

دستورالعمل اجرایی ارزیابی وضعیت خدمات پس از فروش

شرکت های تجهیزات پزشکی

این دستورالعمل در راستای اجرایی شدن موضوع فصل ششم آیین نامه تجهیزات پزشکی و بمنظور ارزیابی و ثبت الکترونیکی وضعیت خدمات پس از فروش شرکتهای فعال در زمینه تجهیزات پزشکی و بر اساس ضوابط خدمات پس از فروش شرکتهای تجهیزات پزشکی مصوب کمیته تجهیزات پزشکی (موضوع ماده ۷ آیین نامه تجهیزات پزشکی) تدوین گردیده است.

نحوه ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت :

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

۱- مشخصات نیروی فنی (کارشناسی ، تکنسین ، اداری و ...)

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

۱-۱- امتیاز ارزش مقطع مدرک تحصیلی :

زیردیپلم	دیپلم	فوق دیپلم	لیسانس	فوق لیسانس	PHD	پزشک عمومی
۰/۳	۰/۶	۰/۸	۰/۹	۰/۱	۰/۱	۰/۹

۱-۲- گواهی طی دوره های آموزشی نیروهای فنی توسط کمپانی

این دو بند در مجموع ۳۰ امتیاز از ۱۲۵ امتیاز شاخص ارزیابی خدمات پس از فروش را دارد.
امتیاز این بند بصورت ذیل تعیین میگردد:

۱-۲-۱) 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 ۰/۹ را دارا خواهد بود
- آموزش غیر مرتبط یا بدون آموزش : این آیتم ضریبی معادل ۰/۷ را دارا خواهد بود

ردیف	وضعیت آموزش	امتیاز آموزش
۱	آموزش دستگاه در کمپانی سازنده	۱
۲	آموزش مرتبط	۰/۹
۳	آموزش غیر مرتبط یا بدون آموزش	۰/۷

۱-۲-۲) امتیاز سابقه پرسنل فنی :

- کمتر از ۵ سال : این آیتم ضریبی معادل ۰/۸ را دارا خواهد بود
- ۵ الی ۱۵ سال : این آیتم ضریبی معادل ۰/۹ را دارا خواهد بود
- بیش از ۱۵ سال: این آیتم ضریب کامل ۱ را دارد.

ردیف	مدت سابقه بر حسب سال	ضریب سابقه
۱	کمتر از ۵	۰/۸
۲	۵ الی ۱۵	۰/۹
۳	بیش از ۱۵	۱

۱-۳) ضرائب مربوط به ارتباط مدرک تحصیلی

۱	رشته اصلی	۱
۰/۹	رشته مرتبط	۲
۰/۷	رشته غیر مرتبط	۳

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

تعداد دستگاه های شرکت * تعداد افرادی که شرکت باید به ازای n دستگاه داشته باشد

امتیاز شاخص =

n دستگاه

ضریب سابقه * ضریب آموزش * ضریب مقطع مدرک تحصیلی * ضریب میزان ارتباط مدرک Σ

× ۳۰ = امتیاز نیروی فنی

امتیاز شاخص

توجه :

پرسنل فنی در شرکت نسبت به شاخص استاندارد تعداد نصب به نیروی فنی امتیاز دهی میگردند .

- ۱- معیار استخراج شاخص تعداد پرسنل فنی بر گه لیست بیمه پرسنل شرکت است که حداقل ۶ ماه در شرکت سابقه فعالیت دارند و همچنین برگه های گزارش سرویس تایید شده توسط مراکز درمانی 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.
- ۴- معیار استخراج تعداد دستگاه ها بر اساس خود اظهاری کتبی شرکت و مستندات ارائه شده (از قبیل شناسنامه دستگاه ها و مجوز های ورود) خواهد بود
- ۵- مبنای استخراج تعداد افراد مورد نیاز به ازای n دستگاه اطلاعات تعرفه خدمات پس از فروش خواهد بود

۲- مشخصات تجهیزات تعمیر ، سرویس ، کالیبراسیون و اعتبار کالیبراسیون تجهیزات تست و اندازه گیری

