

## دستورالعمل اجرایی رتبه بندی شرکت های تجهیزات پزشکی

اجرای طرح رتبه بندی شرکت ها به استناد مجوز معاونت محترم برنامه ریزی و نظارت راهبردی ریاست جمهوری طی نامه شماره ۵/۵۱۵/۵۳۱۰۰ مورخ ۸۶/۶/۱۰ و تأیید وزیر محترم بهداشت به استناد نامه شماره ۱۳۰۲۳۴ مورخ ۸۶/۴/۱۷ به اداره کل تجهیزات پزشکی واگذار شده است.

### حوزه فعالیت شرکت ها در رتبه بندی :

۱- شرکت های فعال در حوزه تجهیزات پزشکی

۲- شرکت های مشاور در زمینه

- تجهیز مراکز درمانی

- سرویس و نگهداری تجهیزات پزشکی

**تبصره ۱:** در مرحله اول، رتبه بندی شرکتهای مشاور در نظر گرفته نشده است.

**تبصره ۲:** درخواست رتبه در هر سال یکبار صورت میگیرد و گواهی صادره از تاریخ صدور دارای دو سال اعتبار خواهد بود.

**گروه بندی وسایل پزشکی:** وسایل پزشکی موضوع فعالیت هر شرکت به ۱۶ گروه ذیل تقسیم میشود که هر گروه خود به ۲ بخش مصرفی و دستگاه تقسیم میگردد.

آزمایشگاهی	دندانپزشکی	بیهوشی	گوارش
اورولوژی	چشم پزشکی	گوش و حلق و بینی	قلب و عروق
مغز و اعصاب	فیزیوتراپی	ارتوپدی	جراحی عمومی و پلاستیک
زنان و زایمان	مصرفی عمومی	تجهیزات بیمارستانی	تصویربرداری و رادیولوژی



**تبصره ۳:** در مرحله اول رتبه بندی، کالاهای مصرفی در گروه های مختلف شامل رتبه بندی نخواهد شد.

### معیارهای رتبه بندی شرکت های تجهیزات :

ردیف	معیارهای وارد کنندگان	امتیاز (۱۰۰٪)
۱	معیار خدمات پس از فروش	۷۰٪
۲	معیار نیروی انسانی	۱۰٪
۳	معیار مالی	۵٪
۴	رضایتمندی مشتریان	۱۵٪

**۱- معیار مالی:** این شاخص ها از برگه های اظهار نامه مالیاتی و برگه قطعی مالیاتی سنوات قبل استخراج شده و مطابق جدول ذیل امتیاز داده خواهد شد.

ردیف	معیار مالی	امتیاز(۱۰۰)
۱	سود( زیان) ویژه دوره	۴۰
۲	جمع درآمدها و سود ناویژه	۶۰

$$Y = \left[ \frac{X}{X_{ave}} + 0.2 \right] \times 100$$

$X_{ave}$  متوسط مجموع امتیاز میزان در آمد و سود ویژه سه شرکت اول با امتیاز بالاتر می باشد .

$$\text{ویژه } Y \times 0.4 + \text{ناویژه } Y \times 0.6 = \text{امتیاز مالی}$$

## ۲- معیار نیروی انسانی:

شامل شاخص " ارزش علمی و فنی پرسنل " شرکت بوده و مطابق ذیل امتیاز دهی میگردد.  
در معیار نیروی انسانی شاخص ارزش فنی و علمی پرسنل طبق فرمولی که در ادامه آمده است و همچنین جداول پیوست ارزیابی میگردد و امتیاز کل معیار ۱۰۰ در نظر گرفته می شود.

\* برای شاخص تعداد پرسنل شرکتها باید از شرکتهای بیمه استعلام نمایند.  
همچنین شاخص ارزش علمی و فنی پرسنل شرکت به ۲ عامل " ارتباط مدرک تحصیلی" و " ارزش علمی مدرک تحصیلی" بستگی داشته و هر یک بر اساس جداول پیوست ۱ امتیاز دهی میگردد.

\* برای شاخص تعداد پرسنل شرکتها باید از شرکتهای بیمه استعلام نمایند.

همچنین شاخص ارزش پرسنل علمی و فنی شرکت به ۲ عامل "ارتباط مدرک تحصیلی" و "ارزش علمی مدرک تحصیلی" بستگی داشته و هر یک بر اساس جداول ذیل امتیاز دهی میگردد.

