한결물류 고객지원 답변 기준 1.0

교육 영상 시연용 가상 자료 | 한결물류(가명)

기준일 2026-11-01 | 2026-11-03 시연에서 적용

회사 내부 연습용 기준이며 실제 계약·보상 규정이 아닙니다.

DOC-CS-01 / 승인: 고객지원팀 책임자(교육용 가정)

기준1 · 자료 우선순위 | 적용일이 지난 승인 개정 안내를 먼저 적용한다. 그다음 현행 회사 기준, 상담 기록 순이다. 기록은 사례이며 새 약속의 근거가 아니다. 적용일 전 개정 안내는 미적용한다.

기준2 · 배송 지연 | 지연 사실을 확인한 건은 배송비 환불 가능. 상품값 전액 환불이나 사은품은 약속하지 않는다. 조회 전에는 도착일을 확정하지 않는다.

기준3 · 파손 | 파손 사진 접수 후 3영업일 안에 보상 여부 안내. 보상 확정이나 지급 완료라는 뜻이 아니다. 사진 미접수는 먼저 자료를 요청한다. 금액은 개별 심사이며 정해진 한도가 없다.

고객지원팀 김OO가 확인한 개별 연락 시간만 사용합니다.

특정 고객에게 안내한 내일 오전 연락 약속은 공통 답변에 복사하지 않습니다.

상황별 접수·담당 확인 기준

교육 영상 시연용 가상 자료 | 한결물류(가명)

기준4 · 주소 변경 | 출고 전이면 변경 접수 가능. 이미 출고됐거나 출고 여부가 없으면 센터 확인 필요. 즉시 변경 완료라고 하지 않는다.

기준5 · 오배송 | 배송 위치를 확인하고 담당자에게 넘긴다. 확인 전에 분실·과실·재배송 완료를 단정하지 않는다. 다른 고객 정보는 제공하지 않는다.

기준6 · 취소 요청 | 출고 전 취소 접수 가능. 이미 출고됐거나 상태가 없으면 담당 확인 필요. 취소 접수와 환불 완료를 구분한다.

기준7 · 기준 밖 문의 | 분실·고액 보상·기준에 없는 질문은 (확인 필요)로 보류하고 담당자에게 넘긴다. 없는 규정이나 금액을 만들지 않는다.

기준8 · 연락·정보 보호 | 실제 고객 이름·연락처·운송장 번호는 넣지 않는다. 개별 회신 시간은 담당자가 확인한 시간만 쓴다. 김OO는 교육용 가명이다.

출고 여부가 비어 있는 상담 기록은 삭제하지 말고 (확인 필요)로 남깁니다.

상담 기록의 처리 방식이 이 문서와 다르면 이 문서를 따릅니다.

답변 묶음에 남길 항목

교육 영상 시연용 가상 자료 | 한결물류(가명)

1. 상황 이름과 질문 예시

2. 적용 조건과 먼저 확인할 정보

3. 고객에게 보낼 짧은 표준 답변

4. 담당자용 근거: 자료 이름·기준 번호·쪽·적용일

5. 금지할 약속과 담당자에게 넘길 조건

6. 개정판 번호·확인 담당자·다음 확인일

고객용 답변과 내부 확인 메모를 분리합니다.

새 대화에서도 쓰려면 승인된 자료를 프로젝트 자료에 직접 등록합니다.

추측으로 빈 정보를 채우거나 규정 밖 금액을 정하지 않습니다.