

服务手册

增值服务助力您的高效验证



信任原厂



与原生产厂家合作可以保证您的产品进行正确的维护维修和校准工作，并符合监管要求。

我们对自己的产品满怀信心，每件产品的品质和服务都完美地体现了我们的工匠精神。与原厂直接合作，能确保您获得专业而全面的Kaye产品知识。

从我们的校准技术人员、现场服务工程师，到客户经理和客户服务代表，Kaye每个人都拥有丰富的经验和知识，以确保您的产品获得最佳效果。

作为在验证、校准、质量控制等领域工作的专业人员，您一定了解风险评估的重要性。您每天需要确保正常的生产运营，而Kaye设备能协助您顺利完成工作，并提供可靠的服务。

全球 5 大服务中心



1. 德国 | 普福尔茨海姆
2. 美国 | 宾夕法尼亚州
3. 美国 | 加利福尼亚州
4. 中国 | 常州
5. 印度 | 海得拉巴

Kaye团队在全球5大洲45个国家提供服务。我们的目标不仅是提供优越的产品和解决方案，还有高品质的服务和客户关怀。

我们在全球拥有五大服务中心，在温度验证、环境监测等领域为我们的客户提供解决方案。Kaye在全球的第四个服务实验室位于繁华的中国常州。该实验室配备充足的空间和专业的设备，可对Kaye温度基准、有线和无线验证系

统以及其它无线探头和传感器进行高精度的校准、验证和测试。

5 大洲

45 个国家

ISO 认证

Kaye德国、中国、印度和美国实验室都持有ISO 17025认证，这表明我们的实验室可执行高标准且有效力的校准，包括温度、压力和湿度校准。因此，需要ISO 17025认证实验室校准的制药和生物技术企业可以在Kaye获得一站式服务。

凭借在校准领域的专业知识，Kaye实验室能够执行-196°C到420°C的温度校准。



校准&服务

作为生产厂家，我们拥有ISO 17025认证的校准实验室，我们使用先进的高精度的校准设备和高端的实验室设备，为您提供实验室服务和现场服务。在您的设备使用期间，我们给予全套的支持服务 - 不止常规的年度校准，还有超高精度的校准和原厂家维修服务。定期校准可以确保准确可靠的产品性能，并最大限度地延长设备使用寿命，提高验证能力。



KAYE 温度验证仪 - 厂家校准

- KAYE 有线温度验证仪校准（包括四个SIM 模块）
- 所有输入通道及通信端口的检查
- AS-FOUND 调整及 AS-LEFT 校准证书
- SIM盒校准 – AS-FOUND 调整及 AS-LEFT 内部冷端参考校准



KAYE IRTD-400 智能温度标准 – 厂家校准

- ISO AS-FOUND 和 AS-LEFT 证书包含多个校准点，温度范围从 -196°C 到 420°C
- 校准精度可达5 mK
- 最高 420°C 下退火处理最少15小时，以释放传感器元件压力，并在使用期间提供最佳的稳定性和性能
- 调整每个IRTD系数，全量程达到最高精度



KAYE VALPROBE 无线数据记录器 – 厂家校准

- 高精度 ISO AS-FOUND 和 AS-LEFT 校准，适用于不同温度、湿度和压力校准点
- 调整内部系数以达到最佳读数
- 包括免费更换锂电池和O型圈



服务协议

服务协议项目旨在满足您的关键性校准和维护需求。我们的合同方案远超第三方校准机构的常规校准程序，提供原厂独有的增值服务、长期稳定性和符合法规要求的服务。

主要优势

- 符合ISO/IEC 17025认证的高精度实验室
- 提供定制化的年度或半年度校准服务方案

- 所有工程师都经过严格培训，并有资质认证
- 设备越多，优惠越多
- 维修服务的人工和零配件费用折扣
- 硬件/软件升级费用折扣
- 最长3年的长期服务合同
- 简化RMA流程并优先处理

实验室校准服务

我们的ISO 17025认证实验室可校准所有Kaye设备。我们的专业技术人员将对您的Validator AVS、ValProbe、ValProbe RT、RF ValProbe和IRTD进行校准。

