

瑞士万通优质服务



您身边的服务专家

分析化学智库™

 **Metrohm**
瑞士万通中国

为什么需要瑞士万通优质服务？

02

瑞士万通优质服务的内涵，远远超出了对仪器本身，更主要的是关乎信任——相信瑞士万通：会在您需要的时候提供中肯建议，对您仪器所做的维护和保养，专家为您提供的应用支持。

瑞士万通优质服务代表着实验室的日常工作将更简单、更安全，尤其是更可预测。联系我们，需要为您做些什么。

瑞士万通维修服务（详见 14-15 页）
• 提供瑞士原产零配件
• 维修中心遍布130多个国家
• 提供上门维修，可解燃眉之急
• 秉承停机时间最小化、使用寿命最大化的维修理念
• 瑞士万通独有的荣誉保证

瑞士万通维护保养服务（详见 12-13 页）
• 定期的服务和保养
• 可根据客户需求定制服务内容
• 成本可控
• 性能检测均有记录保存，有据可查
• 仪器校准并提供证书



瑞士万通咨询服务（详见 4-5 页）
• 对系统选型或扩展升级的支持
• 设计验证
• 可行性研究
• 系统再验证和停用



瑞士万通安装服务（详见 6-7 页）
• 安装记录
• 认证安装
• 分析仪器验证
• 定制文档
• 保证系统性能

瑞士万通应用支持（详见 8-9 页）
• 1700多份应用简报
• 应用建议
• 远程支持
• 方法开发和优化
• 瑞士万通应用保证

瑞士万通培训方案（详见 10-11 页）
• 量身定制的培训内容
• 中文的培训课程
• 经过培训和认证的专家授课
• 设备齐全的培训中心
• 位于黑里绍的瑞士万通学院

瑞士万通咨询服务——专家建议帮助做出正确决策

04

您基于责任感做出投资决策，没有人比您更清楚解决方案的要求。请确信我们会在听取您的需求后才做出仪器的推荐建议。

实际上，我们推荐的不是个缺省的方案，而是与您的需求精确匹配的。我们整个公司都非常重视解决方案。我们在全球有超过 40 个分支机构和 40 个外部经销商，您可通过项目工程师、产品专员和应用专员，帮助您找到适合的最优解决方案。

我们保证——信守承诺

我们对咨询有非常明确的定义：我们一起坐下来，告诉我们您的应用，基于您的详述，我们推荐最符合需求的系统方案。这个过程及其结果可比作一次设计验证（DQ）。

根据您的需求，我们也可以为您提供证据，证明所推荐的系统符合您的需求。您只需为我们提供一些典型的样品，我们在实验室里用所推荐的系统进行分析。换句话说，我们为您提供了一个应用保证。



瑞士万通咨询服务

- 系统选型或扩展升级的支持
- 设计验证
- 可行性研究
- 系统再验证和停用

我们期待为您服务——陪伴着仪器的一生

当然，在您决定使用瑞士万通的解决方案后，我们的支持还会继续：在瑞士万通产品的使用寿命中，所有的专家都会及时响应您在使用过程中可能会出现任何问题，包括：

- 现有方法的修正和扩展
- 新产品组件的整合
- 不同地区之间的系统迁移和再验证
- 按照适用的规定停用报废的系统

不论遇到任何挑战，我们都将为您提供一个安全有效的解决方案。



安装服务——确保从一开始就正确操作

06

新仪器正确的安装和试运行对于保证分析结果的质量来说是非常关键的。只有受过培训的人员，按照制造商的说明书要求，对仪器进行专业的安装和试运行，才能保证系统从一开始就能运转良好。

