

SMART 하게 위기탈출 하자!!

무엇이든 물어보세요!

목차

01> 접수, 출고 관련

1. 접수 시 고객이 많아 검품을 하지 못하고 접수하였으나 나중에 검품을 하면서 하자를 발견하였습니다.	12. 모든 세탁물은 수거백에 담아서 지사에 보내나요?
2. 소품 (모자, 허리끈, 소매끈 등)이 부착된 의류 접수 시 택 작업을 따로 따로 해야 하나요?	13. 가죽(모피/무스탕) 및 소품(모피/무스탕) 접수받는 방법은?	10
3. 부속물(분리 가능) 전산 등록 시 방법	14. 오염 제거 여부에 대한 고객의 질문 시 응대 방법은?
4. 오염 할증요금(추가요금)을 꼭 받아야 하나요?	15. 주요 검품 부위는 어디인가요?
5. 오염에 대한 할증(추가) 요금은 어떻게 적용 되나요?	6	16. 납기지연이 예상되는 세탁물 (예: 오점이 있는 의류, 성수기, 세일 마지막 주간 등)의 접수 시 응대방법은?
6. 할증요금은 어떻게 입력해야 하나요?	7	17. 빨리 입어야 하는 세탁물의 처리는 어떻게 되나요?	11
7. 오염에 대한 할증요금을 받은 제품인데 제거가 안 되었다면 어떻게 해야 하나요?	18. 컴플레인 발생 시 매장에서도 세탁물에 대한 책임을 져야하나요?
8. 세탁물을 찾으러 온 고객이 보관증이 없는 상태입니다.	19. 구입 후 처음 세탁하는 세탁물이나 줄어들 소지가 있는 의류들의 접수 시 주의할 점은?
9. 전산프로그램 및 판매리스트 이용방법	8	20. 세무(스웨이드) 가 섞여있는 운동화 접수 시 주의 점은 무엇인가요?
10. 고객이 세탁품질에 불만을 표시하며 찾아간 의류를 다시 가지고 왔습니다. 재세탁을 진행하려고 하는데 택을 분실한 상태입니다.	21. 이불솜만 따로 세탁이 가능한가요?	12
11. 재세탁 접수 방법 -> 처음 접수 받을 때와 같이 접수합니다.	9	22. Y 셔츠 무료세탁권 접수 시 방법은?	13

목차

02> 요금, 마일리지 관련

- 23. 요금을 꼭 선불로 받아야 하나요?
- 24. Y셔츠와 남방, 블라우스 등의 가격이 다른 이유는 무엇인가요?
- 25. 고가세탁과 일반 세탁과의 차이점은 무엇인가요?
- 26. 넥타이 세탁을 고객이 서비스로 요구합니다.
- 27. 운동화는 어떻게 세탁을 하나요? ···· 14

- 28. 마일리지는 어떻게 사용하나요?
- 29. 마일리지를 확인하는 방법은 무엇인가요?
- 30. 마일리지는 적립해준 매장에서만 사용할 수 있나요?
- 31. 마일리지는 현금으로 환급이 가능한가요?
- 32. 마일리지는 소멸 될 수 있나요? ···· 15

03> 세탁관련

- 33. 세탁 후 섬유 손상에 대한 가능성이 있어 더 이상 세탁을 진행하지 않고 "안내말씀"택을 첨부하여 매장으로 입고되었습니다.
- 34. 크린에이드 물세탁과 가정세탁의 차이점은 무엇인가요?
- 35. 옷에 기름 얼룩이 묻었습니다. 제거가 가능할까요?
- 36. 세탁 후 오염이 깔끔하게 제거되지 않는 경우가 있습니다. 접수 시 주의해야 할 점은 무엇인가요?
- 37. 샤크의 칼라 부분의 색상이 드라이 후 연한갈색으로 변했습니다.
- 38. 세탁 후 연한갈색으로 바지가 변색 되었습니다. ···· 16

- 39. 세탁 후 상의 어깨 및 칼라 부분이 변색되었습니다.
- 40. 버블(들뜸)현상이 발생하였습니다.
- 41. 세탁 후 보관중인 의류에 곰팡이가 생겼습니다. 세탁과정에 문제가 있는 것인가요?
- 42. 니트 조끼를 세탁한 후 측면이 한쪽으로 휘어졌습니다. 원인은?
- 43. Y셔츠 세탁 후 소매 스트라이프 선을 따라 미어짐 현상이 발생되었습니다.
- 44. 가죽이 섞인 점퍼가 세탁 후 가죽 주변이 이염 되었습니다. ···· 17

목차

04> 가죽 관련

45. 피혁/모피의류 등의 납기는 얼마나 걸리나요?
46. 피혁/모피 제품 안감의 오염은 어떻게 처리하나요?
47. 가죽제품에 묻은 볼펜자국은 지워질 수 있나요?
48. 피혁/모피제품의 곰팡이는 세탁 후 완벽하게 제거될 수 있나요?
49. 가죽제품의 부분염색을 할 수 있나요? ···· 18

05> 전산 관련

50. 매장번호 및 택번호 수정은 어떻게 하나요? ···· 19
51. 신용카드 결제는 어떻게 하는 건가요? ···· 20
52. 고객이 현금영수증을 원합니다. 어떻게 발급해 드려야 하나요? ···· 21
53. 매장에서 세탁물을 고객에게 인도하고 전산으로 출고하기를 하려면 어떻게 해야 하나요? ···· 22
54. 문자 전송 (SMS)은 어떻게 해야 하나요? ···· 23,24
55. 일일 마감을 하려고 합니다. 어떻게 해야 하나요? ···· 25
56. 지사에서 세탁물이 도착하였습니다. 매장에서 지점 입고를 어떻게 잡아야 하나요? ···· 26
57. 지사로부터 반품이 되었습니다. 다시 지사로 출고하려면 어떻게 해야 하나요? ···· 27
58. 전산 프로그램에서 사고접수 보고서는 어떻게 작성 하나요? ···· 28,29

06> 컴플레인 관련

59. 컴플레인 접수는 어디서 하며 주의 사항은 무엇인가요?
60. 사고 접수 보고서는 어떻게 작성하나요? ···· 30

61. 컴플레인 고객이 보상을 요구하면서 구입 영수증 없이 본인 생각대로 가격을 책정하였습니다. 보상금액을 어떻게 정해야 되나요?
62. 세탁 진행 후 오염이 완벽하게 제거되지 않은 세탁물에 대하여 불만을 제기하는 고객입니다.
63. 오염 할증을 받은 세탁물을 오염이 제거되지 않음으로 인하여 환불을 요구합니다.
64. 고객이 세탁품질에 불만을 가지고 환불을 요구합니다.
65. 심의결과 제조사 과실로 결정된 세탁물에 대하여 제조회사의 부도로 처리가 불가능한 경우입니다.
66. 고객에게 인도한지 6개월이 지난 세탁물을 바코드 택 없이 가지고 와서 컴플레인(보상 건)을 제기합니다. ···· 31

67. 고객이 심의기관의 심의 결과를 인정하지 않습니다.
68. 고객이 세탁물을 가지고 와서 무조건 심의를 의뢰해 달라고 합니다. 응대방법은?
69. 고객이 세탁물을 장기간 찾아가지 않습니다.
70. 고객이 장기간 회수하지 않는 세탁물을 임의대로 처분할 수 있나요? ···· 32

1. 접수 시 고객이 많아 검품을 하지 못하고 접수하였으나 나중에 검품을 하면서 하자를 발견하였습니다.

고객께 통화하여 하자부분을 설명드린 후 고객이 인정한 경우 메세지 택에 내용을 기재하고 (예: 왼쪽하단 파손, 고객확인) 접수하여야 하며 고객이 알지 못하는 내용이면 지사에 보내기 전에 고객이 확인하도록 하여야 합니다. 확인이 되지 않은 세탁물은 입고하시면 안됩니다.

2. 소품(모자, 허리끈, 소매끈 등)이 부착된 의류 접수 시 택 작업을 따로 따로 해야 하나요?

분리 가능한 것들은 반드시 따로 따로 택 작업을 해야 합니다. (다만, 분리가 가능하지 않은 경우에는 따로 택 작업을 하지 않습니다.)

※ 코사지는 지사로 입고 불가입니다.

고객코드	120001	A- 크	전화번호	031-522-2041	지우개	정보	등록일자:	2012-03-02	
고객명	홍길동		휴대전화	010-0000-0000	자판	실적	미용횟수:	2	
주소	경기도 남양주시 진접읍 내각리 726-11				신규	사고	총매출액:	26,400	
메모					수정		총입금액:	26,400	
							총할인액:	0	
	품명	택번호	색상	무늬	내용	금액	상표	부속	오점
1	점퍼(겨울용)	00-0104	검정	없음	세	4,000	크린에이드	<input type="checkbox"/>	
2	본체에 달린모자	00-0105	검정	없음	세	0	00-0104	<input checked="" type="checkbox"/>	
3								<input type="checkbox"/>	
4								<input type="checkbox"/>	

3. 부속물(분리 가능) 전산 등록 시 방법

접수 시 품명에서 본체 입력 ->

다시 접수칸에서 "소품기타" 클릭 후 부속물
(본체에 달린 모자) 입력

-> 상표칸 옆에 부속칸의 사각형에 V 표시 되도록
클릭

("부속" 체크로 인한 링크(link) 형성은 본체와 부속물을
순서대로 입력한 후 "부속" 체크를 하셔야 링크(link) 적용
이 됩니다.)

4. 오염 할증요금(추가요금)을 꼭 받아야 하나요?

지사에서는 오염을 제거하기 위하여 약품, 시간, 노력 등이 발생합니다. 특별 작업을 따로 하므로 추가되는 부분이며 매장의 수익 증대에도 도움이 됩니다.

5. 오염에 대한 할증(추가) 요금은 어떻게 적용 되나요?

