



معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری  
شبکه آزمایشگاهی فناوری‌های راهبردی

**دستورالعمل**

**ارزیابی عملکرد مراکز عضو  
شبکه آزمایشگاهی فناوری‌های راهبردی ایران**

مرداد ۱۳۹۷

## بسمه تعالی

### ۱- هدف

هدف از تدوین این دستورالعمل، ارزیابی عملکرد آزمایشگاه‌های عضو شبکه آزمایشگاهی فناوری‌های راهبردی برای ایجاد رقابتی سالم و سازنده، به منظور بهبود کیفیت خدمات آزمایشگاهی و افزایش توانمندی علمی آنها است.

### ۲- دامنه کاربرد

این دستورالعمل برای ارزیابی عملکرد آزمایشگاه‌های عضو قطعی شبکه آزمایشگاهی فناوری‌های راهبردی استفاده می‌شود.

### ۳- مفاهیم و تعاریف

۳-۱- شبکه: شبکه آزمایشگاهی فناوری‌های راهبردی معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری است؛

۳-۲- آزمایشگاه: آزمایشگاه عضو قطعی در شبکه.

### ۴- مسئولیت

۴-۱- مسئولیت اجرای این دستورالعمل، به شرح زیر است:

۴-۱-۱- مسئولیت اطلاع‌رسانی زمان ارزیابی و مهلت ارسال گزارش به آزمایشگاه‌ها و همچنین جمع‌آوری گزارش‌ها و

بررسی اولیه آنها بر عهده کارشناس و مسؤول ارتباط با آزمایشگاه‌ها است؛

۴-۱-۲- مسئولیت یکپارچه‌سازی و استخراج امتیاز عملکرد آزمایشگاه‌ها بر عهده مسؤول ارتباط با آزمایشگاه‌ها و مسئولیت

نظارت و تأیید آن، بر عهده دبیر شبکه است؛

۴-۱-۳- مسئولیت ثبت امتیاز همکاری‌های شبکه‌ای بر عهده دبیر شبکه است که با همکاری مسؤول ارتباط با آزمایشگاه‌ها

انجام می‌شود؛

۴-۱-۴- مسئولیت سنجش رضایت مشتریان آزمایشگاه‌ها بر عهده کارشناس بخش ارتباط با آزمایشگاه‌ها است؛

۴-۱-۵- مسئولیت جمع‌بندی نهایی امتیازات بر عهده مسؤول ارتباط با آزمایشگاه‌ها و نظارت و تأیید آن بر عهده دبیر

شبکه است؛

۴-۱-۶- مسئولیت ارائه گزارش نهایی به مدیران ارشد بر عهده دبیر شبکه است؛

۴-۱-۷- مسئولیت تأیید نهایی امتیازدهی و رتبه‌بندی آزمایشگاه‌ها بر عهده مدیر شبکه است؛

۴-۲- مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل بر عهده نماینده مدیریت است؛

۴-۳- مسئولیت توقف ارائه خدمات در هنگام مشاهده عواملی که منجر به خدمات نامنطبق شود، بر عهده نماینده مدیریت است.

## ۵- شرح روش

در ارزیابی عملکرد آزمایشگاه‌های عضو شبکه، از سه شاخص اصلی برای ارزیابی آزمایشگاه‌ها استفاده می‌شود که در ادامه شرح داده شده‌اند.

## ۵-۱- شاخص‌های ارزیابی عملکرد آزمایشگاه‌های عضو شبکه

شاخص‌های کلی ارزیابی، شامل موارد زیر است که هر کدام نیز زیرشاخص‌های متنوعی دارند:

## الف- نظر مشتری نسبت به آزمایشگاه (ارزیابی مشتری‌مداری)؛

ب- میزان کارکرد آزمایشگاه (ارزیابی میزان فعال بودن مرکز و استفاده از ظرفیت‌های تجهیزاتی و انسانی خود)؛

ج- میزان همکاری‌های شبکه‌ای آزمایشگاه (همکاری با سایر مراکز عضو شبکه و تلاش برای پیاده‌سازی

سیاست‌های کلان شبکه).

