

운영규정

2023年

나 래 의 료 기

운 영 규 정

제 1 조 (사업)

1. 목적

나래 의료기(이하 ‘본사업소’라한다)는 이용자가 그 능력에 따라 자립한 일상생활을 영위할 수 있도록, 이용자의 심신의 상태 및 희망에 따라 환경을 고려하여 복지용구의 선정에 도움을 주어 복지용구를 제공하는 것으로서, 이용자의 일상생활의 편의를 제공하고, 그 기능 훈련에 이바지하는 것을 목적으로 한다.

2. 운영의 방침

- 1) 복지용구의 제공은 이용자가 요양 간호 상태 등의 경감 혹은 악화의 방지 또는 요양 간호 상태가 되는 것의 예방 및 이용자를 보호하는 사람의 부담의 경감에 이바지하도록 적절히 실시한다.
- 2) 항상 청결하고 안전하게 정상적인 기능을 가지는 복지용구를 제공한다.
- 3) 제공하는 복지용구 질의 평가를 실시해 항상 그 개선을 꾀한다.

제 2 조 (이용계약에 관한 사항)

1. 계약기간

- 1) 노인장기요양보험 대상자의 경우 계약기간은 인정서에 기록된 유효기간내로 하며 장기요양등급의 변동에 따라 재계약을 실행한다.
- 2) 노인장기요양보험 비대상자의 경우 계약기간은 양 당사자의 협의에 의하여 결정할 수 있다.

2. 계약목적

지역사회의 정신적, 신체적 이유로 혼자서 일상생활을 영위하기 어려운 노인에게 복지용구 서비스를 통하여 안전하고 편안한 일상생활 지원과 지역사회와 연계한 다양한 재가복지서비스 제공으로 노인 어르신들에게 안정적이고 건강한 삶을 영위하게 함에 있다.

3. 월 이용료 및 기타 비용부담액

- 가. 본 사업소에서 판매 및 대여로 진행되어 발생하는 비용은 전적으로 장기요양 급여비용 등에 관한 고시에 따른다.
- 나. 등급판정자 본인 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담인 경우는 예외로 한다. 이때에도 실비로 하되 이용계약을 체결한다.
- 다. 병원이용에 따른 병원비 및 기타비용은 발생은 본인이 부담하는 것을 원칙으로 한다.
- 라. 연한도 사용 금액은 본인부담금 포함 160만원으로 제한한다. 초과금액은 자부담으로 처리한다.

구 분		금액(원)	내 역
월 이용한도	공단부담	85%	서비스이용자의 등급에 따라서 비급여를 제외한 100%중 85%는 보험공단으로부터 지급.
자부담	본인부담	15%	보험공단이 85%이고 개인 부담금이 15%임. (경감대상자의 경우 6%, 9%이며, 기초생활대상자의 경우 0%임)

4, 신원 인수인의 권리, 의무

가, 서비스제공자 의무

- 1) 복지용구가 적절히 선정되어 사용되도록 전문적 지식에 근거해 상담에 응하는 것과 동시에 문서를 나타내 그 기능, 사용방법 및 이용료 등에 관한 정보를 제공하여 복지용구 제공과 관련되는 동의를 얻는 것으로 한다.
- 2) 복지용구의 제공에 대해서는 제공하는 복지용구의 기능, 안전성 및 위생 상태 등과 관련하여 점검을 실시한다.
- 3) 복지용구의 제공에 대해서는 이용자의 신체의 상황 등을 고려하여 복지용구의 조정을 실시해, 사용 방법, 유의 사항 및 고장시의 대응 등을 기재한 문서를 이용자에게 교부해, 충분한 설명을 실시한 다음 필요에 따라서 사용 방법의 지도를 실시한다.
- 4) 이용자로부터의 요청에 의해, 사용 상황을 확인해 필요한 경우사용 방법의 지도 및 수리 등을 실시한다.
- 5) 사업소는 수급자가 입소 중이거나, 의료기관에 입원하고 있는 경우 복지용구 급여가 제한될 수 있음을 고지하여야 하며, 만약 수급자가 시설에 있는 사실을 숨기고 복지용구를 제공받으면 그 책임은 수급자(보호자)가 부담한다.

