



جمهوری اسلامی ایران
وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی
مرکز مدیریت و بازاریابی امور بازرگانی

اداره کل تجهیزات پزشکی

" تعرفه و دستور العمل پرداخت هزینه های خدمات پس از فروش دستگاه آنژیوگرافی "

در سال ۱۳۸۷

مقدمه :

دستورالعمل زیر در رابطه با انجام خدمات فنی پس از فروش دستگاههای آنژیوگرافی توسط شرکتهای مورد تایید اداره کل تجهیزات پزشکی و تعیین تعرفه های قابل پرداخت تدوین گردیده است. تعرفه های خدمات پس از فروش به شرح ذیل تقسیم می گردند:

الف : ساعت مزد پرسنل فنی شرکت

ب : هزینه های جنبی همانند (اقامت ، غذا و ایاب و ذهاب)

نکته مهم: تعرفه نصب ، راه اندازی و آموزش و تست های پذیرش مشمول این دستورالعمل نمیباشد.

۱- تعاریف :

۱-۱) خدمات پس از فروش :

مجموع فعالیتهای و تعهداتی که از سوی فروشنده یا سازنده دستگاه، به منظور کارکرد مطلوب از نظر ایمنی ، عملکرد و کالیبراسیون انجام گردد، خدمات پس از فروش نامیده می شود. این فعالیت ها شامل نصب ، راه اندازی ، انجام آزمونهای پذیرش ، آموزش ، نگهداری ، تامین قطعات یدکی ، تعمیرات کلی ، تعمیرات جزئی ، کالیبراسیون ، ارتقاء و روز آمد کردن دستگاه می باشد.

۱-۲) ساعت مزد :

میزان دستمزد قابل پرداخت از طرف مرکز درمانی (مشتری) به شرکت خدمات دهنده در قبال هر ساعت انجام خدمات پس از فروش ، ساعت مزد نامیده می شود.

۱-۳) مهندس فنی :

عبارت از فردی است که دارای مدرک لیسانس مهندسی در رشته های فنی مرتبط از دانشگاههای معتبر مورد تایید وزارت علوم ، تحقیقات و فن آوری بوده و یا دارای مدرک کاردانی با داشتن پنج سال تجربه فعالیت در زمینه خدمات پس از فروش دستگاه آنژیوگرافی بوده و دوره های فنی لازم را نزد کمپانی سازنده دستگاه گذرانده است.

۱-۴) مهندس ارشد فنی :

عبارت از فردی است که دارای مدرک تحصیلی فوق لیسانس در رشته های فنی مرتبط از دانشگاههای مورد تایید وزارت علوم ، تحقیقات و فن آوری بوده و یا دارای مدرک کارشناسی با داشتن پنج سال تجربه فعالیت در زمینه خدمات پس از فروش دستگاه آنژیوگرافی بوده و دوره های لازم را نزد کمپانی سازنده دستگاه گذرانده است.

۱-۶) هزینه های جانبی انجام خدمات فنی :

عبارتند از کلیه هزینه هایی که شرکت خدمات دهنده جهت انجام خدمات پس از فروش در رابطه با کلیه دستگاهها متحمل می گردد. این هزینه ها عبارتند از هزینه های رفت و برگشت، اقامت، ایاب و ذهاب و غذا.

تبصره ۵: در صورت لزوم شرکت سرویس دهنده می بایست تعداد نفرات اعزامی جهت انجام خدمات پس از فروش را تعیین نماید .

نکته: هزینه های فوق الذکر بصورت عمومی برای خدمات پس از فروش کلیه دستگاهها می باشد.

۲- نرخ ساعت مزد پرسنل فنی :

۱-۲) ساعتزد مهندس فنی در قبال انجام خدمات پس از فروش دستگاه آنژیوگرافی ۳۷۲/۰۰۰ ریال می باشد.