امتیاز ارزش ارتباط مدرک تحصیلی با حوزه فعالیت:

۱	رشته اصلی	۱۰۰٪
۲	رشته مرتبط	۷۰٪
۳	رشته غیر مرتبط	۳۵٪

- امتیاز ارزش مقطع مدرک تحصیلی :

زیردیپلم	دیپلم	فوق دیپلم	لیسانس	فوق لیسانس	PHD	پزشک عمومی	پزشک متخصص مربوطه
۱۰	۲۰	۴۰	۷۰	۸۰	۱۰۰	۸۰	۱۰۰

امتیاز شاخص ارزش پرسنل علمی و فنی از رابطه زیر محاسبه می گردد :

**ارزش مقطع تحصیلی × ارزش ارتباط مدرک تحصیلی = X ارزش علمی و فنی پرسنل**

$$Y = \left[ \frac{X}{X_{\max}} + 0.2 \right] \times 100$$

$X_{\max}$  بالاترین عدد بدست آمده از اطلاعات شرکتها می باشد.

- ۱- معیار استخراج شاخص تعداد پرسنل برگه لیست بیمه پرسنل شرکت { بر اساس شش دوره ( ماه شمسی ) آخر } و برگه های اظهارنامه مالیاتی خواهد بود.
- ۲- معیار احراز مدارک تحصیلی بر اساس قوانین جاری کشور خواهد بود.
- ۳- نحوه تعیین میزان ارتباط رشته های گوناگون تحصیلی بر حیطه های فعالیت شرکت، مستندات علمی، شواهد موجود و مشورت با انجمن و اصناف خواهد بود.

### ۳- معیار رضایتمندی مشتریان :

این معیار با پاسخ به سوالات مربوط به نحوه ارائه خدمات پس از فروش شرکتها، مطابق سوالات ذیل، توسط فرد معرفی شده از سوی ریاست دانشگاه علوم پزشکی و از طریق لینک نگهداشت سایت اداره کل تجهیزات پزشکی قابل محاسبه می باشد.

- الف- رعایت حد اقل زمان مراجعه شرکت نمایندگی جهت تعمیر دستگاه (۱۲ امتیاز از ۱۰۰)
- ب- تامین به موقع قطعه یدکی (۲۰ امتیاز از ۱۰۰)
- ج- توانمندی نیروهای فنی شرکت (۲۰ امتیاز از ۱۰۰)
- د- برگزاری آموزشهای دوره ای کاربری دستگاه جهت کاربران (۸ امتیاز از ۱۰۰)
- و- رعایت تعرفه های خدمات پس از فروش اداره کل توسط شرکت (۱۲ امتیاز از ۱۰۰)
- ه- نحوه پاسخگویی به شکایات مشتریان (۸ امتیاز از ۱۰۰)
- ی- انجام آزمونهای کنترل کیفی دوره ای و پس از هر بار تعمیر دستگاه (۲۰ امتیاز از ۱۰۰)

### ۴- معیار خدمات پس از فروش :

امتیاز (۱۰۰)	معیار خدمات پس از فروش
۹۰	چک لیست ارزیابی خدمات پس از فروش
۵	ISO ۹۰۰۱
۱۰	ISO ۱۳۴۸۵
	گواهی استاندارد

\* توضیح : در واقع چنانچه شرکت کلیه ضوابط و چک لیستهای اداره کل تجهیزات پزشکی را رعایت نمایند حداکثر امتیاز این شاخص که ۹۰ میباشد را کسب و چنانچه موفق به کسب گواهی استاندارد ISO ۹۰۰۱ یا ISO ۱۳۴۸۵ گردد به ترتیب ۵ و ۱۰ امتیاز به امتیازات وی افزوده خواهد شد. البته لازم بذکر است که شرکت یکی از دو امتیاز فوق را اخذ خواهد نمود .

#### نحوه ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت در رتبه بندی :

شاخص ارزیابی خدمات پس از فروش شامل ۱۰ بند میباشد که هر بند شامل موارد جزئی تری میباشد.

