

복스캔넘버원 A/S 정책 요약서

*다음 페이지에 A/S 정책에 대한 내용을 샘플과 같이 자세히 기재하였으니 확인하시고
A/S 요청사항에 적합한 경우에는 A/S 요청서를 작성하여 보내주시기 바랍니다.

순번	증상	내용	A/S 여부	해결 방법
1	기울기	10도 미만 기울기	불가	개인이 직접 self 보정
		10도 이상 기울기	가능	재스캔 또는 이미지 보정
2	색감	인쇄물의 인쇄 품질, 개인 취향	불가	개인이 직접 self 보정
		인쇄물의 인쇄 품질, 개인 취향	가능	레티나 신청 및 재작업 비용 청구
3	줄감	1mm 미만의 미세 줄감	불가	스캔시 종이 먼지로 인해 부득이 발생할 수 있습니다.
		1mm 이상의 굵은 선 2개 이상	가능	재스캔 또는 이미지 보정
4	점, 얼룩	스캔 이미지에 있는 점이나 얼룩	불가	급지형 스캐너에서는 - 형태의 가로선 줄감만 발생합니다. 0.1% 확률로 간혹 찢어진 종이 등이 들어가 같이 스캔된 경우가 발견되면 재스캔 됩니다.
5	문자인식	문자인식율을 높이거나, 문자인식이 안 된 특정 페이지	불가	문자인식 프로그램은 모든 업체에서 사용하는 프로그램이 동일합니다. 인식율은 모두 동일하며 오류 페이지는 프로그램 알고리즘 영향입니다.
6	종이접힘	종이가 접힌 상태로 스캔	불가	종이를 접어놓은 페이지는 입고시 모두 펼쳐서 보내주셔야 합니다.
		종이가 접힌 상태로 스캔	가능	재스캔 작업시 재작업 비용 청구
7	찢어짐	재단 작업 또는 스캔 작업시 종이가 찢어져 투명 테이프로 보수하여 스캔 된 것이 발견됨	불가	작업 도중 불가피하게 찢어져 보수 테이프로 보수하여 스캔할 수밖에 없는 상황이 발생할 수 있습니다. 변상을 원하시면 변상비 1,000원을 환불하여 드립니다.
8	필기 내용 잘림	스캔된 이미지에서 필기 잘림	불가	재단시 약 5mm~10mm를 재단하고 스캔시 3mm의 크롭 설정을 하기 때문에 필기 내용이 잘릴 수 있습니다.
9	자동 크롭 잘림	챗터 페이지 등이 전체 검은색 또는 진한색 바탕으로 인한, 크롭의 오류	가능	재스캔 작업 또는 이미지 보정
10	제본 (작은 불량)	제본시 책등이 울거나, 책날개 파손 등 미미한 증상	불가	책 표지를 분리하거나 제본시 손상이 발생할 수 있습니다. 최대한 이런 불상사가 발생하지 않도록 노력하고 있습니다.
11	제본 (큰 불량)	작업자의 실수로 책의 글씨가 잘리거나 책 표지가 떨어진 경우	가능	링제본으로 대체 또는 보수 작업하여 드리거나, 책의 기능을 할 수 없는 경우, 시중가(5만원 미만)로 변상하여 드립니다. 10만원이 넘는 고가의 서적은 변상이 5만원까지만 변상 가능하오니 양해 부탁드립니다.

1. 기울기

-기울기가 발생하는 이유

- 1) 책자의 제작 잘못 (인쇄의 오류나 책자 제작시 인쇄소에서 재단을 잘못)
- 2) 스캐너의 급지가 비뚤게 들어가는 현상
- 3) 문자인식 기울기 보정의 오류

10도 미만 기울기 A/S 불가

1) 문자인식 옵션을 선택하신 경우 :

기울기의 보정은 문자인식 기울기 옵션을 통해서만 가능하며, 문자인식 기울기 옵션을 통하더라도 100% 완벽하게 기울기를 잡을 수는 없습니다. 10도 미만의 미세한 기울기는 문자인식 기울기 옵션을 적용하여 육안으로 편하게 보실 정도의 보정이 되지만, 간혹 이를 격자(모눈종이)로 확인하여 100% 보정이 안 되었다고 말씀하시는 경우가 있습니다. 스캔시 스캐너에서의 보정 작업과 문자인식시 보정 작업을 거치는 등의 자동옵션으로 안 된 경우에 대해서 100페이지 이상이 되는 페이지를 사람이 정밀하게 수작업으로 기울기 보정을 하면 인건비가 서비스 비용을 초과합니다. 100% 미세한 기울기 보정은 부득이 개인이 직접 하시길 권해드립니다.

2) 문자인식 옵션을 선택하지 않은 경우 :

문자인식 옵션을 선택하지 않으신 경우에는 기울기에 대해서는 기울기 옵션을 적용할 수가 없기 때문에 A/S가 불가능합니다.