۲-۲) ساعتزد مهندس ارشد فنی در قبال خدمات پس از فروش دستگاه آنژیوگرافی ۴۲۸/۰۰۰ ریال می باشد.

تبصره ۱: ساعتزدهای فوق در قبال انجام خدمات پس از فروش در طول ساعات اداری پیش بینی گشته است ساعت مزدهای خدمات انجام شده خارج از ساعات اداری و روزهای تعطیل ۴۰ درصد افزایش می یابند.

تبصره ۲: مجموع ساعات بین راهی ماموریتهای شهرستانهای خارج استان تهران حداکثر ۸ ساعت و برای شهرستانهای استان تهران ۴ ساعت و برای داخل شهر تهران بزرگ ۲ ساعت در قبال هر بار مراجعه تعیین می گردد.

تبصره ۳: برای شهرستانهای خارج از مراکز استان که فاقد فرودگاه می باشد، فاصله زمانی طی مسافت بین فرودگاه و شهر مورد نظر عیناً به مجموع ساعات بین راهی ماموریت شهرستانها مذکور در (تبصره ۲ بند ۱-۳) اضافه خواهد شد.

تبصره ۴: ساعتزد ساعات بین راهی معادل ۵۰٪ ساعتزد مفید محاسبه می گردد.

۳- تعرفه و دستورالعمل پرداخت هزینه های جانبی انجام خدمات فنی (سال ۸۷):

به پیوست می باشد.

۴- تعهدات شرکت ارائه دهنده خدمات پس از فروش

۴-۱) کلیه شرکتها موظف اند برای دریافت هزینه های خدمات پس از فروش در هر نوبت دو سند که عبارتند از یکی صورتحساب رسمی شرکت و گزارش کار (Time sheet) را با مشخصات ذیل به مرکز مربوطه تحویل و براساس آن هزینه های خود را مطالبه نمایند.

۴-۲) حداقل مشخصات مورد نیاز صورتحساب انجام خدمات پس از فروش به شرح ذیل می باشد:

- ۱- فاکتور رسمی شرکت با سربرگ
- ۲- ذکر تاریخ و شماره
- ۳- ذکر عنوان دستگاه ، مدل و شماره سریال
- ۴- ذکر شماره سریال برگه Time sheet در متن صورتحساب
- ۵- تفکیک هزینه های انجام تعمیرات و هزینه های جانبی (در صورت درخواست مشتری)
- ۶- مشخصات مرکز (دانشگاه، بیمارستان ، بخش و ...)

۴-۳) حداقل مشخصات مورد نیاز در برگه های گزارش کار (Time sheet) شرکتها

- ۱- شماره سریال و تاریخ تنظیم Time sheet
- ۲- تاریخ درخواست خدمات از سوی مشتری
- ۳- تاریخ و ساعت مراجعه به مرکز جهت تعمیر ، و خروج از آن.
- ۴- شرح عیب گزارش شده توسط مشتری
- ۵- شرح کامل خدمات فنی انجام شده توسط پرسنل فنی شرکت
- ۶- لیست قطعات و لوازم تعویضی با ذکر شماره فنی
- ۷- مشخصات پرسنل فنی ارائه دهنده خدمات (نام و نام خانوادگی و درجه شغلی مطابق بندهای ۱-۳ الی ۱-۵)

- ۸- مشخصات فرد تایید کننده انجام خدمات
- ۹- تایید گزارش کار توسط مسئول بخش و مرکز مربوطه
- ۱۰- ذکر مدت زمان انجام تعمیرات
- ۱۱- نام دستگاه ، مدل ، کمپانی سازنده و شماره سریال
- ۱۲- نام دانشگاه/ بیمارستان/ بخش

۱۳- نام مسئول دستگاه/ بخش

۱۴- گزارش تنظیمات و کالیبراسیون پس از تعمیرات اساسی یا تعویض قطعات اصلی

۱۵- تکمیل نمودن چک لیستهای بازدید و PM دستگاه (در صورت انجام خدمات PM)

