

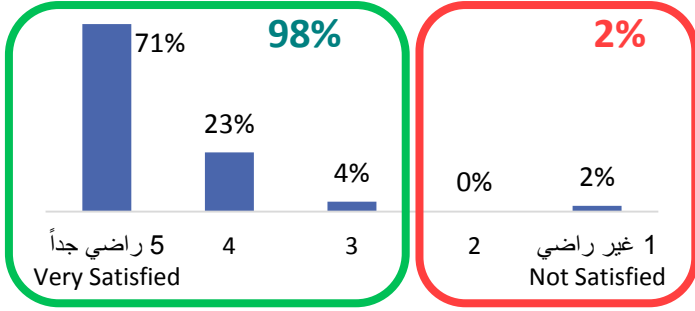
إدارة خدمات المشتركين

Customer Services Directorate

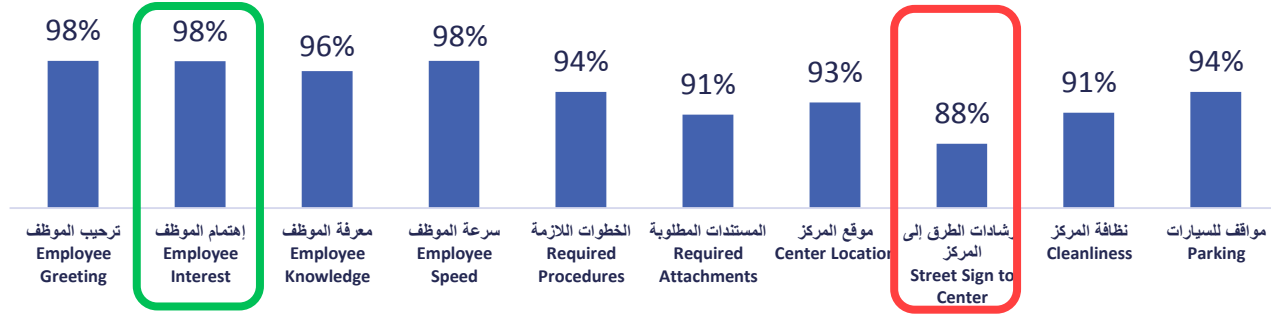
قياس رضا المشتركين - Customer Satisfaction Survey
ديسمبر 2018 December 2018



