고객 서비스 절차 (Customer Service Process)

고객 서비스 절차 · 버전 v3.0.3 · 시행일: 2026년 11월 24일

영문판과 다를 경우 영문판이 우선합니다.

이 문서는 BARO FMS에 연락하는 방법, 응답 기한, 기한을 넘겼을 때 하는 일을 안내합니다. 참가자, 법적 대리인, 근로자, service provider 등 BARO에 연락하시는 모든 분께 적용됩니다.

1. 연락 방법

방법	안내
전화(수신자 부담)	(855) 955-2276 — 업무 시간에 받습니다. 그 밖의 시간에는 음성 메시지. 받지 못한 전화와 음성 메시지는 다음 영업일까지, 긴급하면 4업무시간 이내에 회신합니다.
중계 전화	711(California Relay Service)을 누르시거나, FCC 인증 영상 중계 서비스(VRS)나 자막 전화 서비스로 수신자 부담 번호에 전화하세요. 중계 전화도 같은 기한으로 응대하며, 대화가 잠시 멈춰도 끊지 않습니다.
이메일	info@barofms.org
보안 채널(개인 정보)	등록 때 참가자·법적 대리인·근로자 각자에게 보내 드리는 개인 암호화 업로드 링크를 이용해 주세요. 그 밖의 분은 BARO에 보안 업로드 링크를 요청하실 수 있습니다. 답변은 암호화 이메일로 드립니다. 개인·건강·지급 정보가 담긴 내용은 이 채널을 이용해 주세요. BARO 포털이 열리면 로그인 후 포털에서 **Case Report**를 작성하실 수도 있습니다.
우편	BARO FMS, Inc., 580 California Street, Suite 1200, San Francisco, CA 94104
화상 회의	전화·이메일로(BARO 포털이 열린 후에는 포털로도) 요청하세요.

업무 시간: 월–금 오전 9시–오후 5시(태평양 시간), 캘리포니아주 공휴일 휴무. 업무 시간 밖에 온 연락은 다음 영업일 오전 9시에 받은 것으로 봅니다.

> **BARO는 응급 서비스가 아닙니다.** 응급 상황에는 먼저 911에 전화하세요.

2. 응답 기한

	긴급	일반
첫 응답	**4업무시간 이내**	**1영업일 이내**
해결	**같은 영업일** — 어려우면 다음 영업일이 끝나기 전까지 서면으로 계획과 날짜를 알려 드림	**5영업일 이내** — 더 걸리면 이유와 새 날짜를 서면으로 알려 드림

- 이 기한은 모든 연락 방법에 똑같이 적용됩니다: 전화, 음성 메시지, 이메일, 보안 업로드 링크, 우편, 화상 회의 요청, 그리고 BARO 포털(열린 후).
- **첫 응답**이란 답변, 또는 담당자 이름·다음 단계·다음 연락 날짜를 알려 드리는 것입니다.
- 일부 사안은 따로 정한 기한을 따릅니다: 고충(고충 및 불만 처리 절차), 문서 번역(5항), Service Agreement에 정한 사항.
- 참가자 정보를 이야기하기 전에 BARO 직원이 본인 여부와 정보를 받을 권한을 확인합니다.

3. 긴급으로 보는 경우

긴급하다고 말씀하시면 긴급으로 처리합니다. 다음에 관한 연락도 긴급입니다:

- 급여일(payday)에 근로자나 service provider가 지급을 받지 못했거나 금액이 틀린 경우
- 지급 보류로 누군가 지급을 받지 못하는 경우
- 근로자가 일을 시작할 수 없거나 멈춰야 하는 경우
- EVV 문제로 지급이나 리저널센터(regional center) 청구가 보류된 경우
- 건강·안전 문제, 학대·방임·사기 의심
- 개인정보 유출 가능성
- 5영업일 안에 다가오는 정부·법적 기한

4. 기한을 넘기면

- 모든 연락은 기록되고, 이름이 정해진 BARO 직원이 맡습니다.
- BARO의 Operations Manager가 매일 아침 처리 중인 연락을 모두 살피고, 영업일마다 낮 12시와 오후 4시에 긴급 연락을 확인합니다. 2업무시간이 지나도 첫 응답이 없는 긴급 연락은 표시되고, 기한을 넘긴 긴급 연락은 BARO의 Director에게 올라갑니다. Operations Manager가 없을 때는 BARO의 Director가 이 확인을 합니다.
- 기한 안에 연락을 받지 못하셨다면 다시 연락하셔서 BARO의 Director를 찾아 주세요.