۱۶- گزارش موارد غیر عادی مشاهده شده در بکارگیری یا نگهداری از دستگاه (در صورت لزوم)

۱۷- گزارش نکات مهم عملکردی دستگاه به منظور حفظ ایمنی بیماران، کاربران یا محیط

(در صورت لزوم)

۱۸- آیا خدمات درخواستی کامل انجام شده یا نیاز به مراجعه مجدد دارد؟

۱۹- در صورت مراجعه مجدد برای یک درخواست، ذکر شماره گزارش کار قبلی

۴-۴ شرکتها موظف اند امکانات لازم (مستندات فنی ، ابزار ارائه خدمات و ...) را در حد مناسب در اختیار داشته باشند به گونه ای که خدمات پس از فروش در اسرع وقت و با کیفیت مناسب در اختیار مراکز متقاضی قرارگیرد.

۴-۵ حداکثر زمان مراجعه جهت ارائه خدمات پس از فروش از زمان اعلام رسمی مشتری در مورد شرکتها مستقر در همان استان، ۲۴ ساعت و در مورد مراکز درمانی خارج از استان محل استقرار شرکت، ۷۲ ساعت می باشد.

۴-۶ شرکت موظف است پس از هر بار تعمیرات و تعویض قطعات یدکی نسبت به انجام کالیبراسیون و تستهای ایمنی و تنظیمات لازم دستگاه طبق مستندات کارخانه سازنده اقدام نماید.

۴-۷ شرکتها موظف به تهیه و ذخیره سازی قطعات یدکی توصیه شده توسط کمپانی بوده به طوریکه مدت زمان تامین قطعات یدکی مورد نیاز در شرایط عادی نباید بیش از دو هفته از زمان مشخص شدن عیب و موافقت مرکز درمانی نسبت به پرداخت وجه قطعه یدکی تجاوز نماید.

۴-۸ با توجه به شرایط فنی و نحوه توزیع دستگاههای آنژیوگرافی شرکتها موظف اند بازاء هر پنجاه دستگاه حداقل ۶ متخصص جهت بخش آنژیوگرافی استخدام و با افزایش تعداد دستگاههای تحت پوشش متخصص خود را نیز به همین نسبت افزایش دهند.

۵- تعهدات مراکز درمانی

۵-۱ با توجه به اهمیت دستگاههای آنژیوگرافی کلیه مراکز موظف اند نسبت به پرداخت به موقع صورتحسابهای مربوط به خدمات پس از فروش (حداکثر ۴۵ روز بعد از دریافت صورتحساب) اقدام نمایند. بدیهی است مسئولیت تعلل بیش از حد در پرداخت هزینه ها بعهده مرکز درمانی خواهد بود.

۵-۲ مراکز درمانی موظف اند امکانات دسترسی سریع و به موقع پرسنل فنی شرکت به دستگاه را فراهم نمایند تا مدت زمان خواب (توقف) دستگاه به حداقل رسانده شود.

۳-۵) مراکز درمانی تنها مجاز به دریافت خدمات پس از فروش از شرکتهای مورد تایید اداره کل تجهیزات پزشکی می باشند و در صورت اخذ خدمات پس از فروش از شرکتهای غیر مجاز، مسئولیت جبران خسارت های احتمالی کاملاً به عهده مرکز درمانی خواهد بود .

۴-۵) مراکز درمانی متعهد به تامین امکانات لازم ورعایت اصول صحیح نگهداری که از سوی شرکت سازنده و نمایندگی وی اعلام شده است می باشند.

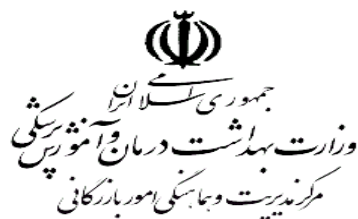
۶- سایر نکات مهم

۱-۶) با توجه به اهمیت حیاتی و اقتصادی دستگاههای آنژیوگرافی عقد قرارداد سرویس نگهداری سالیانه بعنوان بهترین روش برای نگهداری این دستگاه توصیه می گردد لیکن عدم عقد قرارداد مابین شرکت و مرکز متقاضی نافی مسئولیتهای شرکت در ارائه خدمات فنی موردی مورد تقاضای مشتری نخواهد بود.