#### ۱- مشخصات نیروی فنی ( کارشناس ، تکنسین )

\* طبق مندرجات بند ۱-۳ ضوابط خدمات پس از فروش شرکتهای تجهیزات پزشکی

#### ۲- گواهی طی دوره های آموزشی نیروهای فنی توسط کمپانی

این دو بند در مجموع ۲۰ امتیاز از ۱۰۰ امتیاز شاخص ارزیابی خدمات پس از فروش را دارد.  
 امتیاز این ۲ بند بصورت ذیل تعیین میگردد:

**۱-۲) امتیاز آموزش پرسنل فنی:**

- آموزش دستگاه در کمپانی سازنده : این آیتم ضریب کامل ۱ در این قسمت خواهد داشت
- آموزش مرتبط : این آیتم ضریبی معادل ۰/۷ را دارا خواهد بود
- آموزش غیر مرتبط یا بدون آموزش : این آیتم ضریبی معادل ۰/۵ را دارا خواهد بود

رتب	وضعیت آموزش	امتیاز آموزش
۱	آموزش دستگاه در کمپانی سازنده	۱
۲	آموزش مرتبط	۰/۷
۳	آموزش غیر مرتبط یا بدون آموزش	۰/۵

**۲-۲) امتیاز سابقه پرسنل فنی :**

- کمتر از ۵ سال : این آیتم ضریبی معادل ۰/۳ را دارا خواهد بود
- ۵ الی ۱۵ سال : این آیتم ضریبی معادل ۰/۷ را دارا خواهد بود
- بیش از ۱۵ سال: این آیتم ضریب کامل ۱ را دارد.

رتب	مدت سابقه بر حسب سال	ضریب سابقه
۱	کمتر از ۵	۰/۳
۲	۵ الی ۱۵	۰/۷
۳	بیش از ۱۵	۱

در نهایت امتیاز در این ۲ بند از رابطه ذیل بر اساس ارائه مستندات ارزیابی میگردد :

$$X = \sum (\text{ضریب سابقه} \times \text{ضریب آموزش})$$

ارزش سابقه و آموزش پرسنل

$$Y = \left[ \frac{X}{X_{\max}} + 0.2 \right] \times 100$$

Xmax بالاترین عدد بدست آمده از اطلاعات شرکتها می باشد.

حداکثر امتیاز این شاخص ۳۰ خواهد بود.

### ۳- مشخصات تجهیزات تعمیر، سرویس، کالیبراسیون و اعتبار کالیبراسیون تجهیزات تست و اندازه‌گیری

- این بند ۲۰ امتیاز از ۱۰۰ امتیاز شاخص ارزیابی خدمات پس از فروش را دارد
- 

این بند شامل موارد ذیل می‌باشد:

۱-۳) تجهیزات اولیه الکترونیکی (اسکوپ، مولتی متر، هویه و...)، و تجهیزات مکانیکی مرتبط (۵ امتیاز از ۲۰ امتیاز)  
الف- اعتبار

۲-۳) تجهیزات خاص تعمیر وسیله پزشکی موجود در Service Manual دستگاه (۱۵ امتیاز از ۲۰ امتیاز)

### ۴- مستندات علمی و فنی (User Manual و Service Manual و Spare Part List)

- این بند ۱۵ امتیاز از ۱۰۰ امتیاز شاخص ارزیابی خدمات پس از فروش را دارد.
- \* این بند از مندرجات بند ۳-۴ ضوابط خدمات پس از فروش شرکتهای تجهیزات پزشکی پیروی خواهد کرد.

این بند شامل موارد جزئی ذیل خواهد بود

- ۱-۴) Service Manual (۱۰ امتیاز از ۱۵ امتیاز)
- ۲-۴) User Manual (۳ امتیاز از ۱۵ امتیاز)
- ۳-۴) Spare Part List (۲ امتیاز از ۱۵ امتیاز)

### ۵- چگونگی تأمین قطعات یدکی شامل موجودی و برنامه ریزی تأمین قطعات

- این بند ۱۰ امتیاز از ۱۰۰ امتیاز شاخص ارزیابی خدمات پس از فروش را دارد.
- \* این بند از مندرجات بند ۳-۳ ضوابط خدمات پس از فروش شرکتهای تجهیزات پزشکی پیروی خواهد کرد.

