

DS라온 대리운전 상세 Q&A 목록 (Part 2)

특수 상황 및 긴급 대응

긴급 상황 대처

Q26: 기사 도착 후 갑자기 몸이 아픈 경우 어떻게 하나요?

A: 다음과 같은 지원을 제공합니다:

- 응급상황 시 119 신고 지원
- 인근 병원 안내 및 동행 서비스
- 보호자 연락 지원
- 귀가 지원 특별 서비스

관련 추가 비용은 발생하지 않습니다.

Q27: 운행 중 차량 고장이 발생하면 어떻게 되나요?

A: 다음 순서로 지원됩니다:

- 즉시 안전한 곳으로 정차
- 24시간 긴급출동 서비스 지원
- 대체 차량 지원 가능
- 견인 서비스 연계
- 전액 보험 처리 지원

Q28: 악천후 시 운행 기준은 어떻게 되나요?

A: 다음 기준으로 운영됩니다:

- 적설량 10cm 이상: 안전운행 권고
- 시간당 강수량 30mm 이상: 특별 관리

- 태풍 경보: 일시 운행 중단 가능
- 기상 특보 시: 할증률 변동 가능

분실물 처리

Q29: 분실물 발견 시 처리 절차는 어떻게 되나요?

A: 다음 단계로 처리됩니다:

1. 기사 발견 즉시 센터 신고
2. 분실물 데이터베이스 등록
3. 고객 확인 연락
4. 보관소 임시 보관(7일)
5. 택배 발송 또는 직접 수령 지원

Q30: 분실물 보관 기간과 찾는 방법은 어떻게 되나요?

A: 다음과 같이 운영됩니다:

- 기본 보관 기간: 7일
- 귀중품: 경찰서 인계
- 신분증: 해당 주민센터 전달
- 택배 발송 시: 착불 처리
- 직접 수령: 신분증 확인 필수

차량 관리

Q31: 차량 내부 오염 발생 시 처리는 어떻게 하나요?

A: 상황별로 다음과 같이 처리됩니다:

- 일반 오염: 기본 청소 서비스 무료
- 심각한 오염: 전문 세차 비용 청구

- 좌석 또는 내장재 손상: 수리비 청구
- 구토 등 특수 청소: 별도 요금 부과

Q32: 주차 제한 구역에서의 인수인계는 어떻게 하나요?

A: 다음 절차를 따릅니다:

- 안전한 인수인계 장소 협의
- 불가피한 경우 단시간 정차
- 주차 단속 위험 지역 사전 고지
- 대체 인수인계 장소 추천

앱 기능 활용

Q33: 앱에서 제공하는 고급 기능은 어떤 것이 있나요?

A: 다음 기능들을 제공합니다:

- AI 최적 경로 추천
- 실시간 교통정보 반영
- 기사 도착 알림 서비스
- 운행 경로 실시간 공유
- 요금 자동 계산기
- 디지털 영수증 발급

Q34: 앱에서 결제수단 등록은 어떻게 하나요?

A: 다음 단계로 진행됩니다:

1. 결제수단 메뉴 선택
2. 신용카드/간편결제 선택
3. 본인인증 진행

4. 카드 정보 입력

5. 비밀번호 설정

결제수단은 최대 5개까지 등록 가능합니다.

요금 및 할인

Q35: 심야 할증은 어떻게 적용되나요?

A: 시간대별로 다음과 같이 적용됩니다:

- 22:00~23:59: 20% 할증
- 00:00~03:59: 40% 할증
- 04:00~06:59: 20% 할증
- 공휴일 전날: 추가 10% 적용

Q36: 장기 계약 시 할인혜택은 어떻게 되나요?

A: 계약 기간별로 다음과 같이 적용됩니다:

- 3개월: 기본요금 5% 할인
- 6개월: 기본요금 10% 할인
- 1년: 기본요금 15% 할인
- 법인 장기계약: 별도 협의

기사 교육

Q37: 기사 교육은 어떤 내용으로 진행되나요?

