

통합 소통플랫폼

한일 H-VOICE 사용자 매뉴얼

본 매뉴얼은 임직원, 고객, 협력사 등 모든 이해관계자의 의견, 고충, 제안 및 제보 사항을 안전하게 처리하고 그 결과를 확인할 수 있는 통합 민원 소통 시스템의 가이드입니다.

발행부서

ESG운영팀

버전정보

Ver 1.0

발행일자

2026. 04.06



목차

Table of Contents

01 H-VOICE 소개 및 개요 >

02 소통 분야 안내 >

03 익명성 보장 및 개인정보 보호정책 >

04 이용절차 Step 1-2
: 접속 및 소통 시작 >

05 이용절차 Step 3-4
: 소통방식 선택 및 본인인증 >

06 이용절차 Step 5
: 소통내용 작성 및 제출 >

07 이용절차 Step 6
: 접수결과 확인 >

08 처리결과 확인 방법 (익명 및 실명) >

09 만족도 조사 >

10 마무리 및 문의 >

H-VOICE 소개 및 개요

Introduction & Overview

ESG 경영을 위한 투명한 소통의 시작
신뢰와 존중이 함께하는 문화



통합 소통플랫폼

임직원, 고객, 협력사 등 모든 이해관계자가 다양한 의견, 고충, 제안 및 제보 사항을 제출하고, 그 처리 결과를 쉽고 안전하게 확인할 수 있는 공식 통합 소통 창구입니다.



독립적 관리 프로세스

소통 사항은 관련 부서의 독립적인 절차에 따라 공정하게 관리됩니다. 접수부터 처리, 결과 통보에 이르는 전 과정이 투명하고 객관적으로 운영됩니다.



신원 및 내용 보호

이용자의 신원과 소통 내용은 시스템적으로 철저히 암호화되어 보호되고, 이용자의 신분이 노출되지 않도록 강력한 보안 정책을 적용합니다.



기대효과

잠재적 리스크에 대한 선제적 대응을 가능하게 하고, 상호 존중하는 상생 문화를 확산시킵니다. 이를 통해 ESG 경영을 내재화하고 기업의 지속가능성을 높입니다.



소통 분야 안내

Communication Categories

홈 화면에서 분야를 선택하여 소통을 진행할 수 있습니다.

고객만족경영

제품 · 서비스 품질 관련



윤리경영

윤리 · 공정 업무 준수



상생경영

협력사 거래 · 애로 사항



인권경영

인권 보호 및 고충 사항



안전보건경영

안전 · 보건 이슈



환경경영

환경 이슈



주주친화경영

주주 문의



아이디어 제안 · 개선

아이디어 및 협업 제안





익명성 보장 및 개인정보 보호정책

Privacy & Anonymity Policy

이용자의 신원 보호와 안전한 소통 환경을 최우선으로 합니다.



1. 본인인증 절차 운영



본인인증 필수



익명/실명 모두

- ✓ 시스템 보안 강화를 위해 **익명 소통 및 실명 소통 모두** 본인인증 절차를 필수로 거쳐야 합니다.
- ✓ 허위 제보 및 무분별한 비방을 방지하고 신뢰성 있는 제보 문화를 조성하기 위함입니다.



2. 익명 소통 정보 보호



즉시 자동 삭제



이메일 필수

- ✓ 익명 소통 시, 본인인증 과정에서 생성된 인증 정보는 **인증 완료 즉시 자동 삭제**되며 **회사 시스템에 저장되지 않습니다.**
- ✓ 단, 처리결과 확인을 위해 **접수번호는 이용자가 반드시 별도로 보관하여야 합니다.**



3. 실명 소통 정보 관리



실명/연락처



결과 안내 목적

- ✓ 실명 소통의 경우 본인인증 기반의 실명 및 연락처 정보가 수집됩니다.
- ✓ 수집된 정보는 **소통 사항 처리 및 결과 안내 목적에 한하여** 저장·관리되며, 목적 외 용도로 사용되지 않습니다.



4. 비밀보장 및 불이익 금지



철저한 비밀보장



불이익 금지

- ✓ 익명/실명 여부와 관계없이 **이용자의 신원과 소통 내용은 철저히 비밀**이 유지됩니다.
- ✓ 소통 내용을 이유로 한 어떠한 **불이익, 차별, 보복 행위도 엄격히 금지**되며, 위반 시 사규에 따라 조치됩니다.

