サービス・ガイドブック

このガイドブックは、MKS 製品の Power Solutions 及び Plasma & Reactive Gas Solutions 製品群を除く MKS 製品のサービスについて記載しています。

当社は事前の通知なく当文書内の記載内容を変更することがあります。

この文書に掲載されていない製品ならびにサービス内容については、
別途お問合せください。

改訂日:　2016 年 8 月 16 日

日本エム・ケー・エス株式会社

目次

サービス情報……1
サービス依頼方法
サービス納期
修理保証

サービス料金……2
初期診断（事前見積）費用
作業費
部品代
特急サービス
分離作業費
梱包・輸送
証明書類
不具合調査サービス

日本エム・ケー・エス株式会社 連絡先……6

ご依頼用 書式類……別紙
サービス依頼票（圧力計 & スロットルバルブ & アイソレーションバルブ）
サービス依頼票（マスフローコントローラ（メータ） & フローコントロールバルブ）
サービス依頼票（エレクトロニクス & コントロールユニット）
サービス依頼票（Mass Spectrometry Solutions(スペクトラ製品他)）
安全のためのご確認

サービス情報

サービス依頼方法

サービス依頼品を発送いただく場合は、「サービス依頼票」と「安全のためのご確認」書式に必要情報を記載して、
「安全のためのご確認」は箱の外から見えるように梱包してください。
書式類は、製品の和文マニュアルまたは当ガイドの巻末に綴じこまれています。
また弊社ウェブサイト＜www.mksinstruments.co.jp＞からダウンロードしていただくことも 可能です。

サービス納期

サービスは基本的に受付順に作業いたしますが、作業内容によって順番が入れ替わることがありますので、ご承知おきください。
サービス納期について特別なご要望がおありの場合はサービス依頼時にお伝えください。別料金にて順番を繰り上げられることがあります。

修理保証

修理完了（弊社からの出荷日）より暦日90日以内に受け付けた再修理依頼は、前回の修理における部品不良または作業不良に起因する同一箇所・同一故障について無償修理対応いたします。
当初の製品保証期間内であればそちらが優先します。

ただし、ご指摘の不具合が再現しなかった場合の初期診断費用は有償になります。

また、次のような場合には保証期間中でも有償修理になります。

① ご使用上の誤り、および不当な修理・改造による故障または損傷。
② 納入後の落下、および輸送上の故障または損傷。
③ 天災地変による故障または損傷
④ 接続する機器の故障により誘発する故障または損傷
⑤ 汚れ、異物付着等による故障または損傷
⑥ その他、当社の責任範囲外と判断される場合

サービス料金

サービス料金は以下の項目の合計になります。

初期診断（事前見積）費用

お預かりした製品の修理可否判断や事前見積もりに要する費用で、初期診断のみで修理辞退なさった場合に請求させていただきます。サービスを実施・完了した場合は、サービス料金に含まれます。

バラトロン圧力計	¥16,500
エレクトロニクス、コントロールユニット	¥16,500
スロットルバルブ	¥11,000
マスフローコントローラ ＆ マスフローメータ	¥16,500

輸出修理の場合は別料金になります。
上記以外はお問合せください。

例外： 受け入れ時の簡単な目視検査において（汚染や大規模な変形などにより）修理が高額になる可能性がある場合は本格的な修理可否判断や初期診断に進む前にお問い合わせします。その時点で修理辞退なさった場合、事前見積費用は発生いたしません。（ただし、廃棄または返品の手数料を申し受けます）。

例外： 代替品購入の為に修理辞退なさる場合は初期診断費用を相殺します。
代替品購入と費用相殺方法については担当営業にご相談ください。

ご注意： 保証期間内修理においても、下記の場合にはこの初期診断費用を請求させていただきます。

- 故障原因がお客様の取り扱いに起因すると判定された場合

作業費

サービス作業にかかる費用です。

部品代

実費を加算して請求させていただきます。

特急サービス

下に示す追加料金をいただき特急サービスを提供できる場合があります。
これはサービス待ちの順番を先頭へ移動させるサービスです。

必ずご依頼前に各サービスセンターへお問い合わせください。
お問い合わせを受けて、先着の特急依頼の有無，故障状況，弊社設備，部品入手などにより、特急サービスご提供の可否、また可の場合に可能な納期日を打ち合わせさせていただきます。
その打ち合わせで合意させていただいた内容に沿ってサービス依頼票にご記入ください。

特急サービス料： ¥33,000.

ご参考： 2012 年の実績修理納期（お客様からの見積り承認待ち期間を除く通常修理）は平均 15 稼動日間です。

分離作業費

サービス対象の MKS 製品がお客様から送付された品物の一部分として組み込まれていた場合、MKS 製品を分離するのにかかる実費を加算させていただきます。組み立てはお請けいたしかねます。分離した状態での返却になります。

梱包・輸送

ご依頼品を弊社サービスセンターへお送りいただく場合は、(保証期間内外によらず)お客様の責任と負担で梱包・発送をお願いいたします。着払いで送付いただいた場合は その送料をサービス料金に加算請求させていただきます。

弊社からお客様への返送にかかる梱包・輸送費用をサービス料金に加算させていただきます。ただし、保証対象(お客様責任による故障などの有償修理を除く)の場合は、返送の梱包・輸送料を弊社負担といたします。

