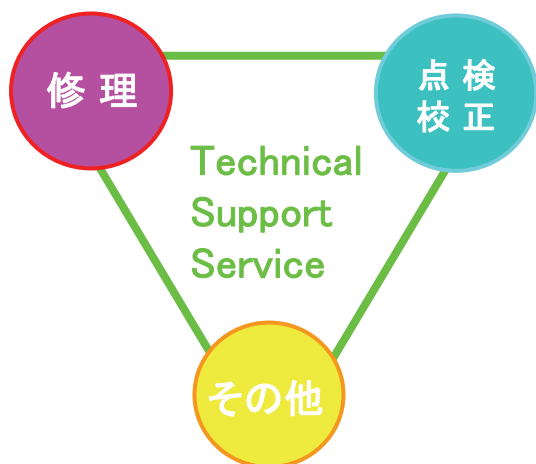


GSI **Creos**
Technical
Support
Service

テクニカルサポートサービスについて
Vol. 1

■サービス内容について

弊社では、ご購入頂いた機器を安心して末永くご利用して頂くために、様々なサービスを取り揃えたサポート体制に整えております。



●修理について

- ・機器をお預かりしての修理サービスの実施
- ・出張修理サービスの実施

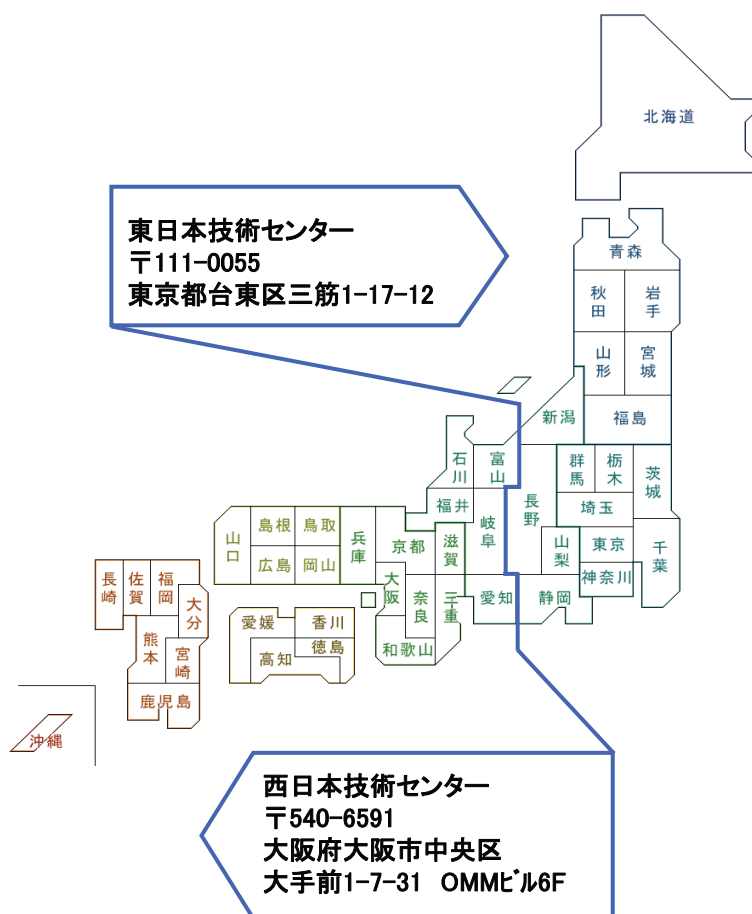
●点検・校正について

- ・ISOやGLP等に対応したバリデーションサービスの実施
- ・点検サービス等の実施
- ・出張点検・校正サービスの実施

●その他について

- ・機器のトラブルや修理点検等の電話、FAX、メールサポート
- ・代替機貸出サービスの実施 他

■テクニカルサポートセンターについて



●サポート受付窓口について

・TELの場合

東日本: 03-5833-2570
西日本: 06-6944-2623

※受付時間...月曜～金曜

9:00～12:00 13:00～17:30

(土・日・祝日・年末年始はご利用頂けません)

・FAXの場合

東日本: 03-5820-0145
西日本: 06-6946-8548

・E-mailの場合

弊社HP <http://sid.gsi.co.jp> にアクセス

■技術料金について

●技術料金体系の基本

有償修理及び点検・校正サービスの価格については下表内項目から組み合わせて算出します。
また機器をお預かりした場合と出張作業した場合は料金体系が異なります。

【機器修理時の基本】

お預かりした場合：部品代 + 作業調整費 + 諸経費(梱包配送費等)

出張作業の場合：部品代 + 作業調整費 + 派遣費 + 拘束費 + 諸経費(交通費等)

