

您有问题， 我们有答案

我们工厂训练有素的支持团队包括技术、软件和实验室应用专业人员，他们致力于快速解决您的问题，以提供持久的解决方案。我们的理解是，患者的有效护理取决于我们的设备能否发挥最佳效能 - 我们在此鼎力相助。

我们的产品如何满足 您的特定需求？

实验室应用专业人员为 EpreDia 解剖病理学仪器和耗材产品提供全面的应用支持。

- 协助优化使用 EpreDia 仪器或耗材产品时的方案或程序
- 提供基于实际实验室实操经验和行业经验结合的高水平的故障排除专业知识
- 部门成员均通过组织学 ASCP 认证，并拥有各类教育学位

充分发挥仪器的最大潜能

对于各类 EpreDia 实验室设备和相关的软件应用程序，实验室应用专业人员可提供安装和全面的客户现场培训服务。

排除 EpreDia 仪器故障

我们的内部技术和软件支持代表接受过严格的工厂培训，可排除各种仪器问题，提供协助及回答常规问题。可以确保您在使用仪器过程中得到所需要的支持。

直接技术和应用支持 (北美)

| | |
|---------------------|--|
| 直接技术支持 | 美国：(800) 522-7270 – 选项 2 |
| 产品团队提供的电话和电子邮件技术支持 | 备用电话选项： - 选项 1 组织处理 ¹ 、包埋机 - 选项 2 切片机、冷冻切片机 - 选项 3 PrintMate、SlideMate、贴标和追踪的软件支持 - 选项 4 染色机、封片机、所有其他设备 电子邮件： service.ap.usa@thermofisher.com |
| 营业时间 (不包括美国节假日)： | 周一至周五， 上午 8 点至下午 5 点 (美国东部标准时间) |
| 直接应用支持 | (800) 522-7270 – 选项 3 |
| 产品团队提供的电话应用支持 | 备用电话选项： - 选项 1 耗材和仪器应用 - 选项 2 数字病理学 - 选项 3 IHC 支持 |
| 营业时间 (不包括美国节假日)： | 周一至周五， 上午 8 点至下午 5 点 (美国东部标准时间) |

¹对于涉及到危及组织的紧急技术情况，我们在非营业时间提供电话支持。

在最需要的时间和地点， 服务无时不在

现场服务

如果仪器需要维修，我们将尽快安排一名经过工厂培训的现场服务工程师前往您现场。我们有信心及时维修好您的设备，恢复性能并令您满意。

- 通过 EpreDia 现场服务工程师网络实现全国覆盖
- 我们的工程师接受过工厂培训并获得认证。他们确保正确执行所有必要的更新和预防性程序，使仪器保持最新状态。
- 我们确保仅使用原厂零配件来维修仪器

我们的仪器附带全面的零件和人工保修（新仪器为一整年）。

专为您的工作流程打造

如果出现无法在您现场完成维修的情况，我们将安排仪器返厂维修。维修将由作为领域专家的内部工程师来完成，确保您的仪器尽快送回实验室重新投入使用。

维修管理 (欧洲*)

| | |
|---------|---|
| 英国 | 电话: +44 (0) 1928 534072 电子邮件: service.apd.uk@thermofisher.com |
| 德国 | 电话: +49 (0) 6103 408 1276 电子邮件: service.apd.de@thermofisher.com |
| 比荷卢经济联盟 | 荷兰电话: +31 (0) 76 579 5184 比利时电话: +32 (0) 800 30920 电子邮件: service.apd.bnl@thermofisher.com |

直接技术和应用支持 (欧洲*)

| | |
|----------------|--|
| 直接技术支持 (欧洲) | 电话: +44 (0) 1928 534050 电子邮件: techsupport.ap.runcorn@thermofisher.com |
|----------------|--|

技术支持 (中国)

| | |
|----|---|
| 中国 | 电话: +86 400-101-8068 传真: +86 021 58307022 电子邮件: ep-service.cn@epredia.com |
|----|---|