- * این بند ۱۵ امتیاز از ۱۲۵ امتیاز شاخص ارزیابی خدمات پس از فروش را دارد
این بند شامل موارد ذیل میباشد :
- ۱-۲) تجهیزات اولیه الکترونیکی (اسکوپ، مولتی متر، هویه و...) ، و تجهیزات مکانیکی مرتبط (۵ امتیاز از ۱۵ امتیاز)
۲-۲) تجهیزات خاص تعمیر وسیله پزشکی موجود در Service Manual دستگاه (۱۰ امتیاز از ۱۵ امتیاز)

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

- این بند ۲۵ امتیاز از ۱۲۵ امتیاز شاخص ارزیابی خدمات پس از فروش را دارد.
- این بند از مندرجات بند ۴-۳ ضوابط خدمات پس از فروش شرکتهای تجهیزات پزشکی پیروی خواهد کرد و شامل موارد ذیل خواهد بود :

- ۱-۳) Service Manual (۱۵ امتیاز از ۲۵ امتیاز)
۲-۳) User Manual (۵ امتیاز از ۲۵ امتیاز)
۳-۳) Spare Part List (۳ امتیاز از ۲۵ امتیاز)
۴-۳) Price list (۲ امتیاز از ۲۵ امتیاز)

۴- چگونگی تأمین قطعات یدکی شامل موجودی و برنامه ریزی تأمین قطعات

- این بند ۵ امتیاز از ۱۲۵ 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 :
- ۱-۴) وجود انبار (۳ امتیاز از ۵ امتیاز)
۲-۴) سیستم تأمین قطعات یدکی (از زمان اعلام نیاز تا زمان تأمین و تحویل) (۲ امتیاز از ۵ امتیاز)

۵- مشخصات بخش آموزش کاربردی (جزوات ، راهنما و CD آموزشی و ...)

- این بند ۵ امتیاز از ۱۲۵ 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 :

- ۱-۵) آموزش کاربری به زبان فارسی (۲ امتیاز از ۵ امتیاز)
- ۲-۵) آموزش نگهداری دستگاه بصورت مختصر و کاربردی به زبان فارسی (۲ امتیاز از ۵ امتیاز)
- ۳-۵) وجود روالهای PM کمپانی (۱ امتیاز از ۵ امتیاز)

۶- 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 ۱۵ امتیاز از ۱۲۵ امتیاز شاخص ارزیابی خدمات پس از فروش را دارد.

این بند به ۲ بخش ذیل تقسیم میشود :

- ۱-۶) مستند سازی (۱۲ امتیاز از ۱۵ امتیاز)
- الف) بصورت دستی (۱۰ امتیاز از ۱۲ امتیاز)
- ب) بصورت نرم افزاری (۱۲ امتیاز از ۱۲ امتیاز)

* لازم بذکر است که اگر شرکت مستند سازی را بصورت نرم افزاری انجام دهد ۱۲ امتیاز کامل را دریافت خواهد کرد.

- ۲-۶) امکانات (۳ امتیاز از ۱۵ امتیاز)
- الف) تلفن و فکس (۱ امتیاز از ۳ امتیاز)
- ب) ایمیل (۱ امتیاز از ۳ امتیاز)
- ج) وب سایت (۱ امتیاز از ۳ امتیاز)

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

ارزیابی رضایت مشتری بر طبق 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.

- ۱-۷) ثبت شکایات مشتری و پیگیری (۳ امتیاز از ۱۰ امتیاز)
- * این امتیاز شامل ۱ امتیاز مستندات ثبت شکایات و ۲ امتیاز مستندات پیگیری شکایات میباشد.
- ۲-۷) رضایتمندی مشتری (در طول عمر مفید دستگاه، حداکثر تا ۱۰ سال) (۷ امتیاز از ۱۰ امتیاز)
- * این امتیاز شامل ۲ امتیاز ثبت مستندات و ۵ امتیاز ارزیابی رضایت مشتریان میباشد.

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

این بند ۵ امتیاز از ۱۲۵ امتیاز شاخص ارزیابی خدمات پس از فروش را دارد.

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

این بند به ۲ بخش ذیل تقسیم میشود:

۸-۱) شرکتها (تعداد شعب و ...)