나. 수혜자(보호자)의 의무

- 1) 월 이용료 납부 의무
- 2) 보호자 인적사항 및 연락처변동 시 즉시 통보 의무
- 3) 시설 또는 요양병원에 입소(원)시 즉시 통보 의무(대여자에 한함)
- 4) 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인 선정 의무
- 5) 대여제품의 사양 변경, 가공 또는 개조를 할 수 없다.

다. 신원 인수 권리 및 의무

- 1) 인원인수인을 1명으로 정하는 것으로 한다.
 - 2) 인원인수인은 계약체결에 의해 “을”이 “갑”에 대한 채무에 대해서 책임을 져야 한다.
 - 3) 신원인수인은 다음 각 항을 사업소에 통지하여야한다.
 - ① 수급자의 신원인수인이 변경되었을 경우
 - ② 수급자의 인수인 주소지가 변경되었을 경우
 - ③ 수급자의 인수인이 사망 또는 금치산 혹은 한정치산의 선고를 받았을 경우
 - ④ 수급자의 인수인이 강제집행, 가처분, 경매 혹은 화해신청을 받거나 또는 신청할 경우
- * 신원인수는 주민등록증 등 신원을 확인하고 건강상태를 점검하고 인수인계에 철저를 기하고 권리 및 의무를 다하고 건강관리 등에 임한다.

5. 계약 해지 등 기타 사항

- 1) 사업소는 물품 등의 하자, 채무불이행 등으로 인한 소비자의 피해에 대하여는 소비자기본법의 “소비자 분쟁해결기준”에 따라 수리, 교환 또는 배상을 하거나, 계약의 해제, 해지 및 이행 등을 하여야한다.
- 2) 수급자(보호자)는 대여제품이 불필요하게 되면 계약종료일 이전이라도 계약을 해지할 수 있다.
- 3) 수급자의 사망 또는 입소(원)에 따라 대여제품을 반납하고 계약을 해지할 수 있다.
- 4) 수급자(보호자)가 (3)회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때 해지할 수 있다.

제 3 조 이용료, 비용변경 방법 및 절차 등에 관한사항

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 어르신과 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용 변경 요구를 특별한 절차 없이 방문 또는 통신망을 통하여 요구할 수 있다.

- *. 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
- *. 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
- *. 수급자의 건강상태와 환경적요인으로 변경의 요구가 있을 경우
- *. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

제 4 조 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

1. 서비스의 내용(급여종류)

1) 복지용구 급여란

복지용구 급여란 심신기능이 저하되어 일상생활을 영위하는데 지장이 있는 노인 장기요양보험 대상자에게 일상생활 또는 신체활동 지원에 필요한 용구로써 보건 복지부장관이 정하여 고시하는 것을 구입하거나 대여하여 주는 것임

2) 법적근거

- 노인장기요양보험법 제23조 제3항
- 노인장기요양보험법 시행규칙 제19조 제2항

3) 급여대상자

- 노인장기요양법 수급자 중 시설급여를 제공하는 장기요양기관에 입소하지 않은 자로 함
- 복지용구 급여를 받던 중 시설 입소 시는 그 시점부터 지급을 중단
- 수급자가 의료기관(병,의원 등)에 입원한 기간 동안에는 "전동침대", "수동침대", "이동욕조", "목욕리프트"의 급여가 제한됨

4) 급여방식

- 구입방식 : 『구입품목 9종』에 대해 제품별 수가에서 본인 부담금을 부담하고 구입하여 사용하는 방식
- 대여방식 : 『대여품목 8종』을 일정기간 대여하여 사용하는 것으로 제품별 대여수가에서 본인부담금을 부담하고 사용하는 방식

