



您负责开发，我们支持服务

深入了解我们生物工艺服务项目



You Develop. We Support.

您负责开发，我们支持服务

您负责开发面向未来的生物工艺。我们为您提供全面解决方案，确保您所使用的生物工艺设备值得信赖，助您轻松实现预期目标。
Service 全链条服务：包括由认证专家进行的生物工艺设备安装、日常定期维护以及设备主动保养和预防性故障检测。同时，我们还为新老用户分别提供基础和额外培训，目的是助您实现对质量的追求，满足监管和合规要求。
 我们应用和技术服务团队遍布全球各地，随时为您提供多样化支持。他们不仅是问题解决专家，更专注于助您达成生物工艺目标。

确保从一开始可靠运行	保障质量和合规
<p>Eppendorf 生物工艺专家负责设备安装和用户培训，从一开始确保最佳结果。服务团队精心制定维护计划，助您达成长期可靠结果。</p>	<p>推出全球确认和认证服务，提供配套专业文档，确保仪器按照规定参数运行，助您实现质量目标并最终满足监管要求。</p>
延长正常运行时间，避免项目延期	控制成本
<p>保证设备持续运转不停产，降低潜在高成本意外事件发生风险。</p>	<p>通过预付费服务合同控制预算，受益于主动性维护服务。服务内容包括常规预防性维护、磨损零部件更换和旨在提高员工设备使用效率的再培训。</p>

深入了解 Eppendorf 生物工艺服务解决方案

Eppendorf 致力于为工艺设备提供全生命周期维护保养，让您专注于追求并交付可靠结果。从服务协议到按需服务——请联系我们，一起探讨您的个性化服务需求。

新机服务		定期服务		按需服务		
						
安装服务	资质确认服务	预防性维护	校准/验证	维修/支持	应用协助	培训
服务项目						



可靠

Eppendorf 专家为您安装设备并培训您正确使用。

确保您所购买的设备由专业人士负责安装，保证设备正确使用，使其达到最佳状态。Eppendorf 服务工程师定期接受厂家培训，掌握设备最新知识和最佳操作规范。他们均已通过专业认证，将严格遵照制造商规范操作，所有配件和工具均出自原厂。

安装服务

专业人士负责设备安装，从一开始确保设备性能良好

- > **专业安装测试：**由 Eppendorf 认证人员负责安装并调试设备和软件，同时开展功能测试，确保一切运行正常。
- > **定制安装：**Eppendorf 服务团队将根据您现场的具体环境条件安装设备，并提供基础使用培训。
- > **详细报告：**Eppendorf 将为您编写一份详细的安装报告，供您存档。
- > **安装确认：**帮助您从一开始就满足各类质量和监管标准。
- > **质保：**保修期第一年的所有维修费用均包含在内。



您可以在生物工艺系统采购订单上轻松加购安装服务。





可靠

Eppendorf 专家为您安装设备并培训您正确使用。

助力实验室提升成果和绩效。专家应用支持服务有助于优化设备利用，员工培训课程规划有助于降低错误操作风险。

培训

为满足实验室高质量标准做好准备

- > **专业知识：**认证服务专家深入介绍生物工艺系统知识，分享高效操作技巧。
- > **用户培训：**培训可使工作人员做好充分准备，从而提升操作效率和准确性，并更好地遵守监管规定和操作规范。
- > **高级培训课程：**提供软件设置、脚本编写和产品集成等相关培训，旨在帮助您充分利用系统各项功能。



各类培训课程均可随时预约。

应用技术协助

应用技术专家为您提供专业技术支持，助您优化设备性能

- > **设备优化：**提供专业自动化解决方案，助力提升效率和产量。
- > **定制服务：**专家拥有工艺开发和自动化领域专业知识，为您提供个性化定制服务。
- > **改进成果：**通过优化工艺提升成果和绩效。



