



# EASY ACADEMY

2026년 특수경비교육 핵심 자료



교육문의  
02 2632 0775



**“스피드업! 경비직무 마스터3\_특수경비”  
(3월~4월)**

**[ 목 차 ]**

|    |                |       |      |
|----|----------------|-------|------|
| 01 | 경비진단 및 경비계획    | ..... | 3 쪽  |
| 02 | 유형별 고객응대       | ..... | 6 쪽  |
| 03 | 정보보호와 컴퓨터 안전관리 | ..... | 9 쪽  |
| 04 | 응급상황의 판단과 대처   | ..... | 12 쪽 |
| 05 | 경비 서비스 고객의 이해  | ..... | 16 쪽 |
| 06 | 헌법과 형사법        | ..... | 19 쪽 |

# 01 경비진단 및 경비계획

## ✓ 경비진단

- 개념 : 경비현장에 대한 현재의 위해요소 및 위협요인을 찾아내고 분석하여 향후 이에 미리 대응할 수 있는 경비활동계획을 도출하기 위한 구체적인 활동

- 경비시설의 환경조사 및 분석
- 발생가능한 위해요소의 유형
- 구체적인 시설의 특성
- 발생유형

→ 현재 위해요소를 보다 구체화

## ✓ 경비진단의 4요소

### 1) 경비대상시설의 특성과약

- 국가중요시설 : 국가정보원장이 지정하는 국가보안목표시설과 국방부장관이 지정하는 국가중요시설을 말함.
- 일반시설 : 국가중요시설을 제외한 시설로 금융시설, 판매시설, 의료시설 등

### 2) 경비위해요소 인지

- 경비대상시설 자체에 대한 물리적인 위협
- 경비대상시설을 이요하는 사람의 생명과 신체 및 재산을 해하는 일체의 위협

### 3) 위협수준의 척도화

경비위해요소의 우선순위 :제한된 경비자원의 한계속 경비업무를 최적화 할수있음

### 4) 피해의 예상가치를 미리 평가

-전체적으로 기능의 완전성이라는 가치를 염두에 두고 전개되는 일련의 보호 작용을 평가.

## ✓ 경비진단 착안사항

- 경비대상시설의 규모, 중요 보유재산의 가치와 기타 경비대상시설의 일반 현황 및 관련정보
- 경비대상시설을 둘러싸고 있는 인적, 물적, 지리적, 물리적 취약 요소
- 손실 발생의 피해경험을 분석 후 현재시점에서 예상할 수 있는 잠재적 위협의 정도와 그 순위
- 출입구의 수, 취약지점 및 주요 사고발생지역, 주요 예상 접근로 및 취약지역, 취약지역에 대한 방호수준
- 현재 사업장의 계약체제 파악과 계약체제 변경으로 인한 근무자들의 수용태

# 01 경비진단 및 경비계획

## ✓ 경비의 분류

- 1차원적 경비 : 가장 단순한 경비 형태로 경비원과 같은 단순한 억제책에 의존.
- 단편적 경비 : 포괄적, 종합적 경비계획 없이 경비실시가 필요할 때마다 경비조직을 운영
- 반응적 경비 : 특정한 경비위해에 대한 특정한 손실이 발생할 때마다 대응.
- 종합적 경비 : 언제 발생할지도 모르는 모든 사항에 대비해 인력, 기계경비를 종합한 경비 형태

## ✓ 위해요소 분석과 경비요소 확정

① 위해요소 : 경비대상시설과 관련하여 사람의 생명이나 신체, 재산에 대해 그 완전성이나 효용을 해하는 일체의 외부적 요인

## ✓ 위해요소 분석의 3가지 요소

- ① 보호대상의 가치
  - 인권 등의 무형의 가치를 건물 등의 유형의 가치보다 우월한 가치를 지니고 있다고 평가하는 것
  - 추가 피해나 영향력도 종합적으로 고려해야 함.
- ② 위해가 일어날 가능성
  - 전문가의 입장에서 판단
  - 위해자의 입장에서 보호대상을 보다 객관화하여 바라보아야 함.
- ③ 발생한 위해의 영향력
  - 보호대상이 가지고 있는 객관적 가치에도 불구하고, 보호대상이 가지는 '상징성' 등 경제적 가치 이외의 또 다른 요소도 고려하여 분석하는 것

