

IKA

designed for scientists

CN



全方位服务 | 从校准到配件

全球服务网络

我们的服务网络遍布全球,在全球范围内向选择 IKA 产品的客户提供优良的技术服务。



/// 应用咨询

在 IKA 的应用中心,我们的应用专家可以测试仪器并与您一起分析工艺,以进行应用的优化。

/// 应用中心

我们的应用中心配置了最新一代的仪器,以便支持客户进行测试。

/// 仪器测试

应用专家团队可提供进行仪器及工艺的测试支持。

/// 样本分析及应用的解决方案

在提供测试样本后,您可以在 2 个工作日内得到具体的应用方案建议。

/// 定制化方案

如果我们的标准产品中没有合适的产品适合您,我们可以提供定制化的解决方案;我们的网站也阐述了已有的定制化案例可供参考。

/// 校准服务

在质量、安全及精度方面,我们可根据客户需求对仪器进行校准,以满足仪器在特定环境或需求下的使用要求。

您有任何应用问题,可联系我们应用中心热线

400 886 0358
applicationsupport@ika.cn



IKA 的服务包含从购买仪器之前的方案选择,到购买之后使用阶段的全生命周期服务。

全球服务

Page 2

校准服务

Page 4

新仪器认证

Page 6

维护保养

Page 8

故障维修

Page 10

保修服务

Page 12

问题解答

Page 14

校准服务

为确保仪器的质量及重复性, 我们可根据客户的不同使用需求对仪器进行校准, 并向客户提供标准的校准报告。根据使用环境不同, 我们可与客户一起确定合适的校准周期。



/// 出厂前校准 (ISO 标准)

出厂前校准

实验仪器: 订货号: 0010006579
分析仪器: 订货号: 0010006580

对于所有新的仪器, 我们会在出厂前进行标准的检测并出具认证报告。客户也可以根据自己的需求, 对出厂前的检测或仪器到货后提出定制化的检测要求, 我们的服务团队会向您提供校准方案及报价。

/// 校准服务协议

如果您需要对仪器(如粘度计)进行校准, 您可以选择我们的校准服务协议, 我们会根据您的使用情况推介定制化的校准服务方案。

在仪器的日常使用中, 定期校准对于确保仪器的精度非常重要, 我们将非常荣幸在至少如下仪器范围内(不限于)向您提供校准服务支持:

/// 一般检查 (2.1, 2.2 or 3.1)

一般检查

实验仪器: 订货号: 0010010524
分析仪器: 订货号: 0010010808

对于仪器的附件, 有些情况下需要检查该附件的表面或材料, 我们可根据需求提供该项服务。

移液器校准

定期校准对于保证移液器的精度和可靠性非常重要, 同时也能减少使用过程中的质量风险。我们可向客户提供 IKA 全系列的移液器校准服务, 甚至对于其它品牌移液器, 我们也能提供基于 ISO8655 或 DKKS 的校准服务。

恒温混匀器校准

对于我们的 Delta 恒温混匀器系列产品, 我们建议至少每年进行一次校准, 以检查仪器的温度及相关功能是否在合格范围内。

粘度计校准

对于粘度计, 我们建议至少每年由有资质的服务人员进行一次校准, 以确保仪器精度, 我们将很荣幸提供该项服务。同时, 如果客户希望自行校准, 也可向我们订购相关校准材料如硅油或校准设备等, 具体可查询网站 www.ika.com/repair。

如您有任何疑问, 可联系我们售后服务团队:

00 8000 4524357
(00 8000 IKAHELP)



新仪器的认证

从应用需求的角度,往往需要验证所用到的实验仪器是符合参数标准的。对于 IKA 的用户,我们可以帮助客户从仪器的外观、安全及功能测试等方面来进行验证,以确认仪器是否符合设计标准。

如下为我们的认证方式:

/// 认证所需用到的文档

这些文档包含了所有您在认证时所需的必要文件信息:

认证文档

实验仪器:

订货号: 0010006577

分析仪器:

订货号: 0010006578

- > 欧盟符合性申明
- > 合格证
- > 符合 ISO9001 标准的出厂证明
- > 辅件的出厂证明
- > 相关的原材料认证(如有)

如有额外需求,需要在订购仪器时提供所需文件的清单。

/// 认证的执行 (IQ/OQ/PQ)

为了确保您的定制化需求得到实现,我们可以根据 IQ/OQ/PQ 认证要求对仪器进行验证及测试;或者根据具体的需求,针对性的制定 IQ/OQ/PQ 测试计划,以验证仪器是否能满足现场应用需求。

