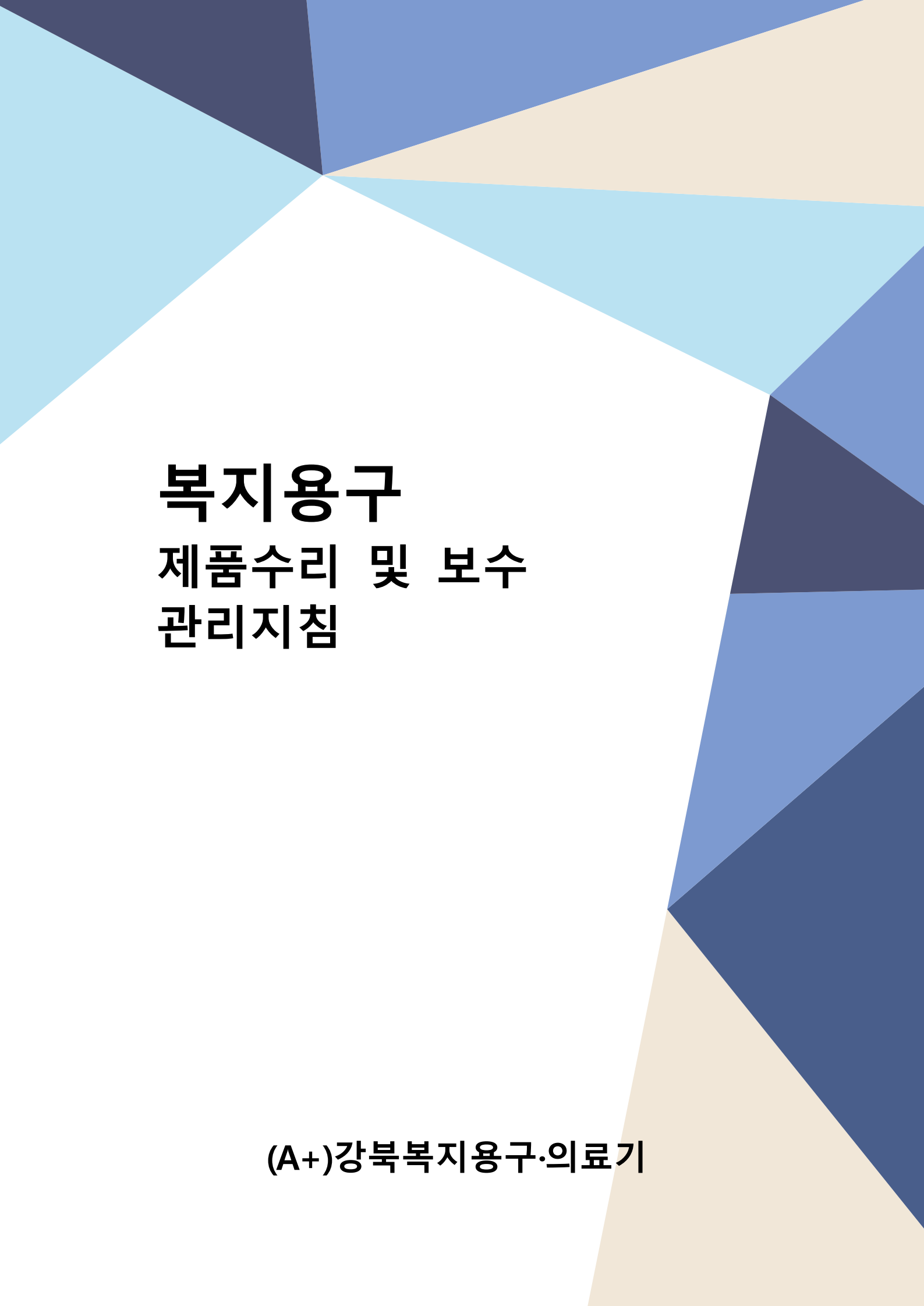




복지용구

제품수리 및 보수 관리지침

(A+)강북복지용구·의료기

■ 목적

판매 및 대여한 복지용구 제품의 이용 중 발생한 문제에 대하여 수리 및 유지보수의 기본원칙을 마련함으로써, 신속하고 정확한 업무처리로 수급자 만족도를 제고하기 위함

■ 수리 및 유지보수(A/S 등) 및 처리기한 기본 원칙

① 기관의 시설장(관리책임자)이 수급자가 사용하고 있는 제품의 기능 안정성, 위생상태 및 수급자의 상태 등을 파악하기 위하여 정기적으로 상담을 실시한다.

대여제품은 방문 또는 유선상담을 매월(또는 분기별) 실시하고, 수급자의 상담내용은 급여제공기록지에 기록 보관 한다.

② 기관은 판매 및 대여된 제품에 대해 수리 및 사후관리 A/S를 실시하며, 수급자의 가정을 방문하여 상담하고 복지용구 AS 상담내역을 작성 후 결과를 반영한다.

③ 유선이나 상담을 통해 접수된 A/S 처리기간은 가능한 7일내 처리함을 원칙으로 하며, 기관에서 수리하기 어려운 제품의 경우 복지용구 공급업체(제조사 등)와 협력하여 최소한 2주일이 경과하지 않도록 한다.

