

اقدامات در راستای بهبود سیستم مدیریت کیفیت

۱- تهیه، تدوین و به روز کردانی رزومه و کاتالوک های تخصصی- فنی شرکت

۲- راه اندازی استقرار و ارتقاء سامانه "آزمایشگاه من" جهت ارائه نتایج آزمایشگاهی به صورت آنلاین

۳- طراحی و اقدام جهت راه اندازی سامانه CRM جهت دریافت و ثبت درخواست های مشتریان به صورت آنلاین

۴- فرج فرم ها و دستورالعمل های مرتبط با مشتریان و کارفرمایان در پایگاه اینترنتی (سایت) شرکت جهت دریافت و تکمیل فرم ها

۵- دریافت فرم درخواست کار تکمیل شده از طریق فاکس، پست الکترونیک و واتس آپ و سایر راههای ارتباطی بدون نیاز به حضور مشتری

۶- استفاده از دستگاه کار تخوان در میز خدمت جهت ایجاد رفاه برای مشتریان

۷- پیگیری درخواستهای مشتریان که در جلسات هم اندیشی مطرح می گردد با هدف اضافه نمودن خدمات و آزمایشهای جدید و یا ارتقا و روش های جدید انجام آزمایش (مانند

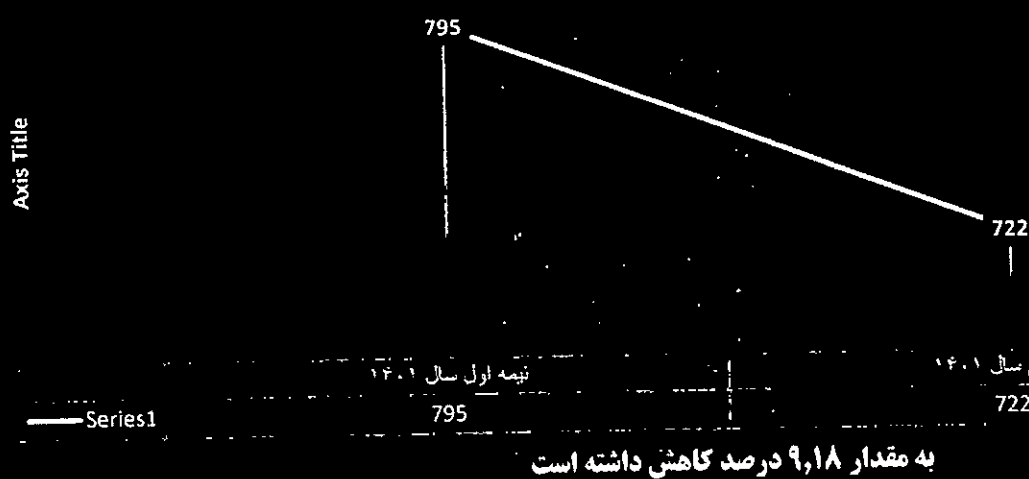
آزمایشگاه شیمی و فیزیک)

۸- تشکیل سترکت های بازاریابی در مراکز استانها و بررسی موارد مطرح شده جهت ارائه راهکار و یا حل مشکلات احتمالی

جدول جامعه آماری و میزان رضایتمندی سال ۱۴۰۱

سال ۱۴۰۱	تعداد فرم‌های گردآوری شده	درصد رضایتمندی
نیمه اول	۷۹۵	۹۴/۴۶
نیمه دوم	۷۲۲	۹۴/۱۱
جمع کل	۱۵۱۷	۹۴/۲۸

جامعه آماری تعداد فرم‌های تحلیل شده سال ۱۴۰۱



تعداد شکایات دریافت شده



۱. بازه زمانی و جامعه آماری

این گزارش در خصوص مشتریان که در طول سال ۱۴۰۱ جهت دریافت خدمات به یک مرکز استانها در سطح کشور مراجعه نموده و از خدمات شرکت استفاده نموده اند، تهیه گردیده است.

