



服务 **CIRCLE**: 产品概述 为您的 BUCHI 设备量身定制

BUCHI 提供广泛的服务,可组合使用和根据您的具体情况和期望进行调整。有着超过 75 年的专业服务经验和知识,并时刻将客户放在心上,是我们制定解决方案的基石。我们的宗旨就是让您的 BUCHI 设备以可能实现的最高精度、适用性以及整体效率下运行,让您放心使用。



BUCHI 服务 CIRCLE: 围绕我们的产品, 为您提供解决方案 从可行性研究到计划性维护与认证

为整个设备寿命周期提供服务与支持

除了高质量的维修服务, BUCHI 还针对您的设备保养提供广泛的专项服务和支持产品。

BUCHI START

BUCHI START 为您提供的好处

BUCHI 在设计和开发产品时一直将您的成功放在心上。选择一种 BUCHI START 解决方案, 为您的成功做出贡献, 并保护您的投资。

在连同设备一起购买服务时, 您还将获得额外的好处。请记住, 持久耐用的产品寿命周期从您在实验室中第一天使用它开始。

- 设备或系统安装
- 安装与操作资质认证
- 延保维护合同

BUCHI CARE

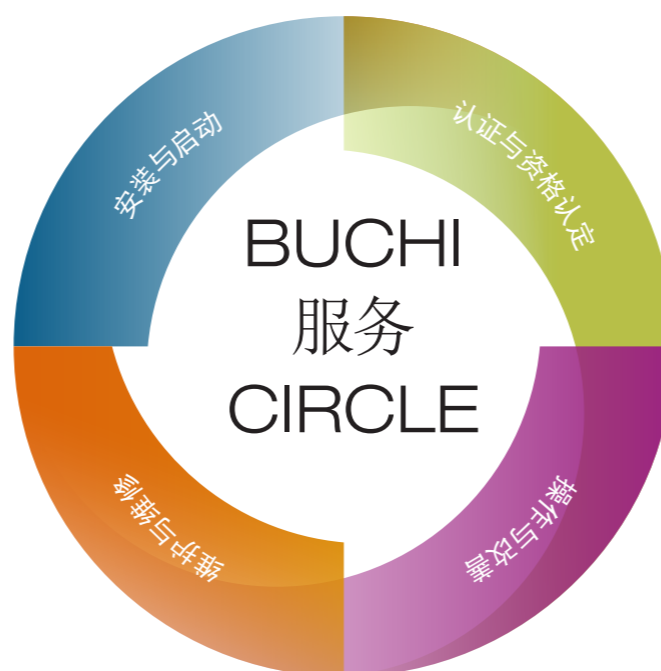
您的设备需要量身定制的维护解决方案

在 BUCHI, 我们知道没有哪一个解决方案能够契合所有客户的需求。作为一家真正全球化的公司, 我们对不同区域、应用项目以及市场的内在了解就是您选择了 BUCHI 所获得的一部分优势。

我们承认, 相比偶尔使用的设备, 频繁使用的设备需要一项不同的维护计划。我们的方案中已将诸如此类的因素考虑在内, 为您提供经济实惠的最佳解决方案。BUCHI CARE 解决方案中所含的维护服务和组件均为量身定制, 包含替换零配件的定制列表以及恰当的上门服务次数。一切取决于您的设备状况、使用率以及所使用的应用。

- 检查/清洁与校准
- 一次性维护
- 计划性维护组件
- 全套服务协议

并非所有服务均可用于所有产品



我们会帮助您作出正确决定并考虑所有因素

当您选择未来所需的 BUCHI 产品时, 我们的全球销售团队和产品专家会帮助您评估您的实际情况及需求, 并与您一起找到最佳的方案。请随时与我们联系, 并且我们的网站上会提供众多有用的文档和应用文献可供下载: www.buchi.com。

BUCHI EXACT

质量与每日效益的可重现性

BUCHI EXACT 是针对您的 BUCHI 产品的专业且全面的认证服务。我们提供的认证服务是只有制造商才能达到的水准, 不仅仅对产品的技术规格了然于心, 还知晓其运行能力。通过将我们的服务程序和协议与非 OEM 竞争对手相比, 我们对产品的应用及功能的深入了解变得清晰明确。

