



شناسنامه فرآیند

سازمان :	دانشگاه علوم پزشکی مشهد	معاونت :	درمان
مدیریت :	مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث دانشگاه	بخش/واحد :	امور خودرویی و آمبولانس ها

عنوان:

« فرآیند تعمیر فنی آمبولانس (نقایص کلی و جزئی) »

کد مدرک: MP240901

شماره بازنگری : ۰۲

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰

جدول تغییرات

ردیف	شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	شرح تغییرات
۰			

توزیع نسخ :

امور آمبولانس ها	مرکز ارتباطات	تعمیر گاه مجاز			

تهیه کننده :	مسئول امور خودرویی و آمبولانس ها	تایید کننده :	رئیس مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث دانشگاه	تصویب کننده :	معاون درمان
تاریخ:		تاریخ:		تاریخ:	
امضاء		امضاء		امضاء	



شناسنامه فرآیند
تعمیر فنی آمبولانس (نقایص کلی و جزئی)

کدمدرک: M P ۲۴۰۹۰۱

شماره بازنگری: ۰۲

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰

صفحه ۱ از ۲

۱ - تعریف / هدف فرآیند:

ارایه راهنمایی، انجام سرویس و تعمیرات آمبولانس ها توسط تعمیر کار سیار یا انتقال و انجام تعمیرات کلی توسط تعمیرگاههای مجاز

۲ - مالک/صاحب فرآیند : مسنول امور خودرویی و آمبولانس ها

۳-خدمت گیرندگان / خدمت دهندگان فرآیند:

شرح خدمت گیرندگان	شرح خدمت دهندگان
۱ - پایگاههای اورژانس	۱- امور آمبولانس ها ۲- مرکز ارتباطات ۳- تعمیر گاه مجاز

۴-شرایط انجام فرآیند :

اعلام مشکل از سوی پایگاه آمبولانس

۵ - شروع وخاتمه فرآیند:

شروع فرآیند: اعلام مشکل به مرکز ارتباطات
خاتمه فرآیند : تایید فاکتور

۶-لیست مستندات مورد نیاز

۶-۱ - فاکتور تعمیرات

۶-۲ - لیست لوازم مصرفی و قطعات

۷- قوانین ،مقررات ودستورالعمل ها

۷-۱ دستورالعمل تعمیرات و سرویس آمبولانس ها



شناسنامه فرآیند
تعمیر فنی آمبولانس (نقایص کلی و جزئی)

کد مدرک: ۲۴۰۹۰۱ MP
شماره بازنگری: ۰۲
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰
صفحه ۲ از ۲

۸ - سیستم ها و نرم افزارهای مرتبط

۹- تعاملات و ارتباطات :

خروجی ها:			ورودی ها:		
شماره	ورودی نام	تامین کننده ورودی	شماره	نام خروجی	مشتری / مخاطب خروجی
۱	درخواست تعمیر/اعلام مشکل	راننده آمبولانس پایگاه اورژانس	۱	تعمیرات انجام شده	پایگاه اورژانس
۲			۲		
۳			۳		
۴			۴		
۵			۵		
۶			۶		