این بند به دو بخش ذیل تقسیم میشود:

- ۱-۵) وجود انبار (۳ امتیاز از ۱۰ امتیاز)
- ۲-۵) سیستم تأمین قطعات یدکی (از زمان اعلام نیاز تا زمان تأمین و تحویل) (۷ امتیاز از ۱۰ امتیاز)

### ۶- مشخصات بخش آموزش کاربری (جزوات، راهنما و CD آموزشی و ...)

- این بند ۵ امتیاز از ۱۰۰ امتیاز شاخص ارزیابی خدمات پس از فروش را دارد.
- \* این بند از مندرجات بند ۴-۴ ضوابط خدمات پس از فروش شرکتهای تجهیزات پزشکی پیروی خواهد کرد.

این بند به ۳ بخش ذیل تقسیم میگردد:

- ۱-۶) جزوه آموزشی کاربری و نگهداری دستگاه به زبان فارسی و یا CD آموزشی (۳ امتیاز از ۵ امتیاز)
- ۲-۶) وجود سوابق برگزاری دوره های آموزشی جهت کاربران (۲ امتیاز از ۵ امتیاز)

**۷- مشخصات سیستم خدمات پس از فروش ( ثبت گزارش ، رسیدگی ، اولویت بندی و فرمت های مربوطه و ... )**

منظور از سیستم خدمات پس از فروش عبارت از است تعهداتی که فروشنده یا شرکت از زمان فروش تا مدت زمان مورد تعهد نسبت به مشتری در قبال دستگاه یا وسیله پزشکی فروخته شده دارد.

\* این بند ۱۰ امتیاز از ۱۰۰ امتیاز شاخص ارزیابی خدمات پس از فروش را دارد.

این بند به ۲ بخش ذیل تقسیم میشود : ( ۱۰ امتیاز )

( ۳-۶ ) مستند سازی ( ۹ امتیاز از ۱۰ امتیاز )

الف ( مستندات مربوط به کنترل کیفی دستگاهها ( ۴ امتیاز از ۱۰ )

ب) مستندات مربوط به ثبت خدمات پس از فروش ( ۳ امتیاز از ۱۰ )

ج) شناسنامه دستگاههای فروخته شده ( ۲ امتیاز از ۱۰ )

( ۲-۷ ) امکانات

- وجود وب سایت خدمات پس از فروش ( ۱ امتیاز ۱۰ )

**۸- مشخصات سیستم ارزیابی رضایت مشتریان ( فرمت های مربوطه ، گزارشات ادواری و ... ) و ثبت شکایات خدمات پس از فروش ( ۵ امتیاز )**

ارزیابی رضایت مشتری بر طبق ضوابط استاندارد ISO ۹۰۰۱ یک الزام اساسی برای شرکتها میباشد که منظور از آن نظر سنجی از مشتریان در زمان های معین در جهت بهبود ارائه خدمات پس از فروش به مشتریان میباشد.

( ۱-۸ ) ثبت شکایات مشتری و پیگیری ( ۱/۵ امتیاز از ۵ امتیاز )

( ۲-۸ ) سیستم ارزیابی رضایتمندی مشتری ( در طول عمر مفید دستگاه ، حداکثر تا ۱۰ سال ) ( ۳/۵ امتیاز از ۵ امتیاز )

**۹- مشخصات نمایندگی و سرویس و خدمات پس از فروش در مراکز استانها یا شهرستانها**

این بند ۵ امتیاز از ۱۰۰ امتیاز شاخص ارزیابی خدمات پس از فروش را دارد.

\* این بند از مندرجات بند ۳-۹ ضوابط خدمات پس از فروش شرکتهای تجهیزات پزشکی پیروی خواهد کرد.

این بند به ۲ بخش ذیل تقسیم میشود:

( ۱-۹ ) شرکتها ( تعداد شعب و ... )

( ۲-۹ ) افراد ( منظور افراد حقیقی میباشد ) ( نیمی از امتیاز شرکت )

تعداد	فاقد شعبه	تا ۲ نمایندگی	۳ تا ۵ نمایندگی	بالاتر از ۵ نمایندگی
امتیاز	۰	۴۰	۷۰	۱۰۰

**\* نهایتاً امتیاز شاخص ارزیابی خدمات پس از فروش شرکتها مطابق جدول پیوست ۲ امتیاز دهی میگردد.**

**تبصره ۴:** شرکتها موظفند حداکثر تا ۱۰ روز پس از اعلام رتبه از سوی اداره کل تجهیزات پزشکی اعتراض کتبی خود را به اداره کل تسلیم نمایند.