A: 다음 항목들을 포함합니다:

- 안전운전 기본/심화과정
- 고객서비스 매너
- 긴급상황 대처법

- 차종별 운전 요령
- 개인정보보호
- 보험/사고처리 절차
- 앱 사용법

Q38: 기사 평가는 어떤 기준으로 이루어지나요?

A: 다음 항목들을 평가합니다:

- 고객 만족도 평가
- 안전운전 기록
- 정시 도착률
- 고객 불만 접수 건수
- 친절도 평가
- 복장 상태
- 차량 관리 상태

보안 및 안전

Q39: 개인정보 보호는 어떻게 이루어지나요?

A: 다음과 같이 관리됩니다:

- 정보보호 관리체계 인증
- 데이터 암호화 저장
- 접근 권한 제한
- 제3자 제공 동의 필수
- 보유기간 준수

Q40: 안전운행을 위한 특별 조치는 무엇이 있나요?

A: 다음 시스템을 운영합니다:

- 실시간 운행 모니터링
- GPS 기반 속도 체크
- 급정거/급출발 감지
- 운행시간 제한
- 피로도 체크

해외 고객 서비스

Q41: 외국인 고객을 위한 서비스는 어떤 것이 있나요?

A: 다음 서비스를 제공합니다:

- 영어/중국어/일본어 상담
- 통역 서비스 지원
- 해외카드 결제 지원
- 공항-호텔 특별 서비스
- 관광지 추천

Q42: 해외에서 앱 사용이 가능한가요?

A: 다음 기능을 지원합니다:

- 글로벌 버전 앱 제공
- 해외 번호 인증 가능
- 다국어 인터페이스
- 국제 결제 지원
- 현지 시간 기준 예약

부가 서비스

Q43: 차량 내 편의용품은 어떤 것들이 제공되나요?

A: 다음 물품들이 구비됩니다:

- 생수
- 물티슈
- 핸드폰 충전기(다양한 규격)
- 담요
- 우산
- 멀미봉투
- 응급약품

Q44: 이동 중 충전이 필요한 경우 어떻게 하나요?

A: 다음과 같은 충전 서비스를 제공합니다:

- 다양한 규격의 충전기 구비
- 보조배터리 대여 가능
- 차량용 충전포트 제공
- 무선충전 가능 차량 요청 가능

피드백 시스템

Q45: 우수 기사 추천은 어떻게 하나요?

A: 다음 방법으로 가능합니다:

- 앱 내 별점 평가
- 상세 리뷰 작성
- 친절기사 추천
- 매월 우수기사 선정
- 포상 제도 운영

Q46: 불만사항은 어떻게 접수하나요?

A: 다음 채널을 통해 접수 가능합니다:

- 앱 내 불만접수
- 고객센터 전화
- 홈페이지 게시판
- 이메일
- SNS 채널

제휴 서비스

Q47: 어떤 제휴 서비스가 있나요?

A: 다음과 같은 제휴를 운영합니다:

- 호텔/리조트
- 골프장
- 공항 라운지
- 렌터카
- 보험사
- 신용카드사

Q48: 법인 제휴는 어떤 혜택이 있나요?

A: 다음과 같은 혜택을 제공합니다:

- 법인 전용 요금제
- 후불 결제 시스템
- 통합 정산 서비스
- 전용 상담원 배정

- 맞춤형 보고서 제공

이벤트 참여

Q49: 정기 이벤트는 어떤 것들이 있나요?

A: 다음과 같은 이벤트를 진행합니다:

- 시즌별 특가 이벤트
- 신규가입 이벤트
- 친구추천 이벤트
- 리뷰 작성 이벤트
- 장기고객 감사 이벤트

Q50: 이벤트 당첨 확인과 상품 수령은 어떻게 하나요?

A: 다음 절차로 진행됩니다:

1. 앱 내 당첨 알림 확인
2. 당첨자 개별 연락
3. 본인인증 진행
4. 상품 배송 정보 입력
5. 상품 발송 및 수령