

华大智造 售后产品介绍

创新智造引领生命科技

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



www.mgi-tech.com



MGI-service@mgi-tech.com



4000-688-114



仅供研究使用

版权声明: 本手册版权属于深圳华大智造科技有限公司所有, 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有限公司及其提供者所有。

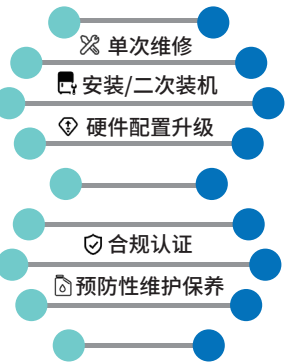




售后服务产品介绍

单次付费服务

按需提供的单次服务

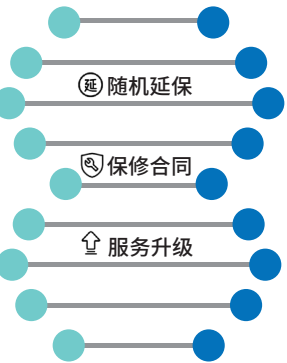


定制化服务

更快响应, 驻点工程师...

打包保修方案

仪器长期保修方案



授权代理商

备件购买,
工程师/客户培训

单次付费服务

单次按需服务

华大智造提供多种服务合同计划,使客户能够最大限度地减少仪器维护费用并为其制定预算。如果客户选择不使用这些服务计划,对于保外的设备,可以使用单次按需服务。

✂ 单次维修 Billable Repair

人工费 所有现场服务的最低人工费为两小时。到客户现场的旅行时间单独收费。

差旅费用 所有的差旅费都是根据最近的驻点工程师所在地计算的。如果服务访问需要超过一天,而且代表必须在当地住宿,则向客户收取每日费用,以支付杂费(例如,酒店、餐饮和地面交通)。差旅费和生活费在包括在华大智造标准保修和服务合同计划中。

备件 华大智造售后服务所需的所有备件都需要收取费用,且购买后不得退货。在 90 天的保修期内,该备件发生故障可免费更换。

📅 预防性维护保养 Preventative Maintenance

主动更换部分易损件,以预防故障为目的,通过对设备检查、检测,发现故障征兆或为防止故障发生,使其保持规定性能,在故障发生之前所进行的维护活动。

具体内容:

- 主动更换 MGI PM 范围内易损件,保持仪器状态符合 MGI 定义
- 检查仪器子系统和整体系统,需要时执行必要调试以保证符合性能要求。及时发现问题,减少潜在故障损失
- 如发现问题,在 PM 范围外维修需另外收费

固保 1 次
铜牌 1 次
金牌 2 次
* 断保再续保前需做

IQ	Installation Qualification 安装确认,确认仪器文件 / 部件,按安装指引做硬件安装
OQ	Operational Qualification 运行确认,包括设备中子系统的性能确认 仪器空转时,部件性能测试(如移液精度),保证常规操作下正常运转
PQ	Performance Qualification 性能确认,仪器整体性能符合公司的性能指标 仪器上标准样本,载样运行下作性能测试,例如测序仪 Validation Run



合规需求	相关法规
制药行业客户	GLP: Good Laboratory Practices
生物技术公司	GMP: Good Manufacturing Practices
医疗机构	GCP: Good Clinical Practices
CDC等机构	ISO: 15189
第三方检验公司	ISO: 13485
食品、环境监测公司	Etc.



