
복지용구 보수·관리 수리(A/S) 지침서

시 행 일 2026. 01. 01.

작 성 자 김 호 종

승 인 자 김 호 종
(관리책임자)



본 문서는 복지용구 사업소의 내부 관리 지침으로 무단 복제를 금합니다.

복지용구 보수 · 관리 · 수리(A/S)지침

시행일: 2026. 01. 01.

작성: 김 호 중

승인(관리자): 김 호 중

1. 목적

본 지침은 당사(복지용구 사업장)의 제품 보수 · 관리 · 수리(A/S) 업무를 표준화하여 이용자 안전을 확보하고, 신속하고 일관된 서비스 제공 및 기록관리를 강화하는 것을 목적으로 한다.

2. 적용범위

- 당사가 판매 · 대여 · 납품 · 설치한 복지용구의 사후관리(A/S) 전 과정
- 고객이 A/S를 의뢰한 복지용구(당사 취급 품목에 한함)
- 본 지침은 접수, 점검, 현장조치, 입고수리, 외주수리, 소독, 검수, 인계, 기록보관을 포함한다.

3. 용어 정의

- A/S(After Service): 제품 고장, 성능저하, 부품교체, 점검, 청소 · 소독, 사용교육 등 사후관리 전반
- 보수: 기능유지를 위한 정비(조임, 윤활, 조정, 세척, 소모품 교체)
- 수리: 고장 원인을 제거하여 정상 기능 회복(부품 교체/수선 포함)
- 점검: 외관, 작동, 안전 상태 확인(정기/수시)
- 처리기한(SLA): 접수 후 최초 연락, 방문/회수, 임시조치, 완료까지의 목표 시간
- 중대 고장(S1): 감전 · 화재 · 추락 · 끼임 등 안전사고 위험 또는 필수 기능 불능 상태

4. 기본 원칙

- 안전 최우선: 수리보다 이용자 안전이 우선이며 위험 판단 시 즉시 사용중지 및

대체수단을 검토한다.

2. 신속성: 처리기한(SLA)을 준수하고 지연 시 사유 및 대응을 기록·통보한다.
3. 투명성: 비용, 기간, 진행 상태를 고객에게 명확히 안내한다.
4. 추적성: 모든 A/S는 접수번호 기준으로 기록(증상, 조치, 부품, 사진, 서명)을 남긴다.
5. 개인정보보호: 고객 정보는 최소 수집, 목적 외 이용 금지, 권한 통제, 보관기간 준수한다.
6. 감염관리: 배설·목욕 관련 품목은 세척·소독 절차를 준수한다.

5. 대상 품목(23종)

1. 이동변기
2. 목욕의자
3. 성인용 보행기
4. 안전손잡이
5. 미끄럼방지용품(미끄럼방지매트, 미끄럼방지액, 미끄럼방지양말)
6. 간이변기(간이대변기, 소변기)
7. 지팡이
8. 욕창예방방석
9. 자세변환용구
- 10.요실금팬티
- 11.수동휠체어
- 12.전동침대
- 13.수동침대
- 14.이동욕조
- 15.목욕리프트
- 16.배회감지기(기본형)
- 17.경사로(실내용, 실외용)
- 18.욕창예방매트리스
- 19.구강세척기(마우스피스형)
- 20.기저귀센서
- 21.배회감지기(태그형)
- 22.고관절보호대
- 23.이동보조기기

6. 조직 및 역할(R&R)

- 1. A/S 접수 담당(CS)
 - 접수, 기본문진, 일정조율, 비용/정책 안내, 접수번호 부여, 진행상태 안내
- 1. A/S 기술 담당(Tech)
 - 진단, 현장조치/입고수리, 부품관리, 검수, 안전확인, 작업기록 작성
- 1. 품질·안전 책임자(QA)
 - 위험사례 검토, 재발방지, 교육, 체크리스트 관리, 문서/기록 점검
- 1. 관리자(지점장)
 - 고가 부품/외주 승인, SLA 미준수 보고 승인, 민원·분쟁 대응 총괄

