

全保服务 让我欢喜让我忧

作者：高晓静

【内容提要】我们都明白，服务是给生产提供支持和保障的，但如果因为全保服务的高价格而使得数码印刷企业无法保证其利润空间，那即便数码印刷有再多的优势恐怕也很难推广或无人愿意推广，这样尴尬的局面必然会对我国数码印刷业的发展产生不利影响。

目前，在数码印刷行业，全保服务是非常流行的服务方式连线加工，也是大部分数码印刷设备供应商为用户提供的售后服务方式。购买数码印刷机、享受全保服务似乎已经成为数码印刷行业默认的购机模式。但在对一些数码印刷企业以及设备供应商的采访中，我们发现，虽然供应商口口声声说全保服务得到了客户的认可，给客户带来了极大的便利，但数码印刷企业老板们的言语中却透着种种的无奈。那么厂商信息，全保服务到底给数码印刷企业的发展带来了什么？为什么这种看似完美的服务方式让从业者们又爱又恨？造成这一现象的症结又在何处？

### 全保服务知多少

所谓全保服务，就是指数码印刷企业在购买设备时与设备供应商签订全保合同，机器的产权属于用户，而机器运转所需耗材以及零配件、维修保养服务等均由该设备商提供；用户则需按每月印量，定期向该设备商支付服务费用耗材，其中包括耗材、更换的零配件以及维修保养服务费用等。例如，假设单张标准费用为 0.1 元，而用户当月的净印量为 1 万张，则无论当月机器更换了多少零配件或耗材，用户应当交纳的费用都是 1000 元。

富士施乐是全球最先提出全保服务模式的数码印刷设备供应商胶片，而全保服务也是富士施乐最具特色的服务之一。2006 年左右，富士施乐开始在中国推行这种服务模式，向享受全保服务的用户免费提供设备运行所需的一切零配件、墨粉、硒鼓等耗材，按照用户的使用量收取一定的费用。同时，富士施乐还会指定一位服务工程师负责设备的日常维护与保养。新机器安装之后色彩管理，富士施乐的客户培训专员将为用户确定培训计划和时间，并安排一次免费的设备操作培训。其服务工程师还将根据产品质量标准，主动地进行设备的日常维护保养及零部件的更换，尽可能预防故障的发生。如果用户的设备发生故障，富士施乐在接到报修之后会迅速做出响应并到达现场进行服务。

就是按耗材收费的服务。这种服务方式更接近我们平时使用的数码相机、电脑等家用电器所采用的售后服务方式，即设备供应商在一定的时期内负责对设备的主要零部件保修和更换认证，但对于消耗的材料，如墨粉、墨水等，由客户自己按照使用的数量自行购买。

由此可见，全保服务相当于将风险承担、客户更换产品配件所需要的内部核算和审批手续等耗费精力的事情，转由设备供应商自身承担当纳利，从而达到提高客户工作效率，降低机器使用成本的效果。

### 全保服务 难以承受之重

自 2006 年富士施乐推出全保服务之后，惠普、柯尼卡美能达、佳能、柯达、京瓷等公司也先后推出了全保服务。但 2007 年 12 月，柯达公司在中国全面取消了全保服务模式，改为全面推广自购耗材和自救体系。与之相对的数码印刷，1985 年进入中国市场的 OKI 公司，从 2003 年开始向中国市场提供数码印刷设备，一直以来对其数码印刷设备采取的都是按耗材收费的方式，但 2009 年，OKI 公司由于业务领域的变化和解决方案的转型乐凯二胶，开始在部分机型、部分行业上使用按张收费的全保服务方式。

同样是全保服务，有些设备供应商戛然而止，而有些又积极推行，为什么会出现这种情况？全保服务本身又存在着哪些优点和弊端？通过对一些数码印刷企业和供应商的



采访，我们进一步了解了全保服务。

### 1.全保服务的优点

(1) 全保服务提供的耗材质量较高，并且能够提供便捷的一站式服务，从而在某种程度上保障印刷品的质量。

目前，全保服务的耗材可以由数码印刷设备供应商直接提供，也可以由数码印刷设备的代理商提供，但无论采取哪种供应方式，全保服务都能够保证用户得到的是高质量的原装耗材，并且除耗材之外，设备供应商还会定期为设备进行检查、保养和维修，使设备处于最佳运行状态，避免用户为了节省成本而选用质量较差的耗材洗涤用品包装，或者为了提高短期的生产效率，省去按期保养的环节，使设备本身受到损坏，从而影响印刷品的质量。