درصد تأثیر سه شاخص فوق در امتیاز کل آزمایشگاه، به ترتیب ۲۵، ۴۵ و ۳۰ درصد است. آزمایشگاه، گزارش خدمات خود را که در بازه زمانی تعیین شده از طرف شبکه (بازه‌ای که مسئول ارتباط با آزمایشگاه‌ها به آنها اعلام می‌کند) ارائه کرده است، در فرم گزارش کارکرد آزمایشگاه وارد نموده و آن را برای مسئول ارتباط با آزمایشگاه‌ها ارسال می‌کند.

## الف- نظر مشتری نسبت به آزمایشگاه (ارزیابی میزان مشتری‌مداری آزمایشگاه)

این شاخص با توجه به اطلاعات درج شده در گزارش خدمات ارسال شده از طرف آزمایشگاه محاسبه می‌شود. مشتریان آزمایشگاه، میزان رضایت‌مندی خود را از خدماتی که دریافت کرده‌اند، بر اساس شاخص‌های زیر اعلام می‌کنند (سقف امتیاز برای هر شاخص ۱۰ امتیاز است):

✓ مدت‌زمان ارایه نتایج (تعهد زمانی)؛

✓ چگونگی برخورد با مشتری (برخورد)؛

✓ کیفیت و فرمت ارائه نتایج (فرمت گزارش)؛

✓ تناسب تعرفه با خدمات ارایه شده (تعرفه).

لازم به ذکر است که نظرسنجی از مشتریان به صورت تلفنی و یا از طریق پست الکترونیکی و با استفاده از اطلاعات مشتریان که در فرم‌های ارسالی از طرف آزمایشگاه‌ها درج می‌شود، انجام می‌گردد. این نظرسنجی توسط کارشناس ارتباط با آزمایشگاه‌ها در شبکه انجام می‌شود و نظر مشتریان در فرم نظرسنجی از مشتریان آزمایشگاه‌ها ثبت می‌گردد. مشتری به هر یک از این شاخص‌ها امتیازی بین صفر تا ده، تخصیص می‌دهد و به کارشناس ارتباط با آزمایشگاه‌ها، اعلام می‌نماید. متناسب با کل مشتریان یک آزمایشگاه، تعدادی از آنها (با توجه به جدول شماره ۱) به صورت تصادفی انتخاب می‌شوند و مورد نظرخواهی قرار می‌گیرند. علاوه بر این، در موارد خاص با نظر دبیر شبکه، با تعداد بیشتری از مشتریان تماس گرفته خواهد شد تا امتیاز این مورد به صورت دقیق‌تر محاسبه شود.

**نکته:** با توجه به این نکته که با افزایش عملکرد و تنوع خدمات آزمایشگاه، تعداد مشتریان آن نیز افزایش می‌یابد و کسب رضایت کامل همه مشتریان دشوارتر می‌گردد، بنابراین برای آزمایشگاهی با تعداد مشتری بیش از ۵۰۰ نفر (تعداد مشتری معتبر آزمایشگاه

از نظر شبکه و نه تعداد مراجعه برای دریافت خدمات)، به ازای هر ۵۰۰ نفر مشتری بیشتر، یک‌صدم درصد به عدد شاخص مشتری‌مداری آزمایشگاه افزوده خواهد شد.

**تذکر ۱:** اطلاعات مشتری باید به صورت کامل ثبت شود تا در صورت بروز هرگونه مسأله‌ای، آزمایشگاه بتواند موارد را به اطلاع وی برساند. بنابراین در ارزیابی عملکرد آزمایشگاه، مشتری بدون شماره تماس مشخص (مستقیم یا همراه)، مشتری محسوب نمی‌شود و اطلاعات مربوط به خدمات ارائه شده به وی، از فهرست گزارش حذف خواهد شد.

