

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

实验仪器: 订货号 0010006579

分析仪器: 订货号 0010006580

生物反应器: 订货号 0010013624

一般检查

实验仪器: 订货号 0010010524

分析仪器: 订货号 0010010808

生物反应器: 订货号 0010013625

/// 出厂前校准 (ISO 标准)

对于所有新的仪器,我们会在出厂前根据 ISO 9001 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。

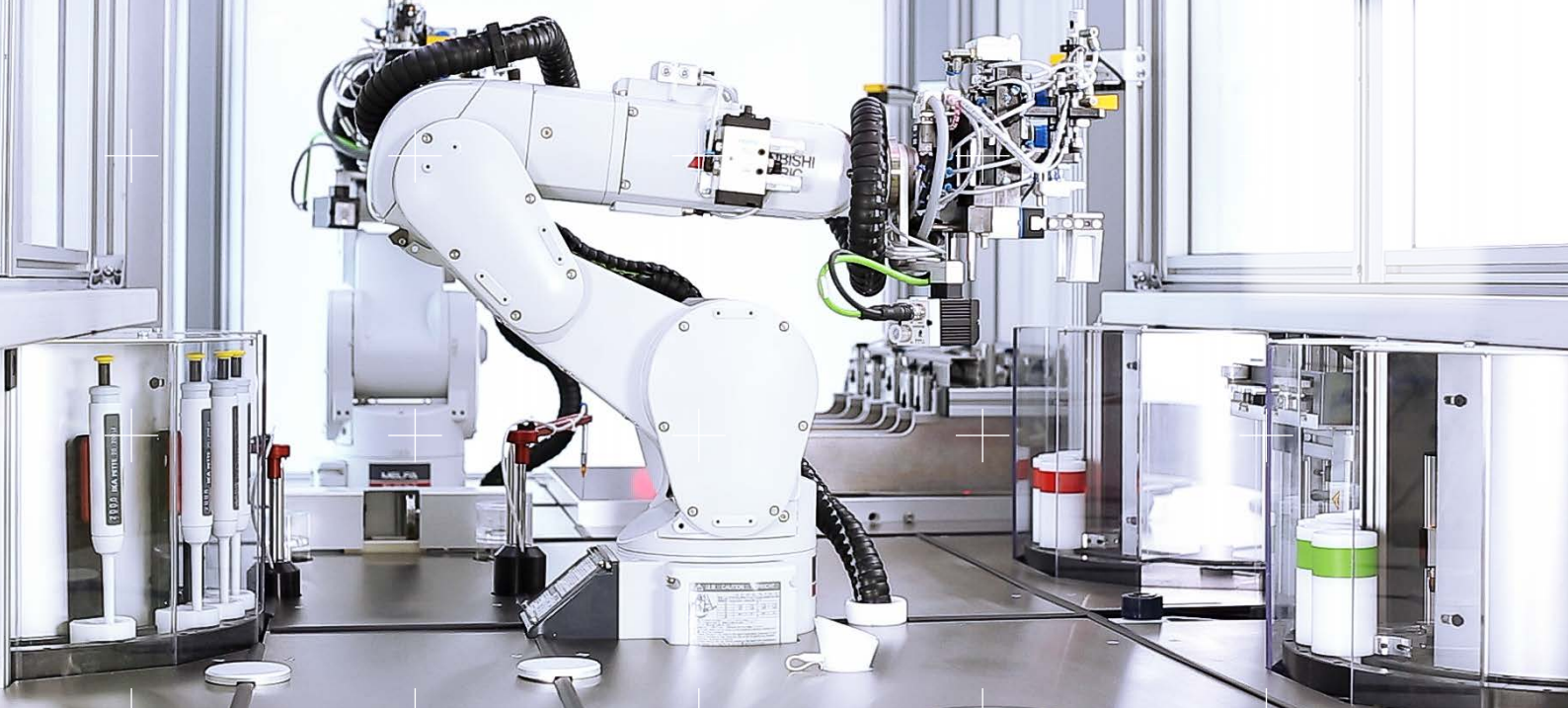
/// 一般检查 (2.1, 2.2 or 3.1)

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

如您有任何疑问,可联系
我们售后服务团队:

400-886-0358
service-lab@ika.cn





/// 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:

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 CNAS 的校准服务。

恒温混匀器校准

对于我们的 MATRIX 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。



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
生物反应器: 订货号 0010013622

- › 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)

为了确保您的定制化需求得到实现, 我们可以根据 IQ/OQ 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 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



/// IQ/OQ 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, 如果需要的话, 也可以包含工艺验证文档(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。

