



MERLIN  
ENTERTAINMENTS

PROTECTING THE MAGIC  
Health, Safety & Security

**SAFETY  
FIRST!**

직원 안전 핸드북

[www.protectingthemagic.com](http://www.protectingthemagic.com)



# SAFETY FIRST!

## BECAUSE WE

# C A R E

### 헌신하기

안전에



### 행동하기

책임감 있게



### 보고하기

우려 사항



### 장려하기

새로운 아이디어



HSS SharePoint  
에 방문하세요.  
필요한 모든 안전  
정보가 해당  
사이트에 있습니다.





이 안전 핸드북은 다음에 속합니다

---

나의 매니저

---

나의 팀

---



## 마법을 지켜요

마법을 지키는 사람들을 위한 주문이 담긴 책

목차:

소개	5	화재 예방	24
멀린의 안전 가치	6	소화기	25
정책 강령	7	응급 처치	26
수중 전시 & 동물의 안전	8	식품 안전	27
화학물질 안전	10	위험물 인식	28
어린이 보호	12	사건 보고	29
컴퓨터 사용	13	정보 보안	30
장애인 대우	14	수동 운반	32
안전 운전	15	개인 안전	33
약물, 음주, 흡연	16	놀이기구와 탈것	34
전기 안전	17	보안	36
직원의 책임	18	넘어지는 사고	37
높은 곳에서의 추락	20	여러분의 Merlin 가족	38
화재 안전	22	여러분의 의견은 소중합니다	39

## 소개

우리는 방문객들에게 잊지 못할 경험, 즐거운 경험, 그리고 마법 같은 경험을 선사하기 위해 노력합니다. 하지만 마법은 쉽지 않습니다. 그것은 건강, 안전, 보안에 대한 최상의 기준을 유지하기 위해 온 집중을 필요로 합니다.

어떻게 할 수 있을까요? 세 가지의 특별한 방법을 통해 가능합니다:

- 1 가장 진보한 시스템과 관행을 사용하는 것입니다.
- 2 건강, 안전, 보안에 관심을 놓지 않는 것입니다 - 놀이기구를 설계할 때, 테마파크를 운영할 때, 그리고 보이지 않는 곳에서 일할 때.
- 3 지속적인 관심을 주어 그것이 우리에게 자연스러운 일이 되도록 하고, 유지하는 것입니다.

우리는 그것을 '마법을 지켜요'라고 부르고, 그건 여러분에게 달려있습니다.

Merlin의 모든 사람은 방문객과 동료, 그리고 우리가 돌보는 동물들을 안전하게 지키는데 중요한 역할을 합니다. 거미들 까지도요. 그러면 마법을 지키는데 여러분의 역할을 어떻게 할 수 있을까요? 간단합니다. 핸드북에 나와 있는 기본 규칙들을 지키면 됩니다. Merline의 건강, 안전, 보안 규칙들이며, 여러분의 개별 근무 구역에 추가적 규칙이 있을 것입니다. 그것들도 이해하고 있어야 합니다.

우리 모두가 건강, 안전, 보안에 집중한다면, 방문객의 신뢰를 얻고 안전하게 즐길 수 있는 최고의 경험을 제공할 수 있습니다!



## 머린의 안전 가치

'Merlin의 'Protecting the Magic' 접근 방식은 네 가지 안전 가치에 의해 이끌어집니다. 모든 임직원은 이러한 안전 가치를 이해하고, 수용하며, 일상적인 의사결정과 행동에서 이를 실천해야 합니다. 임직원 각자가 매일의 업무 속에서 이 안전 가치를 실천함으로써 중요한 역할을 수행합니다.

# SAFETY FIRST!

# Because WE...

# C A R E

### 헌신하기

안전에

모든 사람은 안전을 최우선으로 하며, 이는 우리의 일상적인 의사결정과 행동에 이 우선순위를 반영합니다.

### 행동하기

책임감 있게

모든 사람은 항상 교육훈련 내용을 이행하며 책임감 있게 행동하고, 모든 관련 안전 규칙과 절차를 준수해야 합니다.

### 보고하기

우려 사항

모든 사람은 어떠한 우려 사항도 신속히 보고하고, 사건 또는 아차사고가 즉시 조사될 수 있도록 해야 합니다.

### 장려하기

새로운 아이디어

모든 사람은 새로운 아이디어나 더 나은 작업 방식을 제안할 수 있으며, 이를 통해 우리가 지속적으로 배우고 개선할 수 있습니다.

# 정책 강령

## 보건, 안전 & 보안

Merlin의 비전의 중심에는 건강, 안전, 보안에서 최상의 기준을 유지하기 위한 다짐과 열정이 있습니다. 최대한 안전하게 운영되고 있다는 것을 확신하기 위해 항상 모든 집중을 가해야 합니다. 그래야만 방문객, 직원, 투자자들로부터 받는 신뢰에 보답할 수 있습니다. 그래서, 우리는 법률을 준수하는 것에서 그치지 않고 끊임없이 건강, 안전, 보안에 있어 더 나은 모습을 보이고자 합니다.

이를 위해서는 명확한 조직 구조와 관리부의 진정성 있는 의지가 바탕이 된 효율적인 건강·안전·보안 관리 체계가 필요합니다. 또한 Merlin의 모든 구성원이 각자의 역할을 충실히 수행할 수 있도록 원활하고 효과적인 의사소통 체계가 중요합니다. 위험요소를 잘 조절해야 하고, 문제를 사전에 예방하는 관리 및 유지 절차와 근무 및 검토의 적절한 시스템을 갖추어 주기적으로 검사해야 합니다.

우리의 최종 목표는 사고를 사전에 예방하는 것이며, 이를 달성하기 위해서는 우수한 관리 시스템과 지속적인 훈련이 필수적입니다. 이는 사업 손실을 줄이는 가장 효과적인 방법이기도 합니다. 목표를 위해 관리부와 직원들은 사고를 방지하고 마법을 지키기 위해 함께 일해야 합니다. 그룹 건강, 안전, 보안 정책이 더 많은 자료와 함께 게재될 것입니다.

