

دستور العمل اجرایی رتبه بندی شرکت های تولیدی 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 تولیدی
 - ۲- شرکت های بازرگانی (وارد کنندگان)
 - ۳- 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 بنحوی که این درخواست در شش ماه اول سال اعلام میگردد و تا پایان شش ماهه اول سال بعد دارای 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.
توجه: برای ارزیابی شرکتهای تولیدی ۴ معیار (تولید، خدمات پس از فروش، نیروی انسانی، مالی) و برای ارزیابی شرکتهای بازرگانی (وارداتی) ۳ معیار (خدمات پس از فروش، نیروی انسانی، مالی) در نظر گرفته میشود.

معیارهای رتبه بندی شرکت های تولیدی :

رتبه بندی شرکتهای تولیدی بر اساس ۴ معیار اصلی به شرح جدول ذیل انجام میپذیرد:

ردیف	معیارهای تولید کنندگان	امتیاز(٪۱۰۰)
۱	معیار تولید	٪۴۰
۲	معیار خدمات پس از فروش	٪۳۵
۳	معیار نیروی انسانی	٪۱۵
۴	معیار مالی	٪۱۰

هر یک از ۴ معیار فوق الذکر در رتبه بندی شرکتها شامل شاخصهایی میباشد که در ادامه توضیح داده شده است.

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

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

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

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

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

لازم به ذکر است که X_{\max} در جدول فوق بالاترین مقدار سود ناخالص و فروش ناخالص بدست آمده از شرکتهای متقاضی دریافت رتبه میباشد.

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.

- 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

در شاخص نیروی انسانی طبق فرمول ذیل و بر اساس جدولی بصورت نسبی سنجیده شود و بازه ها شامل ۱۰ بازه خطی به شکل ذیل طراحی شود :

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

Xmax بالاترین عدد بدست آمده از اطلاعات شرکتها می باشد و در جدول زیر اعمال می شود

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

نکات مهم:

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 تولید: این معیار خود شامل ۵ شاخص مطابق جدول ذیل میباشد که امتیاز هر یک از ۴ شاخص مطابق جدول ذیل تعیین و مجموع امتیازات این معیار (معیار تولید) حداکثر ۱۰۰ میباشد.

ردیف	معیار تولید	امتیاز(۱۰۰)
۱	شاخص استاندارد و روش تولید	۵۰
۲	شاخص صادرات	۱۵
۳	سرمایه گذاری برای خط تولید	۱۵
۴	شاخص R&D	۲۰

۳-۱- شاخص روش تولید :

در واقع شاخص اصلی "درصد ساخت داخل و روش تولید" شامل دو شاخص فرعی دیگر میباشد که نحوه محاسبه امتیاز هر شاخص به شرح ذیل میباشد.

الف - روش تولید

مستقل	تحت لیسانس	OBL	CKD	SKD
۱۰۰	۵۰	۲۵	۵۰	۵۰

توجه: نحوه تعیین روش تولید با توجه به ضوابط ابلاغی در خصوص صدور تاییدیه توسط اداره نظارت بر تولید و کنترل کیفی اداره کل بوده و توسط ارزیابان مستقل بازرسی خواهد شد.

۳-۲- شاخص استاندارد: این شاخص مربوط به استانداردهایی است که یک شرکت برای محصولات خود یا خط تولید کسب نموده است که امتیاز آن مطابق جدول ذیل خواهد بود.

استانداردهای تشویقی	Iso 9001	Iso 13485	CE
۲۰	۲۰	۳۰ /	۵۰

تبصره ۵: امتیاز شاخص استاندارد از رابطه ذیل محاسبه میگردد:

$$\text{امتیاز استاندارد هر مدل} \times \text{امتیاز شاخص روش تولید هر مدل} = \sum \text{امتیاز شاخص استاندارد و روش تولید}$$

* توضیح: امتیاز ISO در کل شامل ۳۰ امتیاز خواهد بود بنحوی که دارندگان ISO 13485 امتیاز کامل و دارندگان ISO 9001 ۲۰ امتیاز از ۳۰ امتیاز را دریافت خواهند کرد.
تعریف استاندارد تشویقی: منظور سایر استانداردهای ملی و یا بین المللی در خصوص محصول یا شرکت که توسط اداره کل مورد تایید است.

۳

$$\text{۳-۳- شاخص صادرات} = \frac{\text{میزان صادرات از گمرک (تعداد)}}{\text{میزان واقعی تولید (تعداد)}} \times 100 = \text{درصد صادرات}$$

این شاخص با بکارگیری فرمول فوق محاسبه و نتیجه در جدول ذیل قرار داده شده و بر اساس آن امتیاز شاخص تعیین میگردد.

