

디엠디케이 복지용구 제품 수리·보수관리 및 사후관리(A/S) 지침서

1. 목적

복지용구를 안전하고 편리하게 사용할 수 있도록 제품의 수리 및 사후관리 절차를 안내합니다.

2. A/S 접수

제품에 이상이 발생하면 전화 또는 방문을 통해 A/S를 신청해 주시기 바랍니다.

접수 시에는 다음 사항을 확인합니다.

- 이용자 성명 및 연락처
- 제품명
- 제품코드
- 고장 또는 이상 내용

3. 제품 관리

모든 복지용구는 제품명과 제품코드를 기준으로 관리하며,
판매·대여 내역과 A/S 이력을 함께 관리합니다.

4. A/S 처리 절차

- ① A/S 접수
- ② 제품명 및 제품코드 확인
- ③ 고장 원인 확인
- ④ 현장 수리 또는 제조사 A/S 의뢰
- ⑤ 기능 및 안전 점검
- ⑥ 처리 완료 및 기록 관리



5. 처리기한

- 접수 확인 : 접수 당일
- 고객 연락 : 24시간 이내
- 현장 방문 및 일반 수리 : 7영업일 이내
- 제조사 의뢰 수리 : 14영업일 이내

※ 부품 수급 등으로 처리가 지연될 경우에는 사전에 안내해 드립니다.

6. 사후관리

수리 완료 후에는 제품의 정상 작동 여부를 확인하고,
올바른 사용방법과 관리방법을 안내해 드립니다.

7. 기록관리

모든 A/S 접수 및 처리내용은 관리대장에 기록하여 체계적으로 관리합니다.

8. 문의

제품 사용 중 불편사항이나 이상이 발생하면 언제든지 사업소로 연락해 주시기 바랍니다.

신속하고 친절하게 처리해 드리겠습니다.

저희는 이용자 여러분이 복지용구를 안전하고 편리하게 이용하실 수 있도록 신속하고 성실한 수리 및 사후관리 서비스를 제공할 것입니다.

제품 사용 중 불편사항이나 이상이 발생하면 언제든지 사업소로 문의해 주시기 바랍니다. 항상 이용자의 안전과 만족을 최우선으로 생각하며 최선의 서비스를 제공할 것입니다.

감사합니다

- 디엠디케이 복지센터 드림 -

