

## جزوه ضوابط خدمات پس از فروش شرکت های تجهیزات پزشکی

### ۱- مصادیق "خدمات پس از فروش":

الف ( نصب و راه اندازی - انجام آزمون های پذیرش - آموزش  
ب ( تامین قطعات یدکی مصرفی - رسیدگی به درخواست مشتری - انجام اقدامات اصلاحی  
ج ( ردیابی محصول - ارتقاء و روزآمدی محصول - فراخوانی

۲- فروشنده با ضمانت وارانتی ، به خریدار متعهد می شود که "در طول مدت زمان و یا کارکرد مشخص وسیله نیاز به پرداخت هزینه تعمیرات ندارد".

۳- فروشنده با ضمانت گارانتی ، به خریدار متعهد می شود که "در صورت نارضایتی مشتری محصول را تعویض می کند و یا اصل پول را برمی گرداند".

۴-انجام بخشی از خدمات پس از فروش توسط نماینده محلی بلامانع است ولی مسئولیت انجام این خدمات به عهده شرکت اصلی می باشد .

۵- حداقل مدت زمان گارانتی / وارانتهی برای "کلیه دستگاههایی که به صورت ریالی خریداری می شوند" ۱ سال پس از نصب و راه اندازی و یا ۱۸ ماه پس از تحویل فیزیکی دستگاه یا هر کدام که زودتر فرا برسد

۶- در صورتی که به تایید اداره کل تجهیزات پزشکی امکان ارائه خدمات به دستگاه داخل کشور میسر نباشد و نیاز به ارسال دستگاه به کمپانی باشد :

الف) نمایندگی ، دستگاه جایگزین را در طول مدت ارسال دستگاه در اختیار مشتری می گذارد .  
ب) حداکثر مدت زمان ارسال و عودت دستگاه از ۶ ماه تجاوز نمی نماید .  
ج) هزینه ها مطابق تعرفه داخل کشور در نظر گرفته می شود .

۷- پرداخت هزینه های جانبی ارائه خدمات گارانتی / وارانتهی شامل ایاب و ذهاب ، حمل و ... به عهده مشتری است .

۸- تعداد پرسنل فنی شرکت بر اساس شاخصه های ذیل تعیین می شود .

الف) تعداد دستگاههای تحت پوشش  
ب) توزیع و پراکندگی جغرافیایی دستگاهها  
ج) میزان نیاز به سرویس و تعمیرات دستگاهها

### ۹- " User Manual "

راهنمایی است برای عملکرد و کاربرد ایمن و مورد انتظار وسیله .

۱۰- طبق ضوابط ، امکان ردیابی وسایل ذیل اجباری است .

الف ( تجهیزات پزشکی حیاتی ( ونتیلاتور ، دیالیز و ... )  
ب ( ایمپلنتهای جراحی  
ج ( وسایل پزشکی که بروز مشکل در آنها می تواند منجر به آسیب های جدی شود .

۱۱- هر گاه اموال مشتری که نزد شرکت است ضایع شود ، آسیب ببیند و یا برای استفاده ، نامناسب تشخیص داده شود موضوع به مشتری اطلاع داده شده ، سوابق نگهداری شده ، ضرر احتمالی جبران می گردد .

۱۲- نحوه استفاده، نحوه انجام اصلاحات و نحوه اسقاط از موارد از "هشدارهای توصیه ای شرکت پس از تحویل وسیله پزشکی" محسوب می شود .

۱۳- به "عملیاتی که شرکت را ملزم می کند تا نسبت به اطلاع رسانی و جمع آوری محصولات مشکل دار اقدام نماید" فرخوانی می گویند؟

۱۴- دستورالعمل های نصب، دستورالعمل های بازرسی و دستورالعمل های مراحل اجرایی تست های پذیرش از " مستندات تست های پذیرش " می باشد .

۱۵-

الف ( شرکت موظف است هم آموزش های کاربری و هم آموزش های فنی وسیله را ارائه نماید .  
ب ( تهیه راهنمای کاربری و فنی به زبان فارسی از وظایف شرکت است .  
ج ( تهیه و نصب دستورالعمل سریع کاربری از وظایف شرکت است .

۱۶- چنان چه "ایمنی استفاده از دستگاه از وضعیت زمان تولید خارج شود و حتی با اقدامات اصلاحی رفع نگردد" آن گاه کمپانی سازنده و شرکت نمایندگی موظف به تعویض دستگاه می باشند .

۱۷- مدت زمان تامین قطعات یدکی در شرایط عادی دو هفته از زمان تشخیص عیب و موافقت مرکز درمانی با پرداخت وجه قطعه یدکی تعیین شده است .

۱۸- حداکثر زمان مراجعه جهت ارائه خدمات پس از فروش در مورد مراکز درمانی خارج از محل استقرار شرکت سه روز کاری است؟

۱۹- شرکت ها برای مطالبه هزینه های خدمات پس از فروش هم فاکتور و هم گزارش کار (Time Sheet) را در اختیار مرکز مربوطه قرار می دهند.

۲۰- عدم عقد قرارداد سرویس و نگهداری تجهیزات سرمایه ای توسط مرکز درمانی نافی مسئولیت های شرکت در ارائه خدمات فنی مشتری نخواهد بود .