



머린 엔터테인먼트

보건, 안전 및 보안 정책

HS(P)001



소개

보건, 안전 및 보안에 관한 최고 기준을 달성하는 것은 멀린 엔터테인먼트의 최우선 과제입니다.

우리는 비즈니스 전반에 걸친 프로세스와 시스템 그리고 절차를 보유하고 있으며 대규모 팀이 방문객, 동료 및 하청업자를 안전하게 보호하기 위해 세심한 부분까지 신경 쓰고 있다는 사실이 자랑스럽습니다.

보건, 안전 및 보안에 대한 우리의 책무는 사람들의 얼굴에 웃음을 주려는 헌신만큼이나 우리의 기업 문화에서 큰 부분을 차지합니다.

우리는 보건, 안전 및 보안을 당연한 것으로 여길 수 없으며, 이 부문에 있어 현실에 안주할 수 없다는 것을 인정합니다.

이것이 바로 프로세스와 기준을 개선하기 위한 새로운 아이디어를 찾아 제공하기 위해 끊임없이 노력하는 이유입니다.

우리는 이 혁신, 모범 사례 및 지속적 개선에 대한 중점을 통해 이용자와 사람들의 위험을 더욱 낮추겠다는 큰 포부를 가지고 있습니다.

우리는 이 보건, 안전 및 보안에 관한 집요한 중점을

“마법의 보호”라고 부릅니다.



목차

소개	3
정책 성명	4
목표	6
관리	10
책임	12
통제 배치	20
측정	26
놀이시설 보안	28
소통	30



섹션 1

정책 성명

보건, 안전 및 보안 정책





정책 성명

머린 엔터테인먼트 그룹(이하에서는 '머린'이라 함)은 방문객 수가 유럽 1위이며 세계 2위인 놀이시설을 운영합니다. 목표는 매년 확장되는 우리의 놀이시설과 테마파크를 방문하는 수백만 명의 사람들에게 잊을 수 없는 경험을 선사하는 것입니다. 이것은 회사의 문화 속에 깊이 뿌리내려 있으며, 회사 가치의 핵심입니다. 이러한 가치들은 우리 직원들을, HSS를 포함한 모든 활동의 중심에 두고 있습니다. 또한 각 개인이 주인의식을 갖고 책임을 다하며, 동료들과 함께 회사의 안전한 업무 수행에 적극 참여하도록 독려하는 역할을 합니다.

보건, 안전 및 보안(HSS)을 회사의 모든 측면에 통합시키기 위해 머린이 취한 행동의 이면에는 이러한 의지가 깔려 있습니다. HSS가 최고의 우선순위입니다. HSS는 직원 교육은 물론 직원의 일상 업무 관행에도 스며들었습니다. HSS는 회사 문화에 뿌리박혀 있고, 그 가치의 중심입니다. '머린웨이'라고 하는 이 가치는 머린의 직원들을 HSS를 포함한 회사가 하는 모든 일의 중심에 놓습니다. 머린웨이는 각자가 주인의식과 책임감을 가지고, 안전한 작업 관행을 완전히 체화하도록 장려합니다.

이것은 보건, 안전 및 보안 부문에서 특히 중요합니다. 인명 안전은 예외 없이 자신의 역할을 하는 모두에게 달렸기 때문입니다. 이러한 현실은 a) 의식과 참여를 높이고 b) 긍정적이고 능동적인 '안전제일' 문화를 고취하고 지지하기로 한 머린의 HSS 프로그램 '마법의 보호'를 뒷받침합니다.

'마법의 보호'는 경영진과 직원 그리고 비즈니스 파트너가 위험을 식별 및 관리하고, 사고를 방지하고, 방문객에게 잊을 수 없는 마법과 같은 경험을 선사하도록 돕기 위해 고안되었습니다. 모두에게 해야 할 일, 하는 방법 그리고 그 행동이 사람들을 안전하게 보호하는 이유를 알려줍니다. 즉 모두가 이용자, 동료, 하청업자 및 그들이 관리하는 동물들을 안전하게 지키는 데 필수적인 역할을 할 수 있다는 의미입니다.

이러한 지지는 사람들이 위험을 효과적으로 평가하고 제거 또는 통제하도록 도우며, 전 세계에 위치한 멀리에서 강력하고 지속가능한 HSS 전문 지식 기반을 장려하는 시스템이자 절차입니다.

멀린의 임무는 명확합니다. 세계적 수준의 인력과 관행으로 매일 '마법의 보호'가 이루어지도록 항상 확신할 수 있는 것입니다. 이는 여러 방법으로 달성할 수 있습니다.

- (기본적으로) 관련 법규를 준수하는 것은 물론 멀린의 의무 기준 및 채택된 기타 요구 사항을 준수합니다.
- 강력한 시스템을 활용하여 위험을 효과적으로 식별하고 통제합니다.
- 직원에게 자신의 역할을 적절하게 수행하기 위해 필요한 정보, 지침, 훈련 및 감독을 제공합니다.
- 직원, 대리인 및 다른 사람에게 HSS 문제에 관해 말합니다.
- 회사 내부 또는 외부에서 발생한 위기상황 또는 사고가 주는 교훈을 조사하고 배웁니다.
- 멀린의 HSS 관리 시스템 및 관련 안전 수행에 대한 정기적인 모니터링, 감사, 검토를 실시합니다.
- 다른 조직과 협력해 해당 구역에 걸쳐 HSS 기준을 개선합니다.

멀린의 모든 수준의 경영진은 이 HSS 정책을 관행화할 책임이 있습니다. 멀린의 이사회는 정책을 지원하고 모두가 정책을 알고 이해하도록 충분한 자원과 투자를 제공하기 위해 노력하고 있습니다.

그러나 궁극적으로 안전은 남에게 완전히 위임할 수 없는 것입니다. 멀린은 항상 창의성과 자주성을 장려하며 모두가 자신의 개인적 HSS 책임을 이해하고 이 정책을 관행화하기 위해 능동적으로 노력하는 '모범 사례' 문화를 고취합니다. 능동적으로 노력하는 '모범 사례' 문화를 고취합니다.

이 정책은 HSS를 중심으로 한 멀린의 접근 방법, 책임 및 행동을 대략적으로 서술하며 이것이 놀이시설에서든, 생산 설비에서든, 기업 사무실에서든 모든 활동에 걸쳐 어떻게 관리되는지를 설명합니다. 이는 멀린의 HSS 관리 시스템 자체와 그것이 마법의 보호를 위해 어떻게 배치되어 있는지 설명하는 동시에 멀린의 이사회, 임원, 라인 관리자, HSS 전문가 및 모든 직원의 책임에 관해서도 설명합니다. 모든 HSS 배치를 관장하는 세부 절차는 각 현지 놀이시설, 생산 설비 또는 사무실 위치는 물론 그룹 HSS 부서 및 인사과를 포함한 중앙 기구에 의해 제정되고 통제되는 별도의 절차 관련 지침 또는 자문서 및 기타 안전 출판물에서 확인할 수 있습니다.



Fiona Eastwood
Chief Executive Officer



섹션 2

목표

보건, 안전 및 보안 정책



OUR MISSION

Protecting the Magic* every day with world-class people and practices.

* Our attractions, everyone's safety.

임무 완수하기

멀린은 선언한 임무를 완수하고 세계 수준의 HSS 실적을 달성하도록 돕기 위해 다음과 같은 6개 전략적 이니셔티브를 설정했습니다.

리더십 및 참여

이 공유된 책임에 전적으로 참여하는 직원들에게 지지를 받는, HSS를 향한 가시적이고 능동적이며 확고한 리더십을 보여줄 것을 리더들에게 요구합니다.

리더십 및 참여

역량 및 문화

HSS 위험의 효과적인 관리에 집중하는 경험과 역량을 갖춘 사람들을 통해 능동적이고 자기 관리적인 안전 문화를 조성합니다.

역량 및 문화

위험 평가 및 통제

위험 평가 및 통제
HSS 위험을 효과적으로 식별, 이해 및 통제하여 이미 존재하거나 발생 중인 대부분의 중대한 위험에 최대한의 노력과 리소스를 배치합니다.

기준 및 절차

안전한 설계, 구축, 유지 보수 및 운영을 위한 명확하고 적합한 기준 및 절차를 개발하여 엄격히 구현합니다.



STRATEGIC INITIATIVES

모니터링 및 보장

멀린의 HSS 성과를 이해하고 개선하며 지속하기 위해 균형 있고 객관적인 방법으로 그 성과를 평가하고 비판적으로 검토합니다.