④ 급여제품의 효율적 사용과 수급자의 편의를 위해서 서비스의 질이 향상 될 수 있도록 기관의 시설장(관리자) 또는 직원이 상담결과를 최대한 반영하여 급여를 제공하도록 노력한다.

⑤ 수리 및 보수 유지관리 프로세스

가. 고장접수

- 유.무선 : 전화(사무실) - 02-983-9888
- 방문접수 : 사용자.보호자(사무실로 직접 접수)
- 간접접수 : 요양보호사 및 주변인을 통한 전달 접수

나. 분석

- 고장 내역을 접수한 후 검토, 응급조치, 방문결정

다. 방문확인

- 담당자가 직접 현장에 가서 고장부위 확인
- 고장부위 수리가 현장에서 가능하면 현장에서 직접 처리함

라. 수리

- 회수한 용품이 당사서 수리 가능할 시 (수리실시)
- 부품 교환시 (수리교환기간을 정해서 알려줌)
- 당사 수리 불가능시 제조사로 A/S 신청 후 공장안내에 따른다.

마. 사후처리

- 수리된 용품을 사용자에게 전달 (사용방법 설명을 다시 한번 주지시킨다)
- 사용 도중 고장 발생 시 조치 요령을 설명한다. (고장 발생시 연락처 등)
- 올바른 사용방법을 설명한다.(오랫동안 사용할 수 있도록 관리, 유지토록 한다.)
- 주기적으로 수리된 용품에 문제가 있는지 유선 및 방문 점검한다.

■ 복지용구 수리 AS 접수 방법

구입 및 대여한 복지용구 중 AS 문제가 발생한 제품명 및 제품코드 · 바코드, 구입·대여일, 구입·대여 비용, 피해구분(제품불량, 사용미숙 등) 및 내용, 증빙자료

■ AS 원인 파악 및 조치 절차

○ 사고 발생원인에 따른 처리

1. 사용 부주의 : 무료 AS 처리가 어려움, 발생한 손해에 대해서는 자부담으로 처리
2. 제품노화
 - 제품의 결함으로 문제가 발생하 경우에는 제조업체에 AS 요청으로 신청함

○ 제품에 대한 후속처리 (복지용구사업소, 공급업체)

1. AS 수리
 - 지체없이 실시
 - 유상 수리한 경우 2개월 이내에 정상적으로 사용하는 과정에서 종전과 동일한 고장이 재발한 경우 무상 수리를 하고, 수리가 불가능한 경우 종전에 받은 수리비를 환급
※ 환급금액은 거래 시 교부된 영수증 등의 실제 거래가격으로 처리
 - 사업소의 귀책사유로 인한 소비자 피해의 처리 과정에서 발생하는 운반비용, 시험·검사비용 등의 경비는 사업소가 부담
 - 교환
 - 같은 종류의 물품 등으로 하되 교환이 불가능한 경우 유사물품 등으로 교환

■ 제품 수리 및 점검 원칙

1. 복지용구의 점검

- 제품 공급 전에 외관 및 구성품 등을 점검한다.
- 회수한 복지용구는 소독·세정 후 그 복지용구마다 기능 외관·안전성을 점검한다.

2. 복지용구의 보수

- 복지용구의 점검을 실시해 보수를 필요로 하는 것에 대해서는 제품의 정상적 기능 테스트를 하며 보수를 실시하고, 사업소내에서 불가한 경우에는 제조사에 즉시 의뢰하여 신속히 조치한다.

3. 보수의 기본 원칙

- 복지용구의 마모가 심한 것은 반드시 교환한다.
- 더러움을 제거한다(얼룩을 제거한 용액을 헹궈에 묻혀 닦아낸다).
- 녹을 제거한다.[사포를 이용하여 녹을 제거]
- 도장 : 상처 및 녹 등으로 도장이 벗겨진 경우 해당 복지용구 제조사에 의뢰하여 락카 도료 또는 스프레이 도장을 한다.

■ 제품 AS수리 및 점검 개요

1. AS 수리 정의

본 규정은 '(A+)강북복지용구·의료기'에서 판매 및 대여한 제품에 대하여 AS 및 점검을 할 경우 보증기간이 경과되었거나, 보증기간 이내라도 유상수리에 해당되는 경우 비용/절차에 대한 정의입니다.

2. 보증기간

제품의 보증기간은 각 제품별 제품설명서에 표기되어 있습니다.

3. 무상 수리

- 무상 보증기간 중 정상적인 사용 상태에서 품질, 성능 또는 기능상의 하자가 발생한 경우 (제품별 무상 보증기간 내 있는 모든 제품의 A/S 처리 시 비용은 발생되지 않습니다. 단, 제품의 침수, 파손, 사용자 부주위에 의한 불량, 변형 등의 경우에는 무상 A/S에서 제외 됩니다.)

4. 유상 수리

- 보증기간이 경과 된 상태에서 품질 성능 또는 기능상의 하자가 발생한 경우
- 제조사 인정하지 않은 사용자 임의의 개조, 변조 과정에서 발생한 불량
- 제품의 동작과 무관한 외관 기구물 교체 시