

서비스요금 운영기준

Canon

캐논코리아 비즈니스 솔루션

◆ 이력관리

VER.	구분	제정/개정일	시행일	부서명	작성자
01	제정	'10.05	'10.05	서비스전략담당	
02	개정	'17.10.10	'17.11.01	서비스전략담당	여호수아
03	일부 내용 삭제	'20.07.24	'20.07.24	서비스전략1담당	정은주
04	개정	'21.07.31	'21.09.01	서비스전략1담당	정은주
05					
06					
07					
08					
09					
10					
11					
12					
13					
14					

◆ 목차

1. 품목별 서비스 대응처
2. 서비스요금 구성
3. 유·무상 기준
 - 1) 유상 2) 무상 3)진행 단계별 유상청구 기준
4. 시간 외 대응 기준
5. 서비스요금 테이블
 - 1) 직조직 2) 파트너 3) PC 및 솔루션 설정 4) PS/OCE 연장단가
6. 파트너 위탁설치 절차
7. 파트너 서비스요금 환급제도

1. 품목별 서비스 대응처

구분		직관리			서비스 위탁점*	기타
		위탁				
		파트너	직조직			
	CS	●	●	○		
	PS	●	●	○		
	SS	●	●	○	●	
IJ	IJ 프린터, 복합기, 팩스	●	●	○	●	
	WG7000's	●	●	○		
	LFP	●	●	○	●	
프로젝터	일반 프로젝터	●	●	○	●	
	rayo 시리즈, mp 시리즈	●	●	○		● (C&C지원)
기타	3D 프린터, 미니프로젝터, 스캐너, 포토프린터	●	●	○	●	

* 서비스위탁점 : 고객센터, 지정점, 대행점

* ● : main ○ : sub

2. 서비스요금 구성

구분	내용	비고
서비스요금	· 출장비 + 기술료 + 부품비(소요 시)	서비스 완료시점 1회 비용 청구
출장비	· 서비스제공을 위하여 거래처 이동 시 소요되는 비용	장애발생 및 출장 사유가 당사인 경우 미청구 1회/1 site 기준 청구
일반	· 유상청구 대상에 대한 출장 시 청구	
도서지역	· 도서산간 지역에 해당 · 유료교통 시설 및 이동수간, 숙박을 필요로 하는 경우, 이에 수반되는 비용을 고객이 부담하며 실비 청구	1박/1식 필요 시, 5만원/5천원 한도 내 실비청구
기술료	· 제품을 수리하는 데 소요시간, 난이도 등에 따른 비용 · 분해를 수반하는 수리활동과 컬러조정 등의 서비스활동 · 조작지도, 용지걸림, 간단한 청소, 드라이버 설치 등 15분內 수리 및 조정 작업 · 제품가동을 위해 설치를 필요로 하는 경우 수반되는 비용	옵션설치비 : 기술료×50% (단, 옵션 단독 설치限 적용)
부품비	· 부품교체를 할 경우 소요되는 부품가격	

3. 유·무상 기준

1) 유상

판매주체	구분	내용	비고
직조직	보증기간	<ul style="list-style-type: none"> ① 무상보증 기간이 경과된 제품 ② 소모성 부품의 보증기간 & 수명이 다한 경우 ③ 소모성 부품 단품클레임 운영정책에 따른 유상처리 대상건 	
	설치	<ul style="list-style-type: none"> ① 유통제품 구매 후 당사(직조직 서비스)로 단순 설치 요구 시 청구 ② 납품 설치 완료 후 사업장 이전에 따른 재설치 요구 시 ③ 차량(트럭 및 사다리차 등) 및 운송비에 해당하는 이동비용은 고객부담 ④ 재설치의 경우 보증기간과 무관하게 요금청구 	1대당 청구 원칙 단, 단일site內 복수의 설치/이전 시, '출장비×1회분 + 기술료×대수' 청구
	위탁기	· 직조직 1차 기술지원 요청 시	
공통		<ul style="list-style-type: none"> ① 협의된 서비스제공시간 이외의 기술 및 설치지원 요청의 건 ② 당사 및 서비스제공 위탁계약 체결업체 외 제3자의 부당수리 및 개조 ③ 사용전원 장애 또는 천재지변에 의한 고장 및 파손 ④ 당사 지정소모(부)품외 사용으로 인한 고장 ⑤ 그 외 고객 취급 및 조작부주의로 인한 고장,파손의 경우 ⑥ 고객이 요청한 제품의 타제품/연결기기 불량외의 건 ⑦ 제품 자체의 문제가 아닌 외부환경 및 주변기기에 의한 고장 ⑧ 제품 고장이 아닌 고객요청에 의한 제품 점검(보증기간과 무관) 	대응시간별 요금 할증