#### جدول شماره ۱: تعداد افراد مورد نظرخواهی از بین کل مشتریان

ردیف	تعداد مشتریان (نفر)	تعداد افراد نظرخواهی شده (به صورت تصادفی)
۱	۱ تا ۲۰	همه مشتریان
۲	۲۰ تا ۴۰	۱۸
۳	۴۰ تا ۶۰	۲۵
۴	۶۰ تا ۸۰	۳۵
۵	۸۰ تا ۱۰۰	۴۵
۶	۱۰۰ تا ۲۰۰	۵۰
۷	۲۰۰ تا ۳۰۰	۶۰
۸	۳۰۰ تا ۴۰۰	۷۰
۹	۴۰۰ تا ۶۰۰	۸۰
۱۰	۶۰۰ تا ۱۰۰۰	۱۰۰
۱۱	بالاتر از ۱۰۰۰	۲۰۰

ب- میزان کارکرد آزمایشگاه (ارزیابی میزان فعال بودن مرکز و استفاده آزمایشگاه از ظرفیت‌های خود)  
 برای ارزیابی میزان فعال بودن آزمایشگاه از چندین شاخص به صورت مجزا و ترکیبی استفاده می‌شود. اطلاعات لازم برای سنجش این شاخص‌ها، توسط مسؤول ارتباط با آزمایشگاه‌ها و از گزارش‌هایی که از طرف آزمایشگاه به شبکه ارسال می‌شود، استخراج می‌گردد. آزمایشگاهی که گزارش مربوط به فعالیت خود را به شبکه ارسال نکند، کل امتیاز ارزیابی را از دست می‌دهد.

#### \* شاخص‌های فرعی میزان کارکرد آزمایشگاه عبارتند از:

ب-۱- **حجم مالی خدمات ارائه شده:** با توجه به اینکه یکی از اهداف تشکیل شبکه آزمایشگاهی، تقویت آزمایشگاه‌ها از لحاظ مالی و سوق دادن آنها به سمت استقلال مالی است، از این رو، کسب درآمد آزمایشگاه‌ها از اهمیت بالایی برخوردار است. بر این اساس، ۷۴ امتیاز از ۴۵۰ امتیاز شاخص کارکرد به درآمد اختصاص داده شده است. برای محاسبه این شاخص، جمع کل درآمد آزمایشگاه‌ها در بازه ارزیابی، با هم مقایسه و امتیازدهی می‌شود.

ب-۲- **تعداد و نوع مشتریان:** یکی دیگر از اهداف تشکیل شبکه آزمایشگاهی، استفاده بهینه و هرچه بیشتر از ظرفیت آزمایشگاه‌های موجود در کشور است. لذا هرچه تعداد مشتریان یک آزمایشگاه بیشتر باشد، آن آزمایشگاه بیشتر در راستای اهداف

شبکه گام برداشته‌است. همچنین برای تحقق شبکه‌سازی به معنای واقعی، لازم است آزمایشگاه‌ها برای جذب مشتریان بیرون از مرکز و سازمان خود تلاش کنند. لذا ضریب برای نشان دادن اهمیت مشتریان بیرونی نیز پیش‌بینی شده‌است (جدول شماره ۲). کل امتیاز این شاخص برابر ۱۱۴ است.

جدول شماره ۲: ضریب نوع مشتری

ردیف	نوع آزمایشگاه	محل فعالیت مشتری	مثال	ضریب	نوع مشتری
۱	همه مراکز	داخل مرکز	دانشجویان دانشکده	۰/۲	N <sub>1</sub>
۲	همه مراکز	داخل سازمان	دانشجویان سایر دانشکده‌های دانشگاه	۰/۷	N <sub>2</sub>
۳	همه مراکز	خارج از مجموعه (سازمان‌های نظارتی)	سازمان استاندارد، گمرک، وزارت بهداشت، غذا و دارو	۱	N <sub>31</sub>
	مراکز دولتی	خارج از مجموعه (غیر نظارتی)	خارج از دانشگاه	۱/۵	N <sub>32</sub>
	مراکز خصوصی	خارج از مجموعه (غیر نظارتی)	خارج از شرکت	۱/۲	N <sub>33</sub>
۵	همه مراکز	خارج از کشور	خارج از کشور	۲/۵	N <sub>4</sub>

**تذکر ۲:** در صورت ثبت نکردن سازمان مربوط به مشتری از طرف آزمایشگاه در گزارش، امتیاز مربوط به آن بخش - که جزو امتیازات کیفیت ارایه گزارش است - را از دست می‌دهد و مشتری به عنوان مشتری داخل مرکز در نظر گرفته خواهد شد. همچنین در اثر تکرار این مورد، به دلیل تفاوت ضریب نوع مشتری که بر امتیاز نهایی تأثیر دارد، به آزمایشگاه، امتیاز منفی تعلق خواهد گرفت.

