문서 관리와 적용 범위

문서 정보

JJ마트 점포 운영·시스템 매뉴얼 발췌본 / 개정 2.0 / 시행일 2026-11-01 / 발행: 점포운영팀

실습 조직

JJ마트(가상, 대형마트·온라인몰, 점포 38곳). 점포 관리자(SV)와 가맹 점주가 조회하는 교육용 자료다.

적용 범위

이 파일은 교육용으로 만든 8쪽 발췌본이다. 실제 700쪽 매뉴얼을 복제하거나 완전하게 제공하는 자료가 아니다. 기재된 기간·절차는 전부 가상 내부 기준이며 실제 법령·고객 권리를 대신하지 않는다.

개정 우선순위

최신 확인은 시행일과 개정번호를 함께 본다. 이 실습에서는 2026-11-01 시행 개정 2.0이 유효하다. 2026-09-01 시행 개정 1.4는 비교용 구판이며 답변 근거로 적용하지 않는다.

자료 밖의 질문

발췌본에 없으면 전체 매뉴얼에도 없다고 단정하지 않는다. (확인 필요)로 표시하고 점포운영팀 또는 해당 업무 담당 부서로 넘긴다.

공유 원칙

실제 내부 문서는 회사의 업로드 허용 여부와 공유 범위를 먼저 확인한다. 고객 이름·연락처·주문번호·카드번호 등은 가리며, 결제 정보 전체를 수집하지 않는다.

점포 구매 비식품의 단순 변심 반품

대상

JJ마트 점포에서 구매한 미개봉 비식품의 단순 변심 반품에만 적용한다. 구매 점포에서 처리한다.

기간

구매일을 1일째로 세어 7일 이내다. 영수증 또는 구매 내역 확인이 필요하다.

확인 순서

구매 채널 → 구매일 → 미개봉 여부 → 비식품 여부 → 영수증 또는 구매 내역 → 구매 점포 순으로 확인한다. 조건이 모두 맞으면 접수를 안내하고, 환불 확정은 담당자가 한다.

범위 밖

식품·개봉품·하자 주장·구매 채널 미상은 이 조항만으로 반품 불가라고 답하지 않는다. 상품 상태와 고객 요청을 확인하여 고객응대팀에 검토를 요청한다.

실습 예시

11월 2일 점포에서 산 미개봉 비식품을 11월 6일 반품 문의하면 구매일 포함 5일째다. 영수증이 있으면 구매 점포에 접수하도록 안내한다.

영수증이 없을 때 구매 내역 확인

먼저 묻기

구매 점포, 구매일, 대략적인 구매 시각, 결제 금액, 결제수단 종류를 확인한다. 고객 이름·연락처·카드 번호 전체는 요청하지 않는다.

조회 담당

구매 점포 고객응대 담당자가 내부 거래 내역으로 확인한다. AI가 거래 내역을 직접 조회했다고 말하거나 결제 완료를 확정하지 않는다.

조회 후

구매 내역이 확인되면 2쪽의 상품·기간 조건을 따로 확인한다. 영수증이 없다는 이유만으로 즉시 거절하지 않는다.

조회 불가

구매 내역이 확인되지 않으면 (확인 필요)로 남기고 점포 책임자에게 넘긴다. 외부 카드 자료를 임의로 요청하지 않는다.

온라인몰 구매 상품 문의

채널 구분

온라인몰 구매 상품의 반품은 온라인몰 고객응대팀에 접수한다. 점포 구매 반품 기준을 그대로 적용하지 않는다.

점포 안내

상품을 점포로 가져왔더라도 즉시 환불을 약속하지 않는다. 온라인몰 구매 여부를 확인하고 해당 담당 부서로 연결한다.

발췌본의 한계

온라인몰의 반품 가능 기간·택배비·상품별 예외는 이 발췌본에 없다. 해당 항목은 (확인 필요)로 표시한다. 고객의 실제 주문번호는 이 교육용 대화에 넣지 않는다.

행사할인과 정액쿠폰

중복 적용

행사할인과 정액쿠폰은 함께 적용하지 않는다. 두 혜택의 예상 결제금액을 각각 확인하고 고객이 선택한 한 가지만 적용한다.

판단 유보

쿠폰 유효기간·대상 상품·추가 제휴 혜택은 실제 행사 안내를 담당자가 확인한다. 제공하지 않은 할인율이나 금액을 만들어 계산하지 않는다.

고객 안내

두 혜택 중 하나를 고를 수 있다고 안내한다. 결제 전 담당자가 선택과 적용 내역을 확인한다.

발주 수정과 마감

수정 가능 시각

정상 접수된 당일 발주는 15:00 전까지 수정할 수 있다. 15:00부터는 이 발췌본 기준으로 점포가 직접 수정할 수 없다.

경계 예시

14:59는 마감 전, 15:00은 마감 후로 본다. 화면에 오류·미접수가 보이면 수정 완료를 단정하지 않는다.

마감 후

점포운영팀에 수정 가능 여부를 확인한다. 납품일·수량 변경 가능 여부를 AI가 약속하지 않는다.

POS 결제 중복 의심 문의

첫 확인

결제 오류 안내와 고객의 중복 승인 주장이 있으면 추가 결제 시도를 멈추고 거래 상태를 담당자가 확인한다.

확인 기록

점포, 발생 시각, 결제 금액, 결제수단 종류, 화면 안내를 적는다. 카드번호 전체·고객 연락처는 이 교육용 기록에 넣지 않는다.

보고와 확정

점포 책임자와 결제지원팀에 확인을 요청한다. 취소·환불 여부와 시점은 담당자가 거래 내역을 확인한 뒤 안내한다.

냉장 진열대 경보와 안전 확인

즉시 조치

냉장 진열대 경보가 발생하면 해당 진열대 상품 판매를 보류하고 상품을 구분하여 둔다. 점포 책임자와 시설·품질 담당에게 즉시 보고한다.

확인 기록

발생 시각, 진열대 위치, 화면 표시, 상품 상태를 적는다. 이 발췌본에는 허용 온도·시간 수치가 없으므로 임의 기준을 만들지 않는다.

최종 판단

판매 재개·이동·폐기는 시설·품질 담당과 점포 책임자가 확인 후 결정한다. AI의 문장만으로 판매를 재개하지 않는다.