## ✓ 경비요소 확정

- ① 고려사항 : 기본적위해요소분석 / 세부근무계획 (향후 융통성있게 실시)
- ② 경비업무 내용 확인
- ③ 위해요소 분석 업무
- ④ 경비 위해 요소 숙지
- ⑤ 고객의 특별고려요소
- ⑥ 고객의 경비 요구 사항하는 자세

# 01 경비진단 및 경비계획

---

## ✓ 경비계획의 수립

- ① 경비계획 : 고객을 안전하게 보호하기 위하여 철저한 사전진단과 이를 토대로 보안 시스템의 완벽한 구축을 목적으로 하는 전문적 설계 과정 혹은 그 결과물
- ② 목적 : 고객의 생명과 신체 그리고 재산 기타고객의 특정한 보호요구
- ③ 과정
  - 경비목표 및 기본방향 설명
  - 세부경비요소 및 내용작성
  - 소요인력 편성 및 동원계획
  - 소요인력 편성 및 동원계획
  - 소요장비 파악 및 확보계획
  - 예산계획 수립
  - 경비계획 복수 수립

## 02 유형별 고객응대

### ✓ 경비업무 고객 요구사항 파악

① 경비업무 의뢰 고객의 특징 : 대부분 개인의 재사나과 생명을 보호 받고자함.

- 사생활 보호
- 시설물 안전 및 보안, 안내
- 상시적으로 보안 업무 수행

② 정보의 수집 : 경비서비스 의뢰 목적을 정확히 파악해야함

\* 정보 수집 단계별 항목

1) 이용 전 : 경비서비스 이용과 관련된 의뢰자의 성향과 목적에 대한 내용  
이용 경험에 대한 정보 / 대상 유형  
경비 서비스 이용에 대한 희망사항.

2) 이용단계 : 추가 요구사항에 대한 정보  
이용자가 선호하는 서비스에 대한 정보  
이용자들의 협조사항에 대한 공지  
이용자의 불편사항에 대한 정보

3) 이용 후 : 이용자의 성별, 이용자의 연령대, 이용자의 만족사항, 불만사항

### ✓ 고객응대 유형 및 불만의 원인

① 고객의 유형

- 상주고객 : 경비대상 시설에 입주하여 계약기간 동안 거주 또는 시설을 정기적으로 이용하는 이용자.
- 방문고객 : 경비대상시설 입주자 및 정기 이용자의 시설을 방문 또는 이용하기 위해 출입하는 외부 출입자

② 근무자의 적극적인 참여

- 개인의 기호 사항, 특별요구사항→고객과의 접촉 시 미리 파악 및 전파
- 신원과 용무확인 → 시설 및 각종 안내서비스 제공

### ✓ 불만의 원인

① 자신을 기억해주고 환대 받고자 하는 심리

- 고객이 시설을 출입 또는 이용 중일때는 항상 인지와 환영
- 장기간의 경비 서비스 이용 고객의 경우 기억해주고 친분 표시

② 관심 받고자 하는 심리

- 고객이 시설 이용 시 장소와 시간에 관계없이 지속적 관심
- 경비 서비스를 이용중인 타 고객과 차별 받지 않고 있다는 인식.

## 02 유형별 고객응대

---

### ③ 손해 보기 싫은 심리

- 경비 서비스 이용 고객은 자신이 비용을 지불하고 있음을 명확히 인지.
- 지불 금액보다 더 많은 서비스를 제공받기를 희망하고 있기에 충분한 서비스를 제공.

### ④ 기대에 부응 받고자 하는 심리

- 고객이 기대하는 만큼의 경비 서비스가 고객의 입장에서 제공
- 과하지 않으면서 자연스럽게 편안함을 느낄 수 있는 경비 서비스 제공.

## ✓ 경비 서비스 이용에 대한 불만

### ① 서비스에 대한 불만

- 전문성 결여
- 차별성에 대한 불만
- 비용대비 서비스 질에 대한 불만
- 잦은 근무자 교체에 대한 불만

### ② 경비원 불만

- 인사, 환송 등 태도에 대한 불만
- 신속, 정확성에 대한 불만
- 서비스 친절에 대한 불만
- 청결, 이미지에 대한 불만.

## ✓ 기본적 고객 응대 방법

- ① 양해와 사과
- ② 불만 상황 파악하기
- ③ 조치 사항 합의
- ④ 신속한 처리
- ⑤ 결과 확인 및 피드백

## 02 유형별 고객응대

---

### ✓ 응대 주의 사항

- ① 고객의 의견에 동조하면서 긍정적으로 청취
- ② 고객의 입장에서 성의를 갖고 처리, 감정적 표현과 행동을 피해야함.
- ③ 신속하게 처리하는 동시에 솔직하게 사과하고 임해야 함.