지름 10cm 이상의 크기로 **1곳에 오염** 물질이 부착된 경우-> 권장 할증 요금 **5,000원 이상**

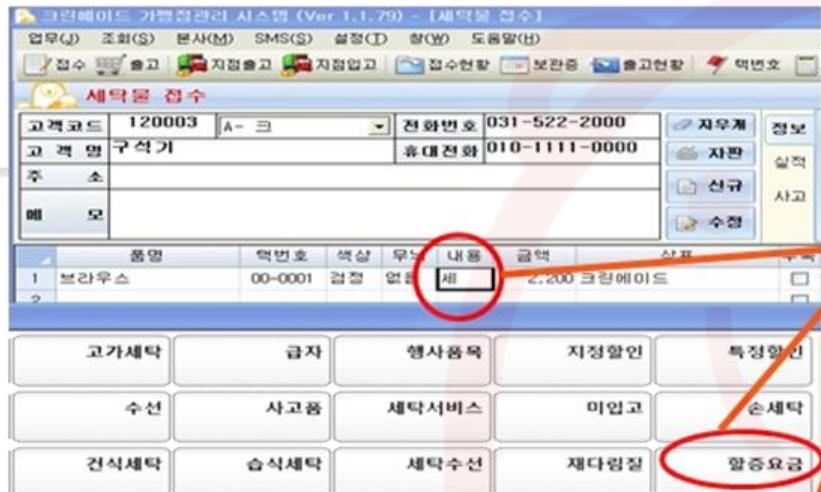
지름 10cm 미만의 오염 물질이 **5곳 이상** 부착된 경우-> 권장 할증 요금 **5,000원 이상**

지름 10cm 미만 크기의 오염 물질이 **1곳에** 부착된 경우-> **1,000원~5,000원**

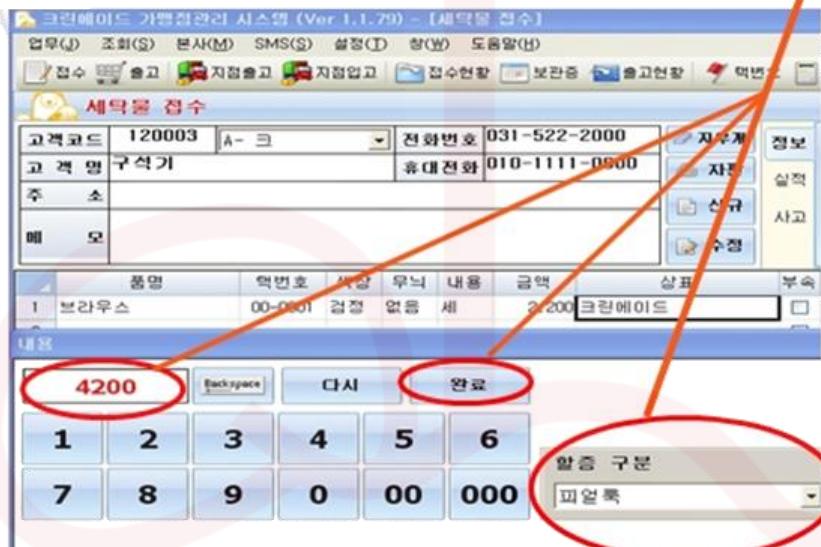
지름 10cm 미만의 오염 물질이 **2곳 이상 5곳 미만** 부착된 경우-> **1,000~5,000원**

(오염 추가 요금은 탄력적으로 적용할 수 있습니다.)

6. 할증요금은 어떻게 입력해야 하나요?



- “내용”란에 마우스를 클릭 후 “할증요금” 버튼을 클릭합니다.
- 할증 요금이 포함된(기본요금 + 할증요금) 가격을 입력하고 “할증구분”을 한 후 “완료”를 클릭합니다.
<예, 브라우스 => 기본요금 (2,200) + 할증요금 (2,000)>
=> 총합 : 4,200을 입력합니다



7. 오염에 대한 할증요금을 받은 제품인데 제거가 안 되었다면 어떻게 해야 하나요?

기본 세탁에 대한 요금은 환불하지 않는 것이 원칙입니다. 다만, 오염 제거로 인하여 받은 할증요금은 환불할 수 있습니다.
(단, 고객이 세탁요금 전액을 환불 요구 시는 상황에 따라 지사와 상의하셔서 원활한 처리가 이루어지도록 합니다.)

8. 세탁물을 찾으려 온 고객이 보관증이 없는 상태입니다.

전산프로그램 및 판매리스트를 이용하여 고객 조회 후 인도하여 드리되 택 번호와 총 몇 점인지, 찾아가신 분의 성함, 전화번호를 기록하고 찾아갔다는 서명을 받습니다. (판매리스트를 이용하시면 편리합니다.) 고객의 가족이나 지인이 찾으러 올 경우에도 위와 같이 진행합니다. 이러한 방법을 통하여 분실의 위험을 상당부분 줄일 수 있습니다.

9. 전산프로그램 및 판매리스트 이용방법

- 전산 프로그램 왼쪽 상단의 “출고” 클릭 후 하단에서 “출고내역” 클릭

=>뒷번호가 “2000”인 “구석기” 고객의 경우

=>2012년03월03일 접수 했고 2012년 03월 06일 출고했음

(00-0096~00-0098, 보통원피스~양복조끼)

고객코드	120003	A- 크	전화번호	031-522- 2000
고객명	구석기		휴대전화	010-1111-0000
주 소				
메 모				
<input type="button" value="미출고 내역 출고 내역"/>				
출고일자: 2012-03-06 ~ 2012-03-06 <input type="button" value="고객출고 취소"/>				
접수일자	출고일자	품명	택번호	색상
1 12-03-03	12-03-06	보통원피스	00-0096	보라
2 12-03-03	12-03-06	양복바지	00-0097	검정
3 12-03-03	12-03-06	양복조끼	00-0098	밤색
무늬 내용 상표 확인				
세 4,000 원불 크린에이드				
세 2,000 원불 크린에이드				
세 1,200 원불 크린에이드				

- 판매리스트

(크린에이드1) 일일매출현황										
일자 : 2012년 03월 03일 (토요일)										
택번호	성명	전화번호	품명	금액	색상	무늬	내용	상표	결제	비고
00-0091	신석기	031-1544-1170	브라우스	2,000	검정	흔합	세	크린에이드	원불	
00-0092		브라우스		2,000	검정	흔합	세	크린에이드	원불	
00-0093		바바리코트		7,000	검정	없음	세	크린에이드	원불	
00-0094		바바리코트		7,000	검정	없음	세	크린에이드	원불	
00-0095		스커트		2,000	검정	없음	세	크린에이드	원불	
00-0096	구석기	031-522- 2000	보통원피스	4,000	보라	없음	세	크린에이드	원불	
00-0097		양복바지		2,000	검정	없음	세	크린에이드	원불	
00-0098		양복조끼		1,200	밤색	없음	세	크린에이드	원불	
00-0099	홍길동	031-522-2041	한복저고리(여)	3,000	검정	없음	세	크린에이드	원불	
00-0100		스커트		2,000	근색	없음	세	크린에이드	원불	
00-0101		스웨터		2,400	연두	없음	세	크린에이드	원불	
00-0102		양복바지		2,000	밤색	없음	세	크린에이드	원불	
00-0103		바바리코트		7,000	밤색	없음	세	크린에이드	원불	
접수금액:		43,600 원	접수수량:	13 점	발생마일리지:	1,308 원	재세탁:	0 점	0 점	
입금액:		43,600 원			사용마일리지:	0 원	운동화세탁:	0 점	0 점	



10. 고객이 세탁품질에 불만을 표시하며 찾아간 의류를 다시 가지고 왔습니다. 재세탁을 진행하려고 하는데 택을 분실한 상태입니다.

전산 프로그램 및 판매리스트를 이용하여 의뢰(접수) 날짜를 확인합니다. 자료상에 사실 확인이 되었다면 옷의 상태를 확인 및 검품, 점검하고 착용하지 않았다면 재세탁을 해드리면 됩니다. (재세탁은 인수 후 30일 이내에 접수가 가능합니다.)

11. 재세탁 접수 방법 -> 처음 접수 받을 때와 같이 접수합니다.

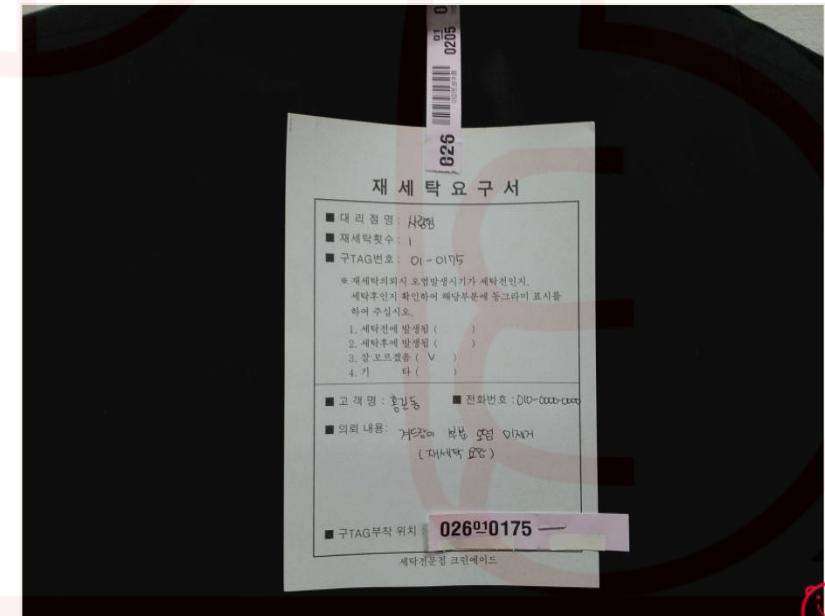
=>접수에서 품명, 택번호, 색상, 무늬 입력 후 “내용”->“재세탁” 클릭->“이전 접수 시 택 번호 입력”->“재세탁 구분”-> “확인”클릭
(이전 접수 시 택을 재세탁 요구서에 함께 첨부 후 옷걸이에 걸어서 지사에 보냅니다. 다만 지금과 같이 택이 없는 경우에는 재세탁요구서 하단의 의뢰내용에 “택분실 상태에서 재세탁을 요구하는 고객”이라는 내용을 작성하고 이전 택번호를 표기하여 줍니다)

※ 재세탁 접수 방법

고객코드	120003	A- 크	전화번호	031-522-2000	지우개
고객명	구석기		휴대전화	010-1111-0000	자판
주소					신규
메모					수정

	품명	택번호	색상	무늬	내용	금액	상표
1	정장상의	00-0104	검정	체크	세재	0	
2	작업구분						
3	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: 100%;"> 재세탁 구분 오염 </div>						
4	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: 100%; text-align: center;"> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 </div>						
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: 100%; text-align: center;"> 00-0005 Backspace 다시 </div>						
13	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: 100%; text-align: center;"> 취소(C) 확인(O) </div>						