3. 유·무상 기준

2) 무상

구분	내용	비고
보증기간	① 보증기간 이내에 정상적으로 사용한 상태에서 발생한 고장 또는 결함 ② 소모품/부품 단품클레임 운영정책에 따른 무상처리 대상건* ③ 아래에 해당되는 재고장 발생 시(본체 및 부품)	
부품미사용	· 3개월 내 동일증상 발생 시 서비스요금 미청구(최종 수리일자 기준)	
부품사용	· 당해 발생건 포함 향후 6개월간 서비스요금 무상제공(부품 사용일 기준)	
설치	· 직조직 판매분 초기설치	
기타	① 소모품/용지 구매건 (구매일로부터 6개월간 서비스요금 무상 제공) ② 서비스사원 과실에 의한 고객 유/무형자산 침해 및 손괴의 경우 ③ 영업부서 요청시(사전 협의 및 관련 기안* 근거必) ④ 현장 관리자 재량조치(ME→TS센터장 승인必) : 서비스품질/금액수준 등 고객불만사항 대응을 위한 현장판단 조치건	* 합의부서:해당TS센터-지원팀

* 사내규정 - 서비스관리규정 - 소모성부품Claim 처리기준 근거

3. 유·무상 기준

3) 진행단계별 유상청구 기준

구분		진행단계 ▶▶						청구항목	
		상담	출장	견적	수리				
		유선통화	현장방문	증상확인(점검/진단) →증상안내 →예상금액 안내	수리시작	부품투입	추가 증상발견 →부품교체 안내		추가 부품투입
수리 완료시	부품 소요	청구無	출장비	-	기술료 (난이도별 차등)	부품비	-	부품비	①출장비 ②기술료 ③부품비
	부품 미소요			-			-		①출장비 ②기술료
수리 미완료시	진단/ 견적	청구無	출장비	-	※ 견적안내시 비용부담에 따른 수리거부 등			①출장비	
	중도 중단시			-	※ 최초 안내금액 초과 혹은 기타 불만에 따른 수리거부				

※ 청구비용금액 및 발생 사유에 대해서는 사전에 고객에게 고지하는 것을 원칙으로 함

4. 시간 외 대응 기준

■ 요금 할증 기준

구분		시간/배수
평일	정규시간	08:30~17:30
	야간	17:30~22:00 / 정상요금 1.5배
	심야	22:00~08:30 / 정상요금 2.0배
공휴일(주말포함)	주간 및 야간	08:30~22:00 / 정상요금 2.0배
	심야	22:00~08:30 / 상호 별도 협의로 산정

- ① 현장 서비스 제공은 정규시간내 원칙 (정규시간외 서비스 요청 건 대응 불가)
- ② 정규시간외 근무 필요 시, 사전 협의 건限하여 가능
- ③ 정규시간외 "고객"의 서비스 요청에 대하여 예외적으로 대응 시, 할증요금 청구 원칙
: 관련기안 또는 업무협조전 발행·승인 후 대응 (합의 또는 수신처 : 서비스전략1담당)

※ SLA내 <표준서비스 제공 내용>과 상동

※ 관련근거 : 근로기준법 제56조(연장·야간 및 휴일근로)

- ① 사용자는 연장근로와 야간근로 또는 휴일근로에 대하여는 통상임금의 100분의 50 이상을 가산하여 지급하여야 한다.
- ③ 사용자는 야간근로에 대하여는 통상임금의 100분의 50 이상을 가산하여 근로자에게 지급하여야 한다.

