

수신 수신자 참조

(경유)

제목 '콜센터' 사회적 거리두기 지침(2단계) 안내 및 협조요청

1. 귀 기관의 코로나19(COVID-19) 예방 및 관리 협조에 감사드립니다.
2. 고용노동부에서 사회적 거리두기 2단계 격상과 관련하여 콜센터용 사회적 거리두기 지침(2단계)을 개정하였습니다.

* 일반 사업장용 사회적 거리두기 지침(2단계)은 8.27일 既배포

< 주요 지침 >

① 사업장 특성에 맞는 예방체계 마련

- 사업장별 전담 조직 또는 전담자(방역관리자) 지정, 방역지침 마련, 비상연락체계 구축

② 유연근무 및 휴가 활용

- 공공기관 수준에 준하여(전체인원의 1/2 유연근무) 유연근무(재택근무, 시차출퇴근제 등) 적극 활용
- 휴가제도를 적극 활용하고 유연근무 및 휴가사용에 따른 불이익 금지
- 상담건수, 응답률 등을 이유로 휴가를 제한하거나 업무·인사 등에 불이익 금지

③ 회의·출장 및 집합·모임·행사

- 회의는 가급적 영상회의로 실시하되, 불가피하게 대면회의시 일정간격 유지 및 마스크 착용
- 국내외 출장 최소화 및 대중교통 이용시 마스크 착용
- 실내 50인 이상, 실외 100인 이상 집합·모임·행사 금지

(예외) 기업의 정기 주주총회, 임금협상을 위한 노사회의 등 필수 경영활동은 관할 지자체와 협의하여 방역수칙 준수하에 실시

- 워크숍, 교육, 연수 등 온라인 실시 및 소규모 모임, 회식 등 자제

④ 의심증상 모니터링 및 유증상자 발생 시 조치

- 출퇴근시 발열확인하고 발열 또는 호흡기 증상이 있는 노동자는 출근하지 않도록 조치
- 동일 부서, 동일 장소 등에 2~3명 이상의 유증상자가 3~4일 내에 발생시 유증상자가 코로나19 검사를 받도록 안내하고, 추가 발생시 보건소에 집단감염 가능성 신고

⑤ 사무공간 및 구내식당·휴게실 관리

- 개인별 고정 근무자리 배치, 밀집 최소화, 노동자 간 투명 칸막이 또는 가림막 설치
- 구내식당은 투명 가림막 설치, 일렬 또는 지그재그로 식탁 배치, 점심시간 시차운영
- 다중 이용공간(휴게실, 탈의실, 흡연실 등) 이용시 마스크 착용 및 대화 자제

⑥ 소독 및 위생·청결

- 사무실, 작업장 등은 주기적으로 소독하고 매일 2회 이상 환기
- 개인용 청소·소독용품, 마스크 및 위생용품 등 지급 또는 비치
- 전화기, 헤드셋, 마이크 등 비말 접촉이 우려되는 접촉면의 경우 1회용 덮개, 필터를 사용하거나 개인별로 소독하고, 가능한 경우 소독(1일 1회 이상) 실시
- 통근차량 운행시 차량을 매일 소독하고, 마스크 미착용할 경우 이용 금지
- 침방울이 튀는 행위(구호외치기 등) 유도 금지

※ 사업장 소재지의 지방자치단체에서 본 지침보다 엄격한 기준의 행정명령이 있는 경우 그에 따름

3. 지방자치단체별로 지침의 내용이 상이할 수 있으니 지방자치단체 홈페이지 등을 지속적으로 확인하여 주시기 바랍니다.
4. '20.3월에 콜센터 원청(위탁업체)의 요구사항(응대율, 성과연동 등)으로 인해 콜센터에서 지침을 준수하기 어렵다는 문제제기가 있었습니다. 콜센터 현장에서 동 지침이 준수되도록 원청에서도 적극 협조하여 주시기 바랍니다.
5. 각 협단체에서는 동 자료(붙임)를 홈페이지에 공지하고, 이메일, SNS 등을 통하여 신속히 소속 기업에 전파하여 주시기 바랍니다.

붙임 콜센터 사회적 거리두기 지침(2단계). 끝.

산업통상자원부장관

수신자 한국산업단지공단, 대한무역투자진흥공사, 중소기업중앙회, 전국경제인연합회, 대한상공회의소, 한국경영자총협회, 한국무역협회, 중견기업연합회, 업종별 협·단체

주무관

고두욱

과장

전결 2020.8.28.

나성화

협조자

시행 산업일자리혁신과-1019

접수

우 30118 세종특별자치시 한누리대로 402, (어진동, 산업통상자원부) / <http://www.motie.go.kr>

전화번호 044-203-4221 팩스번호 044-203 / kodook@motie.go.kr / 대국민 공개