캔하면
고용/산재보험 계산기로 바로 접속됩니다.

이처럼 고용·산재보험이 크게 변경되면서 특수형태근로종사자(퀵서비스)들의 업무 중 발생할 수 있는 사고나 질병, 실직, 출산 등으로 업무가 불가한 상황에서도 든든하게 보호 받을 수 있는 사회안전망이 구축되었습니다.

또한 법 개정으로 인하여 특정 플랫폼이나 사업주에 얽매이지 않고 자유롭게 일하는 종사자도 고용·산재보험 혜택을 받을 수 있게 되어, 그동안 존재했던 사회보험의 사각지대가 크게 해소되었습니다. 특수형태근로종사자(퀵서비스)는 사고 발생 시 치료 및 보상에 대한 걱정을 덜고 업무에 집중할 수 있게 되었으며, 이는 전반적인 업계의 안정적인 업무 환경 조성에 기여할 것으로 기대됩니다.

03

위험성평가: 더 안전한 일터를 만드는 약속



03 위험성평가: 더 안전한 일터를 만드는 약속

위험성평가는 퀵서비스 업무 현장에서 발생할 수 있는 모든 위험 요소를 사전에 찾아내고, 그 위험이 얼마나 심각한지 평가하며, 위험을 줄이기 위한 효과적인 방법을 마련하는 일련의 과정입니다. 이는 단순히 법적 의무를 넘어, 특수형태근로종사자(퀵서비스)와 사업주 모두의 안전을 지키기 위한 필수적인 활동입니다.

1) 위험성평가

| 위험성평가란?

사업주가 스스로 유해·위험요인을 파악하고 해당 유해·위험요인의 위험성 수준을 결정하여, 위험성을 낮추기 위한 적절한 조치를 마련하고 실행하는 과정

| 위험성평가의 중요성

① 사고 예방

잠재적인 위험 요소를 미리 파악하고 제거하거나 통제함으로써 산업재해 발생 가능성을 현저히 낮출 수 있습니다.

② 안전 의식 향상

위험성평가 과정에 참여하면서 사업주와 근로자 모두 안전에 대한 인식을 높이고, 스스로 안전한 작업 환경을 조성하려는 노력을 하게 됩니다.

③ 법규 준수

법적 의무를 이행함으로써 법적 분쟁이나 불이익을 예방할 수 있습니다.

| 위험성평가의 절차



1 사전준비



2 유해·위험요인 파악



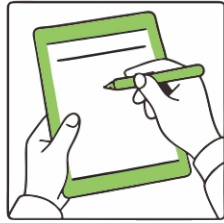
3 위험성 결정



4 감소대책 수립
및 실행



5 결과의 공유



6 기록 및 보존

2) 위험성평가 표준안

| 위험성평가 표준안(체크리스트법 활용)

위험성평가 표준안은 퀵서비스업의 특성을 고려하여 제시하는 위험성평가 가이드라인입니다.

이 표준안은 사업주가 위험성평가를 보다 쉽고 체계적으로 실시할 수 있도록 구체적인 절차와 양식을 제공합니다.

작업자 부주의나 현장 기계 설비 결함 등으로 안전사고가 발생할 위험이 있는 상황을 발굴하여 추가 개선

구분	유해·위험요인 파악	위험성 수준	개선 대책	개선 완료일	비고
차량·이륜차 운행 준비	차량·이륜차 면허증 미 소지자는 운영을 금지 시키는가?	<input type="checkbox"/> 적 정	이륜차 면허증 미소지자 운영 금지		
		<input type="checkbox"/> 보완 필요			
<input type="checkbox"/> 해당 없음					
차량·이륜차 운행 준비	물품 적재량 준수 및 짐걸이용 로프 파손 여부를 확인하는가?	<input type="checkbox"/> 적 정	적재량 초과 금지, 수리·보수 후 물품 적재		
		<input type="checkbox"/> 보완 필요			
		<input type="checkbox"/> 해당 없음			
차량·이륜차 점검	전조등, 후미등, 후사경, 제동등, 브레이크, 타이어 공기압 등 정상 작동 여부를 확인하는가?	<input type="checkbox"/> 적 정	이륜자동차 탑승제한, 수리·보수 후 탑승		
		<input type="checkbox"/> 보완 필요			
<input type="checkbox"/> 해당 없음					
차량·이륜차 점검	1년마다 정기적으로 이륜차 안전점검을 받는가?	<input type="checkbox"/> 적 정	이륜차 정기점검, 정기점검 후 운행		
		<input type="checkbox"/> 보완 필요			
		<input type="checkbox"/> 해당 없음			