5) 급여기준

- 복지용구를 구입하는 경우 내구연한이 정하여진 품목은 내구연한 내에서 각 품목당 1개 제품만 구입할 수 있다.
- 내구 연한이 정해지지 않은 품목이라도 미끄럼 방지용품과 자세변환용구는 수급자의 연한도액 적용 기간 중 최대 급여 가능 개수(미끄럼 방지 양말 6켤레,

- 미끄럼방지액· 매트 5개, 자세변환용구 5개)를 초과하여 구입할 수 없다.
- 구입제품의 내구연한 기간 중 훼손으로 사용이 불가능한 경우 별도의 『복지용구 추가급여신청서』를 국민건강보험공단에 제출하고 공단이 이를 확인한 경우에는 내구연한 이내라도 급여를 제공받을 수 있다.
 - 복지용구를 대여하는 경우 각 품목당 1개 제품만 대여가 가능하다, 다만 전동 침대와 수동 침대는 동일 품목으로 본다.

2, 비용의 부담

- 1) 복지용구 제공에 대한 비용의 지불을 받는 경우에는, 이용자 또는 그 가족에 대해서 사전에 문서로 설명을 실시해, 지불에 동의하는 취지의 계약서에 서명(기명 날인)을 받는 것으로 한다.
- 2) 복지용구의 품목에 따라 이용료는 목록에 기재해 둔다.

3. 급여제공방법(판매, 대여)

1) 복지용구 방문상담

- * 수급자 및 가족 등이 사업소를 방문 이용 상담
 - 장기요양급여 인정서, 복지용구급여확인서 제출
- * 수급자 중 「의료급여법」에 따른 수급권자는 먼저 주소지를 관할하는 시장·군수·구청장에게 장기 요양급여를 신청을 하여야 함
(장기요양기관 입소, 이용의뢰서를 사업소로 통보)

2) 급여가능 여부조회

- * 복지용구사업소 - 복지용구급여확인서, 혹은 인터넷 및 유선으로 수급자의 신청내역에 대한 급여가능 여부를 조회(공단 포털 또는 지사)
- * 수급자가 「의료급여법」에 따른 수급권자의 경우 장기요양기관 입소·이용의뢰서 확인

3) 복지용구 제공 계약 체결

- * 복지용구사업소·수급자
 - 급여계약체결(사업소는 계약서 2부를 작성 1부를 수급자에게 발급하고, 1부는 사업소 보관)
- * 복지용구 사업소
 - 본인부담율에 따른 본인부담금을 수납
 - 복지용구 제공함
 - 복지용구사용방법, 사용상유의사항, 고장 시 대처 방법 등을 안내

4) 계약체결 내역 통보

- * 복지용구 사업소
 - 공단포털(복지용구 계약내역서 등록화면)에 직접등록

- 또는 모사전송으로 지사에 통보 (장기요양급여계약내역서)
- 계약내역이 변경된 경우에도 동일하게 처리

5) 급여비용 청구 및 지급

- * 복지용구 사업소
 - 인터넷 청구
 - 전산매체 청구(공단본부)

6) 임직원 교육

복지용구 판매 및 대여에 대한 총괄적인 사항에 대해 년1회 이상 재교육을 실시한다

제 5 조 제품 안내 및 관리에 관한 사항

- 1) 복지용구가 적절히 선정되어 사용되도록 전문적 지식에 근거해 상담에 응하는 것과 동시에 문서를 나타내 그 기능, 사용 방법 및 이용료 등에 관한 정보를 제공해, 복지용구의 제공에 관한 동의를 얻는 것으로 한다.
- 2) 복지용구의 제공은 복지용구의 기능, 안전성 및 위생 상태등과 관련되어 점검을 실시한다.
- 3) 복지용구의 제공에 있어서 이용자의 신체의 상황 등에 따라 복지용구를 선택한 후 사용방법, 유의사항 및 고장 시의 대응 등에 대한 설명서를 이용자에게 제공하고 충분한 설명을 실시한다.
- 4) 이용자로부터의 요청에 응해, 사용 상황을 확인해 필요한 경우는 사용 방법의 지도 및 수리 등을 실시한다.