安装和试运行所需的文件可以非常详细，也可以只包含纲要，取决于您的工作环境。将这些需求考虑在内，瑞士万通可以为您提供一个定制的方案：

安装记录

使用一个预先确定的检查表来记录和检查安装过程，这是在每个安装过程中都包含的基本服务。而且，新安装的系统将进行无误差操作测试。

认证安装

这项安装适用的客户是：工作场所是个受控环境，但是不需要符合制药或食品行业的严格要求。这种类型的安装更趋综合，每个细节都会被记录。

认证安装通过功能测试进行判定。按照详细的流程说明，功能测试包括新安装系统的测试结果与预设要求对比的结果评估。



瑞士万通安装服务

- 安装记录
- 认证安装
- 分析仪器验证
- 定制文档
- 保证系统性能

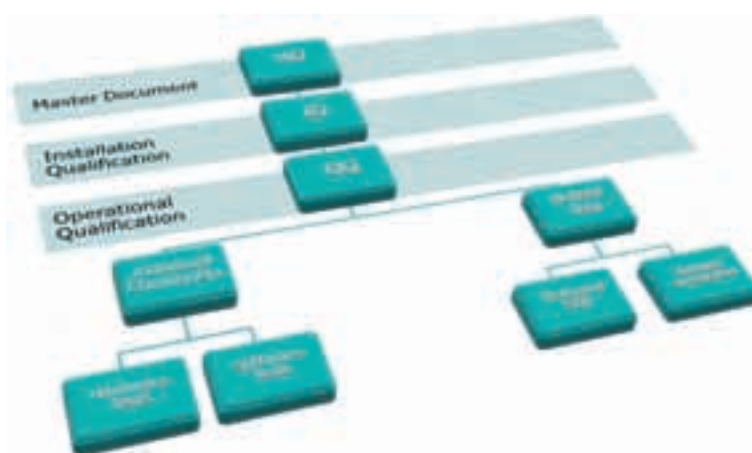
分析仪器验证 (AIQ)

瑞士万通分析仪器验证完全满足众多法规的要求 (USP 1058, GAMP, 21 CFR Part 11, PIC/S 等)。AIQ 更常见的表述为 IQ/OQ。

在制药和食品行业的受控环境中, 分析仪器的试运行和使用需强制满足相应的法规。然而, 系统地满足这些要求充满挑战。

瑞士万通可以帮助您实现这个过程。我们为您研发了一个安装和验证模块, 能够严格满足当前的法规, 并提供所需的文件材料。我们有经过专门培训并获得认证的工程师来执行这项工作, 以保证每个软件和硬件都能符合法规的要求, 两者相互独立, 但同时又是整个系统的一部分。方案的实施基于详细的、预先设定的标准流程 (SOPs), 经过统计评估, 与制造商的指标相一致。

瑞士万通的 AIQ 过程有诸多优势: 可以为您节省大量的时间和资金, 同时可以论证系统性能, 过程可追溯、结论有保证、有文档记录。



应用支持——请充分利用我们专家的专业知识

08

几十年的经验造就了瑞士万通独一无二的应用知识。我们愿意通过应用文章、专家支持和现有方法扩充等途径与您分享这些知识。

我们具备全球化的经营模式，世界上任何一个国家的本地应用专家和技术人员都可以为您提供支持。我们所有的分支机构和代表处都有独立的应用实验室和工作间，并配备了最先进的仪器设备。

在线获得瑞士万通众多的应用简报

瑞士万通分析仪器做出的大部分应用都以应用简报的形式记录存档，我们提供不设限的访问，让您自由选用近几十年来瑞士万通积累的丰富资源。

您可以在我们的网站上直接下载应用简报，或者将它们整体导入您的标准流程 SOPs 中，也可以利用它们来研发您自有的方法。

电话和远程支持

您可以通过电话获得直接支持，我们会有专业人员与您沟通应用需求；我们也能在任何时候，为您提供远程网络支持，直接连接到您的工作场所。



瑞士万通应用支持

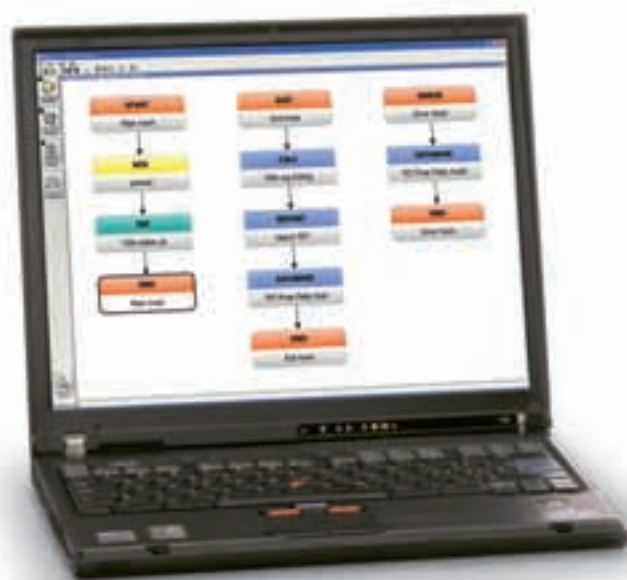
- 1700多份应用简报
- 应用建议
- 远程支持
- 方法开发和优化
- 瑞士万通应用保证