7. A/S 접수 기준 및 필수 수집 정보

(1) 접수 채널: 전화, 문자, 카카오톡채널, 방문, 온라인, 요양기관 의뢰 등

(2) 접수 시 필수 확인 항목

- 고객 성함/연락처/주소
- 이용자 상태(거동, 낙상 위험, 인지 상태, 감염 우려)
- 제품명/모델/구입·대여일/계약번호(가능 시)
- 증상(발생 시점, 빈도, 조건, 소리/냄새/누수/오류코드)
- 안전장후(전기 타는 냄새, 제동 불능, 침대 구동 불능 등)
- 사진/영상 확보(가능 시)
- 방문 가능 시간/보호자·요양보호사 상주 여부
- 긴급도 분류(S1~S3)

(3) 접수번호 부여 및 안내 원칙

- 모든 건은 접수번호를 부여한다.
- 접수 후 업무시간 기준 2시간 이내 최초 안내(긴급/일반 포함)를 원칙으로 한다.

8. 긴급도 분류 및 처리기한(SLA)

(1) 긴급도 기준

- S1(긴급·안전): 감전/화재 위험, 제동 불능, 침대·리프트 구동 불능, 경사로 파손, 프레임 균열 등
- S2(중요·기능): 사용 가능하나 주요 기능 저하(브레이크 악함, 공기누출 등)
- S3(일반·편의): 소음, 경미한 흔들림, 부속 분실, 사용법 문의 등

(2) 처리기한(SLA)

- S1: 최초 연락 2시간 이내 / 방문·회수 24시간 이내 / 임시조치 24시간 이내 / 최종 완료 3영업일 이내(부품 수급 제외)
- S2: 최초 연락 4시간 이내 / 방문·회수 2영업일 이내 / 최종 완료 7영업일 이내

- S3: 최초 연락 1영업일 이내 / 방문·회수 5영업일 이내 / 최종 완료 10영업일 이내

(3) SLA 초과 예상 시 의무 조치

- 지연 사유 기록
- 고객에게 예상 완료일 통보
- 필요 시 대체품(대여품) 제공 여부 안내

9. 표준 업무 절차(프로세스)

1. 접수 → 2) 문진/분류(S1~S3) → 3) 원격가이드(가능 시) →
2. 방문 점검 또는 회수 → 5) 수리/보수/소독 → 6) 검수·안전확인 → 7) 인계·교육·기록보관

10. 원격 가이드(방문 전 조치)

1. 전동침대: 전원, 플러그/멀티탭, 리모컨 잠금, 배선 상태, 정전 여부 확인
2. 배회감지기/센서: 배터리, 충전, 수신기 전원, 통신/앱 상태 확인
3. 욕창예방매트리스/방석: 전원, 호스 연결, 누출 여부 확인(간단 테스트 안내)
4. 휠체어/보행기: 브레이크 위치, 바퀴 이물질 제거, 체결부 조임 상태 확인(무리한 분해 금지)

※ 안전 위험(S1) 가능성이 있으면 원격 조치만으로 종료하지 않는다.

11. 현장 방문 점검 지침(공통)

(1) 방문 준비물

- 기본 공구, 소모품(너트/와셔/케이블타이 등)
- 소독제, 장갑, 마스크, 방수포, 폐기봉투
- 전기 점검 도구(테스터기 등), 예비 배터리(센서류)
- 체크리스트/작업기록지, 촬영 도구(휴대폰)

(2) 공통 점검 항목

- 설치환경: 바닥 경사/미끄러움/문턱/습기/전원
- 외관: 균열, 변형, 부식, 이탈 부품
- 체결부: 흔들림/유격/조임 상태
- 안전 기능: 브레이크, 잠금장치, 난간/손잡이 고정
- 위생: 오염, 체액 오염 여부(필요 시 회수 소독)
- 사용교육 필요 여부 확인(오사용 반복 여부)