※ 재세탁을 지사에 보낼 시



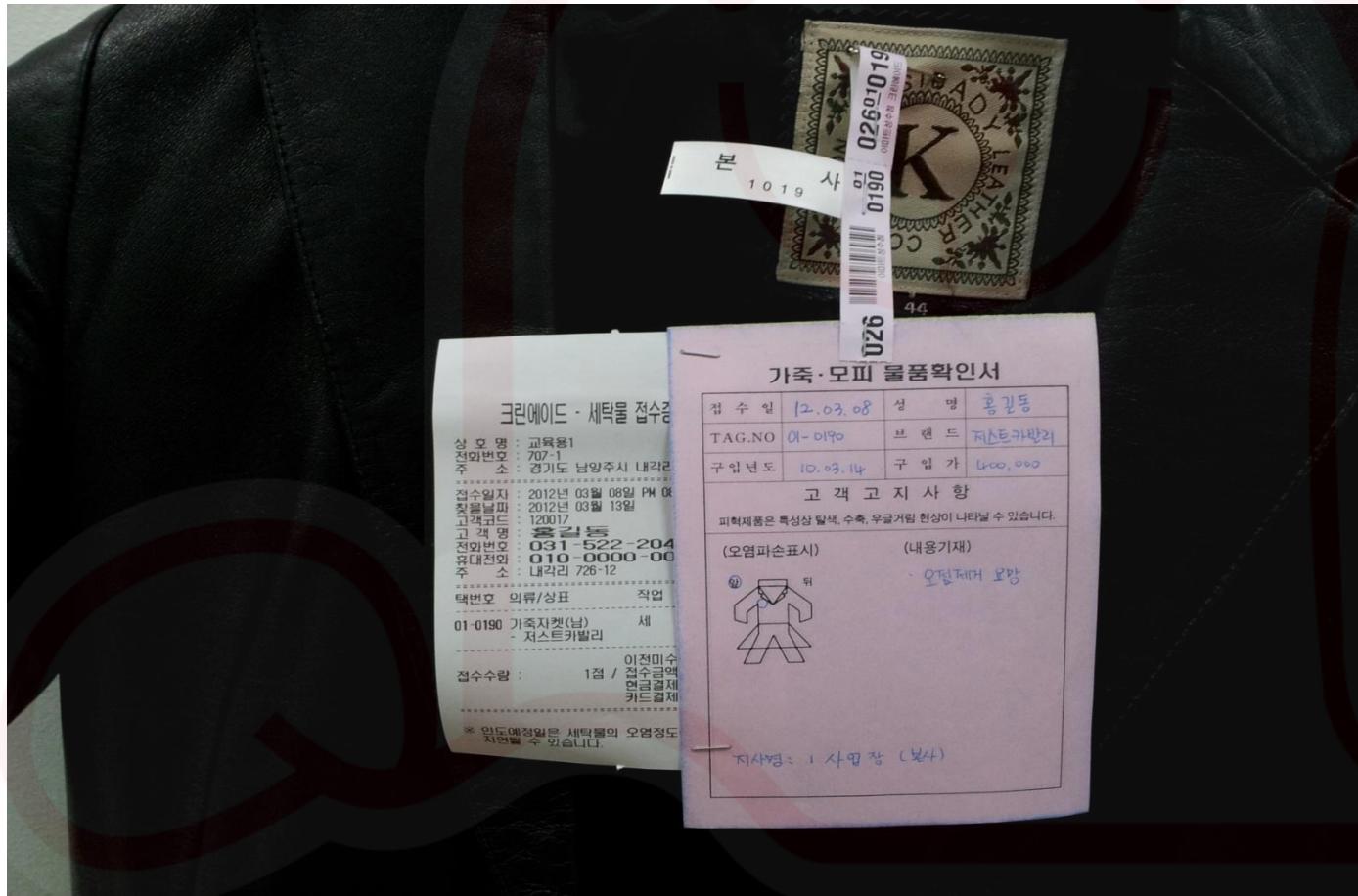
12. 모든 세탁물은 수거백에 담아서 지사에 보내나요?

와이셔츠, 급자, 운동화, 습기가 있는 옷 등은 수거백에 넣지 않고 따로 비닐 등에 담아서 배송기사에게 전달하여야 합니다. 또한 피혁/모피류, 재세탁, 사고품은 옷걸이에 걸어서 배송기사에게 전달하며, 명품 가방/구두 및 일반가죽 가방은 쇼핑백에 담아 배송기사에게 전달합니다.

(피혁/모피류:

가죽(모피/무스탕) -> 지사라벨+가죽. 물품확인서+보관증(재 출력한 보관증)

소품(모피/무스탕) -> 지사라벨+가죽. 물품확인서+보관증(재 출력한 보관증)



13. 가죽(모피/무스탕) 및 소품(모피/무스탕) 접수받는 방법은?

14. 오염 제거 여부에 대한 고객의 질문 시 응대 방법은?

고객은 단순히 "이거 지워주세요, 이거 지워 지는 거죠?" 라고 물어봅니다. 오염은 오염물질의 종류와 오염발생 후 경과시간에 따라 오염제거가 불가능한 경우도 있습니다. 매장에서 판단이 어려울 경우 점주님께서는 "저희가 신경 써서 오염을 제거할 수 있도록 공장 측에 체크하고 설명하겠습니다. 다만 오염제거 도중에 원단이 상하거나 탈색의 우려가 높으면 오염제거가 어려울 수도 있습니다. 괜찮으시겠습니까?"라고 고객분께 안내합니다. (오염이 제거되지 않았더라도 고객이 이해할 수 있으며 오염이 제거 되었을 때에는 본인의 옷을 신경 써서 챙겨주었다는 마음에 단골고객으로의 확보 가능)

15. 주요 검품 부위는 어디인가요?

상의 류 - 목 부위 탈 변색 유무, 겨드랑이 안쪽 파손 및 외부 변색과 파손 확인
하의 류 - 지퍼고장, 뒷주머니 끝부분, 엉덩이 미어짐, 밸트고리, 바지 하단 확인
커 텐, 스웨터 류 - 수축, 신장확인(사이즈 측정요망), 올 트임 확인
넥타이, 스카프 류 - 올 트임, 끝 선, 매듭부위 확인

16. 납기지연이 예상되는 세탁물(예: 오점이 있는 의류, 성수기, 세일 마지막 주간 등)의 접수 시 응대방법은?

성수기(3월~5월)때는 평균 납기일수보다 1~3일 늦어지기 때문에 고객께 반드시 납기지연을 고지하여야 하며 세탁물의 오염 유무, 정도 및 품목(예, 피혁/모피류 등)에 따라서 납기지연의 발생할 수 있음을 고객에게 고지 하셔야 합니다. 또한 고지한 일자보다 늦어지는 경우 전산 프로그램을 이용하여 지연문자를 보내시어 납기지연으로 인한 클레임을 방지합니다. 세탁물 완성 시에도 완료 문자를 발송하여 고객이 협결을 하지 않도록 하여야 합니다.

17. 빨리 입어야 하는 세탁물의 처리는 어떻게 되나요?

크린에이드는 급자 서비스가 있습니다. 납기는 1박2일을 원칙으로 합니다. 일일 최대 접수량은 5점 이내이고 오염이 있는 세탁물은 불가하며 오전 접수 분에 한하여 가능합니다. 급자 세탁물은 급자택을 붙이고 따로 담아서 공장으로 입고시켜야 하며 봉투에 급세탁 요청서를 붙여줍니다. (단, 성수기 3~6월 및 오염이 있는 의류는 납기가 지연되므로 접수 시 주의하여야 합니다.)
급자는 100개 중 1개만 납기가 늦어져도 컴플레인이 발생하게 되므로 급자 접수는 신중하게 하도록 합니다.)

18. 컴플레인 발생 시 매장에서도 세탁물에 대한 책임을 져야하나요?

매장에서는 세탁물을 접수할 때 세탁물의 손상, 변형, 수축, 탈색, 오염 등의 하자 여부를 확인하여야 하며 확인되지 않은 세탁물은 세탁을 금합니다. 또는 고객확인이 되지 않은 손상, 변형, 수축, 탈색, 오염 등의 하자의 부분을 매장 임의대로 접수받거나, 매장에서 검품소홀로 인하여 확인하지 못하고 접수받은 세탁물에 대해서는 매장에서도 책임이 발생합니다.
(예: 고객 확인이 되지 않은 세탁물에 대해 점주가 임의대로 메시지 택에 기재해서 입고하는 경우)

19. 구입 후 처음 세탁하는 세탁물이나 줄어들 소지가 있는 의류들의 접수 시 주의할 점은?

첫 세탁을 의뢰하는 의류는 소재나 봉제 방법 등에 따라 촉감 등이 다소 차이가 날 수 있으므로 (오차범위 ± 3%) 고객과 확인하여 첫 세탁이라는 내용을 메세지 택에 기재하시고 지사에 고지하여 주셔야 합니다.
(예: 스웨터와 벨벳은 초기 세탁 시 줄어듦 현상이 발생할 수 있습니다.)
※ 줄어들 소지가 있는 것들은 되도록 줄자로 길이를 재서 기록하여야 문제가 없습니다.

20. 세무(스웨이드)가 섞여있는 운동화 접수 시 주의 점은 무엇인가요?

세무가 섞여있는 운동화는 이염과 탈색의 우려가 높습니다. 미리 공지하여 추후에 클레임이 발생되지 않도록 주의 합니다.
“세무의 특성 상 색상이 약간 번질 우려가 있습니다. 괜찮으시겠습니까?”라고 고객께 안내하여 주십시오.

21. 이불솜만 따로 세탁이 가능한가요?

이불 솜 만 따로 세탁은 불가합니다. 세탁 후 이불솜이 한쪽으로 웅치게 됩니다. 다만, 중간 중간 박음질이 되어 있는 차렵이불은 세탁이 가능 합니다

※ 이불 류 접수 시

싱글 사이즈는 “소”

더블 사이즈는 “중”

퀸 사이즈는 “대”로 접수 합니다.