方法定制开发

效率提升迫使方法开发成为一个持续不断的过程。在这方面，您也可以相信我们的专家将给予您充分的支持。

对于新的应用，我们乐意为您开发一个基本方法，确保能够在您的仪器上运行。在我们的应用实验室里，我们也可以使用其他组件，测试能否对方法进行优化。

我们可以根据您的要求，负责整个方法开发和优化过程，并对此做出承诺——例如，保证将您现有的离子色谱方法导入到新的瑞士万通离子色谱系统中。



09



培训服务——我们将带领您不断前进

将员工培训到优秀的水平对公司的成功来说至关重要。持续的高级培训能够确保员工在实验室里发挥最优的分析技能，为公司创造最大的效益。

瑞士万通不仅提供最先进的分析系统，同时提供相应的实践培训——始终贴合员工的需求。培训课程由各个国家当地的分支机构或代表处来实施，同时根据需求提供现场培训。

可信赖的标准化

在过去的几年里，我们大力投资建立了一个致力于培训分析仪器产品使用者的基础设施。

代表瑞士万通传授知识的每位讲师，都必须按照严格的要求，进行集中的内部培训、综合的测试和认证，令您不论身在世界哪个地方，都可以信赖相同的高质量培训。



多种培训方案——令您获益

- 量身定制的培训内容
- 中文的培训课程
- 授课专家经过培训和认证
- 设备齐全的培训中心
- 位于瑞士总部的瑞士万通学院



瑞士万通学院的高级培训

瑞士万通学院是位于瑞士黑里绍总部的最先进的培训场所。三个实验室进行动手实践培训，专门的会议室进行理论教学。

瑞士万通学院的中心是一个宽敞的大会议室，配备有最先进的授课技术和设施，能够进行多达三种语言的同声传译。

瑞士万通学院和中心会议室经常举办不同行业和领域的化学分析主题国际会议和研讨会。来自于商业、研发和高等教育机构的参会者可以领略现代会议中心的优越，同时可以欣赏瑞士阿尔卑斯山麓的独特风景。



