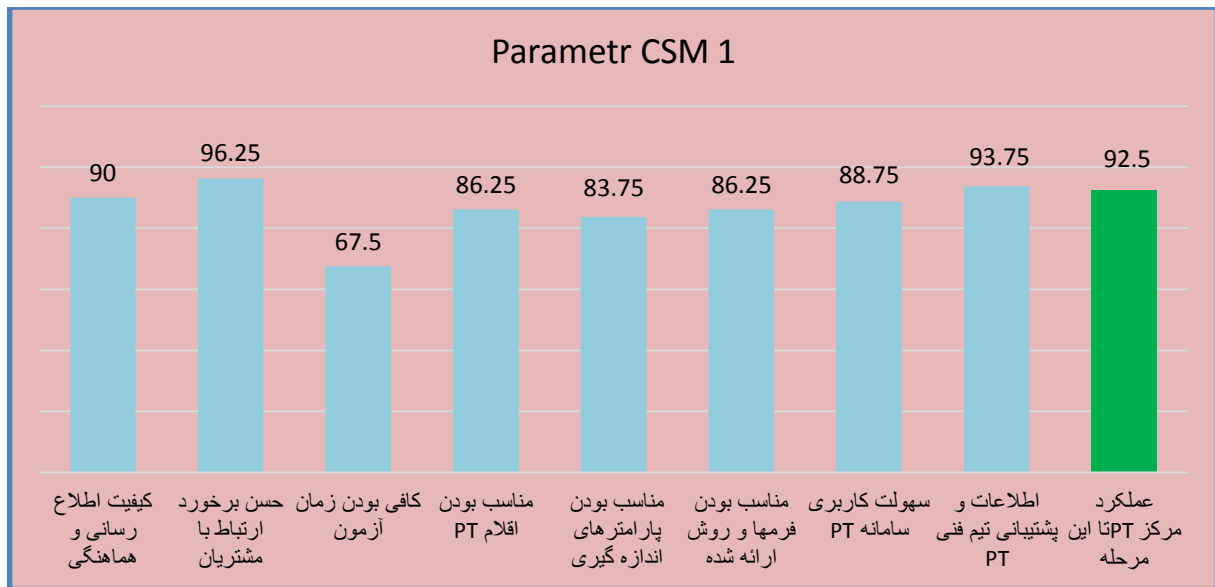
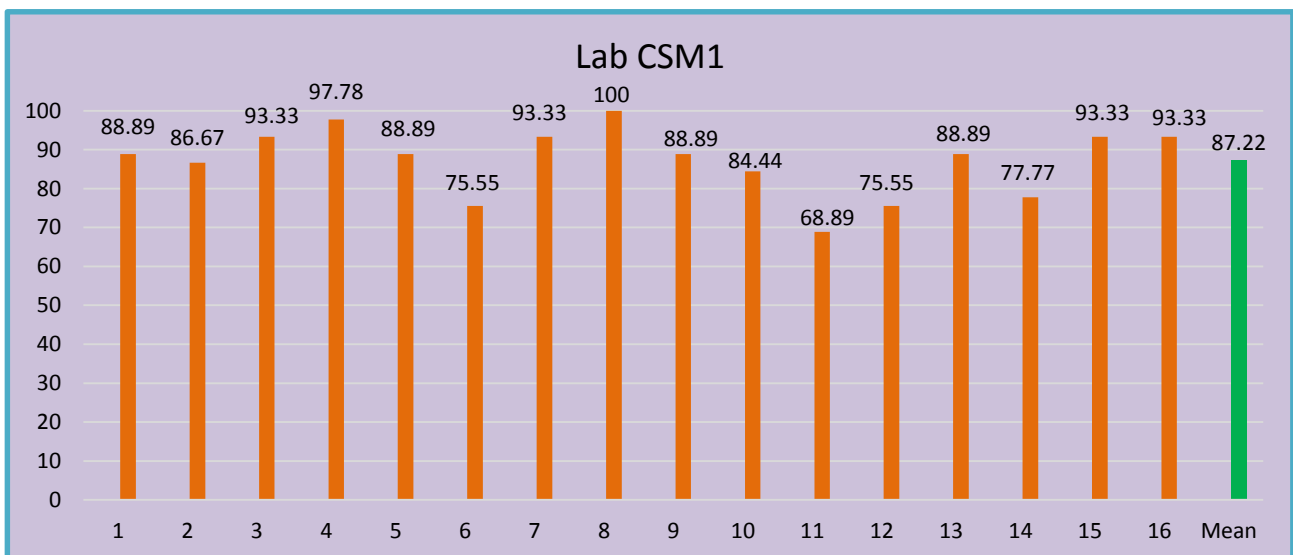