모니터링 및 보장

자산 및 장비

자산 및 장비가 수명 주기에 걸쳐 목적에 적합하도록 관리하여 용납할 수 없거나 통제할 수 없는 HSS 위험이 발생하지 않도록 합니다.

자산 및 장비

세계 수준의 HSS 성과 달성

멀린 호텔의 예방적 내화 공학 설문조사는 회사가 모든 호텔에서 건물의 연식과 관계없이 지속적으로 최고의 물리적 및 절차적 방제를 유지하도록 해줍니다.

이 노력은 다양한 방법으로 실현되고 있습니다.

안전 리더십 시찰

사업체 고위 리더들이 직원들과 HSS 문제들에 관해 대화를 나누고 무엇을 더 할 수 있을지 이해하기 위해 시간을 내어 고객 공개 구역 및 비공개 구역에서 진행하는 현장 시찰입니다.

교육

모든 직원을 위한 신규 직원 의무 교육 및 관리자를 위한 안전 리더십 교육을 통한 엄격한 교육 및 지침은 사업체 전반에 걸친 HSS에 대한 멀린의 접근 방법에 필수적입니다.

위험 평가

타당성 위험 평가와 운영 및 사용 위험 평가는 새로운 놀이기구 및 호텔을 위한 위험 식별, 제거 또는 통제를 위한 조직적인 방법을 제공합니다.

건설

전 세계에서 진행되는 모든 멀린 건설 프로젝트는 업계 최고의 기준을 준수합니다. 예를 들어, 새로운 테마파크·어트랙션·호텔을 지을 때, 멀린의 프로젝트 팀은 회사 내 다른 유사 어트랙션들과 긴밀히 협력하여 우수 사례를 공유하고, 새로운 시설이 원활하게 오픈될 수 있도록 지원합니다. 이 과정에서 가장 엄격한 HSS 기준을 준수합니다.

유지 보수

강력한 유지 보수 시스템 및 절차가 멀린의 놀이기구, 건물, 시설 및 사유지 전반에 걸친 일간, 주간, 월간 및 연간 유지 보수 프로그램을 구성합니다. 또한, 글로벌 전사적 자산 관리(Enterprise Asset Management, EAM) 시스템에 대한 투자는 자산 성과를 한층 더 향상시키는 데 도움이 됩니다.

놀이기구 점검

독립적인 점검 기관이 각 놀이기구에 대해 1년에 1회 이상 실시하는 엄격한 점검이 멀린의 내부적인 유지 보수 및 점검 제도를 보완합니다.

화재 안전

멀린 호텔의 예방적 내화 공학 설문조사는 회사가 모든 호텔에서 건물의 연식에 관계없이 지속적으로 최고의 물리적 및 절차적 방제를 유지하도록 해줍니다.

음식 안전

Merlin은 HACCP(Hazard Analysis and Critical Control Points)의 모범 사례 시스템을 채택했습니다. 이 시스템은 공급된 음식 제품에 대한 추적성 및 보장을 제공하며 이용자가 특정 식이요법 및 알레르기 요건에 기반해 음식을 선택할 수 있도록 해줍니다.

보안

멀린은 놀이시설 및 사업 운영의 보안에 대한 모든 위협을 매우 심각하게 받아들이며 여기에는 모든 형태의 테러, 폭력 및 범죄가 포함됩니다. 따라서 회사는 이러한 위협에 대처하기 위해 공개적 성격과 비공개적 성격의 방호대책을 갖추고 있습니다.

이러한 적극적 및 소극적 보안 프로토콜은 물리적 경계와 거기 포함된 운영 및 자산의 온전한 상태를 보장하기 위해 준비된 것입니다. 현지 사법당국과의 강력한 제휴 관계도 유지하고 있습니다.

회사는 모든 직원이 경계를 게을리하지 않고 비상 상황에서 해야 할 일을 숙지하도록 교육합니다.

날씨

허리케인이나 폭서와 같은 기상 이변은 큰 위협입니다. 멀린은 전략적 사고, 팀워크, 명확한 소통, 효과적인 대응 계획, 광범위한 맥락의 이해의 조합을 통해 이러한 상황을 관리합니다.

감사

멀린의 'Triple Lock' 감사 프로그램은 회사 전반에 걸친 준수 수준에 대한 철저하고 객관적인 평가를 제공합니다. 폐쇄 루프 활동 추적 시스템을 채택하여 모든 필요한 강화 작업을 적극적으로 관리할 수 있습니다.

외부 지침

국내 및 국외의 산업 파트너와 협력하여 새로운 안전 기준 및 요건을 고안하고 설정합니다.

우리는 BALPPA(British Association of Leisure Parks, Piers and Attractions), IAAPA(International Association of Amusement Parks and Attractions), ASTM(American Society for Testing and Materials)의 현역 회원입니다.

우리의 보건, 안전 및 보안 프로그램을 지원하거나 모니터링하기 위해 규정 또는 자문 전문가를 보유한 다른 조직들과 자주 연락을 취하고 있으며 특히 다음 조직들과 긴밀히 협력하고 있습니다.

- 보건 및 안전 집행 기관.
- 공중 보건 조사 기관.
- 경찰 및 사법당국.
- 현지 긴급 구조대

HSS 성과 모니터링

멀린은 HSS 성과를 정기적으로 검토합니다. 이 검토는 각 놀이시설별로 모든 운영 그룹의 고위 리더십팀 및 다양한 HSS 위원회에 의해 수행됩니다. 이러한 검토는 각 어트랙션별로, 각 지역 또는 주요 사업부의 고위 리더십 팀과 다양한 HSS 위원회에 의해 수행됩니다.

모든 멀린의 어트랙션들은 세 가지 유형의 정기적인 HSS 검토를 받습니다: 정기적인 자체 감사, 독립적인 내부 감사, 그리고 주기적이며 독립적인 외부 감사. 또한, 놀이시설은 개장 전 및 개장 후 감사와 집중 주제 감사도 받습니다. 그리고 회사는 놀이기구 안전, 화재 안전, 음식 안전과 같은 부문에 대한 포괄적인 전문가 감사 프로그램도 운영합니다.

검토에는 다음 두 가지 형식의 성과 척도가 사용됩니다.

- 선행 지표: HSS 관리 및 모니터링 절차의 일환으로 멀린이 수행하는 활동을 모니터링합니다. 이 접근 방법에는 위기 상황 또는 안전하지 않은 조건 보고, 동향 분석 및 시정 조치 관리를 위한 놀이시설별 대처 방식이 포함됩니다.
- 지행 지표: 이용자와 직원의 위기 상황 및 사고 발생률을 보여줍니다.



섹션 3 관리

보건, 안전 및 보안 정책



HSS 관리 및 위원회 구조

아래 표는 회사, 비즈니스 유닛 및 현장 수준에서 HSS 문제를 통제하고 조정하기 위해 조직된 관리 포럼의 체계를 보여줍니다. 이 구조는 전 세계 비즈니스 운영에 걸쳐 멀린의 HSS 성과 및 직접적 개선을 모니터링하기에 충분한 수준으로 강력합니다.



본사 이사회

회사의 이사회는 기업 운영에 대한 전체적인 책임을 집니다. 여기에는 멀린의 위험 관리 활동에 대한 감독, 전략적 목표의 설정 및 승인, 위험에 대한 멀린의 의지 정의가 포함됩니다. 그리고 이사회는 그룹의 전략에 대한 기존 위험을 모니터링하고 필요한 지시를 제공합니다. 이사회는 1년에 6회 이상 소집되며 멀린 그룹 회장이 의장을 맡습니다.

본사 이사회 HSS 위원회

이 위원회에는 이사회 구성원, Merlin 집행위원회 위원, 그리고 그룹 HSS 이사가 참석하며, 그룹 회장과 독립적인 HSS 전문가가 공동 의장을 맡습니다. 그룹 회장은 관련 사항을 Merlin 본사 이사회에 보고합니다. 본 HSS 위원회는 회사의 HSS 전략, 정책, 기준 및 성과를 검토하고 평가합니다. 또한 HSS 리더십을 강화하고, 모범 사례를 공유하며, 외부 기관과의 협력을 촉진합니다. 위원회는 연간 최소 네 차례 개최됩니다.

지역/사업부 HSS 위원회

각 Merlin 지역 또는 주요 사업부는 자체 HSS 위원회를 두고 있으며, 지역 총괄이사 또는 선임 이사가 의장을 맡습니다. 위원회는 지역/선임 HSS 이사의 지원을 받으며, 관련 지역 또는 사업부 이사들이 참석합니다. 이들 위원회는 분기별로 회의를 개최하여 관할하는 각 어트랙션과 운영 부문의 HSS 관리 체계와 성과를 검토하고 방향을 제시합니다. 또한 이들 위원회는 Merlin의 최고운영책임자, 지역 총괄이사 및 HSS 이사의 대표성을 통해 본사 이사회의 HSS 위원회와 연계됩니다.

