

۱. بازه زمانی و جامعه آماری

این گزارش در خصوص مشتریان که در طول سال ۱۴۰۲ جهت دریافت خدمات به کلیه مراکز استانها در سطح کشور مراجعه نموده و از خدمات شرکت استفاده نموده اند تهیه گردیده است.

نماینده و ارزیابی هر نیمسال در خصوص کل جامعه آماری اجرایی گردد. جامعه آماری مورد بررسی شامل شرکت های حقوقی، سازمان های دولتی و خصوصی و اشخاص حقیقی می باشد که سال ۱۴۰۲ جهت دریافت خدمات به شرکت آزمونهای علمی و مهارتی خلاق مراکز استانها مراجعه و از خدمات شرکت در سراسر کشور بهره برده اند. در سال ۱۴۰۲ تعداد ۱۴۵۱ عدد فرم نمایش رضایت سندی مشتریان تکمیل و گردآوری شده از مشتریان مراکز استانها مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

سال ۱۴۰۱	تعداد فرم های گردآوری شده	سال ۱۴۰۲	تعداد فرم های گردآوری شده
نیمه اول	۷۹۵	نیمه اول	۷۱۷
نیمه دوم	۷۲۲	نیمه دوم	۷۳۴
جمع کل	۱۵۱۷	جمع کل	۱۴۵۱

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 فرم‌های گردآوری شده در قالب یک عدد 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 سطح مراکز استانها بایگانی می گردد.

۳. تجزیه و تحلیل داده ها

بررسی نمودارها و جداول آماری سال ۱۴۰۲ نشان می دهند:

- نیمه اول سال: ۹۵/۴۴ درصد پاسخ ها ارائه شده مشتریان و کارفرمایان نیمه اول در حد رضایت بوده است و بیشترین فراوانی پاسخ های اعلام شده (۷۳/۰۱ درصد نظرات) در بخش گزینه "عالی" قرار گرفته است.

- نیمه دوم سال: ۹۵/۲۴ درصد پاسخ ها ارائه شده مشتریان و کارفرمایان نیمه دوم در حد رضایت بوده است و بیشترین فراوانی پاسخ های اعلام شده (۷۲/۰۴ درصد نظرات) در بخش گزینه "عالی" قرار گرفته است.

- میانگین امتیاز کل دریافتی در سال ۱۴۰۲ امتیاز ۹۵/۲۴ از امتیاز کل ۱۰۰ می باشد.

- امتیاز دریافتی نیمه دوم سال ۱۴۰۲ (امتیاز ۹۵/۲۴) می باشد که این امتیاز نسبت به امتیاز نیمه اول سال ۱۴۰۲ (امتیاز ۹۵/۴۴) مقدار

کاهش بسیار ناچیز ۲۰ درصدی مشاهده می گردد.

- تعداد کل فرم‌های نظرسنجی گردآوری شده نیمه دوم سال ۱۴۰۲ تعداد ۷۱۷ فرم می باشد، این تعداد فرم نسبت به تعداد فرم‌های گردآوری شده نیمه اول یعنی ۷۳۴ فرم، دارای کاهش ۳۷/۲ درصدی می باشد.

- میزان کاهش تعداد فرم‌های گردآوری شده بین دو نیمه سال مربوط به مراکز استانها به شرح ذیل می باشد: البرز، بوشر، چهارمحال بختیاری، خراسان رضوی، چهارمحال بختیاری، خوزستان، قزوین، قم، کرمان، کرمان، گنگیلویه و بویراحمد، گلستان، لرستان، یزد.

سال ۱۴۰۲	درصد رضایتمندی	سال ۱۴۰۲	درصد رضایتمندی
نیمه اول	۹۴/۴۶	نیمه اول	۹۵/۴۴
نیمه دوم	۹۴/۱۱	نیمه دوم	۹۵/۲۴
جمع کل	۹۴/۲۸	جمع کل	۹۵/۳۴

۴. نتایج مقایسه ای

در بین آزمونهای مراکز استانها در مقایسه بین نیمه اول و نیمه دوم سال ۱۴۰۲ میزان امتیاز دریافتی مراکز استانها به شرح ذیل در نیمه دوم سال نسبت به نیمه اول سال دارای افزایش بوده است.