**感兴趣吗??
我们将很荣幸向您提供进一步的认证方案**



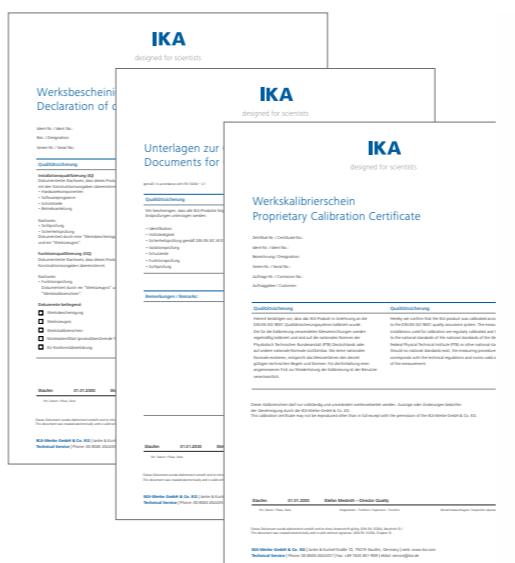
/// DQ/IQ/OQ/PQ 文档

利用这些文档或流程,可对 IKA 的仪器或整套解决方案进行认证。

认证文档根据不同的产品及应用需求来进行开发及准备,通常包含有:安装条件验证-IQ, 功能验证-OQ, 及基于客户使用需求(DQ)的过程验证-PQ。

如果您需要对多套仪器组成的整套实验单元进行验证,我们也可以提供关于应用问题的解答,以及整套实验单元的认证。

在整个认证流程结束后,我们将出具正式的 IQ/OQ/PQ 认证报告。



仪器的维护保养

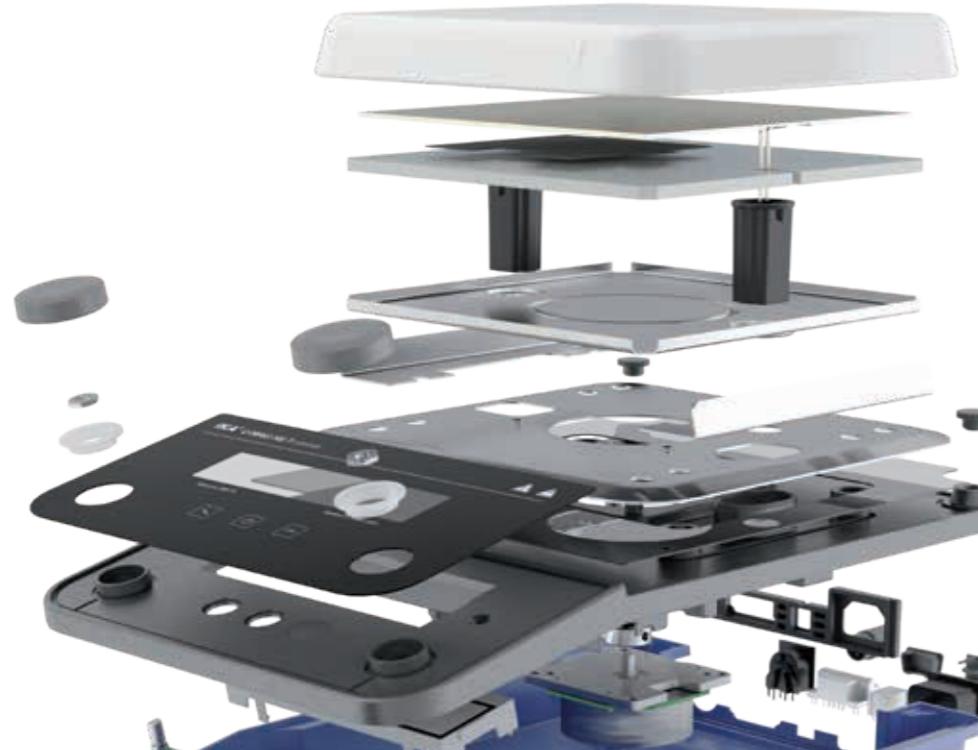
预防性维护:由专业服务人员执行的定期维护非常重要,可以减少仪器因为故障而导致的停机,以及增加仪器的使用寿命。

/// 仪器的维护保养计划

大多数的仪器会包含一些磨损件,这些零部件因为受到环境或使用强度的影响,使用一段时间后会存在不同程度的磨损而需要更换,因此需要定期进行检查,我们的校准及维保服务协议可以涵盖这部分服务。通常这一类仪器包含:

- › 搅拌器
- › 分散机
- › 反应釜
- › 恒温摇床

在仪器经过深度清洁、易损件更换以及对轴承进行润滑后,为确保使用安全,也需要对仪器进行安规测试。这也是我们维保服务的内容之一。



/// 量热仪的维保服务

针对量热仪产品,我们定制了专属的维保服务

IKA 关爱维保服务

服务内容

- › 每年一次的维护保养,包含软件更新
- › 协议期内易损件的免费更换
- › 每年一次的维保后安规测试
- › 故障维修未包含在内
- › 快速响应,响应时间待商定

价格周期: 2年内价格保持不变

IKA 关爱延保服务

服务内容

- › 每年一次的维护保养,包含软件更新
- › 协议期内易损件的免费更换
- › 每年一次的维保后安规测试
- › 协议期内所有故障维修包含在内,含配件及人工等
- › 快速响应,响应时间待商定

价格周期: 仪器安装后 3年内价格保持不变。延保服务只针对新安装后 3个月内的仪器

IKA 关爱全包服务

服务内容

- › 每年一次的维护保养
- › 协议期内易损件免费更换
- › 每年一次的维保后安规测试
- › 协议期内所有故障维修包含在内,含配件及人工等
- › 快速响应,响应时间待商定

价格周期: 3年内价格保持不变

故障维修

IKA 的全球服务网络将为您提供快速的响应及维修服务, 包含针对单次故障而需要的维修, 或签订固定价格的维修协议。

/// 固定价格维修服务

固定价格服务，即双方针对不同的仪器签订固定维修价格，如仪器需要维修，则按该固定价格定期结算，其中包含了配件即人工等，该项服务将能帮助客户节省审批等相关流程及时间，提高维修效率。如需了解更多固定价格维修服务的信息可登陆网站：www.ika.com/repair

- › 5个工作日内完成维修
 - › 节省询价及流程处理时间
 - › 清晰的价格及供货范围

/// 单次故障维修服务

单次故障维修服务，服务工程师将会详细列明需要更换的配件及花费的人工，以便客户全面了解故障及维修计划。

针对客户发出仪器维修后，可能导致因缺少仪器而无法进行实验的情况，我们可以提供相关备用仪器进行支持，该项服务的价格可根据实际情况与我们服务人员进行协商。针对可能出现的维修成本较高的情况，我们也会根据成本对比，建议客户采购新的仪器，以确保维修的经济性。



/// 发出待维修仪器前请填写‘消除污染证明’

为了避免待维修仪器上残留的样品对环境及相关人员造成影响,请您在发出仪器前对仪器进行清洁,并填写‘消除污染证明’。对于缺少‘消除污染证明’的仪器,该仪器的维修会受到影响。‘消除污染证明’可在网站 www.ika.com/repair 上找到。

您可能想知道

可以在网站 www.ika.com/repair 上找到相关维修报告模板

保修服务

IKA 的全球服务网络将为您提供快速的响应及维修服务, 包含针对单次故障而需要的维修, 或签订固定价格的维修协议。



/// 延保服务

IKA 通常为所售出的仪器提供 1-2 年的质保服务,但如果用户购买仪器后在 IKA 网站 (www.ika.com/register) 对该仪器进行注册, IKA 会根据注册信息对该仪器提供额外的免费延保服务。该延保服务通常针对如下类别仪器:

- › 对于旋转蒸发仪及恒温摇床: 原 2 年保修期基础上, 注册后可延长 3 年
- › 对于移液器和量热仪: 原 1 年保修期基础上, 注册后可延长 1 年
- › 电化学套装 2.0, 粘度计, 磁力搅拌器 - RCT digital 系列、C-MAG HS 7 Control 系列, 及悬臂搅拌器 - Ministar digital/control 系列: 原 2 年保修期基础上, 注册后可延长 8 年