구분	유해·위험요인 파악	위험성 수준	개선 대책	개선 완료일	비고
차량·이륜차 운행	전조등, 후미등, 방향 지시등을 사용하는가?	<input type="checkbox"/> 적 정	야간운행시 전·후미등 작동, 좌우회전시 방향지시등 작동		
		<input type="checkbox"/> 보완 필요			
		<input type="checkbox"/> 해당 없음			
차량·이륜차 운행	폭염, 눈길, 빗길 운행시 안전한 운행을 하는가?	<input type="checkbox"/> 적 정	휴게시간 부여, 수분섭취, 타이어점검, 감속·방어 운전 운행 무리한 차로 변경 금지		
		<input type="checkbox"/> 보완 필요			
		<input type="checkbox"/> 해당 없음			
	도로 상황을 주의·확인 하며 안전한 운행을 하는가? ▲철재 복공판, 맨홀, 비포장도로, 유실된도로, 모래·자갈·진흙길	<input type="checkbox"/> 적 정	급제동·급가속·크게 핸들 조작 금지, 감속 운행		
		<input type="checkbox"/> 보완 필요			
		<input type="checkbox"/> 해당 없음			
안전속도를 준수하면서 안전한 운행을 하는가?	<input type="checkbox"/> 적 정	커브길 급제동 금지, 과속금지 등 교통 법규 준수			
	<input type="checkbox"/> 보완 필요				
	<input type="checkbox"/> 해당 없음				

구분	유해·위험요인 파악	위험성 수준	개선 대책	개선 완료일	비고
차량·이륜차 운행	운전 중 잡담, 흡연, 휴대폰 사용 등 사고 유발 행동을 금지 하는가?	<input type="checkbox"/> 적 정	올바른 운전자세 유지, 흡연, 잡담, 휴대폰 사용 금지		
		<input type="checkbox"/> 보완 필요			
		<input type="checkbox"/> 해당 없음			
	보도 및 보도횡단보도 위 운행을 하지 않고 안전한 운행을 하는가?	<input type="checkbox"/> 적 정	보도 침범· 횡단보도 운행 금지, 내려서 이륜차 끌고 이동하기		
		<input type="checkbox"/> 보완 필요			
<input type="checkbox"/> 해당 없음					
사각지대를 충분히 확인하고 운행을 하는가?	<input type="checkbox"/> 적 정	솔더 체크 교육, 시각미러 활용 등			
	<input type="checkbox"/> 보완 필요				
	<input type="checkbox"/> 해당 없음				
5대 사고원인 신호 위반·무시를 하지 않고 교통 신호를 준수하는가?	<input type="checkbox"/> 적 정	교통신호 준수, 황색신호 시 교차로 진입 금지, 꼬리물기 금지			
	<input type="checkbox"/> 보완 필요				
	<input type="checkbox"/> 해당 없음				
5대 사고원인 중앙선을 침범하지 않고 교통법규를 준수하는가?	<input type="checkbox"/> 적 정	중앙선 침범 금지 등 교통 법규 준수			
	<input type="checkbox"/> 보완 필요				
	<input type="checkbox"/> 해당 없음				

구분	유해·위험요인 파악	위험성 수준	개선 대책	개선 완료일	비고
차량·이륜차 운행	5대 사고원인 안전거리를 확보 하면서 안전한 운행을 하는가?	<input type="checkbox"/> 적 정 <input type="checkbox"/> 보완 필요 <input type="checkbox"/> 해당 없음	안전거리 확보 주행, 대형차량 기피, 전방시아 확보, 좁은길 무리한 운전금지		
	5대 사고원인 과도한 끼어들기·추월을 하지 않고 교통법규를 준수 하는가?	<input type="checkbox"/> 적 정 <input type="checkbox"/> 보완 필요 <input type="checkbox"/> 해당 없음	교통 법규 준수, 뒷차량과 안전거리 확보, 과도한 끼어들기 금지, 교차로 정지선 준수		
물품 운반	중량물 운반시 올바른 인력운반, 손수레 사용 등 취급방법을 준수 하는가?	<input type="checkbox"/> 적 정 <input type="checkbox"/> 보완 필요 <input type="checkbox"/> 해당 없음	운반시 손수레 사용, 계단이용시 손잡이 활용		
차량·이륜차 주차	주차시 안전조치를 시행하는가? ▲ 시동 끄고, 보조 제동장치 사용	<input type="checkbox"/> 적 정 <input type="checkbox"/> 보완 필요 <input type="checkbox"/> 해당 없음	평탄한 장소에 주차, 사이드스탠드 끝까지 체결, 메인스탠드 사용, 고임목 활용, 오르막 방향으로 스탠드 체결		

