

دفترچه خدمات پس از فروش محصولات

شامل قرارداد ضمانت، فرم گزارش خرابی دستگاه، ارزیابی رضایت مشتری و
ثبت شکایات خدمات پس از فروش

دامنه شمول فعالیتهای ذکر شده در این دفترچه با توجه به نوع وسیله/ دستگاه متفاوت بوده و می تواند بر اساس
توافق شرکت و مشتری باشد.

1- خدمات پس از فروش

خدمات پس از فروش عبارت است از مجموعه اقدامات و تعهداتی که از سوی تولید کننده داخلی / خارجی (یا نمایندگی وی) پس از فروش تجهیزات پزشکی و به منظور عملکرد مطلوب و با رعایت اصول ایمنی در مدت مورد تعهد اعمال می‌گردد.

تبصره 1. اقدامات مورد نظر شامل نصب، راه اندازی، انجام آزمونهای پذیرش، آموزش، ضمانت (گارانتی) تامین قطعات، تعمیرات جزئی و کلی، کالیبراسیون، ارتقاء و روز آمدی، ردیابی محصول، رسیدگی به درخواست مشتری، انجام اقدامات اصلاحی و فراخوانی محصول می باشد.

تبصره 2. لازم به ذکر است دامنه شمول فعالیتهای فوق الذکر با توجه به نوع وسیله/ دستگاه متفاوت خواهد بود.

2- گارانتی و وارانتی

2-1- گارانتی (Guarantee)

اصطلاح گارانتی عبارت است از ضمانتی که **افراد حقیقی و حقوقی** به مصرف کننده یا خریدار می دهد که محصول در طول مدت زمان معین و یا میزان کارکرد مشخصی کاملاً درست کار می کند و رضایت مشتری را برآورده می‌سازد و در غیر اینصورت محصول تعویض شده و یا اصل پول برگشت داده م شود.

2-2- وارانتی (Warranty)

اصطلاح وارانتی عبارت است از تعهدی که **افراد حقیقی و حقوقی** به مصرف کننده یا خریدار می‌دهد که در صورت بروز هرگونه مشکل یا نقص یا نیاز به ارتقاء محصول، هزینه تعمیر یا تعویض قطعات را بعهده می‌گیرد و به این طریق به مصرف کننده اطمینان م دهد که در طول مدت زمان و یا کارکرد مشخصی نیاز به پرداخت هزینه برای تعمیرات ندارد.

3- الزامات عمومی ارائه خدمات پس از فروش

3-1- اشخاص مجاز به ارائه خدمات پس از فروش

ارائه خدمات پس از فروش صرفاً توسط اشخاص حقوقی ذیل، مجاز می‌باشد:

الف) واحد تولید کننده داخلی / خارجی و یا نمایندگی قانونی ایشان

تبصره. نمایندگی به شکل رسمی یا انحصاری مجاز به فعالیت می‌باشد.

ب) شرکت های ثالث ارائه دهنده خدمات پس از فروش

ج) توسط خود مرکز درمانی خریدار وسیله پزشکی، با داشتن مجوز از واحد تولیدکننده داخلی / خارجی

د) ترکیبی از موارد فوق الذکر با هماهنگی بین شرکت و مرکز درمانی

تبصره. در صورتی که بخشی از خدمات پس از فروش توسط نماینده محلی انجام شود این موضوع بلامانع بوده لیکن مسؤلیت انجام این خدمات به عهده شرکت اصلی است.

4- الزامات مربوط به تعمیرات

اشخاص مجاز به ارائه خدمات پس از فروش تجهیزات پزشکی که مسؤلیت ارائه خدمات پس از فروش را به عهده دارند، موظف به ارائه خدمات تعمیر، نگهداری و کالیبراسیون درکشور می باشند و شرایط ذیل جهت ارائه خدمات مذکور الزامی است:

- 1) حداکثر زمان مراجعه جهت ارائه خدمات فوق از زمان اعلام رسمی مشتری در مورد شرکت های مستقر در همان استان، یک روز کاری و در مورد مراکز درمانی خارج از استان محل استقرار شرکت، 3 روز کاری است.
 - 2) شرکت موظف است نسبت به تأمین و نگهداری قطعات یدکی مورد نیاز دستگاه های فروخته شده اقدام نماید.
 - 3) در صورتیکه امکان سرویس، تعمیر، کالیبراسیون و ارائه خدمات دستگاه بنا به تشخیص کمپانی و تأیید اداره کل تجهیزات پزشکی در کشور میسر نباشد و بنابراین نیاز به ارسال دستگاه به کمپانی باشد، رعایت موارد ذیل جهت ارائه خدمات پس از فروش الزامی است:
- ارائه دستگاه جایگزین از طریق شرکت نمایندگی به مشتری در طول مدت ارسال دستگاه معیوب به کمپانی.
 - هزینه های مرتبط با ارائه خدمات دستگاه های فوق الذکر می بایست مطابق تعرفه های داخل کشور در نظر گرفته شود.
 - حداکثر زمان مورد نیاز جهت ارسال و عودت دستگاه ها به مشتری نباید بیش از 6 ماه تجاوز نماید.