놀이시설/부서 안전 포럼

특정 놀이시설, 부서 및 지역에는 자체적인 안전 포럼이 설립되어 있습니다. 이 포럼은 멀린의 다양한 비즈니스에 걸쳐 자주(주로 주간 또는 월간) 모임을 가집니다. 대부분 현지 사내 HSS 전문가에 의해 운영되며 이들은 HSS 책임자를 거쳐 궁극적으로 멀린의 그룹 HSS 부서에 보고합니다.



섹션 4 책임

보건, 안전 및 보안 정책



안전한 작업 관행의 중요성

은 위치나 역할과 관계없이 HSS는 여기에서 일하는
모두의 책임이라는 인식으로 멀린의 문화 및 가치
전반에 뿌리 내려 있습니다.

회사 수준

HSS에 대한 멀린의 궁극적인 책임은 최고 경영자 및 이사회에게
있습니다. Merlin의 HSS 정책 선언문은 그룹 회장과 CEO가
승인하며, HSS 정책과 기준의 수립은 집행위원회가 담당하고,
본사 HSS 위원회가 이를 감독합니다.

비즈니스 유닛 수준

멀린의 HSS 정책은 멀린이 운영 통제권을 가진 모든 비즈니스
유닛에 적용됩니다. 사내 HSS 전문가에게 지원을 받는 모든
수준의 라인 담당자는 HSS 문제에 대한 책임을 집니다.

다음 섹션은 어떻게 구체적인 경영진 및 직원 HSS 책임이 회사
전반에 할당되었는지를 설명합니다.

집행 위원회/상무 이사/부문별 책임자

이 고위 임원들은 최고 경영자에게 멀린의 HSS 정책, 관리 시스템
및 각자의 책임 영역에 속한 관련 기준을 효과적으로 구현하는
자신의 의무와 관련한 책임을 가집니다. 특히 여기에는 다음이
포함됩니다.

- HSS에 대한 명확한 의지를 입증하고 가시적인 리더십을 발휘합니다.
여기에는 내리는 결정과 보여주는 행동에서 모범을 보이는 것, 지역
또는 사업부 HSS 위원회나 기타 관련 기구에 참석하거나 이를
주재하는 것, 그리고 HSS 고려사항이 경영 의사결정에 어떠한
영향을 미치는지를 설명하는 것이 포함됩니다.
- 멀린의 HSS 정책과 관리 시스템을 어떻게 가장 잘 수행할지
결정하며, 또한 본사 이사회 HSS 위원회에서 합의된 관련 조치를
반영합니다.
- 멀린의 전체적인 목표와 각 놀이시설/비즈니스의 요구에 부합하는
각 비즈니스의 HSS 목표를 설정합니다.
- HSS 성과를 모니터링하고 회사의 HSS 관리 시스템의 모든 측면에
대한 유효성을 정기적으로 검토합니다.



이사 / 부문장 / 관리자

모든 관리자는 멀린의 HSS 정책, 관리 시스템 및 관련 기준을 구현할 책임이 있습니다.

자신의 관리 책임 영역 내에서 다음을 해야 합니다.

- HSS에 대한 명확한 리더십과 헌신을 보여야 합니다. 여기에는 좋은 개인적 사례를 수립하는 것이 포함됩니다.
- 위험 평가를 수행하고 관련 기준, 법적 요구사항 및 멀린의 HSS 목표를 충족하기 위해 HSS 전략과 일관성을 가지는 계획을 수립합니다.
- HSS 관리 시스템을 구현하기 위해 필요한 실제적 단계를 따릅니다. 여기에는 다음이 포함됩니다.
 - 적절한 리소스 및 교육 제공.
 - 구체적인 역할 및 책임의 정의.
 - HSS 문제의 효과적인 설명.
 - 운영 통제의 수립.
 - 효과적인 하청업자 관리.
 - 비상 대응 대책 수립.
- HSS 성과를 모니터링할 방안을 구현하고 필요한 경우 시정조치를 취합니다. 여기에는 감사, 성과 모니터링, 사고 보고/조사가 포함됩니다.
- HSS 결정이 멀린의 HSS 정책에 부합하도록 합니다.
- 비즈니스 결정에 HSS 문제를 고려하고 그 중요성을 설명합니다.
- 프로모션 캠페인 및 교육 계획을 지원합니다.
- 긍정적인 HSS 행동을 보이고 HSS 목표를 달성한 직원을 인정하고 포상합니다.
- HSS 문제에 관해 정기적으로 토론합니다.
- 직원들이 HSS 성과를 개선할 방안을 제안하도록 장려하고 그 제안에 따릅니다.
- HSS 기준, 절차 및 규칙을 노골적이거나 반복적으로 어기는 직원이 반드시 적절한 징계를 받도록 합니다.
- 안전하지 않은 조건 또는 행동에 이의를 제기하고 관련된 사람들과 함께 작업하여 필요한 안전 개선에 동의하도록 합니다.
- 숙련된 HSS 전문가 및/또는 정확한 HSS 조안을 미리 준비해 사용할 수 있도록 합니다.

지정인

임명된 사람은 멀린의 어떤 어트랙션이나 현장에서 가장 선임 관리자를 의미합니다. 예를 들어, 부사장(VP), 본부장, 부문장 또는 현장 관리자가 이에 해당됩니다.

해당 어트랙션 또는 현장 내에서 그는/그녀는 멀린의 HSS 정책 및 관리 시스템을 실행할 책임이 있습니다.

임명된 사람은 위에 설명된 이사 / 부문장 / 관리자의 직무를 수행해야 합니다. 또한, 그들 또는 그들의 팀은 다음을 반드시 준수해야 합니다:

- 책임 높이기/비즈니스 전반에 긍정적이고 적극적인 안전 문화를 형성하고 장려합니다.
- 멀린의 HSS 정책 및 그 기준과 관련 법적 의무를 준수합니다.
- HSS 성과 기준을 만족시키기 위해 시간과 돈을 포함한 충분한 자원을 할당합니다.
- 모든 수준의 직원이 HSS 문제와 관련한 충분한 역량을 가지도록 합니다.
- 적절한 비상/위기 관리 계획을 수립하고 정기적으로 이를 훈련합니다.
- 직원에게 각 역할에 필요한 HSS 교육을 제공합니다.
- 적절한 횡수의 위험 평가를 완료하고 철저히 검토하여 그 결과 알게 된 위험 감소 방안을 시의적절하게 구현합니다.
- 안전한 작업 관행/작업 절차의 시스템을 수립 및 기록하고 관련된 모든 직원과 하청업자에게 그 내용을 알립니다.
- 직원 포럼, 노동자 협의체 또는 비슷한 주체를 활용해 직원들과 HSS 문제에 관해 정기적으로 상의합니다.
- 성공적인 연간 현장 HSS 계획 및 위험 목록을 개발, 검토 및 달성합니다.
- 모든 HSS 사고를 기록, 보고 및 조사하여 해당 사고가 발생한 경위와 원인을 파악하고 미래에 유사한 문제를 방지하기 위한 최선의 방법을 모색합니다.
- 현장 감사, 점검, 리더십 시찰 및 안전 위원회 또는 포럼에 참여합니다.

그룹 HSS 책임자

멀린의 그룹 HSS 책임자는 HSS 전문가의 고위 리더십 팀을 유지할 책임이 있습니다. 이 팀은 다음을 해야 합니다.

- 멀린의 HSS 임무와 전략적 이니셔티브 및 목표를 달성하고 그 구현을 가능하게 할 HSS 전략을 수립합니다.
- 회사의 HSS 정책, 관리 시스템 및 관련 기준을 마련하고 이것들이 구현될 수 있도록 보장합니다.
- 모든 수준의 직원에게 적합한 구체적인 교육, 지원 및 전문적 조언을 제공합니다.
- 멀린의 Triple Lock HSS 감사 프로그램을 실시합니다.
- 관련 업계 포럼에 참여하여 멀린의 프로필을 HSS 문제의 리더라 홍보합니다.
- 현지의 HSS 팀을 관리 및 지원합니다.
- 모든 수준의 놀이시설/비즈니스 경영진에 대한 지원 및 연락을 합니다.

현지 HSS 팀

모든 놀이시설 또는 비즈니스 유닛은 지원을 제공할 수 있는 충분한 수의 HSS 전문가를 지정하거나 고용해야 합니다. 이 현지 HSS 팀은 다음을 할 수 있어야 합니다.