**تبصره ۱:** در صورتی که به دلیل نقص اطلاعات گزارش ارسال شده، تشخیص نوع مشتریان ۱ و ۲ در مرکزی دشوار باشد، برای همه مشتریان دارای نقص اطلاعات، نوع ۱ در نظر گرفته می‌شود.

**تبصره ۲:** گاهی یک مشتری در هر مراجعه به آزمایشگاه، تعدادی خدمات آزمایشگاهی دریافت می‌کند که آزمایشگاه هر خدمت را به‌طور جداگانه گزارش می‌کند. برای محاسبه تعداد کل مشتریان، هر مشتری تنها یک بار محاسبه می‌شود (مشتری منحصر بفرد)، اگرچه بیش از یک خدمت دریافت کرده باشد (البته تعداد خدمات ارایه شده به وی، در شاخص دیگری محاسبه می‌شود).

**ب-۳- ضریب اهمیت آزمون-دستگاه:** ضریب اهمیت آزمون-دستگاه با توجه به سهم هر آزمون-دستگاه در تحقیقات، نرخ رشد استفاده از هر آزمون-دستگاه در این تحقیقات و فراوانی آن آزمون-دستگاه در شبکه به‌دست آمده‌است. هر آزمایشگاه، هرچه

خدمات با تجهیزات و آزمون‌های دارای ضریب اهمیت بالاتر به محققین و صنایع کشور ارایه کند، امتیاز بیشتری دریافت خواهد کرد. برای این شاخص، کل آزمون‌های قابل ارائه توسط آزمایشگاه‌ها در ۱۰ دسته مختلف تقسیم بندی می‌شود که هر دسته امتیاز مشخصی دارد. بنابر گزارش ارسالی هر آزمایشگاه، تعداد نوع آزمون‌های ارائه شده توسط آزمایشگاه در هر دسته مشخص شده و در امتیاز آن دسته ضرب می‌شود. کل امتیاز این شاخص برابر با ۷۴ است.

نکته: لازم است در گزارش عملکرد، نوع خدمت، همانند عنوان ذکر شده در آزمون‌های ثبت شده در کارتابل آزمایشگاه درج شود.

ب-۴- **حجم فعالیت:** حجم فعالیت به صورت مجموع حاصل ضرب تعداد نمونه‌های آزمایش شده در هر دسته، در ضریب اهمیت آن دسته تعریف می‌شود که نشان‌دهنده حجم خدمات ارایه شده آزمایشگاه است. کل امتیاز این شاخص برابر با ۹۴ است.

تبصره ۳: برخی از دستگاه‌ها مثل دستگاه TEM، قبل از ارایه خدمت اصلی، به آماده‌سازی نمونه نیاز دارند که خدمت جداگانه‌ای محسوب می‌شود و باید به صورت جداگانه گزارش شود.

**تذکر ۳:** بعضی از دستگاه‌ها مانند میکروسکوپ‌های الکترونی، برای یک نمونه چند خروجی ارایه می‌دهند. مثلاً از یک نمونه چند تصویر تهیه می‌شود. در این موارد باید دقت شود که تعداد نمونه ثبت شود نه تعداد خروجی؛ به جز مواردی که برای هر خروجی مبلغ جداگانه دریافت می‌شود و یک آزمون محسوب گردد. همچنین در مواردی که هزینه خدمات به صورت ساعتی محاسبه می‌شود، تعداد نمونه باید گزارش شود و ساعت خدمات‌دهی در توضیحات آورده شود.

تبصره ۴: برای هر خدمتی که تعداد نمونه ثبت نشده باشد، تعداد نمونه برابر با یک در نظر گرفته می‌شود.