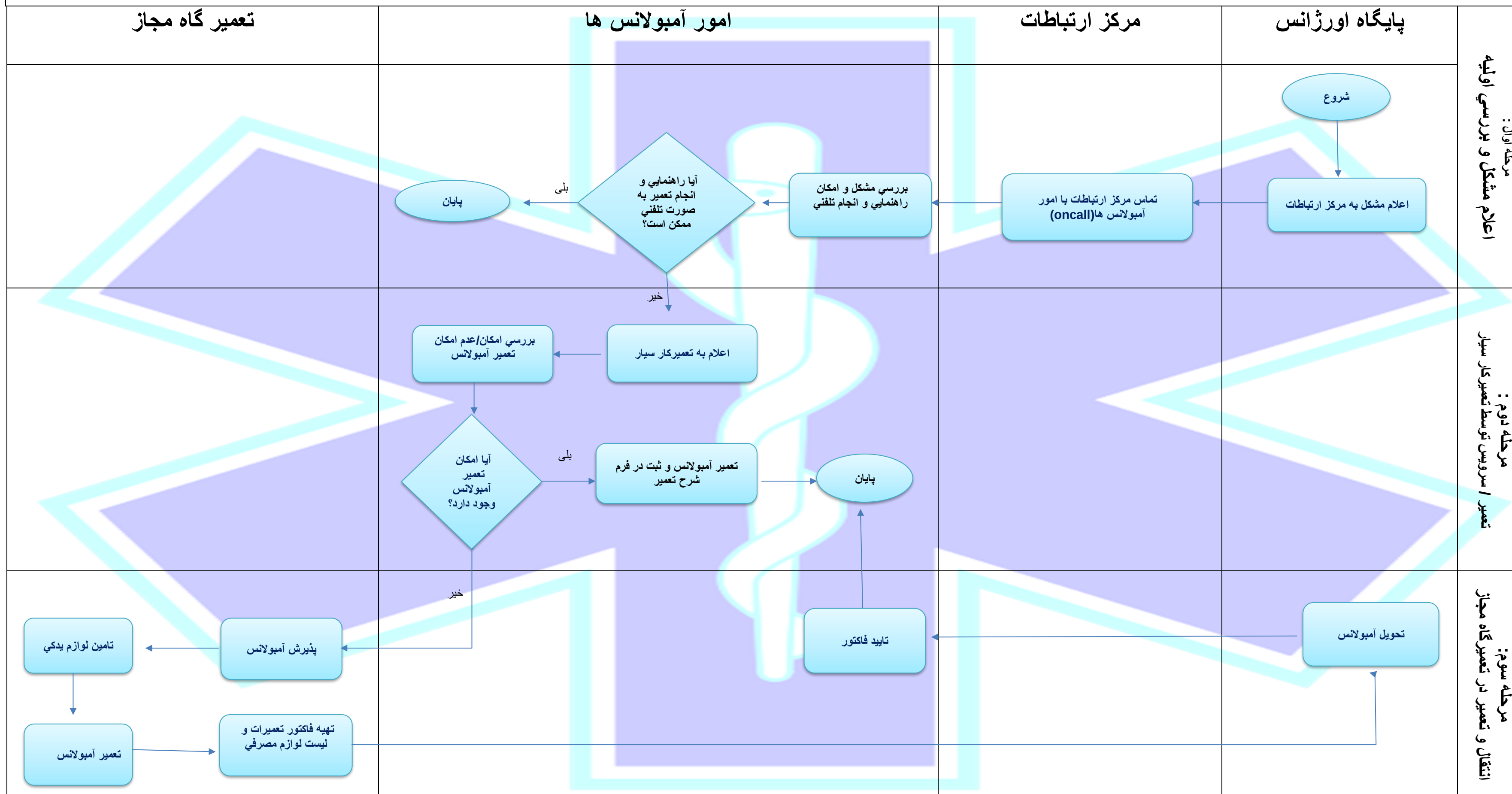
۱۰ - مستندات پیوست شناسنامه :