구분	유해·위험요인 파악	위험성 수준	개선 대책	개선 완료일	비고
고객 폭언	접수·운영시 고객 폭언으로 건강장애 발생 예방 사후조치를 하는가?	<input type="checkbox"/> 적 정	폭언 금지 요청 음성 안내, 고객 폭언 대응 지침 제공 교육 실시, 업무 일시중단 등		
		<input type="checkbox"/> 보완 필요			
		<input type="checkbox"/> 해당 없음			
개인 보호구	5대 사고원인 보호구를 착용을 준수하는가? ▲ 「도로교통법」 승차용 안전모 등	<input type="checkbox"/> 적 정	보호구 지급, 보호구 착용 확인 후 운행 허용		
		<input type="checkbox"/> 보완 필요			
		<input type="checkbox"/> 해당 없음			
교육	안전한 작업방법에 대하여 주기적으로 교육을 실시하는가? ▲ 최초 노무제공시 교육(2시간 이상)	<input type="checkbox"/> 적 정	최초 노무 제공시 교육, 업무시 작전 TBM 실시, 안전수칙 제공·주지		
		<input type="checkbox"/> 보완 필요			
		<input type="checkbox"/> 해당 없음			
	올바른 운전자세에 대하여 주기적으로 교육하는가?	<input type="checkbox"/> 적 정	스트레칭 수시 실시, 바른 운전 자세 교육		
		<input type="checkbox"/> 보완 필요			
		<input type="checkbox"/> 해당 없음			
산업재해 발생시 대응방법을 숙지 시키는가?	<input type="checkbox"/> 적 정	사고현장 촬영, 블랙박스 확보, 사고상황 공유			
	<input type="checkbox"/> 보완 필요				
	<input type="checkbox"/> 해당 없음				

부록) 고객응대업무 매뉴얼

특수형태근로종사자도 고객응대근로자입니다.

각 사업장에는 특수형태근로종사자(퀵서비스)를 포함한 고객응대근로자가 고객과의 문제 상황 발생 시 고객 폭언에 대처하는 방법 등이 포함된 **대응지침 매뉴얼** 마련이 필요합니다.

고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련

(1) 고객응대업무 매뉴얼 마련

- 고객응대업무 매뉴얼을 마련하여 적절한 대처를 도모한다.
- 작성된 매뉴얼은 근로자에게 주지시켜 문제 발생 시 신속하게 대처할 수 있도록 교육을 훈련한다.

(2) 매뉴얼에 포함되어야 할 내용

- 보호조치와 응대 멘트
- 고객응대업무로 인한 문제 상황 발생 시 구체적인 대응지침
- 구체적인 사례를 바탕으로 한 처리 절차
- 건강보호를 위한 사후조치
- 근로자 보호의 금지 및 보호 원칙

(3) 매뉴얼의 주요내용 교육 및 사후관리

- 문제 발생 시 필요한 대응지침 및 사후처리 절차를 교육한다.
- 사후처리 절차에 대해 정기적인 재교육 및 개선 의견에 귀를 기울인다.
- 사후처리 현황 점검 및 사내매뉴얼을 마련한다.
- 정기적인 사후 점검 절차 정비를 권장한다.
- 근로자 보호를 위해 관련 매뉴얼 내용 및 절차를 마련한다.

감정노동종사자 건강보호 가이드 다운로드



QR코드를 스캔하면
다운로드로 연결

서울시 및 자치구 이동노동자쉼터 안내



서울시는 대리운전, 택 서비스, 학습지 교사, 가스검침원 등 이동하며 일하는 이동노동자의 휴식권과 건강권 보장을 위해 서울 곳곳에 이동노동자쉼터를 운영하고 있습니다.

- 야간** 19시 이후까지 운영
- 24시** 24시간 운영
- 주말** 월~일요일 운영 (주 7일)
- 토** 월~토요일 운영 (주 6일)

* 쉼터별 운영시간은 상단 QR코드를 통해 확인하실 수 있습니다.

