



安捷伦科技公司 — 真空产品支持服务： 安捷伦优势 — 服务计划、预防性维护 和维修服务

服务项目说明 22VPD 中国

安捷伦科技真空产品的安捷伦优势服务计划按照本服务项目说明和安捷伦服务条款 (E16S) 执行。

安捷伦优势服务计划

安捷伦优势服务计划、预防性维护和维修服务包括规定的安捷伦服务组合，这些服务不能由客户自行替换。

安捷伦为支持的产品提供下列服务组合：

安捷伦铜牌优势服务

基础性的一年计划，可将工厂保修支持延长一年

范围与支持：

- 提供全面的质保范围、含部件和劳务费
- 不限次数的电话和电子邮件技术支持与帮助

详细信息：

- 不包含预防性维护或任何类型的主动清洗
- 可在一年标准保修期满之前的任何时间订购
- 销售时仅可订购一年（总共覆盖两年质保）。只有在购买了 PM 计划或服务管理团队批准的情况下才能享受额外的保修年限
- 现场服务：根据客户所在地收取差旅费用。请咨询安捷伦了解各区域的差旅收费信息
- 维修中心的送修服务：由客户负责仪器往来维修中心的运费。如果客户希望由安捷伦安排运输，可咨询安捷伦了解运费信息
- 不包括因仪器使用不当造成的损坏或故障

安捷伦银牌优势服务

全面的一年计划，提供优质的支持服务，确保仪器具有持续高效运行的性能

范围与支持：

- 提供全面的质保范围、含部件和劳务费
- 提供产品发布以来所有与其性能相关的硬件和软件更新
- 不限次数的电话和电子邮件技术支持与帮助

提供— (1) 次预防性维护服务 — 检漏仪：

- 质谱室、阀体和管路的全面检查和清洗
- 更换离子源和灯丝
- 更换新的 O 形圈和密封垫（如有需要）
- 更换机械泵油（油泵）
- 更换泵头或更换密封条（干泵）
- 更换密封条和隔膜泵维护 (PD03)
- 验证真空系统的密封性、氦气灵敏度以及系统校准
- 如果您在销售时购买该计划，我们将在您使用仪器的第二年期间提供预防性维护服务

认证与法规认证：

- 更换标准漏孔
- 提供 ISO 可追溯的证书

详细信息：

- 现场服务：根据客户所在地收取差旅费用。请咨询安捷伦了各区域的差旅收费信息

- 维修中心的送修服务：由客户负责仪器往来维修中心的运费。如果客户希望由安捷伦安排运输，可咨询安捷伦了解运费信息
- 不包括因仪器使用不当造成的损坏或故障

安捷伦金牌优势服务

全面的一年计划，提供优质的支持服务和快速响应，确保仪器具有始终如一的高操作性能

范围与支持：

- 提供全面的质保范围，含部件和劳务费
- 提供产品发布以来所有与其性能相关的硬件和软件更新
- 不限次数的电话和电子邮件技术支持与帮助
- 提供— (1) 次预防性维护服务 — 检漏仪
- 质谱室、阀体和管路全面检查和清洗
- 更换离子源和灯丝
- 更换新的 O 形圈和密封垫（如有需要）更换机械泵油（油泵）
- 更换泵头或更换密封条（干泵）
- 更换密封条和隔膜泵维护 (PD03)
- 验证真空系统的密封性、氦气灵敏度以及系统校准
- 如果您在销售时购买该计划，我们将在您使用仪器的第二年期间提供预防性维护服务



Agilent Technologies

认证与法规认证:

- 更换标准漏孔
- 提供 ISO 可追溯的证书

详细信息:

- 现场服务: 根据客户所在地收取差旅费用。请咨询安捷伦了各区域的差旅收费信息
- 维修中心的送修服务: 由客户负责仪器往来维修中心的运费。如果客户希望由安捷伦安排运输, 可咨询安捷伦了解运费信息
- 不包括因仪器使用不当造成的损坏或故障

安捷伦 PM 优势服务

预防性维护服务 — 检漏仪:

- 质谱室、阀体和管路全面检查和清洗
- 更换离子源和灯丝
- 更换新的 O 形圈和密封垫 (如有需要)
- 更换机械泵油 (油泵)
- 根据不同的计划提供干泵服务, 包括: 无服务、更换密封条、更换泵头 (干泵)
- 更换密封条和隔膜泵维护 (PD03)
- 验证真空系统的密封性、氦气灵敏度以及系统校准

范围与支持:

- 提供服务日期后 90 天的保修期, 包含部件和劳务费

认证与合规:

- 更换标准漏孔
- 提供 ISO 可追溯的证书

预防性维护服务 — 干泵:

小维护保养

- 清洗涡旋表面
- 更换密封条
- 重新润滑滚针轴承 (仅限 TS/SH) 和性能检查
- 不包含需要更换的任何其他部件

大维护保养

- 清洗涡旋表面
- 更换密封条
- 更换所有泵头轴承和 O 形圈
- 组装和性能测试
- 不包含需要更换的任何其他部件

范围与支持:

- 提供服务日期后 90 天的保修期, 包含部件和劳务费

详细信息:

- 现场服务: 根据客户所在地收取差旅费用。请咨询安捷伦了各区域的差旅收费信息
- 维修中心的送修服务: 由客户负责仪器往来维修中心的运费。如果客户希望由安捷伦安排运输, 可咨询安捷伦了解运费信息
- 不包括因仪器使用不当造成的损坏或故障
- 泵必须为可修复的状态 (泵盘和密封条的安装位置无损伤)。对于表面有损伤的干泵, 可额外收费提供可交换品, 具体请咨询安捷伦

安捷伦 PM+ * 优势服务

提供 — (1) 次预防性维护服务 — 检漏仪:

- 质谱室、阀体和管路全面检查和清洗
- 更换离子源和灯丝
- 更换新的 O 形圈和密封垫 (如有需要)
- 更换机械泵油 (油泵)
- 根据不同的计划提供干泵服务, 包括: 无服务、更换密封条、更换泵头 (干泵)
- 更换密封条和隔膜泵维护 (PD03)
- 验证真空系统的密封性、氦气灵敏度以及系统校准
- 由服务工程师执行全面评估, 以便:
 - 测试和验证主要组件和系统的密封性及版本级别
 - 评估应用与工作周期
 - 更新至最新软件版本

范围与支持:

- 提供服务日期后 90 天的保修期, 包含部件和劳务费

认证与合规:

- 更换标准漏孔
- 提供 ISO 可追溯的证书

详细信息:

- 现场服务: 根据客户所在地收取差旅费用。请咨询安捷伦了解各区域的差旅收费信息
- 维修中心的送修服务: 由客户负责仪器往来维修中心的运费。如果客户希望由安捷伦安排运输, 可咨询安捷伦了解运费信息
- 不包括因仪器使用不当造成的损坏或故障
- * 预防性维护 PLUS (PM+) 增加了关键的交付项目, 用以创建仪器条件和确定仪器是否适合金牌或银牌支持计划。PM+ 不保证客户能够自动升级到全面支持计划。

安捷伦固定价格维修优势服务

维修/维护涡轮分子泵:

- 检查、彻底拆解和特殊清洁
- 更换所有的 O 形圈和轴承
- 进行重新装配、动平衡调试、泄漏检查和最终性能测试
- 不包括需要更换的任何其他部件 (如: 不包括转子损坏的替换部件)

范围与支持:

- 提供服务日期后 90 天的保修期, 包含部件和劳务费

详细信息:

- 维修中心的送修服务: 由客户负责仪器往来维修中心的运费。如果客户希望由安捷伦安排运输, 可咨询安捷伦了解运费信息
- 不包括因仪器使用不当造成的损坏或故障
- 泵必须为可修复的状态 (无转子或表面接触损坏)。对于转子损坏的泵, 可额外收费提供可交换品, 具体请咨询安捷伦