5- الزامات مربوط به خدمات گارانتی و وارانتی

- 1) مدت زمان گارانتی/وارانتی برای کلیه دستگاه ها بصورت کلی یکسال پس از زمان نصب و راه اندازی است.
- 2) مدت زمان گارانتی/وارانتی برای کلیه دستگاه هایی که بصورت ارزی توسط مشتری خریداری می گردد بصورت کلی یک سال پس از زمان نصب و راه اندازی و یا 18 ماه پس از حمل دستگاه و یا هر کدام که زودتر فرا برسد است.
- 3) مدت زمان گارانتی/وارانتی برای کلیه دستگاه هایی که بصورت ریالی توسط مشتری خریداری می گردد بصورت کلی حداقل یکسال پس از زمان نصب و راه اندازی و یا 18 ماه پس از تحویل فیزیکی دستگاه و یا هر کدام که زودتر فرا برسد است.

تبصره. مدت زمان گارانتی و وارانتی می تواند بر اساس توافق شرکت و مشتری افزایش یابد.

- 4) شرکت قطعات یدکی نیمه مصرفی، قطعات یدکی که دائمی نبوده و زمان مصرف معینی دارند از را پس از تعویض به مدت زمان مقرر شده طی مستندات گارانتی نماید.
- 5) پرداخت هزینه‌های جانبی ارائه خدمات گارانتی/ وارانته شامل ایاب و ذهاب، حمل و ... بعهدہ مشتری است. تبصره. شرایط گارانتی و وارانته می‌بایست هنگام فروش تجهیزات پزشکی از طرف فروشنده کتبا به مشتری اعلام شود.

6- تعرفه خدمات پس از فروش

تعرفه های خدمات پس از فروش به شرح ذیل تقسیم می‌گردند:

الف: ساعت مزد پرسنل فنی شرکت

ب: هزینه‌های جانبی همانند (اقامت، غذا و ایاب و ذهاب)

نکته: هزینه‌های فوق الذکر (جانبی) بصورت عمومی برای خدمات پس از فروش کلیه دستگاهها است.

این خدمات شامل موارد ذیل است:

- 1) نصب، راه اندازی و آموزش و تستهای پذیرش
- 2) تعمیرات موردی (کلی و جزئی)، خدمات تست و کالیبراسیون
- 3) قرارداد های سرویس و نگهداری

7- مفاد متن تعرفه و دستورالعمل

7-1- تعاریف

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 بوده و دوره های فنی لازم را نزد کمپانی سازنده دستگاه گذرانده است.

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 بوده و دوره‌های لازم را نزد کمپانی سازنده دستگاه گذرانده است.

7-2- نرخ ساعتزد پرسنل فنی

تعریف

میزان نفر ساعتزد: بدین معنی است که ابتدا تعداد ساعت حضور هر یک از پرسنل فنی محاسبه و سپس در ضریب ساعتزد مربوط ضرب و عدد نهایی به عنوان نفر ساعتزد کل محاسبه شود.

7-2-1- چگونگی بررسی و محاسبه صورتحساب های خدمات پس از فروش

تبصره 1. ساعتزد در قبال انجام خدمات پس از فروش در طول ساعات اداری (8 ساعت در روز) پیش بینی گشته است ساعتزدهای خدمات انجام شده خارج از ساعات اداری و روزهای تعطیل 40٪ افزایش می یابد.

تبصره 2. ساعتزد ساعات غیر مفید (بین راهی) معادل 50٪ ساعتزد مفید محاسبه می گردد.

تبصره 3. خارج استان تهران حداکثر 8 ساعت و برای شهرستانهای استان تهران مجموع ساعات بین راهی 4 ساعت و برای داخل شهر تهران بزرگ 2 ساعت در قبال هر بار مراجعه تعیین می گردد و ساعتزد ساعات بین راهی معادل ساعتزد غیر مفید محاسبه می گردد.

