

# **정신 재무장 운동 실천 지침서**

**목 적 :** 본 지침은 당사의 경영목표인 최고의 종합물류기업 구현과 경쟁력 강화를 위한 시행 조치의 일환으로 내부적으로 근무기강 확립을 통한 개개인의 정신 재무장운동으로서 이를 우리 기업문화의 한 축으로 정착시켜 건전한 근무환경 조성을 더욱 공고히 하기 위함을 목적으로 한다.

본 지침은 당사 관련 조직 소속의 전 임직원을 적용 대상으로 한다.

## **제1장 근무 기강 확립**

### **제1절 집중근무 강화**

근무시간 내 업무와 관련 없는 일체의 행위를 삼가하여 업무 효율을 배가시킬 수 있도록 한다.

제1항 근무시간 내 사적인 장시간 전화 통화를 삼가한다.

제2항 근무시간 내 사적인 PC 사용을 삼가한다.

(例) 게임, 오락, 채팅, 불필요한 인터넷 사이트 접속을 삼가한다.)

제3항 중식시간을 이용한 도박을 하는 행위를 금지한다.

제4항 근무시간내 사적인 외출을 삼가하며 외출 현황판을 적극 활용토록 한다.

제5항 집중근무 시간대 (오전 9시-11시) 에는 특별한 경우를 제외하고는 직원의 고유 업무에 전념토록 배려한다.

### **제2절 조직력 강화**

조직력을 약화시키는 일체의 부당 행위를 근절한다.

제1항 조직력을 와해시키는 그 어떤 파벌 조성행위, 유언비어 및 음해행위를 하여서는 안된다.

제2항 부하 직원에 대한 차별대우를 금지하며, 공평한 기회를 박탈하는 행위를 하여서는 안된다.

제3항 부서 간의 이기주의를 타파를 위해 월 1회 팀장 회의를 실시한다.

### **제3절 올바른 회식문화 정착**

조직 및 업무에 부담을 주는 회식문화는 근절한다.

제1항 회식은 조직의 화합을 위하여 동기가 부여될시 시행 토록한다.

제2항 회식을 시행할 시 미리 직원들에게 알려준다.

제3항 모든 회식은 간단한 식사 정도로 1차로 끝을 낸다.

제4항 부득이 2차회식을 진행할 시 퇴폐 행위 근절차원에서 룸살롱 단란주점 등 사치유흥업소 출입은 근절한다.

제5항 다양한 회식문화 (영화감상, 음악회, 레포츠등)을 찾아 견전하고 올바른 회식문화에 정착하도록 한다.

## 제2장 對 고객과의 관계

고객과의 접촉 시 진심으로 고객을 위하여 정중하고 공손한 태도로 신속하고 정확한 서비스 제공으로 고객에게 만족감을 느낄수있도록 한다.

제1항 고객의 내방 시 누구라도 친절히 다가가 고개 숙여 인사한다.

제2항 불편함을 주는 언행을 금하며 부득히 업무가 지연될 시에는 사전에 정중히 양해를 구한다.

제3항 고객에 대한 불만 사항은 접수 즉시 시정조치 및 개선하여 서비스의 질을 높인다.

제4항 고객에게 친분을 빌미로 반말을 사용하는 것은 삼가하며 각종 문의 및 안내 시에는 반드시 존칭, 존대어를 사용한다

제5항 고객과 유선상으로 대화 시 경어는 물론 격식있는 말투와 용어 사용으로 보이지 않는 친절을 베품다.

제6항 고객이 있는 자리에서 다른 고객에 대한 혐담이나 다른 기타 정보는 거론하지 않는다.

제7항 고객으로부터 어떠한 금품수수나 선물수수의 거래도 하지 않으며 회식을 빌미로 향응접대를 하지 않는다.

제8항 고객과의 영업 수주를 위한 영업 활동 시 과도한 영업접대 행위는 삼가며 사치유흥업소 (룸살롱, 단란주점 등)의 출입을 근절한다.

제9항 고객의 일은 나의 일이다 라고 생각하고 최선을 다하며 최고의 종합물류기업으로 느낄 수 있게 최고의 서비스 제공으로 고객 감동을 실현한다.

## 제3장 對 협력사와의 관계

### 제1절 협력사에 대한 예절

협력사 직원들과의 접촉시 당사를 대표 한다는 마음가짐으로 정중하고 공손한 태도로 임함으로서 협력사로부터 존경과 신뢰를 받을 수 있도록 처신한다.

제1항 거래선이 아닌 협력사로서 호칭을 한다.

제2항 직접 면담 또는 전화 통화시 친절한 언행과 태도로 임한다. 만일, 업체와의 불편사항 발생 시 감정 대응이 아닌 정해진 업무 절차에 따라 처리한다.

제3항 협력사와의 약속을 반드시 준수 할 뿐만 아니라, 내방고객을 장시간 기다리게 하여서는 안된다, 단, 약속 불이행 사유 발생시 사전에 정중히 양해를 구한다.

제4항 해당 협력사의 기밀에 속하는 정보는 사내·외의 인가되지 않는 사람에게 공개되지 않도록 한다.

제5항 협력사 직원의 방문시 일어서서 응대하며 존칭·존대어를 사용한다.

제6항 친분을 빌미로 하여 반말 사용하는 것을 금한다. (협력사 직원 및 협력사원)

제7항 협력사 직원의 각종 문의및 안내시 응대 요령 교육을 강화한다.

## 제2절 균등한 거래절차의 부여

상호 대등한 위치에서의 투명한 거래가 이루어지며, 우월적 지위를 이용한 어떠한 형태의 부당 행위도 하지 않는다.

제1항 제반 거래조건 변경시 해당 협력사와의 사전 합의.서명 절차를 밟는다.