### ✓ 고객 불만 재발 방지

- ① 물리적 상황 정비
- ② 시간적 상황 정비
- ③ 인적 서비스 정비
- ④ 업체의 경비 서비스 향상에 대한 대책
- ⑤ 경비원에 대한 불만
- ⑥ 경과 확인 및 교육 훈련 필요
- ⑦ 고객 요구(불만) 사항에 대한 처리 서류 정리 및 보관

### ✓ 전화 응대시 언어선택

- 차근차근하고 조용하게 정확한 말로 응대
- 용건은 요점만 간단명료하게 응대
- 정중한 말로 응대

### ✓ 성격별 고객응대

#### ① 까다로운 성격을 지닌 고객

- 사사건건 트집을 잡는 경향이 있음
- 세심한 것에도 신경이 예민하여 상품을 신뢰하지 못하는 경우가 많음
- 고객의 말에 경청하며 긍정적인 답변을 해주어야함.
- 고객이 까다롭게 나오더라도 감정적으로 응대하지 않으며 가능하면 고객의 요구를 들어주는 것이 좋음.

#### ② 매사에 고민이 많고 겁이 많은 내성적인 고객

- 감정을 잘 드러내지 않거나 망설이는 경우가 많음
- 고객이 불안해하는 표정을 지을 때에는 조심스레 이유를 묻고, 분명하고 또렷한 어조로 자세히 설명해주어야 함.

## 03 정보보호와 컴퓨터 안전관리

---

### ✓ 정보보호의 개념

- 정보의 접근, 사용, 공개, 손상, 변경, 파괴 등 다양한 위협으로부터 자산 및 인원을 보호하고 향후 위협에 대해 관리적, 기술적 수단 등으로 취약점을 사전에 제거하여 위협을 예방하는 행위
- 정보보호의 목표 : 기밀성, 무결성, 가용성

### ✓ 정보보호의 유형

- ① 예방통제 : 사전에 손실이나 피해가 발생하지 않도록 보안 위협이나 취약점에 대처
- ② 탐지통제 : 예방통제를 통해 방지되지 못한 위협을 추가로 탐지하여 대처
- ③ 교정통제 : 탐지통제에서 확인된 위협이나 취약점에 대응하거나 감소

### ✓ 정보보호 통제 기법

- ① 식별 및 인증 : 접근통제의 핵심적 기반 기술
- ② 정보 자산에 대해서 허가된 사용자 및 컴퓨터 등의 접근을 관리하는 일련의 조치를 통칭하는 것
- ③ 최소권한 : 최소한의 권한만을 부여하는 것
- ④ 직무 분리 : 조직내에서 업무 역할에 따라 객체에 접근 할 수 있는 주체를 분리하는 보안통제 기법

### ✓ 정보보호의 기본 원칙

- 책임성의 원칙
- 인식성의 원칙
- 윤리성의 원칙
- 다중협력성
- 균형성, 비례성의 원칙
- 조정, 통합의 원칙
- 적시성의 원칙
- 재평가의 원칙
- 민주주의 원칙

## 03 정보보호와 컴퓨터 안전관리

### ✓ 컴퓨터 범죄의 특징

#### ① 고의입증의 곤란

- 데이터의 처리가 고속, 단시간에 범죄가 완료되기 때문에 증거인멸이 용이함.
- 범죄의 고의 여부도 다른 범죄에 비해 입증하기 어려움.

#### ② 원인규명의 곤란성

- 범죄에 의해 처리되는 데이터나 접건의 방법이 다양하기 때문에 범행 적발과 원인 규명이 어려움.

#### ③ 범죄의 연속성

- 불법 범죄를 저지를 경우 새로운 보안 시스템이 개발되기 전까지 범죄행위가 자동적으로 발생할 수 있다는 위험이 있음.

#### ④ 증거발견의 곤란성

- 네트워크를 이용하여 장소에 구애를 받지않고 범죄가 발생하는 경우가 많아 증거 발견이 어려움.

#### ⑤ 범죄의 전문성

- 컴퓨터 사용에 관한 전문가들의 범죄가 많아 갈수록 그 방법이 용의주도해짐.