ب-۵- **شاخص ترکیبی کارکرد آزمایشگاه:** با توجه به این که میزان فعالیت آزمایشگاه به موقعیت جغرافیایی محل استقرار آزمایشگاه بستگی دارد و در مراکز پرجمعیت و مراکز استان‌ها آزمایشگاه‌ها از تعداد مشتریان بیشتری برخوردارند، شاخص دیگری به نام شاخص ترکیبی تعریف می‌شود که در آن ضریبی به نام ضریب موقعیت جغرافیایی آزمایشگاه لحاظ می‌گردد. کل امتیاز این شاخص برابر ۹۴ است. ضریب موقعیت جغرافیایی آزمایشگاه‌ها در جدول شماره (۳) آورده شده است.

جدول شماره ۳: ضریب موقعیت جغرافیایی آزمایشگاه (G)

ردیف	نام استان	نام شهر	ضریب موقعیت جغرافیایی آزمایشگاه (G)
۱	اردبیل	اردبیل	۱/۳۸
۲	اصفهان	اصفهان	۱/۱۰
۳	اصفهان	شهرضا	۱/۳۰
۴	اصفهان	نجف آباد	۱/۳۰
۵	آذربایجان شرقی	تبریز	۱/۱۰
۶	آذربایجان شرقی	مراغه	۱/۴۰
۷	آذربایجان غربی	ارومیه	۱/۴۰
۸	آذربایجان غربی	مهاباد	۱/۶۸
۹	البرز	کرج	۱/۰۰
۱۰	بوشهر	بوشهر	۱/۸۰
۱۱	تهران	تهران	۱/۰۰
۱۲	تهران	شهریار	۱/۰۰
۱۳	خراسان جنوبی	بیرجند	۱/۷۰
۱۴	خراسان رضوی	مشهد	۱/۱۰
۱۵	خراسان شمالی	جاجرم	۱/۶۰
۱۶	خوزستان	اهواز	۱/۶۰
۱۷	خوزستان	بندر ماهشهر	۱/۸۰
۱۸	خوزستان	بندر امام خمینی <sup>(ه)</sup>	۱/۸۰
۱۹	خوزستان	خرمشهر	۱/۹۰
۲۰	زنجان	ابهر	۱/۳۷
۲۱	زنجان	زنجان	۱/۳۴
۲۲	سمنان	دامغان	۱/۳۰
۲۳	سمنان	سمنان	۱/۲۰
۲۴	سمنان	شاهرود	۱/۳۰
۲۵	سیستان و بلوچستان	چابهار	۲/۵۰
۲۶	سیستان و بلوچستان	زاهدان	۲/۲۰
۲۷	فارس	شیراز	۱/۶۰
۲۸	قم	قم	۱/۱۲
۲۹	کرمان	کرمان	۱/۸۰
۳۰	کرمانشاه	کرمانشاه	۱/۴۰

ردیف	نام استان	نام شهر	ضریب موقعیت جغرافیایی آزمایشگاه (G)
۳۱	کهگیلویه و بویراحمد	یاسوج	۱/۵۰
۳۲	گلستان	گرگان	۱/۳۰
۳۳	گیلان	بندر انزلی	۱/۳۰
۳۴	گیلان	رشت	۱/۲۹
۳۵	لرستان	بروجرد	۱/۳۲
۳۶	لرستان	خرم آباد	۱/۵۰
۳۷	مازندران	آمل	۱/۱۰
۳۸	مازندران	تنکابن	۱/۳۰
۳۹	مازندران	ساری	۱/۲۰
۴۰	مرکزی	اراک	۱/۲۰
۴۱	هرمزگان	بندر عباس	۲/۱۰
۴۲	هرمزگان	قشم	۲/۱۵
۴۳	همدان	ملایر	۱/۴۰
۴۴	همدان	همدان	۱/۲۵
۴۵	یزد	بافق	۱/۶۰
۴۶	یزد	یزد	۱/۵۰