22. Y 셔츠 무료세탁권 접수 시 방법은?

※ Y셔츠 무료세탁권 접수 방법

=> "접수"->"소품기타"->"기타" 클릭하여 접수 합니다. 상표란에 영어 "Y 와 상표 (예: Y , 크린에이드)" 기재합니다.
사용한 무료세탁권은 뒷면에 고객이름을 기재 후 다음날 지사수금 시 함께 첨부하여 줍니다.

고객코드	120001	A- 크	전화번호	031-522-2041	지우개	정보
고객명	홍길동		휴대전화	010-0000-0000	자판	실적
주소	경기도 남양주시 진접읍 내각리 726-11				신규	사고
메모					수정	

	품명	택번호	색상	무늬	내용	금액	상표	부속
1	기타	00-0105	검정	없음	세	0	Y, 크린에이드	<input type="checkbox"/>
2								<input type="checkbox"/>
3								<input type="checkbox"/>

23. 요금을 꼭 선불로 받아야 하나요?

선불은 본사의 정책이고 매장에서도 본사, 지사에 세탁 의뢰 시 선불로 결제해야 하는 시스템으로 되어 있습니다. 후불로 받으시면 점주님께서 추후에 미수금이 쌓일 우려가 있으며 내부적으로 후불 고객은 세탁물을 늦게 찾아가는 경우가 많기 때문에 상품보관에 어려움이 발생 할 수 있습니다. 또한 찾아가지 않고 오래된 의류는 추후에 곰팡이 등세탁물 변질 등의 사고로 이어져 컴플레인의 이유가 될 수 있습니다. 또한 선불 시 고객이 세탁물을 빨리 찾아가게 되어 매장 이용에 대한 횟수가 늘어 세탁 접수량이 증가하는 장점도 있습니다.

24. Y셔츠와 남방, 블라우스 등의 가격이 다른 이유는 무엇인가요?

비슷한 모양으로 생겼지만 공정의 차이가 있습니다. Y셔츠는 물세탁 후 건조과정 없이 축축한 상태에서 Y셔츠 프레스기를 이용하여 건조시키면서 다림질을 합니다. 일반 Y셔츠는 990원에 서비스가 가능합니다. (단, 실크 와이셔츠처럼 드라이용 와이셔츠는 공정의 차이로 가격 단가가 더 높습니다.) 반면에 남방(면 Y셔츠)은 건조과정까지 거친 후 수작업으로 다림질을(손 다림질)진행하므로 2,100원의 요금이 적용됩니다. 또한 허리라인이 들어간 블라우스 역시 프레스기 작업이 불가능하여 수작업으로 진행하므로 단가가 높습니다.

25. 고가세탁과 일반 세탁과의 차이점은 무엇인가요?

고가세탁은 고객이 특별히 아끼는 의류(고가의 의류나 명품 의류)에 대하여 진행할 수 있습니다. 세탁 방법은 소량 및 분류세탁으로 진행되며 전문 기술자가 진행합니다. 부직포 포장이며 일반 옷걸이가 아닌 고급 옷걸이를 이용합니다. 요금은 일반 요금의 3배입니다.

26. 넥타이 세탁을 고객이 서비스로 요구합니다.

일반 넥타이는 현재 500원으로 책정되어 있습니다. 넥타이는 소재 자체가 실크소재가 대부분이며 작업 및 관리의 어려움이 있습니다. 또한 개별적(수작업)으로 포장을 해야 하는 손이 많이가는 품목이기에 요금이 부과됩니다.

27. 운동화는 어떻게 세탁을 하나요?

운동화는 물세탁을 합니다. 드라이 세탁을 할 경우 접착제를 사용하여 접합시킨 창과 피가 드라이 용제에 의해 분리되는 현상이 발생하게 되므로 드ライ이는 불가능 합니다.

특히, 어그부츠, 세무(스웨이드)가 섞여 있는 운동화는 이염과 탈색의 우려가 높음을 고지하셔야 합니다.

28. 마일리지는 어떻게 사용하나요?

마일리지는 고객이 10만원을 사용하면 3천원의 마일리지를 사용할 수 있으며, 이용금액 10만원이 넘어가는 시점에서는 사용이 되지 않습니다. 10만원이 넘어간 시점일이 지난 이후 이용 시 자동으로 3천원이 마일리지에서 차감되며, 고객의 이용금액이 3천원 미만인 경우 남아있는 마일리지금액은 다음 이용 시에 자동으로 차감되어집니다.

29. 마일리지를 확인하는 방법은 무엇인가요?

전산프로그램에서 상단의 메뉴 중 "조회(s)" 클릭 후 "마일리지현황" 클릭.
검색조건에서 성명, 전화번호, 고객코드 선택하여 내용표기 후 "조회"버튼 클릭합니다.
검색된 내용 중 "마일리지" 부분의 "사용가능" 란에 표기된 금액이 사용가능한 마일리지 금액입니다.
이미 3천원 중 일부를 사용하였다면 남아있는 금액이 표시됩니다.

30. 마일리지는 적립해준 매장에서만 사용할 수 있나요?

마일리지는 고정고객의 확보를 목적으로 시행하고 있으므로 해당 매장에서만 사용 가능합니다.

31. 마일리지는 현금으로 환급이 가능한가요?

마일리지는 현금으로 환급되지 않습니다.

32. 마일리지는 소멸 될 수 있나요?

고객이 100일 간 이용실적이 없는 경우 자동으로 소멸됩니다.

33. 세탁 후 섬유 손상에 대한 가능성에 있어 더 이상 세탁을 진행하지 않고 “안내말씀”택을 첨부하여 매장으로 입고 되었습니다.

오염제거를 무리하게 진행하면 제품에 손상(파손, 탈색)을 일으킬 수 있음을 안내합니다. 현재는 완벽히 제거가 되지 않았으나 이미 오염제거처리를 하였으므로 추후 2~3회 세탁 시 오염제거가 이뤄질 수도 있음을 설명합니다.

34. 크린에이드 물세탁과 가정세탁의 차이점은 무엇인가요?

가정에서는 쉽게 제거할 수 없는 오염들을 전문 약품을 사용하여 처리할 수 있으며 다림질의 번거로움을 해소할 수 있습니다. 스팀으로 다림질을 진행하므로 원단의 손상을 최소화하여 의류의 수명을 연장할 수 있습니다.

35. 옷에 기름 얼룩이 묻었습니다. 제거가 가능할까요?

기름 및 섬유의 종류에 따라 차이가 있습니다. 오염의 경과기간을 메세지택에 기재 후 지사에 입고시켜 주시기 바랍니다. 식물성 기름인 식용유는 묻은 즉시 세탁을 진행하면 기대할만한 효과를 보실 수 있습니다. 고객께서는 최대한 지울 수 있도록 노력하겠으나 기름성분이 종류와 시간경과에 따라 제거가 불가능할 수도 있다는 점을 안내한 후 접수를 받도록 합니다.

36. 세탁 후 오염이 깔끔하게 제거되지 않는 경우가 있습니다. 접수 시 주의해야 할 점은 무엇인가요?

오염제거는 섬유의 종류, 오염의 종류 및 경과시간에 따라 결정이 됩니다. 간단한 오염이라도 섬유에 고착된 오염은 제거가 어렵습니다. 오염 제거에 도움이 될 수 있도록 오염의 종류와 경과시간을 메세지 택에 기재하여 접수받도록 합니다.

37. 쟈켓의 칼라 부분의 색상이 드라이 후 연한갈색으로 변했습니다.

원단의 염색 견뢰도 품질이 땀과 일광에 양호하지 않거나 땀에 젖은 의류를 세탁하지 않고 반복 착용하여 발생된 현상으로 이므로 접수 시 미리 확인하여 변색된 상태를 고지하여야 합니다.

“고객님 이미 변색이 되어서 세탁 후에도 원상복구가 어려울 수 있습니다”라고 안내한 후 메시지택에 “목칼라 변색 고객확인”으로 기재하여 입고합니다.

38. 세탁 후 연한갈색으로 바지가 변색 되었습니다.

땀 성분과 자외선으로 인해 나타난 현상으로 안내하며, 바지를 뒤집어서 안쪽의 색상은 변하지 않았음을 보여드립니다. 고객이 내용을 받아드리지 않을 시 심의 접수를 진행합니다.

39. 세탁 후 상의 어깨 및 칼라 부분이 변색되었습니다.

의류 착용 시 목에 닿는 부분은 태양광과 땀에 의하여 쉽게 변색이 됩니다. 또한 의류는 거의 모두가 노랑, 파랑, 빨강을 섞어서 염색을 하게 되는데 이 중에 한 가지 색상이 다른 두 가지 색상보다 염색 견뢰도가 좋으면 두 가지 색상이 탈색이 되어 한 가지 색상만 남게 되어 변색이 됩니다. 고객께 친절히 안내드리고, 고객이 내용을 받아들이지 않을 시 심의 접수를 진행합니다.

40. 버블(들뜸)현상이 발생하였습니다.

버블현상은 2가지 원인에 의하여 발생할 수 있습니다. 첫 번째로는 박리강도(두 원단간의 접착 강도)가 약하기 때문이며 두 번째로는 시간이 경과함에 따라 접착력이 약해지기 때문에 나타나는 자연적인 현상입니다.

41. 세탁 후 보관중인 의류에 곰팡이가 생겼습니다. 세탁과정에 문제가 있는 것인가요?

곰팡이는 습도의 영향을 많이 받으며 생명력이 강합니다. 보관 상태에 따라 달라질 수 있으므로 보관하는 곳의 습기를 제거하는 것이 제일 중요합니다. 세탁물 고객 인도 시 포장(비닐)지를 벗기고 보관하도록 고지합니다.

42. 니트 조끼를 세탁한 후 측면이 한쪽으로 휘어졌습니다. 원인은?

원단은 직각으로 교차하는 것이 원칙이지만 실제로는 비스듬하게 되는 경우가 많습니다. 이러한 원단으로 만들어진 옷을 세탁할 경우 사행되는 현상이 나타나게 됩니다. 세탁으로 발생하는 현상은 아니므로 고객께 친절히 설명하고 고객이 인정하지 못하는 경우에는 심의기관에 의뢰하여 처리하여야 합니다.