بخش و ارزیابی هر نیمسال در خصوص کل جامعه آماری اجرامی گردد. جامعه آماری مورد بررسی شامل شرکت های حقوقی، سازمان های دولتی و خصوصی و اشخاص حقیقی می باشد که سال ۱۴۰۱ جهت دریافت خدمات به شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک مراکز استانها مراجعه و از خدمات شرکت در سراسر کشور بهره برده اند. در سال ۱۴۰۱ تعداد ۱۵۱۷ عدد فرم - بخش رضایتمندی مشتریان تکمیل و گردآوری شده از مشتریان مراکز استانها مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

سال ۱۴۰۱	تعداد فرم های گردآوری شده
نیمه اول	۷۱۵
نیمه دوم	۷۳۲
جمع کل	۱۵۱۷

۲. جمع آوری داده ها

روش اجرایی بخش رضایت مشتریان در مراکز استانها توسط کارشناس امور قراردادها و بازاریابی استان انجام و نتایج حاصل از فرم های گردآوری شده در قالب یک حد فرم تجمعی جهت جمع بندی و ارائه گزارش نهایی به اداره کل امور قراردادها و بازاریابی و دفتر مرکزی ارسال می گردد. سوابق و مستندات مربوط به فرم ها در مراکز استانها بایگانی می گردد.

۳. تجزیه و تحلیل داده ها

بررسی نمودارها و جداول آماری سال ۱۴۰۱ نشان می دهند:

- نیمه اول سال: ۹۴/۴۶ درصد پاسخ ها ارائه شده مشتریان و کارفرمایان نیمه اول در حد رضایت بوده است و بیشترین فراوانی پاسخ های اعلام شده (۳۱، ۷۷ درصد نظرات) در بخش گزینه "عالی" قرار گرفته است.

- نیمه دوم سال: ۹۴/۱۱ درصد پاسخ ها ارائه شده مشتریان و کارفرمایان نیمه دوم در حد رضایت بوده است و بیشترین فراوانی پاسخ های اعلام شده (۹۹، ۷۶ درصد نظرات) در بخش گزینه "عالی" قرار گرفته است.

- میانگین امتیاز کل دریافتی در سال ۱۴۰۱ امتیاز ۹۴/۲۸ از امتیاز کل ۱۰۰ می باشد.

- امتیاز دریافتی نیمه دوم سال ۱۴۰۱ (امتیاز ۹۴/۱۱) می باشد که این امتیاز نسبت به امتیاز نیمه اول سال ۱۴۰۱ (امتیاز ۹۴/۴۶) مقدار کاهش

بسیار ناچیز ۳۷، ۰ درصدی مشاهده می گردد.

- تعداد کل فرم های نظرسنجی گردآوری شده نیمه دوم سال ۱۴۰۱ تعداد ۷۳۲ فرم می باشد، این تعداد فرم نسبت به تعداد فرم های گردآوری شده نیمه اول یعنی ۷۹۵ فرم، دارای کاهش ۹٫۱ درصدی می باشد.

- میزان کاهش تعداد فرم های گردآوری شده بین دو نیمه سال مربوط به مراکز استانها به شرح ذیل می باشد: آذربایجان شرقی، آذربایجان غربی، اردبیل، بوشهر، چهارمحال بختیاری، خراسان رضوی، سمنان، قم، کردستان، کرمان، گنگیلویه و بویراحمد، کیلان، لرستان، مرکزی.

درصد رضایتمندی	سال ۱۴۰۱
۹۴٫۴۶	نیمه اول
۹۴٫۱۱	نیمه دوم
۹۴٫۲۸	جمع کل

۴. نتایج مقایسه ای

در بین آتایه گاههای مراکز استانها در مقایسه بین نیمه اول و نیمه دوم سال ۱۴۰۱ میزان امتیاز دریافتی مراکز استانها به شرح ذیل در نیمه دوم سال نسبت به نیمه اول سال دارای افزایش بوده است.

آذربایجان شرقی، اردبیل، اصفهان، البرز، ایلام، بوشهر، خراسان شمالی، خراسان جنوبی، زنجان، سمنان، قزوین، قم، کردستان، کرمان، کرمانشاه، گنگیلویه و بویراحمد، کهستان، لرستان.