原厂校准提供众多好处：



所有工程师都经过严格培训，并有资质认证



确保每一项校准都准确执行，并达到最高标准



可溯源的数据，包括As-Found



最高标准的数据完整性



只有原厂可以提供的专业知识和服务支持

现场服务

我们还为客户提供现场服务，由训练有素、技术精湛的服务工程师负责。包括以下产品：

- Kaye Validator/Valprobe
- Netpac and Netpac II
- IQ/OQ

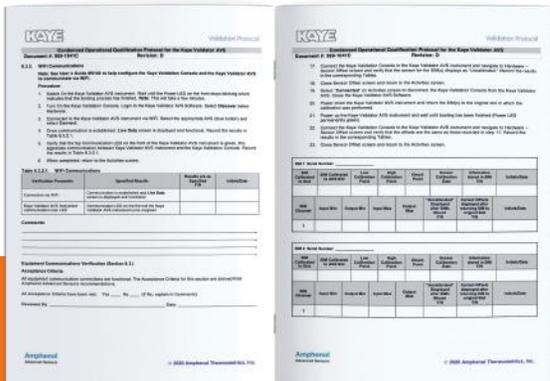
其它服务：

- 校准
- 维护
- 现场服务
- 产品升级
- IQ/OQ
- LabWatch 监控系统服务
- 培训
- 维修



IQ/OQ 服务

安装确认方案 (Installation Qualification) 和操作确认方案 (Operational Qualification) 定义了一套程序，以确保设备按照 Kaye 的程序正确安装和运行，并按照cGMP 要求进行充分地记录和控制。这些文档以复印件和电子档形式提供，用户可根据需求修改文档。



KAYE 为您执行 IQ/OQ 服务

优势

- Kaye 技术人员可在现场或我们工厂执行 IQ/OQ
- Validator、ValProbe 和RF ValProbe 可在我们工厂执行IQ/OQ
- 由我们来执行 IQ/OQ 可节省大量时间
- 确保程序的专业性和正确性

客户也可以购买文件自己执行验证方案。我们建议由我们的专业人员为您执行验证方案，以节省时间和成本。

升级服务

软件

Kaye 致力于开发更先进的温度验证系统。为此我们不断改进现有产品，开发新的解决方案。为了方便客户，我们允许在多个工作站上安装 Kaye 验证软件，前提是这些工作站在同一公司内使用。

产品升级包括：

- Validator AVS 有线温度验证系统
- ValProbe 无线记录器
- LabWatch 监控系统
- IQ/OQ (附录)
- 验证参考资料 (附录)

固件

授权固件副本只能通过 Kaye 或 Kaye 授权服务中心下载。



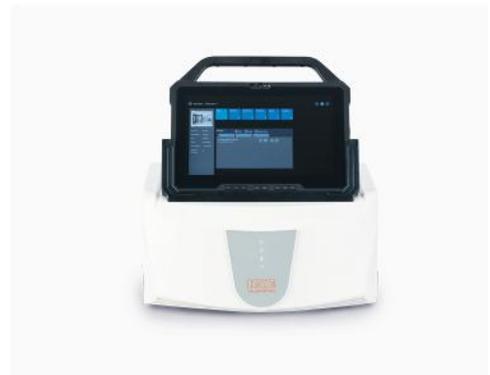
ValProbe®



ValProbe® RT



Validator® 2000



Validator® AVS



RF ValProbe®



RF ValProbe® II

现场培训

能为客户提供售前、售中和售后服务，我们感到万分荣幸。如果您正在使用Kaye设备，并希望为您的员工提供培训，我们可为您安排现场或线上培训。根据您的需求，选择最合适的培训形式、地点和内容。

培训课程从基础到深入的产品知识，包括实际操作。所有培训内容都与最新的产品一致，也可以提供特定产品的培训，以满足您的特殊需求。

Kaye 认证实验室

确保产品性能认证

我们的校准设备拥有各类实验室认证和质量管理体系认可证书。这些认证确保在我们的实验室中可以对Kaye产品进行高标准的校准。

位于德国普福尔茨海姆的Kaye实验室根据公认的国际标准ISO/IEC 17025获得了“DAkkS”认证。DAkkS是联邦德国的国家认证机构。

位于美国PA.St.Marys的Kaye实验室根据ISO/IEC17025和ISO9001:2000获得了国家自愿实验室认证计划(NVLAP)的认可。

NVLAP是美国国家标准与技术研究所(NIST)的项目。

Kaye中国实验室获得了中国合格评定国家认可委员会(CNAS)和中华人民共和国国家认证认可监督管理委员会(CNCA)的ISO/IEC 17025认证。

位于印度海得拉巴的实验室是根据国家认可委员会测试和校准实验室(NABL)的ISO/IEC 17025标准认证的。NABL是印度的国家认证机构。

RMA – 校准返修申请

Kaye有专门的技术支持团队和客户服务代表，在您需要返回设备时为您提供帮助。作为制造商，我们确保以丰富的经验和专业的知识妥善处理您的设备。

设备退回的常见原因包括：

- 年度校准
- 维护/维修
- 软件升级
- 执行 IQ/OQ