预防性维护——防患于未然

维护——物有所值

定期维护将让您的设备故障停机时间更少，结果更精确，日常表现更好。

相比之下，定期维护的设备使用寿命更长。

经过我们认证的服务工程师可为您的分析仪器提供快速、高效、有保障的维护服务。

最小故障停机时间将会让您从中受益，可以提升您的实验室效率和工作量。

定制的服务

我们的维护服务都是根据您的实际需要量身定制的。您可以根据需要在您合适的时间选择恰当的服务。

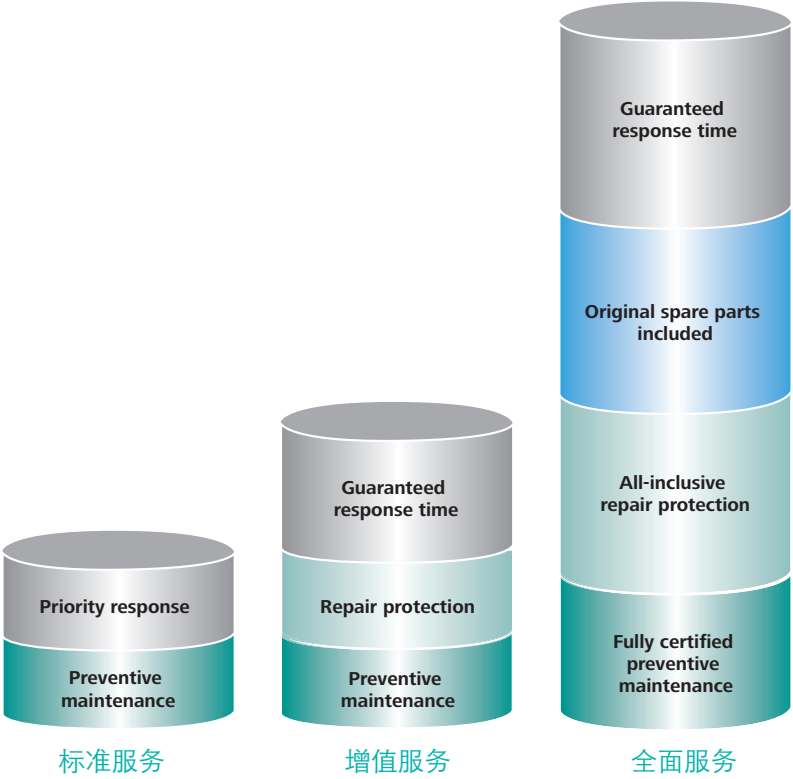
瑞士万通关爱合约——按需定制的服务

除了基于预定义的基础维护服务，您还可以选择种类多样的关爱合约服务。

服务范围可以依据您的特殊需求进行定制，这无疑将给您一个非常理想的成本收益率。

除了上述定制模块外，根据您的需求。合约中还可以选择是否包括校验或合格证书；是否包含原装维修零配件。您将得到：

定制服务的成本是可预期的，您的需求我们会确保最优先响应。



预防性维护——您的回报	
• 定期维护服务	
• 按需定制服务	
• 成本可控	
• 功能测试有文档记录	
• 设备校验	

全方位的安全保障

通过定期的软件维护保障安全

仪器软件的重要性和硬件一样。从发挥仪器的最佳系统性能以及数据的安全考虑，我们建议您定期进行软件维护。Metrohm Software Care 就是这种软件维护服务，成本完全可控，且过程有文档记录。

通过多思加液单元和交换单元检测确保安全

当进行痕量分析时，仪器的精确校准是实验结果可靠的保证。作为任何滴定系统核心的多思加液单元（Dosing Unit）和交换单元（Exchange Unit）尤其需要特殊护理。除了一般的预防性维护，瑞士万通还可以按需提供多思加液单元和交换单元（Dosing Test – 多思测试）的校准服务，这项服务将按照认证要求，校准多思加液单元和交换单元的精度。

遵从规定、有文件记录和证明的功能检查确保安全

全

我们推荐定期为您的分析仪器做专业的功能检查，您会收到有详细测试数据和结果的记录文件，能同时满足适用的法规和企业内部的要求。



维修服务——快速响应，无论何时何地

快速维修——全球支持

尽管，定期保养可以防止恼人的意外，但即便是最好的分析系统也可能失灵。如果您不幸碰到这样的情况，可完全信赖我们的全球服务机构。瑞士万通旗下 80 家子公司和特约经销商都拥有各自维修实验室和合格的专业维修人员。这不仅保证了您的设备会很快恢复运转，同时，也能确保修复后可以维持得更长久。

现场维修，力争一次性解决问题

故障停机会对您实验室的效率和收益率造成负面影响。这就是为什么我们努力做到首次上门就能解决仪器发生任何问题的原因。瑞士万通的每个子公司或经销商都有自己的备件库。因此，应急服务和快速修复可以在非常短的时间内完成，故障停机时间最小化与投资回报最大化将使您获益良多。



维修服务——您的回报
• 瑞士万通原装配件
• 服务网点覆盖超过130个国家
• 现场维修，力争一次性解决问题
• 秉承停机时间最小化，使用寿命最大化的维修理念
• 瑞士万通独有的荣誉保障



瑞士万通原装配件

我们执着于追求卓越品质（在产品品质上我们从不妥协）。遵从于这样的经营理念，我们只使用瑞士原产的万通配件。即使是维修之后，我们也保证您的设备满足所有的技术规范。

相信万通仪器更耐用

瑞士万通已成为长寿命仪器的代名词。

我们还有附加的担保，保证仪器的长久使用，您将很难在其他地方找到。仪器型号从停止销售之日起 10 年内，瑞士万通仍保证供应原装配件。



10 year
spare part warranty

您对瑞士万通软件投资也绝对享有丰厚回报。除了向后兼容版本、免费更新小版本补丁，我们提供全面的客户支持——即便软件版本已经停止销售，我们仍将为您提供超过 5 年的支持。

