

呈阅：中国科学院分子植物科学卓越创新中心

主题：赛默飞售后服务产品方案

## 赛默飞售后服务产品方案

- 一、服务方案介绍
- 二、服务方案报价
- 三、服务方案具体内容

——我们将竭诚为您设备的最优化稳定运行提供最大的保障——

赛默飞世尔科技(中国)有限公司 服务销售部

服务合同专用章

(1)

联系人：范静静

电话：13918719751

免费服务热线：400-650-5118

邮箱：jingjing.fan@thermofisher.com

2023/8/21

尊敬的客户中国科学院分子植物科学卓越创新中心:

您好! 非常感谢贵单位购买赛默飞仪器, 对您长期以来给予的信任与支持, 我们表示由衷地感谢!

## 一、服务方案介绍

### 1、涉及设备清单

仪器型号	仪器序列号	仪器装机日期	原保修开始日期	原保修结束日期
Q-Exactive	SN02080L	6/15/2014	5/23/2014	5/22/2015
Q-Exactive HF-X	SN06515L	8/14/2020	7/8/2020	7/7/2021
Q-Exactive Plus	SN03939L	7/11/2017	2/3/2017	5/2/2018

赛默飞在服务计划协议期内对上列的贵单位设备提供全面专业的维修保养服务, 搬迁安调服务, 使仪器始终处于良好的运行状态, 确保仪器性能最优化。服务方案包含以下基本内容, 具体内容请以附件的服务内容为准。

- 及时的电话响应和快速现场维修服务, 每年不限次数免费上门服务 (免全年服务工时费和差旅费)。
- 全面保修仪器, 免费更换故障零备件。
- 每年提供 1 次仪器预防性维护保养服务。
- 仪器搬迁服务。

### 2、服务的标准

#### ➤ 服务申请

赛默飞的全国客户服务呼叫中心已开通便捷、快速的全天候服务通道, 可为贵单位提供 7×24 小时不间断服务, 随时随地响应您的服务请求。赛默飞免费服务热线电话: 400-650-5118 (支持手机客户)。

#### ➤ 服务响应

赛默飞在收到贵单位的服务申请后, 在 2 小时内予以电话响应, 帮助指导解决问题; 若电话服务无法解决的, 赛默飞在 48 小时内派服务工程师到达贵单位的现场检修仪器; 如因外界交通或其它非可控之原因而无法及时到达现场的, 赛默飞会通知您并说明这些原因, 同时告知将计划达到的日期。

#### ➤ 维护保养服务

保修服务协议期内, 赛默飞每年为上列的的贵单位设备提供常规维护保养服务一次, 以减少贵单位仪器故障, 延长仪器使用寿命。具体保养工作依据赛默飞维修手册中所订标准进行, 但不包括仪器外壳或外部。

#### ➤ 维修服务人员

赛默飞的维修服务团队拥有遍布全国的维修服务网点和特别成立的维修服务中心, 有超过 400 名经过培训认证的、具有专业资格的服务工程师提供专业售后服务。赛默飞优先安排更有经验和资质的服务工程师为贵单位提供包括应急维修、日常维护等服务。

#### ➤ 零备件供应



赛默飞目前在北京、上海和苏州共有 8 家运营工厂，并在北京和上海拥有完备高效的零备件仓库，依托强大的客户服务网络，优先响应贵单位对零备件的需求，保证服务工作的顺利进行。协议期内，赛默飞免费为贵单位更换由于仪器电气、机械性能等其它非贵单位仪器使用人员不正当操作所引致故障的损坏零备件。

## 二、服务方案报价

- 1、赛默飞已列出该设备的单年度保修服务合同报价以及保修服务合同的优惠价，具体价格请详见附件一。
- 2、付款方式：保修服务合同签订后，赛默飞向客户开具第一年服务费发票，客户在收到发票后的 30 日内向赛默飞指定的银行账户支付第一年服务年度的服务费用。就其余的服务费用，赛默飞将于上一服务年度的最后一个月前开具相关发票，客户在收到发票后的 30 日内支付。

## 三、服务方案内容

关于设备的具体服务内容，请详见附件二

最后，赛默飞期待与贵单位更加紧密地合作，希望能够为您带来更多优质全面的售后服务体验，提供更快速、更周到、更专业的服务支持。谢谢

技  
合  
(1)

附件一：服务方案报价

仪器型号	仪器序列号	仪器装机日期	年度维保单价	三年总价	移机
Q-Exactive	SN02080L	6/15/2014	¥ 230,560	¥ 691,680	/
Q-Exactive HF-X	SN06515L	8/14/2020	¥ 281,295	¥ 843,885	/
Q-Exactive Plus	SN03939L	7/11/2017	¥ 235,200	¥ 705,600	¥ 46,700
Orbitrap Fusion	FSN10147		0	0	¥ 63,200
合计			¥ 747,055	¥ 2,241,165	¥ 109,900
			总计	¥ 2,351,065	
			优惠价	¥ 998,274 (每年支付 332,758 元)	

备注：以上报价有效期 30 天，报价含 13% 增值税



附件二：服务方案内容

**1 维保服务**

年度保修	
(人工+备件) 不含消耗品	
服务内容	1 每年一次维护：离子源检查清洗；透镜，喷口和多极离子传输杆清洗检查清洗；真空系统检查保养；电子部件检查调整；LC 部分检查保养；以仪器校正样品为标准，做仪器检测使其处于当前最佳工作状态。 2 不限次数叫修 3 故障备件免费更换（消耗品除外，（消耗品：离子传输管，陶瓷件，六通阀转子芯，电子倍增器，喷嘴；LC 进样样品传输管，样品瓶及配件，色谱柱，柱垫，机械泵油，密封圈，进样针，校准液，离子规） 4 资深工程师服务（工作年限 5 年以上） 5 远程支持服务（需签订远程支持相关文件）
是否优先派工	是（400 优先响应）

**2 仪器搬迁服务**

搬迁	
内容	Q-Exactive Plus : From: 上海市徐汇区枫林路 300 号 to: 上海市松江区辰花路 3888 号辰山植物园 3 号门科研中心 Orbitrap Fusion : 辰山植物园 3 楼搬到 1 楼  包含仪器的拆卸、安装、调试的人工费；不包括仪器搬迁之前仪器的维修和在维修过程中需更换的配件。  乙方确保搬家后仪器恢复搬迁之前的状态，拆卸、搬运之前以及搬运过程中由于运输原因（非乙方原因）造成的损坏，由保险公司承担任何责任和由于该损坏所产生的相应费用。  搬迁日期由甲方提前十天通知乙方