- 멀린의 HSS 비전, 목표 및 전략에 대한 관심을 높입니다.
- 다른 직원에게 멀린의 HSS 정책, 관리 시스템 및 관련 기준을 구현하기 위한 가장 효과적인 방법에 관한 지침을 제공합니다.
- 동료에게 HSS 목표 및 전략적 이니셔티브를 만족시킬 수 있도록 해주는 프로그램을 수립하도록 돕습니다.
- 일반적인 HSS 위험을 이해하고, 이를 작업장에서 식별하며 위험 관리 프로세스를 지원할 수 있습니다.
- 동료에게 관련 법을 온당한 방법으로 준수하는 최선의 방법을 조언합니다.
- HSS 교육을 고안하고 제공합니다.
- HSS 점검 및 감사를 계획 및 실행합니다.
- 사고 조사에 관해 조언하고 이를 지원합니다.
- 관련 HSS 및 기술 문제에 관해 정보에 근거한 조언을 제공합니다.
- 관리자가 관계 당국과 긴밀히 협력할 수 있도록 지원합니다.
- 외부의 HSS 관련 동향을 모니터링하고, 이에 대응하거나 반영합니다.
- 필요 시 건강검진 및 건강 모니터링에 협력합니다.

직원

멀린의 HSS는 모든 직원의 책임이므로 모든 직원은 자신과 동료 그리고 멀린 방문객에 대하여 항상 안전하게 일할 의무가 있습니다.

이는 직원에게 다음을 기대한다는 의미입니다.

- 수립된 안전한 작업 관행 및 통제에 따르고, 지급된 모든 개인 보호 장비를 사용하고, 모든 관련 HSS 규칙 및 기준을 준수합니다.
- 회사의 안전 가치를 이해하고 지속적으로 준수합니다.
- 안전하지 않은 행동이나 조건, 위기상황 및 부상을 포함한 모든 HSS 사고를 즉시 보고합니다.
- HSS 개선을 위한 모든 아이디어를 직속 관리자에게 제안합니다.
- HSS 성과를 개선하기 위한 멀린의 방식을 지원합니다.
- HSS 교육, 캠페인 및 이니셔티브에 참여합니다.
- 필요에 따라 건강 검진 및 감시에 협력합니다.

자신의 HSS 관련 우려가 현지에서 적절히 해결되지 않았다고 느끼는 직원은 그룹 HSS 팀, 그룹 HSS 책임자, HR팀 또는 내부 고발 핫라인에 알려야 합니다.



비즈니스 파트너 및 하청업자

높은 HSS 기준은 멀린과 타사 비즈니스 파트너 및/또는 하청업자와의 사이에 필수적인 요소입니다. 강력한 HSS 성과는 하청업자와 계약을 체결할 때 고려해야 하는 주요 요소 중 하나입니다.

지원자는 자신의 HSS 관리 시스템 및 관행을 설명하고 입증하며, 멀린의 기대와 작업하는 현지의 법 요건에 어떻게 부합할 것인지 자세한 정보를 제공하도록 요구받습니다.

멀린은 모든 프로젝트가 이러한 방식으로 수립되도록 보장하여 하청업자가 작업을 안전하고 올바른 기준에 맞추어 완료할 수 있도록 합니다.

멀린의 프로젝트 관리자와 HSS 팀, 외부 컨설턴트가 현장 점검 및 감사를 실시하여 하청업자가 일관성 있게 회사의 엄격한 HSS 기준에 부합하는지 확인합니다. 또한, 멀린의 프로젝트 관리 시스템은 모든 HSS 문제, 사고 또는 과제에 대한 정기적인 피드백을 가능하게 합니다. 그리고 공급자와 하청업자는 직원, 방문객, 이용자 및 이웃의 보건, 안전 및 보안을 유지하기 위한 적절한 수단을 보유할 것을 요구받습니다.

360° 안전

멀린의 문화와 가치 전반에 HSS를 각인시킨다는 것은 설계와 건설부터 일상적인 운영까지를 아우르는 운영의 모든 단계에서 안전을 우선적으로 생각한다는 의미입니다. 모든 단계에서의 '마법의 보호'는 멀린 직원들이 자신과 모든 방문객에 대해 안전한 방법으로 작업할 수 있다는 것을 의미합니다. 많은 경우 '마법의 보호'는 새로운 놀이시설과 경험을 찾고 창조하고 생산하고 제공하는 Merlin Magic Making(MMM) 팀을 통해 시작합니다.

새로운 경험 또는 놀이시설을 위한 계획이 시작되면 곧 MMM 팀은 현지 HSS 법을 조사하고 이 법이 멀린 자체의 글로벌 기준과 얼마나 일관성을 가지는지 확인합니다.

그런 다음 숙련되고 믿을 수 있는 전문가 및 조직의 현지 네트워크를 구축하고 이를 이용하여 현지의 건설 관행을 완전히 이해하고 요구되는 안전 기준에 맞추어 작업할 품질이 좋은 현지 하청업자를 찾습니다.

특정 놀이기구 및 체험형 시설의 경우, 멀린 직원은 설계 단계에서 안전 기능이 필수적인 고려사항이 되고 건설 단계에서 이 안전 기능이 구현되도록 합니다. 멀린 직원은 안전 시스템을 포함한 모든 측면이 가장 엄격한 기준에 부합하여 완료되도록 건설 및 제조 프로세스를 통제하고 주의 깊게 모니터링합니다. 이 단계에서 멀린 직원은 직접 점검 및 품질 보증 검사를 수행하거나 이를 대신 수행할 독립적인 점검 기관을 고용합니다.

놀이기구 또는 놀이시설이 완성되고 설치되면 초기 설계 사양 및 기준을 완전히 충족하고 안전하게 작동할 수 있는지 보장하기 위한 일련의 엄격한 점검 및 테스트를 받습니다. 예를 들어, 새로운 놀이기구는 모든 안전 기능이 올바르게 작동하고 요구되는 기준에 부합하도록 하기 위해 독립적인 점검 기관을 통한 상세한 테스트 및 점검 일정을 거칩니다. 그런 다음 멀린 팀은 모든 놀이시설이 가장 엄격한 기준에 부합하면서 계속 운영될 수 있도록 보장하기 위해 관련 HSS 이슈의 보고, 교육 및 인계 프로세스를 관리합니다.

놀이기구의 운영이 시작되면 대규모의 멀린 엔지니어 팀이 지속적인 안전한 운영을 보장합니다. 모든 엔지니어는 각 놀이기구에 따른 교육을 받으며 각 개인의 역량은 새도잉, 성과 모니터링 및 감사를 통해 지속적으로 평가됩니다. 그리고 멀린 팀은 놀이기구가 수명이 다할 때까지 신뢰할 수 있으며 훌륭한 상태를 유지하도록 놀이기구 제조사에게서 계속 기술 지원 및 도움을 받습니다.

이러한 전문 기술 외에도 회사는 정기 유지 보수가 항상 올바르게 안전하게 완료되도록 보장하기 위해 안전작업 규정과 같은 일련의 상세한 절차를 준비합니다. 이러한 절차는 항상 새로운 놀이기구의 사용 전 점검 및 테스트, 비상 계획 및 놀이기구 탈출 루틴을 포함합니다.

HSS: 모두가 공유하는 책임

모든 멀린 직원은 가장 엄격한 HSS 기준을 촉진해야 하는 자신의 의무를 인지하고 있습니다. 그리고 일부 역할에는 특정한 HSS 책임이 수반됩니다.



엔지니어는 모든 놀이시설 및 놀이기구의 설계, 개발, 건설, 설치 및 유지 보수에 걸쳐 HSS를 가장 우선적으로 고려해야 합니다.



놀이기구 운영자는 멀린의 놀이기구 및 놀이시설을 즐기는 모두의 안전을 책임집니다. 매일 이들은 놀이기구를 사용하기 전에 안전 검사를 완료하고, 온종일 놀이기구가 계속 올바르게 작동하는지 확인합니다.



시설 유지 보수 팀은 모든 직원, 작업자, 방문객 모두가 안전하고 원활하게 시설을 이용할 수 있도록 멀린 놀이시설 및 장소에서 필수적인 서비스를 위한 책임을 다해 문제를 방지합니다.



놀이기구 구조팀은 이용자들이 고장 난 놀이기구에서 신속하고 안전하게 내리도록 도움을 주기 위해 특별한 교육을 받았습니다.



안전 전문가는 세계 전역의 멀린 현장에 상주하며 모든 직원이 마법의 보호를 위해 무엇을 해야 하는지 이해하도록 도움을 줍니다.