Fiona Eastwood  
Chief Executive Officer





## 수중 전시물과 동물의 안전

동물과 직접 접하지 않는 직원이라도, 기본적인 안전 수칙과 비상 상황 시 대처 요령은 알고 있어야 합니다.

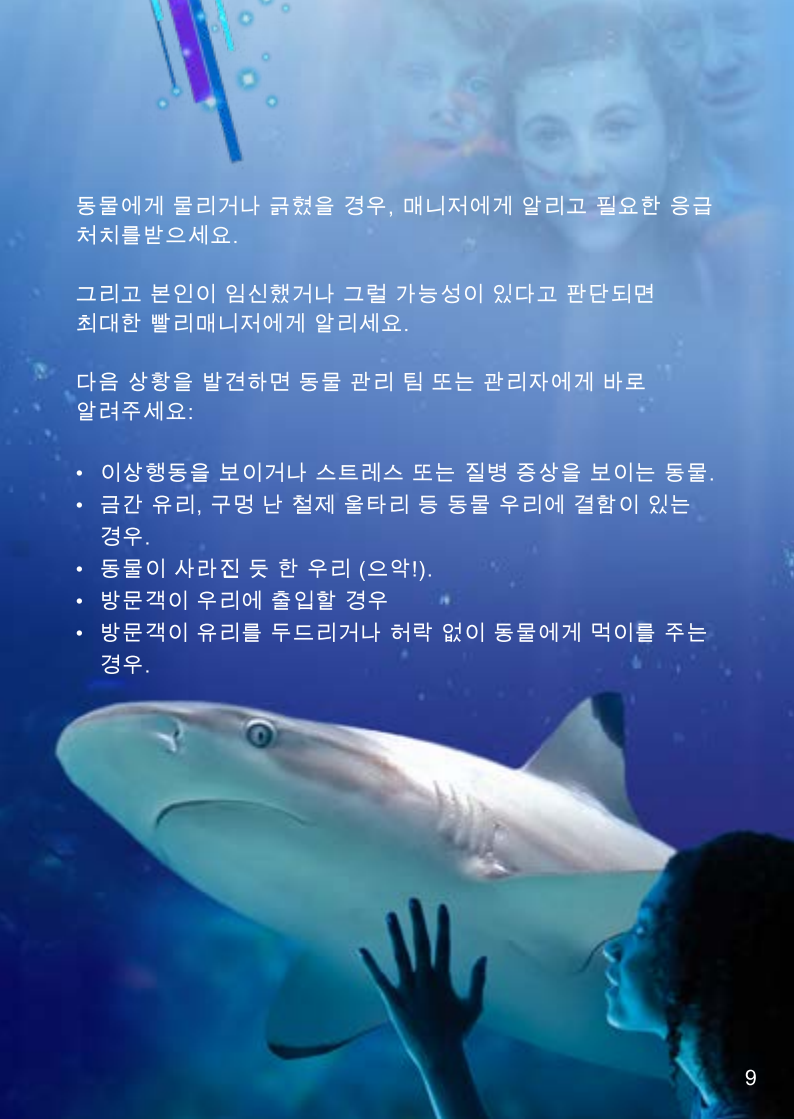
아시겠지만, 수중 전시물과 동물 어트랙션에 관해서는 엄격한 법이 있습니다. 그에 더해, 우리의 자체적 엄격한 기준과 관행이 있습니다. 여러분은 필수적으로 올바른 훈련과 구체적 승인이 있어야 그러한 전시와 어트랙션에 접근할 수 있습니다.

동물들은 본능적으로 예측 불가능합니다. 동물들이나 전시가 안전해 보이더라도, 주의를 기울이세요. 동물들은 위험을 느끼면 공격적으로 돌변할 수 있습니다. 또한 동물은 박테리아나 유해한 병원체를 보유하고 있을 수 있으므로, 동물 자체뿐 아니라 우리, 물, 쓰레기 등을 통해서도 감염될 위험이 있습니다.

우리는 독성이 있는 동물들도 관리하고 있습니다. 이 독성은 빠르고 치명적인 효과를 보일 수 있습니다. (이제 집중 해 주시네요!)

동물과 그 우리, 먹이, 쓰레기 등에 가까이 있었을 때는 손을 꼼꼼히 씻어주세요. 따뜻한 물과 살균 비누를 이용하고 해당 동물에 관한 관리 및 위생 지침을 따르세요.





동물에게 물리거나 긁혔을 경우, 매니저에게 알리고 필요한 응급 처치를 받으세요.

그리고 본인이 임신했거나 그럴 가능성이 있다고 판단되면 최대한 빨리매니저에게 알려주세요.

다음 상황을 발견하면 동물 관리 팀 또는 관리자에게 바로 알려주세요:

- 이상행동을 보이거나 스트레스 또는 질병 증상을 보이는 동물.
- 금간 유리, 구멍 난 철제 울타리 등 동물 우리에 결함이 있는 경우.
- 동물이 사라진 듯 한 우리 (으악!).
- 방문객이 우리에 출입할 경우
- 방문객이 유리를 두드리거나 허락 없이 동물에게 먹이를 주는 경우.



## 화학물질 안전

여러분은 근무 중 다양한 경로로 화학물질이나 위험한 물질을 가까이 하게 될수 있습니다.

우리는 그런 가능성을 낮추려고 하지만, 업무의 일부일 수도 있습니다. 당연한 말이지만, 확인 차 말씀 드리겠습니다. 이러한 물질을 접하게 된다면,올바른 안전 수칙을 따르는 것이 중요합니다. 여러분과 동료, 방문객을 지키기위해 있는 것입니다.