43. Y셔츠 세탁 후 소매 스트라이프 선을 따라 미어짐 현상이 발생되었습니다.

이 현상은 다림질시에 고온의 영향으로 나일론사의 연성이 저하되어 발생된 것입니다. 혼방섬유의 경우에 융점이 낮은 나일론에 온도를 맞춰서 작업을 해야 하지만 지사에서는 자동화기계로 작업을 하기 때문에 세탁물에 따른 온도조절이 불가능하므로 검품 당시 확인 및 고지를 하여 컴플레인을 미연에 방지하여야 합니다. 특히 스트라이프에 은사가 혼합된 경우 이러한 현상이 일어날 확률이 매우 높으므로 주의하여 접수하도록 합니다.

"고객님 스트라이프에 혼합된 은사는 자동화 기계로 세탁 및 다림질 시 약간 미어지는듯한 현상이 일어날 수도 있습니다. 괜찮으시겠습니까?"라고 응대하여 주십시오.

44. 가죽이 섞인 점퍼가 세탁 후 가죽 주변이 이염 되었습니다.

가죽부분에서 염료가 용출이 되어 발생되는 현상입니다. 고객 분쟁이 있을 시 심의 기관에 의뢰하여 진행하여야 합니다. 이러한 경우를 예방하기 위하여 접수 시 확인하여 고지하여야 합니다.

45. 피혁/모피의류 등의 납기는 얼마나 걸리나요?

피혁/모피 의류는 본사 가죽 사업장에서 처리하며 물류차량을 통하여 지사에 매주 2회 방문하여 제품을 수거하거나 출고합니다. 납기는 지사 입고 일을 기준으로 평균 10일~15일 이상 소요되지만 제품의 종류에 따라 납기는 유동성이 있으며 수작업을 하는 제품은 더 많은 시간이 소요됩니다.
(단, 피혁/모피 의류를 본사 가죽 사업장에서 처리하지 않는 지사는 예외적으로 진행됩니다)

46. 피혁/모피 제품 안감의 오염은 어떻게 처리하나요?

밍크제품의 안감 오염은 제거 되지 않습니다.
안감의 세탁을 진행하면 링크와는 세탁방법이 다르므로 링크가 손상되는 현상이 발생하기 때문입니다.

47. 가죽제품에 묻은 볼펜자국은 지워질 수 있나요?

볼펜자국 제거는 불가합니다. 가죽에 묻은 볼펜자국은 원단에 스며들게 되어 제거 시 가죽자체의 색상도 탈색될 우려가 있기 때문입니다.

48. 피혁/모피제품의 곰팡이는 세탁 후 완벽하게 제거될 수 있나요?

곰팡이는 세탁 당시에는 지워진 듯 보이나 시간이 지나면 다시 예전의 곰팡이가 나타나게 됩니다.
생긴지 얼마 되지 않고 가벼운 곰팡이는 제거가 가능하나 오래된 곰팡이는 제거가 불가능합니다.

49. 가죽제품의 부분염색을 할 수 있나요?

검정색 제품은 가능합니다. 그 외의 유색은 표시가 남게 되므로 접수 받지 않도록 합니다.

50. 매장번호 및 택번호 수정은 어떻게 하나요?

120003	한-크	전화번호	031-522-2000	<input type="button" value="자우개"/>	정보	등록일자:	2012-03-02	미수금액:	0
구석기		휴대전화	010-1111-0000	<input type="button" value="자판"/>	실적	이용횟수:	1	미환불금액:	0
				<input type="button" value="신규"/>	총매출액:	7,200	사용가능 마일리지:	0	
				<input type="button" value="수정"/>	총입금액:	7,200	누적 마일리지:	216	
					총합인액:	0	택 번호:	999-00-0001	

품명	택번호	색상	무게	내용	금액	상표	부속	오점

매장 번호가 변경될 경우 반드시 본사 영업부(031-522-2040~2044) 및 전산팀(031-522-2025)으로 연락하여 매장 번호를 변경하시고 변경된 이후부터 변경된 택을 사용하셔야 합니다.

택 번호가 변경될 경우
매장에서 직접 변경이 가능합니다.
택 번호 창을 클릭하시어 택 번호 수정을 하시면 됩니다.

오점 사진을 찍을려면 마우스로

고객코드	120003	한-크	전화번호	031-522-2000	<input type="button" value="자우개"/>	정보	등록일자:	2012-03-02	미수금액:	0
고객명	구석기		휴대전화	010-1111-0000	<input type="button" value="자판"/>	실적	이용횟수:	1	미환불금액:	0
주소					<input type="button" value="신규"/>	총매출액:	7,200	사용가능 마일리지:	0	
비고					<input type="button" value="수정"/>	총입금액:	7,200	누적 마일리지:	216	
						총합인액:	0	택 번호:	999-00-0001	

택 번호 수정

00 - 0003

택번호 수정(E)

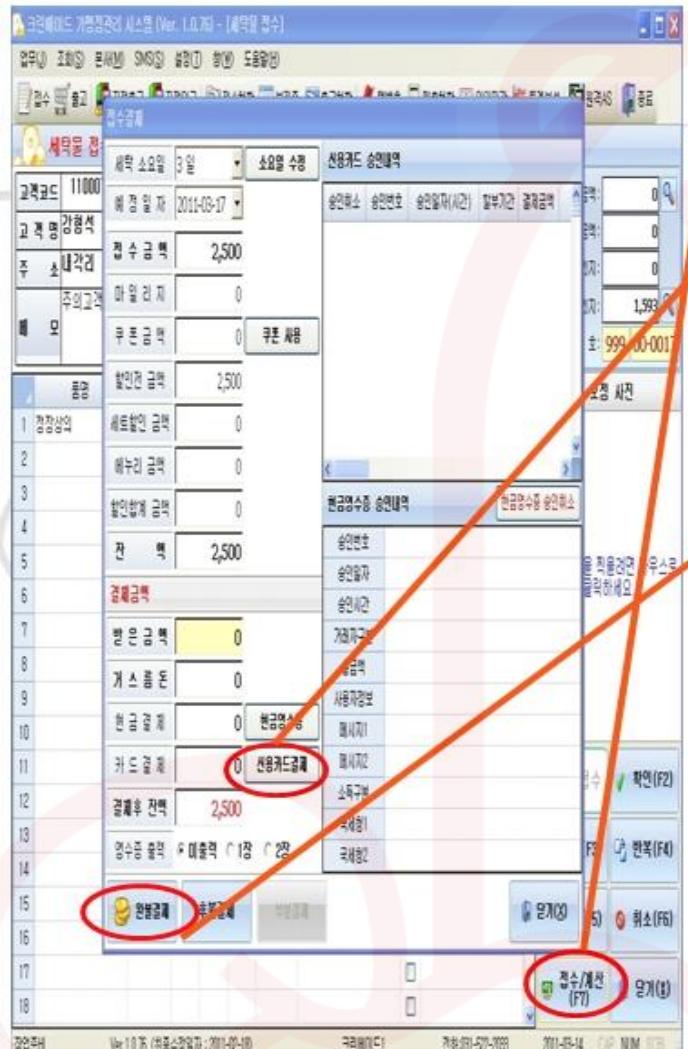
취소

수신전송 확인(F2)

1. “택 번호 창”을 클릭합니다.
2. “택 번호 수정 창”에서 변경하고자 하는 택 번호를 입력합니다.
(예, 00-0003)
3. “택 번호 수정(E)”을 클릭합니다

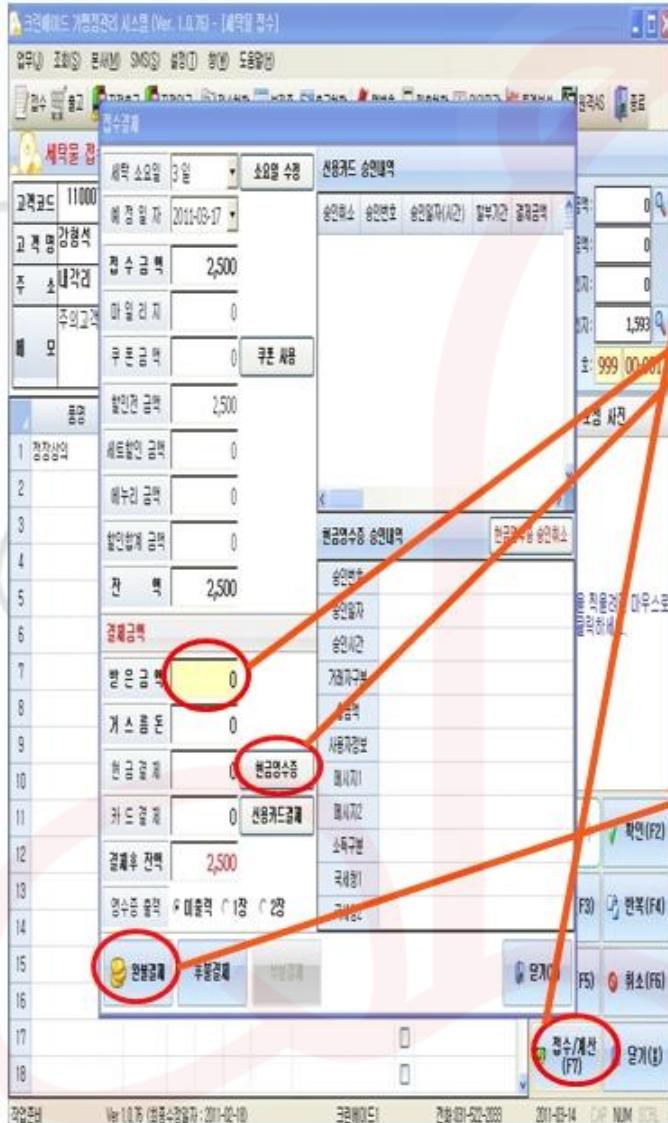


51. 신용카드 결제는 어떻게 하는 건가요?