آذربایجان شرقی، آذربایجان غربی، اردبیل، اصفهان، ایلام، تهران، خراسان شمالی، خراسان جنوبی، زنجان، سمنان، سیستان و بلوچستان، فارس، کردستان، کرمانشاه، کیلان، مازندران، مرکزی، هرمزگان، همدان

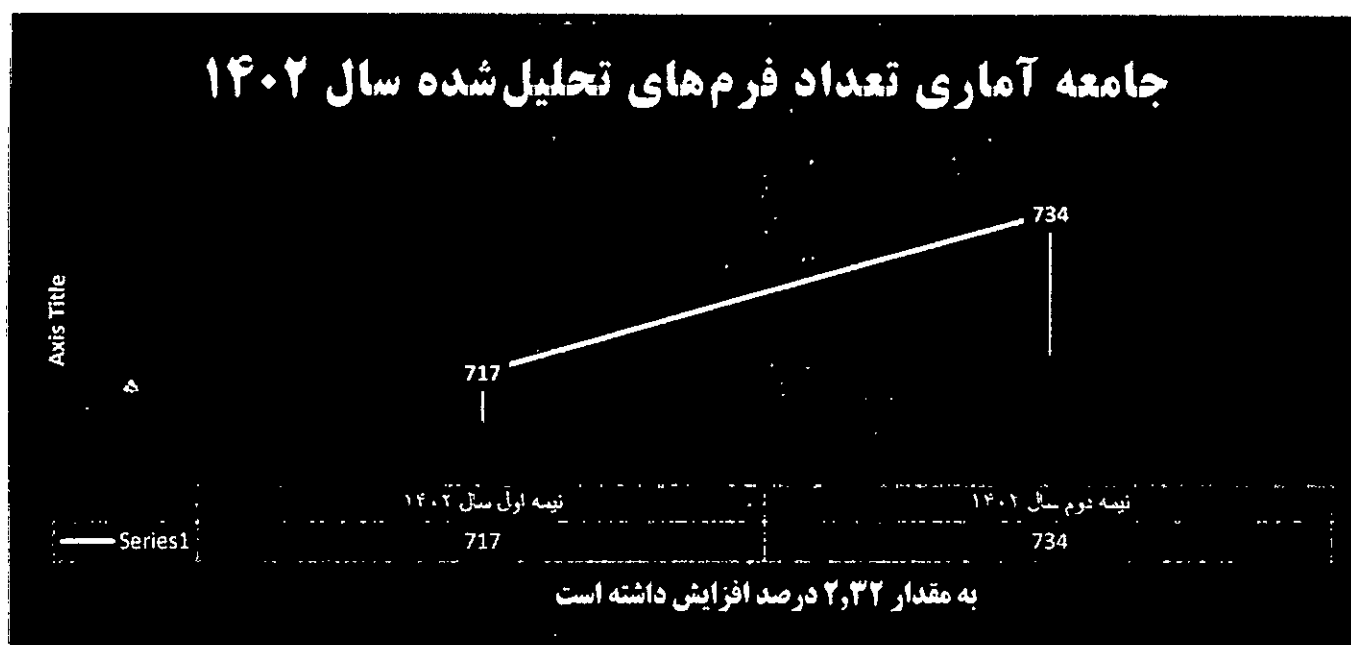
اقدامات در راستای بهبود سیستم مدیریت امور مشتریان

- ۱- تهیه، تدوین و به روز کردن رزومه و کاتالوگ 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 آزمایشگاه من جهت دریافت و ثبت درخواست های مشتریان به صورت آنلاین
- ۴- درج 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 راه های ارتباطی بدون نیاز به حضور مشتری
- ۶- استفاده از دستگاه کارخوان در میز خدمت جهت ایجاد رفاه برای مشتریان
- ۷- پیگیری درخواست های مشتریان که در جلسات هم اندیشی مطرح می گردید و با هدف اضافه نمودن خدمات و آزمایش های جدید و یا ارتقاء روش های جدید انجام آزمایش (مانند آزمایشگاه شیمی و فیزیک)
- ۸- تشکیل متمرکتهای بازاریابی در مراکز استانها و بررسی موارد مطرح شده جهت ارائه راهکار و یا حل مشکلات احتمالی

جدول جامعه آماری و میزان رضایتمندی سال ۱۴۰۲

سال ۱۴۰۱	تعداد فرم‌های گردآوری شده	درصد رضایتمندی
نیمه اول	۷۱۷	۹۵/۴۴
نیمه دوم	۷۳۴	۹۵/۲۴
جمع کل	۱۴۵۱	۹۵/۳۴

جامعه آماری تعداد فرم‌های تحلیل شده سال ۱۴۰۲



تعداد شکایات دریافت شده سال ۱۴۰۲

