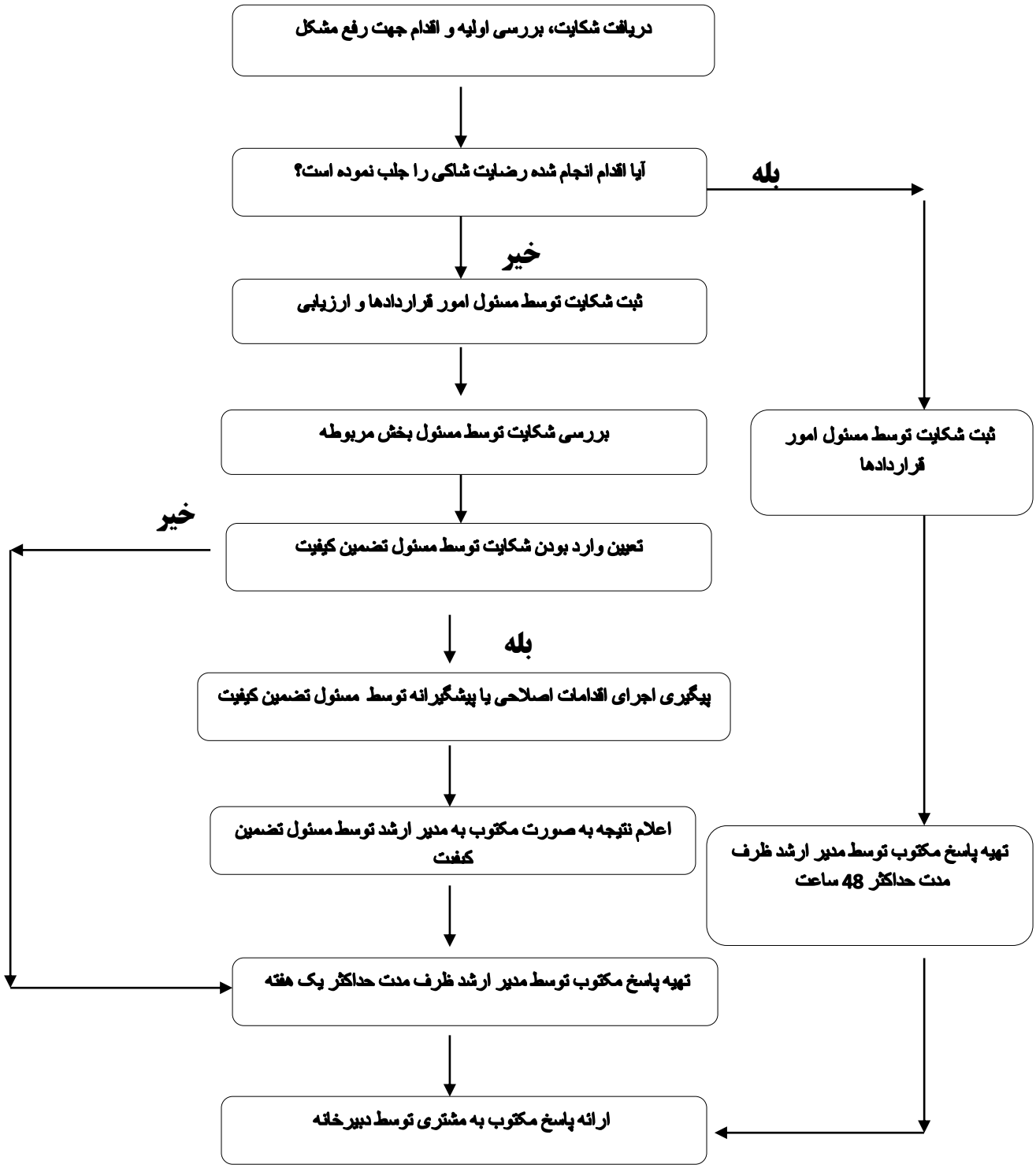فالودیاگرام فرآیند رسیدگی وپاسخگویی به شکایات مشتریان