【機器点検・校正時の基本】

お預かりした場合：機器点検・校正費 + 諸経費(梱包配送費等)

出張作業の場合：機器点検・校正費 + 派遣費 + 拘束費 + 諸経費(交通費等)

項目	内訳・価格
部品代	実費
作業調整費	¥10,000 / 時間
機器点検・校正費	別頁参照
派遣費	¥15,000 / 人員
拘束費 (往復移動時間)	¥2,500 / 時間
諸経費	配送梱包費 代替機貸出費 ※下記参照 交通費：実費 宿泊費：¥10,000 / 泊 通信費 雑費 等

●代替機貸出サービスについて

機器の不具合等で業務に大きな支障が発生するお客様の為に、代替機の貸出サービスをご提供しております。各種代替機を取り揃えておりますので、ご希望の場合には問い合わせをお願い致します。
従来は代替機の貸出しを無償でさせて頂いておりましたが、ご希望に副えないお客様とのサービス格差を是正するために有償サービスとさせて頂くことになりました。誠に申し訳ございませんが御了承の程、宜しくお願いします。

機器名	価格
ファイヤーボーイ各種、スピンエアー	¥3,000
マスティケーター各種、パルシファイヤー、ダイリューター各種、エディージェット、WASP、エコライト、ドシット、ポリステイナー、テクノマット各種、その他	¥5,000
メディアクレーブ、メディアジェット、ラビットシステム、プロトコル各種、フラッシュ各種	¥8,000

■価格については貸出しから返却までの1回分とします。

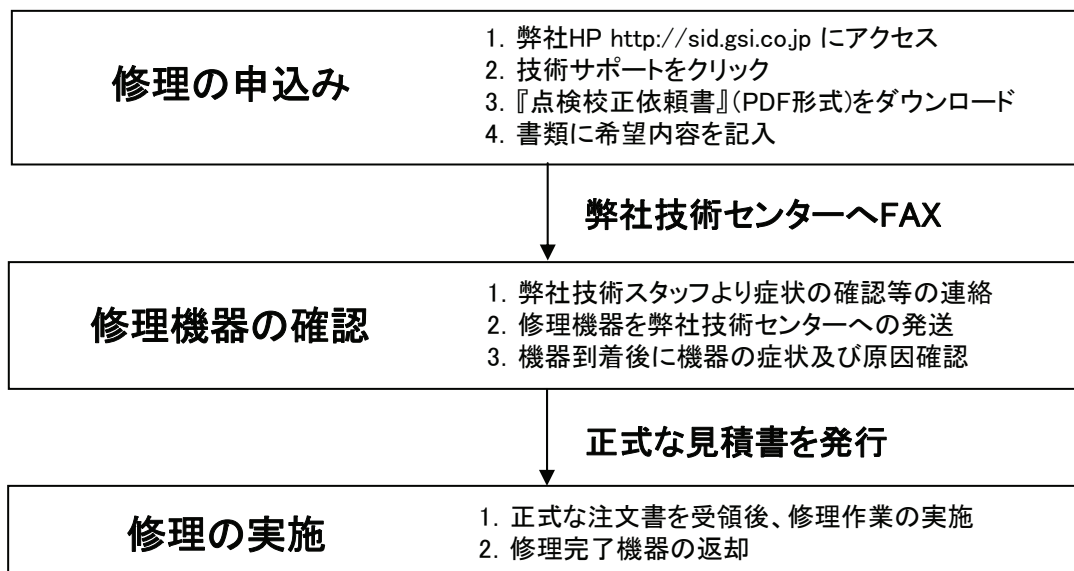
■機器購入及び修理完了後の無償保証期間内につきましては無償貸出しとさせて頂きます。

■各種代替機には台数に限りがあるため、ご希望に副えない場合がございます。ご了承願います。

■機器の修理サービスについて

海外メーカーの最先端技術を取り入れた各機器の修理業務を日本国内で実施するため、輸出入の手間や修理費用及び期間等を大幅に削減します。
是非ご利用下さいます様、宜しくお願い致します。

●修理サービスの流れ（お急ぎの場合は各技術センターまでご連絡下さい）



- 出張作業を希望された場合には、出張料金を別途申し受けます。
- 修理を行った場合は修理報告書を添付させていただきます。
- 修理見積書提出後に修理をキャンセルされた場合は、調査技術料を別途申し受ける場合がございます。
- 業者様を経由して対応の場合には、見積書発行及び注文書受領等の流れは、その業者様と行って頂きます。