5 year
software support

瑞士万通就在您身边——服务机构本地化

瑞士万通优质服务遍布全球

瑞士万通的机构遍布全球 130 多个国家，拥有 80 个子公司和经销商。每个子公司都拥有本地化的维修实验室、配件库和经验丰富的服务工程师；每个经销商也配备同样的基础设施、提供相同的服务，并从区域支援中心或直接从瑞士总部得到技术支持。

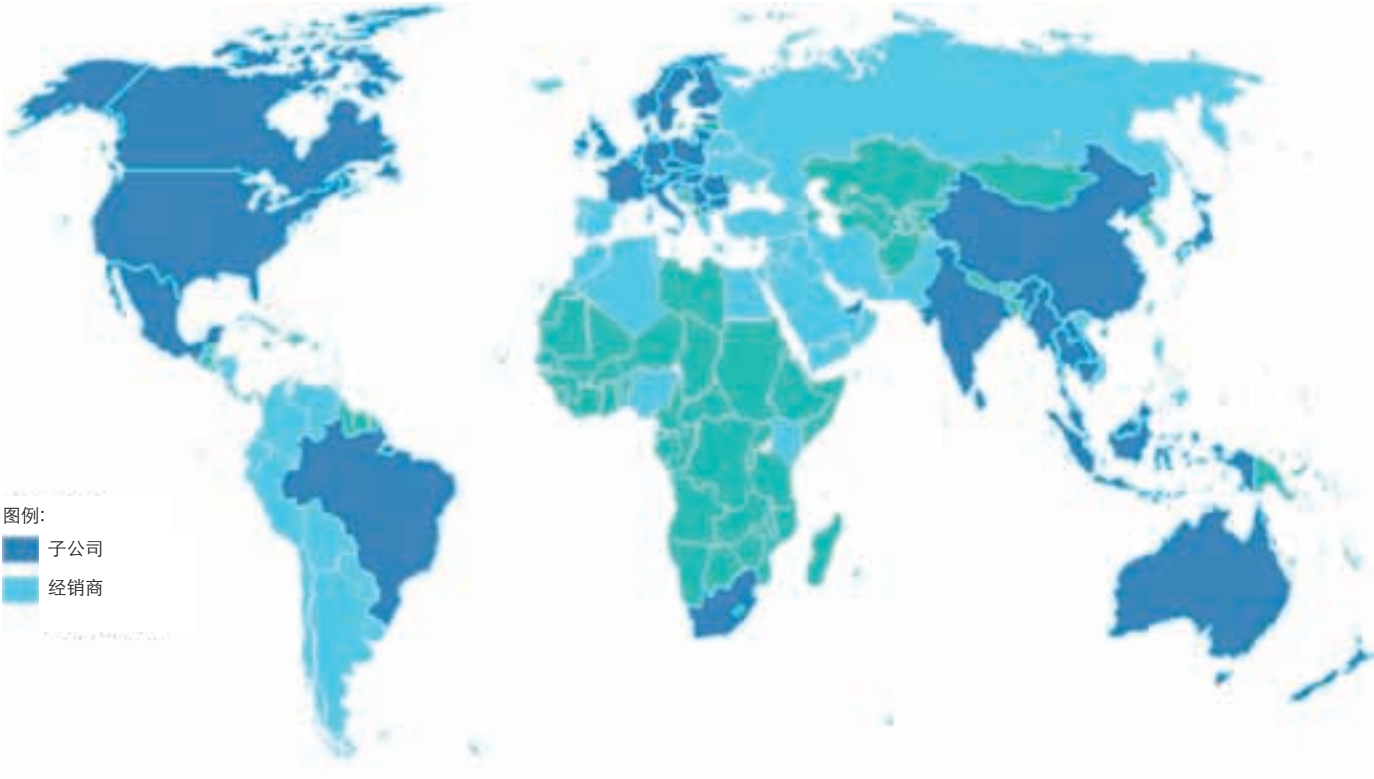
无论您在何处，我们总会陪伴您左右。

高标准——是我们对您的承诺

我们郑重向您承诺提供高标准的服务：不管您在何时何地，我们的服务都将严格执行统一的标准。

瑞士万通全球服务承诺如下核心要素：

- 系统维护的内容定义清晰
- 采用专门开发的设备进行诊断和检测
- 统一格式的服务合同，定义明确，满足客户的定制需要
- 提供客户定制化的培训和课程
- 全部服务采用统一的记录文档