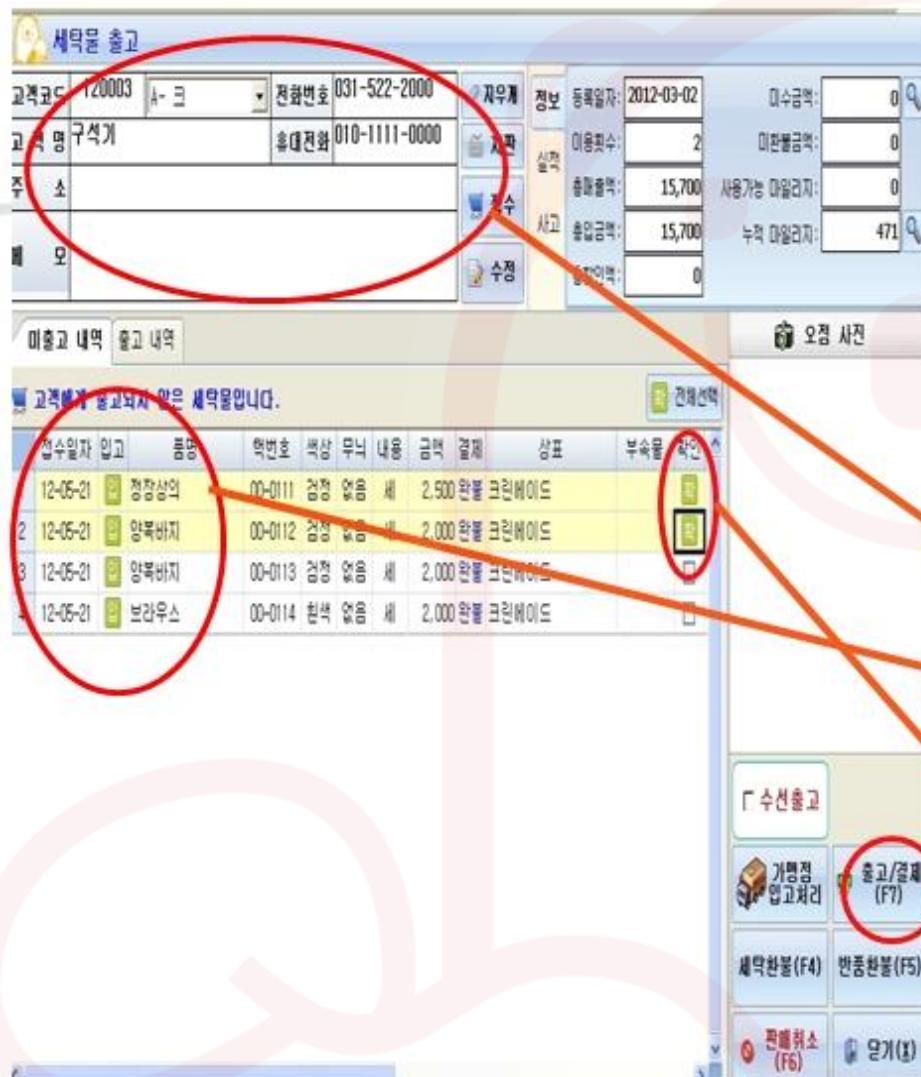
1. “접수/계산” 클릭
2. “신용카드결제”버튼을 클릭
3. 일시불 및 할부 기간을 설정
4. 결제창의 “완불결제” 클릭

52. 고객이 현금영수증을 원합니다. 어떻게 발급해 드려야 하나요?



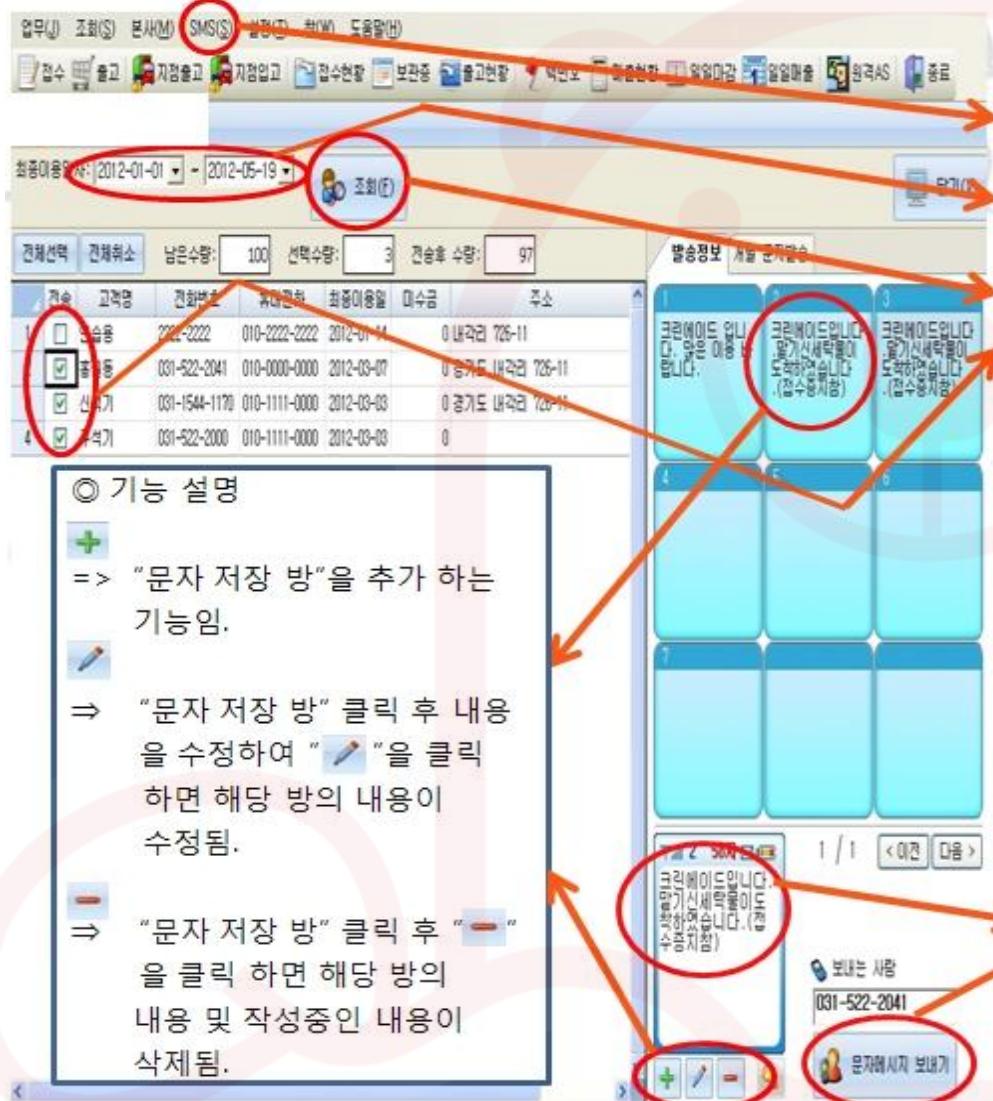
1. “정수/계산” 클릭
2. “받은 금액” 부분에 금액을 입력한 후 “현금영수증” 버튼을 클릭
2. 싸인 패드에 현금 영수증 “승인 정보를 입력” 혹은 현금 영수증 카드를 단말기에 리딩 하면 현금 영수증 승인 절차가 진행됩니다
4. “완불결제” 클릭

53. 매장에서 세탁물을 고객에게 인도하고 전산으로 출고하기를 하려면 어떻게 해야 하나요?



1. “출고” 창에서 해당 고객의 전화번호 뒤 4자리를 입력->
2. 입고 항목에 “입”으로 표시된 내역만 출고 가능-> (“입”: 지사에서 물건이 출고 되고 지점(매장)입고로 잡았을 경우 표시됨.)
3. 출고를 원하는 품목을 선택한 후 (“확” 생성) “출고/결제(F7)”버튼을 클릭 후 “출고 & 결제” 클릭

54. 문자 전송 (SMS)은 어떻게 해야 하나요?



1. “SMS”를 눌러 해당 문자 서비스를 클릭->
2. “기간 설정” 후 “조회” 클릭->
3. “V” 체크된 고객에 대하여 문자 메시지가 발송 됨.
=> 휴대전화가 잘못 입력되어 있거나
신규 등록 시 입력되지 않았으면 “V” 생성 안됨.
(접수의 “수정” 클릭 후 추가 수정 및 입력 가능)

#행사용 문자

=> 조회 기간 내에 접수 여부와 상관없이 조회 가능

#세탁물 인도 문자

=> 조회 기간 내에 접수 한 모든 세탁물의 입고가 완료되어야 조회 가능

#세탁물 지연 문자

=> 조회 기간 내에 접수 한 세탁물의 입고가 한 점이라도 안되어 있으면 조회 가능

3. 전송할 메시지를 입력 후 (80획까지 입력 가능)
“문자메세지 보내기”를 클릭함.

이후 발송자 취소 기능

세탁물 인도 문자

접수일자:	2012-05-17 ~	2012-05-23	조회(F)																
발송일자:	2012-05-21	이후 발송자취소																	
전체선택		전체취소	남은수량: 100 선택수량: 1 전송후 수량: 99																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>전송</th> <th>고객명</th> <th>전화번호</th> <th>휴대폰 번호</th> <th>시작액</th> <th>종료액</th> <th>전체 반품</th> <th>SMS현증전송일</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 구석기</td> <td>031-522-2000</td> <td>010-1111-0000</td> <td>999-00-0111</td> <td>999-00-0114</td> <td>4</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>				전송	고객명	전화번호	휴대폰 번호	시작액	종료액	전체 반품	SMS현증전송일	1	<input checked="" type="checkbox"/> 구석기	031-522-2000	010-1111-0000	999-00-0111	999-00-0114	4	0
전송	고객명	전화번호	휴대폰 번호	시작액	종료액	전체 반품	SMS현증전송일												
1	<input checked="" type="checkbox"/> 구석기	031-522-2000	010-1111-0000	999-00-0111	999-00-0114	4	0												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>발송정보</th> <th>개별 문자발송</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2 크린에이드입니다 맡기신 세탁물이 도착하였습니다. (접수증자참)</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>				발송정보	개별 문자발송	1	2 크린에이드입니다 맡기신 세탁물이 도착하였습니다. (접수증자참)	4	5										
발송정보	개별 문자발송																		
1	2 크린에이드입니다 맡기신 세탁물이 도착하였습니다. (접수증자참)																		
4	5																		

이후 발송자 취소 기능

예: "2012-05-21" "발송자 취소"를 클릭 하면 "2012-05-21일" 포함하여 그 이후에 SMS를 발송했던 고객들은 자동으로 "V"체크가 풀립니다.

기능의 의의

최근 SMS 발송 고객들에 한하여 과도한 문자 메세지(SMS) 발송을 방지하기 위한 기능입니다.

55. 일일 마감을 하려고 합니다. 어떻게 해야 하나요?

