

# 泰克中国

## 技术支持部



### 客户服务 / 技术支持服务范围

- ▶ 保修期内维修—按泰克中国保修条款提供保修服务
- ▶ 非保修期内维修—维修及符合国际跟踪标准 (NIST) 的校准服务
- ▶ 合同维修—维修及符合国际跟踪标准 (NIST) 的校准服务
- ▶ 零备件销售
- ▶ 加装选件和硬件、软件升级
- ▶ 现场维修服务(如适用)
- ▶ 电话 / 传真维修 / 技术咨询服务
- ▶ 客户 / 维修服务质量调查

### 技术支持服务

为用户提供高质量的技术支持服务。使用户满意是泰克公司对用户的服务承诺。为了保证用户的泰克产品能发挥最佳的效用、使用户得到满意的回报。快速的响应时间、高质量与高效率的技术服务是对用户的最佳保证。为了实现对用户的服务承诺，泰克公司于北京、上海建立了技术支持总部。另于成都设立客户联络中心为用户提供技术支持服务。泰克技术支持部共分为三个工作组，分别为测量业务、质量管理及后勤支持业务。并拥有约 20 多名训练有素的专业技术人员。

### 校准实验室

北京泰克技术服务中心为中国的技术支持总部。设有 24 小时恒温恒湿校准实验室。其设备包括 3.2GHz、可高达 7GHz TDS 系列数字示波器自动校准系统、TDS/CSA8000/8200 系列及 80E04 校准系统、有源探头 / 电流探头校准系统、VM700T、WVR600A 系列及电视模拟、数字测试仪器校准系统、TFS3031 光时域反射仪校准系统、NetTek 基站及干扰分析仪测试系统等。而工作人员均为资深的泰克产品工程师以为全国用户提供

符合国际标准。包括美国 NIST 与中国 NIM 标准在内的校准与计量服务。另，北京泰克技术服务中心于 1998 年 5 月取得 ISO9002 国际质量认证。自 2002 年 10 月起经北京九千标准质量体系认证中心认证考核通过并颁发国家认可的质量体系认证证书 (CNACR) 及 ISO9000:2000 国际质量认证证书 (UKAS)。并于 2004 年 11 月与美国泰克总部质量体系接轨纳入美国泰克全球 ISO9001:2000 质量系统体系。

泰克科技(中国)维修中心位于上海浦东,设有 TDS200/1000/2000/TPS2000 系列数字示波器自动校准系统及 AFG3000 信号源自动校准系统专为全国用户提供维修、校准与计量服务。而工作人员均为资深的泰克产品工程师并具有国家技术监督局所颁发的上岗证书以为全国用户提供符合国际标准。包括美国 NIST 与中国 NIM 标准在内的校准与计量服务。另，泰克科技(中国)维修中心更取得 ISO9000 国际质量认证并与美国泰克总部质量体系接轨纳入美国泰克全球 ISO9001:2000 质量系统体系。

### 后勤支持

为了加快售后服务的回应时间，北京泰克技术服务中心、泰克科技(中国)维修中心及泰克公司美国总部建立了与泰克全球维修中心联网的先进维修管理系统 OpenUp Time (OUT)。使用此维修管理系统，可在线即时向美国总部订购所需使用的零备件、查询零备件的库存、追踪零备件的发货情况、查询产品的保修期、仪器维修的状况等服务。为用户提供即时的信息。另，美国泰克总部于每周两次定期将所订购的零备件运抵北京，以供维修使用。同时泰克公司还在北京东方科学仪器进出口集团公司建立保税仓库以供维修零备件进关之用。目前保税仓库零备件储存总金额已超过一百万美元。

### 仪器维修 / 校准合同、延长保修

为了给广大客户提供更有效的、快捷的、价格优惠的、专业化的、高质量的以及符合国际 ISO9000 质量体系标准的维修及校准服务,泰克公司特为客户提供“泰克中国综合维修价”及“仪器周年维修/校准合同、延长保修”计划。此计划可使泰克仪器的用户更容易计算单次维修的所需维修费(“泰克中国综合维修价”按产品售价的百分之几并包括零备件的中国进口海关关税与增值税、运输费、整机保修期 90 天等。)与“仪器周年维修/校准合同、延长保修”所能为用户提供的超值优惠。客户更可在合同期间内享受下列的利益:

#### a) 节省费用

- ▶ 避免计划以外的维修费用
- ▶ 其价格会比一次正常的维修和校准的费用远要低,平均仅约为 25%
- ▶ 用户不需要在校准设备方面进行投资

#### b) 缩短维修时间

- ▶ 缩短在行政管理上对维修费用批核的时间
- ▶ 维修响应时间上排序的优先权
- ▶ 定期的校准计划

#### c) 简单化

- ▶ 简化您在每年作维修预算时所耗费的时间

#### d) 可信赖的高质量维修与符合国际与中国标准的校准服务

- ▶ 维修和校准时均采用在制造产品时所使用的工序和材料作为标准,使仪器恢复到原有性能
- ▶ 您可以准确地预算出每年维修/校准仪器所需的费用

北京泰克技术服务中心  
中国北京海淀区花园路 4 号  
通恒大厦一楼 101 室  
邮编: 100088  
电话: (8610) 6238 5060  
传真: (8610) 6238 5078  
Email 地址: meas-svc-beijing@tek.com

泰克科技(中国)维修中心  
中国上海浦东新区川桥路 1227 号  
邮编: 201206  
电话: (8621) 3896 0832  
传真: (8621) 5031 9613  
Email 地址: meas-svc-shanghai@tek.com

泰克公司服务网站 [http://www.tektronix.com.cn/Service/China\\_service\\_info.html](http://www.tektronix.com.cn/Service/China_service_info.html)