- 1 **도봉쉼터** (02-3494-4400) 도봉구 도봉로170길 2 역 하부공간
- 2 **종로쉼터 1호점** (02-2148-2303) **야간 주말** 종로구 지봉로5길 7-5 종로구민회관 1층
- 3 **종로쉼터 2호점** (02-2148-2303) **야간 주말** 종로구 성균관로 91 올림피아기념국민생활관 1층
- 4 **종로쉼터 3호점** (02-2148-2303) **야간 주말** 종로구 인왕산로1길 21 종로문화체육센터 1층
- 5 **종각역쉼터** (02-6953-7691) **야간** 종로구 종로1가 54, 종각역 101호
- 6 **서대문쉼터** (02-395-2337) 서대문구 홍제내길 227 견인차량 보관소
- 7 **상암쉼터** (02-1833-8261) **야간** 마포구 매봉산로 37 산학협력연구센터 604호
- 8 **합정쉼터** (02-6953-7411) **야간** 마포구 양화로 73 체리스빌딩 5층
- 9 **강북노동자복지관 쉼터** (070-4543-9822) 마포구 환월길 13 1층 **야간 토**
- 10 **북창쉼터** (02-722-7214) **야간** 중구 세종대로14길 38 단암빌딩 별관 2층
- 11 **용산쉼터** (02-2199-7221) 용산구 원효로97길 30, 2층
- 12 **성동쉼터** (02-3407-5474) 성동구 성수일로 111 안심상가 212호
- 13 **광진쉼터** (02-458-5055) **야간** 광진구 아차산로 212, 더포디엄 830 3층
- 14 **중랑쉼터 1호점** (02-2094-2262) **야간** 중랑구 중랑역로4길 29 1층
- 15 **중랑쉼터 2호점** (02-496-8477) **야간** 중랑구 양원역로 92 1층(구립노동센터 내)
- 16 **강서쉼터 1호점** (02-2600-6562) **야간 주말** 강서구 공항대로 414(부영강서빌딩 A동 옆)
- 17 **강서쉼터 2호점** **야간** 강서구 강서로7길 45(어린이공원 옆)
- 18 **서월노동자복지관 쉼터** (02-2038-3578) 영등포구 국회대로44길 10 1층
- 19 **영등포터 1호점** (02-2633-7987) **야간** 영등포구 버드나루로23길 24 1층, 4층
- 20 **영등포터 2호점** **야간** 영등포구 신길로52길 17-1
- 21 **사당역쉼터** (02-6953-7692) **야간** 동작구 남부순환로 2089, 사당역 109호
- 22 **관악쉼터** (02-879-6673) **24시** 관악구 신림동 1471-5(자진거수리센터 인근)
- 23 **서초쉼터** (02-6953-7916) **야간 토** 서초구 사평대로 354 호진빌딩 4층
- 24 **강남쉼터 1호점** (02-3423-5566) **24시** 강남구 역삼로 160(강남구청장엄허브센터 후문)
- 25 **강남쉼터 2호점** (02-3423-5566) **24시** 강남구 테헤란로 152(강남파이낸스센터 인근)
- 26 **강남쉼터 3호점** (02-3423-5566) **24시** 강남구 영등대로 513(교역스 남문 이륜차차장)
- 27 **강남쉼터 4호점** (02-3423-5566) **24시** 강남구 방교개로1길 10(수서역 2번 출구쪽)
- 28 **강남쉼터 5호점** (02-3423-5566) **24시** 강남구 도산대로34길 21

“ 치료는 안심, 일상은 든든 ”

서울형 입원 생활비 지원



일용직·이동노동자·프리랜서, 아르바이트생, 1인 소상공인 등을 위해
서울시가 입원, 국가 일반건강검진 기간 동안 **최대 14일 지원금**을 드립니다.

1일 94,230원, 연 최대 1,319,220원

신청조건

서울시민 중 ‘국민건강보험 지역가입자’인 근로소득자 또는 사업소득자
※ 소득기준 : 2025년 기준 중위소득 100%이하
※ 재산기준 : 3억 5천만원 이하

지원내용

연 최대 14일(1일 94,230원)
입원 13일(입원연계 외래진료 3일), 국가 일반건강검진 1일

신청기간

퇴원일(입원·입원연계 외래진료), 건강검진일 기준 180일 이내 신청

신청방법

온라인 sickleave.seoul.go.kr 방문 동주민센터 및 보건소



※ 자세한 내용은 120다산콜에서 알려드립니다.

발행정보

발행일 2025년 12월

기획 [서울시]
민생노동국장 이해선
[사단법인퀵서비스협회]
사무국장 권도영
[감수]
김용욱 변호사(법무법인 제이피)
채성욱 공인노무사

문의처 서울시 민생노동국 노동정책과
T 02-2133-5590
사단법인퀵서비스협회
사무국 T1688-7953



2025년 퀵서비스업 안전보건 가이드라인