●有償修理サービスポリシーについて

- ・修理機器受け取り後に、約10営業日以内で見積書を発行させていただきます。
- ・正式な注文を受領後、約5営業日で修理機器を返却させていただきます。

但し、次の場合は時間が掛かる場合がございますので、あらかじめご了承願います。

- ・不具合症状や修理部品の確認が容易に出来ない場合
- ・特殊部品や交換部品の在庫切れによる手配の必要がある場合 等

●無償修理サービスについて

- ・機器購入後から1年間を保証期間とし、保証期間内に故障等が発生した場合は基本的に無償での修理対応をさせていただきます。（複数年保証機器については保証書の記載分を有効とします）
- ・機器修理返却後、3ヶ月以内に同一部品の不具合が生じた場合は基本的に無償での修理対応をさせていただきます。

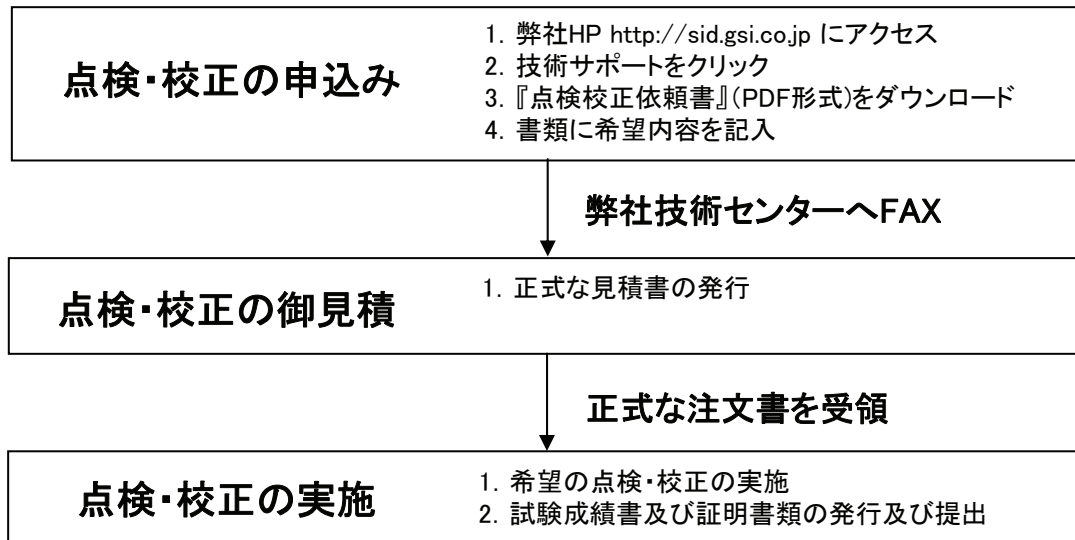
但し、次の場合は無償保証の対象になりませんので、あらかじめご了承願います。

- ・火災や天災あるいは落下や液体こぼし等使用方法が適切でなかった場合
- ・当社以外の手によって修理または改造等が施された場合
- ・消耗品の交換 等

■機器の点検・校正サービスについて

弊社では、機器の性能及び機能を維持し、お客様に信頼出来る状態でご使用頂ける事、またISOやGLP等による機器の精度管理に対する要求に応える事を目的として点検・校正サービスを行っております。是非ご利用下さいませ、宜しくお願い致します。

●点検・校正サービスの流れ



- 点検機器に不具合があった場合には、修理等の別作業が必要となります。修理費用等は事前に別途お見積致します。
- 出張作業を希望された場合には、出張料金を別途申し受けます。
- 試験成績書や点検報告書等のフォーマットは、要望があれば事前に提出させていただきます。
- 修理を行った場合は修理報告書を添付させていただきます。
- 業者様を経由して対応の場合には、見積書発行及び注文書受領等の流れは、その業者様と行って頂きます。
- 代替機が必要な場合は約1ヶ月前までに申し込み頂き、代替機の有無を必ず確認して下さい。

●点検・校正サービスの種類

●バリデーションサービス

- ・各校正の実施。
- ・モーターやセンサー等の各部動作及び機能が正常に動作するかの確認。
- ・機器清掃及びシャフトや駆動部への注油等。
- ・バリデーションサービスには試験成績書、点検報告書、**トレサビリティ体系図、使用基準器の校正証明書**が添付されます。

●点検サービス

- ・各校正の実施。
- ・モーターやセンサー等の各部動作及び機能が正常に動作するかの確認。
- ・機器清掃及びシャフトや駆動部への注油等。
- ・点検サービスには試験成績書、点検報告書が添付されます。