#### ⑥ 화이트칼라의 범죄

- 범죄의식이 희박하고, 주로 전문가나 조직내부자에 의해 일어나는 경우가 많음.

### ✓ 컴퓨터 범죄 수법

| 종 류      | 설 명                                  |
|----------|--------------------------------------|
| 소프트웨어 파괴 | 운영프로그램에 저장되어 있는 자료를 물리적공격으로 삭제하는 것.  |
| 데이터 디들링  | 데이터를 최종적으로 입력하는 순간에 자료를 삭제하거나 변경하는것  |
| 논리 폭탄    | 정상적인 프로그램의 소스코드에 삽입되어, 악성행위를 시도하는 것  |
| 스파이 웨어   | 사용자의 동의없이 설치되어 사용자정보를 무단으로 수집하는 것    |
| 바이러스     | 컴퓨터의 파일이 추가 감염되어 감염대상 파일을 손상시키는 것    |
| 웜        | 독자적으로 실행한 후 네트워크를 통해 다른컴퓨터로 전파되는 것   |
| 트로이 목마   | 정상적인 프로그램으로 가장하여 시악성 해위를 실행하도록       |
| 부분잠식 수법  | 어떤 일을 정상으로 실행하면서 관심 밖에 있는 이익을 모으는 수법 |

|           |  |
|-----------|--|
| 피싱        | 개인정보와 낚시를 합성한 용어, 개인정보로 험박 공갈하여 금전이체요구.                            |
| 파밍        | 피해자가 가해자가 만든 가짜 사이트로 접속하게 한 후 금융거래정보를 빼앗는 것.                       |
| 스미싱       | 문자 메시지를 이용한 금융범죄수법   |
| 메모리 해킹    | 피해자의 PC에 있는 램에 저장된 데이터를 절취하거나 조작하는 것.                              |
| 운영자 가장수법  | 컴퓨터 고장시에 비상용프로그램을 통해 컴퓨터 기억장치에 수록된 자료를 복사해 가는 것.                   |
| 함정문 수법    | 프로그램 개발 시 프로그램을 수정할 수 있는 명령어를 이용해 프로그램을 조작하는 것.                    |
| 서비스 거부 공격 | 한꺼번에 여러곳에서 엄청난 양의 정보를 반복적으로 요구해 시스템에 과도한 부하를 일으켜 정보시스템의 사용을 방해하는 것 |
| 허프건       | 고출력 전자기장을 발생시켜 컴퓨터 정보를 파괴시키는 테러용 무기                                |
| 트랩도어      | 어떤 조건을 주고 그 조건이 충족될 때 마다 자동으로 불법행위가 이루어지도록 하는 것.                   |
| 전자폭탄      | 순간적으로 고출력에너지를 발생시켜 컴퓨터 내의 전자 및 전기회로를 파괴하는 폭탄.                      |

### ✓ 정보관리 책임자의 역할

- 정보보호조직의 구성, 운영 총괄
- 내부관리계획 수립 및 승인
- 보호대상 정보의 물리적, 기술적, 관리적 보호조치 기준 이행 총괄
- 소속 직원 또는 제 3자에 의한 위법, 부당한 보호대상 정보의 침해행위에 대한점검
- 정보 주체로부터 제기되는 보호대상 정보에 관한 고충이나 의견의 처리 및 감독

### ✓ 정보보호 세부계획마련

- 물리적, 기술적, 인적관리 대책
- 정보보호 관리 책임자를 통해 정보보호에 대한 안전과리를 지정하여 관리하도록 하고 물리적, 관리적 인적 관리대책이 포함된 정보보호 계획을 통해 정보보호를 실시함.

## 04 응급상황의 판단과 대처

### ✓ 환자의 상태 판별(의식이 있는 환자)

#### ① 상황파악

- 질문은 짧고 간단하게
- 자신의 신분을 밝히고 환자의 동의를 구함
- 이름부터 물어보면서 질문
- 통증이 있다면 통증의 성격, 위치, 발생시간, 강도 등에 대해 질문
- 환자에게 정보를 기록하여 119에 정보 제공.