안전요원은 회사의 워터파크와 수영장을 사용하는 모두의 안전을 감독할 책임이 있습니다. 모든 안전요원은 수영 실력이 매우 뛰어나고, 응급 치료 교육을 받았으며, 다양한 수상 구조 장비 자격증을 갖추었습니다.



보안팀은 모든 방문객이 즐겁고 안전하게 멀린 놀이시설을 즐길 수 있도록 모든 이용자와 동물 그리고 자산을 보호합니다.



의무팀은 응급 치료가 필요하거나 불편함을 느끼는 모두를 보살피며, 이 임무를 신속하고 적절하게 수행하는 것의 중요성을 이해하고 있습니다.



라이드 점검원 라이드 점검원은 멀린과는 독립적으로 활동하며, 회사가 운영하고 유지보수하는 모든 라이드에 대해 최소 연 1회 이상 철저한 공학적 검사를 수행하여 안전한 상태를 유지할 수 있도록 합니다.



놀이기구 제조사가 안전을 저해하지 않는 범위 내에서 최고의 즐거움을 제공하는 세계적 수준의 놀이기구를 개발 및 제작할 수 있도록 지원합니다.



전시 관리 담당 / 수족관 사육사 전시 관리 담당 / 수족관 사육사는 멀린이 보호하는 동물들을 돌보기 위해 필요한 복지, 생활 환경, 영양, 행동 풍부화, 수의학적 지원을 제공합니다. 또한 대중 교육, 보전 활동, 번식 프로그램, 동물 구조 활동도 수행합니다.



섹션 5

통제 배치

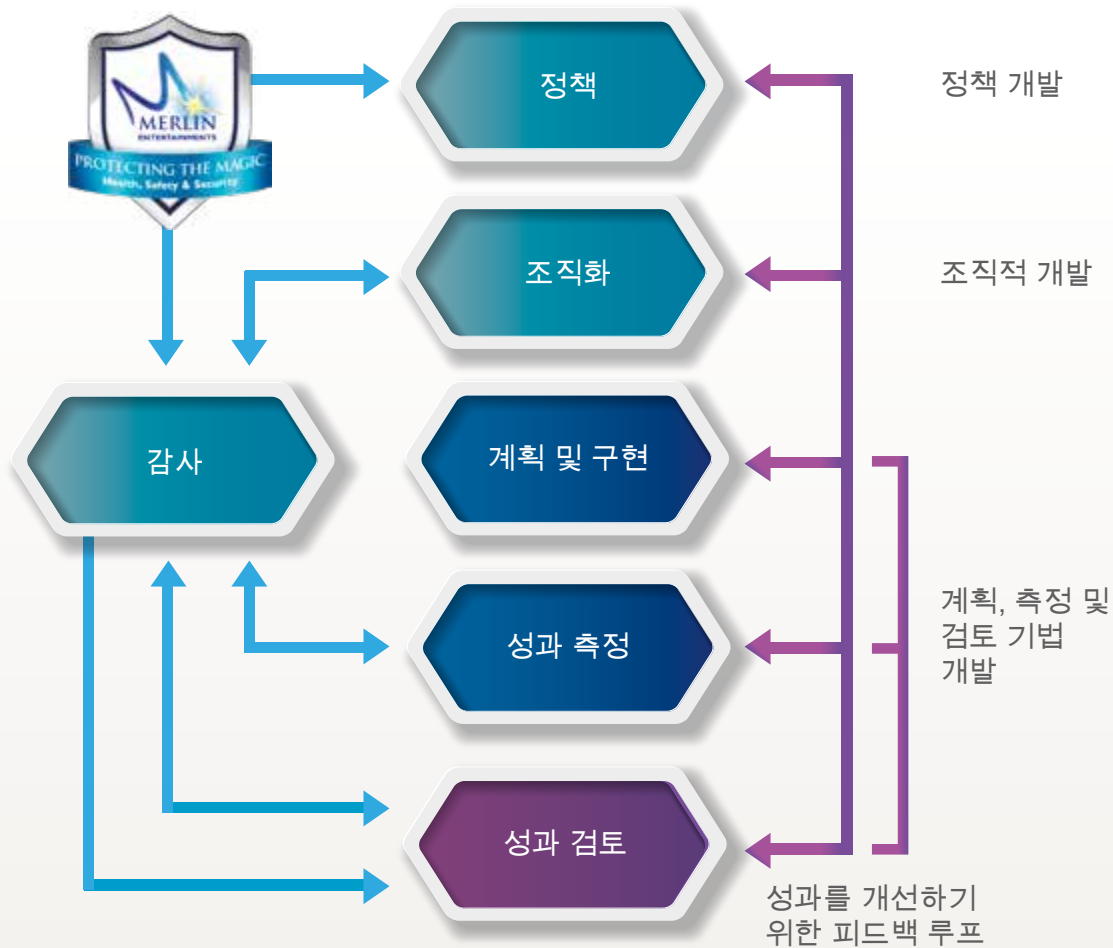
보건, 안전 및 보안 정책



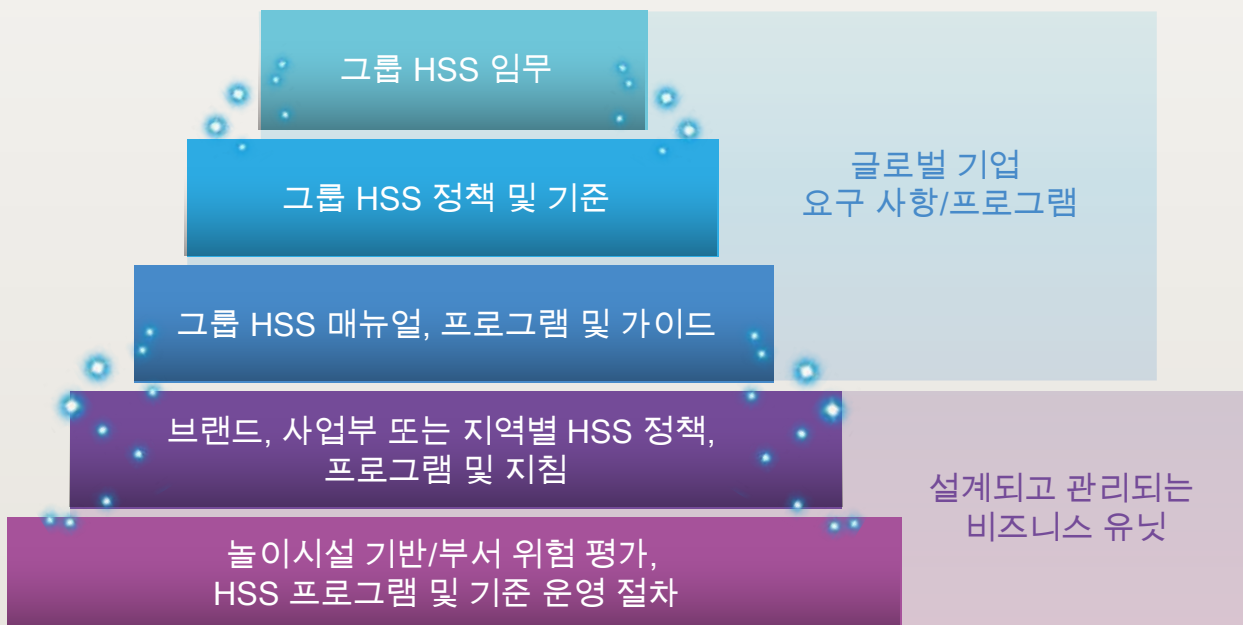
멀린의 HSS 관리 시스템

멀린의 HSS 관리 시스템 및 관련 HSS 정책, 기준 및 가이드라인은 회사가 필요한 수준의 HSS 성과를 달성하도록 해줍니다. 멀린의 HSS 매뉴얼 및 글로벌 엔지니어링 기준은 HSS 관리 시스템의 주요 요소들을 결합시키며 회사 전반에 '안전제일' 문화를 통합시킨 멀린의 '마법의 보호' 프로그램에 의해 지원을 받습니다.

관리 시스템은 전 세계의 모든 비즈니스 운영에 걸쳐 HSS 문제가 다루어지는 방법을 조정합니다. 아래 다이어그램은 멀린의 전략 이니셔티브를 통해 HSS의 지속적 개선을 촉진하기 위해 사용되는 주요 요소들을 보여줍니다.



이 두 번째 다이어그램은 이 시스템이 다양한 비즈니스 수준에 어떻게 적용되는지 보여줍니다.