(2) 全保服务更专业，技术实力更为雄厚总论，反应速度也更迅速。

都已经建立起了一套完善的售后服务体系，形成了一个广泛的服务网络，有能力为数码印刷企业提供快捷的服务，而且作为专业的设备维护、维修团队，他们也有非常丰富的设备维修经验，能够在最短的时间内使设备恢复正常运行。而且，按照一些全保合同的规定，如果数码印刷设备因故障而造成停机超过了一段时间之后，设备供应商还需要为客户提供同样型号的数码印刷设备，以保证数码印刷企业的正常生产。

### 2.全保服务的弊端

(1) 全保服务费用过高覆膜，很难随市场需求合理波动，因此很难降低企业成本。

中国印刷总公司数字快印中心总经理杨信伟谈到，全保服务的费用很高，一旦签订了全保合同，在合同期内北人集团，价格都是固定的，无法根据市场的状况和需求合理地波动。而在企业的经营成本中，全保服务按张收费的这部分成本在总成本中所占的比例最大，这部分成本不降，整个数码印刷的运营成本就很难降下来设备操作，和传统印刷相比，影响数码印刷的推广和使用的重要因素之一恰恰就是数码印刷的价格太高，因此，从某种程度上来讲，全保服务在给企业带来便利的同时也限制了数码印刷的推广应用。

天津印艺通制版印刷有限公司总经理潘立新也认为 UV 印刷，印刷的基本特点就是靠数量和质量取胜，随着数量的不断增长，产能的不断扩大，成本就会不断降低。但对于数码印刷行业来说，无论数量如何增长个性化印刷，由于采用的是按张收费的全保服务模式，其成本很难降低。

(2) 全保服务缺乏统一标准高保真印刷，市场比较混乱。

记者在采访中发现，同一品牌的数码印刷设备，对于不同数码印刷企业提供的全保服务形式都有差别，主要体现为：是否有底印量、底印量的多少不同、每张的价格不同等。所谓底印量，指的是数码印刷设备供应商为数码印刷企业设置的最低印量，如果每月未达到这一底印量所规定的张数，依然要按照底印量的张数收取全保服务费，如果超过了底印量，则按照实际印量收取服务费用。对于某些印量较大的数码印刷企业，设备供应商是不会规定底印量的，但是对于某些印量较小，或者印量不稳定的企业，设备供应商会为其设置底印量，这就造成本来业务量就不太稳定的数码印刷企业为了达到设备供应商要求的底印量，拼命地压低价格，来争取业务，这样虽然达到了底印量，但是由于价格的下降，利润并没有相应的增加，反而破坏了健康的市场秩序。

(3) 全保服务保“量”不保“质”。

数码印刷设备供应商提供的全保服务几乎都是在设备上安装印张计数装置柔印，每月根据计数装置的读数来收取相关的费用，但是至于印张的质量如何却很少有相关的保障，只是确定一个废品率。例如，如果设置的废品率为 5%，那么每 100 印张会按照 95 张来收取全保服务费。但是如果设备不稳定或者出现了故障，这时废品数会大量增加，但是设



备供应商设置的废品率却是固定的，所以数码印刷企业就相当于在花钱印废品，非常不合理。

论数码印刷企业使用其设备印刷的是彩色印张还是黑白印张，或者无论彩色图文的覆盖面积有多大总论，按张收费的价格都是不变的。这对于彩色图文覆盖率较大的印张是很合算的，但当彩色图文覆盖率小于等于 60% 时，这种服务方式就不那么合算了。而许多客户需要印刷的产品仅仅是有一个彩色的企业 LOGO 或是仅有一幅彩色图片的印张，但因为全保服务按张收费的模式，这部分印张对于客户的价格是和满版彩色图文的印张一样的数码印刷，客户就会觉得很不合理，数码印刷企业也没有和客户讨价还价的余地。

