

2026

보수·관리 수리(A/S) 운영 지침서.



갈매기복지용구

/ 시행일 2026.01.01

[목 차]

제 1 장 총칙

제 1 조 (목적)

제 2 조 (적용범위)

제 3 조 (용어의 정의)

제 4 조 (기본 원칙)

제 2 장 조직 및 직무

제 5 조 (조직 구성)

제 6 조 (부서별 역할 및 책임)

제 3 장 서비스 처리 기준 (SLA)

제 7 조 (접수 및 분류)

제 8 조 (긴급도 분류 기준)

제 9 조 (처리기한 목표)

제 4 장 표준 업무 절차

제 10 조 (프로세스 개요)

제 11 조 (원격 점검 및 가이드)

제 12 조 (현장 방문 점검)

제 13 조 (입고 수리 및 회수)

제 5 장 품목별 세부 관리 지침

제 14 조 (이동 보조 기기)

제 15 조 (생활 및 침실 용구)

제 16 조 (배설 및 목욕 용구)

제 17 조 (스마트 돌봄 기기)

제 6 장 위생 및 감염 관리

제 18 조 (소독 대상 및 원칙)

제 19 조 (표준 소독 공정)

제 20 조 (작업장 위생 관리)

제 7 장 종사자 안전 및 교육

제 21 조 (안전 보건 관리)

제 22 조 (직무 교육 훈련)

제 8 장 행정 및 기록 관리

제 23 조 (비용 산정 및 청구)

제 24 조 (부품 및 재고 관리)

제 25 조 (문서 기록 및 보관)

제 1 장 총칙

제 1 조 (목적) 본 지침은 「노인장기요양보험법」 및 관련 고시에 의거하여, 갈매기복지용구 중부산지점(이하 "사업소"라 한다)에서 공급하는 복지용구의 보수, 관리, 수리(이하 "A/S"라 한다) 업무를 표준화함을 목적으로 한다. 이를 통해 이용자의 안전을 확보하고, 신속하고 일관된 서비스를 제공하며, 체계적인 이력 관리를 실현한다.

제 2 조 (적용범위)

1. 본 지침은 사업소가 판매, 대여, 납품, 설치한 모든 복지용구의 사후관리 전 과정에 적용한다.
2. 고객이 A/S 를 의뢰한 복지용구 중 사업소의 취급 품목(23 종)에 한하여 적용한다.
3. 접수부터 점검, 현장 조치, 입고 수리, 외주 의뢰, 소독, 검수, 인계, 기록 보관에 이르는 제반 절차를 포함한다.

제 3 조 (용어의 정의)

1. **A/S (After Service):** 제품의 고장 수리, 성능 저하 개선, 부품 교체, 정기 점검, 세척·소독, 사용법 재교육 등 사후관리 활동 전반을 말한다.
2. **보수:** 제품의 기능 유지를 위한 단순 정비(나사 조임, 윤활유 도포, 높이 조정, 단순 세척 등)를 말한다.
3. **수리:** 고장의 원인을 근본적으로 제거하여 정상적인 기능을 회복시키는 활동(부품 교체, 파손 수선 등)을 말한다.
4. **중대 고장 (S1):** 감전, 화재, 낙상, 끼임 등 이용자의 안전사고를 유발할 수 있거나, 제품의 필수 기능이 불능 상태인 경우를 말한다.
5. **처리기한 (SLA):** 접수 시점부터 최초 응대, 방문, 조치 완료까지 소요되는 목표 시간을 말한다.

제 4 조 (기본 원칙)

1. **안전 최우선:** 제품의 수리보다 이용자의 안전을 우선시한다. 위험하다고 판단될 경우 즉시 사용을 중지시키고 대체 수단을 검토한다.
2. **신속성:** 규정된 처리기한(SLA)을 준수하며, 불가피한 지연 시 사유를 고객에게 안내하고 기록한다.
3. **투명성:** 수리에 소요되는 비용, 기간, 진행 상태를 고객에게 명확히 안내하여 분쟁을 예방한다.
4. **추적성:** 모든 A/S 건은 고유 접수번호를 기준으로 증상, 조치 내용, 사용 부품, 사진 등을 기록하여 이력을 관리한다.
5. **개인정보보호:** 업무 수행 중 취득한 고객 정보는 목적 외로 이용하지 않으며, 보관 기간 경과 시 파기한다.

제 2 장 조직 및 직무

제 5 조 (조직 구성) 사업소의 A/S 업무 효율화를 위해 다음과 같이 역할을 구분하여 운영한다.

제 6 조 (부서별 역할 및 책임)

1. **관리자 (지점장):** A/S 업무 총괄, 고가 부품 및 외주 수리 승인, SLA 미준수 건에 대한 검토, 악성 민원 및 분쟁 조정.
2. **A/S 접수 담당 (CS):** 고객 접수, 문진을 통한 증상 파악 및 긴급도 분류, 일정 조율, 비용 정책 안내, 접수번호 생성.
3. **A/S 기술 담당 (Tech):** 현장 방문 진단, 수리 및 보수 수행, 입고 수리, 부품 재고 관리, 출고 전 안전 검수.
4. **품질안전 책임자 (QA):** 위험 사례 분석 및 전파, 재발 방지 대책 수립, 기술 교육 주관, 각종 기록물 점검.