۲-۶) تعرفه قراردادهای سرویس و نگهداری سالیانه دستگاههای آنژیوگرافی براساس شاخص های تعریف شده در این دستورالعمل ابلاغ خواهد شد .

۳-۶) کلیه شرکتهای و مراکز درمانی موظف به رعایت تعرفه های فوق الذکر بوده و درخصوص شرکتهایی که از این دستورالعمل تخطی نمایند اقدامات ذیل بعمل خواهد آمد:

- ۱- تذکر کتبی (حداکثر ۲ مرتبه) به شرکت و درج در شناسنامه فعالیت شرکت
- ۲- تذکر کتبی و هشدار به کمپانی سازنده مبنی بر عدم توانایی ارائه خدمات توسط شرکت نمایندگی
- ۳- ارائه گزارش به انجمن شرکت های مهندسی پزشکی
- ۴- بررسی و در صورت لزوم لغو صدور مجوزهای ورود و ترخیص بعدی شرکت
- ۵- منعکس نمودن سوء عملکرد شرکت در رتبه بندی سالیانه شرکتهای
- ۶- اعلام به مراجع ذیصلاح قضایی



اداره کل تجهیزات پزشکی

تعرفه و دستورالعمل پرداخت هزینه های جانبی انجام خدمات فنی تجهیزات پزشکی (سال ۱۷)

۱- هزینه های جانبی انجام خدمات فنی: عبارت است از کلیه هزینه های که شرکت خدمات دهنده در حین انجام ماموریت متحمل می شود این هزینه ها شامل هزینه سفر به مرکز متقاضی و بالعکس ، هزینه های اقامت، هزینه های خوراک روزانه و هزینه های ایاب و ذهاب می باشد.
نکته: هزینه های فوق الذکر بصورت عمومی برای خدمات پس از فروش کلیه دستگاهها می باشد.

۱- مبنای محاسبه هزینه های جانبی:

مبنای محاسبه هزینه های جانبی برای هر بار مراجعه پرسنل فنی جهت ارائه خدمات به شرح ذیل می باشد:

۲-۱) تعرفه مربوط به سفر بین شهری: مطابق با آخرین نرخ رسمی اعلام شده شرکتهای هواپیمائی کشوری تحت نظر وزارت راه و ترابری خواهد بود. در این خصوص ارائه مستندات لازم جهت پرداخت هزینه بلیط سفر در صورت درخواست مشتری از سوی شرکت الزامی می باشد.

۲-۲) تعرفه اقامت یک شب در هتل: مطابق با آخرین نرخ رسمی اعلام شده توسط سازمان گردشگری و ایرانگردی محاسبه خواهد شد.

۲-۳) تعرفه ایاب و ذهاب داخل شهری به ازای هر روز مبلغ ۱۳۳/۴۰۰ ریال

۲-۴) تعرفه خوراک روزانه: به ازای هر نفر در هر روز مبلغ ۱۱۵/۰۰۰ ریال

تبصره ۱- لازم به ذکر است درخصوص تعرفه های مربوط به اقامت (هتل) پرسنل فنی با توجه به وجود سطوح مختلف هتلها در شهرهای گوناگون می بایست از متوسط تعرفه های اعلام از سوی سازمان گردشگری و ایرانگردی آن شهر تجاوز ننماید.

تبصره ۲- چنانچه هر یک از امکانات فوق الذکر توسط مرکز متقاضی قابل فراهم نمودن باشد این هزینه ها با توافق طرفین (مرکز متقاضی و شرکت) قابل تغییر خواهد بود.