

한빛오피스 A/S 처리 규정

문서 번호 HB-SVC-03 · 시행 2026년 7월 1일 · 담당 부서 영업팀

제1조 (목적)

이 규정은 한빛오피스가 판매한 사무 가구의 A/S 접수, 보증 판정, 유상 견적, 승인 및 방문 수리 절차를 정하여 고객사의 수리 요청을 일관되게 처리하는 것을 목적으로 한다.

제2조 (접수)

접수 담당은 고객사, 제품명, 구매일, 증상, 방문 희망일을 접수서에 적는다. 보증 판정과 견적에 필요한 사용자 과실 여부 및 방문 지역도 확인한다.

제3조 (보증 판정)

접수일 기준 구매일로부터 2년 이내이고 사용자 과실이 아니면 무상으로 처리한다. 그 밖의 경우는 유상으로 처리한다. 보증 판정은 이 규정을 참고하는 에이전트가 맡을 수 있으며, 판정 결과와 근거를 함께 남긴다.

제4조 (유상 견적)

유상 수리비는 부품비와 출장비를 합산하여 산출한다. 출장비는 방문 지역이 서울·경기이면 3만 원, 그 밖의 지역이면 5만 원으로 한다. 접수 담당은 부품비, 방문 지역, 출장비 및 합계 금액을 견적에 적는다.

제5조 (승인)

유상 수리비는 다음 기준에 따라 승인하며, 재무 담당은 비용을 확인한다.

유상 수리비(부가세 별도)	승인 절차
50만 원 미만	영업팀장 승인
50만 원 이상	영업팀장 승인 뒤 재무 담당 확인

영업팀장 또는 재무 담당이 반려하면 사유를 적고 유상 견적으로 되돌린다. 견적 수정 후에는 수정 금액에 따른 승인 절차를 다시 거친다.

제6조 (방문 수리와 완료 보고)

무상 견은 보증 판정 뒤, 유상 견은 제5조의 절차를 마친 뒤 방문 수리를 진행한다. 접수 담당은 방문 수리 결과를 확인하여 처리일, 조치 내용, 청구 금액을 완료 보고에 적는다. 무상 견의 청구 금액은 0원으로 기록한다.

제7조 (기한)

방문 수리는 접수 후 5영업일 안에 진행한다. 접수 담당은 방문 희망일을 확인하고 이 기한 안에서 방문 일정을 정한다.