삼립

소비자 권익 보호 정책

1. 목적

삼립은 "빵을 수백만 개 만들어도 고객은 빵 하나로 평가한다"는 상미당 정신을 바탕으로, 소비자를 최우선 가치로 삼는 소비자 중심 경영을 실천하고 있습니다. 이에 따라, 소비자 권익 보호 정책은 소비자의 권리를 명확히 인식하고 이를 보호·증진함으로써, 고객의 신뢰를 확보하고 건강한 식문화 조성에 기여하는 것을 목적으로 합니다.

2. 적용 범위

삼립 임직원은 소비자 권익 보호를 위해 소비자권익보호 정책을 숙지하며, 당사와 거래하는 협력사도 본 소비자권익보호정책을 준수하도록 권장합니다.

3. 기본 방침

1) 삼립은 식품 제조기업으로서 제품 기획부터 생산, 유통에 이르기까지 철저한 품질·위생 관리를 통해 소비자의 생명과 신체에 위해가 발생하지 않도록 안전성을 최우선으로 합니다.

2) 삼립은 소비자의 합리적인 선택을 저해할 수 있는 불공정한 거래 조건이나 과장된 표현을 지양하고, 공정하고 투명한 방식으로 제품을 제공합니다.

3) 삼립은 소비자가 올바른 구매 결정을 할 수 있도록 제품 성분, 알레르기 유발 요소, 유통기한 등 필수 정보를 정확하고 성실하게 제공합니다.

4) 삼립은 소비자의 개인정보는 최소한의 범위에서 수집하고, 수집 목적에 따라 안전하게 관리하며, 분실·유출 방지를 위한 보호조치를 철저히 이행합니다.

5) 삼립은 소비자 불만이나 피해 발생 시 신속하고 책임감 있게 대응하며, 공정한 절차에 따라 적절한 보상을 제공합니다.

4. 소비자 권익 보호 관련 위험 파악 및 대응

삼립은 다양한 내·외부 채널을 통해 소비자 권익 침해 우려를 사전에 파악하고 있으며, 체계적인 운영 프로세스와 피해 대응 절차에 따라 신속하게 조치하고 있습니다. 소비자 피해가 확인될 경우, 원인 분석을 바탕으로 개선 조치를 시행하고 조치 결과에 대한 효과성을 점검하여 유사 사례의 재발을 방지하고 있습니다.

5. VOC(Voice of Customer) 운영 기준

1) 접수 채널

고객센터(전화/메일), 홈페이지, SNS, 공공기관 제보 등 다양한 경로로 VOC 접수

2) 응대 프로세스

접수 즉시 자동 회신 및 상담사 배정
· 단순 문의: 24시간 이내 응답
· 민감 사안(피해 보상/이물 신고 등): 3영업일 이내 1차 처리안 및 경과 보고

3) 분류 체계 운영

· 문의, 칭찬, 제안, 불만 (이물, 제품, 서비스, 기타)

4) 피해 보상

·「소비자분쟁해결기준」에 따라 합리적 진행

6. 소비자 피해 예방 및 교육

1) 정기적인 품질 모니터링: 자체 검사 및 내·외부 품질 평가 병행
2) 내부 교육: 전 직원 대상 소비자 권익보호 교육 연 1회 이상 실시
3) 협력사 관리: 협력사 대상 품질 관리 및 고객 응대 매뉴얼 공유 및 실태 점검

7. 보상 및 후속조치

1) 피해 보상 기준: 한국소비자원「소비자분쟁해결기준」기반
2) 재발 방지 체계: 유사 사례 재발 방지를 위한 사후 분석 및 공정 개선 보고
3) 고객 피드백 공유: 고객 VOC를 부서별 정기 회의에서 공유하여 전사적 인식 개선

8. 정보보호 및 개인정보 관리

1) 정보보호 준수:「개인정보보호법」및「정보통신망법」에 따른 안전한 고객정보 처리
2) 개인정보 관리: VOC 처리 과정에서 불필요한 개인정보 수집 제한 및 익명 처리

9. 정책 개선 및 공시(게시)

1) 연 1회 이상 본 정책의 운영 성과를 검토하고 필요한 경우 수정

2) 홈페이지 또는 사보 등을 통해 소비자 권익 보호 활동을 투명하게 공개