为了您的安全：服务工程师都是经过认证的

每一位瑞士万通的服务工程师都必须通过严格定义的培训考核。除了在当地接受实践培训外，他们必须在瑞士总部或区域支援中心通过强制性的培训课程。

伴随理论支持，工程师还须学习瑞士万通仪器全部必要的维护和维修实践技能，以及相关的检定工具和特殊工具的使用。

只有能成功通过全部培训要求的工程师才可被授予服务上岗证，可代表瑞士万通实施维修和维护。

请您放心，瑞士万通工程师拥有必要的专业知识，能按工业标准或高度受控环境下的要求完成工作。

为了确保瑞士万通维护和维修质量的持久性，我们要求服务人员每两年要通过一次高级培训考核。可以肯定的是，为您服务的工程师一直掌握着最前沿的知识和技术。



瑞士万通服务产品一览



Metrohm Care Contracts 瑞士万通关爱合约

- 通过定期保养使故障停机时间降到最低
- 通过免费的维修件或打折的耗材，控制和节省成本
- 承诺响应时间和现场快速维修
- 出具的仪器校证书是理想的审核资料



Metrohm Software Care 瑞士万通软件关爱合约

- 通过定期专业的软件维护，确保数据的高度安全和系统性能的最大化



Metrohm Compliance Service 瑞士万通分析仪器验证服务

- 为分析仪器验证(AIQ)而定制化的服务和记录文档
- 特殊培训的专家提供专业的设备启用（验证或认证安装）、重新验证或重新认证服务



Metrohm Remote Support 瑞士万通远程支持服务

- 远程解决现场软件和应用问题的快速方案



Metrohm Dosing Test 瑞士万通多思测试服务

- 校准滴定管（例如多思加液单元和交换单元）并提供证书
- 测量结果精确
- 校验文档符合法规和有效性审计



Metrohm Repair Service 瑞士万通维修服务

- 瑞士万通快速修复能力，得益于遍布全球的维修点和在生产工厂设立的维修中心
- 高素质的服务工程师，能确保修复成功率
- 通过现场应急服务和快速维修，使问题迅速解决并让故障停机时间降到最低



Metrohm Spare Parts 瑞士万通配件

- 原装配件，瑞士原产，全球供应
- 本地化库存缩短供货时间
- 仪器停售后配件的10年供应保证让您的投资更安全



Metrohm Application Support 瑞士万通应用支持

- 无限制访问瑞士万通应用知识库（应用简报，应用笔记、学术专著、技术海报和专业文章）
- 通过邮件、电话或远程支持，咨询我们的专家获得快速、专业的应用解决方案
- 复杂分析问题的解决及优化，可在您现场或在瑞士万通应用实验室，得到全方位支持



Metrohm Training Programs 瑞士万通培训计划

- 基础和高级培训，可以选择在瑞士万通本地机构、瑞士万通学院，或直接在客户现场
- 通过恰当的培训帮您掌握有效、正确的分析方法和结果
- 培训文档和证书轻松满足审计要求

瑞士万通中国有限公司各地分公司、技术支援中心、维修服务中心：
Branch offices, Application Laboratories and Service Centers of Metrohm China Ltd. in China:

北京Beijing 北京市朝阳区科荟前街 一号院 5号楼 奥林匹克大厦10层 邮编:100192 电话:010-65170006 传真:010-65179657	上海Shanghai 上海市金钟路658号 4号楼4层 邮编:200335 电话:021-62381166 传真:021-52161825	广州Guangzhou 广州市先烈中路80号 汇华商贸大厦2910 邮编:510070 电话:020-37617902 37617903 传真:020-37616051	成都Chengdu 成都市锦江区东大街 牛王庙段100号 成都商会大厦B座805 邮编:610021 电话:028-86132353 86132351 传真:028-86124640	香港Hong Kong 香港太古坊华兰路20号 华兰中心806-808室 电话:+852 29676552 传真:+852 29670443
--	--	--	--	--



网址: <http://www.metrohm.com.cn>
<http://www.metrohm.com>
电邮: marketing@metrohm.com.cn



微信二维码