

가루쌀몰(가루쌀 사업 플랫폼) 운영 매뉴얼

1. 플랫폼 개요

(명칭) 가루쌀몰(<https://rice.bakery.or.kr>)

(운영 주체) 사단법인 대한제과협회

(주 사용자) 가루쌀 제과제빵 신메뉴 개발 지원사업 참가사

(목적) -가루쌀 제과제빵 신메뉴 개발 지원사업 참가사와 운영사 간 행정 및
원료 구매 절차 간소화

-사업 참여 제과점 관리 및 정책사업 성과 데이터 축적

-구매 지원 및 절차 간소화를 통한 가루쌀 소비 촉진

2. 품질 관리

(기본원칙) 식품위생법 및 식품표시광고법 준수

(품질관리) -분기 1회 랜덤 샘플링 구매

-후기 기반 위험 신호 모니터링

-불량 등 품질 관련 문제 발생 시 리콜 대응

(리콜) 제품 불량, 포장 불량 등 문제 발생 시 신고 접수 →사실 확인

→전량 환불(제품 문제 시, 전액 제분사 부담)

(관리대응) -품질 관련 클레임 3회 이상 발생 시, 판매 중지 검토

-리콜 대응 5회 발생 시, 제품 품질 관련 클레임 5회
발생 시 판매 중지 처분

3. 배송 관리

(기본원칙) - 제분사 직접 발송 원칙

(포장기준) - 2중 포장, 파손 방지 완충재 사용

- 파렛트 등 제과점에서 처리 어려운 부속품 발송은 지양

(발송 기준)

-평일 기준 오전 10시까지 구매 건에 한해 제분사에 구매 자료 전송
하여 당일 발송 요청

예시) 가상으로 4월 1일 기준

4월 1일 09시 45분 구매 - 당일(4월 1일) 발송

4월 1일 18시 구매 - 익일(4월 2일) 발송

4월 2일 9시 30분 구매 - 당일(4월 2일) 발송

4월 2일 11시 30분 구매 - 익일(4월 3일) 발송

-공휴일 및 주말(금,토) 결제는 가능하나 발송은 월~금에만 가능

-취소 요청도 발송과 동일하게 평일 오전 10시까지 신청에 한해 가능

※10시 이후 배송 절차 진행으로 취소 신청 불가

(발송 체계)

소비자 제품 선택 및 구매 →PG사 통한 결제 →협회가 결제 자료

(업체, 연락처, 주소, 품목, 수량 등) 제분사에 전달

→제분사가 제품 발송 →제분사가 발송 데이터 협회 및 구매자에 전달

(송장번호+업체, 연락처, 주소, 품목, 수량 등) →배송 완료

4. 환불

(기본규정) - 파손·변질 시 전액 환불 또는 재배송

-제품의 현저한 품질 저하(기존 제품과 확연한 품질 차이 발생 시)

-제품이 파손된 배송(포장 및 배송 불량으로 인한 터짐 등)

(고객변심) 고객의 단순 변심에 의한 교환 및 반품은 포장지를 미개봉한 제품에 한하며, 상품 수령일로부터 7일 이내 신청 가능하고, 왕복 배송비는 고객 부담

(교환 및 환불 불가)

- 제품의 잘못된 보관 및 고객 부주의(주소 오기재, 연락불가) 등으로 인한 오염, 파손, 변형 상품은 전자상거래 소비자보호에 관한 법률에 의거 교환 또는 환불 불가

- 제품을 개봉하거나, 제품의 훼손 또는 변형으로 재판매가 불가능하게 된 경우