附件1 安捷伦巡检交流服务说明

一、准备工作

1.相关销售人员收到用户老师的报名表后，与报名老师逐一核对仪器在保和大致运行状态，盘点上门的大致时间段范围。

2.销售人员与调度预约具体工程师的时间，并与用户老师进行最终确认。

1. 巡检交流服务内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 仪器类型 | 保内仪器（以免费巡检为主） | 保外仪器（以关怀交流为主） |
| LC、LC-MS | ●客户电源检查●检查客户错误日志●询问客户仪器的近期故障情况，是否当前有相关故障需协助诊断或解决。 ●当前有急需解决的故障的case，可现场解决的，现场帮助用户处理。如需进一步诊断或需维修备件的，当即协助用户联系800报修，由专门的工程师后续尽快上门解决，直至修复。●现场交流互动，销售人员记录用户的需求、要求 并跟进，给出反馈。 | ●现场交流互动，销售人员记录用户的需求、要求 并跟进，给出反馈。●询问客户仪器的近期使用情况、故障情况，是否当前有相关问题需工程师现场给出相关指导交流。如近期有故障发生，现场协助引导用户报修，看是否通过单次付费维修进一步解决，或销售人员给出带病入保和学校框架优惠维保方案，供用户老师评估选择。 |