

COVID-19 更新

客戶常見問題 (FAQ)

自 COVID-19 首次通報以來，我們一直密切追蹤它的蔓延和衝擊，並繼續採取行動保護我們的員工、客戶和社區。

當前局勢多變且不定，我們隨時都會密切注意。我們落實的改變和應對措施均為暫時性，並且 Stryker 可能隨時擴增、延長或終止。

[一般性](#)

[安全性](#)

[供應](#)

[服務、支援和教育](#)

一般性

在全球大流行期間，Stryker 如何支援客戶和健康照護專業人員？

人們是我們服務的核心。新型冠狀病毒（COVID-19）不會改變這一點。這就是為什麼我們在世界各地努力把人們放在第一位，實現我們的使命：更完善的醫療保健。以下是我們對客戶的承諾：

- 我們知道您可能需要我們以不同的方式為您服務。我們的銷售員和服務組織一直致力於對您的支援。我們將尊重您辦公室、醫院機構、監管機關和政府當局所制定的要求和政策。
- 我們了解維持產品的供應比以往任何時候都重要。我們專注於維持產品供應，並且將在發生任何變動時通知您。
- 我們相信保護人們的最好方法就是減少接觸。我們正透過居家辦公政策、旅行限制和虛擬教育計畫，擁抱實現這個目標的機會。我們將尋找新的、具創意的方法來吸引和支援您。
- 我們知道溝通是很重要的。我們已在 [Stryker.com/COVID19](https://stryker.com/COVID19) 上建立一個專用的 COVID-19 資源中心。我們將根據您對重要事項的回饋，不斷更新本中心的資訊。

COVID-19 更新

Stryker 正在做什麼事情來幫助個人防護裝備（PPE）的短缺？

目前，Stryker 沒有製造口罩或呼吸器，但我們正與產業夥伴進行合作，快速探討解決這個需求的選項。隨著需求的增加，我們製造病患的衛生、消毒和手術防護產品，這些產品可以幫助保護病患和健康照護專業人員免受一般污染物的影響。我們正在盡可能快速增加產品的產量，我們相信這些產品在這段期間可以有所幫助。

Stryker 正向 COVID-19 的研究或治療作出捐獻嗎？

製藥和診斷公司專注於開發 COVID-19 檢測工具和疫苗。作為一家醫療技術公司，我們正在增加產品供應的投資，我們相信這些產品可以在這段期間幫助我們的客戶、其病患和社區。例如，我們為醫院與加護病房製造病床和擔架。我們正優先對高需求產品進行生產。

我們也正在考慮透過生產個人防護裝備（如口罩）來提供協助的選項，但這將需要一段時間才能使產品獲得核准並增加產量。我們正與我們的同業公會、先進醫療產業協會（AdvaMed）和食品藥物管理局（FDA），以加快基本個人防護裝備（PPE）的監管途徑。

安全性

在 COVID-19 局勢中，Stryker 如何保護員工？

我們相信保護人們的最好方法就是減少接觸。我們正透過為這些符合資格人士提供居家辦公政策、旅行限制和虛擬教育計畫，擁抱實現這個目標的機會。我們也正在提供常規溝通，並鼓勵員工存取 Stryker 員工內部網路的資源，包括員工在發生呼吸道疾病症狀或可能接觸到罹患 COVID-19 人士時應採取措施的資源，以及美國疾病管制與預防中心（CDC）和世界衛生組織（WHO）所提供的資訊。

目前對員工和代理商有哪些旅行限制？

為了保有我們員工、客戶和社區的安全及健康，我們已於直到 2020 年 6 月 30 日之前限制旅行。在此期間，旅行僅用於支援重要客戶服務或產品供應活動。我們的指引將隨著我們了解更多而進展，包括此次旅行限制的可能擴展或延伸。

COVID-19 更新

哪些類型的旅行視為重要？

考慮到所有 CDC、WHO 和當地社區的指導方針，我們正以重要活動為優先並限制非重要的活動。我們目前的重要活動清單包括：

- 產品安裝啟用/新產品服務
- 案例涵蓋 / 支援
- 升級或轉換評估 / 試驗
- 產品維修、服務和支援
- 臨床實習培訓
- 產品示範和協定循規增援
- 宣傳醫院員工和病患安全的臨床簡報
- 舊裝置收集再加工

供應

Stryker 是否預期產品因 COVID-19 而中斷？

我們了解維持產品的供應比以往任何時候都重要。我們目前經歷最低限度的產品中斷。然而，當前局勢多變且不定，我們隨時都會密切注意。我們正積極評估全球供應鏈可能受到的業務衝擊，並且正採取措施協助緩和對我們產品供應所造成的風險。

您們會繼續提供設備租借和補充寄售庫存嗎？

只要這樣做是安全，我們將繼續提供這些服務。客戶應該聯絡其銷售代表，客製化一個關注其需求的計畫。

從 Stryker 運送來的產品安全嗎？

我們的供應鏈受到保護，並且超過 CDC 和 WHO 制定的政策。此外，我們已為員工制定嚴格的標準來保護自己和其他人。

COVID-19 更新

當任何產品或服務中斷時，將如何通知我？

如果產品供應或服務中斷，銷售代表將通知受衝擊的客戶。

我們有一個 Stryker 可以幫忙解決的立即需求。我如何讓某人知道？

我們會一起面對。請聯絡您的 Stryker 銷售代表或代理商，了解有關我們可以幫助支援您度過這段困難時間的方法。您的當地代表可以根據需要，為您與 Stryker 的其他業務作連結。

關閉邊境或其他供應鏈問題將會中斷我已經下訂的訂單？

值得慶幸的是，技術讓追蹤運送變得更加容易，並且我們將盡我們所能為您提供所需的訂單。由於這是一個迅速演變的狀況，我們不能保證不會延遲運送。在世界各地，國際邊界之間的旅行受到限制，但允許必要的交通。如果您遇到訂單問題，請聯絡您當地的 Stryker 代表。

服務、支援和教育

作為客戶，Stryker 將如何支援我？

我們致力於為我們的客戶服務，且將調整服務以滿足您不斷出現的需求。我們的供應鏈已經歷了最小程度的中斷，且我們專注於為客戶提供對其工作必要的醫療設備和產品。我們將在未來幾週和幾個月繼續探討新的、具創意的方法來吸引和支援客戶。

公司將會繼續出席以及在主要醫療會議中參展嗎？

所有會議和貿易展覽會將由我們各自的業務和地區進行評估，強烈建議在 2020 年 6 月 30 日前取消和/或限制我們的參展。如果不可能做到這點，Stryker 員工和/或代理商出席人數將保持在最低限度。

COVID-19 更新

公司將會在會議、貿易展覽會、研討會等場合舉辦預定的會議、活動和教育計劃嗎？

除非重要情況，否則公司贊助的會議和活動將在 2020 年 6 月 30 日之前取消、推遲、縮減規模或透過電話會議舉行。會議取消由我們的業務、地區和全球領導人決定。在可能的情況下，舉行的會議和活動將限在 10 人或更少。我們鼓勵盡可能利用通訊舉行會議和醫學教育活動。