- 여러분이 근무 중 사용할 모든 화학물질은 각각의 제조사 안전 데이터시트가있습니다.
- 안전한 사용을 위한 중요 정보를 담고 있습니다. 화학물질을 사용하기 이전에읽고 이해하세요.
- 안전한 사용법을 훈련 받지 않았다면 화학물질을 사용하지 마세요.
- 장갑, 고글 등 알맞은 개인 보호 장비 (PPE)를 사용하세요.
- 올바른 농도로 사용하고 있는지 확인하세요. 먼저 희석해야 할 수도 있습니다.
- 사용하지 않을 때는 화학물질을 치우고 잠가 보관하세요. 어린 방문객들이그것을 음료수로 착각하면 큰일이니까요! (사실 어떤 방문객이라도)
- 화학물질이 여러분 위로 쏟아지지 못하도록 머리 높이 아래에 보관하세요.
- 가연성 화학물질은 수증기를 담은 특수 캐비닛에 보관해야 합니다.
- 항상 가능하면 위험도가 낮은 화학물질을 사용하세요.
- 화학물질이 올바르게 표기된 용기에 보관되어 있는지 확인하세요.



화학 물질 용기를 볼 때 이러한 기호가 무엇을 의미하는지 아는 것이 중요합니다.



유독성



부식성



가연성



유해/자극성



산화성



폭발성



환경에 유해



압축 가스



호흡기 영향:  
발암성/돌연변이 발생

우리는 어린이 방문객들에게 잊지 못할, 즐거운 마법 같은 시간을 선사해주고 싶습니다.

하지만 어린이들은 가끔 길을 잃으며, 그럴 때에는 좋지 못한 사람들이 접근할 위험이 열려있습니다.

이런 경우에 주의하는 것은 아주 중요합니다. 특히:

- 어린 아이가 혼자 있지 않은지 살펴보세요. 괜찮은지, 위험한 상황에 처한 것이 아닌지 확인하세요.
- 어린이 주위에서 이상하거나 부적절하게 행동하는 사람은 없는지 둘러보세요.
- 이상한 점을 발견하면 매니저나 관리자에게 알리세요.
- 확실히 초면인 사람이 어린이에게 접근하는 건 아닌지 확인하세요. 혼란 중, 길을 잃은 어린이나 그 부모를 만났을 때 정확히 어떻게 해야 하는지 배웠을 거예요. 억울한 상황에 빠지지 않도록, 어린이와 단 둘이 있을 때는 CCTV의 범위 안에 있거나 다른 사람들과 함께 있으세요. (힌트: 당연히 본인의 아이와 있을 때는 해당하지 않습니다)

내가 근무하는 어트랙션에서 길을 잃은 아이를 본다면, 이렇게 해야 합니다:



근무 시 컴퓨터를 사용해야 한다면, 좀 더 편안하게 만들어 줄 방법들을 참고하세요.

이 중 일부는 다른 디스플레이를 (예를 들어 놀이기구 관리 화면, 매장 내 화면, CCTV 모니터 등) 사용할 때에도 유용할 것입니다. 나쁜 자세는 척추 문제의 주요 원인입니다. 자세를 편안하게 고칠 시간을 갖고 자주 휴식을 취하세요. (정말이에요, Merlin에서 24시간 일만 해야 하는 것은 아닙니다.)

## 의자

- 등이 일자로 서도록 등 받침을 조절하세요.
- 눈이 모니터와 같거나 더 낮은 위치에 있도록 높이를 조절하세요. 작업을 제대로 볼 수 있다는 것이 얼마나 도움이 되는지 알면 깜짝 놀랄 거예요.
- 꼭 본인이 편안하게 만드세요. 편안한가요? 그래요? 좋아요, 계속 하세요.작업 공간
- 일 할 공간을 확보하세요. 여러분은 사람이지만 숫자가 아니니까요.
- 키보드와 마우스는 손이 쉽게 닿는 곳에 두세요 (그렇게 하는게 훨씬 간편해요).화면
- 화면이 반사되지 않도록 조절하세요.
- 깜빡이지는 않는지 확인하세요.
- 깔끔하게 유지하세요!여러분
- 키보드와 마우스를 사용할 때, 여러분의 팔과 손목은 곧게 뻗어있어야 합니다.
- 화면 바로 앞에 앉으세요 (뒤에 앉는 것은 효율적이지 않습니다).
- 다양한 일을 해보려고 하세요.



장애인이란 신체적 또는 정신적 어려움이 있어 일상생활을 수행하는데 지장이있는 사람을 말합니다.

부러진 다리 같이 단기적 문제가 아닌, 장기적인 문제를 가리킵니다.

여기서 근무하는 동안, 장애를 가진 동료나 방문객을 만나게 될 가능성이 아주높지만 그 사실을 알아채지 못할 수 도 있습니다. 많은 사람들은 여러분에게보이지 않는 장애를 가지고 있습니다. 항상 눈에 띄는 것이 아닙니다.

도움을 주세요:

- 가능한 한 보호자 보다는 장애인 본인과 이야기하세요.
- 근거 없이 추측하지 마세요. 모든 사람을 동등한 개인으로 대하고, 그들의특수한 상황과 필요에 대해 이해하세요.
  - 장애인 방문객과 직원에게 어떤 도움을 줄 수 있는지 잘 알아두세요.
  - 휠체어를 탄 사람이 있다면, 눈높이에 맞춰 몸을 낮추세요.



화재 발생시 장애가 있는방문객들을 어떻게 탈출하도록 도와야 하는지 정확히 알아두세요.

교통 사고의 3분의 1 가량이 당시 근무하던 사람과 연관되어 있다는 결과가 나왔습니다.

게다가, 우리는 특수한 차량이 많기 때문에 각각 새로운 위험 요소를 더합니다.

정말 운전할 필요가 있나요?

대중교통, 영상 회의, 이메일, 또는 전화로 대체할 수 있지는 않은가요?  
대화하는 건 항상 즐거우니까요. 위험도 줄여주며 여러분을 환경 친화적으로 만들어 줄 것입니다.