您可能想知道

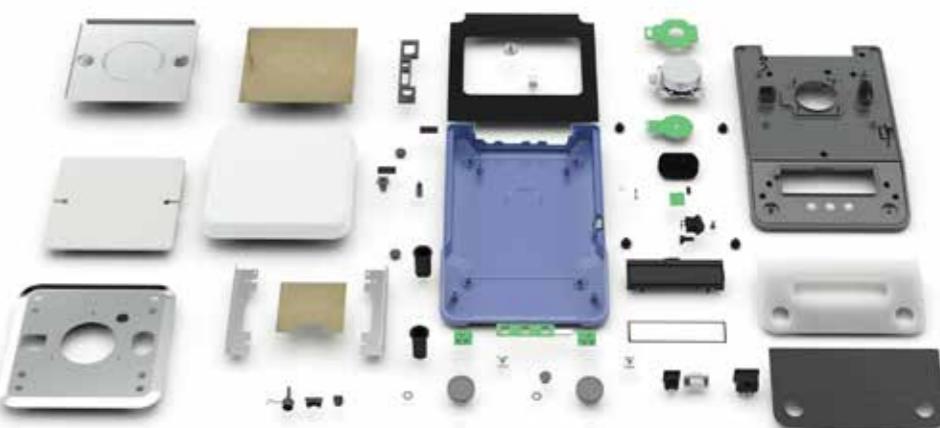
只需要通过点击如下网站
进行注册即可获得免费延
保服务
www.ika.com/register.



/// 零配件保修服务

IKA 通常为所销售的仪器提供约 10 年的零配件服务, 原装的配件服务也保证了仪器在维修后也能享有更长的使用寿命。

如果您正在查找需要的配件, 您可以通过 IKA 官网 www.ika.com/spareparts。
查询该配件订货号, 然后发送邮件至 sales-lab@ika.cn 获得报价并订购该配件。
订购时也请同时发送仪器的型号及序列号。



问题解答

仪器需要维修或校准时,运输或快递费是怎样核算的?

通常根据客户地址不同会有差别,具体可参照相关快递或运输公司收费标准。



DAkkS 和 ISO 校准的区别是什么?

ISO 标准为制造商所采用的用于质检及生产的标准,通常基于 DIN EN ISO 9001。

DAkkS 全球通用的第三方检测标准,该校准流程根据严格的管控流程执行,同时也需要定期接受该机构的审核及监督。

本质上讲,两者都是基于相关法规及规范。IKA 作为生产商,会根据 ISO 标准进行生产及质检阶段的校准,同时根据客户需求,也可以提供 DAkkS 校准服务。

校准周期应该如何定义?

我们通常建议每年进行一次校准。当然,更好的情况是根据实际的应用情况来定义校准周期。需要的话,我们会非常荣幸提供支持。

IKA 的校准和其它第三方校准对比有什么优势吗?

作为仪器的生产厂家,我们可根据对于仪器的了解及专有的测试设备,在校准时进行一些特殊的设定或调整,而其他第三方校准机构可能不得不额外购买类似调整或测试设备。同时,校准过程中一旦遇到产品问题,作为厂家,我们也将会有更快速有效的解决方案。

因条件或经验限制,我无法移动或发出需要处理的仪器,请问该如何对应?

可直接联系 IKA 服务团队,我们可根据需求派遣服务工程师到现场进行支持。

上面提到的注册延保服务需要收费吗?

不需要!如上提到的延保服务周期属于免费延保,您只需要在 IKA 官网完成注册即可。

IKA 对于哪些仪器会提供校准服务?

正常来讲,我们可为所有的 IKA 仪器和产品提供校准服务。甚至针对某些品类,我们还可以向用户提供其它品牌仪器的校准服务,具体需求请联系 IKA 服务团队,我们会根据您的需求,针对性提供服务方案。

IKA 的实验室仪器需要进行定期维护保养吗?

大多数 IKA 的实验室仪器是注明‘免保养’的,然而,对于有些特殊的使用情况或含有机械磨损件的产品,情况会有不同,在使用一段时间后可能会磨损,从而需要定期进行检查以降低故障风险,这些仪器比如:
搅拌器,分散机,反应釜和恒温摇床。

维保合同服务范围包含仪器的校准吗?

不同的仪器会有不同的定义,但所有仪器完成维护后,我们会根据检查程序对仪器的精度进行确认检查,比如量热仪,需要检查测量精度,比如 RCT basic, 维保完成后需要对温度和速度进行校准检查;只有在这些仪器精度达到标准的情况下,才会贴上合格的标签并出厂。





/// 技术领先的服务

我们一贯利用最新的技术向客户提供服务,例如移液器的校准,在符合 ISO13485 和 ISO9001 的标准下,我们采用了机器人自动校准的方式,以剔除人工操作的影响。对于所需用到的检测设备,我们也会定期送至当地第三方权威检测机构进行计量。

IKA Works Guangzhou

艾卡(广州)仪器设备有限公司

广州经济技术开发区友谊路 173 号 – 175 号

电话: +86 20 8222 6771, 服务热线: 400 886 0358

邮箱: info@ika.cn

IKA

www.ika.com



IKAworldwide // #lookattheblue