تبصره 5. 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 اضافه خواهد شد

تبصره 6. ساعتزدهای فوق در قبال انجام خدمات پس از فروش در طول ساعات اداری پیش بینی گشته است ساعتزدهای خدمات انجام شده خارج از ساعات اداری و روزهای تعطیل 40 درصد افزایش می یابند

به عنوان مثال چنانچه تعمیر یک دستگاه گاما کمرا در شهرستان که مسیر طی شده تا آن شهرستان 8 ساعت به طول می انجامد توسط یک مهندس و یک تکنسین فنی به ترتیب به میزان 6 و 8 ساعت انجام شود ، محاسبات به شکل ذیل خواهد بود :

$$A = 6 \times \text{ساعتزد مهندس دستگاه گاما کمرا} + 8 \times 0/5 \times \text{ساعتزد مهندس دستگاه گاما کمرا}$$

$$B = 8 \times \text{ساعتزد مهندس دستگاه گاما کمرا} + 8 \times 0/5 \times \text{ساعتزد مهندس دستگاه گاما کمرا}$$

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

7-3- محاسبه هزینه های جانبی

هزینه های جانبی مانند ایاب و ذهاب ،خوراک و اقامت مطابق تعرفه هزینه های جانبی انجام خدمات فنی محاسبه می - شود. به عنوان مثال چنانچه نصب و راه اندازی یک دستگاه از یک مهندس و دو تکنسین به مدت سه روز استفاده شود، محاسبه هزینه های جانبی مطابق ذیل خواهد بود:

$$C = 3 \times (\text{هزینه بلیط}) + 2 \times 3 \times (\text{هزینه یک شب هتل}) + 3 \times 3 \times (\text{خوراک روزانه}) + 3 \times (\text{هزینه ایاب و ذهاب داخل شهری}) =$$

مجموع هزینه پرداختی مرکز درمانی = $A + B + C$

7-4- تعهدات شرکت

کلیه شرکت‌ها موظفانند برای دریافت هزینه‌های 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 هزینه‌های خود را مطالبه نمایند.

حداقل مشخصات مورد نیاز صورت‌حساب انجام خدمات پس از فروش:

- 1- فاکتور رسمی شرکت با سربرگ
- 2- ذکر تاریخ و شماره
- 3- ذکر عنوان دستگاه، مدل و شماره سریال
- 4- ذکر شماره سریال برگه Time sheet در متن صورت‌حساب
- 5- تفکیک هزینه‌های انجام تعمیرات و هزینه‌های جانبی (در صورت درخواست مشتری)
- 6- مشخصات مرکز (دانشگاه، بیمارستان، بخش و ...)

حداقل مشخصات مورد نیاز در برگه‌های گزارش کار (Time sheet) شرکت‌ها:

- 1- شماره سریال و تاریخ تنظیم Time sheet؛
- 2- تاریخ درخواست خدمات از سوی مشتری؛
- 3- تاریخ و ساعت مراجعه به مرکز جهت تعمیر، و خروج از آن؛
- 4- شرح عیب گزارش شده توسط مشتری؛
- 5- شرح کامل خدمات فنی انجام شده توسط پرسنل فنی شرکت؛
- 6- لیست قطعات و لوازم تعویضی با ذکر شماره فنی؛
- 7- مشخصات پرسنل فنی ارائه دهنده خدمات؛
- 8- مشخصات فرد تایید کننده انجام خدمات؛
- 9- تایید گزارش کار توسط مسئول بخش و مرکز مربوطه؛
- 10- ذکر مدت زمان انجام تعمیرات؛
- 11- نام دستگاه، مدل، کمپانی سازنده و شماره سریال؛
- 12- نام دانشگاه/ بیمارستان/ بخش؛
- 13- نام مسئول دستگاه/ بخش؛
- 14- گزارش تنظیمات و کالیبراسیون پس از تعمیرات اساسی یا تعویض قطعات اصلی؛

- 15- تکمیل نمودن چک لیستهای بازدید و PM دستگاه (در صورت انجام خدمات PM)؛
- 16- گزارش موارد غیر عادی مشاهده شده در بکارگیری یا نگهداری از دستگاه (در صورت لزوم)؛
- 17- گزارش نکات مهم عملکردی دستگاه به منظور حفظ ایمنی بیماران، کاربران یا محیط (در صورت لزوم)؛
- 18- آیا خدمات درخواستی کامل انجام شده یا نیاز به مراجعه مجدد دارد؟
- 19- در صورت مراجعه مجدد برای یک درخواست، ذکر شماره گزارش کار قبلی؛
- شرکت‌ها موظف‌اند 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 قرار گیرد.
- حداکثر زمان مراجعه جهت ارائه خدمات پس از فروش از زمان اعلام رسمی مشتری در مورد شرکت‌های مستقر در همان استان، 24 ساعت و در مورد مراکز درمانی خارج از استان محل استقرار شرکت، 72 ساعت می‌باشد.
- 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.
- 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.

