도시가스서비스 품질보증 및 보상기준(귀뚜라미에너지)

1. 적용범위

이 기준은 귀뚜라미에너지에서 도시가스를 공급받는 고객에 적용한다.

2. 세부 보상기준

업무구분	분류	세부내용	보상기준
렌지연결	시공불량	호스, 휴즈콕 불량, 호스고정장치 불량(화기흔적), 무상보증기간 2년	재시공
요금부문	검침오류	오검침, 전월착오, 실검침누락	5,000원
	요금부과	호수바뀜, 할인혜택 미적용, 자동이체 오입력, 단가오류 등	
	채권관리오류	타고객 공급중단, 당일 재공급 미실시	
안전부문	가스누출	정기점검 및 계량기교체 후 연결부위 가스누출	20,000원 이내
기타부문	접수오류	신용카드 등 안내오류, 이메일 및 모바일 청구 접수오류, A/S 접수 누락 등	5,000원

3. 보상방법

보상은 고객이 원하는 방법(문화상품권 등 유가증권, 도시가스요금에서 경감)으로 보상하며 고객이 원하지 않거나 부득이한 사정이 있는 경우 시공비를 무상으로 하거나 현물로 보상할 수 있다.

4. 보상절차

보상절차	세부내용	기한	비고
사실확인	접수된 고객불만에 대한 사실관계를 확인 후 보상여부 결정	D+1	
보상계획 안내	보상금액, 보상방법 등 안내(전화 또는 SMS)		
보상시행	고객이 원하는 보상방법에 따라 보상 실시	D+2	

5. 기 타

상기 피해보상규정에 명시하지 않은 사항에 대해서는 고객과의 별도의 협의를 거쳐 보상을 한다.