証明書類

表中の価格は弊社標準の書式ならびに作業手順により作成した証明書に限ります。

バラトロン圧力計

対象製品	作成書類	価格	注記
高精度型バラトロン圧力計	性能試験成績書 (調整後・出荷時)	¥24,700	測定圧力: フルスケールの 0%, 10%, 20%, 30%, 40%, 50%, 60%, 70%, 80%, 90%, 100% の 11 ポイント
	オプション		
	校正証明書	¥3,300	
	トレーサビリティ体系図	¥7,700	
	受取時の性能試験成績書	¥24,700	さらに 校正証明書(¥3,300), トレーサビリティ体系図(¥7,700)はオプション
汎用型バラトロン圧力計	性能試験成績書 (調整後・出荷時)	¥18,500	測定圧力: フルスケールの 0%, 10%, 20%, 40%, 60%, 80%, 100% の 7 ポイント
	オプション		
	校正証明書	¥3,300	
	トレーサビリティ体系図	¥7,700	
	受取時の性能試験成績書	¥18,500	さらに 校正証明書(¥3,300), トレーサビリティ体系図(¥7,700)はオプション

マスフローコントローラ/メータ

流量基準器	作成書類	価格	注記
1 次基準器 (キャリフロー)	流量検査成績書 (調整後・出荷時)	¥61,600	測定流量: フルスケールの 0%, 25%, 50%, 75%,100% の 5 ポイント 校正証明書, トレーサビリティ体系図含む
	オプション		
	受取時の流量検査成績書	¥40,000	11 ポイント測定時の場合¥70,000
2 次基準器 (基準マスフローメータ)	流量検査成績書 (調整後・出荷時)	¥30,800	測定流量: フルスケールの 0%, 25%, 50%, 75%, 100% の 5 ポイント 校正証明書, トレーサビリティ体系図含む
	オプション		
	受取時の流量検査成績書	¥20,000	

SRG

対象製品	作成書類	価格	注記
SRG	性能試験成績書 （調整後・出荷時）	¥24,700	
	オプション		
	校正証明書	¥3,300	
	トレーサビリティ体系図	¥15,400	
	受取時の性能試験成績書	¥24,700	さらに 校正証明書(¥3,300), トレーサビリティ体系図(¥15,400)はオプション

PICO

対象製品	作成書類	価格	注記
PICO スニファー PICO バキューム PICO 複合	性能試験成績書 （調整後・出荷時）	¥49,400	
	オプション		
	校正証明書	¥14,800	
	トレーサビリティ体系図	¥3,300	
	受取時の性能試験成績書	¥49,400	さらに 校正証明書(¥14,800), トレーサビリティ体系図(¥3,300)はオプション

HPS 圧力計

対象製品	作成書類	価格	注記
ピラニ・ゲージ※	性能試験成績書	¥18,500	
	オプション		
	トレーサビリティ体系図	¥11,600	
コールドカソード・ゲージ※	性能試験成績書	¥18,500	
	オプション		
	トレーサビリティ体系図	¥11,600	

※ 性能試験成績書を発行できない機種がございます。詳細は弊社までお問い合わせください。

不具合調査サービス

不具合調査対象製品：

当ガイドブックに掲載されている製品を対象とします。詳細は弊社までお問い合わせください。

適用対象：

保証期間外製品に対する不具合調査

（ただし保証期間内でもコンタミネーションなど有償修理対象になるものも含む）

作業内容：

調査～報告書作成（不具合原因調査までとします。）

調査メニューと料金：

項目	単価	単位
不具合箇所観察写真	¥7,500	1式
別紙調査報告書作成	¥30,000	1件
安定性データ取得	¥7,500	1式
接ガス部にコンタミネーションが確認される場合	¥5,000	1件

※　調査終了後　修理を実施する場合には、別途修理費用がかかります。

日本エム･ケー･エス株式会社 連絡先

当ガイドブックに掲載されている製品群のサービスについてのお問い合わせ：

お客様のお近くの営業所またはサービスセンターにお問合せください。

営業所

〒 160-0023 東京都新宿区西新宿 6-24-1 西新宿三井ビルディング 3 階
営業部
電話: 03-5322-6273
ファクス: 03-5322-5635

サービスセンター

〒 196-0003 東京都昭島市松原町２－１２－１１
日本エム･ケー･エス㈱ 東京サービスセンター
電話: 042-500-8825
ファクス: 042-500-8829

その他の製品群のサービス技術面でのお問い合わせ：

Power Solutions 製品群

〒 196-0003 東京都昭島市松原町2－12－11

日本エム・ケー・エス㈱ 東京サービスセンター

Plasma & Reactive Gas Solutions 製品群

2012 年 9 月 20 日より 〒 196-0003 東京都昭島市松原町2－12－11

日本エム・ケー・エス㈱ 東京サービスセンター

弊社製品に関する技術サポートお問い合わせ窓口：

日本エム・ケー・エス㈱ 技術サポートお問い合わせ窓口

電話番号: 03-6759-2341

電子メール: Support-Japan@mksinst.com

年中無休（24 時間/日, 7 日/週）

ご質問内容によっては確認後のコールバックになる場合もございますので、予めご了承ください。

自由メモ欄