المتوسط للإسئلة - Average

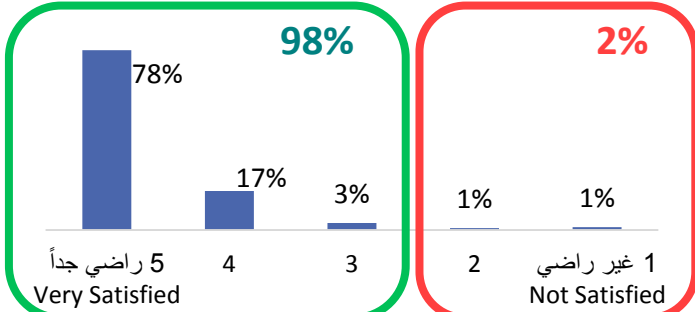


حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question

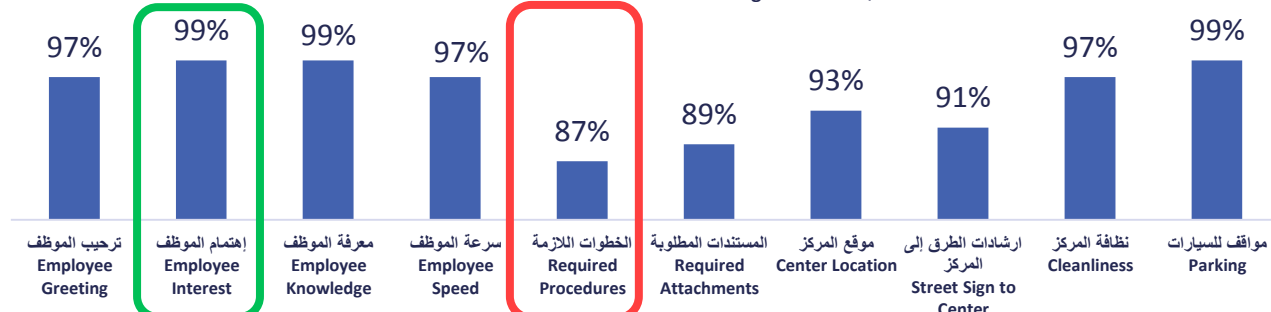


مزايا بلازا
Mazaya Plaza

المتوسط للإسئلة - Average

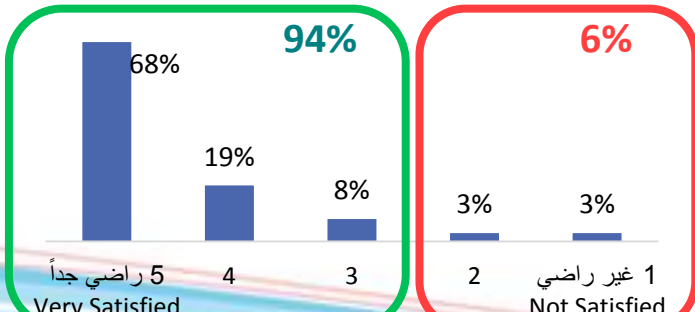


حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question

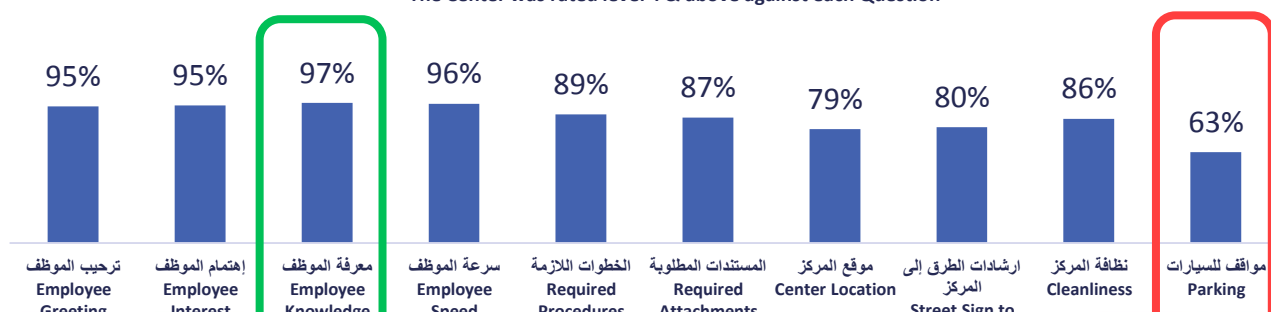


الكونترتي مول
Country Mall

المتوسط للإسئلة - Average



حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question

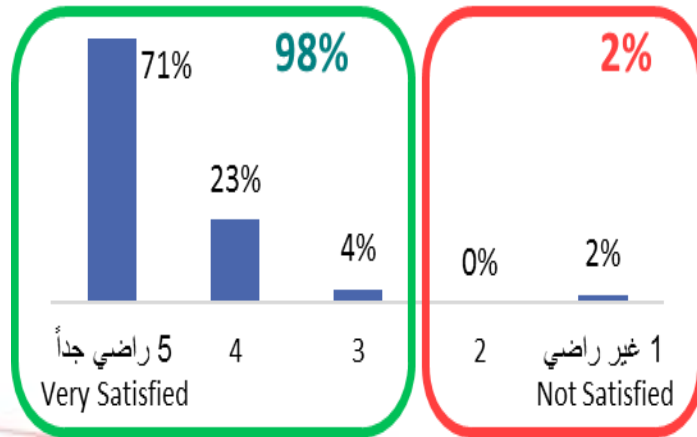


المحرق
Muharraq

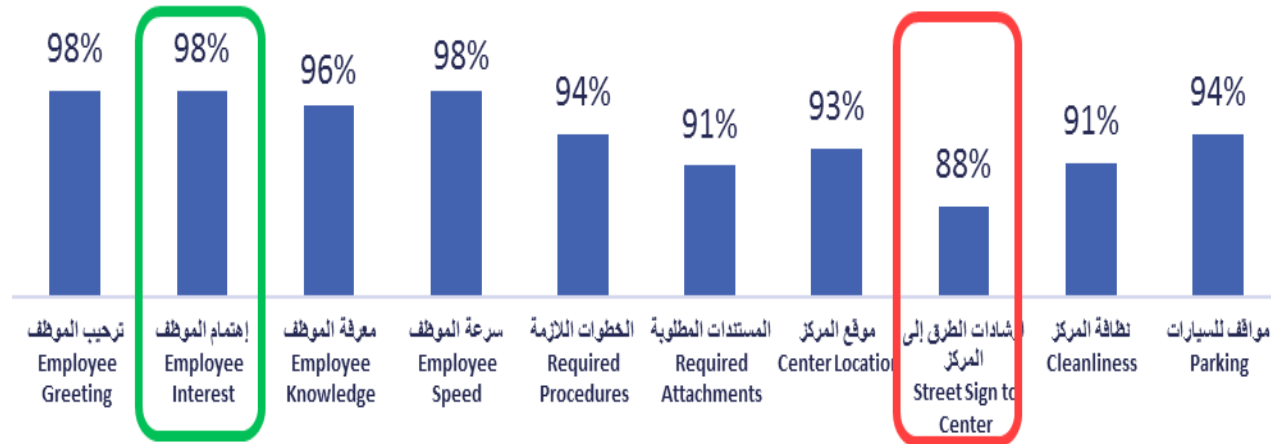
مزايا بلازا - Mazaya Plaza

الأسئلة Questions	ترحيب الموظف Employee Greeting	إهتمام الموظف Employee Interest	معرفة الموظف Employee Knowledge	سرعة الموظف Employee Speed	الخطوات اللازمة Required Procedures	المستندات المطلوبة Required