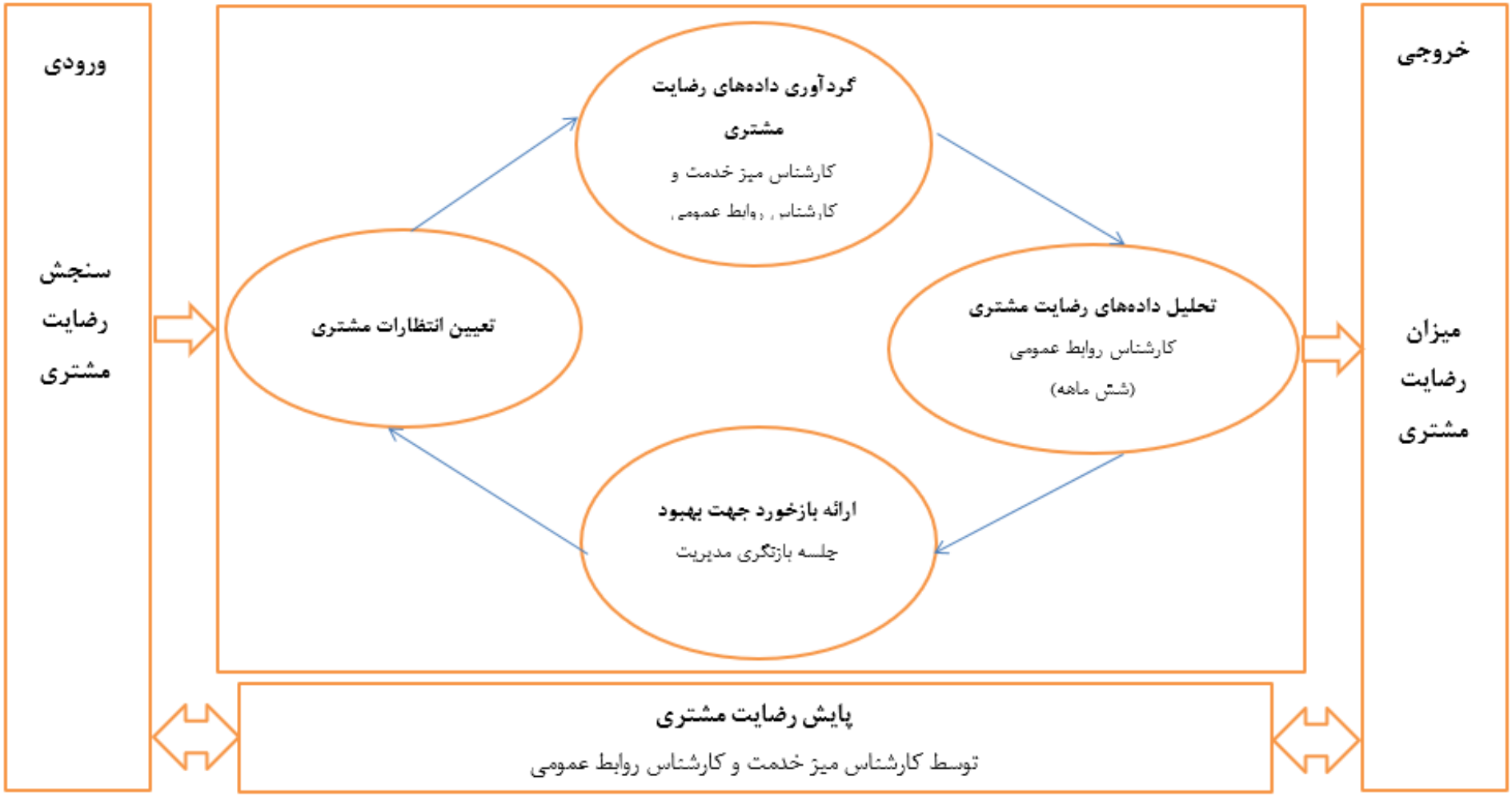فلوچارت پایش و اندازه‌گیری رضایت مشتری