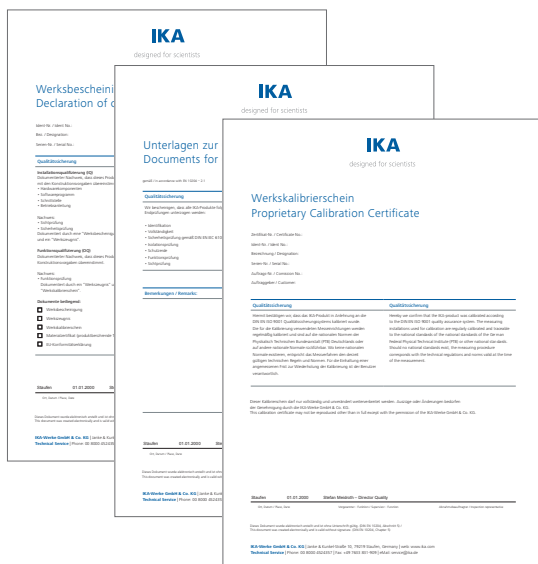
在整个认证流程结束后, 我们将出具正式的 IQ/OQ 认证报告。

IQ/OQ 文档

实验仪器: 订货号 0010006581

分析仪器: 订货号 0010006582

生物反应器: 订货号 0010013620



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 年内价格保持不便

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 年内价格保持不便。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 年内价格保持不便

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。



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。

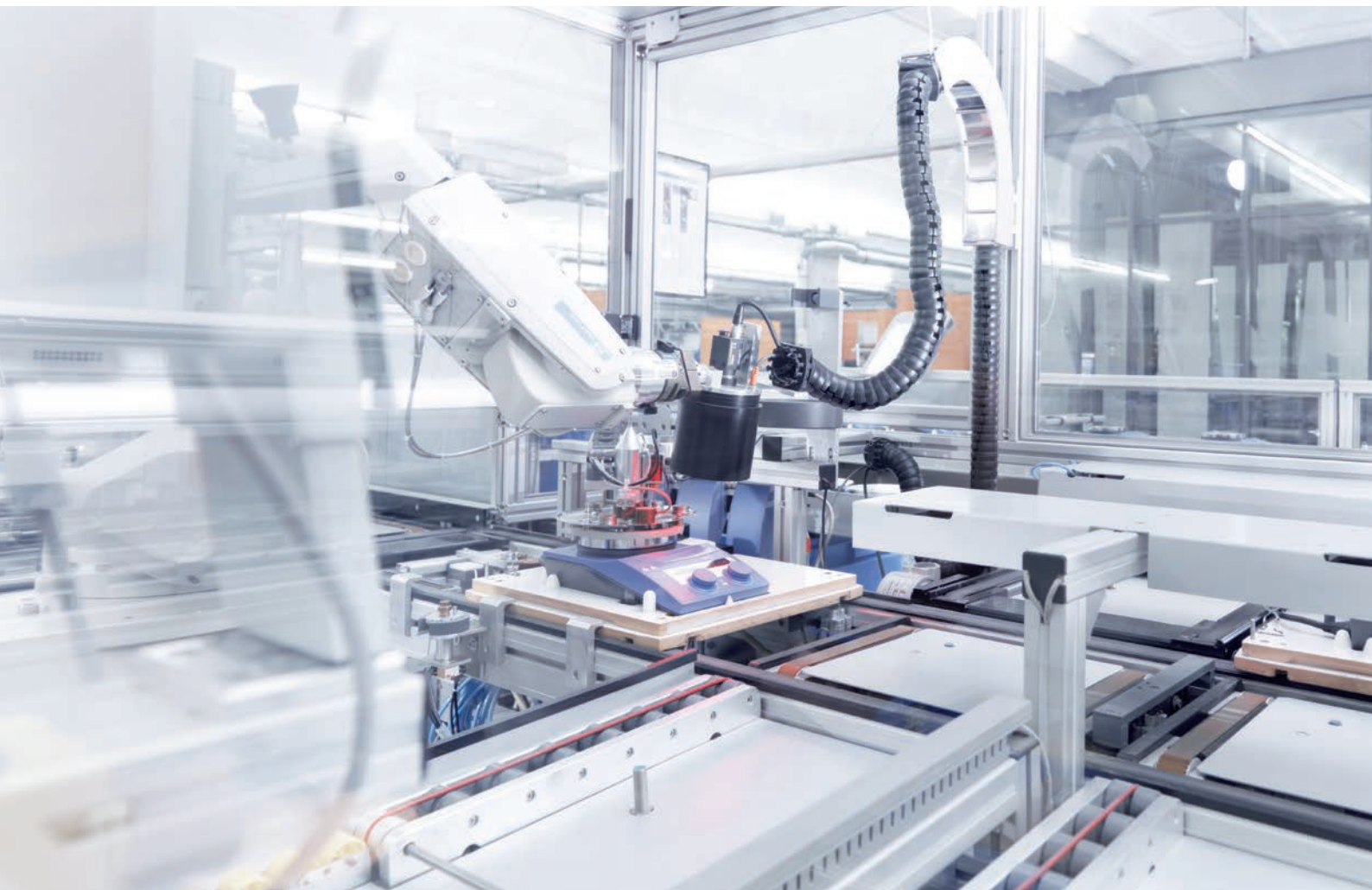
IKA 的实验室仪器需要进行定期维护保养吗？

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件磨损件的产品，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



www.ika.com



[IKAworlwide](#) // [#lookattheblue](#)