جهت افزایش سطح کیفیت خدمات PT و دریافت بازخور از مشارکت کنندگان آزمون مهارت خواص فیزیکی و شیمیایی شامپو، نظر سنجی مرحله نخست- قبل از اعلام نتایج نهایی در اسفند ۱۳۹۴ و فروردین ۹۵ انجام شد که نتایج آن به تفکیک میزان رضایت از هر پرسش و میزان رضایت هر آزمایشگاه در ادامه آمده است.

نمودار ۱- درصد رضایت آزمایشگاه‌ها از هر پرسش




نمودار ۲- درصد رضایت هر آزمایشگاه



شماره درج شده در این نمودار ترتیبی است و ارتباطی با کد انحصاری آزمایشگاه‌ها ندارد.

قابل توجه اینکه یکی از آزمایشگاه‌ها پس از ثبت نام به دلایلی از شرکت در آزمون کنار گذاشته شد و بنابراین در این نظر سنجی شرکت نکرد.

تاریخ تهیه گزارش: ۹۵/۰۲/۱۳	نتایج نظر سنجی مرحله اول مرکز آزمون مهارت آزمون مهارت خواص فیزیکی و شیمیایی شامپو تاریخ اجرا: بهمن ۱۳۹۴	
-------------------------------	---	--

مهمترین نکات قوت از دید شرکت کنندگان:

✓ حسن برخورد کارشناس ارتباط با مشتریان با ۹۶.۲۵٪ رضایت

✓ اطلاعات و پشتیبانی تیم فنی با ۹۳.۷۵٪ رضایت

✓ کیفیت اطلاع رسانی و هماهنگی اجرای آزمون ۹۰٪

میانگین میزان رضایت از عملکرد مرکز آزمون مهارت نیز در این مرحله بیش از ۹۰٪ بوده است.

مهمترین نکته قابل بهبود از دید شرکت کنندگان:

- **کافی بودن زمان آزمون:** پیگیرهای انجام شده در این خصوص نشانگر آن است که ۸ آزمایشگاهی که به این پرسش امتیاز متوسط یا کمتر دادند، خود چند فعالیت همزمان در آزمایشگاه داشتند و به دلیل تداخل فعالیتهای جاری آزمایشگاه خود با آزمون خواص فیزیکی و شیمیایی شامپو، از مدت زمان اجرای آزمون رضایت کمتری داشتند، نه از فرصت تعیین شده برای انجام آزمون و ارائه نتایج. قابل ذکر است، هدف از طرح این سوال، صرفاً ارزیابی زمان اعلام شده برای انجام آزمون و تنظیم گزارش نتایج است، ولی با توجه به نظرات مشتریان و با بررسی تیم فنی در الگوهای بعدی امکان افزایش در زمان ارائه نتایج خواهد بود، منوط به اینکه به سلامت نتایج آزمون خدشه ای وارد نشود و اصل محرمانگی و رازداری محفوظ بماند.

- **مناسب بودن فرمها و روش ارائه شده:** نتایج نظرسنجی نشان می دهد ۳ آزمایشگاهی که به این پرسش امتیاز متوسط یا کمتر داده اند، مورد شکایت خود را به طور شفاف و واضح بیان ننموده اند. ولی بررسی های تیم فنی موید آن است که در فرم گزارش نتایج، در الگوهای آتی جزئیات بیشتری به غیر از جواب نتایج آزمون از شرکت کنندگان، درخواست خواهد شد.

همچنین در بررسی تک تک رضایت آزمایشگاه ها، مشخص شد ۷۵٪ از مشارکت کنندگان - ۱۱ آزمایشگاه - رضایت ۱۰۰ - ۸۵٪ ابراز داشتند که نشان از تحقق خواسته های مشارکت کنندگان در سطح بسیار مناسب است.