5. 서비스요금 테이블

1) CS/PS

<단위:원,VAT포함>

구분			현재			변경_'21.9월~			파트너 서비스요금	
			①출장비	②기술료	서비스요금 (①+②)	①출장비	②기술료	서비스요금 (①+②)	설치지원	기술지원
공통	간단수리 ¹⁾			5,000	15,000		5,000	20,000		
CS	BW	50ppm 미만		30,000	40,000		30,000	45,000	28,000	19,600
		50ppm 이상		40,000	50,000		40,000	55,000	35,000	24,500
	CLR	50ppm 미만		40,000	50,000		40,000	55,000	35,000	24,500
		50ppm 이상		50,000	60,000		50,000	65,000	42,000	29,400
	High-end	87's/C165's		90,000	100,000		85,000	100,000	70,000	49,000
	일반	BW/CLR		140,000	150,000		135,000	150,000	105,000	73,500
PS/OCE	DP	VP140's	10,000	140,000	150,000	15,000	135,000	150,000	105,000	73,500
		VP6000's		290,000	300,000		185,000	200,000	140,000	98,000
		iX ²⁾					285,000	300,000	210,000	210,000
	PP ²⁾	VS/CS/PS		290,000	300,000		285,000	300,000	210,000	147,000
	기타	드림라보 ²⁾					285,000	300,000	210,000	210,000
		AZ's		290,000	300,000			100,000	210,000	147,000
		CW's		140,000	150,000		85,000	100,000	105,000	73,500
		PW's		90,000	100,000			100,000	70,000	49,000

1) 간단수리 : 15분내의 작업

2) iX/PP/드림라보 : 1대당 최대 4H 작업 기준 (이동시간 제외). 4시간 초과 시, 시간당 요금 적용

* 옵션 설치비 : 피니셔/팩스限. 기술료×50%,
본체 설치 후 별도 설치 시 적용 (출장비+옵션 설치비 청구)

5. 서비스요금 테이블

2) SS/IJ外

<단위:원,VAT포함>

구분		현재			변경_ '21.9월~			파트너 서비스요금			
		①출장비	②기술료	서비스요금 (①+②)	①출장비	②기술료	서비스요금 (①+②)	설치지원	기술지원		
공통	간단수리 ¹⁾			5,000	15,000		5,000	20,000			
SS	A ²⁾ group (60분~)						35,000	50,000			
	BW	A4		15,000	25,000		15,000	30,000	17,500	12,250	
		A3		20,000	30,000		20,000	35,000	21,000	14,700	
	CLR	A4		20,000	30,000		20,000	35,000	21,000	14,700	
		A3		30,000	40,000		30,000	45,000	28,000	19,600	
	IJ	A4	A ³⁾ group (60분~)					25,000	40,000		
B ⁴⁾ group (30분~)				10,000	20,000		20,000	35,000	14,000	9,800	
C ⁵⁾ group (15분~)							15,000	30,000			
A3		A ³⁾ group (60분~)	10,000			15,000		30,000	45,000		
		B ⁴⁾ group (30분~)		20,000	30,000		25,000	40,000	21,000	14,700	
		C ⁵⁾ group (15분~)					20,000	35,000			
WG시리즈			-			35,000	50,000	35,000	24,500		
LFP			70,000	80,000		70,000	85,000	56,000	39,200		
기타	프로젝터	일반		30,000	40,000		30,000	45,000	28,000	19,600	
		미니		10,000	20,000		10,000	25,000	14,000	9,800	
	스캐너	DR		15,000	25,000		15,000	30,000	17,500	12,250	
		평판		10,000	20,000		10,000	25,000	14,000	9,800	
	3D프린터			15,000	25,000		15,000	30,000	17,500	12,250	
	Kiosk/비대면체온측정기						20,000	35,000	24,500	17,150	
	의료기/AED/NVS						별도문의				