제 6 조 제품 유통에 관한 사항

1. (목적) 이 규정은 복지용구의 유통과정에 있어서 안전공급 및 품질관리에 관한 규정을 정하여 이를 준수하도록 함으로써 복지용구의 유통에 기여함을 목적으로 한다.
2. (적용범위) 이 규정의 적용범위는 복지용구사업소로 한다.
3. (전시장) 복지용구의 공급 과정에서 복지용구를 전시하는 장소(이하 “전시장”이라 한다)는 다음 각 호에 적합하여야 한다.
 - 1) 건물은 불결한 장소로부터 분리되고 전시장은 충분한 면적과 공간을 갖추어

야 한다.

- 2) 전시장과 업무장소는 분리되어 있어야 한다.
- 3) 복지용구 공급에 적합한 채광 또는 조명이어야 하고 환기가 잘 유지되어야 한다.
- 4) 복지용구의 변질을 방지하기 위하여 적절한 온도와 습도를 유지할 수 있어야 하며, 필요한 경우 공기조절설비(환풍기)를 갖추어야 한다.

4. (관리책임자)

- 1) 관리책임자는 복지용구의 관리업무에 대한 전문지식이 있는 자로서 복지용구에 대한 모든 업무를 관리할 수 있는 책임과 권한이 있는 자이어야 한다.
- 2) 관리책임자는 입고·보관·출고·및 배송 부문별 담당자를 총괄 관리하고 그들의 업무수행을 점검 및 확인하여야 한다.

5. (제품 배송 방법) 복지용구의 배송업무는 다음 각 호에 따라야 한다.

- 1) 배송 중에 제품이 파손되거나 오염이 되지 않도록 복지용구가 아닌 물품과 분리하여 배송한다.
- 2) 배송 중 복지용구가 도난 되거나 분실되지 않도록 안전장치를 하여야 한다.
- 3) 배송은 직접 배송을 원칙으로 하며, 부득이 택배배송/ 제조사 배송을 이용할 시 담당자는 소비자 집에 방문하여 제품 확인과 사용 설명을 하여야 한다.
- 4) 기타 배송관리업무에 필요한 사항에 따른다.

6. (재고관리)

- 복지용구사업소는 복지용구 공급의 합리적인 수행을 위하여 입고업무, 보관업무, 출고업무로 분할 관리하며 부문별 담당자와 필요한 직원을 두고 운영하여야 한다.
- 입고업무 : 복지용구의 입고업무는 다음 각 호에 따라야 한다.
 - 1) 주문한 제품이 도착하면 주문품과 매입 거래명세표의 제품명·규격·수량 등을 확인한다.
 - 2) 입고 시 매입처·제품명·규격·수량·바코드 등을 확인하여야 한다.
 - 3) 불합격품은 합격품과 구분하여 보관하여야 한다.
 - 4) 기타 입고관리업무에 필요한 사항
- 보관업무 : 복지용구의 보관업무는 다음 각 호에 따라야 한다.
 - 1) 선입선출이 가능하도록 보관하여야 한다.
 - 2) 매입처 및 제형 등을 고려하여 구분 보관하고, 불량품목은 소정의 장소에 별도로 구분하여 보관하여야 한다.

3) 기타 보관관리업무에 필요한 사항

- 출고업무 : 복지용구의 출고업무는 다음 각 호에 따라야 한다.

1) 선입선출의 방법으로 출고를 하여야 한다.

2) 출고 시에는 제품명·규격·수량·바코드를 확인 후 출고하여야 한다.