10도 이상 기울기 A/S 가능

문자인식의 기울기 보정의 오류로 그림이 있는 페이지나 / 모양의 사선이 있는 페이지의 경우, 문자인식 프로그램의 알고리즘이 / 모양의 사선을 기준으로 페이지를 회전시키는 오류가 있을 수 있습니다. 이런 경우에는 A/S가 가능하나 이런 페이지는 문자인식이 되지 않습니다. 프로그램 알고리즘의 문제로 문자인식을 하면 다시 / 모양을 기준으로 회전을 시킵니다. 간혹 이런 페이지가 많은 책자나 문서의 경우에는 부득이 기울기 보정 옵션을 off한 상태로 문자인식을 할 수 밖에 없는데, 이런 경우에는 A/S가 불가능합니다.

2. 색감

-원본과의 색감 차이가 발생하는 이유

개인의 취향이라 직접 self 보정하거나 재작업 비용 청구

스캐너마다 고유의 색감이 있습니다. DSLR 카메라의 경우, 캐논의 렌즈 색감은 따뜻하다, 소니의 렌즈 색감은 칼짜이즈 렌즈를 사용해 차가운 듯 하지만 선예도가 좋으며 썩하다. 렌즈마다 빛을 받아들여서 이를 디지털로 보여주는 특성이 다릅니다.

스캐너도 마찬가지입니다. 캐논 스캐너는 컬러 색감이 매우 탁하며 이미지에 줄감이 매우 심합니다. 저희 북스캔팀 직원에서는 타사에서 사용하는 캐논 스캐너보다 더 높은 급의 스캐너가 16대가 있고, 파나소닉사의 스캐너가 30여대 넘게 있습니다. 저희는 개인의 문서나 책자를 스캔할 때 항상 파나소닉사의 스캐너를 사용합니다.

캐논 스캐너는 롤러나 글래스의 유지보수 비용이 파나소닉사보다 저렴하고, 프로그램 설정 부분이 매우 간단하여

문서를 막스캔하기에는 좋지만 색감이 탁하고, 글래스 등 소모품 비용이 저렴한 대신 먼지를 걸러주는 필터가 존재하지 않아 줄감이 매우 심하게 갑니다. 밝기와 대비, 채도 등의 미세한 조정도 불가능합니다.

반대로 파나소닉사의 스캐너는 유지보수 비용이 훨씬 더 비싼 대신, 글래스의 기스에 강하고, 먼지를 걸러주는 필터가 있으며, 색감 또한 매우 짙하게 또렷하며 선예도가 매우 좋습니다.

하지만 책자 자체의 인쇄가 일부러 연하게 인쇄된 글씨가 존재하고, 또 개인의 취향이나 사용하는 디바이스가 다르기 때문에 이 모든 것을 각각 개인과 책자의 인쇄 품질에 맞출 수가 없습니다. 다만 북스캔멤버원에서는 이를 최대한의 노하우로 여러 설정값을 이용하여, 각자 책자의 인쇄 품질에 맞게 스캔하고자 노력하고 있습니다. 그런 노력에도 불구하고 개인의 취향에 맞지 않는 부분에 대해서는 개인이 직접 self 보정을 하거나, 재작업 비용을 청구하여 재스캔해 드리는 수밖에 없습니다.

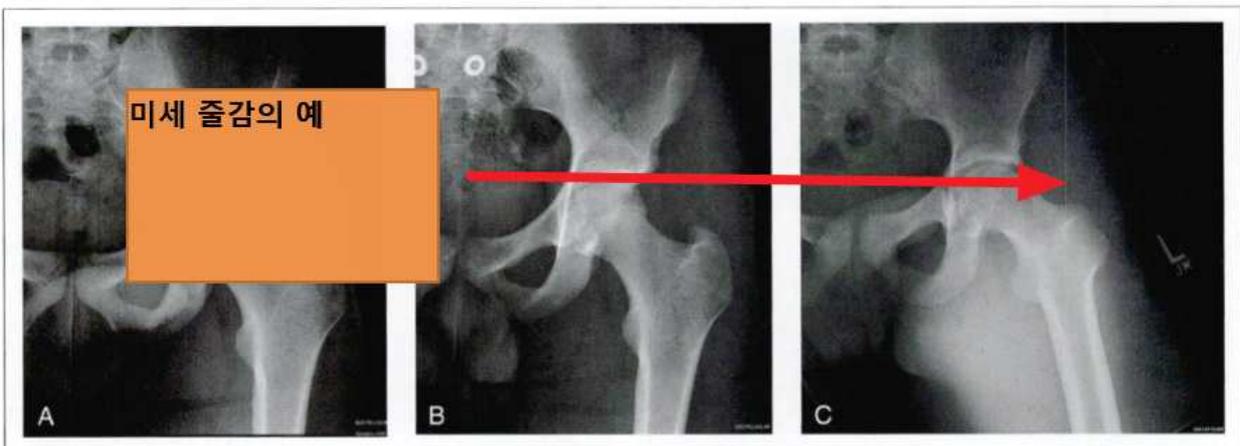
3. 줄감

1) 1mm 미만의 미세 줄감 (A/S 불가)

