



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ООО «Драйв»,

Ю.А. Смирнов

11 декабря 2015 года

### **План курса «Организация сервисного обслуживания рентгеновского и сопутствующего оборудования»**

#### Общая информация:

- рекомендован для врачей рентгенологов и рентгенлаборантов.
- ориентировочное время изложения 2 занятия по 45 минут каждое.
- учебные материалы будут сопровождаться презентацией.

#### Содержание:

##### Этапы организации полноценной работы рентгенслужбы:

1. Обучение персонала в специализированных учебных учреждениях, доступность профессиональной информации при дальнейшем развитии
2. Изучение существующих на рынке новинок, доступность информации (централизовано, языковой барьер, консультации)
3. Выбор оптимального соотношения цена / качества / доступность поставки комплектующих, расходников, сервиса / возможность модернизации оборудования в дальнейшем
4. Написание грамотного технического задания, соответствующего потребностям и включающее полный комплект необходимого оборудования и расходных материалов
5. Подготовка помещения для монтажа. Соблюдение требований завода изготовителя и контролирующих организаций строительными и проектными организациями
6. Организация полноценного обучения при вводе оборудования в эксплуатацию
  - Учеба при монтаже и дополнительная по запросам. Что знают и умеют техники, и чему они могут научить врачей.
  - Обязательное изучение и использование сервисной документации пользователями
  - Положительные отзывы для главврачей по результатам тестов на сайте
7. Соблюдение сервисной организацией всех требований завода – изготовителя в гарантийный и после гарантийный период:
  - Выполнение регламентных работ в полном объеме (контроль наличия и выполнения перечней работ, гарантийные сроки на выполненные работы)
  - Своевременность выполнения работ,
  - Соблюдение требований контролирующих органов (организация совместной работы по претензиям)



8. Организация закупок услуг сервиса на после гарантийный период.  
Требования к исполнителю работ:
- наличие обученного персонала,
  - авторизации и доступ к оригинальным запчастям
  - наличие опыта работ по сервису данного оборудования
  - отзывы клиентов о качестве работ
  - наличие работающей системы контроля качества работ (на примере информационных бюллетеней и оценки отзывов)
9. Контроль качества работ сервисной организации в после гарантийный период:
- Журнал технического обслуживания: регистрация проблем с оборудованием, правильное оформление заявки на ремонт.
  - Своевременность прибытия на техническое обслуживание и ремонт оборудования. Уведомления о приезде и согласование времени, прогнозирование срока простоя. Заинтересованность исполнителей в соблюдении сроков, указанных в договоре
  - Отзывы клиента: реалистичность оценки, оценка компании и исполнителя, возможность изменения благодаря полученным результатам
  - Необходимость официально реагировать на сервис низкого уровня и добиваться полного выполнения обязательств.
  - Передача оборудования на сервис в медтехники, обучение и контроль качества их работ авторизованными представителями.
  - Продление срока эксплуатации оборудования

Общая информация о текущей деятельности сервисной организации:

Основные пункты договора не известны в рентген отделении, необходимо ознакомиться, пользоваться правами и исполнять обязанности. Например:

1. Соблюдение правил оформления заявки на ремонт и указание всей необходимой информации позволит нам быстрее связаться, проконсультировать по телефону, правильно собраться в поездку
2. Выполнение персоналом регламентных работ по ТО1
3. Обеспечить пропуски для въезда на территорию
4. Средства защиты для инженеров
5. Работа в защищённых помещениях, с рентгеновской защитой и на соответствующей питающей сети
6. Для исключения необоснованных вызовов сервисной службы убедиться в соответствии условий эксплуатации (проверить напряжение питающей сети, положение органов управления и др.).
7. При просрочке Заказчиком оплаты за работы, выполненные Подрядчиком, более 30 (Тридцати) календарных дней Подрядчик имеет право приостановить выполнение работ по настоящему договору, до погашения задолженности, известив об этом Заказчика за 5 (Пять) календарных дней.

Поставка запчастей: накопление заказов, удорожание их при срочности

Курс «Организация сервисного обслуживания рентгеновского и сопутствующего оборудования» подготовлен ООО «ДРАЙВ» в 2015 году

Формирование цены на ремонт: часы, запчасти, доставка инженера

Упреждающее заключение договоров на следующий год (начало года без сервиса, упорядочить график работ на весь год, снизить количество инженеров)

Необходимость обслуживания одной организацией рентген аппарата и системы обработки изображений

Типовые причины форс мажорных ситуаций и взаимопонимание пользователей и обслуживающей организации

Своевременный возврат документов о выполнении работ и оплата услуг

Описание работы на сайте ООО «ДРАЙВ»:

- каталоги продукции
- модернизация и оцифровка оборудования
- заявки на продукцию, ремонт и запчасти.
- новинки,
- типовые проблемы,
- научные статьи,
- отзывы,
- ссылки на основные документы

Составитель программы Начальник производственного отдела ООО «ДРАЙВ»  
Кузнецов Ф.С.