3) 기타 출고관리업무에 필요한 사항

7. (환경·위생관리업무) 복지용구사업소는 시설의 환경·위생을 유지하고 제품에 대한 각종 오염을 방지하기 위하여 다음 각 호의 사항을 이행하여야 한다.

1) 기계·기구 및 설비의 청결 유지

2) 화장실 등 부대시설을 보관소와 격리하여 설치하고 청결 유지

3) 작업복 및 작업화 등의 착용규정 준수

4) 전시장 내에서의 음식물 섭취 및 흡연 금지

5) 작업자의 건강점검 등 개인위생 관리

제 7 조 제품 소독에 관한 사항

1) 회수한 복지용구에 대해서는 규정된 메뉴얼에 의해 신속하게 소독을 실시하고 이미 소독을 한 복지 용구와 소독을 하지 않은 복지 용구를 구별해 보관해야 한다.

2) 사용한 복지용구에 대해, 적절한 소독 효과를 가지는 방법에 의해 신속하게 소독하기 위하여 표준작업서(메뉴얼)를 작성해, 복지 용구의 보관·소독은 그 표준작업서(메뉴얼)에 따라 실시한다.

복지용구 품목별 소독방법

제품 세척 시 일반적인 주의사항

1. 사용한 기구나 물품은 소독이나 멸균하기에 앞서 물과 비누를 이용하여 세척한다.

2. 기구에 묻은 오물은 미생물의 성장 배지가 되며, 기구의 상태에 손상을 줄 수 있으므로 가능한 빨리 세척한다.

3. 사용한 기구를 즉시 반납할 수 없을 때에는 젖은 수건으로 덮고 플라스틱백 안에 넣어 건조되지 않게 한다.

4. 생리식염수는 기구를 부식시키므로 물이나 효소용액을 사용한다.

5. 수돗물은 무기질로 인해 기계에 얼룩이나 흔적을 남기므로 좋지 않다.

6. 일반적으로 열은 세제와 오염물질간의 반응을 증가시켜 오염의 분리를 가속화시킨다. 지방질이나 무기물에 오염된 기구는 온수로, 단백질이나 당에 오염된 기구는 냉수를 이용하는 것이 좋다.

7. 세척기가 없는 경우는 흐르는 물에 충분히 세척 후 소독한다. 이때 직원들은 방수처리된 앞치마와 장갑 등의 보호 장구를 착용하도록 한다.

1. 휠체어



■ 휠체어 각부의 재질과 소독방법

명칭	재질
핸드림	알루미늄, 스틸
손잡이	플라스틱

소독방법의 예

역성비누(오스반, 하이하민 등), 양성계면활성제(테고51-아논#300등), 글루콘산크로헥시진(5% 히비텐액, 5% 마스킨액 등)의 소독액을 적신 천으로 깨끗하게 닦은 후, 청결한 물걸레질을 한다. 또는 소독용 알코올을 적신 천으로 깨끗하게 닦는다.

명칭	재질
등받이(백리스트)	나일론 캔버스
좌석(시트)	나일론 캔버스
팔걸이(암레스트)	우레탄을 나일론 캔버스로 씌움

소독방법의 예

역성 비누(오스반, 하이하민 등), 양성 계면활성제(테고 51-아논#300등), 글루콘산크로헥시진(5% 히비텐액, 5% 마스킨액 등) 등의 소독액을 적신 천으로 깨끗하게 닦은 후, 청결한 물로 물걸레질을 한다. 또는 소독용 알코올을 적신 천으로 깨끗하게 닦는다.