بالای ۲۵٪	۲۰-۲۵ درصد	۱۵-۲۰ درصد	۱۰-۱۵ درصد	زیر ۱۰ درصد	درصد صادرات
۱۰۰	۸۰	۶۰	۴۰	۲۰	امتیاز

*تبصره: ملاک استخراج این شاخص برگه سبز گمرکی صادرات خواهد بود.

تبصره: میزان تولید سالانه بر اساس مدارک حسابداری و میزان ورود و خروج انبار است.

همچنین نحوه استخراج شاخص فوق از طریق مرکز توسعه صادرات خواهد بود.

۴-۳- شاخص سرمایه گذاری (برای خط تولید):

میزان سرمایه گذاری تولیدکننده در خط تولید بر اساس جدول ذیل، امتیاز شرکت تولیدی را در این

شاخص تعیین خواهد کرد.

زیر ۲۰۰ (میلیون)	۲۰۰ تا ۴۰۰ (میلیون)	۴۰۰ تا ۷۰۰ (میلیون)	۷۰۰ تا ۱۰۰۰ (میلیون)	۱ تا ۱/۵ (میلیارد)	۲ تا ۳ (میلیارد)	۳ تا ۴ (میلیارد)	۴ تا ۵ (میلیارد)	بالای ۵ (میلیارد)	
۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰

• میزان این شاخص بر اساس فاکتورهای خرید استخراج می گردد.

• ارقام فوق به تومان میباشد.

۵-۳- شاخص R & D

داشتن واحد تحقیق و توسعه در واحد تولیدی بعنوان یکی از امتیازات شرکت تولیدی شناخته شده و امتیاز این شاخص ۱۰ امتیاز از مجموع ۱۰۰ امتیاز معیار تولید می باشد.

۴- معیار خدمات پس از فروش :

این معیار نیز خود شامل ۲ شاخص دیگر بوده و مطابق جدول ذیل محاسبه میگردد.

امتیاز (۱۰۰)	معیار خدمات پس از فروش	
۸۰	چک لیست ارزیابی خدمات پس از فروش	
۱۰	Iso 9001	گواهی استاندارد
۲۰	Iso 13485	

* توضیح : در واقع چنانچه شرکت کلیه ضوابط و چک لیستهای اداره کل تجهیزات پزشکی را رعایت نمایند حداکثر امتیاز این شاخص که ۸۰ میباشد را کسب و چنانچه موفق به کسب گواهی استاندارد ISO 9001 یا ISO 13485 گردد به ترتیب ۱۰ و ۲۰ امتیاز به امتیازات وی افزوده خواهد شد. البته لازم بذکر است که شرکت یکی از دو امتیاز فوق را خواهد گرفت .

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 (کارشناسی ، 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) ضریب آموزش پرسنل فنی:

- آموزش دستگاه در کمپانی سازنده : این آیتم ضریب ۱ را 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 ضریب معادل ۰/۵ را دارا خواهد بود

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

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 در این قسمت خواهد داشت

ردیف	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 بند از رابطه ذیل بر اساس ارائه مستندات ارزیابی میگردد :

$$Y = \sum \text{ضریب سابقه} \times \text{ضریب آموزش} = \Sigma Y \text{ (ارزش سابقه و آموزش پرسنل)}$$

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

Ymax بالاترین عدد بدست آمده از اطلاعات شرکتها می باشد
حداکثر امتیاز این شاخص یعنی ۳۰ را خواهد بود.

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

* این بند ۱۵ 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 ۱۵ امتیاز)
- ۲-۳) تجهیزات خاص تعمیر وسیله پزشکی موجود در Service Manual دستگاه (۱۰ امتیاز از ۱۵ امتیاز)

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

- این بند ۱۰ 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 (۵ امتیاز از ۱۰ امتیاز)

۲-۴) User Manual (۳ امتیاز از ۱۰ امتیاز)

۳-۴) Price List & Spare Part List (۲ امتیاز از ۱۰ امتیاز)

* در این شاخص ۱ امتیاز مربوط به داشتن Spare Part List و ۱ امتیاز دیگر مربوط به داشتن Price List میباشد.