제 3 장 서비스 처리 기준 (SLA)

제 7 조 (접수 및 분류)

1. 접수 채널은 전화, 문자, 방문, 온라인, 요양기관 의뢰 등 가용한 모든 수단을 포함한다.
2. 접수 시 다음의 정보를 필수로 확인하여야 한다.
 - 고객 정보(성명, 연락처, 주소) 및 이용자 상태(거동 수준, 인지 능력)
 - 제품 정보(모델명, 구입/대여일)
 - 증상 상세(소음, 냄새, 작동 불능 등) 및 안전 징후 여부
 - 방문 가능 시간 및 보호자 동석 여부
3. 접수된 모든 건은 즉시 접수번호를 부여하고, 업무시간 기준 2 시간 이내에 고객에게 최초 안내를 실시한다.

제 8 조 (긴급도 분류 기준) 접수 담당자는 문진 내용을 바탕으로 긴급도를 3 단계로 분류한다.

1. **S1 (긴급·안전):** 감전/화재 징후, 전동침대/리프트 구동 불능, 브레이크 파손, 프레임 균열 등 즉각적인 위험이 있는 경우.
2. **S2 (중요기능):** 사용은 가능하나 브레이크 밀림, 매트리스 공기 누출 등 주요 기능이 저하된 경우.
3. **S3 (일반·편의):** 단순 소음, 경미한 유격, 소모품 분실, 사용법 문의 등.

제 9 조 (처리기한 목표)

구 분	최초 연락	방문/회수	임시 조치	최종 완료
S1 (긴급)	2 시간 이내	24 시간 이내	24 시간 이내	3 영업일 이내
S2 (중요)	4 시간 이내	2 영업일 이내	-	7 영업일 이내
S3 (일반)	1 영업일 이내	5 영업일 이내	-	10 영업일 이내

단, 부품 수급이 지연되는 기간은 최종 완료 기한에서 제외한다.

제 4 장 표준 업무 절차

제 10 조 (프로세스 개요) 표준 업무는 [접수 → 문진/분류 → 원격 가이드 → 방문/회수 → 수리/소독 → 검수 → 인계]의 순서로 진행한다.

제 11 조 (원격 점검 및 가이드) 방문 전, 불필요한 출동을 줄이고 신속한 해결을 위해 다음 사항을 원격으로 확인한다.

1. **전동침대:** 전원 플러그 연결 상태, 멀티탭 전원 여부, 리모컨 잠금 버튼 확인.
2. **배회감지기:** 기기 배터리 충전 상태, 수신기 전원 및 통신 연결 상태 확인.
3. **매트리스:** 전원 연결, 호스 꼬임 또는 이탈 여부 확인.
4. **주의:** 안전 위험(S1)이 의심되는 경우 원격 조치로 종결하지 않고 반드시 방문한다.

제 12 조 (현장 방문 점검)

1. **준비물:** 기본 공구, 테스터기, 소독제, 방수포, 소모품(너트/와셔 등), 작업기록지 .
2. **공통 점검:** 설치 환경(바닥 수평, 습기), 제품 외관(균열, 부식), 체결부 상태, 안전장치 작동 여부를 확인한다 .
3. **안전 수칙:** 전동 제품은 전원 차단 후 점검하며, 이용자가 탑승한 상태에서 분해하거나 조정하지 않는다 .

제 13 조 (입고 수리 및 회수)

1. 현장에서 조치가 불가능하거나 심각한 오염이 있는 경우, 또는 정밀 진단이 필요한 경우 제품을 회수하여 입고 수리한다.
2. 회수 시에는 고객에게 사유, 예상 기간, 비용, 대체품 제공 여부를 안내하고 동의를 구한다.
3. 오염된 물품은 감염 예방을 위해 밀봉하여 운반하며, 입고 라벨을 부착하여 지정된 구역에 보관한다.

제 5 장 품목별 세부 관리 지침

제 14 조 (이동 보조 기기)

1. **수동휠체어:** 양쪽 브레이크의 제동력, 타이어 공기압 및 마모도, 발판 및 팔걸이의 고정 상태를 중점 점검한다. 프레임 균열 발견 시 즉시 사용을 중지한다.
2. **성인용보행기:** 바퀴 구동 및 브레이크 작동 상태, 접이식 기능의 정상 작동 여부, 높이 조절 핀의 체결 상태를 확인한다.
3. **지팡이:** 고무팁의 마모 상태를 확인하여 미끄러짐 위험이 있을 경우 즉시 교체한다.