*仅限英国、德国、比利时、荷兰、卢森堡。对于所有其他 EMEA 地区，请联系当地 EpreDia 分销合作伙伴



免疫组化仪器的技术支持

IHC 支持 (北美洲)

| | |
|----------------|--|
| 要联系 IHC 技术支持: | (800) 522-7270 – 选项 3, 选项 3 *仅限北美洲 |
| 电子邮件: | lab.reagents@thermofisher.com |
| 营业时间 (不包括节假日): | 上午 8:00 至下午 5 点 (美国东部标准时间) |

对于免疫组化 (IHC) 仪器提供哪些帮助?

您的诊断至关重要, 并因此需要依靠设备发挥最佳效能。我们拥有一支由病理学家、IHC 专家、现场应用专家和现场服务工程师组成的专职团队, 随时待命, 协助您解决与 IHC 相关的问题。

- 针对 EpreDia IHC 仪器和耗材产品提供有效的故障排除和及时的问题解决方案
- 协助选择抗体、检测系统及方案优化
- 基于对特定产品历史记录的分析, 包括质量控制 (QC) 数据和病理医师的点评, 提供高水平的支持

请致电我们的 IHC 应用专家:

- IHC 试剂故障排除和技术提示
- 全自动染色仪故障排除、预防性维护和维修要求
- IHC 方案协助
- 技术产品信息



与您可以信赖的合作伙伴开展业务

如何详细了解 EpreDia 解剖病理学产品?

当您致电我们的客服部时,电话将由真人接听,我们的客服代表训练有素、充满热情,将为您提供世界一流的响应!

我已经准备好下订单

我们知道您的时间非常宝贵,并且希望与可以信赖的合作伙伴开展业务。请与当地的 EpreDia 销售代表联系,或致电我们的客服团队以立即下订单。

是否有每周或每月订购相同数量的商品?

长期订单设置方便并可以节省宝贵时间。立即咨询客服专员!

可以通过传真或电子邮件下订单吗?

通过传真或电子邮件下的订单会在收到后的 8 个工作小时内进入订单系统。为了提高订单准确性和账单处理,请验证采购订单的以下内容:

- 准确的“收货人”和“付款人”地址
- 联系信息,包括传真、电话号码和电子邮件地址
- 特殊的运输和处理说明
- 通过电子邮件自动确认
- 付款期为净 30 天
- 供应商信息:

EpreDia
4481 Campus Drive
Kalamazoo, MI 49008

或汇款至:
98194 Collection Ctr.Drive
Chicago, IL 60693

订单和订单状态

北美洲

| | |
|------------------|-----------------------------------|
| 电话查询订单和订单状态: | (800) 522-7270 (选项 1) |
| 营业时间 (不包括美国节假日): | 周一至周五, 上午 8 点至下午 5 点 (美国东部标准时间) |
| 通过传真下采购订单? | 免费传真: (877) 815-2608 |
| 通过电子邮件下采购订单? | cs.apd.kalamazoo@thermofisher.com |

欧洲、中东和非洲 (EMEA*)

| | |
|-----------|--|
| 德国客服 | 电话: +49 (0) 6103 / 408 1149 传真: +49 (0) 6103 / 408 1212 电子邮件: sales.ap.dreieich@thermofisher.com |
| 英国客服 | 电话: 0800 018 9396 电子邮件: sales.ap.uk@thermofisher.com |
| 比荷卢经济联盟客服 | 比利时电话: +32 (0) 800 30920 荷兰电话: +31 (0) 76 579 5184 电子邮件: sales.apd.bnl@thermofisher.com |
| 订单管理与物流 | ordermanagement.runcorn@thermofisher.com |

中国

| | |
|----|---|
| 中国 | 电话: +86 021 58307022 传真: +86 021 58307022 电子邮件: ep-sales.cn@epredia.com |
|----|---|

*仅限英国、德国、比利时、荷兰、卢森堡。对于所有其他 EMEA 地区,请联系当地 EpreDia 分销合作伙伴