

新冠肺炎情况更新

客户常见问题解答

自新冠肺炎 (COVID-19) 首次报道以来，我们密切关注着它的扩散和带来的影响，不断采取措施来保护我们的员工、客户和社区。

情况在不断变化，我们密切关注着。我们实施的变更和应对措施是临时的，Stryker 可随时补充、扩大适用范围或终止这些措施。

[一般信息](#)

[安全](#)

[供应](#)

[服务、支持和教育](#)

一般信息

Stryker 如何在这场全球疫情大流行期间为员工和医疗保健专业人员提供支持？

我们秉承以人为本的理念。新冠肺炎并不会改变这一点。这就是为什么我们在全球都致力于将人放在首位，履行我们提高医疗保健水平的使命的原因。下面是我们对客户的承诺：

- 我们意识到您可能需要我们采用不同的方式向您提供服务。我们的销售和服务组织始终致力于为您提供支持。我们将尊重您所在办事处、医院设施、监管机构和政府机构制定的要求和政策。
- 我们理解维持产品供应比以往更为重要。我们注重保证产品供应情况；如有任何变化，我们将通知您。
- 我们相信保护人们的最佳方式就是减少接触。我们通过在家办公政策、出行限制和虚拟教育计划，支持把握各种减少接触的机会。我们将找到新的、创新的方式来支持您和与您互动。
- 我们知道沟通至关重要。我们在 Stryker.com/COVID19 创建了一个专门的新冠肺炎资源中心。我们将就对您而言重要的信息收集反馈，并根据反馈在该中心更新相关信息。

新冠肺炎情况更新

Stryker 在如何帮助解决个人防护装备 (PPE) 短缺的问题？

Stryker 目前没有生产口罩和呼吸机，但我们正在与行业合作伙伴联手，快速探索能解决这一需求的方法。我们的确在制造患者卫生用品、消毒用品和手术防护用品，随着需求的增长，它们可能能够帮助患者和医疗保健专业人员防范一般污染物。对于我们相信能在这段时间提供帮助的产品，我们正在尽快加大生产力度。

Stryker 会对新冠肺炎的研究或治疗进行捐款吗？

制药公司和诊断公司主要在开发新冠肺炎检测工具和疫苗。作为一家医疗科技公司，我们正在加大投资，加大对我们认为能够在这段时间帮助客户、其患者和社区的产品的供应。比如，我们生产医院和重症监护室使用的病床和担架。我们正在优先生产需求量高的产品。

我们也在寻求通过生产口罩等个人防护装备提供帮助的方法，但获得产品审批和扩大生产需要时间。我们正在与贸易协会 AdvaMed（美国先进技术协会）和 FDA（美国食品药品监督管理局）合作，力争加快关键个人防护装备 (PPE) 的法规审批过程。

安全

Stryker 如何在新冠肺炎期间保护员工的安全？

我们相信保护人们的最佳方式就是减少接触。我们通过向有资格享受的人员推出在家办公政策、出行限制和虚拟教育计划，支持把握各种减少接触的机会。我们还进行定期沟通，敦促员工访问 Stryker 员工内网中的资源，包括有关员工在出现呼吸道疾病症状时或者在可能接触到新冠肺炎患者时应该如何做的资源，以及美国疾病控制与预防中心 (CDC) 和世界卫生组织 (WHO) 提供的相关信息。

目前对员工和代理人实施哪些出行限制？

为了保障我们的员工、客户和社区的安全和健康，我们在 2020 年 6 月 30 日之前（含当天）限制出行。在此期间，只能出于支持关键客户服务或产品供应活动的目的出行。随着我们了解到更多信息，相关指南将进行调整，包括可能扩大该出行限制的适用范围或实施时长。

新冠肺炎情况更新

哪些类型的出行被视为关键出行？

根据各项 CDC、WHO 和当地社区指南的规定，我们优先开展关键活动，同时限制非关键性活动。我们目前的关键活动清单包括：

- 产品实施/新产品维护
- 案例覆盖/支持
- 升级或转换的评估/试验
- 产品维修、维护和支持
- 临床实践培训
- 产品展示和方案合规性强化
- 增强医院员工和患者安全性的临床展示
- 收集使用过的设备进行再加工

供应

Stryker 因为新冠肺炎遭遇到了产品断供的情况了吗？

我们理解维持产品供应比以往更为重要。目前，我们遇到的产品断供情况非常少。然而，情况在不断变化，我们密切关注着。我们在积极评估我们全球供应链的潜在业务影响，同时积极采取措施来帮助缓解对我们的产品供应造成的风险。

您们将继续提供租借器械并对寄售库存补货吗？

只要不存在危险，我们就将继续提供这些服务。客户应当与他们的销售代表签订合同，定制一款关注他们自身需求的计划。

从 Stryker 发运的产品是否安全？

我们的供应链受到保护，做得比 CDC 和 WHO 政策规定的还要好。此外，我们还对我们的员工实施了严格的标准来保护他们和其他人。

新冠肺炎情况更新

我将如何收到产品或服务断供情况的相关通知？

如果出现产品供应或服务中断的情况，销售代表将会通知受到影响的客户。

我们有迫切需求，而 Stryker 可帮助满足这一需求。我该如何告知相关人员呢？

我们共克难关。请联系您的 Stryker 销售代表或代理人，了解我们在这个困难时刻可帮助支持您的方式。必要时，您的当地代表可帮助您与 Stryker 的其他业务人员联系。

关闭边境或其他供应链问题将中断我已经下单的订单吗？

幸运的是，科技使得跟踪货运情况更加容易，我们也将尽全力向您运送您需要的订购产品。由于情况变化很快，我们无法保证运输过程没有延误。目前，跨国际边境出行在全球都受到限制，但是准许必要的交通。如果您有订单方面的担忧，请联系您的当地 Stryker 代表。

服务、支持和教育

我是一名客户，那么 Stryker 将如何为我提供支持呢？

我们对客户进行了承诺，我们将努力满足您新的需求。我们的供应链中断情况很少，我们也在注重向客户提供完成其工作所必需的医疗设备和产品。我们将在接下来的几周、几个月中继续探索新的、创新的方式来与客户交流和支持客户。

贵公司将继续参加大型医疗会议并进行展示吗？

所有会议和贸易展览都将经过我们各自的业务和区域评估，强烈建议在 2020 年 6 月 30 日之前（含当天）取消和/限制参加这些活动。如果无法取消，则会将参加的 Stryker 员工和/或代理人数控制在最低。

新冠肺炎情况更新

贵公司将在会议、贸易展览和讨论会等事务中开展计划的会面、活动和教育项目吗？

除非是关键活动，否则截至 2020 年 6 月 30 日，公司赞助的会议和活动都将取消、暂停、缩减规模或通过电话会议进行。会议取消由我们的业务、区域和全球主管自行决定。如果可能，举行的会议和活动的参加人员将限制在 10 人及以下。我们鼓励尽量使用电子通信手段来举行会议和开展医疗教育活动。