앞서 말씀드린대로 저희가 사용하는 파나소닉사의 스캐너는 먼지 제거 필터와 자동 청소 기능, 글래스의 정전기 방지 기능 등으로 인하여, 최대한 먼지로 인한 줄감에 대응하는 능력이 뛰어납니다. 하지만 1분에 100여장의 종이가 빠른 속도로 글래스와 글래스 사이를 통과하는 과정에서 부득이 발생하는 먼지를 모두 제거할 수는 없습니다. 종이에서 발생하는 먼지는 1) 오랜 시간의 누적 2) 종이 재단시 3) 스캐너 급지시 발생할 수 있습니다. 이를 방지하고자 스캔시 문서 추림기로 책자를 에어샤워를 시키며, 스캐너 글래스를 수시로 닦습니다. 그럼에도 발생하는 1mm 미만의 미세 줄감은 부득이 서비스 비용보다 인건비가 초과하는 관계로 A/S가 불가합니다.

(주로 광택재질, 전문스캔에서 발생할 수 있습니다. 종이 재질 자체가 먼지가 잘 달라붙는 광택재질의 특성상 어쩔 수 없습니다.)

샘플 (1)

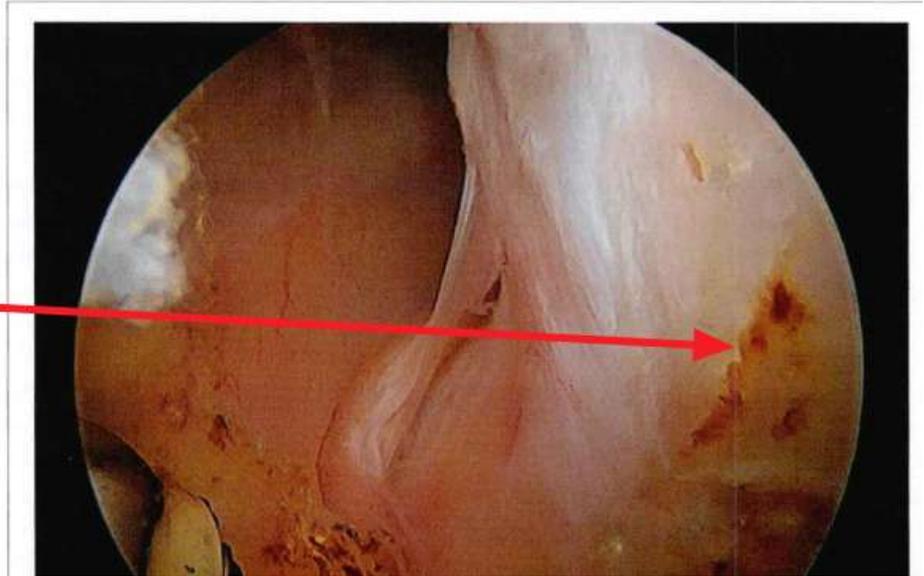


샘플 (2)

is a powerful technique for improved visualization of the peripheral compartment, there is a concern regarding its use and the risk of iatrogenic hip instability.¹³⁵⁻¹⁴¹ However, several biomechanical studies have demonstrated that appropriate repair of the interportal and T-capsulotomies nearly or fully restores hip stability.¹³⁵⁻¹³⁹ Failure to repair the

미세 줄감의 예

found that complete capsular repair in the setting of FAI correction can lead



2) 1mm 이상의 굵은 선 2개 이상 (A/S 가능)

아래 사진 샘플과 같이 구독이 어려운 굵은 선 등에 대해서는 당연히 A/S 재스캔 작업을 해드립니다.

(다만 파일 전달 후 검수 기간 15일 이내 또는 책자를 재제본하기 전에 A/S 요청서를 메일을 통해 전달해 주셔야 합니다.)

샘플 (1)

전에 탐까지 장거리 달리기를 하다가 발견한 것처럼, 이 마을

1mm 이상 굵은 선 규모 마굴이 있다.

말하고 방에서 빠져 나오자, 이미 잠옷에서

입은 타마와 포치가 척 포즈로 기다리고 있

었다.

샘플 (2)

(4) 이전대가 공정가치 : $100\text{주} \times 600 + 1,100 + 3,000 = 64,100$

(5) 영업권 : $64,100 - 55,000 = 9,100$

[물음 2] 취득일 회계처리

(차) 자	1mm 이상 굵은 선	(대) 부	채	30,000							
무		자	본	금	50,000						
형		주	식	발	행	초	과	금	10,000		
업		조	건	부	대	가	(자	본)	1,100
											3,000

4. 점, 얼룩

1) 스캔 이미지의 점이나 얼룩 (A/S 불가)

스캔 이미지에 있는 점이나 얼룩은 대부분 책자 원본에도 있는 것입니다. 종이를 스캔하는 글래스에 먼지나 얼룩 등이 묻은 경우, 복사기와 같은 평판형 스캔에서는 '점'과 같은 형태로 보일 수 있으나 급지형 스캔에서는 글래스에 먼지가 묻으면, 그 사이를 통과하는 종이를 스캔하는 형태이기 때문에 '점'이 아닌 '선'의 형태로 스캔이 됩니다.