### ج- ارزیابی همکاری‌های شبکه‌ای آزمایشگاه

برای موفقیت شبکه در اجرای برنامه‌ها و اهداف خود و همچنین پایداری آن، لازم است آزمایشگاه‌ها تلاش کنند تا سیاست‌های اصلی شبکه را هرچه بیشتر در مجموعه خود پیاده کنند. همکاری در تکمیل و ارسال کامل و به موقع فرم‌های اطلاعات مختلف ارجاع شده از شبکه، همکاری در برگزاری دوره‌های آموزشی و مشارکت فعال در برنامه‌های شبکه، تلاش برای اخذ استانداردهای فنی و مدیریتی مربوط به آزمایشگاه‌ها (به‌ویژه استاندارد ISO/IEC17025)، همکاری در پیاده‌سازی سامانه‌های جدید در شبکه (مانند پرداخت کارانه، ارائه خدمات پستی، پذیرش اینترنتی و غیره)، ارائه پیشنهادهای اصلاحی به مدیریت شبکه و همکاری با سایر مراکز عضو، از جمله مواردی هستند که در کسب امتیاز در شاخص میزان همکاری شبکه‌ای آزمایشگاه مؤثرند. برای محاسبه این شاخص، ابتدا وقایع مختلفی که در طول هر دوره فعالیت به همکاری آزمایشگاه‌های عضو نیاز دارند، فهرست شده و سپس ۳۰۰ امتیاز این شاخص در بین موارد آن، متناسب با اهمیت آنها توزیع می‌گردد. پس از تعیین امتیاز هر آزمایشگاه در هر یک از شاخص‌های فرعی، از جمع آنها امتیاز کل به دست می‌آید.



## \* شاخص‌های ارزیابی همکاری شبکه‌ای عبارتند از:

- ج-۱) ارسال فرم خدمات و همکاری شبکه‌ای: ارسال یا عدم ارسال، تاریخ ارسال و کیفیت فرم‌ها، از موارد ارزیابی در این بخش است (۴۰ امتیاز)؛
- ج-۲) داشتن سایت اینترنتی و به‌روز کردن اطلاعات آزمایشگاه در سایت شبکه (۲۴ امتیاز):
- ج-۱-۲- داشتن سایت اینترنتی کامل: دارا بودن سایت اطلاع‌رسانی کامل، پذیرش و پاسخ دهی اینترنتی، درج بنر شبکه در سایت آزمایشگاه یا مرکز آزمایشگاه، معرفی تجهیزات و کارشناسان در سایت (تا سقف ۱۳ نمره)؛
- ج-۲-۲- به‌روز کردن اطلاعات آزمایشگاه در سایت شبکه: تکمیل اطلاعات تماس، تجهیزات، پرسنل، تجهیزات و آزمون‌ها در پرتال آزمایشگاه (تا سقف ۱۱ نمره).
- ج-۳) معرفی رابط و میزان همکاری وی با شبکه: آشنایی با خدمات اعتباری و دستورالعمل‌ها، دسترسی و ارتباط با دبیرخانه، پیگیری ایمیل‌ها و نامه‌ها و همکاری در به‌روز کردن اطلاعات پرتال، از موارد ارزیابی در این بخش است (تا سقف ۴۰ امتیاز)؛
- ج-۴) شرکت در دوره‌های آموزشی: تعداد ساعت حضور کارشناسان مجموعه در دوره‌های آموزشی مرتبط با آزمایشگاه (۴۰ امتیاز):
- ج-۱-۱- شرکت در دوره‌های آموزشی و وبینارها (تا سقف ۲۰ امتیاز)؛
- ج-۱-۲- میزبانی دوره آموزشی (هر برنامه ۵ امتیاز)؛
- ج-۱-۳- برگزاری دوره آموزشی (هر برنامه ۵ امتیاز)؛
- ج-۵) شرکت در برنامه‌های شبکه و مشارکت در برگزاری آنها (تا سقف ۴۰ امتیاز)
- ج-۱-۵- حضور در نشست‌های شبکه:
- ج-۱-۱- حضور مدیر در نشست مدیران (۹ امتیاز)؛
- ج-۱-۲- حضور جایگزین در نشست مدیران (۱ امتیاز)؛
- ج-۱-۳- حضور رابط در نشست رابطین (۹ امتیاز)؛
- ج-۱-۴- حضور جایگزین در نشست رابطین (۱ امتیاز)؛
- ج-۱-۵- حضور کارشناس در نشست کارگروه تخصصی شبکه (هر نشست ۲ امتیاز، تا سقف ۴ امتیاز)؛
- ج-۱-۶- میزبانی نشست‌ها:
- ج-۱-۷- میزبانی نشست کارگروه تخصصی (هر نشست ۸ امتیاز)؛
- ج-۱-۸- میزبانی نشست مدیران یا رابطین (هر نشست ۸ امتیاز)؛
- ج-۶) توافق مراکز برای تبادل نمونه و ارجاع مشتری (۳۰ امتیاز):
- ج-۱-۶- امضای تفاهم‌نامه همکاری (هر مورد ۵ امتیاز، تا سقف ۱۰ امتیاز)؛
- ج-۲-۶- تبادل نمونه و یا ارجاع مشتری بر اساس تفاهم‌نامه (تا سقف ۲۰ امتیاز)؛