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

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

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

این بند به دو بخش ذیل تقسیم میشود:

۵ ۶) وجود انبار (۳ امتیاز از ۵ امتیاز)

۵ ۴) سیستم تأمین قطعات یدکی (از زمان اعلام نیاز تا زمان تأمین و تحویل) (۲ امتیاز از ۵ 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:

۶ ۶) آموزش کاربری به زبان فارسی (۲ امتیاز از ۵ امتیاز)

۶ ۴) آموزش نگهداری دستگاه بصورت مختصر و کاربردی به زبان فارسی (۲ امتیاز از ۵ امتیاز)

۶ ۴) وجود روالهای PM کمپانی (۱ 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 ۱۵ امتیاز از ۱۰۰ امتیاز شاخص ارزیابی خدمات پس از فروش را دارد.

•

این بند به ۲ بخش ذیل تقسیم میشود:

۷ 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.

۲-۷) 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)

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

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

ارزیابی رضایت مشتری بر طبق ضوابط استاندارد ISO 9001 یک الزام اساسی برای شرکتهای میباشد که منظور از آن نظر سنجی از مشتریان در زمان های معین در جهت بهبود ارائه خدمات پس از فروش به مشتریان میباشد.

* این بند ۱۰ امتیاز از ۱۰۰ امتیاز شاخص ارزیابی خدمات پس از فروش را دارد
این بند به ۲ بخش ذیل تقسیم میشود :

۱-۸) 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.

۲-۸) 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.

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 به ۲ بخش ذیل تقسیم میشود:

۱-۹) شرکتهای (تعداد شعب و ...)

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

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

۱۰ - داشتن شناسنامه دستگاههای فروخته شده

* این بند ۵ امتیاز از ۱۰۰ 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.

- 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.

$$\text{امتیاز نهایی شرکت} = \frac{\text{امتیاز مالی} \times 10}{100} + \frac{\text{امتیاز نیروی انسانی} \times 15}{100} + \frac{\text{امتیاز خدمات} \times 25}{100} + \frac{\text{امتیاز تولید} \times 50}{100}$$

جدول تخصیصی رتبه شرکت :

رتبه	امتیاز نهایی شرکت
۱	۷۵
۲	۶۰
۳	۴۵
۴	۳۰

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

گروه های وسیله پزشکی :

نام گروه وسیله	گروه ۱ آزمایشگاهی
نام وسیله	اتوآنالایزر- سل کانتر- بلاذ 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	گروه قلبی عروقی
نام وسیله	الکترو شوک - پمپ قلب و ریه

نام گروه وسیله	گروه دندانپزشکی
نام وسیله	یونیت دندانپزشکی

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

پیوست ۱:

-امتیاز ارزش ارتباط مدرک تحصیلی با حوزه فعالیت:

۱	رشته اصلی	٪۱۰۰
۲	رشته مرتبط	٪۶۰
۳	رشته غیر مرتبط	٪۲۰

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	غیر مرتبط	مرتبط	غیر مرتبط	مرتبط	غیر مرتبط
۵	کامپیوتر	مرتبط	مرتبط	مرتبط	مرتبط	مرتبط	مرتبط
۶	پزشک عمومی	مرتبط	غیر مرتبط	مرتبط	غیر 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	غیر مرتبط	غیر مرتبط	غیر مرتبط	غیر مرتبط
۱۱	پرتو پزشکی	مرتبط	مرتبط	مرتبط	غیر مرتبط	مرتبط	غیر مرتبط
۱۲	فیزیک پزشکی	مرتبط	مرتبط	مرتبط	غیر مرتبط	مرتبط	غیر مرتبط
۱۳	علوم آزمایشگاهی	غیر مرتبط	غیر مرتبط	غیر مرتبط	اصلی	غیر مرتبط	غیر مرتبط
۱۴	تکنسین اتاق عمل	غیر مرتبط	غیر مرتبط	غیر مرتبط	غیر مرتبط	مرتبط	غیر مرتبط
۱۵	بینایی سنجی (اپتومتری)	غیر مرتبط	غیر مرتبط	غیر مرتبط	غیر مرتبط	غیر مرتبط	غیر مرتبط
۱۶	تکنسین بیهوشی	غیر مرتبط	غیر مرتبط	غیر مرتبط	غیر مرتبط	مرتبط	مرتبط
۱۷	مدیریت بیمارستان	مرتبط	غیر مرتبط	مرتبط	غیر مرتبط	مرتبط	غیر مرتبط
۱۸	پرستاری	غیر مرتبط	غیر مرتبط	مرتبط	غیر مرتبط	مرتبط	غیر مرتبط
۱۹	مدیریت	مرتبط	غیر مرتبط	غیر مرتبط	غیر مرتبط	مرتبط	غیر مرتبط
۲۰	حسابداری	مرتبط	غیر مرتبط	مرتبط	غیر مرتبط	مرتبط	غیر مرتبط
۲۱	اقتصاد	مرتبط	غیر مرتبط	مرتبط	غیر مرتبط	مرتبط	غیر مرتبط
۲۲	میکروبیولوژی	غیر مرتبط	غیر مرتبط	غیر مرتبط	اصلی	غیر 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	غیر 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	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	مرتب	مرتب	مرتب	مرتب	مرتب	مرتب
۴	صنایع	مرتب	مرتب	غیر مرتب	مرتب	غیر مرتب	مرتب
۵	کامپیوتر	مرتب	مرتب	مرتب	مرتب	مرتب	مرتب
۶	پزشک عمومی	مرتب	مرتب	غیر مرتب	مرتب	غیر مرتب	مرتب
۷	پزشک متخصص مربوطه	اصلی	اصلی	مرتب	اصلی	مرتب	اصلی
۸	دندانپزشکی	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب
۹	پروتز دندان	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	مرتب	مرتب	غیر مرتب
۱۰	رادیولوژی	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب
۱۱	پرتو پزشکی	مرتب	مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب
۱۲	فیزیک پزشکی	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب
۱۳	علوم آزمایشگاهی	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	مرتب	غیر مرتب
۱۴	تکنسین اتاق عمل	مرتب	مرتب	مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب
۱۵	بینایی سنجی	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب
۱۶	تکنسین بیهوشی	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب
۱۷	مدیریت بیمارستان	مرتب	مرتب	غیر مرتب	مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب
۱۸	پرستاری	مرتب	مرتب	غیر مرتب	مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب
۱۹	مدیریت	مرتب	مرتب	غیر مرتب	مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب
۲۰	حسابداری	مرتب	مرتب	غیر مرتب	مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب
۲۱	اقتصاد	مرتب	مرتب	غیر مرتب	مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب
۲۲	میکروبیولوژی	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب	غیر مرتب

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
1	مشخصات نیروی فنی (کارشناسی ، تکنسین ، اداری و ...)	۳۰		30
2	گواهی طی دوره های آموزشی نیروهای فنی توسط کمپانی			
3	مشخصات تجهیزات تعمیر ، سرویس ، کالیبراسیون و اعتبار کالیبراسیون تجهیزات تست و اندازه گیری	۱۵	تجهیزات اولیه الکترونیکی (اسکوپ، مولتی متر، هویه و...)، مکانیکی مرتبط	5
			تجهیزات خاص تعمیر وسیله پزشکی	10
4	مستندات علمی و فنی (user Manual و Service Manual و Spare Part List)	۱۰	Service Manual	5
			user Manual	3
			Price list & Spare Part List	2
5	چگونگی تأمین قطعات یدکی شامل موجودی و برنامه ریزی تأمین در آینده	۵	وجود انبار	3
			سیستم تأمین قطعات یدکی (از زمان مشخص تا زمان تحویل)	2

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	
6	مشخصات بخش آموزش کاربردی (جزوات ، راهنما و CD آموزشی و ...)	5	آموزش کاربری به زبان فارسی	2	
			آموزش نگهداری دستگاه بصورت مختصر و کاربردی به زبان فارسی	2	
			وجود روالهای PM کمپانی	1	
7	مشخصات سیستم خدمات پس از فروش (ثبت گزارش ، رسیدگی ، اولویت بندی و فرمت های مربوطه و ...)	15	مستند سازی	دستی	10
				نرم افزاری	+2
			امکانات	تلفن و فکس	1
				ایمیل	1
				وب سایت	1
8	مشخصات سیستم ارزیابی رضایت مشتریان(فرمتهای مربوطه، گزارشات ادواری و...) و ثبت شکایات خدمات پس از فروش	10	ثبت شکایات مشتری و پیگیری	3	
			رضایتمندی مشتری (در طول عمر مفید دستگاه ، حداکثر تا ۱۰ سال)	7	
9	مشخصات نمایندگی و سرویس و خدمات پس از فروش در مراکز استانها یا شهرستانها	5	افراد	نیمی از امتیاز شرکت	
			شرکتها(تعداد شعب و ...)		
10	داشتن شناسنامه دستگاههای فروخته شده	5	درصد تکمیل بودن تعداد و محتوای شناسنامه دستگاه های فروخته شده		