●簡易点検サービス

- ・ご希望に応じた箇所のサービスを実施。
- ・簡易点検サービスには点検報告書が添付されます。

●バリデーションサービス価格表

品番	品名	価格 (各1台あたり)
10-DL7000	自動秤量希釈・定量分注装置 ダイリューターシリーズ 〈主な確認内容〉 ・秤量、希釈、定量分注量校正 ・ポンプローター等の各部動作及び機能 【使用基準器】分銅各種	シングルポンプ 各¥45,000 ツインポンプ 各¥60,000 フォーポンプ ¥90,000
10-DS7000	高性能小型定量分注装置 ドシイット ツイン 〈主な確認内容〉 ・定量分注量校正 ・ポンプローター等の各部動作及び機能 【使用基準器】電子天秤	¥50,000
10-SA7000	ローテーション型エアサンプラー スピンエアーシリーズ 〈主な確認内容〉 ・風速校正 ・モーター等の各部動作及び機能 【使用基準器】風速計	各¥50,000
10-PL7000	生菌数測定用定量塗抹装置 スパイラルプレーター ワスプ, エディージェット 他 〈主な確認内容〉 ・塗抹量校正 ・キャリッジやスタイラス等の各部動作及び機能 【使用基準器】電子天秤	各¥60,000
10-MJ7000	自動培地作成装置 メディアクレーブシリーズ 〈主な確認内容〉 ・温度、圧力校正 ・センサーやバルブ等の各部動作及び機能 【使用基準器】温度計、圧力計	各¥75,000
20-PB7000	インピーダンス法生菌数測定システム ラビットシステム 〈主な確認内容〉 ・コンダクタンス、温度校正 ・ヒーター等の各部動作及び機能 【使用基準器】テストセル(コンダクタンス・温度)	¥80,000 (モジュール1台あたり)

●点検サービス価格表

品番	品名	価格 (各1台あたり)
10-MA7000	パドル式ホモジナイザー マステイケーターシリーズ 〈主な確認内容〉 ・パドルやレバー等の各部動作及び機能	各¥40,000
10-CN7000	自動コロニーカウンター エコライト, フラッシュシリーズ, プロトコルシリーズ 他 〈主な確認内容〉 ・カウントテスト ・カメラ等の各部動作及び機能	各¥50,000
10-TF7000	自動培地分注システム メディアジェット, テクノシステム 〈主な確認内容〉 ・分注量校正 ・ポンプローター等の各部動作及び機能	各¥70,000
50-MS7000	嫌気ワークステーション マックスシリーズ 〈主な確認内容〉 ・パッキン類の状況 ・バルブやヒーター等の各部動作及び機能	各¥75,000

●簡易点検サービス価格表

品番	品名	価格 (各1台あたり)
—	自動秤量希釈・定量分注装置 ダイリ्यूーターシリーズ 〈主な確認内容〉 【例】秤量校正	お問合せ下さい。
—	高性能小型定量分注装置 ドシイット ツイン 〈主な確認内容〉 【例】定量分注量校正	
—	生菌数測定用定量塗抹装置 スパイラルプレーター ワスプ, エディージェット 他 〈主な確認内容〉 【例】塗抹量校正	
—	その他機器類	

■水分活性測定システム バリデーションサービスについて

●湿度校正価格表

品番	品名	価格 (各1台あたり)
10-AW7000S	湿度校正【標準タイプ】 ・全ての機能が正常に動作するかの確認 ・5つのポイントにおいて湿度試験及び調整の実施	¥35,000
10-AW7000F	湿度校正【評価・校正タイプ】 ・評価では標準タイプの項目に加え、初期状態に戻す前の状態(検査品受取時)での検査の実施	¥50,000
10-AW7000P	標準液校正証明書・トレサビリティ体系図発行料(湿度のみ)	¥5,000

●温度校正価格表

品番	品名	価格 (各1台あたり)
10-AW7100S	温度校正【標準タイプ】 ・全ての機能が正常に動作するかの確認 ・温度試験及び調整の実施	¥15,000
10-AW7100F	温度校正【評価・校正タイプ】 ・評価では標準タイプの項目に加え、初期状態に戻す前の状態(検査品受取時)での検査の実施	¥22,500

■諸経費は一律 ¥2,500 が必要になります。

■検査結果が許容範囲外になった場合には、調整を実施します。

但し、調整限界を超えている場合は修理等の別作業が必要となります。修理費用等は事前に別途お見積致します。

■各バリデーションサービスには試験成績書が含まれております。

■修理を行った場合は修理報告書を添付させていただきます。

●水分活性測定システムの技術サポート連絡先

水分活性測定システムについての機器トラブル、バリデーションサービス、技術的問い合わせ等については全国共通になります。連絡先は以下の通りです。

株式会社GSIクレオス
東日本技術センター

〒111-0055
東京都台東区三筋1-17-12
TEL:03-5833-2570 ※1
FAX:03-5820-0145

※1 受付時間・・・月曜～金曜 9:00～12:00 13:00～17:30
(土・日・祝日・年末年始はご利用頂けません)