(4) 全保服务使数码印刷企业失去了主动权，受制于数码印刷设备供应商。

数码印刷企业通过购买的方式获得了数码印刷设备的产权，数码印刷企业和数码印刷设备供应商应该是一种战略合作伙伴的关系，但是高宝，由于数码印刷企业需要设备供应商提供专门的耗材才能够维持设备的正常生产，这样，主动权就控制在了设备供应商手中。而且如果数码印刷企业想要转让设备，就需要同时转让全保服务，这样就造成了数码印刷企业对设备供应商的依赖印后设备，即使双方在合作方面有什么不愉快，也没有别的选择。同时，这更使得数码印刷设备供应商在数码印刷市场上占据了主导地位，影响了数码印刷业的正常发展。

可见，虽然全保服务的专业、快捷、高质量得到了数码印刷企业的认可雅昌，但是其本身的弊端却让人无法回避，它犹如一把双刃剑，在促进数码印刷企业发展的同时也埋下了隐患。

#### 全保服务 路在何方

据了解，各大数码印刷设备供应商除了全保服务之外其实也推出了按耗材收费的服务方式，那既然全保服务有如此之多的弊端书评，为什么数码印刷企业还对之“情有独钟”呢？他们有什么难言之隐呢？深圳深博数码科技有限公司总经理黎伟深认为，和传统印刷设备相比，数码印刷设备比较复杂，各个厂家所使用的技术都不一样，因此各家所使用的耗材也都不能够通用数字印刷机，各品牌数码印刷设备之间的技术壁垒就导致了其对于耗材的垄断，为了能够及时地获得质量有保障的耗材，数码印刷企业不得不选择设备供应商提供的全保服务。

伟也有类似看法，他认为，数码印刷设备供应商之所以能够通过全保服务垄断国内耗材市场上光，其根本原因就在于国内没有掌握核心技术。目前除了喷墨数码印刷设备外，国内尚无拥有自主知识产权的数码印刷设备。而国外的数码印刷厂商对数码印刷设备的研发就包括了对于耗材的研发，这些耗材并不在市场上流通，核心技术都掌握在设备供应商手中，而且耗材本身也有专利行业法规，设备供应商除了卖设备获取利益之外，通过耗材获得的利润也是非常重要的一部分。为了能长期、稳定地通过耗材获取利润，设备供应商都会向客户首推全保服务。另一方面，对于数码印刷企业来说，为了能够保障生产的正常进行整合，也会选择全保服务。因为一旦和设备供应商签订了全保合同，那么这个合同对于设备供应商来说也是一种制约，如果设备供应商不能够按照合同规定，及时地为数码印刷企业提供设备维修服务，那么需要按合同规定赔偿相应损失。如果没有选择全保服务媒体，设备出现问题时很难保证得到及时的维修，这样一来不但会影响正常的生产，造成一定的损失，而且会损坏数码印刷企业自身的声誉。

我们都明白，服务是给生产提供支持和保障的晒版，但如果因为全保服务的高价格而使得数码印刷企业无法保证其利润空间，那即便数码印刷有再多的优势恐怕也很难推广或无人愿意推广，这样尴尬的局面必然会对我国数码印刷业的发展产生不利影响。

示出了对于全保服务的认可，但也坦言，由于耗材市场本身没有开放设备，对于绝大部分的数码印刷设备也没有开发出相应的通用耗材，使得数码印刷企业始终处于“弱势”地



位，缺少话语权。要想改变这种状况，一方面需要我国加大对数码印刷设备和耗材方面的研发投入，尽快开发出自己的品牌和高质量的通用耗材，打破国外数码印刷设备供应商对市场的垄断。另一方面，我们也希望数码印刷供应商能够提供更多更灵活的服务方式，例如全保服务和按耗材服务相结合、由第三方售后服务公司承担数码印刷设备的维修保养工作等，让数码印刷企业和设备供应商能够真正公平地合作，达到“双赢”的局面显影，共同促进数码印刷行业的健康、快速发展。

