



按需维修服务 中国

安捷伦生命科学与化学分析仪器现场维修

安捷伦科技公司的维修合同，为您的安捷伦仪器的意外维修费用，提供了经济而全面的保障。但如果您没有选择签定这样的维修合同，安捷伦公司还可以提供一种可以按次购买的现场仪器维修。

当您需要的时候，安捷伦公司按需维修服务将派出专家为您的实验室仪器提供现场支持。

按需维修收费包括什么？

按需维修收费包括差旅费、诊断并维修一个分析系统的劳务费，最多 2 小时。

如果需要工作 2 小时以上，其余劳务费按每小时 535 RMB 收取，按小时计。以上费用不包含备件和消耗品。如果需要备件和消耗品，需另加入备件和消耗品报价计费。

确切了解什么是响应费

当您打电话要求按需维修时，安捷伦维修代表将告诉您安捷伦维修专家到您那里服务所需要的费用。价格取决于您选择的响应时间。安捷伦维修专家到达并检查仪器后，将确定并告诉您是否需要更换部件或更长的工作时间才能解决问题。

按需维修服务（标准响应）

地区	天数	每次收费
1 类地区 < 50 公里	4 天	1070 RMB
2 类地区 51-200 公里	5 天	1865 RMB
3 类地区 201-350 公里	5 天	2620 RMB
4 类地区 351-500 公里	5 天	3470 RMB
5 类地区 500-1000 公里	6 天	3910 RMB
6 类地区 > 1000 公里	6 天	4440 RMB

上表中的所有价格均不含税费。

如果客户维修专家在 2 个小时内不能解决问题，将有以下三种选择：

- 经您同意，客户维修专家留在您那里，完成维修。您将支付附加劳务和部件费
- 客户维修专家马上离开，您不需要再额外付费
- 如果您要求客户维修专家在 2 小时期限后离开，以后又决定还要维修，您将支付额外劳务费、旅费和部件费

维修专家

到您那里的维修专家，都是经过工厂制定计划培训的，能够诊断和维修安捷伦仪器的问题。对于不常见的困难问题，安捷伦维修专家将从我们的全球服务机构中寻找答案。这有助于确保您的仪器马上投入正常使用。



Agilent Technologies

按需维修服务常见问题解答

如果我的仪器维修不到 2 小时怎么办？

即使维修代表在不到 2 小时的时间里完成了维修，也仍然按照按需维修的全价收费。按需维修的报价除了最初的现场工作时间外，还包含了电话时间、准备时间、路途和迅速响应。虽然在现场工作的时间不到 2 小时，但是安捷伦从您的请求维修电话开始直到到达现场之前早已开始工作。我们的目标是通过电话预诊断和到达您实验室之前的准备，使您的仪器在尽可能短的时间内恢复正常。我们到达后维修得越快，您的仪器就能越早地开始正常运转。

如果我在同一地点有几个系统需要维修怎么办？

按需维修报价只针对一个系统的一次故障。经常是有几个系统需要不同安捷伦维修代表的服务，或需要多次访问您的实验室。在这种情况下，每个分析系统的按需维修需要分别报价。但是，如果一个安捷伦维修代表能够在同一次访问中维修几个系统，每台仪器的按需维修报价将做如下调整：

多台仪器维修	每次价格
1-6 类地区	1070 RMB

如果同一个系统有两处故障怎么办？

只要电话申请维修时申报的是两个故障，就只需一个按需维修报价。部件、消耗品、额外旅程，以及 2 小时以上的劳务，按规定计费。如果在电话中没有提到其它问题，维修代表可能没有准备进行其它维修，需要再次造访您的实验室。在这种情况下，将需要加上另外的按需维修费用。

维修代表怎样了解如何为我的维修请求做准备？

您通过电话提出维修请求后，技术专家或维修代表将通过电话与您联系，通过提问确定维修代表到您实验室时需要准备的部件和工具，以保证第一次造访就能成功完成维修。虽然大部分维修请求都能在第一次访问时完成，但是由于维修工作的不可预测性，某些维修需要一次或多次访问才能完成。

如果我只想做一次预防性维护、清洗质谱离子源，或对我的仪器进行操作认证应该怎么办？

预防性维护 (PM)、清洗离子源和操作认证 (OQ) 的完整的按需维修服务有固定的价格，包括行程。安捷伦维修代表可对这些服务报价。

在我不知道维修最终需要多少经费的情况下，我怎么给安捷伦提供定单呢？

在客户维修工程师没有诊断出问题之前，您可能不知道最终的价格。但是，由于您需要为定单做出预算，所以我们建议您给我们一个注明最高预算金额的定单。

更多信息

如需要了解更多信息，请拨打国内免费电话 800-8203278。

或访问我们的网站：

<http://www.agilent.com>

或发送电子邮件至：

LSCA-China_800@agilent.com

本文中的信息、说明和技术指标如有变更，恕不另行通知。

© 安捷伦科技 (中国) 有限公司, 2017
保留所有权利
2017 年 5 月 3 日, 中国出版
5980-2796CHCN



Agilent Technologies