- 一次性操作资格认证 (OQ)
- 后续 OQ 合同

BUCHI ACADEMY

可供您使用的 BUCHI 专有技术

了解您的仪器, 理解您的应用以及我们对«全球»经验的广泛收集都可以变成您的实际收益而为您将来获得成功保驾护航。我们的 BUCHI ACADEMY 解决方案可供您使用, 并可根据您的实际情况进行定制。我们将帮助您进行员工培训与资格认定以及更多相关工作。BUCHI 是一家解决方案供应商, 即使是您了然于心的应用项目仍需要进行研究和科学调研, 我们将分享我们的专有技术与专业知识。再兼之我们的高品质产品, 您可以信赖可靠的结果与最新报告。受益于我们网站提供的出版物:

- 用户培训与资格认定
- 应用支持
- 可行性研究
- 合同式应用研究
- 在客户现场或在 BUCHI 进行应用培训
- 科研报告
- 培训合同







BUCHI 服务 – 全使用寿命周期管理

量身定制的服务,旨在以最低的持有成本提高生产效率

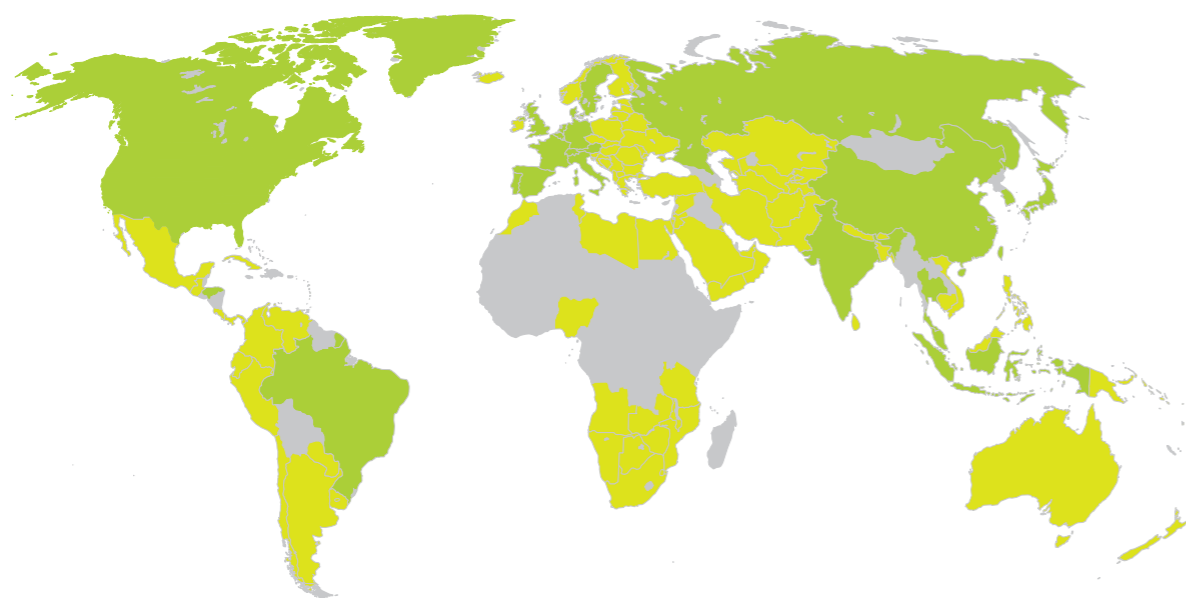
在使用寿命周期内进行有效的资产管理可以使其发挥更大价值,并降低总持有成本。凭借我们超过75年的专业知识与竞争力,我们开发出了贯穿产品运行寿命周期的维护、监控、维修与优化等高级服务。获得资格认定并定期接受培训的专家将在您产品使用寿命周期的各个阶段提供就近服务、预防性措施,并在短时间内作出反应。我们提供的所有量身定制服务旨在使您的处理流程与运行操作保持正常,并最终帮助您实现更多的成功、可持续性以及盈利能力。

BUCHI 全使用寿命周期管理的益处概览:

全球网络	有求必应	具备资质	电话和电子邮件支持
300 			
全球超过 300 位服务专家	就近服务与快速反应时间	获得资格认定并定期受训的技术服务人员	给我们打电话或者写电子邮件

服务遍布全球

我们在全球范围内设立的服务中心、应用支持中心、零配件仓库、客户实验室、服务和应用专家将随时为您提供服务。我们的服务人员和分销商合作伙伴定期接受培训与评估。他们了解 BUCHI 产品,并非常乐意与您分享他们的知识和专业技能。在 BUCHI, 服务人员的工作积极性是获得成功的一项重大因素。