이용절차 Step 1-2

접속 및 제보 시작

H-VOICE 시스템에 접속하여 소통 유형을 선택하는 단계입니다.
PC 및 모바일 환경에서 모두 이용 가능합니다.

Step 1

플랫폼 접속



URL 직접 접속

h-voice.hanil.com



그룹웨어 킷링크 이용

한일 그룹웨어 > 킷링크



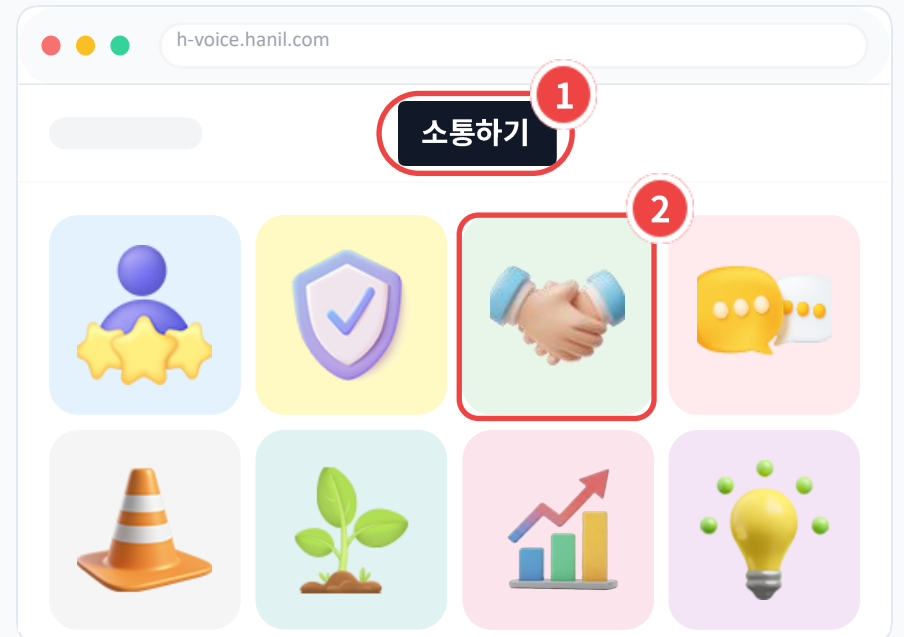
홈페이지 킷링크 이용

한일홀딩스 · 한일시멘트 홈페이지



Step 2

소통 사항 접수



1 상단 "소통하기" 메뉴 클릭

OR

2 소통 분야 이미지 아이콘 클릭 (분야 자동선택)

이용절차 Step 3-4

소통방식 선택 및 본인인증

안전한 소통을 위해 소통 방식을 선택하고
본인인증을 진행합니다.

Step 3

소통 방식 선택



익명 소통

- ✓ 본인인증 후 인증기록 미저장 (즉시 파기)
- ✓ 신원 정보가 회사 시스템에 남지 않음
- ✓ 처리결과 확인용 이메일 입력 필수



실명 소통

- ✓ 본인인증 후 실명 및 연락처 저장
- ✓ 처리 및 결과 안내 목적에 한해 사용
- ✓ 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공 동의 필요

Step 4

본인인증 진행



본인 인증이 필요합니다.

휴대폰 본인인증 하기

* 익명/실명 모두 본인인증이 필수입니다.

i 익명/실명 소통 모두 시스템 보안을 위해 **본인인증 절차가 필수**입니다.

※ 단, **익명 소통 시 인증 정보는 본인 확인 용도로만 사용**되며 회사 시스템에 저장되지 않습니다.



이용절차 Step 5

소통내용 작성 및 제출

구체적인 사실에 근거하여 소통 내용을 작성합니다.

소통 내용 작성하기

Voice 유형 *

안전경영 Voice

대상 회사 *

한일시멘트

대상회사와의 관계 *

임직원

제목 *

00공장 사업장 내 공사현장 안전현황으로 개선 제보

내용 *

- 일 시: 2026.2.1 오전 10시
- 장 소: 00공장 00시설 생산공사 진행 현장
- 제보 내용: 운반차량 진입간 낙하물 발생으로 보행시 안전 우려 있음. 낙하물 제거가 필요함.