꼭 운전을 해야 하는 상황이라면, 여기 몇 가지 기억할 것이 있습니다:

- 근무 중 매니저의 승인을 받은 경우에만 운전을 하고, 사내 규정을 준수하세요.
- 사전에 차량을 미리 검사하고 결함은 모두 보고하세요.
- 어떤 연료를 사용하는지 알아두세요. 잘못된 종류의 연료를 사용하면 엔진이 완전히 망가집니다 (그리고 스스로 바보같이 느껴지겠죠).
- 모든 사람이 안전벨트를 착용했는지 확인하세요.
- 이동 시간을 충분히 두세요.
- 날씨를 무시하지 마세요. 이동 시간과 안전에 영향을 미칠 수 있습니다.
- 이동 시간이 길다면, 중간에 휴식을 취하세요.
- 차가 막히는 시간대는 피하세요 (귀찮아지고 싶지 않다면).
- 운전 중 절대로 휴대전화를 사용하지 마세요.
- 법을 어기지 마세요! 속도 제한을 지키세요. 그리고 범법 운전은 항상 대가를 치르게 되어있다는 것을 기억하세요.
- 차가 고장난다면, 차에서 안전 거리를 유지해 떨어지세요.

당연하겠지만, 다시 한번  
말하겠습니다. 여러분 본인,  
동료와 방문객의 안전과 건강을  
위해 항상 일할 준비가 된 채로  
출근하세요. 음주하거나 약물을  
사용한 채로 오지 마세요.

방문객과 직원은 지정된 장소  
이외 시설 내에서 흡연하는 것이  
금지되어있습니다. 흡연한다면,  
휴식 시간에 적절한 장소에서만  
흡연해 다른 사람들을  
배려하세요.



## 휴대 가능한 전기 도구

코드를 꽂기 전에 확인하세요:

- 작업과 상황에 적절한가?
- 좋은 상태에 있는가?
- 제대로 작동하는가?
- 검사를 받아 안전이 보장되었는가?
- 안전한 사용을 위한 훈련을 받고 정보를 가지고 있는가?

위 질문들 중 어떤 것이라도 답이 '아니오'라면, 코드를 꽂지 말고 전원을 켜지마세요. 대신, 매니저나 관리자에게 문의하세요.

가장 큰 위험은 화상과 전기 충격입니다.

작은 전류도 치명적일 수 있으니

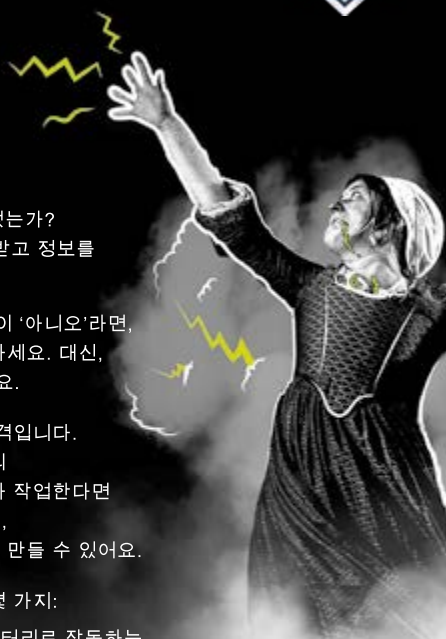
조심하세요. 높은 곳으로 올라가 작업한다면

(예를 들어 사다리를 이용할 때),

전기 충격은 여러분이 떨어지게 만들 수 있어요.

여러분을 더 안전하게 지켜줄 몇 가지:

- 가능하면 항상 110볼트나 배터리로 작동하는 도구를 사용하세요.
- 잔류 회로 차단기 (RCD) 또는 누전 차단 장치 (GFI)를 이용하세요.
- 장비는 건조한 곳에 보관하세요.
- 습기가 많거나 젖은 장소에서 일 할 경우에는 보호 처리가 된 전기 도구만 사용하세요.
- 케이블을 사용하기 전에 손상되지 않았는지 살펴보세요.
- 결함은 항상 보고하세요.





## 직원의 책임

가장 중요한 것은: 스스로를 지켜야 합니다! 그 말은:

- 근무를 시작하기도 전에 지쳐있지 않도록 하는 것 (근무일엔 밤새 파티하지 마세요!).
- 어떤 일을 하고 있는지 생각하기.
- 위험 요소가 보이면 멈추기.
- 여러분을 안전하게 지키기 위해 우리가 할 일이 있다면 말해주기.

그 다음으로는: 주위 사람들도 지켜야 합니다. 그 말은:

- 누군가를 다치게 할 만한 위험 요소가 보이면 제거하세요.
- 제거할 수 없다면 사람들에게 경고하고 도움을 요청하세요.
- 다른 사람을 다치게 할 만한 행동은 절대 하지 마세요.
- 위험한 것을 보면 절대로 모른 척 하지 마세요.

방문객들에게 세계 최고의 마법 같은 재미를 선사하는 것은 힘든 일입니다. 그것을 잘 해내려면, 올바르게 해야 합니다. 그래서 우리는 정책, 절차와 행동 요령을 마련했습니다.

뭐라고 부르든, 그것들은 존재 이유가 있는 규칙이고 반드시 따라야 합니다. 여러분을 포함해, 사람들을 지키는 방식으로 일이 수행되도록, 전문가들이오랜 시간에 걸쳐 완성했습니다.

물론 매니저가 업무와 어트랙션 운영에 필요한 훈련을 제공할 것입니다. 더 나은 방식으로 일을 할 수 있다고 생각되면, 말해주세요!

잘 모르겠다면, 꼭 물어보세요! 매번이요. 예외 없어요. 항상이요.



**SAFETY  
FIRST!**

Because

**WE...**

**CARE**

## 높은 곳에서의 추락

‘높은 곳’이란 무엇을 뜻하나요?

