



Chromai[®]

— 科 诺 美 —

Chromai

售后服务产品手册



持续创新 更美生活
Innovation for Better Life

年度服务合同



液相*钻石服务——尊享定制级服务

- 全面现场维修服务：保证系统快速恢复运行，减少停机维护时间
- 年度预防性维护：每年1次工程师上门标准预防性维护（含耗材）
- 快速响应通道：享受最高优先级响应，指定责任服务工程师
- 特快模块更换：针对某些仪器/模块进行整体替换，快速恢复正常运行
- 极速恢复承诺：硬件故障平均解决时间 ≤ 24 小时（特殊地区除外）

高级 设备维护

快速响应通道，提供高优先级的响应支持，确保客户设备故障能够优先得到处理，保障业检测任务的连续性和可持续性

标准预 防性维护

每年1次为客户提供标准的设备预防性维护服务，包括常规检查、清洁和校准等，保障设备的基本性能和稳定性，预防潜在故障

培训 认证

提供定制化的设备操作和维护培训课程，帮助客户团队提升技能水平，确保设备的正确使用和高效维护，且提供相关认证支持

专业 客服团队

配备专业的客服团队，具备丰富的设备知识和售后经验，能够为客户提供高效、准确的技术支持，解决设备使用中的各种问题

远程诊断 快速反馈

拥有先进智能的远程诊断工具，服务团队能够快速定位设备问题，提前准备解决方案，减少现场维修时间，提高服务效率



液相*金牌服务——标准优选级服务

标准优选级服务享受所有非耗材硬件的现场维修，基础保障，合理控制预算

标准响应服务

提供标准的设备故障响应服务，在客户设备出现故障时按照标准流程进行响应和处理，确保问题能够得到解决

标准维护服务

为客户提供设备的标准维护服务，包括定期回访和正常检查等，保障设备正常运行状态，满足客户的日常需求

硬件维修服务

提供设备硬件的维修服务，确保设备在出现故障时能够得到修复，恢复设备正常运行，保障客户设备使用需求

通用客服支持

配备通用的客服团队，能够为客户提供标准的技术支持和咨询服务，解决设备使用中常见的问题

常见问题解答

提供设备常见问题的解答和操作指导，帮助客户快速解决日常使用中的一般问题，提升设备使用效率

远程故障排查

利用远程工具协助客户进行设备故障的初步排查，提供故障诊断和解决方案建议，减少客户等待时间



预防性维护服务

预防性维护是整个仪器生命周期中重要的维护环节，从灵敏度，精准度，可靠性，体验感都将获得提升。请确保您的仪器定期安排了预防性维护保养，根据统计将减少 35%的意外维修。

- 及时提前发现隐患，避免更高的故障代价；
- 保持至少每年一次的预防性维护可大大增加仪器寿命；
- 专业检查，排除隐患，工程师讲解答疑，仅维护包就物超所值；
- 保持精确的结果，最佳性能，运行更加可靠。



EyouLabCDS软件相关服务

● 色谱数据系统功能性技术支持

Chromai提供快软件的操作以及功能性说明服务，标准保软件服务保障，可以保证您在日常的工作当中，快速得到Chromai的专业技术支持，高效、快速、精准的完成各种故障维修。

● 软件运维巡检服务

提供周期性的上门技术支持，对Chromai网络版软件相关的IT 基础设施和软件内部功能进行维护和保养，及时发现并排除微小隐患，优化和调整系统运行资源，提高系统运行流畅度。

● 数据备份与审计追踪技术支持

执行数据备份与审计追踪测试时，会遇到技术性问题，该服务可帮助您快速解决验证过程中的调试问题。

● 软件升级服务

无论是升级 Windows 11或更新系统，还是满足数据完整性，依据仪器情况和法规风险提供软件升级方案。

● 客户端的重新验证服务

客户端出现问题的情况，如果遇到重新安装系统，软件也需要重新安装和验证。软件维保计划可以保证出现该情况时，快速的完成安装和验证工作。



实验室移机服务

● Chromai实验室搬家服务，不论您是在实验室之间移动仪器还是搬迁整个实验室，Chromai移机搬家服务都能够确保您快速高效地完成搬迁。

● 我们拥有丰富的仪器拆卸、重新安装的工作经验，您可以依靠Chromai的专业服务轻松搬迁实验室仪器，并有效地为您协调、管理实验室搬迁工作。



微信公众号



客服微信

科诺美（北京）科技有限公司

Tel: 010-80429960/0512-63226066

服务与支持

Email: wangzhansong@chromai.com

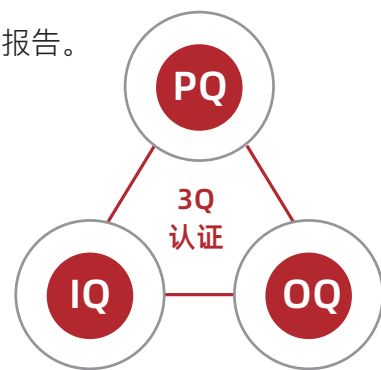
Web: www.chromai.com

3Q认证服务

Chromai可为您提供整机或模块的3Q认证，出具符合国家标准的可溯源认证报告。

3Q认证包括IQ、PQ、OQ。

- IQ指设备安装后进行设备的各种系统检查及技术资料的文件化工作；
- OQ指设备或系统达到设定要求而进行的各种运行试验及文件化工作；
- PQ指证明设备或系统达到设计性能的试生产试验及文件化工作。



全周期应用支持

- 科诺美应用团队提供专业化的项目可行性指导、实验室资产配置评估、项目风险预控等其他免费技术咨询，通过行业经验和技術优势为客户项目调研和论证保驾护航；
- 在您的日常实验室工作中，我们可提供专业化的方法开发与转移、故障诊断、技术培训等应用支持，帮助客户实现分析方法的升级与效能提升；
- 科诺美应用团队可提供定制化的行业完整解决方案，包含样品制备、色谱与质谱分析到数据报告合规的一站式工作流程，助力客户项目的成功交付。

培训中心

Chromai为您提供专业且有效的标准化培训体系，帮助提升您在仪器使用、分析应用、实验室管理方面的专业度和技能。能够使您得到精确和详细的解释，并使您能更灵活地运用。

- 通过标准化培训，帮助您增加专业技巧，提高生产效率；
- 获得仪器操作、维护、故障排除等内容 的专业说明与讲解；
- 确保您更快掌握仪器及软件详细特征、处理功能以及控制能力；
- 优化您所使用的仪器性能，降低使用成本，快速达成商业目标。

Chromai

Innovation for Better Life

网址：www.chromai.com

科诺美·北京

地址：中国 北京市顺义区西兴路3号院联东U谷·蓝贝科技园10号楼5层

电话：(86-10)80429960

科诺美·苏州

地址：中国 江苏省苏州市吴江区交通路1268号5号楼5层

电话：(86-512)63226066



微信公众号



客服微信

本文档中的产品信息可不经通知而变更，有关Chromai最新的产品、应用、服务等方面的信息，请访问Chromai官方网站或来电垂询。