#### ② 전신확인

- 통증부위, 머리나 목 등의 부상이 의심되면 움직이지 않아야함.
- 머리 부위의 확인부터 시작
- 호나자에게서 볼수 있는 징후를 보고, 듣고, 느끼고, 냄새를 맡아서 확인
- 의식의 변화 주시
- 환자의 호흡 형태 주시
- 환자의 피부의 온도가 비정상적인지 확인
- 머리 끝에서 발끝까지 몸 전체를 살펴

### ✓ 환자의 상태 판별(의식이 없는 환자)

- ① 의식 확인을 통해 환자가 의식이 없거나 반응이 없으면 119에 즉시 신고
- ② 생명이 위험한 어떠한 다른 상황이 있는지 확인(기도, 움직임, 출혈)
- ③ 기도 개방하고 호흡 확인 후 환자의 호흡이 없다면 즉시 심폐소생술 시행.

### ✓ 현장 구조 활동

- ① 현장조사
- ② 구조요청(call)
- ③ 응급처치(care)

### ✓ 환자 다루기

- ① 신뢰감 형성 : 환자에게 구조자 자신을 소개하면서 신뢰감 형성  
환자의 눈높이에 맞춰 몸을 낮추거나 무릎을 구부려 누구에게 연락할지를 질문하고 보호자와 연락 될 수 있도록 함.

## 04 응급상황의 판단과 대처

- ② 다양성과 의사소통 : 상대의 연령, 외모 등 여러 가지 특성 고려  
언어적 의사소통 기술과 비언어적 의사소통 기술을 모두 활용하면서 경청
- ③ 환자가 도움을 거절할 경우 : 환자가 가까이 와도 좋다고 할 때까지 일정한거리 유지
- ④ 개인소지품관리 및 기록 : 구조자가 환자의 소지품을 습득한 경우 잘 보관하고 있다고 환자에게 안내  
이후 환자에 대한 정보를 기록할 때 개인 소지품 등에 대해 함께 기재
- ⑤ 신속한 이송이 필요한 환자 :  
호흡이 없거나 보조근육을 사용하는 등 비정상적 호흡환자  
기도확보가 어렵고 맥박이 없거나 순환이 불규칙한 환자  
다발성 외상이나 쇼크 환자  
난산을 하는 산모나 심한 통증을 호소하는 환자  
반응이 없거나 시키는 대로 따라하지 못하는 환자 등

### ✓ 심폐소생술

- 개념 : 심정지 환자의 멈춰진 심장의 자발순환을 회복시키려는 일련의 응급처치
- 심폐소생술 시간에 따른 환자의 상태
  - 1) 0~4분 : 소생술을 실시하면 뇌손상 가능성 거의 없음
  - 2) 4~6분 : 뇌손상 가능성 높음
  - 3) 6~10분 : 뇌손상 확실
  - 4) 10분이상 : 심함 뇌손상 또는 뇌사상태
- 심폐소생술 중단
  - 1) 지속적 순환의 회복
  - 2) 응급의료체계에 고객 인계
  - 3) 심폐소생술을 실시하는 사람이 탈진
  - 4) 심각한 위험

# 04 응급상황의 판단과 대처

## ✓ 심폐소생술 순서

- ① 인지 및 의식 확인 : 양쪽 어깨를 가볍게 두드리며 호흡 확인
- ② 도움 요청 : 고객의 반응이 없거나 호흡이 없다면 즉시 119에 신고
- ③ 가슴 압박 : 가슴중앙(양젖꼭지 사이)에 두손을 올리고 압박할 위치에 한 손을 올려놓고 그 위에 다른 손을 포개어 올림  
손을 올린채로 팔을 곧게 펴서 바닥과 수직이 되게하고, 체중을 이용해 5cm 깊이로 가슴 압박과 이완을 반복해서 실시 (분당 100~120 회 속도로 강하고 빠르게 압박)
- ④ 기도열기 : 고객의 머리를 젓히고 턱을 들어올려 기도 확보
- ⑤ 인공호흡 : 기도를 유지한 상태에서 이마에 얹은 손의 엄지와 검지로 코로막고 1초동안 가슴이 충분히 올라올 정도로 숨을 불어 넣음
- ⑥ 반복실시 : 가슴압박 30회 / 인공호흡 2회
- ⑦ 회복 : 환자의 의식이 돌아오거나 회복될 경우 회복자세를 취하도록 도움.