단순합니다. 떨어지면 사람이 부상을 입을 만한 모든 장소를 가리킵니다. 그리고 어떤 높이에서든, 추락은 사망을 초래할 수 있다는 것을 기억하세요. 우리는 정말로 그런 일이 일어나지 않기를 바랍니다.

높은 곳에서의 모든 작업이 지켜야 할 조건:

- 계획을 충분히 세우기.
- 날씨를 고려하기.
- 적절한 훈련을 받고 행동 방침을 알고 있는 사람만이 맡기.
- 올바른 장비 사용하기.
- 검사를 받은 장비만 허용하기.
- 깨질 수 있는 표면이 주는 위험을 조절하세요.
- 떨어질 수 있는 물건이 주는 위험을 조절하세요.

가능하면 고소 작업을 피하고, 지상에서 안전하게 작업하세요. 예를 들어, 사다리 위에 올라가는 대신 손잡이가 긴 도구를 사용해 보세요.

근무하는 사람 뿐만이 아니라 누구나 추락의 위험에 노출되어 있다는 것을 기억하세요. 우리의 몇몇 대기 공간이나 관람 전망대는 높은 곳에 있으므로 고객들도 위험에 처할 수 있습니다. 그러니 항상 주의를 기울이고 수리가 필요한 안전장치는 바로 보고하는 것이 중요합니다.



적절한 훈련을 받았고 필요한 장비가 있을 때에만 높은 위치에서 작업하세요.







화재 비상구가 어디 있는지, 가장 가까운 탈출 경로는 무엇인지 아는 것은 모두의 책임입니다. 근무처의 화재 대피방법을 모른다면, 즉시 매니저에게 이야기하세요.

화재를 발견하면 항상 알람을 울리세요. 적절한 훈련을 받았고 안전할 때에만 불을 끄는 것을 시도하세요. 소화기는 작은 불을 끄는 데에만 적합하다는 것을 기억하세요. 위험한 상황에 빠지지 마세요.

화재 시 행동 요령을 알아두는 것이 좋습니다. 그 내용은 다음과 같습니다:

- 근무처 화재 알람 소리가 어떤지 알아두기.
- 화재 비상구가 어디 있는지 알아두기.
- 화재 시 집합 장소가 어디인지 알아두기.
- 소화기와 호스 (있는 곳이라면) 위치와 사용 방법 알아두기

근무지 안내 시, 화재 대피 절차에 대해 자세히 안내받게 됩니다.

여러분과 타인의 생명을 보호하는 것이 최우선이라는 것을 기억하세요.

화재 시 나의 집합 장소는:



당연히, 화재를 미리 예방하는 것이 가장 좋습니다. 그건 생각보다 간단합니다. 점화 소재(담배, 뜨거운 전구, 히터, 전기 스파크 등)가 가연성 소재(쓰레기, 테마 장식, 저장된 물건과 가연성 화학물질)와 접촉하지 못하게 하면 됩니다. 여기 화재를 예방할 수 있는 유용한 방법이 몇 가지 있습니다. 그리고 우리가 처리할 수 있도록 꼭 보고하는 것을 잊지 마세요!

- 화재 비상구를 막지 마세요.
- 비상구를 강제로 열지도 마세요.
- 가연성 물질은 주의해서 보관하세요.
- 뜨거운 표면은 절연처리를 잘 하세요.
- 통풍구를 덮거나 막지 마세요.
- 전기 기구가 검사를 받았는지 확인하세요.
- 폐기물이 쌓이지 않도록 근무 구역을 항상 깨끗하게 유지하세요.
- 열을 동반하는 작업(용접 등)  
과 흡연에 관한 규칙을 따르세요.





서로 다른 종류의 화재를 위해 그에 맞는 소화기가 각각 설계되었습니다.

- 라벨을 잘 읽고 올바른 종류를 사용하고 있는지 확인하세요.
- 훈련을 받았고 확신이 있을 때에만 사용하세요.
- 본인이나 타인을 위험에 처하게 하지 마세요.

물 - 나무, 천, 종이 등 고체 물질이 불에 타고 있을 때.

- 전기나 불타는 액체 근처에 사용하지 마세요.

분말 - 모든 종류의 화재에 안전합니다.

이산화탄소 (CO2) - 전기 화재나 불타는 액체에 사용.

- 플라스틱 깔때기를 이용해 노즐 방향을 조절하세요.
- 사용 중 노즐을 만지지 마세요.
- 고압 소화기 - 가벼운 물질에 겨누지 마세요. 예를 들어, 종이.

포말 - 불타는 액체에 사용.

- 불 위에 뿌려 거품으로 막을 덮으세요.
- 불에 직접 겨누지 마세요.
- 전기 근처에 사용하지 마세요.

습식 화학약품 - 식용유와 지방에 사용.

- 불에 직접 뿌려 표면에 막을 만드세요.

화재 담요 - 작은 불을 가두는데 사용.

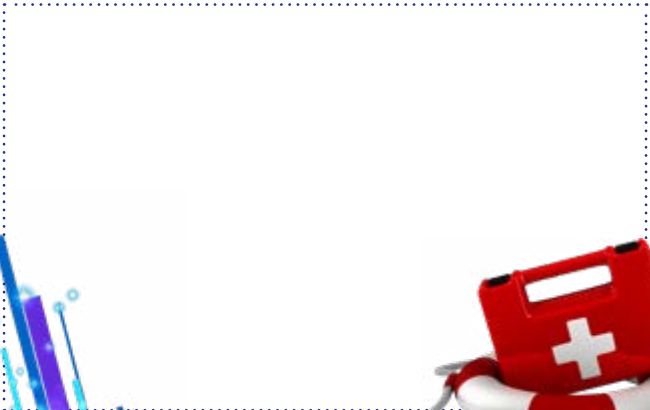
- 사람에게 불이 붙었다면, 바닥에 눕히고 담요로 둘러 감싸세요.