(3) 작업 안전수칙

- 전기제품은 전원 차단 후 점검

- 이용자 탑승 상태에서 분해/조정 금지
- 재조립 후 기능시험 및 체크리스트 확인 필수

12. 입고 수리(회수) 지침

(1) 회수 기준

- 현장 조치 불가 또는 심각한 오염/부품 교체 필요
- 프레임/구동부/전기부 고장
- 제조사 수리 필요(보증/전용 공구/캘리브레이션 등)

(2) 회수 절차

- 회수 사유 · 예상기간 · 비용 · 대체품 여부 고객 동의
- 입고 전 사진(외관/파손부/시리얼) 기록
- 오염 물품 밀봉 운반 및 표시(감염주의)
- 입고 라벨(접수번호) 부착 및 구역 분리 보관

13. 소독 · 세척 · 감염관리(필수)

(1) 우선 대상

- 이동변기, 간이변기, 이동욕조, 목욕의자, 목욕리프트, 욕창예방매트리스/방석(커버), 자세변환용구(커버)

(2) 표준 소독 절차

1. 보호구 착용 및 오염 상태 확인
2. 세정(오염 제거) → 세척 → 건조
3. 재질 적합 소독제 사용(희석 비율/접촉시간 준수)
4. 완전 건조 후 포장/출고
5. 소독일자/담당자 기록

(3) 교차오염 방지

- 오염 물품 회수 시 밀봉 운반
- 작업장 구역(오염/청결) 분리 운영
- 소독 도구 분리 또는 1회용 사용 권장

14. 부품 · 재고 · 외주 수리 관리

(1) 부품 관리

- 브레이크, 바퀴, 침대 리모컨, 모터/컨트롤러, 리프트 배터리 등 핵심부품은 최소 재고 기준을 둔다.
- 부품 교체 전 모델/연식 호환성 확인을 의무화한다.

(2) 외주(제조사) 의뢰 기준

- 전동침대 구동부/전기부, 리프트 구동부, 방수 · 전기안전 관련 수리
- 통신/펌웨어 등 내부 검증 불가 영역

(3) 외주 의뢰 절차

- 증상/시리얼/사진/영상/조치이력 첨부
- 고객에게 비용 · 기간 · 대체조치 안내
- 외주 결과보고서 수령 후 기록 첨부

15. 비용 안내 및 고객 동의

(1) 비용 항목

- 출장비, 공임, 부품비, 외주비, 운송비(회수/재배송) 등

(2) 고객 동의 원칙

- 유상 수리 전 사전 견적 안내 및 동의 기록을 필수로 한다.
- 고가 부품 교체는 문자/서면 동의를 권장한다.

(3) 무상/유상 판단(예시)

- 제조 결함 및 보증기간 내: 무상
- 과실(침수, 임의분해, 과하중, 소모품 마모): 유상
- 판단 근거(점검결과/사진)를 기록한다.

16. 품목별 점검 · 수리 기준(요약)

아래는 현장 실무 기준으로, 품목별 점검 항목 및 대표 조치를 규정한다.

1. 수동철체어

- 점검: 브레이크(양쪽), 휠 정렬, 타이어 마모/공기, 체결부, 발판/팔걸이
- 조치: 브레이크 조정/교체, 튜브/타이어 교체, 유격 조임
- 안전: 프레임 균열 시 사용중지(S1)

1. 전동침대

- 점검: 전원, 배선, 리모컨, 모터 구동, 난간, 끼임 위험
- 조치: 리모컨/배선 교체, 제조사 수리 연계
- 완료기준: 전 기능 3회 반복 시험

