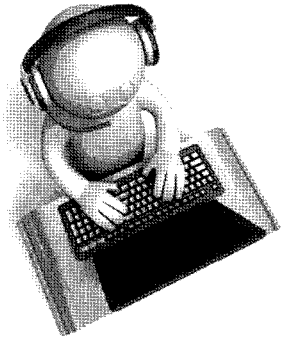


중소기업 A/S고민 '중소기업공동A/S센터'가 해결해 드립니다.

전국에 167개 A/S서비스망 구축

개요

- 중소기업청(청장 홍석우)은 10월 20일(화) 오전 11시 목동 중소기업유통센터에서 중소기업청 및 중소기업유통센터 관계자, 중소기업 참여 제조업체 대표, A/S 대행업체 대표 등 200여명이 참석한 가운데 '중소기업공동A/S센터' 발대식을 가졌다.
- 발대식은 그간의 A/S지원체계를 획기적으로 전환한다는 점에서 특별한 의미를 지닌다고 중소기업청 관계자는 전했다. 지금까지는 A/S센터에서 A/S를 직접수행하지 못하였으나 앞으로는 소비자에 대한 A/S를 직접 지원한다는 점이다.



추진 목적

- 동사업은 지난 2007년부터 A/S콜센터를 운영해 왔으나 사실은 그동안 반쪽짜리 기능을 할 수 밖에 없었다. 지금까지는 제품구매 문의, A/S접수 등 단순 상담기능과 중소기업 제품을 사용하는 소비자로부터 A/S요구가 있으면, 콜센터에서는 소비자에 대한 A/S를 직접 지원하지 못하고 제품생산 제조업체에 소비자의 불만사항 등을 알려주어 제조업체에서 직접 소비자에 대한 A/S를 처리하는 비효율적인 지원구조를 가질 수 밖에 없었다.

- 이렇다 보니 자금이나 인력부족으로 이 사업에 참여하였는데 참여업체 입장에서는 인력부족을 안고있는 상황에서 사업참여후에도 특별한 지원혜택을 누리지 못한다는 불만의 소리도 있었으며, 그래서 중소기업청에서는 이러한 미비점을 개선·보완하기 위하여 소비자의 A/S수요가 가장많은 5개 제품군을 선정하여 제품군별로 제조업체를 대신하여 전국을 상대로 A/S 시행이 가능한 A/S대행사를 공모절차를 거쳐 제품군별로 1개씩 선정하여 A/S대행사가 직접 A/S를 해주게 된다.

추진 계획

- 5개 제품군은 웰빙가전(정수기, 공기청정기, 비데, 음식물처리기 등), 일반가전(LCD-TV, 냉장고, 에어컨, 보일러 등), PC군(컴퓨터, 프린터, 복합기 등), 멀티미디어군(PMP, DMB, MP3 등), 차량용 A/V군(네비게이션, 하이패스단말기, GPS 등) 등이며, 선정된 5개 A/S대행사는 전국에 167개의 A/S망을 보유하고 있어 이 사업에 참여하는 중소기업은 전국의 'A/S대행 공식 지정점'에서 편리하게 A/S 수리를 받을 수 있다.
- '중소기업공동A/S센터' 사업은 품질은 우수하나 자금, 인력 등의 부족으로 자체 A/S체제를 갖추지 못해 고객으로부터 외면당하는 중소기업을 위해 A/S콜 서비스, 전국적 A/S망 구축, A/S전산 시스템, A/S교육 등 A/S 전반적인 시스템 구축이 가능하도록 지원하게 되며
 - 이 사업에 참여하는 중소기업은 전국적 A/S 서비스망 구축을 통해 제품에 대한 소비자 신뢰도 제고 및 A/S운영 비용절감, 제품 판매확대 등의 효과를 거둘 것으로 기대된다.
- 금번 '중소기업 공동A/S센터' 사업에는 80여개의 제조업체가 참여하였으며 연말까지 총 100개 업체로 확대할 예정이며, 이사업에 참여를 원하는 기업은 중소기업유통센터 마케팅 지원팀(02-6678-9320~4)으로 신청을 하면된다.
 - 앞으로도 중소기업 제품 품질향상과 중소기업 경쟁력 강화에 기여하고, 소비자들이 중소기업 제품을 사후 A/S 걱정없이 구매할 수 있도록 지속적으로 노력하겠다고 밝혔다.