安捷伦再认证优势服务

基础的调谐、重新校准和再认证服务。帮助客户满足需要进行仪器校准/认证的质量合规性要求（如：ISO 9000）

认证与法规认证：

- 更换标准漏孔
- 提供 ISO 可追溯的证书
- 验证真空系统的密封性、氦气灵敏度以及系统校准

详细信息：

- 不包含预防性维护或任何类型的主动清洗
- 不提供任何额外的保修范围
- 现场服务：根据客户所在地收取差旅费用。请咨询安捷伦了解各区域的差旅收费信息
- 维修中心的送修服务：由客户负责仪器往来维修中心的运费
- 如果客户希望由安捷伦安排运输，可咨询安捷伦了解运费信息
- 不包括因仪器使用不当造成的损坏或故障

维修中心大修

- 准备和检查
- 检查检漏仪是否有明显缺陷
- 故障检修及确定故障部件
- 遵循官方法规处理所有被污染的油

检漏仪大修：

- 检查和清洁离子源
- 更换灯丝
- 清洁和重装质谱室壳体
- 清洁阀体并更换 O 形圈密封垫
- 更换金属密封垫（如果适用）
- 更换机械泵油
- 更换扩散泵油 (Santovac 5)，如果适用
- 根据需要维修或更换所有印制电路板
- 更换 TC 规

- 更换干泵密封条和轴承，如果适用
- 将软件更新至最新版本
- 更换符合 ISO 9000 的 NIST 可追溯标准漏孔
- 更换裸离子规（仅限 Cabinet 和 979 型）
- 根据需要维修或更换真空阀
- 根据需要更换涡轮分子泵
- 根据需要维修数字显示（仅限 979 型）根据需要更换冷却风扇
- 根据需要更换机械泵

测试和完成：

- 验证真空密封性
- 验证氦气灵敏度
- 质谱室的调谐和校准
- 进行安全检查
- 认证所执行的服务。

范围与支持

- 提供服务日期后 90 天的保修期，包含部件和劳务费

详细信息：

- 维修中心的送修服务：由客户负责仪器往来维修中心的运费。如果客户希望由安捷伦安排运输，可咨询安捷伦了解运费信息

服务定义

所有优势服务计划的定义

查找和解决硬件和软件问题的电话支持。您可以为查找和解决特定硬件问题而致电安捷伦。如果已指定软件电话支持，则您还可以为查找和解决软件问题进行电话咨询。

现场硬件故障排除和维修。包括在客户现场进行产品故障的诊断和修复。除非安捷伦确定需要额外的部件或资源，否则提供的维修不会中断。如确实需要额外部件或资源，安捷伦将中断维修服务并在部件或资源到位后尽快恢复维修。维修可能包括临时步骤，尽管制定了永久解决方案，客户仍必须遵守这些临时步骤。

加班时间服务。加班时间服务定义为在正常工作时间（当地时间周一至周五的上午 08:30 至下午 17:30，节假日除外，各个国家/地区可能不同）之外提供的支持。

响应时间。响应时间以收到服务请求之日起至安捷伦人员到达客户现场之日所消耗的天数计算。标准响应时间取决于客户场所与安捷伦办事处的距离。差旅区域距离因国家/地区而不同。

适用于安捷伦优势服务计划的服务先决条件：

推荐的改进、可靠性和性能提升措施。安捷伦可能会对服务协议所涵盖客户仪器进行一些推荐的改进，以改善仪器的适用性或可靠性、符合法规要求，或提升仪器的性能。任何此类更改都将在保修期内按照双方商定的时间或在仪器维修时执行。

适用于软件支持服务：

诊断与维护软件。客户必须允许安捷伦在客户的系统或场所中安装安捷伦系统和网络诊断与维护程序，专门用于执行诊断与维护程序。向安捷伦提交软件问题报告之前，客户可能需要协助安捷伦运行此类程序，这些程序是安捷伦独有资产，并且在支持合同期满后，安捷伦可将其删除。

客户责任

所有优势服务计划的客户责任

操作和维护程序。客户必须遵守相关仪器文档中规定的操作和维护程序。这些程序包括日常操作维护以及其他与仪器操作有关的日常维护。客户应负责由于未能执行这些程序而产生的所有必要服务和部件的费用。