## 응급 처치

근무 중에 본인과 주변 사람들을 잘 돌보는 것이 중요합니다. 방문객이 아프거나 사고가 날 수 있으니 어떻게 해야 하는지도 알아야 합니다.

- 도움을 요청하는 방법을 꼭 알아두세요.
- 가능하면 다치거나 아픈 사람과 함께 있어주고 도움을 주세요.  
사람들이 도와주러 오고 있다고 안심시켜 주는 것 만으로도 큰 차이를 만들수 있습니다.
- 사소한 부상이라도 훈련을 받은 응급 처치 직원에게 도움을 받아야 합니다. 훈련을 받지 않았다면 직접 응급 처치나 치료를 시도하지 마세요.
- 사고 기록과 목격 증언을 작성하세요.

응급 처치 직원을 부르는 방법은:





## 식품 안전



여러분이 어디서 식사를 할 지 결정하게 만드는 건 무엇인가요? 메뉴?  
분위기? 빨리 먹지 않으면 고통스러울 것이라고 알리는 배의 신호?

대부분의 사람들에게는, 시설과 사람들이 어떤지가 중요합니다. 깔끔하고  
청결하게 보이는 것이 체크리스트를 확인하고 온도를 기록하는 것  
만큼이나 중요하다는 의미입니다. 그렇다면 깔끔하고 청결하게 보이는  
가장 좋은 방법은 무엇일까요? 당연히 실제로 깔끔하고 청결하게 유지하는  
것입니다.

하루에 햄버거 1000개를 만들든, 식기와 소스를 정리하든, 음식을 다루는  
것이기에 때문에 같은 기본 규칙을 지켜야 합니다. 음식과 관련된 일을  
한다면 올바른 훈련을 제공해 정확히 어떻게 해야 하는지 알게 도와드릴  
것입니다.

기억해야 할 몇 가지 중요한 것은:

- 알맞은 유니폼을 입으세요 (깨끗하게 관리하세요!).
- 관련된 모든 양식을 작성하세요. 예를 들어,  
개점, 폐점과 청소 체크리스트, 온도 기록 등.
- 질병이나 부상은 바로 보고하세요.
- 여러분에게 전달된 모든 식품 안전 절차를 반드시 준수하십시오.
- 알레르겐 관리 절차를 숙지하고 준수하십시오.
- 모든 식품 생산물과 재료에 적절한 라벨이 붙어 있는지 확인하세요.
- 필요한 사용 지침을 준수하여 조리 설비를 안전하게 사용하십시오.
- 항상 작업 구역을 위생적으로 청결하고 정돈된 상태로 유지하십시오.
- 유통기한이 지난 제품은 먹지도, 식재료로 사용하지도 마세요.
- 가장 먼저 들어온 음식부터 사용해 재고를 관리하세요.  
선입선출(FIFO)이라고 불립니다.
- 화장실 사용, 코 풀기, 돈 받기, 쓰레기 버리기,  
흡연, 청소 등의 활동전후에는 항상 손을 씻으세요.
- 알맞은 걸레를 사용하세요. 당연한 말이지만,  
절대 화장실용 걸레를 조리대 근처에 사용하지 마세요!



위험물이란 누군가를 다치게 할 수 있는 물질입니다.

위험물을 포착하는 방법을 알아야 합니다. 그렇게 할 수 있다면, 누군가 다치기전에 문제를 사전예방 할 가능성이 높아집니다.

위험물에는 막힌 화재 비상구, 바닥에 옆질러진 물, 빠진 울타리 기둥 등 안전하지 않은 물건들이 포함됩니다. 어트랙션에서 뛰어다니거나, 울타리를뛰어넘거나, 안전장비 없이 지붕에 서 있는 사람 등 안전하지 않은 사람일 수도있습니다.

위험물을 발견하면 다음 네 가지를 해주세요:

- |   |   |
|---|---|
| <b>1</b> 바로 막힌 위험 요소를 제거하세요. 그렇게 하는 것이 안전할 때만요. | <b>2</b> 사람들을 보호하기 위해 비상 경계선을 쳐야 하는지 생각해 보세요. |
| <b>3</b> 도움을 요청하고 매니저에게 말해주세요.                  | <b>4</b> 필요하다면, 사람들을 안심시키세요.                  |

여러분의 매니저는 어트랙션의 위험성 평가를 시행하고, 일어날 가능성이 있는위험을 파악할 것입니다.” 위험 평가는 사람들을 보호하기 위해 해야 하는 일을정리해 두었습니다.



여러분의 직무 훈련은 이 모든 것을 포함할 것입니다. 무슨 의미이냐고요?  
규칙을 따를 또 다른 좋은 이유라는 의미입니다!



## 사건 보고



우리는 물론 사고를 싫어하지만, 가끔은 일어나기도 합니다.

모든 사고, 부상, 아차사고(Near Miss), 안전하지 않은 환경과 행위를 모두 매니저에게 즉시 보고해야 합니다. 그리고 관련된 사건사고 보고 양식을 작성해야 합니다.

위기일발 사건:

부상을 초래하지는 않았지만 그럴 가능성이 있던 사건.

안전하지 않은 환경:

근무 구역에 안전상 만족스럽지 않은 환경이 있다면 사건을 유발할 수 있습니다..

안전하지 않은 행위:

다른 사람의 안전을 위협하는 행위.

우리가 이런 것을 더 많이 보고할수록,  
부상을 더 빨리 방지할 수 있습니다.

내가 사건 보고를 해야 하는 사람은:





## 정보 보안

우리의 정보를 안전하게 지키는 것은 중요합니다.

그렇지 않으면 마법이 사라져 버립니다. 그래서 마법을 지키는 것은 정보를 지키는 것도 의미합니다. 그리고 거기에는 세 가지 주요 요소가 있습니다: 하드웨어, 소프트웨어, 그리고 주의.

### 하드웨어

Merlin에서 제공하는 모든 IT 기기를 관리하는 것은 여러분의 몫입니다.