**تبصره ۵:** در صورت اعتراض به رتبه اعلام شده از سوی اداره کل تجهیزات پزشکی تنها یک بار امکان بررسی و تجدید نظر وجود دارد.

**تبصره ۶:** هر شرکت در صورت اعتراض به رتبه اعلام شده، میباید هزینه مالی تعیین شده از سوی اداره کل تجهیزات پزشکی در خصوص بررسی و تجدید نظر را پرداخت نماید.

**تبصره ۷:** در صورت درخواست شرکت متقاضی رتبه جهت تغییر شرکت ارزیاب اختصاص یافته، موضوع با ذکر دلایل توجیهی شرکت و طرح و تایید در کمیته رتبه بندی، تنها یک مرتبه قابل انجام خواهد بود.

**تبصره ۸:** ارزیابی خدمات پس از فروش جهت صدور مجوز تولید و ورود برای شرکتهای با رتبه برتر، درحوزه رتبه اخذ شده حذف گردیده و رسیدگی به پرونده آنها در حداقل زمان ممکن انجام خواهد شد.

**تبصره ۹:** اعلام اسامی شرکتهای با رتبه های برتر در سایت اداره کل و نشریات تخصصی تجهیزات پزشکی.

امتیاز نهایی شرکت = ۷۰٪ امتیاز خدمات + ۱۰٪ امتیاز نیروی انسانی + ۵٪ امتیاز مالی + ۱۵٪ امتیاز رضایتمندی مراکز درمانی

**جدول تخصیصی رتبه شرکت :**

رتبه	امتیاز نهایی شرکت
۱	۸۶ به بالا
۲	۷۱ الی ۸۵
۳	۶۱ الی ۷۰
۴	۵۱ الی ۶۰

در جدول فوق برای آنکه هر شرکت بتواند رتبه دریافت کند باید حداقل امتیازات درج شده در جدول فوق را دریافت نماید.



## گروه‌ها و زیر گروه‌های تجهیزات پزشکی رتبه بندی شده :

نام گروه وسیله	گروه ۱ آزمایشگاهی
نام وسیله	اتوآنالایزر- سل کانتر- بلاد گز

نام گروه وسیله	گروه ۱ بیهوشی تنفسی
نام وسیله	ماشین بیهوشی- ونتیلاتور

نام گروه وسیله	گروه ۱ تصویر برداری
نام وسیله	CT scan- آنژیوگرافی- - شتابدهنده خطی- MRI- PET- گاما اسکن- سنگ شکن

نام گروه وسیله	گروه ۲ تصویر برداری
نام وسیله	سنجش تراکم استخوان نوع Dexa- رادیولوژی فلوروسکوپی دیجیتال- C ARM دیجیتال- رادیولوژی ثابت و دیجیتال- ماموگرافی دیجیتال ( با و بدون استریو تاکتیک)- CR

نام گروه وسیله	گروه ۳ تصویر برداری
نام وسیله	رادیولوژی و فلوروسکوپی آنالوگ- رادیولوژی موبایل- C ARM ماموگرافی آنالوگ ( با و بدون استریو تاکتیک)- سنجش تراکم استخوان نوع اولتراسوند-پانورامیک- پانورامیک با سفالومتری- رادیوگرافی دندان- انواع ایمیجرها ( نوع Dry، لیزر و ... ) و انواع Imager Digital

نام گروه وسیله	زیر گروه ۴ تصویر برداری
نام وسیله	دستگاههای سونوگرافی واکو

نام گروه وسیله	گروه قلبی عروقی
نام وسیله	الکترو شوک - پمپ قلب و ریه

نام گروه وسیله	زیر گروه ۱ گروه دندانپزشکی
نام وسیله	یونیت دندانپزشکی

نام گروه وسیله	گروه تجهیزات عمومی بیمارستانی
نام وسیله	مانیتورینگ علائم حیاتی - تخت - اتوکلاو های بیمارستانی

نام گروه وسیله	زیر گروه ۲ تجهیزات دندانپزشکی
نام وسیله	اتوکلاوهای رومیزی

نام گروه وسیله	زیر گروه ۲ تجهیزات آزمایشگاهی
نام وسیله	دستگاههای الیزاریدر

نام گروه وسیله	زیر گروه ۱ چشم پزشکی
نام وسیله	لیزرهای اگزایمر

نام گروه وسیله	زیر گروه ۲ چشم پزشکی
نام وسیله	لیزرهای چشمی

نام گروه وسیله	زیر گروه ۱ تجهیزات اتاق عمل
نام وسیله	دستگاه کوتر

نام گروه وسیله	زیر گروه ۲ تجهیزات اتاق عمل
نام وسیله	چراغ های سیالتیک

نام گروه وسیله	زیر گروه ۱ تجهیزات گوارش
نام وسیله	کلیه سیستمهای آندوسکوپی Rigid شامل دستگاههای آرتروسکوپی، لاپاراسکوپی، آندوسکوپی سینوس و ....