权限。客户必须允许安捷伦访问仪器，并提供充足的工作空间，以及所有必需的信息和设备，以便安捷伦工程师在客户现场对仪器进行服务操作。

适当的通讯能力。客户必须能够在靠近仪器的位置使用电话，并且必须使用普通话与当地安捷伦客服中心联系。需要使用网络、电子邮件和传真来传达补丁程序和消息。

材料运输和接收能力。客户必须拥有适合运输和接收部件的设施，包括处理静电敏感型部件和保护性包装的能力。

适用于服务中心服务：

遵循安捷伦流程。客户必须按照标准的安捷伦流程致电、报告和鉴定硬件故障。必须提供相关的仪器信息。

EHS 表格。客户必须附上完整的环境健康与安全 (EHS) 表格，如果没有相关表格，则必须提供书面声明以指出在客户实验室使用仪器不存在 EHS 危险。

装箱严格正确。任何退回的仪器都必须小心装入适当的装运箱内。

服务限制

以下限制适用于所有维修服务和安捷伦优势服务计划

产品资格。除非另外说明，否则服务资格仅限于指定的安捷伦仪器，并且受制于所在地区的可用性。这些安捷伦产品必须是作为“新”产品由客户从安捷伦或安捷伦授权经销这些产品的经销商处购得。安捷伦可自行决定是否对从上述之外的来源获得的安捷伦产品或作为“旧”设备购买的产品提供服务。在延伸服务

范围前，将由训练有素的安捷伦人员进行物理和操作检查，费用由客户承担。如果需要合同服务，并在检查过程中发现缺陷，客户还应承担维修此类旧设备所需的时间和材料费用。订购的合同服务中不包括的任何服务（包括但不限于软件支持）适用安捷伦标准服务资费。服务的系统必须至少包括最低配置或包括相关仪器文档中规定的其他配置。

服务有效时间。服务时间为安捷伦正常工作时间（当地时间 08:30 至下午 17:30），周一至周五，节假日除外。

差旅区域。对于年度合同，其价格不包括前往客户现场的上门服务费用，安捷伦将根据客户所在地到 FSE 的距离收取额外的费用。

废旧仪器。安捷伦标准服务不涵盖超过规定支持期限的仪器或产品。

此服务项目说明下的担保支持终点服务范围（包括多年期协议）对于任何已达到其担保支持终点的仪器，将基于“尽力而为”的原则提供部件。

污染和腐蚀。对于在危险环境中操作而导致被污染或者难于服务的部件和仪器，包括超出常规的部件更换服务都将额外收费。对于无法安全返回安捷伦的所有污染材料，客户应负责妥善处理。

消耗品和备件。不包括用于安捷伦仪器或产品的日常维护或正常操作的备件或消耗品。

由服务中心维修的模块。安捷伦系统可能包含需要在安捷伦服务中心进行维修的硬件模块。这些模块不在现场维修范围之内。

软件和安全更新。所有安捷伦优势服务计划均提供软件和安全更新或升级服务。

取消或删除服务。提前六十 (60) 天书面告知后，客户可以删除本服务项目说明所适用的服务协议中包含的产品或完全取消整个服务协议，包括但不限于送修服务、现场支持、响应中心支持、应用和技术协助以及软件更新。客户将收到服务协议中所规定的相应比例退款，但必须支付所取消服务或删除产品价格 10% 的费用。客户还需要为在计划服务协议下已实施的所有服务付费。安捷伦将应客户的请求提供相关服务费的详细信息。包含一种以上服务类型的服务协议只能全部取消。而不能取消服务协议下提供的部分或单项服务。计划服务协议包括预防性维护和重新认证，售前或售后均可购买。如果尚未提供任何服务，客户需要负责在收到取消服务书面通知后支付 60 天的协议费用。如果安捷伦已经提供了完整服务，客户需要支付整个协议期限内的全部费用，如果是多年期协议，则需要支付本年度的费用。该规定同样适用于捆绑合同（比如金牌优势服务）中的计划服务。如果安捷伦完全提供了计划服务，客户需要支付协议中的计划服务部分的所有费用。

本文中涉及的技术信息、服务说明和权利如有变更，恕不另行通知。

© 安捷伦科技公司，2013。保留所有权利
服务项目说明 22VPD2015_中国
中文版 1.0，2015 年 3 月