

정산 원리 해설서: 3% 면책과 리셋의 마법

1. 도입: 왜 '정산'이 필요한가? (비즈니스적 합리성)

비즈니스 프로세스에서 자산 관리의 본질은 비용 청구가 아닌, 자산의 선순환과 파트너 간의 신뢰 구축에 있습니다. 특히 호텔 린넨과 같은 유동 자산은 운영 과정에서 불가피한 유실이 발생할 수밖에 없습니다. 당사의 손망 관리 시스템은 이러한 운영상의 변수를 인정하고, 데이터에 기반한 투명한 기준을 제시하여 서로의 리스크를 분담하는 것을 목표로 합니다.

본 가이드의 핵심 철학은 명확합니다. **"실제로 사라진 것만, 기준을 넘겼을 때만, 넘긴 만큼만"** 관리한다는 것입니다. 이 원칙을 통해 파트너사는 불필요한 비용 부담에서 벗어나 본연의 서비스에 집중할 수 있습니다.

이제 본격적으로 우리 비즈니스의 기준이 되는 '숫자'와 '리스크 버퍼'에 대해 알아보겠습니다.

2. 기준 세우기: 3% '리스크 버퍼(Operational Tolerance)'의 의미

모든 운영 환경에는 통제 불가능한 오차가 존재합니다. 당사는 이를 ****3% 리스크 버퍼(Risk Buffer)****로 정의하고, 이 범위 내에서 발생하는 유실에 대해서는 파트너사에게 책임을 묻지 않는 배려를 원칙으로 합니다.

[면책 기준 설정 예시]

이 기준은 품목별 '초도 납품 수량'을 바탕으로 설정되며, 운영 중 매월 변하는 입고량이나 사용량에 휘둘리지 않는 고정적 지표 역할을 합니다.

항목	데이터	비고
초도 납품 수량	1,000 장	품목 예: 중타올
면책 비율	3%	운영상 자연스러운 누락 인정 범위
면책 한도(수량)	30 장	비용 발생 없는 '안전 구역'

이 30 장이라는 기준은 파트너사가 운영상 가질 수 있는 심리적, 경제적 부담을 완화해 주는 '합리적 면책선'입니다.

그렇다면 이 30 장이라는 기준선은 어떠한 정밀한 검증 과정을 거쳐 작동하게 될까요?

3. 필터링 프로세스: 객관적 데이터에 기반한 '손망 후보' 분류

단순히 시스템에서 보이지 않는다고 해서 모두 손망으로 처리하지 않습니다. 당사는 관제 시스템의 로그를 분석하여 억울한 과금이 발생하지 않도록 철저한 '필터링'을 거칩니다.

[원인 분류 및 정산 대상 판단 기준]

• 정산 대상에서 제외 (System Error & Damage)

- **RFID 오류:** 동일 배치가 동시에 인식되지 않거나, 물류 로그는 정상이지만 특정 리더기 구간에서만 누락되는 경우 등 *****객관적 시스템 데이터***로 증명되는 오류. (※ 호텔 측의 단순 주장만으로는 오류로 인정되지 않음)**

- **세탁 중 손상:** 세탁공정 내 입고 기록은 있으나 재사용 불가 판정을 받은 경우.

• 정산 대상 후보 (Potential Loss)

- **행방불명:** 호텔 입고 이력은 확실하나 이후 세탁장 등 시스템 어디에서도 인식되지 않는 경우.

- **시간적 조건:** 위 상태가 **30 일 이상 지속될 때** 비로소 '손망 후보'로 누적됩니다.

이처럼 '객관적 데이터'와 '30 일의 유예 기간'이라는 이중 필터를 통해 정산의 정당성을 확보합니다.

검증을 통과한 진짜 '손망 후보'들이 쌓였을 때, 실제로 정산이 일어나는 합리적 트리거를 살펴보겠습니다.

4. 정산 트리거와 리셋: 문제 업장 중심의 효율적 관리

당사의 시스템은 모든 업장을 대상으로 매달 기계적인 정산을 수행하지 않습니다. 대신 **'문제 업장 집중 관리'** 원칙에 따라 특정 조건이 충족될 때만 정산 프로세스를 가동합니다.

[정산 트리거 및 가격 산정 기준]

다음 조건 중 하나를 만족할 때만 정산을 진행하여 양호하게 자산을 관리하는 파트너사의 행정 부담을 최소화합니다.

1. 양적 조건: 3% 면책 한도 초과분이 5장 이상일 때
2. 기간적 조건: 3% 초과 상태가 2개월 이상 지속될 때

또한, 정산 시 적용되는 단가는 '**감가 적용된 신품가**'를 기준으로 합니다. 이는 사용된 제품의 가치를 합리적으로 반영하여 파트너사가 신품 가격 전체를 부담하지 않도록 설계된 상생 모델입니다.

[사례 학습: 누적과 리셋을 통한 '버퍼 회복']

- 1월: 35장 미인식 발생 (면책 30장 대비 5장 초과) → 5장 정산 실시
- 2~3월: 추가 미인식이 1~2장 수준으로 경미함 → 정산 없이 '관리 상태' 유지
- 4월: 누적 미인식이 늘어나 총 38장 도달 → 초과 폭(8장)이 명확하므로 8장 정산 실시

□ 리셋(Reset)의 마법: "버퍼의 회복" 정산이 완료된 수량은 즉시 누적 수량에서 차감됩니다. 4월에 8장을 정산하면 누적치는 다시 30장(면책선)으로 내려갑니다. 즉, 정산을 통해 3%의 리스크 버퍼를 다시 풀(Full)로 회복하여 새롭게 보호받는 구조입니다.

마지막으로 이 시스템의 가치를 파트너에게 전달하는 효과적인 방법을 제안합니다.

5. 요약 및 파트너 커뮤니케이션 가이드

본 시스템은 투명한 데이터를 통해 호텔과 당사 사이의 책임을 명확히 하고, 불필요한 분쟁을 예방하는 비즈니스 약속입니다.

3 가지 핵심 요약 (Key Insights)

1. **확실한 보호구역:** 초도 물량의 3%까지는 어떤 비용도 청구하지 않는 '리스크 버퍼'를 상시 운영합니다.
2. **데이터 기반 판정:** 단순 주장이 아닌 '객관적 시스템 로그'와 '30 일의 검증'을 통과한 유실물만 정산 대상이 됩니다.
3. **합리적 정산가:** 감가 적용된 신품가를 기준으로 정산하며, 정산 후에는 다시 면책 한도가 회복되는 리셋 구조를 가집니다.

결론적으로 실제로 사라진 것만, 기준을 넘겼을 때만, 넘긴 만큼만 관리하시게 되는 합리적인 파트너십 제도입니다."

최종적으로 이 시스템은 파트너사의 자산 관리 수준을 높이고, 서로의 경제적 이익을 보호하기 위한 가장 선진적인 리스크 관리 프로세스입니다.