물론 스캔의 오류가 아닌 원본 책자의 오류임에도 불구하고 포토샵 보정 등을 원하시면 해드릴 수 있으나, 그에 상응하는 추가 작업비가 청구됩니다. (2021년 최저시급이 8,720원입니다. $8,720\text{원} \times 8\text{시간} \times 6\text{일(주휴포함)} = 418,560\text{원}$. 이를 다시 5일 근무로 나누면 1일 일당 83,712원. 이를 다시 휴게시간 1시간을 제외한 7시간으로 나누면 1시간당 11,958원이며 이를 다시 60분으로 나누면 1분당 인건비가 약 200원입니다. 정규직 직원의 1분당 인건비 300원에 제경비 등을 포함한 추가 작업비를 따지면... ㅠ ㅠ 전자책 제작하는 수준까지 요청하지 마시길 당부드립니다.)

샘플 (화살표 끝에 점이 잘 보이시나요...)

점...이나 얼룩...
이런 걸 지워 달라고 하심 곤란합니다.

예민하신 분들은
직접 **self**로 보정하시길 권해드립니다.
저희는 스캔에 대해 용역을 할 뿐,
높은 단가를 받고 전자책을 만드는 회사가
아닙니다.

5. 문자인식율

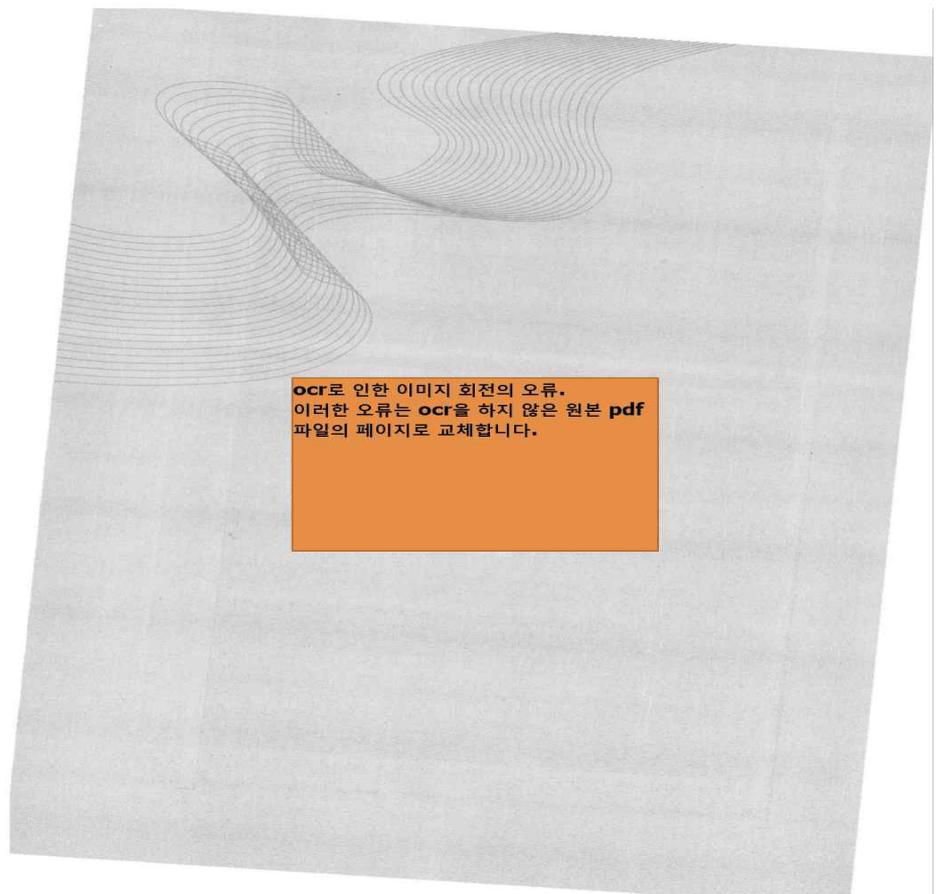
1) 문자인식율을 높이거나, 특정 페이지가 안 됐어요. (A/S 불가)

문자인식이란 무엇일까요? 문자인식 OCR의 약자는 optical character reader/recognition(영어)로 문서나 책자를 스캔하여 디지털로 변환한 PDF 파일의 OCR은 serchable pdf로 만들어 줍니다. 스캔한 이미지의 텍스트를 검색 가능하도록 해주며, pdf 파일의 이미지 뒤에 히든 텍스트를 만들어 줍니다. 그렇기 때문에 이 히든텍스트로 인하여 문자열을 마우스로 드래그하여 복사 붙여넣기가 가능하고, 검색도 됩니다. 하지만 100% 되지는 않습니다. 아직 기술력의 한계가 있습니다. 그렇다면 업체에서 사용하는 ocr 엔진은 어떤 것들이 있을까요? 대표적으로 어도비 아크로벳이 있고 abbyy가 있습니다. 대부분 어도비 아크로벳을 사용하며 abbyy사의 경우에는 인식율이 좋은 반면 사용상의 불편함이 많습니다.

