

문 서 번 호	GSR-QM-07
재(개)정일자	2020.05.01
페 이 지	2/2

# 고객(소비자) 피해보상 매뉴얼



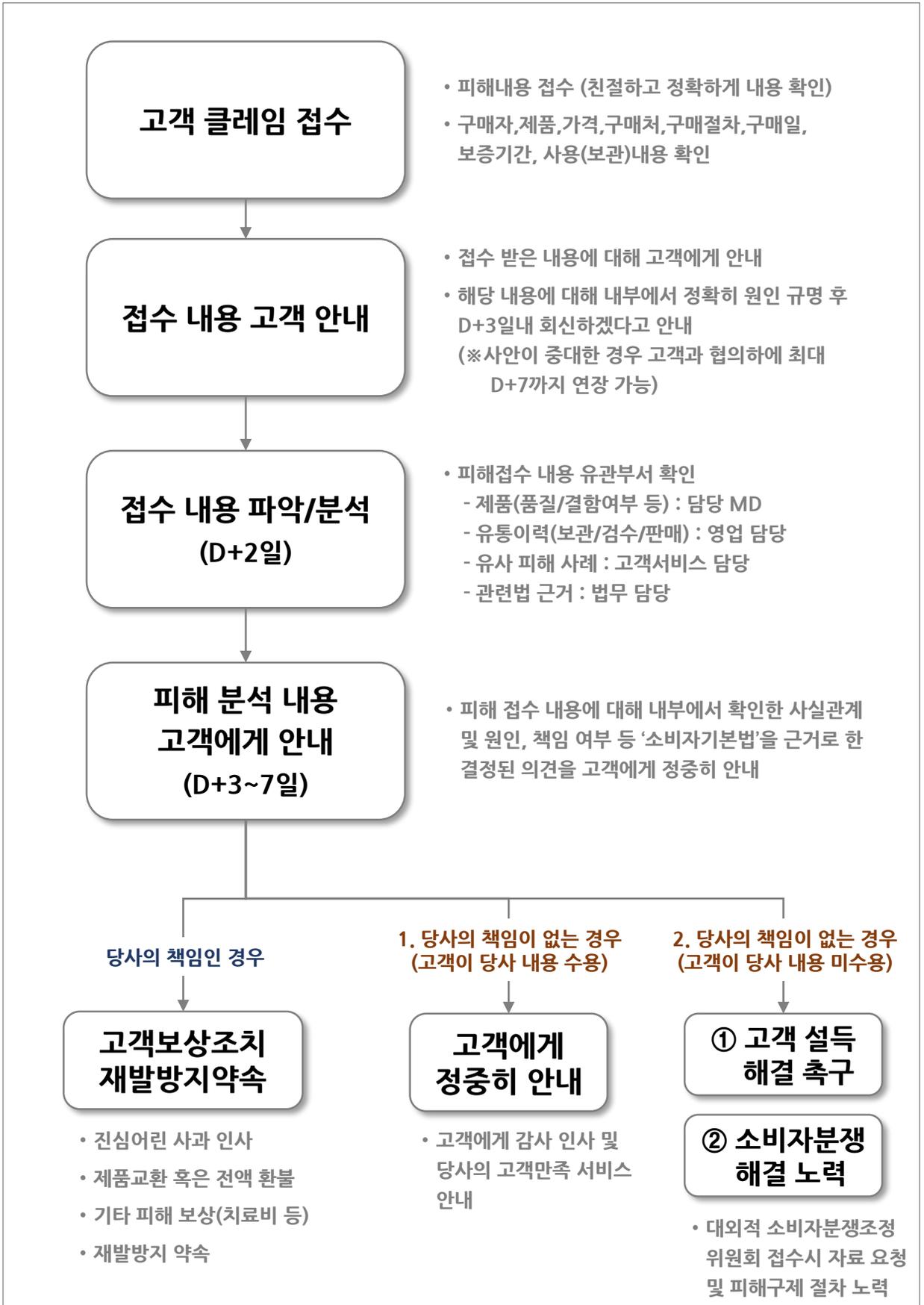
본 자료는 이해관계자 및 기관, 주주들을 위해 공개된 GS리테일의 정보자산, 구성원들의 정보가 포함되어 있으므로 용도외 활용하거나, 불법 유출시에는 법에 의해 처벌을 받으실 수 있습니다.

## [ 본 매뉴얼의 취지 ]

본 매뉴얼은 고객이 구매한 제품으로 인해 피해가 발생했을 경우, 이에 대한 원인을 명확히 규명하고, 제품에 하자 및 문제가 있을 경우 ‘소비자기본법’에 따라 이를 원만히 해결/보상하고, 최고의 고객 서비스를 실현하기 위함에 있다.

# [ 고객(소비자)클레임/불만 처리 프로세스 ]

## 1. 개요도



## 2. 고객 클레임 접수/처리시 기본 준수사항

- 1) 유선, 시스템 접수시 고객서비스 원칙에 따라 정중하고 진심어린 응대가 되도록 한다.
- 2) 클레임 접수시 사실 관계를 아래의 원칙에 의거 명확하게 접수/처리 한다.

접수시 확인 사항			
구분	내용	구분	내용
구매자		제품명	
구매일시		제품분류	농수축/가공식품/공산품/서비스
구매처		이슈사항	
구매절차		고객needs	
피해정도		구매가격(영수증)	
처리시 확인 사항			
구분	내용	구분	내용
하자보증		유통이력(검수)	
제품분류		판매응대	
유사사례		제조사 연계	
법률근거		기타	

## 3. 고객만족 서비스 활동 및 교육

- 1) 월 1회이상 고객 서비스 교육을 지속 실시한다.
- 2) 클레임/불만 사례를 통해 항상 합리적, 효율적 처리를 위해 최선을 다한다.

## 4. GS리테일은 고객에게 최고의 제품과 서비스를 제공하기 위해 최선의 노력을 다하고 있으며, 내부의 공정한 절차와 '소비자기본법'에 따라 처리되고 있다.