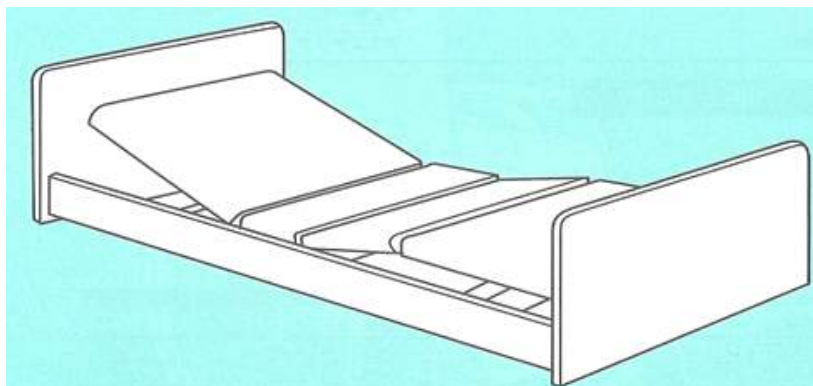
소독용 알코올은 사용하지 않는다.

명칭	종류	재질
뒷바퀴	공기주입식타이어	생고무
	솔리드타입타이어	생고무
앞바퀴	공기주입식타이어	생고무
	솔리드타입타이어	생고무
브레이크	레바식	플라스틱
	태글식	플라스틱
레그 리스트		나일론, 캔버스, 플라스틱
풋리스트		플라스틱, 알루미늄, 스틸
측반이(스커트가드)		알루미늄
플레임		알루미늄, 스테인리스, 스틸

소독방법의 예

청결한 물에서 닦기, 또는 물걸레질을 한다. 가동 부분은 건조 후에 윤활가공. 전동 휠체어에 대해서는 전기계통에 물이 닿지 않게 주의

2. 전동(수동)침대



■ 전동(수동)침대 소독방법

- 침대살균소독장치가 있는 경우
사양서에 따라서 사용한다.(매트리스, 사이드 레일 등 부속품도 포함)
- 침대살균소독장치가 없는 경우
역성 비누(오스반, 하이어민 등), 양성계면활성제(테고 51-이논#300등), 글루콘산크롤헥시진(5% 히비텐액, 5% 마스킨액 등) 등의 소독액을 적신 천으로 깨끗하게 닦은 후, 청결한 물로 물걸레질을 한다.

※ 전동(수동)침대의 부속품 (매트리스, 사이드레일 등, 슬라이딩보드, 슬라이딩매트)



■ 매트리스 소독방법의 예

- 매트리스살균소독장치가 있는 경우 : 사양서에 따라 사용한다.
- 매트리스살균소독장치가 없는 경우 : 소독할 수 없다고 생각하세요.

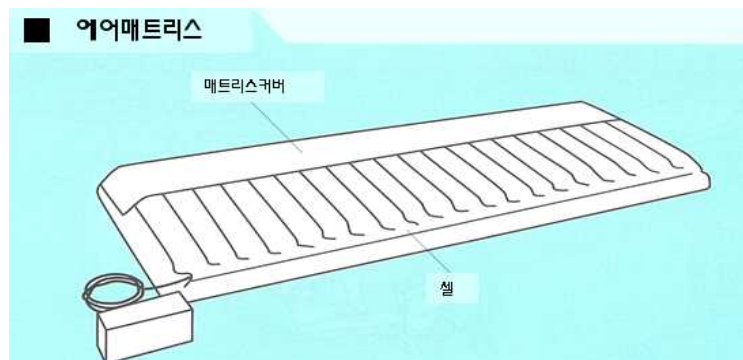
■ 매트리스 커버 소독방법의 예

- 차아염소산나트륨 수용액에 10분 이상 담근 후, 흐르는 물로 씻거나, 또는 세탁해서 건조시킨다.

■ 사이드레일, 슬라이딩보드, 슬라이딩 매트 소독방법의 예

- 침대살균장치가 있는 경우 : 사양서에 따라 사용한다.
- 침대살균장치가 없는 경우 :
역성 비누(오소반, 하이아민 등), 양성계면활성제(테고 51-아논#300등), 글루콘산크롤헥시진(5% 히비텐액, 5% 마스크인 액 등) 등의 소독액을 적신 천으로 깨끗하게 닦은 후, 청결한 물로 물걸레질을 한다.