업무(S) 조회(S) 문자/자사(M) SMS(S) 불정(T) 청(V) 도움말(H)

접수 출고 지점출고 지점입고 접수현황 보관증 출고현황 번호 매출현황 일일마감 일일폐출 원자지원 종료

세탁물 접수

고객코드	A-크	전화번호	(Yellow Box)	지우개	정보
고객명	휴대전화		자판	등록일자: 2010-12-31	미수금액: 0 원
주 소			신적	미동회수: 0	미한불금액: 0 원
固 모			사고	총매출액: 0	사용가능 마일리지: 0
			수정	총입금액: 0	누적 마일리지: 0
				총합이익: 0	택 번호: 999 00-0009

1. “일일마감”을 클릭 합니다.
2. “업무마감”을 클릭 합니다.

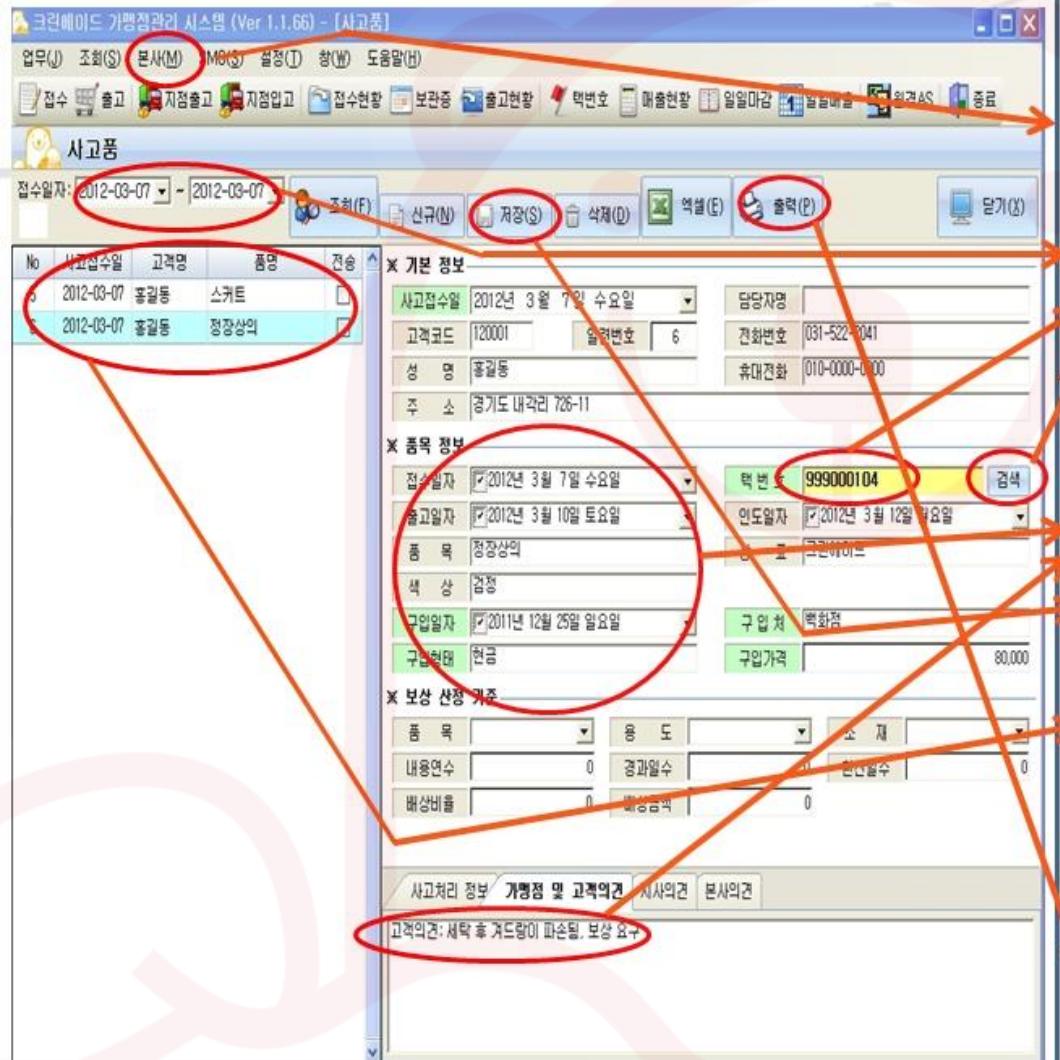
일일마감 일일마감 현황 접수접수

마감일자: 2012년 5월 28일 월요일 | 담당자: 근무자 | 업무마감

매출	일 일 합계	8 품 16,500 원
	출고수량	0 품
판매처	반환/현금결제	0 품 16,500 원
	카드결제	0 품 0 원
판매처	사용마일리지	0 원
	무본사용	0 품 0 원
마수금액	미수금액	0 원
마수금액	현금결제	0 원
	카드결제	0 품 0 원
결정자	현금결제	16,500 원
	카드결제	0 품 0 원
마진	사용마일리지	0 원
	기쁨점 마진	6,600 원
마진	지사마진	9,900 원

기행점 수선	0 품 0 원
재세탁 수량	0 품
운동화 세탁	0 품 0 원
가죽 세탁	0 품 0 원
카페트 세탁	0 품 0 원
반품 세탁	0 품 0 원
외주세탁비	0 원
판매취소 TAG	0 품 0 원
반품환불 TAG	0 품 0 원
세탁환불 TAG	0 품 0 원
누락 TAG	0 품
결정카드 할인	0 품 0 원
결정카드 고객	0 품
시작 택번호	999-00-0001
종료 택번호	999-00-0008
발생마일리지	495 원
삭제마일리지	0 원

56. 지사에서 세탁물이 도착하였습니다. 매장에서 지점 입고를 어떻게 잡아야 하나요?



◎ 사고품 접수

1. “본사”의 “사고품”을 선택합니다.
2. “접수일자” 선택 후 “택 번호”에 사고품의 “택 번호”를 입력한 후 “검색”버튼을 눌러 해당 택 번호의 품목을 확인한 후 더블 클릭 하면 고객의 기본정보가 자동으로 입력됩니다.
3. 기타 내용을 입력한 후 (구입일자, 구입처, 구입형태, 구입가격, 가맹점 및 고객의견 등) 저장 버튼을 클릭합니다.
4. 사고품 접수 일자를 선택하여 조회할 경우 해당 기간 동안 사고품 접수 내역이 좌측 리스트에 나타납니다.
5. 해당 내용을 클릭할 경우 우측에 해당 내용이 조회됩니다.
6. 이때 출력 버튼을 누르면 해당 내용이 출력됩니다.



57. 지사로부터 반품이 되었습니다. 다시 지사로 출고하려면 어떻게 해야 하나요?

고객코드	120003	A- 크	전화번호	031-522-2000	지우개	정보	등록일자:	2012-03-02	미수금액:	0
고객명	구석기		휴대전화	010-1111-0000	자판	설정	이용횟수:	1	미환불금액:	0
주소					신규	사고	출판물액:	7,200	사용가능 마일리지:	0
메모					수정		출입금액:	7,200	누적 마일리지:	216
							출발인액:	0	액변호:	999 00-010

종영	액변호	생상	무늬	내용	급제	상표	부속	오점	오점 사진
1	정장상의	00-0100	검정	세로	세	0			
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									

1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	금액
오염	하자	고가세탁			금자	행사품목	지정할인	특정할인		
재세탁	반품	수선			사고품	세탁서비스	미입고	손세탁		
아동복	세탁	건식세탁			습식세탁	세탁수선	제다楞질	활증요금		

세탁물 접수										
고객코드	120003	A- 크	전화번호	031-522-2000	지우개	정보	등록일자:	2012-03-02	미수금액:	0
고객명	구석기		휴대전화	010-1111-0000	자판	설정	이용횟수:	1	미환불금액:	0
주소					신규	사고	출판물액:	7,200	사용가능 마일리지:	0
메모					수정		출입금액:	7,200	누적 마일리지:	216
							출발인액:	0	액변호:	999 00-010

종영	액변호	생상	무늬	내용	급제	상표	부속	오점	오점 사진
1	정장상의	00-0100	검정	세로	세	0			
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									

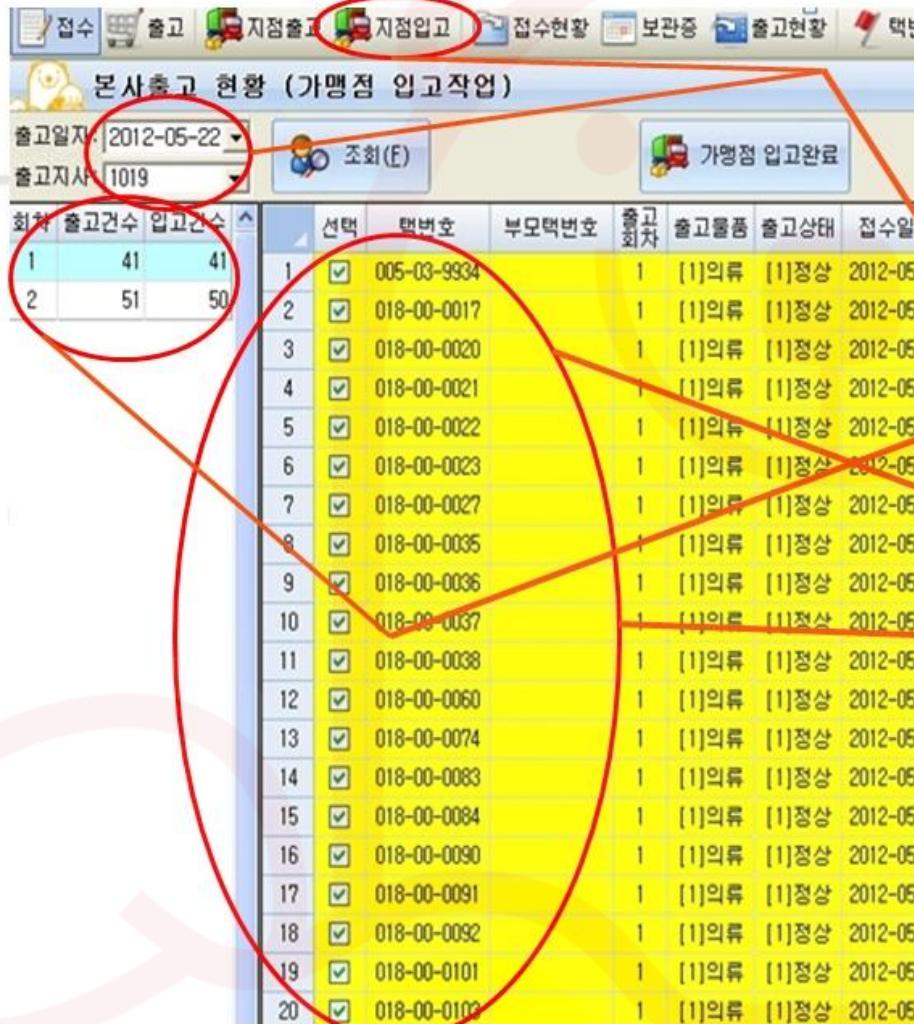
작업구분	반품 구분	기타								
1	2	3	4	5						
6	7	8	9	0						
					Backspace	다시				
					취소(C)	확인(I)				

◎ 반품 입력 - 지사에서 반품된 의류를
고객에게 내용 확인 후 다시 지사로
출고할 때 사용합니다.