1. 욕창예방매트리스/방석

- 점검: 펌프 작동, 압력, 누출, 호스, 커버
- 조치: 호스 재결합, 필터 관리, 셀/펌프 교체(해당 시), 사용법 교육

1. 보행기/지팡이

- 점검: 바퀴/고무팁 마모, 브레이크, 높이 조절 핀, 체결부
- 조치: 소모품 교체, 브레이크 조정, 높이 재설정

1. 목욕리프트/이동욕조/목욕의자

- 점검: 구동부(해당 시), 배터리, 벨트, 누수, 바퀴 고정, 워생
- 조치: 배터리/벨트 교체, 누수 부품 교체, 소독 강화
- 안전: 승강 불량/이탈 위험 시 S1 처리
- 1. 안전손잡이/경사로
 - 점검: 고정 상태, 벽체 강도, 하중, 미끄럼패드, 파손
 - 조치: 재고정(적정 앵커), 설치 환경 개선, 파손 시 교체 권고
- 1. 센서/배회감지기/기저귀센서
 - 점검: 전원/배터리, 통신 상태, 설치 위치, 페어링
 - 조치: 배터리 교체, 재연동, 설치 위치 조정, 불량 시 교환 프로세스
- 1. 이동변기/간이변기
 - 점검: 누수, 악취, 패킹, 균열, 워생, 바퀴 고정
 - 조치: 패킹/부품 교체, 세척 · 소독, 흔들림 조임
- 1. 요실금팬티/고관절보호대
 - 워생 · 착용품 특성상 “하자” 중심보다는 사이즈/착용 상담 및 교환 정책 중심으로 운영
 - 피부 문제 호소 시 의료기관 상담 권고(진단 금지)

17. 검수(QC) 및 출고/인계 기준

(1) 공통 검수 항목

- 기능 정상(전 기능)
- 안전장치 정상(브레이크/잠금/난간)
- 체결부 유격 없음, 돌출/날카로운 부분 없음
- 전기제품 발열/냄새/소음 이상 없음, 케이블 손상 없음
- 워생(해당 품목) 세척 · 소독 · 건조 완료

(2) 고객 인계 시 안내

- 수리 내용 및 교체 부품 설명
- 재발방지 사용법 교육
- 정기점검 주기 및 연락방법 안내

18. 정기점검(예방정비) 운영

(1) 권장 주기(예시)

- 매월: 전동침대, 욕창예방매트리스(펌프형), 목욕리프트(대여 중심)
- 분기(3개월): 수동휠체어, 보행기, 경사로, 이동변기(대여 중심)
- 반기(6개월): 안전손잡이, 목욕의자, 자세변환용구
- 수시: 미끄럼방지용품, 지팡이 팁, 착용 · 워생품

(2) 점검 항목

- 휠 · 브레이크 · 체결부 · 프레임

- 위생(세척·소독), 커버 상태
- 전기/배터리 상태
- 설치물 고정 상태

19. 민원 · 사고 · 리콜 대응

(1) 민원 처리 절차

- 경청 → 사실 확인 → 조치 계획 및 기한 안내 → 완료 보고 → 기록 보관

(2) 안전사고 발생 시

- 이용자 안전 확보 및 필요 시 119/보호자 연락
- 제품 사용중지 및 현장 보존(가능 범위)
- 사진/진술 기록, 관리자/QA 보고
- 원인 분석 및 재발방지 조치

(3) 리콜/안전 공지

- 제조사 공지 확인 즉시 대상 고객 파악
- 연락 및 점검/교환 일정 수립
- 조치 완료율 관리

20. 문서 · 기록 관리

(1) 필수 기록 목록

- A/S 접수대장
- 방문/수리 작업기록지(점검결과, 조치, 부품, 사진)
- 고객 동의 내역(비용/기간/회수)
- 소독 기록지
- 외주 의뢰/결과 보고서
- 부품 사용대장

(2) 보관 및 접근 통제

- 전자문서 권한 관리, 종이문서 잠금 보관
- 개인정보 포함 문서 보관기간 설정 및 파기 기록

21. 교육 · 훈련

- 연 1회 이상 정기 교육(안전, 품목별 점검, 소독, 고객응대, 기록관리) 실시
 - 신입은 동행 실습 후 평가를 거쳐 단독 처리한다.
-