제 15 조 (생활 및 침실 용구)

1. **전동침대:** 등판/다리판/높낮이 조절 모터의 구동 소음 및 속도를 점검한다. 사이드레일(난간)의 고정 상태와 끼임 사고 위험성을 확인한다.
2. **안전손잡이:** 벽면 또는 기둥 고정 상태를 흔들어 확인하고, 미끄럼 방지 패드의 파손 여부를 점검한다.

제 16 조 (배설 및 목욕 용구)

1. **목욕의자/이동욕조:** 물기로 인한 금속 부식 여부, 시트의 곰팡이 오염 여부, 미끄럼 방지 고무의 상태를 확인한다.
2. **이동변기:** 변기통의 파손 및 누수 여부, 세척 상태, 악취 발생 여부를 확인하고 필요 시 소독을 실시한다.

제 17 조 (스마트 돌봄 기기)

1. **배회감지기(GPS/매트형):** 기기의 위치 추적 정확도, 배터리 지속 시간, 보호자 스마트폰 앱과의 연동 상태를 점검한다.
2. **기저귀센서:** 센서의 오작동 여부 및 알림 전송 지연 여부를 테스트한다.

제 6 장 위생 및 감염 관리

제 18 조 (소독 대상 및 원칙)

1. 대여 제품 반환 시 또는 오염이 확인된 경우 반드시 소독을 실시한다.
2. 이동변기, 목욕의자, 간이변기 등 피부 접촉 및 배설물 오염 가능성이 높은 품목은 우선 소독 대상으로 지정한다.

제 19 조 (표준 소독 공정)

1. **입고 및 분류:** 보호구를 착용한 상태에서 제품의 오염도를 육안으로 확인한다.
2. **세정 (Cleaning):** 전용 세정제를 사용하여 표면의 이물질, 체액, 찌든 때를 물리적으로 제거한다.
3. **소독 (Disinfection):** 제품 재질에 적합한 소독제를 희석 비율과 접촉 시간을 준수하여 도포하거나 침지한다.
4. **건조:** 습기가 남아 세균이 번식하지 않도록 건조실 또는 건조기를 이용하여 완전히 말린다.
5. **포장 및 출고:** 2 차 오염을 방지하기 위해 비닐로 밀봉 포장하고, 소독일자과 담당자가 기재된 소독필증을 부착한다.

제 20 조 (작업장 위생 관리)

1. 소독 작업장은 오염구역(세정실)과 청정구역(보관실)을 물리적으로 분리하여 교차 오염을 방지한다.
2. 작업자는 마스크, 장갑, 앞치마 등 개인보호구(PPE)를 반드시 착용해야 한다.

제 7 장 종사자 안전 및 교육

제 21 조 (안전 보건 관리) [참조: 퀴즈 내용 반영]

1. **건강진단:** 사업소는 근로자의 건강 보호를 위해 정기 건강진단을 실시한다. 사무직 근로자는 2 년에 1 회 이상, 비사무직 근로자는 1 년에 1 회 이상 실시한다 [퀴즈 1 번].
2. **근골격계 질환 예방:** 무거운 복지용구를 운반하거나 설치할 때 발생할 수 있는 거북목 증후군, 디스크, 손목터널증후군 등을 예방하기 위해 적절한 스트레칭과 보조 도구를 활용한다 [퀴즈 2 번].
3. **직업병 관리:** 화학물질(소독제 등) 노출, 분진, 소음 등 직업병 발생의 직접 원인을 파악하고, 보호구 착용을 의무화한다 [퀴즈 3 번].

제 22 조 (직무 교육 훈련)

1. 사업소는 연 1 회 이상 전 직원을 대상으로 안전, 소독, 고객 응대, 개인정보보호 교육을 실시한다.
2. 신규 입사자는 선임자와의 동행 실습을 거쳐 직무 평가를 통과한 후 단독 업무를 수행한다.

제 8 장 행정 및 기록 관리

제 23 조 (비용 산정 및 청구)

1. **유상/무상 기준:** 제조 결함이나 보증기간 내 고장은 무상으로 처리하며, 이용자의 과실(파손, 침수 등)이나 소모품 교체는 유상으로 처리한다.
2. **동의 절차:** 비용이 발생하는 수리의 경우, 사전에 견적을 안내하고 고객의 동의를 득한 후 진행한다.

제 24 조 (부품 및 재고 관리)

1. 주요 부품(모터, 리모컨, 브레이크 등)은 적정 재고를 유지하여 수리 지연을 방지한다.
2. 자체 수리가 불가능한 정밀 부품이나 회로 등은 제조사에 외주 수리를 의뢰한다.

제 25 조 (문서 기록 및 보관) 다음의 문서는 5 년간 보관하며, 전자문서 또는 잠금장치가 있는 보관함에 관리한다.

1. A/S 접수 및 처리 대장
2. 작업기록지 (점검 결과, 조치 내역, 전/후 사진)
3. 소독 관리 대장
4. 고객 비용 동의서 및 부품 사용 내역