1. 처음 접수 받을 때와 같이 접수합니다.
 2. 접수에서 품명, 택 번호, 색상, 무늬 입력 후
“내용”의 “반품”을 클릭합니다.
 3. “이전 접수 시 택 번호” 입력 후
“반품 구분”을 선택합니다.
“확인”을 클릭합니다.
 4. 새로 부여 받은 택 번호의 “분택”과 “보조택”
을 부착하여 지사로 출고합니다.

58. 전산 프로그램에서 사고접수 보고서는 어떻게 작성 하나요?

전산프로그램에서 “본사” -> “사고품”을 클릭하여 작성 합니다. 사고접수보고서는 사고품에 부착하여 지사로 보냅니다.



1. “지점입고”클릭하여
“출고 일자” 및 “출고 지사”를 확인하고
조회 버튼을 클릭합니다.
2. 출고 회차에 대한 정보가 표시됩니다.
3. “회차” 클릭 후 “해당 회차”에 출고된
물품 내역 들이 나타납니다.
4. “V” 체크된 품목과 실제 매장에 입고된
품목이 일치하는지 확인 후
“가맹점 입고완료”를 클릭합니다.

- ※ 사고 접수 보고서 작성 방법
- ※ 사고품 지사에 보낼 시

사고 접수 보고서

점수	경리	담당	이사	대표이사
	점장			

■ 기본사항

가맹점명	크린에이드1	주소	경기도 남양주시 진접읍 내각리 726-11		
소비자명	홍길동	성명		전화번호	031-522-2033
		주소	경기도 내각리 726-11		
		전화번호	031-522-2041	휴대전화	010-0000-0000

■ 피해관련사항

종 류	침상상파	상 표	크린에이드		
구입일자	2011-12-25	색 상	검정		
구 입 카	벽화용	제작일	최초택	999000104	최종택
구입통대	현금	입고일자	최초일	2012-03-07	최종일
구입가격	80,000	사고접수일	2012-03-07		

안내 : 먼저 저희 (주)크린에이드를 이용해 주신 소비자께 진심으로 감사의 말씀을 드리며
보다 정확한 피해보상을 위하여 가능한 성세하게 기재하여 주시기 바라며 하위내용
기재는 별이익을 받을 수도 있습니다.

■ 가맹점 거래

사고의 종류	파손		
사고의 내용	모든 계단면 보조 파손		
소비자 의견 및 요구사항	세우 후 반영 및 보수 요구		

■ 본사 거래

제조회사	전화번호	판매일자	
제고현황	날 일	판매금액	
보증금액	보상전통금액	판매내용	

59. 컴플레인 접수는 어디서 하며 주의 사항은 무엇인가요?

고객 클레임 발생 시 매장에서 접수합니다. 또한 절대 먼저 결론을 내리지 말고 우선 고객이 보이지 않도록 매장 뒤쪽에서 매장에 보유하고 있는 보증증을 확인하여 하자나 오염 메모 등을 확인 후 내용이 없다면, 지사에 확인해보고 연락을 드리겠다고 안내합니다. 지사와 내용이 확인되면 고객께 연락을 드려 내용(구입일자와 구입가격확인) 및 처리 예정 사항을 안내하고 전산프로그램에서 사고접수를 합니다.

60. 사고 접수 보고서는 어떻게 작성하나요?

1. “본사/지사”의 “사고품”을 클릭합니다.

2. “택번호” 입력 및 “검색” 클릭 후 해당 고객을 클릭합니다.

3. “품목정보”에 기재할 내용들을 체크 및 입력합니다.

4. “가맹점 및 고객의견”란에 내용을 기입 후 “저장”합니다.

5. “접수일자” 조회 후 해당 건을 클릭 후 “출력”을 클릭하여 “사고접수보고서”를 출력합니다.

61. 컴플레인 고객이 보상을 요구하면서 구입 영수증 없이 본인 생각대로 가격을 책정하였습니다. 보상금액을 어떻게 정해야 되나요?

사고품 제조사의 품번과 전화번호로 필요한 내용을 확인을 할 수 있으며 객관적인 사실 (구입가격, 구입일, 구입 장소)을 입증하기 어려운 경우에는 세탁요금의 최고 20배 이내에서 배상금을 책정합니다.

62. 세탁 진행 후 오염이 완벽하게 제거되지 않은 세탁물에 대하여 불만을 제기하는 고객입니다.

세탁품질 부분은 주관성을 배제할 수 없기 때문에 만족스럽지 못할 때도 있습니다. 오염의 방치 기간 및 오염의 종류, 소재에 따라서 완벽한 제거가 어려울 수도 있습니다. 크린에이드는 재세탁 시스템이 있음을 안내하고 재세탁으로 처리합니다.

63. 오염 할증을 받은 세탁물을 오염이 제거되지 않음으로 인하여 환불을 요구합니다.

기본적으로 오염 할증료 부분만 환불을 합니다. 그 외의 환불 요금 부분은 지사와 합의하에 진행하셔야 합니다.

64. 고객이 세탁품질에 불만을 가지고 환불을 요구합니다.

고객이 세탁품질에 대하여 불만을 제기하면 원칙은 재세탁으로 마무리하며, 이미 세탁을 진행했기 때문에 환불은 불가합니다. 하지만 재세탁 후 컴플레인으로 이어질 수 있는 상황이라면 지사와 상의하셔서 원활한 처리가 이루어지도록 합니다.

65. 심의결과 제조사 과실로 결정된 세탁물에 대하여 제조회사의 부도로 처리가 불가능한 경우입니다.

심의 결과 내용으로(제조사 과실) 고객을 설득합니다. 지사와 협의하여 세탁과실은 아니지만 고객서비스차원으로 세탁비 환불이나 무료세탁권 발행등으로 진행합니다.

66. 고객에게 인도한지 6개월이 지난 세탁물을 바코드 택 없이 가지고 와서 컴플레인(보상 건)을 제기합니다.

매장에서는 먼저 전산상에 입출고 내역이 있는지를 파악하셔야 하며 확인 후 고객 인도(출고일)일로부터 6개월이 지난 경우에는 "면책"에 대한 부분을 설명합니다. 고객이 수긍하지 않을 시에는 심의 접수를 진행합니다. 또한 상황에 따라서 간단한 재세탁 정도는 유연성있게 처리해 드립니다.

67. 고객이 심의기관의 심의 결과를 인정하지 않습니다.

공인된 기관임을 설명해 드리고 심의 결과에 따라 진행됨을 설득하셔야 하며 그래도 고객이 수긍하지 않을 시에는 고객이 제3의 다른 심의기관으로 직접 접수하실 수 있음을 안내해 드립니다.

68. 고객이 세탁물을 가지고 와서 무조건 심의를 의뢰해 달라고 합니다. 응대방법은?

먼저 지사장과 상의합니다. 사고접수 보고서를 양식에 맞게 구체적으로 기재하시고 특히 고객의 의견을 구체적으로 기록하신 후 세탁물과 함께 지사에 보냅니다. 지사에서 세탁물 확인 후 재처리가 가능하다면 고객에게 재세탁 및 원상복구에 대하여 안내합니다. 그래도 수긍하지 않을 시에는 공인된 심의 기관에 의뢰할 수 있습니다. 심의 의뢰는 고객의 동의가 있어야 하며 약 15~20일 정도의 기간이 소요됨과 심의 결과에 따라 "공정거래위원회에서 고시한 소비자 분쟁 해결 기준"에 의거하여 진행함을 고객에게 안내해야 합니다.

* 심의를 신청하는 경우 왕복택배비와 심의비용등 약 10,000원정도의 비용이 발생하게 됩니다. 심의결과가 검품부주의 시에는 비용처리 역시 지사와 매장이 공동으로 부담하게 되므로, 되도록 고객응대를 유연하게 하여 심의 처리를 줄이는 것이 좋습니다.

69. 고객이 세탁물을 장기간 찾아가지 않습니다.

세탁물을 장기간 보관 시 창고공간의 부족과 먼지, 곰팡이(비닐포장으로 오랜시간 보관)등이 발생할 수 있음을 고객에게 세탁물 회수 문자 및 전화통화로 공지하여야 합니다. 세탁물 회수 통지 후 30일이 경과하도록 고객이 세탁물을 회수하지 않는 경우에는 세탁업 표준약관 제10조에 의거하여 세탁물 분실이나 사고 시 면책에 해당합니다. 또한 완성 예정일의 다음날로부터 3개월이 지나도 회수하지 않을 경우에도 면책에 해당합니다.

다만 법적으로는 책임이 없으나 고객의 옷을 임의로 처분하는 것은 영업에 지장을 줄 수 있으므로 매장에서는 최대한 고객이 회수할 수 있도록 노력하여 주십시오.

70. 고객이 장기간 회수하지 않는 세탁물을 임의대로 처분할 수 있나요?

여러 가지 노력에도 불구하고 세탁물을 회수하지 않는 고객이 있는 경우에는 고객에게 2주 이상의 기간을 정하여 그 기간 내 세탁물을 회수하지 않으면 세탁물 반환책임을 부담하지 않는다는 내용을 명시하여 고객께 통지하고, 통지일로부터 정해진 기간 내에 세탁물을 회수하지 않는 경우 세탁물 표준약관 제11조에 의거하여 세탁물을 임의처분 할 수 있습니다.