3. 욕창방지매트리스 (에어매트리스, 워터매트리스 등)



■ 각부의 재질과 소독방법의 예

명칭	재질
셀	나일론·폴리우레탄 2중층

소독방법의 예

공기를 빼고, 차아염소산나트륨 수용액에 10분간 이상 담근 후, 흐르는 물로 씻고 건조시킨다.

명칭	재질
매트리스커버	나일론·폴리우레탄

소독방법의 예

차아염소산나트륨 수용액에 10분 이상 담근 후, 흐르는 물로 씻거나, 또는 세탁해서 건조시킨다.

4. 이동욕조

<사진 예시>



소독방법의 예

- 튜브형 이동욕조는 공기를 빼고 차아염소산나트륨 수용액에 10분간 이상 담근 후, 흐르는 물로 씻고 건조시킨다.
- 프레임이 있는 이동욕조는 양이온(카티온)계면활성제, 양성계면활성제, 글루콘산크로헥시진 등의 소독액을 적신 천으로 깨끗하게 닦은 후, 청결한 물로 물걸레질을 한다.

5. 목욕리프트

<사진 예시>



소독방법의 예

- 벨트와 시트 부분은 양이온(카티온)계면활성제, 양성계면활성제, 글루콘산크롤렉시진 등의 소독액에 10분이상 담가둔 후에 흐르는 물에 씻어 건조시킨다.
- 프레임 부분은 양이온(카티온)계면활성제, 양성계면활성제, 글루콘산크롤렉시진 등의 소독액을 적신 천으로 깨끗하게 닦은 후, 청결한 물로 물걸레질을 한다.

※(복지 용구의 보관·소독을 위탁하는 경우)

- 1) 사용한 복지 용구의 보관·소독에 대해서는, 아래와 같은 사업자에게 위탁하는 것으로 한다.
 - 사업자명
 - 대표자명
 - 사업자 주소
- 2) 위탁한 소독업무의 실시 상황에 대해서는 소독 의뢰 때 마다 소독필증을 교부 받아 그 결과를 소독일지에 기록해야 한다.

제 8 조 제품의 사후관리(A/S등)에 관한 사항

1. 목 적

고객으로부터 제기된 불만 사항에 대하여 신속하고 원만하게 해결하여 고객의 불만을 해소시키고 고객만족을 실현하는데 목적이 있다.

2. 적용범위

본 사업소에서 판매, 대여한 복지용구에 대하여 고객으로부터 제기되는 제반사항

에 대하여 적용한다.

3. 업무절차

- 고객불만 및 A/S 요청품 접수
- 담당자는 고객으로부터 고객 불만 및 A/S 요청 발생시 정확한 사항을 파악 후 A/S(고객불만)요청서 작성/접수한다.
- 구매팀 담당자는 A/S(고객불만)요청서 및 제품을 인수 후 A/S접수 관리대장에 기록 관리한다. 또한 해당 제품을 제조사로 발송한다.(단, 전동침대 AS건에 대해서는 본 사업소에서 처리함)

4. 원인분석

- A/S요청품 시료에 대하여 현상 및 문제점을 파악하고 원인을 분석한다.
- 규정된 기간 내에 A/S처리가 불가능 할 경우 소비자 또는 영업부에 지연 사유 및 완료 예정일을 유선 또는 서면으로 통보한다.
- AS처리 지연으로 인해 소비자가 불편을 느낄시 임시 대체 제품을 지급하여 AS처리 완료시까지 사용하도록 한다.
- 원인분석결과 제품에 문제 사항이 발생된 경우에는 무상처리 후 처리결과보고서 or 시정 및 예방조치 요구서등을 작성하여 제조사에 조치 및 대책수립을 요구한다.

5. 처리 기한

최초 AS접수 일로부터 7일 이내에 처리함을 원칙으로 하며, 부득이하게 지연되는 경우 소비자에게 통보하고 처리하도록 한다.