## ✓ 응급처치방법

### ① 기도폐쇄 시

#### 기도폐쇄



**① 손 위치**  
 명치 끝과 배꼽사이  
 (주먹을 왼 엄지축이 안으로 향하게)



**② 처치자 위치**  
 환자 뒤에서 감싸 안는다  
 (환자 양발 사이에 발 하나를 위치)



**③ 확인 및 기침 격려**  
 “목에 뭐가 걸렸습니까?” + “계속 기침하세요”



**④ 등 두드리기 + 복부 밀어내기**  
 소리는 기침이 아닌 경우 5회 등 두드리기  
 + 5회 복부 밀어내기 반복  
 ※ 의식이 없는 경우 심폐소생술 실시

본인 머리 방향으로 깊고 강하게 밀어내기

# 04 응급상황의 판단과 대처

## ② 상처시, 지혈처치

**지혈 처치**



- 1 직접 압박**  
 장갑 낀 손으로 거즈를 이용해 압박  
 (단, 골절 부위 X, 관통상 X)
- 2 붕대 감기**  
 붕대로 감아 반창고로 고정 및 직접 압박 지속
- 3 올리기**  
 손상 부위를 심장보다 높게 올리기

## ③ 화상 시


**화상 처치**




- 1 제거**  
 화상부위 옷과 장식을 제거 (반지 등)  
 ※ 둘러 붙은 경우 억지로 제거 X
- 2 냉수**  
 차가운 물에 화상부위 식히기  
 ※ 물집은 그대로 두기

## ③ 절단 시


**절단상 처치**




**1 이물 제거**  
 생리식염수로 절단면에 이물질 제거



**2 젖은 거즈로 감싸기**  
 생리식염수를 적셔 짝편 거즈 이용 (촉촉한 거즈 X)



**3 비닐 봉지에 담기**  
 물이 들어오지 않게 주의 (밀봉 처리)



**4 냉장 보관**  
 냉장고 또는 얼음팩 이용 (단, 얼음과 직접 닿지 않게 수건 이용)

## 05 경비서비스 고객의 이해

### ✓ 경비업무 의뢰 고객 의견 중요성

- 제공받고자 하는 경비 서비스를 최종저금로 도출하기 위한 자료
- 새로운 경비 서비스 개발에 주용한 정보
- 경비업체의 지속적 매출 유지를 위해 중요한 정보
- 신규 또는 잠재적 고객을 경비 서비스 이요자로 만들 수 있는 최적의 상황

### ✓ 경비 서비스 이용 잠재 고객

#### ① 경비 서비스 이용 잠재 고객

- 아직 경비 서비스를 dlyd하고 있지 않지만 경비서비스의 필요성과 서비스에 대한 매력을 느끼고 있으며, 경제적으로도 능력이 있으면서 경비 서비스에 대하여 일정의 지식을 갖고 있는 고객

#### ② 경비 서비스 단기 이용 고객

- 경비 서비스를 직접 또는 간접적으로 이용하고 있는 고객이지만 서비스 이용 기간이 짧거나 1회성 이용 경험이 있는 고객

- ③ 경비 서비스의 이용 기간이 장기적, 지속적이면서 해당 경비 서비스에 대한 신뢰도가 높은 고객

### ✓ 경비 서비스 의견 수렴의 장점

- 신규 서비스 이용 고객 유치
- 새로운 경비 서비스 개발 가능
- 기존 서비스 이용 고객 감소와 증가의 원인 파악
- 기존서비스 이용 고객의 불만사항 파악
- 신규 및 기존 이용 고객이 선호하는 서비스 유형 파악
- 현재 제공하고 이쓰는 서비스의 문제점 파악 및 개선

### ✓ 경비 서비스 고객의 수집과 정리

- 경비 서비스 의뢰 고객이 요구하는 요구사항 파악
- 경비 서비스 이용 고객의 추가 요구사항 및 개선사항 파악
- 수집방법 : 방문고객상담카드 / 전화 / 이메일 / 인터넷

# 05 경비서비스 고객의 이해

## ✓ 고객의 신뢰를 유지하는 방법

1. 일관성유지
2. 약속을 지켜라
3. 전문성 개발
4. 동료와 협조
5. 고객에 대한 헌신 표시
6. 솔직하게 사과

## ✓ 경비 서비스 정보 관리

1. 경비 서비스 의뢰 고객 수집 목적
  - 의뢰목적을 정확하게 파악함
  - 의뢰사유를 근거로 경비서비스의 구성과 만족도를 높이기 위한 정보로 활용.
  - 향후 경비서비스 이용시 해당 경비 서비스 이용 고객이 만족할수있어야함.
  - 고객 경비 서비스 만족을 통해 경비 서비스의 중요성과 필요성을 인식함.
  - 고객과의 지속적인 관계 유지를 도출하여 업무가 장기적으로 지속되어야함.