첨부 파일

공사 현장 안전관리 위험요소 사진.jpg

제출

작성 Tip

- 육하원칙(5W1H)에 의거하여 구체적인 사실 관계를 기재해주세요.
- 감정적 발언보다는 **명확한 장소와 상황**을 명시하여 신속한 처리에 도움이 됩니다.
- 관련 **증빙서류(사진, 문서 등)**를 첨부하시면 사실 확인이 훨씬 용이합니다.

유의사항

- ✓ 허위 사실이나 근거 없는 비방은 소통 사항으로 인정하지 않을 수 있습니다.
- ✓ 중복제보 접수 시 처리 진행이 되지 않을 수 있습니다.
- ✓ 작성 완료 후 **[제출]** 버튼을 반드시 클릭하여 접수가 완료됩니다.

※ 제시된 내용은 안전경영 위반 사례 예시입니다.



이용절차 Step 6

접수결과 확인

소통 접수가 정상적으로 완료되었습니다.

접수 번호

R20260302-0001

위 접수 번호와 설정하신 비밀번호로 **처리결과 조회 메뉴**에서 진행 상황을 확인할 수 있습니다.

▲ 접수 번호는 분실 시 찾을 수 없으니 반드시 메모해 두세요.



익명 이용자

발급된 **접수번호**와 **비밀번호**를 반드시 기억해주세요.

접수번호 분실 시 **조회가 불가능**합니다.

'처리결과 확인' 메뉴에서 조회합니다.

🔒 보안을 위해 비밀번호 찾기 기능 미제공



실명 이용자

별도의 접수번호를 기억하실 필요가 없습니다.

'처리결과 확인' 메뉴에서 **본인인증**을 통해 조회합니다.

입력하신 이메일/문자로 알림이 발송됩니다.

📧 이메일 또는 SMS로 진행상황 안내

📧 결과 통보: 익명은 직접 조회만 가능하며, 실명은 SMS or 이메일로 진행상황을 안내받으실 수 있습니다.



처리결과 확인 방법

익명 및 실명 소통 조회 안내

소통 유형에 따라 조회 방식이 다릅니다.
아래 안내에 따라 진행해주세요.



진행 상태
접수 / 처리중 / 완료



처리 내용
처리 결과 및 조치



추가 소통
보완 요청 및 업로드



익명 소통 조회

접수번호

R20260301-0001



비밀번호



🔍 조회하기

❗ 접수번호 분실 시 조회가 불가능합니다.
(보안을 위해 비밀번호 찾기 기능 미제공)



실명 소통 조회

📱 휴대폰 본인인증으로 조회

별도의 접수번호를 기억하실 필요 없이
본인인증을 통해 내역을 조회합니다.

- ✓ 입력하신 이메일/문자로 진행상황 알림이 발송됩니다.
- ✓ '처리결과 확인' 메뉴에서 본인인증 후 즉시 확인 가능합니다.

OR



만족도 조사

Survey & Feedback

H-VOICE 서비스 품질 향상을 위해
여러분의 소중한 의견을 들려주세요.

[만족도 조사]

소통 처리에 만족하셨나요?
귀하의 소중한 의견은 더 나은 서비스를 위해 사용됩니다.



종합 만족도를 평가해주세요. (5점 만점)

처리 신속성



결과 명확성



기타 의견

자유롭게 의견을 남겨주세요.

제출



마무리 및 문의

Closing & Inquiry

H-VOICE를 이용해 주셔서 감사합니다.
여러분의 소중한 소통 의견이 더 나은 한일을 만듭니다.



이용 유의사항

- ✓ **허위 제보 및 비방 금지**
근거 없는 비방이나 허위 사실 제보 시 처리가 제한될 수 있습니다.
- ✓ **개인정보 마스킹 권장**
증빙 자료에 제3자의 개인정보가 포함되지 않도록 마스킹 (가림) 후 등록 바랍니다.



재방문 안내

- **처리결과 조회**
홈페이지 상단의 [처리결과 확인] 메뉴를 통해 접수된 소통 사항의 진행 상황을 조회할 수 있습니다.
- 🔑 **접수번호 보관 필수**
익명 소통의 접수번호 분실 시 **조회가 불가능**하므로 반드시 메모해 두시기 바랍니다.



H-VOICE 운영 문의

🕒 평일 09:00 ~ 18:00



Department
본사 ESG 운영팀



Tel
{02-550-7922}



Email
sustainability@hanil.com