服务场景	IQ/OQ	OQ/PQ
安装	Yes	Yes
移机	Yes	Yes
重大升级: ECR	Yes	Yes
配置变更	Yes	Yes
重大维修:部件更换	—	Yes
年度再验证	—	Yes

	设备打包装箱	包装箱	运输与保险	安装	性能验证
设备首次安装	✓	✓	✓	✓	✓
二次安装	✓	✗	✗	✓	✓

- 二次装机不包括包装箱和运输流程产生的费用；
- 性能验证前,需签署《用户安装条件确认表》来确定安装条件；
- 包括后续的性能验证和在此过程中产生的试剂费用,性能验证过程包括但不限于光学系统(如有),流体系统,温控系统的验证测试。

硬件升级

仪器类型	硬件升级方式
国内IVD	保留IVD资质: 返厂升级 (已有配置内)
	废弃IVD资质: 现场升级 (自由配置)
国内RUO	现场升级 (自由配置)
海外IVD	废弃IVD资质: 现场升级 (自由配置)
	保留IVD资质: 不提供服务
海外RUO	现场升级 (自由配置)

保修方案

为什么选择标准的保修方案？

在基因组分析和实验室智能化领域，确保设备的质量、有效性和安全性对于基因组分析领域的安全和准确的分析是必不可少的。我们建议签订维保合同，通过遵守制造商指定的标准维护程序，以确保所用设备的稳定运行和质量维护。在我们的维修合同中，保养进行的时间会视设备具体情况来决定。在整个维保合同的时间内，我们会正确管理和执行检查次数。定期检查和调整可提高设备的安全性并不断保持其性能。

仪器保修方案-测序仪

服务计划内容	首年固保	铜牌计划	金牌计划	备注
远程支持	✓	✓	✓	包括电话支持、电子邮件支持、远程线上支持。
到场支持	2个工作日	3个工作日	2个工作日	响应时间适用于中国大陆地区及MGI有驻点工程师的国家和地区。
预防性维护保养	1次/年	1次/年	2次/年	(1) 由MGI向客户发出书面拜访申请，由双方书面协商确定拜访时间。 (2) 预防性维护保养时，客户应按MGI要求提供维护服务所需一切必要之条件，否则MGI有权拒绝提供该服务。 (3) 可与到场应用支持同时进行。
合规认证IQ/OQ/PQ	×	×	1次/年	/
测序试剂索赔	×	×	✓	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。（SP系列无）
软件支持	✓	✓	✓	涵盖软件的更新和升级支持，该更新和升级应遵守本协议及原有适用的用户协议。
部件支持	✓	✓	✓	部件更换、维修服务，该等硬件包括而限于维保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。

仪器保修方案-自动化仪器

服务计划内容	首年固保	铜牌计划	备注
远程支持	✓	✓	包括电话支持、电子邮件支持、远程线上支持。
到场支持	2个工作日	3个工作日	响应时间适用于中国大陆地区及MGI有驻点工程师的国家和地区。
预防性维护保养	1次/年	1次/年	(1) 由MGI向客户发出书面拜访申请，由双方书面协商确定拜访时间。 (2) 预防性维护保养时，客户应按MGI要求提供维护服务所需一切必要之条件，否则MGI有权拒绝提供该服务。 (3) 可与到场应用支持同时进行。
合规认证IQ/OQ/PQ	×	×	/
无试剂索赔	×	×	（SP系列无试剂索赔）
软件支持	✓	✓	涵盖软件的更新和升级支持，该更新和升级应遵守本协议及原有适用的用户协议。
部件支持	✓	✓	部件更换、维修服务，该等硬件包括而限于维保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。

保修方案-BIT产品

服务计划内容	首年固保	金牌计划	备注
远程支持	✓	✓	包括电话支持、电子邮件支持、远程线上支持。
到场支持	2个工作日	2个工作日	响应时间适用于中国大陆地区及MGI有驻点工程师的国家和地区。
软件支持	✓	✓	涵盖软件的更新和升级支持，该更新和升级应遵守本协议及原有适用的用户协议。
部件支持	✓	✓	部件更换、维修服务，该等硬件包括而限于维保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。

服务内容可能根据不同地区有所些许差异,准确方案请以服务合同为准。

仪器固保期限：

- 安装完成之日起 12 个月或卖方发货之日起 15 个月内,以先到者为准
- 发货后 3 个月内安装：安装后一年
- 发货后 3 个月后安装：发货后 15 个月

额外购买保修：

- 未过保前购买,时间自动顺延
- 过保后购买,时间自合同开始日期至一年后终止(需付费“PM+ 维修”)