## ✓ 경비 서비스 단계별 고객 정보 항목

| 이용 전  | 이용 단계   | 이용 후                              |
|---|---|-----------------------------------|
| - 의뢰자의 성향과 목적<br>- 이용 경험<br>- 대상 유형(시설, 혼잡 등)<br>- 희망사항 | - 추가 요구사항<br>- 선호하는 서비스<br>- 협조사항에 대한 공지 및 동의<br>- 불편사항 | - 성별<br>- 연령대<br>- 만족사항<br>- 불만사항 |

## ✓ 경비 서비스 정보 관리

- 고객 정보 양시공근 바탕으로 작성된 정보를 시스템 및 프로그램 활용하여 보관.
- 수집된 고객의 정보는 저장 매체(문서, HDD, USB)에 입력하여 보관
- 수집된 고객의 정보는 보관함 등을 이용해 별도 보관
- 컴퓨터 시스템에 보관, 관리(효율적 경비 서비스 운영)

## 05 경비서비스 고객의 이해

---

### ✓ 경비 서비스 제안

- 컨설팅
- 제안서
- 입찰

### ✓ 경비 서비스 기본 계획

- 경비 업무를 위한 위험분석
- 경비 대상시설 위협요소 및 지원 구축
- 경비계획 및 실행사항 구성 요소

### ✓ 고객관계관리(CRM)

: 고객관리에 필수적인 요소들을 고객 중심으로 정리하여 고객 활동을 개선함으로써 고객과의 관계를 구축하고 개선 하는 것

- 고객 개개인에 적합한 서비스 제공
- 불만고객 관리 등을 파악하여 차별화된 고객관리
- 중요한 의사결정이나 문제점에 대한 개선사항을 도출하여 고객만족도 향상
- 자사 고객데이터 분석, 제휴회사의 데이터를 활용한 제휴

### ✓ 고객관리시스템 구축 시 고려사항

- 기업의 현실반영 / 유연성 / 다양성 / 범용성 / 신속성 / 이익측정가능 / 고객관리부서에서 관리
- 인력확보를 위한 어쩔 수 없는 프리랜서 인력 고용은 인성교육부족 / 낮은충성도 / 전문성 결여로 고객 불만족으로 인한 배상책임

● 미스터리 쇼퍼 : 일반고객으로 가장해 매장을 방문하여 물건을 사면서 점원의 친절도

● 미스터리쇼퍼 + 혼잡경호, 경비

→ 프리랜스 인력 중 우수한 사원과 불량한 사원 인사관리

→ 우수한 프리랜서 인력 지속적 관리 가능.

## 06 헌법과 형사법

---

### ✓ 헌법

- 개념 : 정치적 공동체의 존재 형태와 국가의 기본질서 및 국민의 기본권 보장체계에 관한 국민적 합의를 정한 국가의 기본법
- 기본원리 : 국민주권의 원리, 민주주의, 기본권존중주의, 권력분립주의, 법치주의

### ✓ 포괄적 기본권

- 인간으로서의 존엄과 가치: 헌법상 최고의 원리, 모든 국가 권력은 이에 구속되고 국가 목표 달성을 위해 인간의 존엄과 가치를 해칠 수 없음.
- 행복추구권(자기결정권) : 고통이 없고 만족감을 느낄 수 있는 상태를 실현할 수 있는 권리(생명권, 인격권, 휴식권, 일조권, 수면권, 운동권)
- 평등권 : 모든 국민은 국가에 대하여 합리적 이유 없이 불평등한 대우를 하지 말아야 하며, 평등한 대우를 요구할 수 있는 권리가 있음.

### ✓ 형법

- 개념 : 어떤 행위가 범죄이고 이에 대한 법률효과로서 어떤 형벌을 과할 것인가를 규정한 법률
- 실질적 의미의 형법 : 범죄행위자에 대하여 형벌이 규정되는 모든 법규를 총칭
- 형식적 의미의 형법 : '형법'에 규정된 형벌에 대한 제재를 규정하고 있는 법률

### ✓ 범죄의 성립요건

- ① 구성요건 해당성 : 법률이 금지하고 있는 행위 유형과 일치하는 행위가 있는 것
- ② 위법성 : 형식적으로 법규 위반이며 실질적으로는 사회 상규에 위배되는 것.
- ③ 개인적 법익에 관한 죄 : 생명과 신체에 관한 죄, 자유에 대한 죄, 재산에 대한 죄, 명예와 신용에 관한 죄, 사생활의 평온에 관한 죄,