نام گروه وسیله	زیر گروه ۲ تجهیزات گوارش
نام وسیله	کلیه سیستمهای آندوسکوپی Flexible شامل دستگاههای برونکوسکوپی، کلونوسکوپی و ...)

نام گروه وسیله	زیر گروه ۱ تجهیزات ارولوژی
نام وسیله	دستگاه همودیالیز

نام گروه وسیله	زیر گروه ۲ تجهیزات ارولوژی
نام وسیله	دستگاه RO

نام گروه وسیله	زیر گروه ۱ تجهیزات زنان و زایمان
نام وسیله	دستگاه فتال مانیتورینگ

نام گروه وسیله	زیر گروه ۲ تجهیزات بیمارستانی
نام وسیله	دستگاه امحاء زباله

نام گروه وسیله	زیر گروه ۳ تجهیزات بیمارستانی
نام وسیله	دستگاه اکسیژن ساز

نام گروه وسیله	زیر گروه ۳ تجهیزات اتاق عمل
نام وسیله	دستگاه میکروسکوپ جراحی

## پیوست ۱:

ردیف	رشته تحصیلی	میزان ارتباط رشته با گروه تصویر برداری		آزمایشگاهی		بیهوشی تنفسی	
		رتبه بندی	خدمات	رتبه بندی	خدمات	رتبه بندی	خدمات
۱	مهندسی پزشکی	اصلی	اصلی	اصلی	اصلی	اصلی	اصلی
۲	برق (کلیه گرایشها)	اصلی	اصلی	اصلی	اصلی	اصلی	اصلی
۳	مکانیک	مرتبط	مرتبط	مرتبط	مرتبط	مرتبط	مرتبط
۴	صنایع	مرتبط	غیرمرتبط	مرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط
۵	کامپیوتر	مرتبط	مرتبط	مرتبط	مرتبط	مرتبط	مرتبط
۶	پزشک عمومی	مرتبط	غیرمرتبط	مرتبط	غیرمرتبط	مرتبط	غیرمرتبط
۷	پزشک متخصص مربوطه	اصلی	مرتبط	اصلی	مرتبط	اصلی	مرتبط
۸	دندانپزشکی	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط
۹	پروتز دندان	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط
۱۰	رادیولوژی	مرتبط	مرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط
۱۱	پرتو پزشکی	مرتبط	مرتبط	مرتبط	مرتبط	مرتبط	غیرمرتبط
۱۲	فیزیک پزشکی	مرتبط	مرتبط	مرتبط	مرتبط	مرتبط	غیرمرتبط
۱۳	علوم آزمایشگاهی	غیرمرتبط	مرتبط	غیرمرتبط	اصلی	غیرمرتبط	غیرمرتبط
۱۴	تکنسین اتاق عمل	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط
۱۵	بینایی سنجی (اپتومتری)	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط
۱۶	تکنسین بیهوشی	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	مرتبط	مرتبط
۱۷	مدیریت بیمارستان	مرتبط	غیرمرتبط	مرتبط	غیرمرتبط	مرتبط	غیرمرتبط
۱۸	پرستاری	غیرمرتبط	غیرمرتبط	مرتبط	غیرمرتبط	مرتبط	غیرمرتبط
۱۹	مدیریت	مرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	مرتبط	غیرمرتبط
۲۰	حسابداری	مرتبط	غیرمرتبط	مرتبط	غیرمرتبط	مرتبط	غیرمرتبط
۲۱	اقتصاد	مرتبط	غیرمرتبط	مرتبط	غیرمرتبط	مرتبط	غیرمرتبط
۲۲	میکروبیولوژی	غیرمرتبط	مرتبط	غیرمرتبط	اصلی	غیرمرتبط	غیرمرتبط

