배송 지연 · 표준 답변 / 1.1

교육 영상 시연용 가상 자료 | 한결물류(가명)

적용일 2026-11-10 | 검토 김OO(가명) | 다음 확인 2026-11-17

2026-11-03에는 기준 1.0 적용: 파손은 사진 접수 후 3영업일 안 보상 여부 안내.

먼저 확인: 지연 사실 확인 / 환불 금액·처리일 담당 확인

고객용 답변: 배송 지연으로 불편을 드려 죄송합니다. 지연 사실을 확인한 건은 배송비 환불이 가능합니다. 처리 내용과 도착 예정은 담당 확인 후 안내드리겠습니다.

담당자용 근거: 회사답변기준 1.0 · 기준2 · 1쪽

금지할 약속: 상품값 전액 환불·도착일 확정 금지

기준 밖이거나 자료가 없으면 담당 확인 필요. 실제 고객 정보는 회사 허용 범위에서만 취급합니다.

파손 · 표준 답변 / 1.1

교육 영상 시연용 가상 자료 | 한결물류(가명)

적용일 2026-11-10 | 검토 김OO(가명) | 다음 확인 2026-11-17

2026-11-03에는 기준 1.0 적용: 파손은 사진 접수 후 3영업일 안 보상 여부 안내.

먼저 확인: 사진과 구매 증빙 모두 접수 / 하나라도 없으면 자료 요청

고객용 답변: 파손으로 불편을 드려 죄송합니다. 파손 사진과 구매 증빙을 모두 보내주시면, 두 자료가 모두 접수된 날부터 2영업일 안에 보상 여부를 안내드리겠습니다.

담당자용 근거: 승인 개정 안내 · 개정1 · 2026-11-10

금지할 약속: 2영업일 안 지급 완료·보상 금액 확정 금지

기준 밖이거나 자료가 없으면 담당 확인 필요. 실제 고객 정보는 회사 허용 범위에서만 취급합니다.

주소 변경 · 표준 답변 / 1.1

교육 영상 시연용 가상 자료 | 한결물류(가명)

적용일 2026-11-10 | 검토 김OO(가명) | 다음 확인 2026-11-17

2026-11-03에는 기준 1.0 적용: 파손은 사진 접수 후 3영업일 안 보상 여부 안내.

먼저 확인: 출고 전인지 먼저 확인

고객용 답변: 출고 전인 경우 주소 변경 접수가 가능합니다. 이미 출고됐거나 출고 여부가 확인되지 않으면 센터 확인 후 안내드리겠습니다.

담당자용 근거: 회사답변기준 1.0 · 기준4 · 2쪽

금지할 약속: 즉시 변경 완료 단정 금지

기준 밖이거나 자료가 없으면 담당 확인 필요. 실제 고객 정보는 회사 허용 범위에서만 취급합니다.

오배송 · 표준 답변 / 1.1

교육 영상 시연용 가상 자료 | 한결물류(가명)

적용일 2026-11-10 | 검토 김OO(가명) | 다음 확인 2026-11-17

2026-11-03에는 기준 1.0 적용: 파손은 사진 접수 후 3영업일 안 보상 여부 안내.

먼저 확인: 위치 확인 / 담당 이관

고객용 답변: 배송 위치를 확인하고 담당자에게 전달하겠습니다. 확인이 끝나기 전에는 분실 여부나 재배송 일정을 확정해 안내드리기 어렵습니다.

담당자용 근거: 회사답변기준 1.0 · 기준5 · 2쪽

금지할 약속: 다른 고객 정보·재배송 완료 단정 금지

기준 밖이거나 자료가 없으면 담당 확인 필요. 실제 고객 정보는 회사 허용 범위에서만 취급합니다.

취소 요청 · 표준 답변 / 1.1

교육 영상 시연용 가상 자료 | 한결물류(가명)

적용일 2026-11-10 | 검토 김OO(가명) | 다음 확인 2026-11-17

2026-11-03에는 기준 1.0 적용: 파손은 사진 접수 후 3영업일 안 보상 여부 안내.

먼저 확인: 출고 전 취소 접수 / 출고 후 담당 확인

고객용 답변: 출고 전에는 취소 접수가 가능합니다. 이미 출고됐거나 상태가 확인되지 않으면 담당 확인 후 안내드리겠습니다. 취소 접수와 환불 완료는 다릅니다.

담당자용 근거: 회사답변기준 1.0 · 기준6 · 2쪽

금지할 약속: 환불 완료·금액 확정 금지

기준 밖이거나 자료가 없으면 담당 확인 필요. 실제 고객 정보는 회사 허용 범위에서만 취급합니다.

기준 밖 문의 · 표준 답변 / 1.1

교육 영상 시연용 가상 자료 | 한결물류(가명)

적용일 2026-11-10 | 검토 김OO(가명) | 다음 확인 2026-11-17

2026-11-03에는 기준 1.0 적용: 파손은 사진 접수 후 3영업일 안 보상 여부 안내.

먼저 확인: 분실·고액 보상 등 기준 없음

고객용 답변: 문의하신 내용은 담당 확인이 필요합니다. 확인되지 않은 보상 금액이나 지급일은 약속드리기 어렵습니다. 담당자에게 전달하겠습니다.

담당자용 근거: 회사답변기준 1.0 · 기준7 · 2쪽

금지할 약속: 없는 규정·보상 금액을 만들지 않기

기준 밖이거나 자료가 없으면 담당 확인 필요. 실제 고객 정보는 회사 허용 범위에서만 취급합니다.