**تذکر ۴:** تبادل نمونه و ارجاع مشتری باید به صورت نظام‌مند و پیوسته انجام شود. برای کسب این امتیاز باید تفاهم‌نامه‌ای بین دو مرکز امضا شود و به صورت رسمی به شبکه ارسال گردد. همچنین گزارش تعداد نمونه‌ها و مشتریان ارجاع شده به آزمایشگاه همکار باید در گزارش ارسال شده به شبکه مشخص باشد (در توضیحات یا در قالب فایل جداگانه) تا شبکه بتواند امتیاز مربوط به آن را برای آزمایشگاه محاسبه نماید.

**تذکر ۵:** به منظور کسب امتیازات همکاری‌های شبکه‌ای، لازم است تا آزمایشگاه علاوه بر گزارش خدمات، گزارش فعالیت‌های خود را در این زمینه به همراه مستندات لازم، برای شبکه ارسال نماید.

ج-۷) پیاده‌سازی استاندارد ISO/IEC17025 (۴۰ امتیاز):

ج-۱-۷- دریافت اعتبارنامه (۲۰ امتیاز): در صورتی که اعتبارنامه استاندارد در سال مورد ارزیابی، دریافت و یا تمدید شده باشد، ۲۰ امتیاز کامل برای این شاخص به آزمایشگاه تعلق می‌گیرد؛

ج-۲-۷- داشتن اعتبارنامه (۱۰ امتیاز): در سال‌های پس از دریافت اعتبارنامه، در صورتی که اعتبار آن از طرف آزمایشگاه حفظ شود، ۱۰ امتیاز برای این شاخص دریافت می‌کند؛

ج-۳-۷- افزایش دامنه آزمون‌ها (۱۰ امتیاز): در صورتی که آزمایشگاه در سال مورد ارزیابی، دامنه آزمون‌های استاندارد خود را افزایش دهد، ۱۰ امتیاز برای این شاخص دریافت خواهد کرد.

ج-۸) پیاده‌سازی سامانه تشویق عملکرد کارکنان (۳۰ امتیاز)

ج-۹) همکاری‌های بین آزمایشگاهی (۱۶ امتیاز):

ج-۱-۹- آموزش کارشناسان آزمایشگاه‌های عضو توسط همدیگر (۲ امتیاز)؛

ج-۲-۹- شرکت در طرح‌های تخفیف خدمات مناسبی و فصلی (هر طرح ۳ امتیاز)؛

ج-۳-۹- پاسخگویی به نظرسنجی‌ها و نامه‌های شبکه (۲ امتیاز)؛

ج-۴-۹- همکاری در انتشار مقاله (کارگروه تخصصی و فصلنامه شبکه) (هر مورد ۳ امتیاز)؛

ج-۵-۹- همکاری در انتشار استاندارد (کارگروه تخصصی) (هر مورد ۳ امتیاز)؛

ج-۶-۹- همکاری در انتشار کتاب (کارگروه) (هر مورد ۴ امتیاز)؛

ج-۷-۹- مقایسات بین آزمایشگاهی (هر مورد ۳ امتیاز)؛

ج-۱۰) امتیاز تشویقی (۵ امتیاز)؛

ج-۱-۱۰- استقرار نرم‌افزار مدیریت اطلاعات آزمایشگاهی مورد تأیید شبکه (۲ امتیاز)؛

ج-۲-۱۰- شرکت در نمایشگاه‌های مرتبط با حوزه آزمایشگاه (هر مورد ۱ امتیاز) (منظور داشتن غرفه در نمایشگاه‌های معتبر مرتبط با حوزه کاری آزمایشگاه و معرفی آزمایشگاه در نمایشگاه است که باید عکس غرفه به عنوان مستند ارسال گردد).