문자인식율은 어느 업체나 동일합니다. 물론 스캔 이미지의 품질이 좋을수록 인식율이 뛰어나겠지만, 해상도를 300dpi에서 최고 600dpi까지 올린다고 해서 인식율이 혁신적으로 좋아지는 것은 아닙니다. 300dpi면 충분합니다. (일반 스캔 업체에서 어도비사 보다 뛰어난 인식율의 ocr 프로그램을 만들 수는 없습니다.)

ocr에는 문서의 기울기를 자동으로 보정해주는 옵션이 있는데, 기울기 보정은 대부분 이 ocr 작업을 통해서 하는 것입니다. 그 외 사람이 수작업으로 기울기 보정을 해주게 되면 인건비로 인하여 현재의 서비스 비용으로는 불가능합니다. 그리고 ocr의 기울기 보정이 간혹 오류를 일으켜 10도 이상 기울어진 것은 이 프로그램 상의 오류라고 봐야 합니다. / 모양의 사선 이미지가 있으면 ocr 기울기 옵션은 이 사선을 기준으로 - 모양과 같은 일직선으로 회전시키기 때문에 이미지가 회전됩니다. 또는 챗터 페이지가 바탕색으로 되어 있는 경우, 이를 잘못 회전시키기도 합니다. 이 증상은 ocr 프로그램의 알고리즘 상의 문제이기 때문에 이러한 페이지를 다시 ocr 작업을 시키더라도 다시 회전을 시킵니다. 그렇기 때문에 이러한 특정 페이지는 ocr을 안 한 페이지로 대체를 하는 것입니다. 그렇기 때문에 특정 페이지가 ocr이 안 된 경우는 이 때문이며 ocr은 사람이 일일이 타이핑을 치는 것이 아닙니다.

샘플 (챗터 페이지 회전 오류.
이건 A/S 해드려요.)

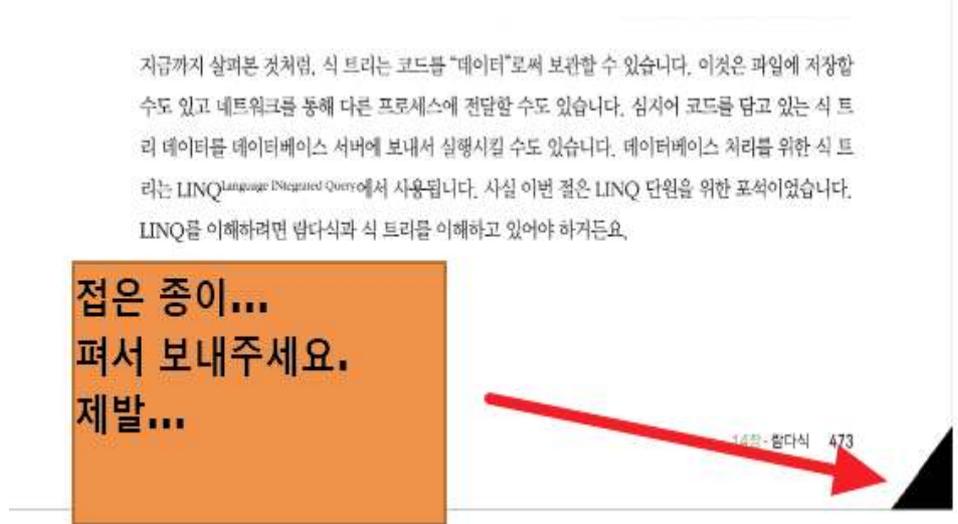


6. 종이 접힘

1) 종이가 접힌 상태로 스캔됐어요. (A/S 불가)

접힌 종이는 스캔 의뢰 전에 모두 펼친 상태로 보내주셔야 하며, 스템플러 제거 및 포스트일 제거 등도 마찬가지로입니다. 저희는 스캔 용역이며, 그외의 작업 공정이 있으면 그에 상응하는 인건비를 청구드릴 수밖에 없습니다. 접힌 종이는 주로, 의뢰자분들께서 책갈피 대신 표시를 하고자 접어놓은 것입니다.

샘플 (A/S 요청시 추가 작업비...)