하청업자

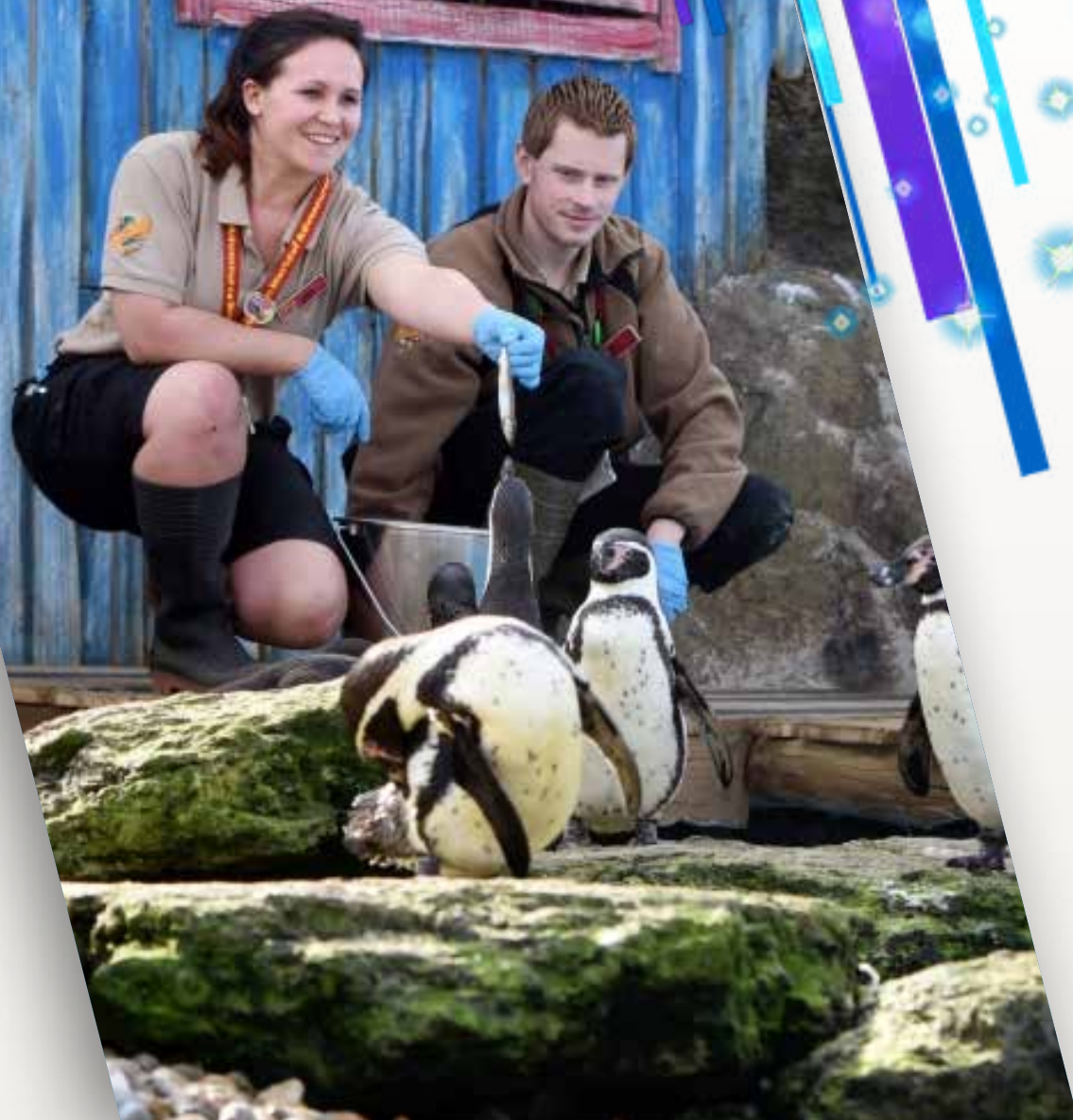
멀린 현장에서 발생하는 외부 하청업자가 포함된 모든 작업 및/또는 계약은 하청업자가 멀린의 HSS 규칙 및 절차를 따르도록 보장해야 하는 멀린 관리자의 책임입니다.

멀린 관리자는 관리직 직원이거나, 하청업자를 고용하도록 멀린이 지정한 제3자일 수 있습니다. 아래 다이어그램은 멀린 관리자가 하청업자를 효과적으로 통제하기 위해 사용하는 HSS 프로세스를 보여줍니다.



멀린 관리자는 선정된 하청업자가 해당 놀이시설 또는 현장에 도착하기 전 또는 도착한 당시에 회사의 HSS 요구 사항에 대해 알려주고 모든 하청업자가 이 요구 사항을 따라야 한다는 사실을 명확히 합니다.

또한, 멀린 관리자는 하청업자의 인도 및 작업 승인을 위한 모든 추가적인 현장별 안전 및 보안 규칙이나 특별한 조정 내용에 관해 하청업자에게 말해야 합니다.



놀이시설/현장 정보

멀린 관리자는 모든 현장 작업 또는 활동으로 발생할 수 있는 모든 안전 위험에 관해 알아야 하는 모든 것을 하청업자에게 말할 책임이 있습니다. 멀린 관계자는 이 정보를 하청업자가 해당 놀이시설 또는 현장에서 이용자, 직원 및 기타 인원을 안전하게 보호하기 위해 자신의 역할을 시작했을 때 하청업자에게 공유해야 합니다.

그리고 하청업자는 다음과 같은 관련 참고 문서를 확인할 것을 권장합니다.

- 시공도 및 단지 계획
- 위험 평가
- 안전 작업 규정/안전 절차
- 건물/운영 매뉴얼(해당하는 경우)
- 화재 경보 테스트 시간, 대피 절차, 등록 절차, 응급 처치 정보 및 보안 절차와 같은 모든 기타 유용한 정보.



절차

세계 곳곳에 분포된 멀린의 놀이시설은 모두 명확하고 포괄적인 HSS 계획 또는 프로그램을 보유하고 있으며 이는 다음과 같은 몇 가지 중요한 기능을 충족합니다.

- 모든 HSS 문제에 부속하는 우선순위를 설명합니다.
- HSS 위험을 관리하기 위해 현장에 준비된 수단을 대략적으로 설명합니다.
- 현장의 리더십 팀의 핵심적인 HSS 역할 및 책임을 상세히 설명합니다.
- 놀이시설에서 근무하는 직원의 HSS 관련 책임을 설명합니다.

각 놀이시설의 관리팀은 멀린의 전체 접근 방식의 일부를 형성하는 두 가지 주요 활동을 담당하는 HSS 전문가의 지원을 받습니다.

1. 위험 목록: 안전/보안 위험을 지속적으로 식별, 평가 및 관리하기 위해 사용됩니다. 매년 모든 놀이시설은 포괄적인 위험 목록을 작성하며 관리팀은 이를 사용해 다음 해에 요구되는 안전 위험 통제 및 놀이시설의 안전 우선순위에 집중합니다.

2. 조치 계획: 매년 놀이시설의 리더십 팀에 의해 준비됩니다.

조치 계획은 다음과 같은 다양한 정보 출처의 영향을 받습니다.

- 놀이시설의 위험 목록.
- 정기 및 연간 안전 점검 및 감사.
- 모든 위기상황 또는 사고 조사.
- 직원 피드백.

조치 계획으로 인해 추가적인 HSS 조치 내용이 마련되어 계획을 모니터링할 수 있습니다.

그리고 HSS 우선순위는 멀린의 광범위한 관리 목표에 통합되어 좋은 관리 성과는 뛰어난 보건 및 안전 기준을 달성하는 것으로 정의됩니다.

또한 모든 놀이시설에는 특정한 HSS 관리 시스템이 있습니다. 여기에는 다음과 같은 필수적인 안전한 작업 조건이 포함됩니다.

- 조치 계획.
- 모든 놀이기구에 대한 안전 절차 또는 안전 작업 규정.
- 안전 지침 및 기타 규칙 또는 평가.
- 해당 안전 교육.

놀이기구 유지 보수 및 점검

멀린 놀이시설의 놀이기구가 항상 안전하게 운영되도록 하는 것은 ‘마법의 보호’의 핵심 요소이며 안전 엔지니어링에 대한 엄격한 접근 방식을 요구합니다. 이는 결국 고도로 숙련되고 전문적인 기술자와 엔지니어에게 의존하게 됩니다.

모든 놀이시설 및 놀이기구에는 일련의 강력한 유지 보수 시스템 및 절차가 있습니다. 일반적으로 여기에는 일간, 주간, 월간, 연간 유지 보수 작업의 포괄적인 세트가 수반됩니다.

각 놀이기구의 유지 보수 프로그램은 놀이기구 제작자의 운영 및 유지 보수 매뉴얼에 명시된 요구 사항에서 파생됩니다. 여기에 멀린 직원이 계속 사용할 필요가 있다고 파악된 모든 추가적인 테스트 또는 점검을 추가합니다.

