주 소 : 경기도 남양주시 진접읍 내각2로32번길 10 TEL:(031)522-2000/ FAX:(031)522-2085

문서번호 : CA26-0617 2026-06-17

수 신 : 농협하나로마트

참 조 :

발 신 : (주)크린에이드

제 목 : 고객 민원 접수에 따른 조치 결과 회신

귀사의 무궁한 발전을 기원합니다.

귀사를 통해 접수된 고객 불편 사항에 대하여 당사 확인 결과 및 조치 사항을 아래와 같이 안내드립니다.

- 아 래 -

**1. 당사가 고객에게 이메일로 회신한 답변 내용**

"안녕하세요 고객님. 크린에이드 고객서비스팀 팀장입니다.

고객님께서 문의하신 세탁요금 차이에 대해 안내드립니다.

세탁요금은 단순히 의류의 상의, 하의만을 기준으로 책정되는 것이 아니라, 의류의 소재, 부속물, 세탁 방법 및 관리 공정 등을 종합적으로 고려하여 적용되고 있습니다. 따라서 겉으로 보기에는 동일한 바지로 보이더라도 모직, 마, 기능성 소재, 골프웨어 등 제품 특성에 따라 세탁 공정이 달라질 수 있으며, 이에 따라 요금에도 차이가 발생할 수 있습니다. 또한 세탁물 수령 시 접수증 제시를 요청하는 것은 고객님의 세탁물을 정확하게 확인하여 인도하기 위한 절차로, 당사 운영 기준 및 세탁업 표준약관에 따라 시행되고 있는 기본적인 확인 절차입니다. 고객님의 세탁물을 안전하게 관리하고 오인 인도를 방지하기 위한 절차이니 양해 부탁드립니다. 다만, 이러한 사항을 안내드리는 과정에서 고객님께 충분하고 이해하기 쉬운 설명이 제공되지 못했거나, 응대 과정에서 불친절하게 느껴질 수 있는 부분이 있었다면 개선하도록 하겠습니다. 고객님께서 보내주신 소중한 의견은 당사 서비스 품질을 향상시킬 수 있는 뜻깊은 제언으로 여기며, 이를 바탕으로 더욱 투명하고 일관된 서비스 제공을 위해 최선을 다하겠습니다. 감사합니다."

**2. 향후 조치 계획**

본 건과 관련하여 당사는 고객 응대 과정에서 보다 상세하고 이해하기 쉬운 설명이 제공될 수 있도록 해당 근무자에게 관련 내용을 전달하였으며, 고객 관점에서의 응대 품질 향상을 위한 지도 및 교육을 실시할 예정입니다.

아울러 본사 차원의 지속적인 점검과 관리를 통해 고객 응대 품질을 제고하고, 유사 민원이 재발하지 않도록 관리, 감독에 만전을 기하겠습니다.

(주) 크린에이드 대표이사 최 웅 수