7. 찢어짐

1) 책이 1페이지 찢어졌어요. (A/S 가능)

작업 도중 불가피하게 종이가 찢어지는 경우가 있습니다. 물론... 1,000원 중 1원의 1페이지 확률입니다. 재단 작업 중에 발생할 수도 있고, 스캔 금지 중에 스캐너의 종이 걸림으로 인하여 찢어지는 경우도 있습니다. 프린터에서도 가끔 발생하는 현상이니 사유는 잘 아실 것 같습니다. 이런 경우, 도서 보수용 테이프를 사용하여 보수하여 스캔을 해드립니다. 그런데 정말... 내 소중한 책에 이런 천재지변 같은 불상사가 발생한 걸 도저히 못 참겠다... 하시는 분께는 1,000원을 변상해드립니다. (1p당 1,000원은 아닙니다.)

샘플

```
57 Thread incThread = new Thread(  
58     new ThreadStart(counter.Increase));  
59 Thread decThread = new Thread(  
60     new ThreadStart(counter.Decrease));  
61  
62 incThread.Start();  
63 decThread.Start();  
64  
65 incThread.Join();  
66 decThread.Join();  
67  
68 Console.WriteLine(counter.Count);  
69 }  
70 }  
71 }
```

실행 결과 :

일부러 찢거나 문서를 막 다뤄서 그런 거 아니에요. π π
저희 임직원들은 종이에 베인 상처가 더 많답니다. π π



8. 필기 내용 잘림

1) 필기한 내용 끝이 잘렸어요. (A/S 불가)

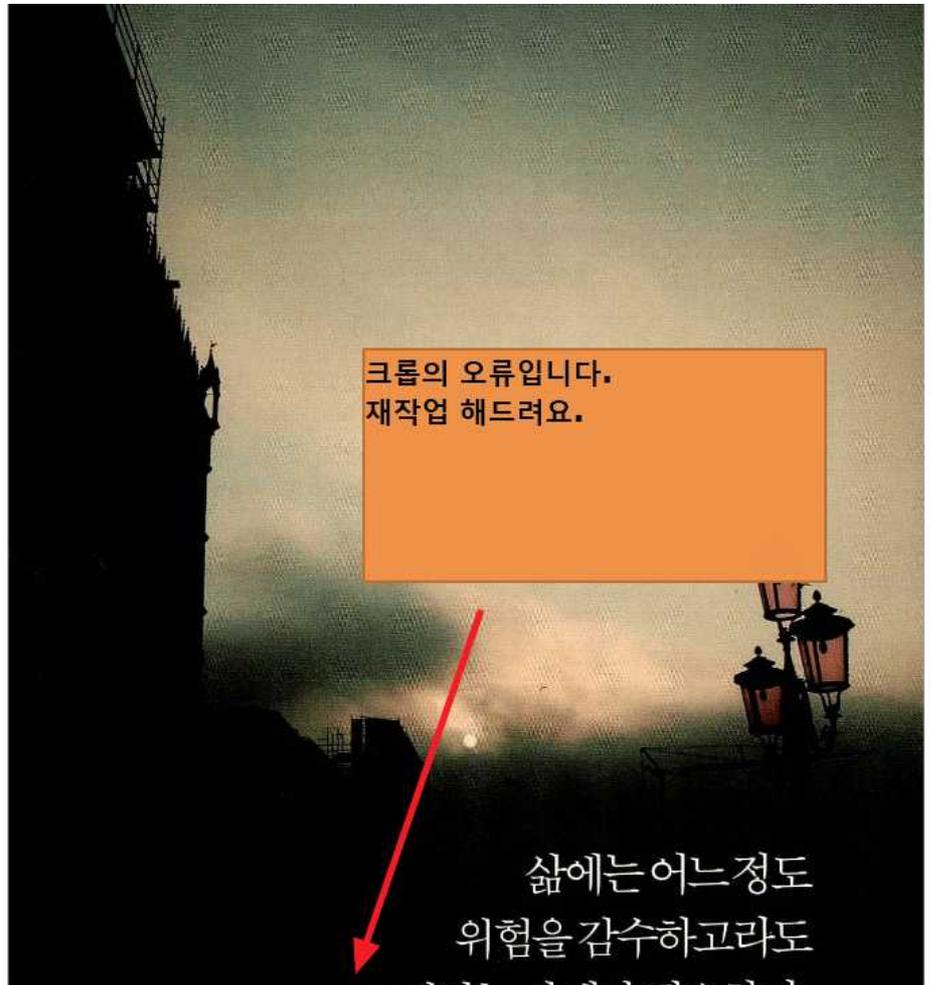
재단시 약 5mm~10mm를 재단하고 스캔시 3mm의 크롭 설정을 하기 때문에 여백 없이 끝까지 메모한 필기나 인쇄 내용을 일부 잘릴 수 있습니다.

9. 자동 크롭 오류

1) 챗터 페이지 글씨가 잘렸어요. (A/S 가능)

스캐너의 자동 크롭 기능은 검은색 바탕에 흰색 종이를 기준으로 하여 자동 크롭을 합니다. 그런데 책자나 인쇄물 중에 (특히 챗터 페이지) 1면 전체가 검은색 또는 진한 바탕색으로 되어 있는 경우, 크롭 기능의 오류로 크롭을 잘못하는 경우가 발생할 수 있습니다. 발견하는 즉시 재스캔 작업하여 드립니다.