۸-۲) افراد (منظور افراد حقیقی میباشند) (نیمی از امتیاز شرکت)

تعداد	فاقد شعبه	۲ تا نمایندگی	۳ تا ۵ نمایندگی	بالاتر از ۵ نمایندگی
امتیاز	۰	۰/۴	۰/۷	۱

۹ - داشتن شناسنامه دستگاههای فروخته شده

* این بند ۵ امتیاز از ۱۲۵ امتیاز شاخص ارزیابی خدمات پس از فروش را دارد
این بند از طریق ارزیابی درصد تکمیل بودن تعداد و محتوای شناسنامه دستگاه های فروخته شده امتیاز دهی میشود.
* نهایتا امتیاز شاخص ارزیابی خدمات پس از فروش شرکتها مطابق جدول پیوست ۳ امتیاز دهی میگردد .

۱۰- گواهی استاندارد

* توضیح : در واقع چنانچه شرکت کلیه ضوابط و چک لیستهای اداره کل تجهیزات پزشکی را رعایت نمایند حداکثر امتیاز که ۱۱۵ می باشد 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 استاندارد فوق را خواهد گرفت .

تبصره:

- ۱- چنانچه شرکتی ارائه خدمات پس از فروش خود را به شرکت دیگری واگذار کرده باشد ، شرایط ذیل در این خصوص باید برقرار باشد :
- الف - شرکت ثالث باید در فرم الف شناسنامه شرکت نماینده ثبت شده باشد.
- ب - انتقال ارائه خدمات پس از فروش باید طی یک قرارداد محضری با ذکر حوزه کاری مربوطه بین هر دو شرکت صورت گرفته باشد .
- ج - جهت ارزیابی خدمات پس از فروش ، کلیه مدارک و مستندات مورد نیاز از شرکت ثالث اخذ خواهد شد و امتیاز کسب شده توسط شرکت ثالث به عنوان امتیاز شرکت نماینده محسوب خواهد شد.
- ۲- امتیاز خدمات پس از فروش اختصاص یافته به شرکتهای تجهیزات پزشکی به مدت ۱۲ ماه دارای اعتبار می باشد .
- ۳- تجدید نظر در امتیاز خدمات پس از فروش اختصاص داده شده به شرکتها قبل از پایان زمان اعتبار، تنها در صورت درخواست ارزیابی مجدد توسط شرکت و با اخذ هزینه های مربوطه ، امکان پذیر خواهد بود.
- ۴- درخواست تجدید نظر در امتیاز خدمات پس از فروش اختصاص داده شده به شرکتها حداکثر تا یک مرتبه در طول مدت ۱۲ ماه امکان پذیر می باشد.

۵- گواهی های استاندارد (ISO ۹۰۰۱ یا ISO ۱۳۴۸۵) ارائه شده از سوی شرکت ها باید از سوی موسسات تایید شده از سوی اداره کل تجهیزات پزشکی باشد که اسامی آنان در سایت اداره کل تجهیزات پزشکی موجود است .

۶- شرکتهای موظفند حداکثر تا ۱۰ روز پس از اعلام امتیاز از سوی اداره کل تجهیزات پزشکی اعتراض کتبی خود را به اداره کل تسلیم نمایند.

۷- در صورت اعتراض به امتیاز اعلام شده از سوی اداره کل تجهیزات پزشکی تنها یک بار امکان بررسی و تجدید نظر وجود دارد.

۸- هر شرکت در صورت اعتراض به امتیاز اعلام شده ، میباید هزینه مالی تعیین شده از سوی اداره کل تجهیزات پزشکی در خصوص بررسی و تجدید نظر را پرداخت نماید.

توجه : فضای فیزیکی مناسب

این شاخص به عنوان یک شاخص اجباری در نظر گرفته میشود.

توضیح : در صورتی که شرکت فاقد فضای فیزیکی جهت ارائه خدمات پس از فروش باشد ، ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت از سوی اداره کل تجهیزات پزشکی امکان پذیر نخواهد بود .