1) 간단수리 : 15분내의 작업 2) 메인드라이브 교체 3) Right Plate Unit, 압소바(MTC기종 제외) 교체 4) 급지부 / 캐리지 / 퍼지 교체 5) A,B를 제외한 작업

* IJ 2가지 이상 증상으로 수리 시, 상위 단가로 적용 (ex. A & B 증상 접수 : A 단가 적용/지급)

* MTC기종 : G1920/2920's/3920's/2960's/3960's, GX6090's/7090's, G590's/690's ('21.8.24 기준, 추후 변경가능)

* A/B/C Group : '21.8.24 기준, 추후 변경 가능

* 옵션 설치비 : 피니셔/팩스限. 기술료×50%, 본체 설치 후 별도 설치 시 적용 (출장비+옵션 설치비 청구)

5. 서비스요금 테이블

3) PC 및 솔루션 설정

<단위:원,VAT포함>

구분		요금		비고
		기본	추가	
본체	PC설정(드라이버,SEND 등) 지원	5대 이하 무상	10,000원/3대	- PC단위 (예) PC 6대 : 10,000원
솔루션	MEAP S/W	5,000원/대	5,000원/1대	- 본체 단위 (예) 본체 2대 : 10,000원
	IC CARD DB등록	10,000원 /50인 이하	10,000원/50인	- User 단위 (예) User 60명 : 20,000원
	CIMS ADVANCE 설치 및 네트워크 장비 등록	10,000원 /3대 이하	10,000원/10대	- 본체 단위 (예) 본체 10대 : 20,000원
	SecurePrint 설정(드라이버)	5대 이하 무상	10,000원/10대	- PC 단위 (예) PC 26대 : 30,000원

5. 서비스요금 테이블

4) PS/OCE 연장단가

<단위:원,VAT포함>

구분		상세	비고
기준	시간	4시간	* iX/PP/드림라보限 * 이동시간 제외한 작업시간 기준 * 정규시간외 대응 시, 할증 적용
	금액	300,000	
추가		40,000/1H	

※ PS Club 지원상세

구분	PS클럽(Premium)	PS클럽(Sales)	비고
구분	본체판매+서비스	본체 판매	
자격 요건	영업 능력 심사 서비스 능력 심사	영업 능력 심사	마케팅전략1팀/서비스 심사진행
PS장려금	○	X	
서비스요금	설치지원	유상 청구 (단, 조건부 무상*)	직조직 대응
	기술지원	유상 청구	직조직 대응

* 관련 기안 및 업무협조전 필요

7. 파트너 서비스요금

1) 청구 기준

구분	현재
청구 대상	무상보증기간 초과 지원요청건
청구 기준	파트너 등급 무관 동일 금액 적용 (등급 무관)

2) 환급 기준

구분	현재
환급 방법	소모품 매출비율에 따른 등급별 차등 환급 (영업관리팀 분기별 환급)
환급 기준	1. 소모품 매출 비율 (영관 장려금 목표 기준 설정) - 35% 이상 : 최대 50%환급 2. 파트너 등급별 환급 - 로얄 : 50% - 스타 : 45% - 골드 : 40% - 에이스 I, II : 35% - 챌린저, 소모품/LFP, DR전문점 : 30%
환급 대상	로얄, 스타, 골드, 에이스, 챌린저, 소모품/LFP, DR전문점/총판
기타	CS중/저속기 설치件 미환급 (60매/분 미만, 흑백기준)

*소모품:토너, CRG, 드럼, 부품(용지, INK 제외)