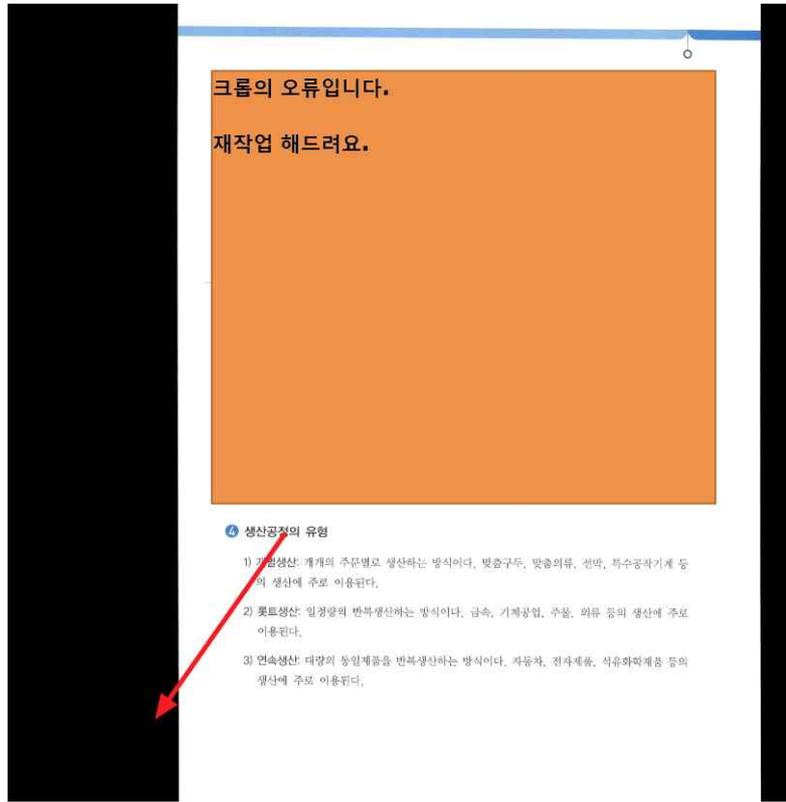
샘플



2) 크롭이 잘못되어 검은색 바탕이 보여요. (A/S 가능)

크롭 기능의 오류로 크롭을 잘못하는 경우가 발생할 수 있습니다. 발견하는 즉시 재스캔 작업하여 드립니다.

샘플



10. 제본 (작은 불량)

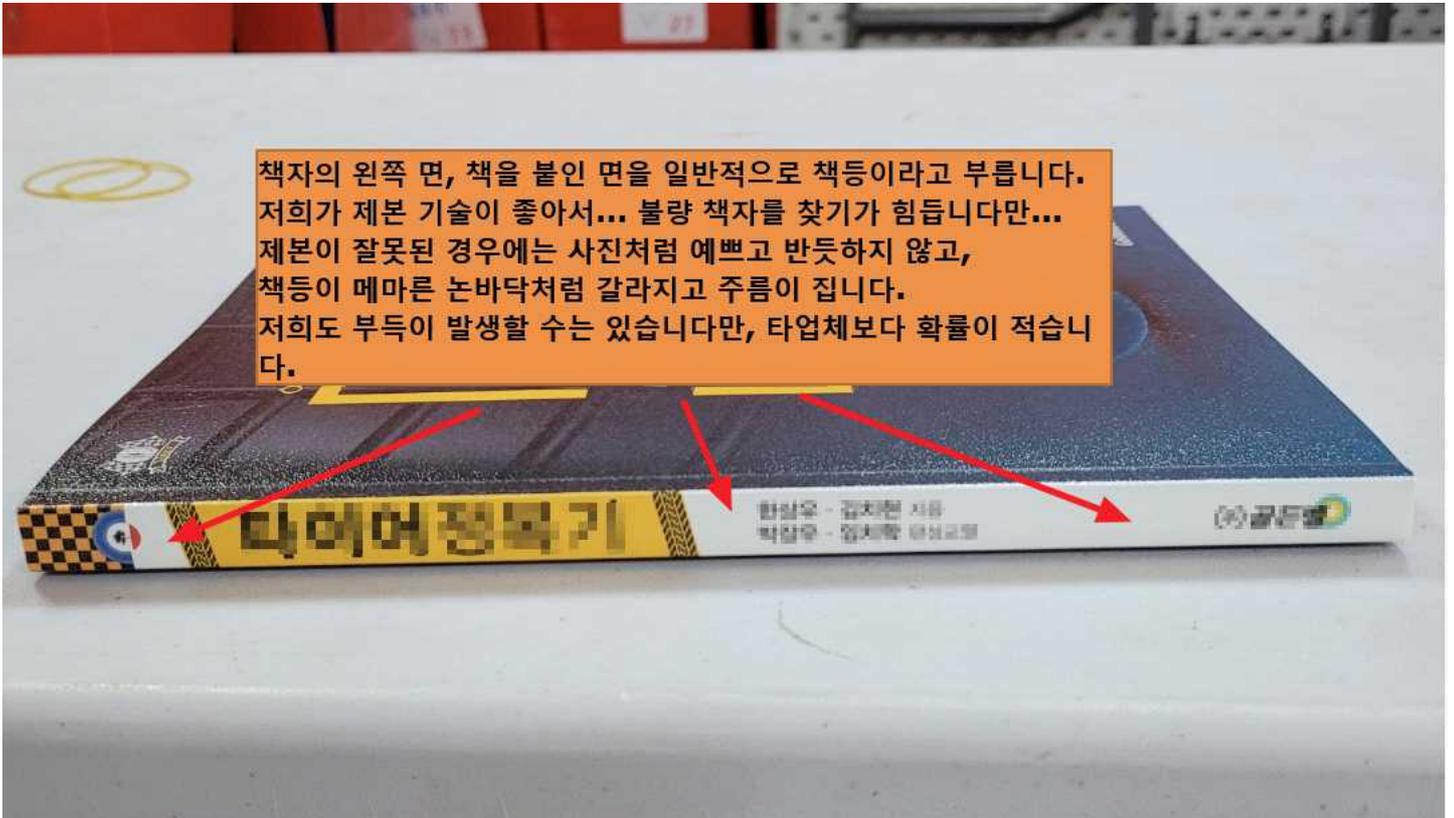
1) 제본된 책자 책등에 주름이 졌어요. 책 날개가 사라졌어요. (A/S 불가능)