(계약서 및 약정서에 의한 명문화)

제2항 협력사에 대한 정기적 평가시 기준점의 명확한 수립 및 이행을 통한 투명성을 확보한다.

제3항 현행 거래절차 변경.운영 업무FLOW에 대한 기준 지침을 철저히 준수한다.

제4항 협력사에 일방적이고 강압적인 협조 강요등을 자제하고 부득이할 경우 업체의 서면 동의서를 사전에 확보한다.

## 제3절 청렴한 행위

업무와 관련된 이해 관계자가 제공하는 어떠한 형태의 금품도 수수해서는 안되며, 또한 직무.직위를 이용한 어떠한 부당 행위도 있어서는 안된다.

### 제1항 금품 수수

이해 관계자가 제공하는 현금, 상품권, 등의 금전을 수수하여서는 안된다.

### 제2항 선물 수수

이해 관계자가 제공하는 물건, 유·무형의 서비스 등을 수수하여서는 안된다.

### 제3항 향응 접대

이해관계자가 제공하는 일체의 향응 접대를 수수하여서는 안된다.

(식사-요리집, 음주-룸싸롱.단란주점, 오락-도박 등 유사 향응성 접대)

### 제4항 편의 및 권리제공

수수 이해 관계자가 제공하는 교통(차량제공포함), 숙박(호텔,콘도), 영업권등을 수수하여서는 안된다.

## 제4절 직무.직위를 이용한 부당행위

제1항 당사의 임직원은 타 회사와의 거래에 있어 독립적인 판단에 영향을 줄수 있거나 업무의 원활한 수행에 지장을 초래하는 어떤 기업체와의 영업관계도 갖지 않는다.

### 제2항 부당 직권남용 행위

특정 이해관계자에게 이익·불이익을 줄 목적으로 하는 업무 지연처리, 인사청탁 의뢰 및 방조 (당사,협력사) 하는 행위를 해서는 안된다.

## 제4장 회사 재산의 보호

조직내 공적 재산인 회사 자산을 사적으로 이용하는 행위를 금지 하도록 한다.

- 제1항 회사의 공금을 본인, 당사 구성원의 사리사욕을 위해 횡령, 유용, 지연처리, 타용도 전환 사용, 비정상적 처리등을 하여서는 안된다.
- 제2항 직위를 불문하고 물품을 공적인 업무와 상관없이 사적으로 이용할 목적으로 사외로 반출하거나 사적으로 사용할 수 없다.
- 제3항 회사업무에 공적으로 기여 할 것으로 판단되는 회사물품의 이용은 팀장을 경유하여 승인을 득한 후 집행 할수 있다.
- 제4항 공동 시설물에 대한 관리는 정·부 관리자를 기재하여 관리토록 한다.
- 제5항 건물, 구축물 및 시설물에 대한 정기적인 점검의 생활화로 화재등 각종 재난을 사전에 방지한다.  
(사업장별 정기 안전점검일지 운영)
- 제6항 주요 비품에 대한 재물조사를 반기별로 실시한다.

## 제5장 업무개선 및 서비스 향상

지속적인 개선과 제안으로 업무의 효율성을 증대하며 고객에 대한 최고의 서비스질을 향상시킨다.

- 제1항 업무중 개선이나 제안은 사내 제안제도를 적극 활용하여 회사를 위한 아이디어 제공에 자발적으로 참여한다.
- 제2항 다양한 경험을 통해 익힌 노하우나 정보는 전사원이 공유하여 업무효율성에 최대치를 가져올 수 있도록 스스로 협조한다.
- 제3항 친절한 말씨와 전화응대, 인사잘하기 등 평소에 나눌 수 있는 서비스 정신을 몸소 실천한다.
- 제4항 양질의 서비스제공을 위해 각 팀에서는 수시로 서비스향상 교육을 실시하고 팀원들의 마음가짐을 새로이 다진다.
- 제5항 과다친절과 관심은 오히려 저해요소가 될 수 있으므로 매사 융통성있게 처신한다.

## 제6장 수익개선과 경비절감

- 제1항 조직에서 가장 수익성있는 프로세스를 찾아 시스템화 시킨다.
- 제2항 고객이 원하는것중 우리의 프로세스와 서비스가 해주지 못하는 것을 찾아 보완한다.
- 제3항 고객관계 프로세스를 시스템화하여 영업확장 노력한다
- 제4항 절수, 절전하는 습관을 갖추며 각종 소모품은 기간내 필요량만 신청한다.
- 제5항 재해예방, 안전관리 등 부득히 닥칠수 있는 상황에 대비함으로서 추가지출을 예방한다.
- 제6항 내가하는업무에 고정관념을 버리며, 업무의 개선이 수익의 증대로 연결되도록 시스템화 한다.

## 제7장 자기 관리의 철저

### 건전한 사생활 및 철저한 자기관리능력 강화

제1항 직장내 발생 가능한 여러 유형의 성희롱 행위를 근절한다.

(노동부에서 제정한 '직장내 성희롱 처벌 지침'에 따른 교육 실시)

제2항 회사의 명예에 손상을 주는 불건전한 사생활을 금지한다.

제3항 업무에 지장을 초래하지 않는 범위내에서 평소 자기계발에 힘쓰고 이를 발전시킨다.

제4항 직장동료 및 고객에게 불쾌감을 주는 언행을 피한다

제5항 사내에서 권유하는 업무관련 교육프로그램은 적극참여하여 효율적인 성과를 가져올 수 있도록 노력한다

제6항 각자 맡은 업무에는 스스로 책임감있게 행동한다.

제7항 자신의 건강관리는 본인이 책임지며 사내에서 실시하는 건강관리 프로그램에 참여한다.