

## 維修流程 SOP

☆發現東西壞掉時請在一個小時內告知潘醫師

助理發現物品壞掉時(EX:診療椅、high speed、電燈等等...)需確認是否可自行處理(EX:是否插頭沒插、線沒接好等等簡單檢測)，如無法處理請先填寫維修表格(在每個診間的第一格抽屜)，之後拿給負責的人員，負責人員收到維修表格後須先登記在維修表單(在後櫃的文件夾放置區)，之後再次確認物品是否真的壞掉，自行初步排除故障原因。

※如果醫師主動說手機、水雷射、二極體雷射等等壞掉須請廠商維修的話，可直接聯絡廠商

※如果助理無法自行排除故障，可先請**技師**幫忙，如還是沒有辦法解決，再把維修表格給執行長，請執行長幫忙修理(EX:診療椅、洗手台漏水、洗手台的腳踏板等...)，如真的無法排除故障經過執行長、院長同意後再通知廠商前來維修。

## 送修物品廠商流程(注意時間)SOP

☆原則上走完維修流程後，盡快送修並確認送回之日期，應提醒廠商盡快送修回來

1. 可用 LINE@或電話通知，請廠商過來修繕或者是收回物品(務必確認是否為保固內，並詢問廠商單趟不含材料費之基本檢測費用或運費)，維修表單寫上當日叫修日期
2. 從叫修日期往後推算七天(包括星期六、日)內，如廠商沒來修繕或回收物品，第一時間要先通報醫師，看要怎麼處理(可能是請醫師打電話過去詢問或是直接寄存證信函<參考 V5-1 存證信函罐頭範例>)
3. 收回物品、件時，當下請他們要主動報告維修相關事宜
4. 如收回物品、件三日內，廠商未主動通知報價或進度，我們可再次口頭提醒或者是發送類似存證信函內容的罐頭短訊，甚至可寄出存證信函提醒他們，以免造成診所營業損失(若有須寄存證信函等，務必要執行長看過同意後才可寄出)
5. 如物品收回七日內(包括星期六、日)廠商還是尚未主動通知報價或進度，詢問醫師要怎麼處理(再次寄存證信函或醫師直接聯絡廠商等等)(若有須寄存證信函等，務必要執行長看過同意後才可寄出)
6. 收到廠商報告、報價單後給醫師及執行長過目確認是否要修繕，如要修繕須在維修表單上註明清楚維修日期
7. 物品修繕完成後給醫師確認功能性(醫師不在場時請錄影存檔，並轉交給醫師看)，如沒問題把請款相關單據交給內勤人員，並將相關請款流程傳給第一次合作之廠商，並請廠商開立收據，如無須開立收據要標示且註明原因，最後在維修表單上寫上費用、保固，且將更換下來的壞零件貼在 A2 櫃留底保存紀錄。