브레이크, 비상 장치 및 승객 안전벨트와 같은 모든 놀이기구의 안전 필수 구성품에 대해 매일 점검이 실시됩니다. 점검이 완료되면 놀이기구는 사용하기에 안전한 것으로 서명되고 개장 전 검사를 위해 운영팀에게 넘겨집니다.

일일 점검은 계획된 정기 유지 보수에 의해 보완됩니다. 이러한 유지 보수의 상세 내용 및 빈도는 놀이기구에 따라 다르지만, 작업은 비운영 시간 또는 운영 시간에 모두 이루어질 수 있습니다. 전자의 예로는 놀이기구 차량이 예정된 점검을 위해 작업장에 입고되는 경우가 있을 수 있으며,

후자의 예로는 놀이기구가 갑자기 멈추는 특정한 경우에 대처하기 위한 기타 HSS 점검을 들 수 있습니다. 이런 문제는 이용자의 행동으로 인해 비상 정지가 작동되었거나, 놀이기구 컴퓨터 제어 시스템이 결함을 보고한 경우와 같은 다양한 이유로 발생할 수 있습니다. 현장의 엔지니어는 놀이기구의 모든 기술적 측면에 정통하므로 문제를 충분히 조사하고 해결할 수 있습니다. 그런 다음 놀이기구가 다시 운영에 복귀하기 전에 일련의 안전 검사가 진행됩니다.

또한, 멀린의 엔지니어 및 기술자는 연간 유지 보수 및 운영 중 점검도 수행합니다. 여기에는 놀이기구를 폐쇄하고 운영을 완전히 중단하는 것이 포함됩니다. 이는 제한적인 시즌에만 운영되는 테마파크의 경우 가을에 이루어지며, 4계절 모두 운영되는 놀이시설의 경우 로테이션으로 이루어집니다. 작업을 시작하기 전에 철저한 프로그램을 통해 어느 정도의 ‘분해’ 및 ‘비파괴 테스트’가 요구되며, 작업을 내부 인력으로 수행할 수 있는지 타사 전문가의 도움이 필요한지 파악합니다.

운영 중 점검에는 계속 안전하게 사용하기 위해 매년 놀이기구의 상태 및 적합성을 확인하기 위해 독립적이고 전문적인 점검 기관이 필요합니다. 이 점검에는 모든 안전 필수 부품에 대한 면밀한 검사가 포함됩니다. 멀린의 엔지니어는 모든 놀이기구를 분해하고 관련 부품이 독립적인 점검 및 비파괴 테스트를 받을 준비가 되도록 할 책임이 있습니다. 또한, 엔지니어는 운영 중 점검을 연간 유지 보수를 완료할 기회로 활용해 제조사의 권장 사항에 따라 각 놀이기구에 대해 작업하고 필요에 따라 부품을 교체합니다.

놀이기구가 운영 중 점검, 연간 유지 보수 및 기능 테스트를 통과하면 점검 기관은 안전 인증서를 발급합니다. 일반적으로 이 인증서는 12개월 동안 유효하지만, 그 절차는 국가마다 약간 다를 수 있습니다.

이렇게 일정에 따른 작업 외에도 멀린의 엔지니어들은 제조사 및 점검 기관과 함께 모든 놀이기구를 검토하고 작업하여 다양한 놀이기구의 생산성과 안정성, 가동 수명을 높이는 ‘신뢰성 개선’을 달성합니다. 특정 놀이기구의 경우 이러한 검토로 인해 계속 최대한 안전하게 운영되도록 유지 보수 일정이 조정될 수 있습니다.



섹션 6 측정

보건, 안전 및 보안 정책



성과 지표 및 목표

멀린 본사 이사회 산하 HSS 위원회는 회사의 연간 HSS 성과 지표를 승인하고 검토합니다.

그런 다음 이는 놀이시설 및 비즈니스 유닛에 이러한 사항들은 어트랙션과 사업부에 전달되어 HSS 관리 프로그램과 활동의 지속적인 개선을 추진하는 데 활용됩니다. 이후 HSS 성과는 선행 지표와 후행 지표를 결합하여 정기적으로 검토됩니다.

이러한 사항들은 어트랙션과 사업부에 전달되어, HSS 관리 실행 과제, 목표 또는 우선순위의 지속적인 개선을 추진하는 데 활용됩니다. 이후 HSS 성과는 선행 지표와 후행 지표를 결합하여 정기적으로 검토됩니다.

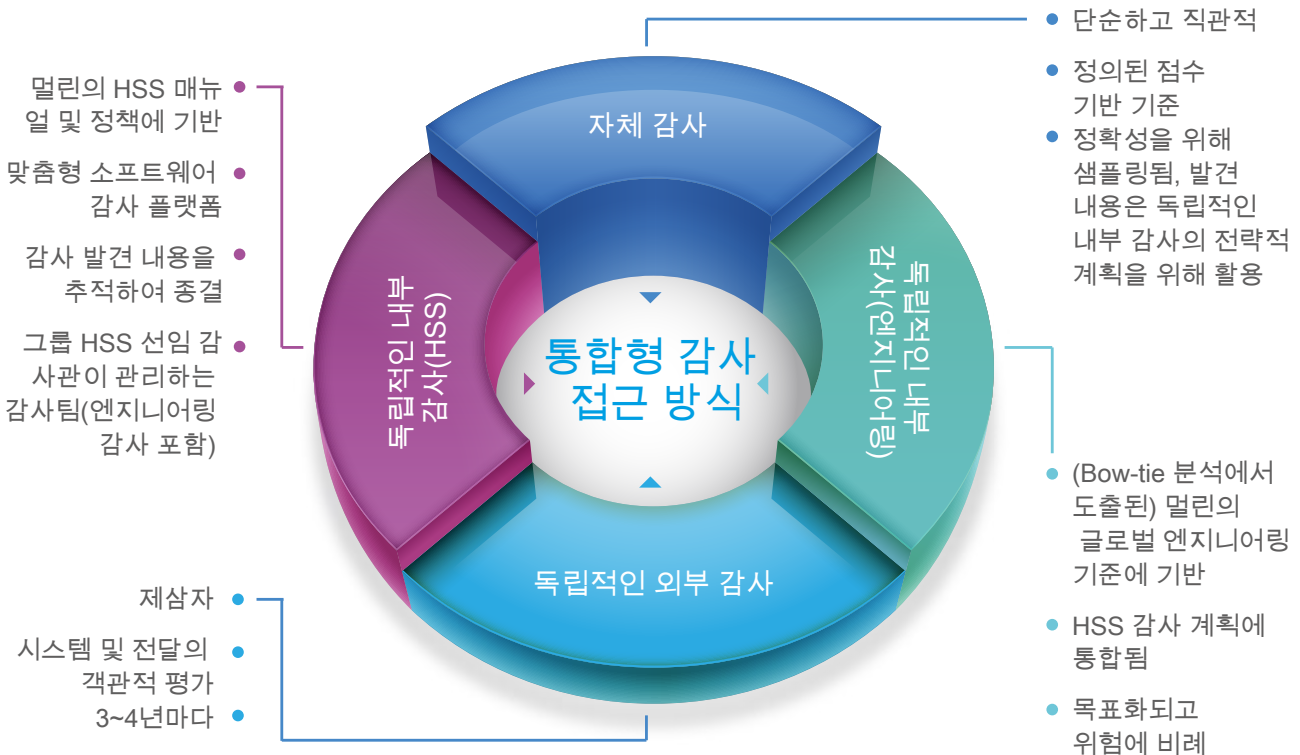
멀린 본사 이사회 HSS 위원회와 지역 HSS 위원회, 그리고 각 어트랙션 또는 사업부는 설정된 HSS 목표, 우선순위, 및 목표치에 비추어 성과를 검토합니다. 이는 일반적으로 분기마다 진행되며,

이후 정보 제공 및 벤치마킹을 위해 성과 또는 진행 보고서가 발행됩니다.

HSS 성과 감사

멀린의 통합형 감사 접근 방식은 HSS 관리 시스템의 필수적인 요소이며 HSS 정책 및 그 관련 기준에 대해 성과를 측정하고 검토하기 위한 중요한 방법을 제공합니다. 아래 다이어그램에서 볼 수 있듯 이 접근 방식은 세 가지 핵심 요소로 구성됩니다.

- 1) 정기적인 자체 감사가 개별 어트랙션/사업부에 의해 수행됩니다.
- 2) 전문 제3자에 의해 정기적으로 실시되는 독립적인 외부 감사
- 3) 전문적인 제3자에 의해 정기적으로 실시되는 독립적인 외부 감사.