服务覆盖范围: ■ BUCHI ■ 分销商



«对 BUCHI 出品的 Reveleris® X2纯化分离系统感到满意»

GMK Research Laboratories Pvt.Ltd 公司 Chemistry Service 创始人兼总监, Narinder Mohal 博士



BUCHI 服务 Circle: BUCHI START

从一开始就展现最高效率



我们提供三种不同的 BUCHI START 服务。从专业安装开始一直到全无后顾之忧的协议，让您可以预测最高效率下所需的总成本。

BUCHI STARTer 服务包过期后，您可以通过使用我们的维护或认证服务包继续享受我们的服务。

产品或系统安装: BUCHI START «安装»

- 产品安装与测试
- 由获得资格认定的技术人员提供实践培训
- 对新产品的当前情况进行评估
- 以最佳方式将新产品集成到现有基础架构中

BUCHI START «IQOQ»

- 产品或系统安装
- 安装与操作资格认证

BUCHI START «Circle»

- 依据预定义流程，访问和维护所有装配件
- 收到一份包含测试结果、所采取措施以及其他建议的报告
- 产品将贴有带日期和技术人员姓名的标签，以此标识为由 BUCHI 维护
- 您的 BUCHI 保修期将延长一年



	BUCHI START «安装»	BUCHI START «IQOQ»	BUCHI START «Circle»
电话/电子邮件支持	●	●	●
含标准软件和固件更新			●
优先处理, 服务反应时间			●*
安装	●	●	●
产品清洁			●
IQ/OQ		●	
含耗材和维护零配件的定制套装			●
延保			+ 1 年
附加备件和维修零配件享受折扣**			●
附加上门维修服务享受折扣**			●
由我们的服务人员进行现场介绍 (处理与维护)	●	●	●
协议有效期			每次上门服务 限为 2 年

* 首次联系: <36 小时/派遣 (如需要): <72 小时 (仅工作日); 例外情况另行指出
所有服务仅可在订购设备时一并购买。

** 如果维修技术人员在维护期间给出建议, 不含滥用/误用设备
并非所有产品在所有国家均可提供

«我们对这些系统非常满意, 它们非常可靠, 当问题得到迅速解决时, 我们才能继续我们的工作»

美国蒙大拿州米苏拉, 蒙大拿大学, Laura Bess



BUCHI 服务 Circle: BUCHI EXACT
精度认定,是«令人安心»的组件



安装资格认证 «IQ» 以书面形式证明: 设备已交付, 且依据设计规范中所述的要求和安全规定进行安装。成功完成安装资格认证 «IQ» 后, 负责人放行设备, 以进入下一个资格认证阶段。通常为操作资格认证 «OQ»。

在操作资格认证期间, 将执行测试计划中规定的所有项目, 并进行书面记录, 以确保系统功能符合其技术规范。成功完成操作资格认证后, 将在资格认证报告中签名通过。有些 OQ 中还包含性能资格认证 «PQ»。例如我们全新推出的冻结干燥产品系列Lyovapor-line。

BUCHI EXACT «OQ»

- 我们的一次性 OQ 服务将为您提供必要的文件和证书。
- 服务团队将联系您进行安排, 在证书到期之前, 将提醒您可能需要后续 OQ。
- 我们的价格中包含以下所有费用: 工时、差旅和开销、文件、证书以及该过程中所需的所有工具和材料费用。

BUCHI EXACT «OQ Circle»*

- 购买一件 OQ 服务套件而不是单个 OQ, 您将获得额外的文件折扣, 拥有了解服务相关主题的最高优先级并在上门服务方面为您提供妥当安排, 令您安心无忧。

	BUCHI EXACT «OQ»	BUCHI EXACT «OQ Circle»*
电话/电子邮件支持	●	●
含标准软件和固件更新		●
优先处理, 服务反应时间		●**
由我们的服务团队进行现场培训 (处理和维修)	●	●
附加备件和维修零配件享受折扣***		●
附加上门服务享受折扣***		●
服务类型	单次上门服务	最少 1 年的服务套件

* 不含玻璃配件
** 首次联系: < 36 小时/派遣 (如需要): < 72 小时 (仅工作日); 例外情况另行指出
***如果维修技术人员在维护期间给出建议, 不含滥用/误用设备并非所有产品在所有国家均可提供