ردیف	رشته تحصیلی	گروه چشم پزشکی		دندانپزشکی		ارولوژی	
		رتبه بندی	خدمات	رتبه بندی	خدمات	رتبه بندی	خدمات
۱	مهندسی پزشکی	اصلی	اصلی	اصلی	اصلی	اصلی	اصلی
۲	برق (کلیه گرایشها)	اصلی	اصلی	اصلی	اصلی	اصلی	اصلی
۳	مکانیک	مرتب	مرتب	مرتب	مرتب	مرتب	مرتب
۴	صنایع	مرتب	مرتب	مرتب	غیر مرتب	مرتب	غیر مرتب
۵	کامپیوتر	مرتب	مرتب	مرتب	مرتب	مرتب	مرتب
۶	پزشک عمومی	مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	مرتب	غیر مرتب
۷	پزشک متخصص مربوطه	اصلی	مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	اصلی	مرتب
۸	دندانپزشکی	غیر مرتب	غیر مرتب	اصلی	مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب
۹	پروتز دندان	غیر مرتب	غیر مرتب	مرتب	مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب
۱۰	رادیولوژی	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب
۱۱	پرتو پزشکی	مرتب	مرتب	مرتب	مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب
۱۲	فیزیک پزشکی	مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب
۱۳	علوم آزمایشگاهی	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب
۱۴	تکنسین اتاق عمل	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب
۱۵	بینایی سنجی	مرتب	مرتب	مرتب	مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب
۱۶	تکنسین بیهوشی	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب
۱۷	مدیریت بیمارستان	مرتب	غیر مرتب	مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب
۱۸	پرستاری	مرتب	غیر مرتب	مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب
۱۹	مدیریت	مرتب	غیر مرتب	مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب
۲۰	حسابداری	مرتب	غیر مرتب	مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب
۲۱	اقتصاد	مرتب	غیر مرتب	مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب
۲۲	میکروبیولوژی	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب

ردیف	رشته تحصیلی	تجهیزات اتاق عمل		تجهیزات گوارشی		قلبی عروقی	
		رتبه بندی	خدمات	رتبه بندی	خدمات	رتبه بندی	خدمات
۱	مهندسی پزشکی	اصلی	اصلی	اصلی	اصلی	اصلی	اصلی
۲	برق (کلیه گرایشها)	اصلی	اصلی	اصلی	اصلی	اصلی	اصلی
۳	مکانیک	مر تبط	مر تبط	مر تبط	مر تبط	مر تبط	مر تبط
۴	صنایع	مر تبط	غیر مر تبط	مر تبط	غیر مر تبط	مر تبط	غیر مر تبط
۵	کامپیوتر	مر تبط	مر تبط	مر تبط	مر تبط	مر تبط	مر تبط
۶	پزشک عمومی	مر تبط	غیر مر تبط	مر تبط	غیر مر تبط	مر تبط	غیر مر تبط
۷	پزشک متخصص مربوطه	اصلی	مر تبط	اصلی	مر تبط	اصلی	مر تبط
۸	دندانپزشکی	غیر مر تبط	غیر مر تبط	غیر مر تبط	غیر مر تبط	غیر مر تبط	غیر مر تبط
۹	پروتز دندان	غیر مر تبط	غیر مر تبط	مر تبط	مر تبط	غیر مر تبط	غیر مر تبط
۱۰	رادیولوژی	غیر مر تبط	غیر مر تبط	غیر مر تبط	غیر مر تبط	غیر مر تبط	غیر مر تبط
۱۱	پرتو پزشکی	مر تبط	غیر مر تبط	غیر مر تبط	غیر مر تبط	غیر مر تبط	غیر مر تبط
۱۲	فیزیک پزشکی	غیر مر تبط	غیر مر تبط	غیر مر تبط	غیر مر تبط	غیر مر تبط	غیر مر تبط
۱۳	علوم آزمایشگاهی	غیر مر تبط	غیر مر تبط	غیر مر تبط	مر تبط	غیر مر تبط	غیر مر تبط
۱۴	تکنسین اتاق عمل	مر تبط	مر تبط	مر تبط	غیر مر تبط	مر تبط	غیر مر تبط
۱۵	بینایی سنجی	غیر مر تبط	غیر مر تبط	غیر مر تبط	غیر مر تبط	غیر مر تبط	غیر مر تبط
۱۶	تکنسین بیهوشی	غیر مر تبط	غیر مر تبط	غیر مر تبط	غیر مر تبط	غیر مر تبط	غیر مر تبط
۱۷	مدیریت بیمارستان	مر تبط	غیر مر تبط	مر تبط	غیر مر تبط	مر تبط	غیر مر تبط
۱۸	پرستاری	مر تبط	غیر مر تبط	مر تبط	غیر مر تبط	مر تبط	غیر مر تبط
۱۹	مدیریت	مر تبط	غیر مر تبط	مر تبط	غیر مر تبط	مر تبط	غیر مر تبط
۲۰	حسابداری	مر تبط	غیر مر تبط	مر تبط	غیر مر تبط	مر تبط	غیر مر تبط
۲۱	اقتصاد	مر تبط	غیر مر تبط	مر تبط	غیر مر تبط	مر تبط	غیر مر تبط
۲۲	میکروبیولوژی	غیر مر تبط	غیر مر تبط	غیر مر تبط	غیر مر تبط	غیر مر تبط	غیر مر تبط





