

نام آزمایشگاه

آزمایشگاه جامع تحقیقات دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان

(۱) عملکرد آزمایشگاه در ارائه خدمت

الف) مشخصات گزارش عملکرد		ب) شاخص‌های کارکرد	
۱- تعداد خدمات گزارش شده	۳۷۸۱۲	۱- حجم فعالیت (B)	۱۱۵۰۳۵۶
۲- تعداد مشتری (شاخص N)	۱۴۴	۲- میانگین ضریب اهمیت آزمون‌ها (Q)	۵۸,۰۰۰
۳- درآمد تأیید شده آزمایشگاه (ریال)	۴۵۷,۱۵۰,۰۰۰	۳- ضریب جغرافیایی (G)	۱,۲۵

(۲) عملکرد آزمایشگاه در مشتری‌مداری (رضایت مشتریان شما ۹۰٫۳۴ درصد است)

پ) شاخص‌های مشتری‌مداری			
۱- تعهد زمانی (۱۰ امتیاز)	۹,۰۰۵	۳- کیفیت گزارش به مشتری (۱۰ امتیاز)	۹,۰۰۲
۲- شیوه برخورد با مشتری (۱۰ امتیاز)	۹,۰۰۲	۴- تناسب تعرفه خدمات (۱۰ امتیاز)	۹,۰۰۵

(۳) عملکرد آزمایشگاه در همکاری‌های شبکه‌ای

ت) شاخص‌های همکاری‌های شبکه‌ای

۱- کیفیت گزارش دهی (۴۰ امتیاز)	۳۱,۰۰۰
۲- داشتن سایت اینترنتی و به‌روز کردن اطلاعات آزمایشگاه در پرتال شبکه (۴۰ امتیاز)	۳۷,۰۰۰
۳- معرفی رابط و میزان همکاری وی با شبکه (۲۵ امتیاز)	۹,۵۰۰
۴- نشر دانش (۵۰ امتیاز)	۲,۳۳
۵- شرکت در نشست مدیران مراکز عضو شبکه (۳۰ امتیاز)	۱۰,۰۰۰
۶- توافق مراکز برای تبادل نمونه و مشتری (۳۰ امتیاز)	۰,۰۰۰
۷- استانداردسازی فعالیت‌های آزمایشگاه (۵۵ امتیاز)	۰,۰۰۰
۸- پیاده‌سازی سامانه تشویق عملکرد کارکنان (۳۰ امتیاز)	۰
۹- امتیاز تشویقی (۲۵ امتیاز)	۲,۰۰۰

۵) گزارش عملکرد آزمایشگاه بر اساس سازمان مادر (وزارت بهداشت)

۴) گزارش عملکرد آزمایشگاه در استان همدان

ج) رتبه‌های آزمایشگاه بر اساس سازمان مادر	
۶۵	۱- تعداد کل آزمایشگاه‌های وزارت بهداشت
۱۹	۲- رتبه آزمایشگاه در وزارت بهداشت
۱	۳- رتبه آزمایشگاه در تعداد خدمات
۸	۴- رتبه آزمایشگاه در تعداد مشتری
۳۶	۵- رتبه آزمایشگاه در کسب درآمد

ث) وضعیت آزمایشگاه در استان	
۱۸	۱- تعداد کل آزمایشگاه‌های استان
۳	۲- رتبه آزمایشگاه در استان
۱	۳- رتبه آزمایشگاه در تعداد خدمات
۲	۴- رتبه آزمایشگاه در تعداد مشتری
۶	۵- رتبه آزمایشگاه در درآمد

۶) میانگین عملکرد آزمایشگاه‌های مشمول ارزیابی در سال ۱۴۰۲

چ) میانگین شاخص‌های ارزیابی			
۱۹,۸۴۵,۳۶۶,۴۴۵	۵- میانگین درآمد (ریال)	۴۴۶۴	۱- میانگین تعداد خدمت (نمونه)
۸۱,۰۰۱	۶- میانگین حجم فعالیت (شاخص B)	۶۶۰	۲- میانگین تعداد مراجعه (ردیف)
۹۸	۷- میانگین تعداد مشتری (شاخص N)	۹۳/۵۱	۳- میانگین درصد مشتری مداری
۳۴/۱۵	۸- میانگین ضریب اهمیت آزمون‌ها (Q)	۶۶/۱۸	۴- میانگین امتیاز همکاری شبکه‌ای

۷) نظرات و پیشنهادهای شبکه

- مشتریان شما، قبل از تماس شبکه، نظری برای آزمایشگاه ثبت نکرده بودند. با ثبت شماره تماس همراه و ایمیل صحیح مشتریان و یادآوری به ایشان برای پاسخگویی به نظرسنجی‌های شبکه، نمره شاخص مشتری مداری شما ارتقا می‌یابد.