

精准控本, 长效增益

华大智造年度服务方案

于实验室而言, 仪器设备的稳定运行至关重要, 哪怕短暂停机, 都可能使科研进程受阻、生产效率下降, 造成难以估量的损失。华大智造售后维保合约, 宛如实验室的坚实后盾, 助力您畅享多重核心优势:



显著降低维修成本

仪器停机造成的损失呈几何级增长, 华大智造年度服务方案精准聚焦于此。我们为您的仪器提供全方位、全天候的维修与保养服务, 通过专业的技术团队和完善的维护流程, 全力缩短仪器停机时长, 最大程度降低故障对实验流程的干扰, 保障实验室生产力持续攀升, 实现维修成本的优化控制。



一站式费用覆盖

合约涵盖人工维修费、差旅费及备件更换费, 无论是突发故障维修还是定期预防性保养, 均无需额外支付费用, 避免隐形消费, 助力实验室精准掌控预算。



超快响应机制

配备远程智能诊断系统, 专业工程师实时在线, 快速锁定故障根源, 提供远程解决方案。若需现场支持, 工程师依据智能调度系统, 携带精准匹配的配件火速抵达现场, 确保问题最短时间圆满解决。



全球化顶级服务

华大智造在全球 26 国布局 49 个售后服务网点, 构建起高效响应的服务网络。我们的工程师团队均通过严苛的资质认证与专业培训, 以精湛技艺和丰富经验, 确保您的仪器始终处于最佳运行状态。



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
- 3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
- 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
- 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
- 测序试剂索赔服务



服务升级

“服务升级”是在设备的“固保”或“铜牌保修”基础上，升级为“金牌保修”，金牌保修起止时间与设备的固保或铜牌保修起止时间一致。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。

具体详情如下：

- A（首年固保）升级为C（金牌保修）
- B（铜牌保修）升级为C（金牌保修）

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，尽可能地为您提供全面的服务支撑。



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	3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	✓	✓	✓
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	3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	3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及11栋2楼, 518083
 MGJ-service@mgi-tech.com

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



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:2025年7月版