책자의 경우, 스캔을 하기 위해 겉표지를 벗길 때 풀로 붙은 부분을 떼어내는 것이라 책표지가 매우 얇게 되거나 간혹 찢어지는 현상이 발생할 수 있습니다. 이 부분은 복불복으로 발생할 수 있는 것이라 A/S에 해당하지 않습니다.(최대한 이런 일이 발생하지 않도록 노력하고 있습니다만...) 표지나 책이 파손되는 것이 염려스러운 책자(빌린 도서 등)는 스캔 용역을 맡기시면 안 됩니다.

또한 재제본을 할 때, 제본 기계를 사용하고 180도의 고온으로 끓고 있는 본드에 2~3초 만에 붙이는 것이기 때문에 사람이 어떻게 조절할 수 있는 부분이 아닙니다. 그렇다 보니, 재제본이 잘못되거나 책 등 부분이 주름지는 현상이 간혹 발생할 수 있습니다. 타업체 후기를 보면, 책등 부분 주름이 진 것에 대한 불만이 많았습니다. 물론 저희 북스캐너는 12년간 축적된 기술로 이러한 현상이 최대한 발생하지 않도록 노력하고 있습니다. 하지만... 정말 100권 중 1권 정도 발생할 수도 있습니다.

책날개의 경우에는, 책자를 재제본한 후에, 깔끔하게 보이기 위해서 책을 붙인 면을 제외한 3면을 재단기로 1~2mm 커팅을 하고 있습니다. 하여 책 날개는 잘라낼 수밖에 없습니다. 타업체에 비해 저희는 수고가 더 가는 부분이지만, 깔끔한 재제본을 위해 책 날개 커팅까지 하고 있습니다.

샘플



11. 제본 (큰 불량)

1) 다른 형태로 재제본. 큰 실수는 5만원 미만으로 변상

의뢰인께서는 무선 재제본을 원하셨는데, 표지 제거 작업 중 표지가 심하게 파손되거나, 작업자의 실수로 표지까지 잘라버려서 표지 복구가 안 되는 경우에는 링제본으로 대체하여 드립니다.

또한 작업자의 재단 실수로 인하여 책의 인쇄된 면을 잘라버려서 도저히 책의 기능을 할 수 없는 경우, 5만원 미만으로 변상을 해드립니다. (물론 이런 경우는 10,000 권 중 1권 발생할까 말까한 경우입니다만...)

다만 스캔 용역 대행은 스캔 후, 원본 책자의 파쇄를 원칙으로 하는 만큼, 재제본의 실수가 발생하여 큰 손해가 발생할 수 있는 책자는 맡기시면 안 됩니다. 권당 3,000원~15,000원의 서비스를 하는 업체에게 너무 비싼 도서를 맡기셨다가 훼손되는 경우에 대해서는 그 손해를 보상해 드릴 수가 없습니다. (이러시면 국내에서나 전세계적으로 다시는 구할 수 없는 유일본의 책자로 그 가치가 10만원 이상~1,000만원까지 하는 책자를 맡기신 경우에 그 손해는 보상해드릴 수 없습니다. 이런 책자는 권당 100만원 이상 주신다면 책임지고 해드리겠습니다.)

항상 애용해 주셔서 감사드립니다.

복스캔멤버원 일동