شماره مدرک	نام مدرک	شماره
		۱
		۲
		۳
		۴
		۵
		۶
		۷
		۸
		۹
		۱۰

شماره نمودار : MP۲۴۰۹۰۱ شماره بازنگری : ۰۲ تاریخ بازنگری : ۱۴۰۰/۳/۳۰		نمودار جریان فرآیند (FPC) عنوان فرآیند : تعمیر فنی آمبولانس (نقایص کلی و جزئی)									
سازمان: دانشگاه علوم پزشکی مشهد مدیریت: مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث دانشگاه بخش/واحد: امور خودرویی و آمبولانس ها مالک/صاحب فرآیند: مسئول امور خودرویی و آمبولانس ها		شرح زیر فرآیند را فرآیند : شرح کلی و هدف از انجام فرآیند : ارایه راهنمایی، انجام سرویس و تعمیرات آمبولانس ها توسط تعمیر کارسیار یا انتقال و انجام تعمیرات کلی توسط تعمیرگاههای مجاز		شرایط انجام فرآیند اعلام مشکل از سوی پایگاه آمبولانس مشتری فرآیند : پایگاههای آمبولانس سیکل انجام فرآیند (روزانه / ماهانه / سالانه) : مودی							
ردیف	شرح مرحله / گام	عملیات	انتقال	کنترل	تأخیر	انقضای مهلت	مسئول / مسئولین	فرمهای مستندات مربوط به فعالیت	مکانیزم انجام (دستی / نرم افزاری / ترکیبی)	امکان نرم افزاری شدن امکان برون سپاری	ملاحظات
فاز اول: اعلام مشکل و بررسی اولیه											
۱	اعلام مشکل به مرکز ارتباطات	*					راننده آمبولانس	پایگاه اورژانس	-		
۲	تماس مرکز ارتباطات با امور آمبولانس ها (oncall)	*					اپراتوری سیم	مرکز ارتباطات	-		
۳	بررسی مشکل و امکان راهنمایی و انجام تلفنی	*					انکال	امور آمبولانس ها	-		در صورت امکان راهنمایی تلفنی ، انجام راهنمایی به صورت تلفنی و رفع مشکل - پایان فرآیند
فاز دوم: تعمیر / سرویس توسط تعمیرکار سیار											
۴	اعلام به تعمیرکار سیار	*					انکال	امور آمبولانس ها	-		
۵	تأخیر تا رسیدن تعمیرکار سیار	*					تعمیرکار سیار	امور آمبولانس ها	-		
۶	مراجعه به محل آمبولانس	*					تعمیرکار سیار	امور آمبولانس ها	-		
۷	بررسی امکان / عدم امکان تعمیر آمبولانس	*					تعمیرکار سیار	امور آمبولانس ها	-		در صورت امکان تعمیر آمبولانس ، تعمیر / سرویس آمبولانس (فرم شرح تعمیر) - پایان فرآیند
فاز سوم: انتقال و تعمیر در تعمیرگاه مجاز											
۸	تأخیر تا انتقال آمبولانس	*					تعمیرکار سیار	امور آمبولانس ها			
۹	انتقال آمبولانس به تعمیرگاههای مجاز	*					تعمیرکار سیار	امور آمبولانس ها			
۱۰	پذیرش آمبولانس	*					مسئول مربوطه	تعمیرگاه مجاز	دستی		
۱۱	تأخیر تا تأمین لوازم یدکی و انجام تعمیر	*						تعمیرگاه مجاز			
۱۲	تأمین لوازم یدکی	*					مسئول مربوطه	تعمیرگاه مجاز	فاکتور لوازم		
۱۳	تعمیر آمبولانس	*					مسئول مربوطه	تعمیرگاه مجاز	فاکتور تعمیرات		
۱۴	تهیه فاکتور تعمیرات و لیست لوازم مصرفی	*					مسئول مربوطه	تعمیرگاه مجاز	فاکتور تعمیرات / لوازم		
۱۵	تحویل آمبولانس	*					راننده آمبولانس	پایگاه اورژانس	فاکتور تعمیرات / لوازم		
۱۶	تأیید فاکتور	*					کارشناس	امور آمبولانس	دستی		
جمع											
۰ ۳ ۳ ۲ ۸											



فرآیند تعمیر فنی آمبولانس (نقایص کلی و جزئی)





لیست شاخص های فرآیند

نام سازمان: دانشگاه علوم پزشکی مشهد- معاونت درمان

کد مدرک: M P۲۴۰۹۰۱

شماره بازنگری: ۰۲

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰

صفحه ۱ از ۱

مدیریت: مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث دانشگاه

تعمیر فنی آمبولانس (نقایص کلی و جزئی)

بخش/واحد: امور خودرویی و آمبولانس ها

ردیف	عنوان شاخص	فرمول محاسبه	دادهای مورد نیاز			گزارشات		
			عنوان داده	مسئول تهیه/گردآوری	دوره تهیه/گردآوری	عنوان گزارشات	دوره محاسبه	شکل/قالب گزارش
۱	تعداد سرویس های انجام شده	مجموع سرویس های انجام شده	آمار سرویس های تعمیرات انجام شده	تعمیرکار سیار	موردي	تعداد سرویس های انجام شده	سه ماهه	نمودار/ جدول
۲	تعداد تعمیرات انجام شده توسط تعمیرگاه های مجاز	مجموع تعمیرات انجام شده توسط تعمیرگاههای مجاز	آمار سرویس های تعمیرات انجام شده توسط تعمیرگاه مجاز	کارشناس امور آمبولانس ها	موردي	تعداد تعمیرات انجام شده توسط تعمیرگاههای مجاز	سه ماهه	نمودار/ جدول
۳	مدت زمان تعمیرات	زمان تعمیرات - زمان انتقال تعداد موارد ارجاع شده به تعمیرگاه	۱ - زمان تعمیرات ۲ - زمان انتقال ۳ - تعداد موارد ارجاع شده به تعمیرگاه	کارشناس امور آمبولانس ها	موردي	مدت زمان تعمیرات	سه ماهه	نمودار/ جدول