ج-۳-۱۰- همکاری با شرکت‌های خارجی برای خدمات دهی و آموزش و مشاوره در سطح شبکه (هر مورد ۱ امتیاز)؛

ج-۴-۱۰- پیاده کردن استاندارد HSE (۱ امتیاز).

## ۲-۵- رتبه‌بندی کلی آزمایشگاه‌ها و صدور کارنامه عملکرد

رتبه کلی آزمایشگاه‌ها با توجه به سه شاخص مشتری‌مداری، کارکرد آزمایشگاه و میزان همکاری‌های شبکه‌ای آزمایشگاه، به ترتیب با نسبت ۲۵، ۴۵ و ۳۰ درصد محاسبه می‌شود. امتیاز کل در ارزیابی ۱۰۰۰ است و امتیاز نهایی هر آزمایشگاه بر این اساس محاسبه و اعلام می‌گردد.

پس از اعلام نتایج ارزیابی از طرف شبکه، برای هر آزمایشگاه کارنامه‌ای ارسال می‌گردد که شامل ریز امتیازات کسب شده توسط آزمایشگاه در آن دوره ارزیابی است. در این کارنامه همچنین، نظرات مشتریان و نظر شبکه در مورد عملکرد آزمایشگاه نیز آورده می‌شود تا مدیران آزمایشگاه‌ها بتوانند نقاط قوت و ضعف خود را شناسایی کرده، با به‌کاربردن راه‌کارهای مناسب، عملکرد آزمایشگاه را بهبود دهند.

## ۳-۵- انتخاب کارشناسان و رابطین برگزیده شبکه

در ارزیابی آزمایشگاه‌های عضو، عملکرد رابطین و کارشناسان آزمایشگاه‌ها نیز بررسی و ارزیابی می‌شود و رابطین و کارشناسان برگزیده در هر دوره معرفی می‌گردند. از شاخص‌های ارزیابی افراد برتر در شبکه، به موارد زیر می‌توان اشاره کرد:

۱-۳-۵- کارشناسان:

- رتبه آزمایشگاه در ارزیابی، دست کم در دو شاخص اصلی از سه شاخص، جزو ۲۰ رتبه اول باشد؛

- رشد چشمگیر در تعداد خدمات ارائه شده؛

- برخورد مناسب با مشتری؛

- ارائه توضیحات لازم و مشاوره تخصصی در ارائه خدمات آزمایشگاهی؛

- میزان کارکرد در دوره مورد ارزیابی؛

- همکاری با کارگروه‌های تخصصی شبکه؛

- چگونگی عملکرد در مرکز متبوع؛

نکته: تعدادی از کارشناسان نیز از بین نظرات مشتری‌مداری انتخاب می‌شوند.

۲-۳-۵- رابطین:

الف- چگونگی تعامل با شبکه و سایر مراکز عضو که توسط کارشناسان شبکه امتیاز داده می‌شود (۷۰ درصد)؛

ب- سایر همکاری‌های شبکه‌ای مرتبط با رابط (۳۰ درصد)؛

- ارسال گزارش‌های عملکرد و فعالیت و کیفیت آنها؛

- همکاری با شبکه در به‌روزرسانی اطلاعات مرکز خود در پایگاه اینترنتی شبکه؛

- شرکت در دوره‌های آموزشی و مشارکت در برگزاری دوره‌ها؛

- شرکت در نشست‌های شبکه و میزبانی؛

- توافق مراکز برای تبادل نمونه و مشتری؛

- سایر همکاری‌ها.