«IQ/OQ 是 GMP 的基础, 对于为设备启动 BUCHI START 至关重要。多年来, 我们一直相互依赖, BUCHI 设备和团队都是值得信任、依靠和拥护的。»

H C Ahuja, Hemmo Pharmaceuticals Pvt. Ltd. India 工厂经理



BUCHI 服务 Circle: BUCHI ACADEMY
丰富您的专业技术，在竞争中保持领先地位



权威的技术解决方案由我们在弗拉维尔（瑞士）、北京和孟买认证中心配备的应用专家提供，各分公司的当地专家也将参与。

我们的科研支持提供售前可行性研究、量身定制的解决方案、售后现场支持，并定期举办从基础的到高级的课程，还包括按需定制的培训 and 持续咨询。

BUCHI ACADEMY «用户»: 用户基础培训与资格认定

我们已获得资格认定的服务专家将为您的员工提供从基础到高级功能、基础应用、简单维护、耗材的更换以及基本故障排查等方面的培训。常见问题及疑问解答也将是培训的组成部分。每位参训人员将获得 BUCHI 颁发的证书，证明其参加过专业培训。

BUCHI ACADEMY «可行性»: 可行性研究/调查/报告

您的样品将依据您的需求，在合适的 BUCHI 产品上进行评估，进而针对您的应用提供一个客观的购买决定基础和起始参数。

提供量身定制的应用调研和升级咨询，并同时注重保密。

基于最先进的科研和尚未发表的应用技术形成书面的专业意见和报告。

BUCHI ACADEMY «协助»: 在 BUCHI 进行应用培训

参加定期举办的培训，内容包括基础到高级的理论背景信息培训、实践性与简单维护培训、方法优化以及来自我们经验丰富的专家的宝贵意见和技巧。课程的举办地点为我们的实验室或培训分支机构之一。

BUCHI ACADEMY «定制课程»: 应用培训

定制按需培训，从基础到高级实践与理论知识，可根据您的个人需求进行调整，让您可以用自己的样品进行可行性测试或方法优化。另外，还可以安排签订保密协议。

您可享受的其他 BUCHI 服务:

您得到了业界出类拔萃的 BUCHI 服务。在线应用可提示适用于 Kjeldahl（凯氏定氮法）、Lyovapor™（冷冻干燥机）和实验室 Rotavapor®（旋转蒸发器）解决方案的移动应用程序，您可直接获得来自技术服务专员的电话支持，还可通过电子邮件获得我们应用化学专家的支持。



	BUCHI ACADEMY «用户»	BUCHI ACADEMY «可行性»	BUCHI ACADEMY «协助»	BUCHI ACADEMY «定制课程»
优先处理应用支持: 反应时间				
培训/课程时间	最多 4 小时		1 到 2 天	1 到 5 天
保密协议		按需		按需
书面报告		•		按需
最大参与人数	10		10	5
应用您自己的样品		•	•	•
参与者资格认定	•		•	按需

并非所有产品在所有国家均可提供

«BUCHI-NIR (近红外光) 培训不仅包含大规模的有用信息，提供 NIR 分析背后技术的概览，还可针对仪器在实验室中的应用专门定制。以我们的校准模型为例，所教授的理念已经可以应用于我们所熟悉的方法。除此之外，BUCHI 还能针对我们当前正在努力创建的校准模型提出深入见解，将建议整合在培训课程中。该培训的独到之处在于，课程直接交给我们，并在 MJN 现场提供，消除了客户的出差苦恼。」

美国密歇根州齐兰，美赞臣营养研究所，NIR/QC 高级实验室分析员，Susan Christopoulos



BUCHI 服务 Circle: BUCHI CARE 不懈可击的可靠性



相比偶尔运行的设备，维护一台频繁使用的设备需要不同的配件和检查频率。我们的方案中已将诸如此类的因素考虑在内，为您提供经济实惠的最佳解决方案。您可以从我们的维护解决方案服务组件中选择。它们均是量身定制的解决方案，包含替换配件定制列表以及恰当的上门服务次数。一切取决于您的设备状况、设备使用率以及所使用的应用。

CARE «检查»: 检查、«清洁与校准»

- 根据运用我们的全球经验制定的专门检验程序，对您的 BUCHI 设备进行检验和清洁，必要时还可进行重新校准。

CARE «维护» (按需):

- 涵盖所有装配件和部件的访问和维护例程。
- 收到一份包含测试结果、所采取措施以及其他建议的报告。
- 产品将贴有带日期和技术人员姓名的标签，以此标识为由 BUCHI 维护。