전체적으로 멀린의 모든 놀이시설은 HSS 전문가로부터 정기적인 보건 및 안전 감사를 받으며 이를 통해 회사의 글로벌 보건 및 안전 매뉴얼과 기타 안전 정책을 계속 유지할 수 있습니다.

이 안전 감사는 1년에 1번 실시되는 정기적인 안전 점검 및 감사를 보완합니다. 이러한 감사

중 일부는 지역에 따라 차이가 있는 반면, 다른 감사는 놀이시설 자체적으로 실시되며 위험 평가의 검토, 작업장 점검, 사건 검토, 작업 관련 질병건강 평가를 통한 HSS 조정에 대한 추가적인 모니터링을 포함합니다. 어떠한 감사에서든 준수 위반이나 개선이 필요한 부문이 발견되면 해당 문제를 해결하기 위해 조치가 즉시 취해집니다.



섹션 7

놀이시설 보안

보건, 안전 및 보안 정책





회사의 현장, 자산 및 운영에 문제가 생기지 않도록 방지하기 위해 멀린 놀이시설 전반에 다양한 적극적 및 소극적 보안 대책이 마련되어 있습니다. 이러한 대책의 중심에는 직원 및 보안팀의 역할이 있습니다. 안전 및 보안은 멀린의 가치와 문화에 스며들어 있으며 멀린의 모두는 놀이시설을 사람들이 즐기기에 안전한 장소로 만드는 데 중요한 역할을 합니다.

멀린의 보안팀은 모든 위협에 대해 경계하고 대응하도록 교육을 받았습니다. 하루 24시간 자산을 감시하고 순찰하며 해당 당국과 협력해 특정 보안 대책을 훈련하거나 실행합니다. 물리적인 순찰 외에도 멀린은 CCTV 또는 자동 차량 번호판 인식과 같은 기타 기술을 사용해 자산과 사람들, 이용자를 보호하고 더 안심할 수 있도록 해줍니다.

보안 위험 및 위협의 속성이 계속해서 변화함에 따라 멀린은 현지 경찰 및 정부 보안 기관과 긴밀해 협력하여 관련 정보를 공유하고 보안 대책이 적절하고, 온당하며 견고하다는 확신을 가지게 해줍니다. 이 프로세스의 일환으로 회사는 계속해서 보안 대책을 검토하고 필요에 따라 업데이트합니다.

멀린의 자체 보안 시스템은 세계 어느 곳에서 언제 발생하느냐에 상관없이 즉시 보안 위협과 광범위한 추세를 파악하도록 해줍니다. 또한, 시스템은 멀린이 절차를 다시 고려하고 필요하면 개선한 다음 다른 멀린 운영 장소에 정보를 제공해 모든 놀이시설이 다른 사람의 경험으로부터 혜택을 얻을 수 있도록 해줍니다.

주요 보안 문제에 집중하는 것은 중요하지만, 멀린의 보안이 성공적인 이유는 멀린의 팀이 매일의 세부 사항에 세심한 주의를 기울이기 때문입니다. 멀린의 가치와 신규 입문 교육은 보안을 포함하여, 직원들이 자신의 모든 업무 요소에 대해 개인적으로 책임을 지는 것의 중요성을 강조합니다.

자신의 역할이 무엇이든 모든 직원은 동료와 하청업자와 이용자를 안전하게 지킬 책임이 있습니다.

그들은 이용자가 잃어버린 아이나 분실물을 찾아주는 것이 큰 테마파크와 그 자산을 보호하는 것만큼 중요하다는 것을 잊지 않습니다.



섹션 8

소통

보건, 안전 및 보안 정책





전 세계의 멀린 직원은 방문객에게 잊을 수 없는 동시에 안전한 경험을 선사하기 위해 노력합니다. 이를 목적으로 하는 멀린의 보건, 안전 및 보안 프로그램을 ‘마법의 보호’라고 부릅니다.

이는 세 가지 주요 목표를 가집니다.

1

멀린의 전 세계 비즈니스 운영에 걸쳐서 적극적이고 긍정적이며 온당한 안전 문화를 유지합니다.

2

멀린의 직원 및 하청업자 사이에서 강력하고 효과적인 수준의 보건, 안전 및 보안 인식을 고취합니다.

3

모든 보건, 안전 및 보안 문제에 대한 직원의 참여를 촉진합니다.



‘마법의 보호’는 모든 HSS 관련 뉴스 및 정보를 위한 포털의 기능을 하는 내부 SharePoint 사이트를 통합했습니다. 여기에는 내부 정책, 가이드 및 교육 자료는 물론, 안전 게시판 및 경고와 같은 HSS 관련 소통의 e 라이브러리도 포함됩니다. 또한 이는 멀린 직원들이 회사의 적극적 및 후속적 HSS 모니터링 및 보고 시스템에 접근하는 방법이기도 합니다.

여기에는 글로벌 사고 기록 및 조사 보고서와 회사의 감사 소프트웨어 플랫폼이 포함되며 둘 모두 HSS 성과 모니터링 및 HSS 추세 분석을 위해 광범위하게 사용됩니다.

‘Protecting the Magic’에 대한 멀린의 접근법은 네 가지 안전 가치를 기반으로 하며, 이는 회사 전반에 걸쳐 모든 수준에서 채택될 수 있도록 널리 홍보됩니다.



**SAFETY
FIRST!**

Because
WE...

CARE

헌신하기

안전에



행동하기

책임감 있게



보고하기

우려 사항



장려하기

새로운 아이디어



이는 멀린의 HSS 출발 원칙입니다. 모든 직원과 협력업체는 일상적인 의사결정과 행동에서 이러한 안전 가치를 이해하고, 수용하며, 보여줄 것으로 기대됩니다.



멀린의 안전 가치

C

헌신하기

안전에

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

A

행동하기

책임감 있게

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

R

보고하기

우려 사항

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

E

장려하기

새로운 아이디어

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





공유된 책임에 대한 회사의 윤리를 고취하기 위해 매년 전 세계의 모든 멀린의 놀이시설 및 사무실은 글로벌 '안전 주간'에 힘을 합쳐 HSS를 조명합니다.

이는 Merlin의 모든 임직원에게 자신과 동료, 그리고 회사의 고객을 위해 해를 예방하는 데 있어 각자가 맡은 중요한 역할을 환기시키기 위한 활동 주간을 의미합니다.

이 이벤트는 모든 멀린 직원에게 더 효과적으로 할 수 있다고 생각하는 모든 것을 찾아 말해야 하는 의무가 있다는 메시지를 강화합니다.

매일 직원들은 업무를 시작할 때 실시되는 정기 검사에서 발견한 모든 문제를 직속 관리자나 감독자에게 알려야 합니다. 아니면 공식적인 위기상황 보고서를 작성해야 합니다. 이 보고서는 해결을 위해 신속히 해당 HSS 및 관리팀에게 보내집니다.

그리고 (HSS에 관해 구체적으로 질문하는) 멀린의 연간 직원 설문조사는 회사의 HSS 감사 및 정기 HSS 위원회 미팅과 결합되어 비즈니스 전반에 걸친 HSS 관리 시스템의 유효성과 '마법의 보호'에 대한 직원 참여도를 측정할 수 있도록 해줍니다.

모든 직원의 관여 및 참여를 통해서만 멀린은 계속해서 기대치를 높이고 법률상의 의무를 뛰어넘는 HSS 기준을 달성할 수 있습니다.

목표는 매일 전 세계의 모든 멀린 놀이시설에서 세계 수준의 HSS 성과를 달성하는 것입니다.



안전에는 끝이 없습니다

안전은 항상 멀린의 최우선 과제로 남을 것이며 우리는 비즈니스 전반에 걸친 프로세스, 시스템 및 절차와 더불어 이용자를 안전하게 보호하기 위해 노력하는 대규모 팀을 보유하고 있다는 사실이 자랑스럽습니다. 안전에 대한 우리의 노력은 사람들의 얼굴에 웃음을 주려는 헌신만큼이나 우리의 문화에서 큰 부분을 차지합니다.

우리는 안전을 당연한 것으로 여길 수 없으며, 이 부문에 있어 현실에 안주할 수 없다는 것을 인정합니다. 이것이 우리가 이용자와 사람들을 위해 안전을 개선하고 위험을 줄이기 위한 새로운 아이디어를 내놓기 위해 계속 노력하는 이유입니다.



LEGO, LEGO 로고, 벽돌 및 노브 구성, the Minifigure and LEGOLAND are
trademarks of the LEGO Group ©2026 The LEGO Group.
©Merlin Entertainments. All Rights Reserved.