8- شرایط گارانتی

- 1) قبل از استفاده از دستگاه، دفترچه راهنما را به دقت مطالعه نمایید.
- 2) در هنگام خرید سلامت فیزیکی و هولوگرام را بررسی نمایید.
- 3) مخدوش بودن پلمپ گارانتی (برچسب گارانتی) موجب ابطال گارانتی می‌گردد.
- 4) شرکت ساغر فن پاری هیچگونه مسئولیتی از قبیل شکستگی فیزیکی، آب خوردگی و باز شدن دستگاه توسط افراد غیر مسئول ندارد و کلیه عواقب آن بر عهده مشتری خواهد بود.
- 5) کلیه هزینه های ارسال دستگاه پزشکی جهت گارانتی بر عهده مشتری می باشد.
- 6) گارانتی دستگاه فقط شامل ایرادهایی می باشد که در حین استفاده در شرایط عادی رخ می دهد و یا در اثر خرابی قطعات ایجاد می شود.
- 7) ایرادات وارده به دستگاه از قبیل صدمه فیزیکی، شکستگی، سوختگی، نوسانات الکتریکی خارجی، ریختن مایعات، حادثه و استفاده نادرست شامل گارانتی نمی باشد.

- 8) مدت زمان گارانتی از تاریخ نصب و راه اندازی دستگاهها توسط شرکت ساغر فن پارس به مدت یکسال بوده و تحت پوشش کلیه خدمات پس از فروش ذکر شده در این دفترچه می باشد؛
- 9) دستگاههای نصب شده بعد از اتمام گارانتی دارای خدمات پس از فروش به مدت 10 سال است؛
- 10) دستگاههای معیوب پس از بازدید، تست و تایید عیب و ایراد، توسط کارشناسان این شرکت مورد تایید قرار خواهد گرفت؛
- 11) دستگاهی شامل گارانتی است که درای برگ ضمانت نامه باشند. بدیهی است جهت استفاده از خدمات گارانتی ارائه برگ ضمانت نامه ضروری است؛

9- شرایط ابطال گارانتی

- 1) صدمات و ضایعات ناشی از ضربه، سقوط، حمل و نقل نامناسب طبق استاندارد مندرج بر روی دستگاه، تماس یا نفوذ آب و مواد شیمیایی، آتش یا حرارت زیاد، گرد و غبار شدید، نوسانات برق، رعد و برق و حوادث طبیعی،
- 2) استفاده غلط از دستگاه یا مواردی خارج از سازگاری و استانداردهای تعیین شده برای دستگاه یا عمل نکردن به دستورالعملهای ذکر شده در دفترچه راهنمای دستگاه.
- 3) صدمات و خرابی های ناشی از اتصال غلط یا ارتباط دستگاه با سایر دستگاهها، تجهیزات و لوازم جانبی غیر سازگار یا معیوب .
- 4) دستگاههایی که دستکاری شده یا توسط اشخاصی بجز کارشناسان مجاز شرکت ساغر فن پاری تعمیر و سرویس شوند.
- 5) هر نوع دستکاری دستگاه یا هر نوع دستکاری یا آسیب برگ ضمانتنامه.

پیوست 1: برگ ضمانتنامه دستگاه

S F P .CO

شرکت ساغر فن پارس



کارت گارانتی

شماره گارانتی :

مشخصات محصول

مدل محصول :	نام محصول :
شماره فاکتور	شماره سریال
تاریخ ارسال	تاریخ فاکتور

مشخصات خریدار

تلفن ثابت تلفن همراه	نام خریدار
آدرس :	
آدرس الکترونیکی :	

خریدار محترم این محصول به مدت یک سال شامل گارانتی و ۱۰ سال خدمات بعد از فروش می باشد.

مهر امضا شرکت یا نماینده مجاز شرکت

شرایط :

- ۱- زمان شروع گارانتی از هنگام ارسال آن دستگاه آغاز می شود.
- ۲- گارانتی در صورتی معتبر میباشد که کلیه موارد ذکر شده در دفترچه راهنما و نصب و نگهداری همراه دستگاه رعایت شود.

توجه !

برگه گارانتی در دو نسخه می باشد که توسط شرکت با نمایندگی مجاز شرکت ساغر فن پارس قبل از ارسال دستگاه برداشته می شود.