CARE «Circle»*

- 对您的产品执行针对其使用情况与您的应用量身定制的维护服务。
- 获得资格认定的技术人员会执行通过我们的全球服务经验确立的产品专用计划维护程序。
- 上门服务包括更换常规耗材以及根据特定说明和测试例程对所有重要部件进行测试。
- 计划外上门维修服务享受折扣（零配件和人工）。
- 任何需要更换的维修零配件均享受折扣。
- 具有优先处理权。

CARE «CirclePlus»*

- 所有服务和差旅均免费。
- 每年提供 2 小时的免费现场培训。
- 包含计划外上门维修服务。
- 上门维护服务次数可定制。
- 具有最高优先处理权和最高适用性

您可享受的其他 BUCHI 服务:

耗材套件

- 对于很多产品，都提供耗材套件定制化服务。
- 该套件附带易于理解的图解说明，您的员工可以顺利地安装该套件，并确保产品无泄漏、无停机地持续运行。
- 我们的技术人员会定期为您提供援助，并在您的产品需要新的耗材时帮您确定准确的期限。另外，我们也可如您所愿，提供上门更换服务。



	CARE «检查»	CARE «维护»	CARE «Circle»	CARE «CirclePlus»
电话/电子邮件支持	●	●	●	●
含标准软件和固件更新			●	●
产品清洁		●	●	●
优先处理, 反应时间			< 3 个工作日	●**
含耗材		标准耗材套件	定制耗材套件	定制耗材套件
附加备件和维修零配件享受折扣***			●	100 %
附加上门维修服务享受折扣***			●	100 %
由我们的服务团队进行现场培训 (处理和维修)			●	●
服务类型	单次上门服务	单次上门服务	最少 1 年的服务套件*	最少 1 年的服务套件*

* 对于超出制造商质保的设备，在达成协议前需要进行一次检查。在签约时设备必须功能正常。

该产品最大使用年限为 5 年

** 首次联系: < 36 小时/派遣 (如需要): < 72 小时 (仅工作日); 例外情况另行指出

***如果维修技术人员在维护期间给出建议，不含滥用/误用设备

并非所有产品在所有国家均可提供

客户须知核心信息

BUCHI秉持“Quality in your hands”原则，为您创造附加值

“Quality in your hands”是指导我们理念和行动的基本原则。该原则驱使着我们为您提供卓越的服务，完全满足您的个性化需要。这要求我们必须与客户保持密切接触。因此，我们始终与您保持联系并不断努力，从而更好地了解您及您的业务。

我们提供高质量的产品、系统、解决方案、应用及服务，为您创造附加值，为您的业务提供帮助。这样，您就可以把全部精力投入到您的操作流程与工作中。



操作简单

您可能需要处理复杂的操作流程，从事挑战性的工作并希望全身心关注于核心问题。我们通过提供精心设计的解决方案及易于操作的仪器和系统，来支持您的工作。



高效

您需要能完全满足您需求的个性化产品、系统、解决方案、应用及服务。我们具有专业化的技术知识及数十年的经验，可为您提供强大的支持，并通过与您合作，不断提高我们的市场服务。



可靠

您希望拥有可完全依赖的产品、系统、解决方案、应用及服务合作伙伴。我们保证我们设备的品质与功能。如果在设备操作中存在问题，我们将随时为您提供快速高效的支持。



成本效益高

您希望利用高效的解决方案获得最佳结果。我们可帮助您经济有效地处理您的工作与操作流程。我们努力为您创造良好的经济效益及最大化的附加值。



安全

您希望实现以安全为主的工作环境。通过与您密切合作，我们尽自己最大的努力，确保我们的产品、系统、解决方案、应用及服务对人员与环境具有最佳的安全性。



全球化

您希望获得个性化服务及快捷的沟通渠道。作为一家国际化家族企业，拥有自己的子公司与专业的经销商，客户所在的任何位置都有我们的存在。遍布全球各地的员工及大量的满意客户向您保证，您的合作伙伴是完全可靠的！



可持续性

您希望合作伙伴能够针对目前的环境挑战承担相应的责任。我们鼓励环保型操作流程并致力于制造具有更长使用寿命的产品。我们采用先进技术，力求节能节水并最大限度降低对环境的影响。

我们在全球拥有 100 多家销售合作伙伴
查看您当地的销售代表, 请访问:

www.buchi.com

Quality in your hands

