

고객 권익보호 정책

1. 목적

SK에코플랜트는 고객과의 신뢰 관계를 지속적으로 강화하기 위해 2026년 본 정책을 수립하고 실천합니다. 본 정책은 고객 불만, 제품 및 서비스의 안전 등 고객 권익보호에 영향을 미치는 위험 요소를 고려하여 회사의 목표, 방향성, 고객 권익보호 체계 등을 규정하고, 고객불만의 사전 예방과 불만 발생 시 원활하게 사후 구제하는 것을 목적으로 합니다.

2. 정책 범위

SK에코플랜트 임직원은 고객 권익보호를 위해 고객 권익보호 정책을 숙지하며, SK에코플랜트와 거래하는 모든 Biz. Partner도 본 정책을 존중하고 준수해야 합니다.

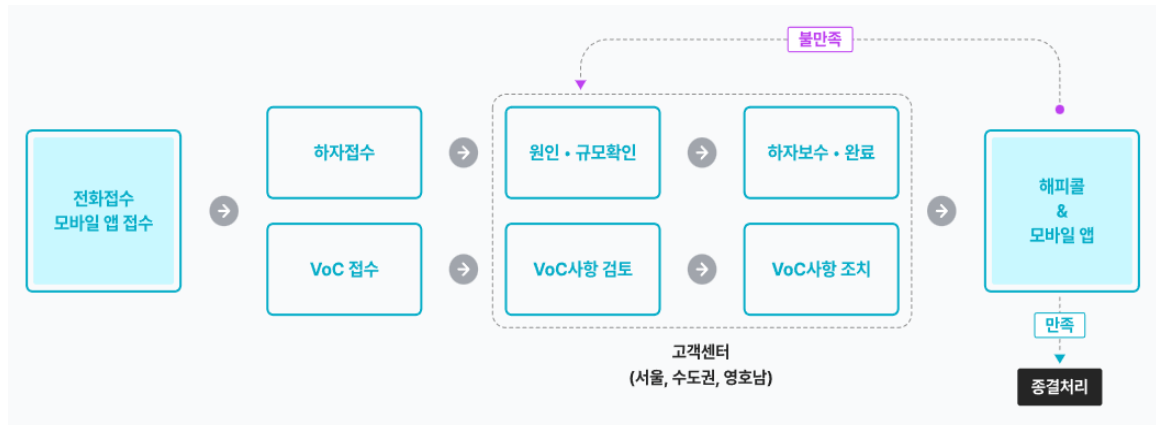
3. 기본방침

- 1) SK에코플랜트는 고객의 가치와 경험을 최우선으로 추구하고, 고객에게 최적의 상품과 서비스를 제공할 것입니다.
- 2) SK에코플랜트는 고객에게 상품과 서비스에 대한 정보를 투명하게 제공하며, 항상 고객의 목소리에 귀 기울이겠습니다.
- 3) SK에코플랜트는 고객과의 약속을 준수하고 고객 감동을 통해 신뢰를 쌓아가며, 궁극적으로 고객의 행복을 위해 노력하겠습니다.
- 4) SK에코플랜트는 고객의 불만과 피해사항은 신속하고 공정하게 처리하며, 발생 방지를 위한 혁신을 지속하겠습니다.
- 5) SK에코플랜트는 고객의 정보를 안전하게 보호하기 위해 철저한 보안대책을 마련하고, 관련 법령을 준수하며 수집된 목적 외 다른 목적으로 이용하지 않겠습니다.

4. 고객 권익보호 관련 위험파악 및 대응

SK에코플랜트의 고객 권익 보호를 위한 전담 조직인 CS팀은 고객을 대상으로 입주 서비스 및 하자 처리 서비스 전반에 대한 모바일 설문조사를 실시하고 있으며, 조사 결과 불만족 사항이 식별될 경우 즉시 개선조치를 취하고, 향후 동일한 문제가 재발하지 않도록 적극적으로 대응합니다. 또한 고객행복센터, 홈페이지, 모바일 앱을 통해 접수된 상담 및 불만 건에 대해서는 신속하고 정확한 피드백을 제공하기 위해, 원인 분석 단계부터 유관부서가 직접 참여하여 체계적으로 대응하고 있습니다.

5. 고객 피해구제 절차



1) 고충 접수

- 고객의 문의 또는 하자사항을 다양한 채널(전화, 모바일 앱, 홈페이지 등) 통해 접수

- (1) 전화문의 : 고객행복센터 (무료전화 080-890-7114)
- (2) 모바일 앱 : DE'FINE & SK VIEW(앱) > 마이페이지 > 1:1문의
- (3) 홈페이지
 - SK VIEW 홈페이지 > 고객센터 > 고객지원 > 고객 지원 표준 절차 안내
 - DE'FINE 홈페이지 > MEMBERSHIP > 묻고 답하기 or A/S 신청

2) 접수 내용 고객 안내

- 고객문의 및 하자사항 관련 유관부서와 고객행복센터가 함께 검토 후 답변

3) 접수 내용 파악 및 분석

- 하자보수 완료 후에는 모바일 앱 (해피콜)을 통해 설문조사 실시
- 불만족 사항 접수 시, 유관부서의 원인 분석 및 대응을 통한 고객 권익 보호

4) 개선 사항 도출 및 반영

- 접수된 문의 및 불만 사항을 통해 도출된 개선 사항은 제품 및 서비스 기획 반영

최초 제정: 2026년 4월