پیوست ۱ :

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

گروه های وسیله پزشکی در فاز اول :

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- PET- MRI- 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)-

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- لیزر ایمیجرها (نوع Dry و CR)

نام گروه وسیله	زیرگروه ۱ قلبی عروقی
نام وسیله	الکترو شوک - پمپ قلب و ریه

نام گروه وسیله	زیرگروه ۱ چشم پزشکی
نام وسیله	لیزر های چشمی

نام گروه وسیله	زیرگروه ۱ دندان پزشکی
نام وسیله	یونیت دندانپزشکی - آنگل و ایر موتور - توربین

نام گروه وسیله	زیر گروه ۱ ارولوژی
نام وسیله	دستگاه همودیا لیز

توجه : رشته هایی که در جداول زیر نیستند، رشته غیر مرتبط هستند .

پیوست ۲ : امتیاز ارزش ارتباط مدرک تحصیلی با حوزه فعالیت در فاز اول :

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

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	غیر مرتب	مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب
۵	کامپیوتر	مرتب	مرتب	مرتب	مرتب	مرتب	مرتب
۶	پزشک عمومی	مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر 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	مرتب	مرتب	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	تجهيزات اتاق عمل		تجهيزات گوارشی		قلبی عروقی	
		خدمات	رتبه بندی	خدمات	رتبه بندی	خدمات	رتبه بندی
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	مرتبط	غیرمرتبط	مرتبط	مرتبط	غیرمرتبط
۵	کامپیوتر	مرتبط	مرتبط	مرتبط	مرتبط	مرتبط	مرتبط
۶	پزشک عمومی	مرتبط	مرتبط	غیرمرتبط	مرتبط	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	مرتبط	مرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط
۱۰	رادیولوژی	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط
۱۱	پرتو پزشکی	مرتبط	مرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط
۱۲	فیزیک پزشکی	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط
۱۳	علوم آزمایشگاهی	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط
۱۴	تکنسین اتاق عمل	مرتبط	مرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	مرتبط	غیرمرتبط
۱۵	بینایی سنجی	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط
۱۶	تکنسین بیهوشی	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط
۱۷	مدیریت بیمارستان	مرتبط	مرتبط	مرتبط	مرتبط	مرتبط	غیرمرتبط
۱۸	پرستاری	مرتبط	مرتبط	مرتبط	مرتبط	مرتبط	غیرمرتبط
۱۹	مدیریت	مرتبط	مرتبط	مرتبط	مرتبط	مرتبط	غیرمرتبط
۲۰	حسابداری	مرتبط	مرتبط	مرتبط	مرتبط	مرتبط	غیرمرتبط
۲۱	اقتصاد	مرتبط	مرتبط	مرتبط	مرتبط	مرتبط	غیرمرتبط
۲۲	میکروبیولوژی	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط	غیرمرتبط

توضیح: رشته هایی که در جداول فوق موجود نمیباشد به عنوان رشته غیر مرتبط منظور خواهد شد.

پیوست ۳:

فرم ارزیابی بخش خدمات پس از فروش

ردیف	نوع فعالیت	شاخص	امتیاز شاخص	امتیاز
۱	نیروی فنی و گواهی طی دوره های آموزشی نیروهای فنی توسط کمپانی			
۲	مشخصات تجهیزات تعمیر، سرویس،	تجهیزات اولیه	۵	۱۵
		تجهیزات خاص	۱۰	
۳	مستندات علمی و فنی	Service Manual	۱۵	۲۵
		User Manual	۵	
		Spare Part List	۳	
		Price list	۲	
۴	چگونگی تأمین قطعات یدکی شامل موجودی و	وجود انبار	۳	۵
		سیستم تأمین قطعات یدکی	۲	
۵	مشخصات بخش آموزش کاربردی			
۶	مشخصات سیستم خدمات پس از فروش	مستندسازی	دستی	۱۰
			نرم افزاری	+۲
		امکانات	تلفن/فکس	۱
			ایمیل	۱
وب سایت	۱			
۷	سیستم ارزیابی رضایت مشتریان	ثبت شکایات مشتری و پیگیری	۳	۱۰
		رضایتمندی مشتری	۷	
۸	نماینده گی سرویس و خدمات پس از فروش در مراکز استانها یا شهرستانها			
۹	داشتن شناسنامه دستگاههای فروخته شده			
۱۰	فضای فیزیکی مناسب			
۱۱	گواهی استاندارد	ISO-۹۰۰۱	۵	۱۰
		ISO-۱۳۴۸۵	۱۰	
مجموع				۱۲۵