**اداره کل تجهیزات پزشکی**  
**اداره مهندسی و نگهداری**  
**فرم ارزیابی بخش خدمات پس از فروش در رتبه بندی شرکتها**

ردیف	معیار ارزیابی خدمات پس از فروش	امتیاز معیار	شاخص	امتیاز شاخص
۱	مشخصات نیروی فنی ( کارشناس ، تکنسین ، اداری و ... )	۲۰		۲۰
۲	گواهی طی دوره های آموزشی نیروهای فنی توسط کمپانی			
۳	مشخصات تجهیزات تعمیر ، سرویس ، کالیبراسیون و اعتبار کالیبراسیون تجهیزات تست و اندازه گیری	۲۰	تجهیزات اولیه الکترونیکی (اسکوپ، مولتی متر، هویه و...)، مکانیکی مرتبط	۵
			تجهیزات خاص تعمیر وسیله پزشکی	۱۵
۴	مستندات علمی و فنی ( user Manual و Service Manual و Spare Part List )	۱۵	Service Manual	۱۰
			user Manual	۳
			Spare Part List & Price list	۲
۵	چگونگی تأمین قطعات یدکی شامل موجودی و برنامه ریزی تأمین در آینده	۱۰	وجود انبار	۳
			سیستم تأمین قطعات یدکی (از زمان مشخص تا زمان تحویل)	۷

**اداره کل تجهیزات پزشکی**  
**اداره مهندسی و نگهداری**  
**فرم ارزیابی بخش خدمات پس از فروش در رتبه بندی شرکتها**

ردیف	معیار ارزیابی خدمات پس از فروش	امتیاز معیار	شاخص	امتیاز شاخص	
۶	مشخصات بخش آموزش کاربردی ( جزوات ، راهنما و CD آموزشی و ... )	۵	جزوه فارسی و یا CD آموزشی کاربردی و نگهداری دستگاه به زبان فارسی	۳	
			برگزاری دوره های آموزشی جهت کاربران	۲	
۷	مشخصات سیستم خدمات پس از فروش ( ثبت گزارش ، رسیدگی ، اولویت بندی و فرمت های مربوطه و ... )	۱۰	مستند سازی	مستندات انجام کنترل کیفی	۴
				مستندات ثبت خدمات پس از فروش	۳
				شناسنامه دستگاههای فروخته شده	۲
			امکانات	وجود وب سایت خدمات پس از فروش	۱
۸	مشخصات سیستم ارزیابی رضایت مشتریان(فرمت های مربوطه، گزارشات ادواری و...) و ثبت شکایات خدمات پس از فروش	۵	ثبت شکایات مشتری و پیگیری	۱/۵	
			رضایتمندی مشتری (در طول عمر مفید دستگاه ، حداکثر تا ۱۰ سال)	۳/۵	
۹	مشخصات نمایندگی سرویس و خدمات پس از فروش در مراکز استانها یا شهرستانها	۵	افراد	نیمی از امتیاز شرکت	
			شرکتها ( تعداد شعب و ... )	امتیاز بر حسب تعداد نمایندگی	
۱۰	فضای فیزیکی مناسب			<b>اجباری</b>	
۱۱	گواهی استاندارد	۱۰	ISO ۹۰۰۱	۵	
			ISO ۱۳۴۸۵	۱۰	