随时联系我们，预约应用技术协助服务。





质量与合规

满足内外部质量标准，无忧审计

仪器正常运行对获得准确的生物工艺结果至关重要。要符合监管要求和标准，必须确保设备正常运行并做好相应记录。

校准和验证

确保仪器按照规定参数正常运行

- > **校准和验证：**由认证服务专家确认控制器运行是否正确，并校准需要定期校准的控制器。此举可确保仪器准确运行，减少因批次损失而造成的浪费，并最大限度降低因结果不准确而造成的产品损失相关成本。
- > **保持设备精度：**有助于遵守行业标准，最大限度降低不合规处罚风险。



订购包含校准和验证服务的预防性维护服务包。

资质服务

助您遵守法规要求和标准

- > **IQ/OQ：**Eppendorf 认证专家为您提供符合 GxP 要求的特定设备安装确认和运行确认（IQ/OQ）文档，让您放心使用，同时助您减轻确认和审计负担。
- > **标准化流程：**提供从安装到关机的全流程系统资质服务。



可在系统采购订单上加购 IQ/OQ 服务，也可稍后单独订购。





正常运行时间

提供主动性维护服务，确保您安心

系统意外故障意味着工作计划无法按期完成以及时间损失，需要重新安排工作，并最终造成成本增加，包括时间、物料和人员成本。Eppendorf 可根据您具体的生物工艺应用需求提供全方位维护计划，确保您的设备得到必要维护和保养，始终保持高效运行。

预防性维护

避免意外停工和生产中断

- > **定期维护：**通过提前发现问题避免意外停工和生产中断。
- > **系统检查：**系统性检查气流和工艺参数（如 pH、DO 和温度）控制器。
- > **校准和调整：**校准并调整进气，记录相关结果。



您可以直接在采购订单中加购预防性维护服务，也可之后随时订购。

生物工艺高级维护服务

生物工艺高级维护服务

外部检查	✓
内部检查	✓
功能检查	✓
验证	✓
校准和调整	✓
审计证明文档	✓

Eppendorf 预防性维护根据设备量身定制，助您维持设备最佳性能。

修理和技术支持

通过技术支持和修理延长设备使用寿命

- > **原厂/OEM 配件：**使用原厂配件能够确保设备可靠运行。
- > **遍布全球：**服务团队遍布全球各地，响应迅速。
- > **远程支持：**技术产品专家提供远程支持，节省时间和成本。



只要您需要，我们随时都在。





成本管理

服务成本可预测，助您优化预算管理

Eppendorf 全面服务解决方案能够确保设备以可控成本充分发挥各项功能，帮助您在控制预算的同时，提升员工绩效和设备运行效率。

服务和质保协议

专注结果，其余交给我们

- > **全生命周期设备管理：**让您专注于获得可靠结果。
- > **定期维护：**Eppendorf 服务协议涵盖长生命周期设备定期维护以及全部或部分维修费用。
- > **预算控制：**最大限度减少停机和高成本生产中断，确保设备稳定运行，实现预算控制。



您可以直接在采购订单中添加某项服务，也可以之后另行订购。

设备全生命周期管理



深入了解 Eppendorf 服务协议

质保	标准质保	Extended Care 保养服务	服务协议	Advanced Care 保养服务	Premium Care 保养服务
有效期	12 个月	24 个月	年度预防性维护	√	√
年度预防性维护	x	√	远程支持与故障分类	√	√
远程支持与故障分类	x	√	优先安排维护维修	√	√
优先安排维护维修	x	√	涵盖全部维修配件、人工和差旅费用	x	√
涵盖全部维修配件、差旅和人工费用	√	√			

联系我们

Eppendorf 服务团队遍布全球，请随时与我们联系。



联系我们



您是否希望获取更多有关 Eppendorf 服务项目的信息或与我们探讨您的个性化需求？请联系我们，我们将认真倾听！

Mail to: bioprocess-info@eppendorf.com

Eppendorf 中国

服务热线：400 885 6070

电子邮件：marketinfo@eppendorf.cn

www.eppendorf.com/bioprocess