

reliance

from **SPT**Labtech

为您的仪器保驾护航

 **sptlabtech**

关于reliance

SPTLabtech 技术支持

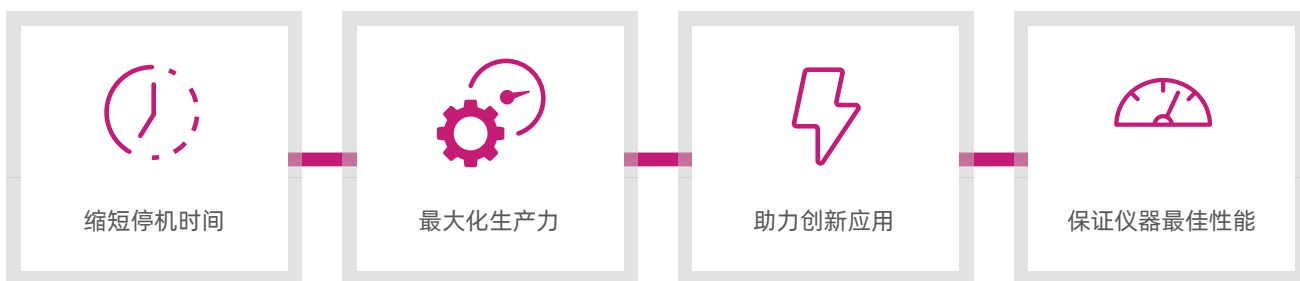
reliance将在仪器全生命周期内为您提供支持，最大限度减少停机时间，保持仪器最佳性能，为您的实验成功带来坚实的信心。

SPTLabtech产品以其高效性、可靠性，长期以来在行业内保持较高标准。我们有专业的支持团队为您提供reliance服务，保护您的投资，确保您的生产效率。reliance全球团队由服务协调员、现场服务工程师、应用科学家和客户经理组成，向您提供实际服务与专业支持。

在您的研究过程中，reliance团队将始终与您携手并进，我们将向您提供电话支持、远程支持、现场支持，以及应用支持、仪器升级、软件更新、部件更换和全面培训等服务。我们致力于确保产品的长期性能，助力您的科研取得长足成功。

reliance stands for: Responsiveness, Expertise, Customer Connection

reliance能为您带来什么？



保修及服务合同

标准保修/延长保修

SPTLabtech每台仪器都附有保修协议，以保护您的仪器并确保其保持最佳性能。reliance标准保修可以保证快速响应、现场采取纠正措施，以及无限制的电话/邮件协助和远程访问支持。在关键性的最初12个月里，我们的现场服务工程师和应用科学家将随时提供您所需的任何远程应用支持及软件升级服务。仪器培训也是实现最佳性能的必要条件之一，我们将助力您的团队高效启动并运行，确保您的投资可以迅速获取价值。在标准保修期内，我们将免费提供部件更换、人工及维修服务。在购买新仪器的同时，您也可以选择延长保修服务，我们将在额外的12个月内让您的仪器保持相同的稳定可靠。

服务合同

在延长保修期之后，您仍可以通过reliance全面服务、保养服务或远程服务合同获取支持。我们提供灵活多样的售后服务选项，您可以根据您的仪器/公司/科研需求选择合适的服务内容。无论选择哪项服务，您都可以对reliance的响应力、专业度及客户体验感充满信心。

reliance

complete

complete服务是我们最综合全面的
服务合同，其涵盖所有部件
及人工费用，任何现场访问需求
均可在4小时内得到优先响应。

您可以获得不限数量的电话/邮件
协助和远程支持，以及安全可靠
的年度预防性现场维护。我们将
提供远程应用支持及软件升级服
务，以满足当下持续变化的科研
需求，助力您的研究进展。

此外，在进行预防性现场维护时，
您可以有4名用户参与仪器培训，
从而确保随着您的团队不断发展
壮大，SPTLabtech仪器知识将始
终伴您左右。

reliance

maintain

maintain服务合同的服务包括
保证在4小时内初步响应您的需
求。

您可以获得不限数量的电话/邮
件协助及远程支持，此外我们
每年将提供一次预防性现场维
护，以确保您的产品处于最佳
状态。您的研究团队可以借助
我们的仪器解锁新的价值，并
根据需求灵活获取软件升级、
远程应用支持、折扣部件及人
工服务。

reliance

remote

通过我们的远程服务合同，您可以
获取4小时的初始响应时间，以及
不限次数的电话/邮件支持。

我们的现场服务工程师将随时通
过TeamViewer向您提供远程支
持。reliance将自始至终为您的研
究保驾护航。

reliance团队

服务协调员

从您首次订购SPTLabtech仪器开始，我们的服务协调团队
就将与您合作，贯穿客户关系的始终。无论是安排预防性
维护、组织更换部件或是安排现场纠正性访问，您的服务
协调员都将是关键的联络人。

现场服务工程师

现场服务工程师团队将确保您的仪器在整个生命周期内保
持最佳性能。我们将通过远程或现场合作，为您提供连续
性无缝服务。通常情况下，我们将由一位现场服务工程师
自始至终处理同一事件，以节省沟通成本。

应用科学家

我们的应用科学家随时准备为您提供优化服务，满足您
的应用需求并助力创新。我们将通过应用程序升级、仪
器培训、远程/现场支持等方式，帮助您解锁仪器的全
部潜力，为您的科研赋能。

客户经理

在服务过程中，您的客户经理将负责监督客户关系，以
确保您始终获得优质服务体验。

服务选项

服务内容	Extended Warranty	complete	maintain
初始响应时间 * 标准工作时间内	4 hours	4 hours	4 hours
到达服务现场 * 标准工作日，从问题确定开始	3 days	3 days	3 days
年度预防性维护(PM)访问	✓	✓	✓
不限次数电话/邮件协助	✓	✓	✓
通过 WebEx / TeamViewer 提供无限制远程访问支持	✓	✓	✓
应用软件更新 * 现有软件版本更新迭代	✓	✓	✗
软件升级 * 新功能引入	✓	✓	✗
用户培训 * 至多4名用户	✓	✓	✓
部件更换	✓	✓	Discounted
人工/外勤费用	✓	✓	✓

服务内容	Extended Warranty	complete	maintain
mosquito	✓	✓	✓
dragonfly	✓	✓	✓
dragonfly discovery	✓	✓	✓
mirrorball / acumen	✗	✓	✓
comPOUND	✗	✓	✓
arktic	✗	✓	✗
chameleon	✗	✓	✗

* apricot 及 BioMicroLab 产品系列请联系reliance团队



电话: 86-21-51088608

地址: 上海市浦东新区张江高科技园区达尔文路88号21幢4层

网址: <https://sptlabtech.cn>

邮箱: marketing@sptlabtech.cn



微信公众号