

最大化地降低您的维修成本

华大智造年度服务方案

我们知道保证仪器的持续性运行对于您的实验室来说非常重要，停机的每一分钟都会给您带来巨大的损失。华大智造年度服务方案可以为您的实验室提供不间断的、可靠的仪器维修和保养服务，尽可能地减少仪器的停机时间，让您的仪器故障影响降到最低，最大化地提高您的实验室生产力。



无隐形费用

华大智造年度服务方案涵盖人工维修费、差旅费以及备件费用于维修或预防性保养。



响应时间快

我们提供远程支持，让您的仪器问题在无现场工程师的情况下也能得到及时的解决，如若远程支持无法解决，华大智造专业的售后工程师也可以迅速地抵达现场，为您提供相应的支持。



服务质量高

我们在26个国家设置了47个售后服务驻点，售后服务驻点遍布全球，极大地缩短了现场响应时间。并且我们的售后服务工程师团队都经过了专业的认证，最大化地确保您的仪器以最佳状态运行。

年度服务方案介绍

华大智造年度服务方案涵盖全面的维修服务、合规认证服务及其他服务，并且有不同价格梯度的方案可供您选择。您可以在保修期内随时升级服务方案或在保修期后延长保修时间。

首年固保方案

只要您下单我们的仪器，即可免费获得一年的首年固保服务。

- 7×8小时的电话支持及电子邮件支持（每天8小时，周一至周日）
- 2个工作日内的到场响应支持
- 每年1次的预防性维护保养
- 软件的更新和升级
- 硬件的更换维修：包括维修零件、人工费和差旅费

铜牌保修方案

超高性价比的服务方案。

- 7×8小时的电话支持及电子邮件支持（每天8小时，周一至周日）
- 3个工作日内的到场响应支持
- 每年1次预防性维护保养
- 软件的更新和升级
- 硬件的更换维修：包括维修备件费用、人工费和差旅费

金牌保修方案

最高水平的服务方案，此服务方案可以最大限度地维持您的仪器性能，确保您的仪器符合相关的法规和质量准则。

- 7×8小时的电话支持及电子邮件支持（每天8小时，周一至周日）
- 2个工作日内的到场响应支持
- 每年2次预防性维护保养
- 软件的更新和升级
- 硬件的更换维修：包括维修零件、人工费和差旅费
- 每年1次的IQ/OQ/PQ合规认证服务
- 测序试剂索赔服务



服务升级

您可以在保修期间的任何时间升级您的服务方案，将服务升级至金牌保修服务。

定制化服务

如若您的仪器需要年度服务方案外的售后服务，我们也可以根据您的业务场景和需求进行定制，尽可能地为您的服务提供全面的支撑。



年度服务方案一览表

我们的年度服务方案覆盖测序仪类仪器，自动化类仪器以及BIT产品，全方面地满足您的需求。

测序仪类仪器年度服务方案

服务方案内容	首年固保	铜牌保修方案	金牌保修方案
远程支持	7X 8 h	7X8 h	7X8 h
到场支持	2个工作日	3个工作日	2个工作日
预防性维护保养（PM）	1次/年	1次/年	2次/年
软件支持	✓	✓	✓
部件支持	✓	✓	✓
合规认证IQ/OQ/PQ	X	X	1次/年
测序试剂索赔	X	X	✓

自动化类仪器年度服务方案

服务方案内容	首年固保	铜牌保修方案
远程支持	7X8 h	7X8 h
到场支持	2个工作日	3个工作日
预防性维护保养（PM）	1次/年	1次/年
软件支持	✓	✓
部件支持	✓	✓

BIT类产品年度服务方案

服务方案内容	首年固保	金牌保修方案
远程支持	7X8 h	7X8 h
到场支持	2个工作日	2个工作日
软件支持	✓	✓
部件支持	✓	✓

- *服务内容可能根据不同地区有所差异,准确方案请以服务合同为准。
- *远程支持:涵盖电话支持、电子邮件支持及其他远程线上支持。服务时间为周一至周日9:00-18:00。
- *到场支持:响应时间仅适用于中国大陆地区及其他MGI有驻点工程师的国家和地区。
- *预防性维护保养(PM):由MGI向客户发出书面拜访申请,双方书面协商确定拜访时间;预防性维护保养时,客户需按照MGI的要求提供维护服务所需的条件;PM可与到场支持同时进行。
- *软件支持:涵盖软件的更新和升级支持。
- *部件支持:部件更换、维修服务。硬件包括而限于保修设备组成所必备的零部件,但不包括设备运行所需要的任何耗材。
- *测序试剂索赔:仅限于由于测序仪问题导致的测序失败的测序试剂索赔,不包括建库试剂。
- *首年固保期限:自安装完成之日起12个月到期,或卖方发货之日起15个月内到期,以先到期者为准。若为发货后3个月内安装,安装后12个月到期;若为发货后3个月后安装,发货后15个月到期。
- *其他年度服务方案期限:保修期内购买,时间自动顺延一年;保修期后购买,时间为自合同开始至一年后到期,同时需付费预防性维护保养(PM)以及相关的维修费用。

了解更多

欲了解更多华大智造售后服务产品信息,请访问<https://www.mgi-tech.com/resource/>

深圳华大智造科技股份有限公司

 深圳市盐田区北山工业区综合楼11栋,518083
 MGI-service@mgi-tech.com

 www.mgi-tech.com
 4000-688-114



仅供科研使用,不得用于临床

版权声明:本手册版权属于深圳华大智造科技股份有限公司。未经本公司书面许可,任何其他个人或组织不得以任何形式将本手册中的各项内容进行复制,拷贝,编辑或翻译为其他语言。本手册中所有商标或标识均属于深圳华大智造科技股份有限公司及其提供者所有。

版本:2023年6月版