- 제공받는 모든 기기를 자기 것처럼 소중히 다루세요. 컴퓨터, 노트북, 휴대전화, 기타 휴대 장치가 포함됩니다.
- 그 어떤 기기도 사무실이나 공공 장소에 혼자 두지 마세요.
- IT 장비와 함께 이동할 때는 숨겨두세요. 자동차 뒷좌석이나 발 밑 공간에 두지 말고, 대중 교통에서는 주의를 기울이세요.
- 자리를 비울 때는 반드시 컴퓨터를 잠그세요. (예: Ctrl+Alt+Del)
- IT 팀이 허락하지 않은 이상 다른 사람이 여러분의 IT 기기를 사용하도록 두지 마세요.

### 소프트웨어

여러분이 마법 같은 업무를 수행하는데 필요한 모든 것을 제공해 드립니다.

소프트웨어를 포함합니다:

- 개인 소프트웨어를 설치하는 것은 우리 시스템을 방해할 수 있으니 절대로 개인 소프트웨어를 다운로드 받거나 업로드 하지 마세요. IT 서비스 팀이 대신 해 줄 것입니다.
- 장치에 이미 설치된 소프트웨어를 절대 비활성화 하거나 삭제하지 마세요. 거기 있는 이유가 있으니까, 내버려두세요.
- 업무 컴퓨터에 뭔가를 설치해야 한다면, IT 팀에 문의하세요. 도움을 줄 것입니다.



IT 기기를 분실하거나 파손할 경우, 보상 또는 징계 조치를 받을 수 있습니다. 그런 일이 발생하지 않도록 주의해주세요.



### 주의하세요!

출처를 알 수 없거나 평소와 다른 발신자로부터 온 이메일은 주의해서 열어야 합니다. 이메일의 진위가 의심될 경우, 첨부파일이나 포함된 링크를 절대 클릭하지 마십시오. 피싱 시도와 온라인 사기에 유의하고, 모든 우려 사항은 멀리 IT 부서에 보고하십시오.

또한, 공공장소에서도 주의하십시오. 다른 사람이 엿들을 수 있으므로 멀리에 대해 말할 때 유의하고, 기밀 정보를 논의하지 마십시오. 공공장소에서 당사 정보를 열람한다면 다른 사람이 함께 볼 가능성이 높다는 점을 명심하십시오.

허리가 좋지 않은가요? 여러분은 아니라고 해도, 꽤 흔한 증상이니 주위에 허리가 아픈 사람을 알고 있을 거예요. 그렇게 흔하다면, 어떻게 예방할까요?

간단합니다:

- 첫째로, 멈추고 생각해 보세요.
- 알맞은 옷과 신발을 착용했는지 확인하세요.
- 옮기는 것을 미리 계획하세요. 가능하면 보조 기구를 사용하세요.
- 경로를 미리 계획하세요. 바닥 상태는 어떨까요? 장애물이 있나요?
- 균형 잡힌 자세로 시작하고, 가고자 하는 방향을 바라보세요.
- 무릎을 굽히고, 등을 편 채로 짐 쪽으로 몸을 약간 기울이세요.
- 단단히 잡으세요.
- 다리를 펴면서 부드럽게 들어 올리세요.
- 몸을 꼬지 마세요.
- 짐을 몸 가까이 두세요.
- 내려놓고 위치를 바로잡으세요. 무거운 것을 들다가 다칠 것 같으면, 정중하게 거절하세요.

또는, 손수레를 사용하거나 도움을 요청하세요. 무거운 것을 들어야 한다면, 정말 가능한지 확인하고 등을 보호하는 방식으로 들어 올리세요.

너무 무겁다면 멈추고 도움을 요청하세요.



방문객이 신체적 공격을 가하는 경우는 드뭅니다 (천만다행이죠). 하지만, 방문객이나 그 상황에 위협을 느낀다면, 가만히 있지 말고 바로 도움을 요청하세요. 아무리 사소하더라도 폭력 사건에 연루되면, 매니저에게 꼭 보고해 필요한 조언과 도움을 받아야 합니다.

## 출근과 퇴근

우리는 여러분이 출퇴근 시 위험하지 않기를 바랍니다.  
여기 몇 가지 참고사항이 있습니다:

- 헤드폰을 착용하고 걸지 마세요. 예상치 못한 위험 상황이나 누군가의 접근 (미행 등)을 인지하지 못할 수도 있습니다.
- 기차에 혼자 탑승했다면, 다른 승객들이 있는 칸에 앉으세요. 버스에 혼자 탑승했다면, 운전자 근처에 앉으세요.
- 이상한 행동을 하는 사람이 있는지 주의하고, 있다면 대면하지 말고 보고하세요.
- 소지품을 안전하게 지키고 귀중품은 눈에 보이지 않는 곳에 두세요.
- 가능하면 아는 사람과 이동하세요.  
(믿을 수 있는 사람과 함께라면더 안전합니다.)

## 혼자 근무

가끔씩 혼자 근무해야 할 때가 있습니다.  
공포 영화 주인공이었다면, 큰일 난 거지요.  
하지만 이걸 공포 영화가 아니니, 안심하세요. 그 대신:

- 다른 사람에게 연락하는 방법을 알고 있으세요.
- 정해진 시간에 동료와 연락하기로 약속하세요.
- 위험한 행동을 하지 마세요.
- 매니저가 허락한 경우에만 혼자 근무하세요.





## 놀이기구와 운행 장비

우리는 놀이기구를 개장하기 전, 디자인 승인 절차에서부터 매일아침 확인까지 모든 단계에서 굉장히 많은 검사, 테스트, 체크를 합니다.

모든 놀이기구는 엄격한 기준으로 운영되며 적절한 훈련과 승인을 받지 않은 사람은 기구를 운영하거나 수리하지 못합니다. 여러분이 직접 놀이기구를 수리하지 않더라도, 기본적인 것과 보고할만한 사항은 알고 있어야 합니다.