5. 언어 지원

- BARO 직원이 **한국어와 영어**로 직접 도와드립니다.
- **그 밖의 언어**는 전문 전화·화상 통역을 **무료로** 제공합니다. 가능하면 통화 중에 바로 연결하고, 어려우면 긴급한 일은 4업무시간 이내, 그 밖의 일은 1영업일 이내에 통역과 함께 다시 전화 드립니다.
- 선호 언어가 영어나 한국어가 아니면, BARO는 주요 문서(Service Agreement, 등록 패킷, 이 고객 서비스 절차, 고충 및 불만 처리 절차)를 요청 없이 무료로, 선호 언어를 안 날부터 **10영업일 이내**에 번역해 드립니다. 서비스·지급에 관한 통지와 그 밖에 보내 드리는 편지도 요청하시면 같은 기한 안에 번역해 드립니다. 번역이 준비될 때까지는 BARO 직원이 문서를 소리 내어 읽고 통역사가 통역해 드립니다.
- 어떤 언어로 된 편지나 메시지도 받습니다. 통역사를 직접 데려오라고 요청하지 않으며, 가족이나 친구의 통역은 원하실 때만, 미성년자 통역은 절대 쓰지 않습니다.

6. 청각장애·난청·시청각장애(DeafBlind) 참가자

- 711, VRS, 자막 전화 서비스로 연락하세요(1항). BARO가 전화드릴 때는 기록된 VRS 번호로 겁니다. TTY를 쓰시면 711을 통해 전화 드립니다.
- 문자로도 연락하실 수 있습니다: 이메일, 보안 업로드 링크, 또는 BARO 포털(열린 후).
- 화상 회의에는 자격을 갖춘 미국 수화(ASL) 통역사, 자동 자막, 실시간 자막(CART)을 요청하시면 무료로 제공합니다. DeafBlind 참가자에게는 참가자가 계신 곳에 함께하는 촉수화(tactile 또는 ProTactile) 통역사를 마련합니다. 회의 일정을 잡을 때 예약하고, 회의 최소 1영업일 전에 확정합니다.

> **다른 방법이 필요하세요?**
> 언제든 말씀해 주세요. 무료입니다. 보안 업로드 링크나 BARO 포털(포털이 열린 후) 사용이 어려우시면 전화로 도와드리고, 필요하시면 다른 방법도 마련해 드립니다.

7. 만족스럽지 않으시면

BARO의 **고충 및 불만 처리 절차**에 따라 언제든 고충을 내실 수 있습니다. 등록하실 때와 절차가 바뀔 때마다 사본을 받으시며, www.barofms.org에도 게시되어 있습니다. 누구든 요청하시면 1영업일 이내에 무료로 보내 드립니다. 불만을 말했다는 이유로 BARO가 서비스·지급·일자리를 줄이거나 늦추거나 끝내는 일은 절대 없습니다.

8. 서비스 점검

6개월마다(1–6월, 7–12월) BARO의 Internal Control Specialist가 응답·해결 속도, 통역·편의 요청 처리, 참가자·근로자·service provider 만족도 조사 결과를 점검하고, BARO의 Director가 서명합니다.

이 절차는 등록하실 때(근로자·service provider는 일을 시작할 때) 받으시고, 바뀌면 5영업일 이내에 새 판을 받으십니다. BARO는 이 절차를 각 참가자의 리저널센터(서명된 Service Agreement와 함께)와 San Diego Regional Center(SDRC)에도 보내고, 바뀌면 5영업일 이내에 새 판을 보냅니다. www.barofms.org에도 게시되어 있으며, 요청하시는 분께는 1영업일 이내에 사본을 보내 드립니다.