

소비자 만족도 조사 및 분쟁해결 기준

1. 소비자 피해보상기구

하림은 자사 제품 및 서비스로 인해 소비자가 피해를 입은 경우 이에 대해 적절히 대응하기 위해 보상기구를 운영하고 있다.



2. 소비자 분쟁 해결 기준

소비자 불만이 발생한 경우 공정거래위원회 고시 소비자 분쟁해결 기준으로 처리함을 원칙으로 하나 소비자와의 관계적 차원을 고려하여 회사 내규에 의해 처리한다.

구분	소비자 피해 유형	보상기준
유형	이물질 혼입, 함량부족, 변질제품, 부패제품	당해 제품의 교환 내지 구입가격 환불

	유효기간 경과 제품 , 용량부족	
	제품 취식으로 인한 부작용, 용기파손으로 인한 상해사고	치료, 경비 및 임금 배상
적용 범위	1.피해보상은 실소비자에 한하며, 그 피해가 객관적으로 입증될 때 2.소비자 부주의로 인한 피해는 보상기준에서 제외 3.임금은 피해로 인하여 임금손해가 발생한 것이 입증될 때 해당되며, 금액을 입증할 수 없는 임금은 정부 노임 단가를 적용함.	

3. 거래처 신뢰도 조사

주요 거래처 설문조사를 통해 하림의 제품 품질 및 서비스 신뢰도 점검
 품질, 서비스 개선 향상을 위해 연 2회 상하반기 조사를 진행

* 2020년 하반기 거래처 신뢰도 조사 보고서



2020년
하반기 하림 거래처 신뢰도
조사 보고서
 - 요약 보고서 -

2020. 12.

㈜글로벌리서치