## 06 헌법과 형사법

### ✓ 형벌

- 개념 : 국가가 범죄에 대한 법률상의 효과로서 범죄자에 대하여 그의 책임을 전제로 하여 과하는 법익의 박탈
- 종류
  - ① 생명형 : 수형자의 생명을 박탈하는 형벌
  - ② 자유형 : 징역, 금고, 구류
  - ③ 재산형 : 벌금, 과료, 몰수
  - ④ 명예형 : 자격상실, 자격정지

### ✓ 유예와 가석방

- ① 집행유예 : 유예기간 중 특정한 사고 없이 그 기간을 경과한 때에는 선고한 유지판결 자체의 효력을 상실하게 하여 형의 선고가 없었던 것과 동일한 효과를 발생하게 하는 제도
- ② 선고유예 : 범정이 경미한 범죄인에 대해 일정기간 형의 선고를 유예하고 유예기간이 특정사고 없이 경과하면 면소된 것으로 간주하는 제도
- ③ 가석방 : 징역이나 금고형을 받고 형벌을 받고 이쓴 사람이 품행이 양호하고 개선하려는 의지가 뚜렷하기 때문에 일정한 조건 아래 임시로 석방하는 제도

### ✓ 형사소송법

- 형사소송법 : ‘형법’을 구체적 사건에 적용, 실현하기 위한 법률체계
- 형사사건에 대하여 수사를 진행하고 고소를 제기하며 재판에 선고된 형벌을 집행하는 일련의 형사절차를 규율하는 법
- 목적 : 실체적 진실주의 / 적정절차의 원리 / 신속한 재판의 원리
- ① 실체적 진실주의 : 재판의 기초가 되는 사실의 인정에 관하여 객관적 진실을 추구
- ② 적정절차의 원리 : 공정한 법정절차에 의해 형벌권 실현의 과정을 전개
- ③ 신속한 재판의 원리 : ‘헌법’상 보장된 형사피고인의 기본적 인권  
형사 재판은 가능한 신속히 진행,종료.

## 06 헌법과 형사법

### ✓ 형사소송법의 개념

- 불고불리의 원칙 : 검사가 공소를 제기하지 않으면 법원은 심판을 개시할 수 없고 검사가 공소장에 적시한 피고인과 범죄사실에 한해서만 심판
- 당사자주의 : 소송의 주도권이 당사자인 검사, 피고인에게 있는 소송구조로 법원은 제 3자의 입장에서 판단
- 증거재판주의 : 범죄사실의 인정은 적법한 증거에 의하고, 증거의 가치판단은 법관의 자유재량
- 공개중심주의 : 재판이 편파적이거나 강압적일 가능성을 배제하기 위해 재판을 공개

### ✓ 소송의 주체

- 법원 : 사법권을 행사하는 국가기관(대법원/ 고등법원 / 지방법원 / 군사법원)
- 검사 : 검찰권을 행사하는 국가기관, 공익의 대표자로서 수사에서 형의 집행에 관여
- 피고인 : 형사책임을 져야 할 자로 검사에 의하여 공소제기된 자
- 변호인 : 피고인 또는 피의자의 방어권을 보충하는 것을 임무로 하는 보조자

### ✓ 수사의 방법

- 임의수사 : 강제력을 행사하지 않고 상대방의 동의, 승낙을 전제로 한 수사
  - 강제수사 : 상대방의 의사여부와는 상관없이 강제적으로 행하는 수사
- 임의수사가 원칙이며, 강제수사 시 법적 근거 필요함.

### ✓ 체포

- 체포영장에 의한 체포: 피의자가 죄를 범하였다고 상당한 이유가 있는 경우
- 긴급체포 : 사형, 무기, 또는 장기3년 이상의 징역이나 금고에 해당하는 죄 (체포영장없이 체포가능)
- 현행범인의 체포 : 법인으로 호칭되어 추적되고 있을 때

### ✓ 수사의 종결

- 혐의의 불기소처분 : 혐의없음 / 죄가안됨 / 공소권없음
- 기소유예 : 피의사실은 인정되나 공소를 제기하지 않는 선처
- 기소중지 : 소재불명으로 수사를 종결할 수 없을시 잠정적 기소를 중지.