방문객이 물어보았을 때 답할 수 있도록 놀이기구 이용수칙을 알아두세요.

다음과 같은 사항은 놀이기구 운영자나 관리자에게 즉시 보고하세요:

- 이상하고 비정상적인 소리.
- 이상한 냄새.
- 놀이기구에서 무엇인가 떨어질 때.
- 놀이기구 이용수칙과 제한을 분명하게 어기고 있는 방문객.

실제로 놀이기구를 수리하게 된다면, 이것보다 훨씬 많은 훈련을 받을 테니 걱정 마세요.

절대로 놀이기구의 제한 구역에 들어가지 마세요. 특수 훈련과 승인을 받은 사람들이 특수 절차를 따르고 있을 때에만 출입 가능한 곳입니다.



우리 어트랙션은 잘 알려져 있기 때문에 목표물이 될 가능성이 있습니다. 어떤 위협은 보다 심각하고, 개인이나 단체에 의해 행해질 수 있으며 다음을 포함합니다:

- 절도, 무단침입, 강도.
- 폭탄 위협, 총기 난사 및 테러 공격.
- 시위대.
- 우리 직원에 대한 신체적 폭력.
- 자연재해.

여러분의 매니저는 주기적으로 이런 상황에 대한 대책을 검토하고 연습합니다. 그리고 여러분이 근무에 필요한 모든 훈련을 받도록 합니다.

대부분의 장소에는 CCTV가 설치되어 있어 이런 위협의 가능성을 줄이고 경찰조사를 돕습니다. CCTV에 찍힌 것은 무엇이든 조사에 이용될 수 있다는 점을 알아두세요. 부적절한 행위가 적발되면 해고조치 까지 징계 조치를 취할 수 있습니다.

수상한 소포나 가방, 또는 행동을 본다면 직접 대처하지 마세요. 매니저에게 즉시 알려주세요.

항상 직원 배지나 이름 배지가 잘 보이게 부착하세요 (안전상의 이유로 그러지 말라고 지시 받았을 경우 제외). 이는 우리 건물과 어트랙션의 보안을 유지하는 데 도움이 됩니다.

넘어져서 발생하는 사고는 근무 중 부상의 가장 큰 원인 중 하나입니다.

그러니

여러분을 포함해서 모두가 예방을 위해 노력해야 합니다.

가장 중요한 것은 정리정돈입니다. 예를 들어 공간이 어수선했는지 않도록 관리하는 것입니다. (이것은 화재도 예방합니다) 좋은 정리정돈이란 무엇일까요? 바로 이런 것입니다:

- 통로, 특히 화재 비상구를 막히지 않게 정리하기.
- 넘어질만한 물건을 바닥에서 치우기 (케이블, 박스, 가방 등)
- 쓰레기통을 사용하기. 거기에 있는 이유가 있습니다.  
(발을 올려두는 용도가 아닙니다.)
- 옆질러진 것은 바로 치우기.
- 책상과 근무 환경을 깔끔하고 정돈되게 유지하기.
- 다른 사람을 존중하기. 어질러놓고 다른 사람이 치우게 내버려두지 마세요.
- 물건이 떨어지지 않도록 선반에 잘 올려두기.

그리고:

- 근무 중 절대 뛰지 않기.
- 알맞은 신발 신기.
- 바닥에 문제가 있으면 보고하기.



바닥에 옆질러진 것이 있거나  
걸려 넘어질만한 것이 있다면,  
해결해주세요!!





## 여러분의 Merlin 가족



Merlin에서는 여러분을 위해 안전하고 건강한 근무 환경을 조성하고 유지하기 위해 최선을 다합니다. 이는 법적으로도 요구되는 사항입니다. 여러분의 매니저가 하는 일은:

- 어트랙션을 안전하게 유지하기.
- 장비가 잘 관리되어 안전하게 사용할 수 있는지 확인하기.
- 위험물에 대해 미리 생각하고, 모두가 주변 사람을 지키는 훈련을 받도록 하기.
- 팀을 지지하고 도와 모두가 해야 할 일을 명확히 알도록 하기.
- 여러분의 의견을 경청하고, 사람들이 다치지 않도록 조치하기.
- 문제 발생시 다시는 그런 일이 없도록 주도적으로 조치를 취하기.

여러분을 도와줄 사람들이 더 있습니다:

- 기술 팀 - 여러분이 발견한 문제를 해결합니다.
- 인사부/건강, 안전과 보안 - 언제든지 조언을 드립니다.
- 동료 - 항상 여러분의 곁에 있어줄 것입니다.

Merlin에서 여러분은 혼자가 아닙니다!

여러분의 의견은 소중합니다



Merlin에서 여러분의 의견은 정말 소중합니다. 이는 분명한 말입니다.

- 여러분은 정말로 소중합니다. 여러분은 우리가 마법을 지키고 사람들을 보호하기 위해 하는 모든 일의 중심에 서 있습니다.

누군가의 안전을 위협하는 것이 있다고 생각하면, 우리는 여러분으로부터 바로 듣고 싶다는 것을 의미합니다. 예를 들어, 울타리에서 못이 빠져나온 것을 봤다면 시간을 끌지 말고 바로 알려주세요.

또한, 팀 브리핑이나 기타 회의,  
그리고 연례 직원 문화  
설문조사에서 여러분이 가진  
우려 사항을 말씀하실 기회가  
있습니다.



**SAFETY  
FIRST!**

Because  
**WE...**

**CARE**

헌신하기

안전에

행동하기

책임감 있게

보고하기

우려 사항

장려하기

새로운 아이디어





[WWW.PROTECTINGTHEMAGIC.COM](http://WWW.PROTECTINGTHEMAGIC.COM)

LEGO, the LEGO logo, the Brick and Knob configuration, the Minifigure and LEGOLAND are trademarks of the LEGO Group ©2026 The LEGO Group.

©Merlin Entertainments. All Rights Reserved. 2026