Attachments	موقع المركز Center Location	ارشادات الطرق إلى المركز Street Sign to Center	نظافة المركز Cleanliness	مواقف للسيارات Parking	متوسط الإسنلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	84%	79%	77%	81%	67%	75%	64%	53%	62%	73%	71%
4	14%	19%	20%	16%	27%	16%	28%	35%	30%	21%	23%
3	0%	1%	1%	1%	2%	6%	5%	10%	6%	4%	4%
2	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
1 غير راضي - Not Satisfied	1%	1%	2%	1%	4%	3%	2%	2%	2%	2%	2%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 <= عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	98%	99%	98%	99%	96%	97%	98%	98%	98%	98%	98%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	98%	98%	96%	98%	94%	91%	93%	88%	91%	94%	94%

المتوسط للإسئلة - Average



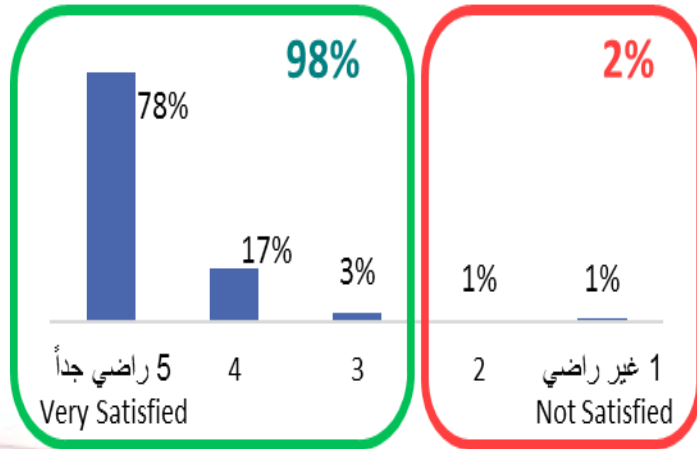
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question



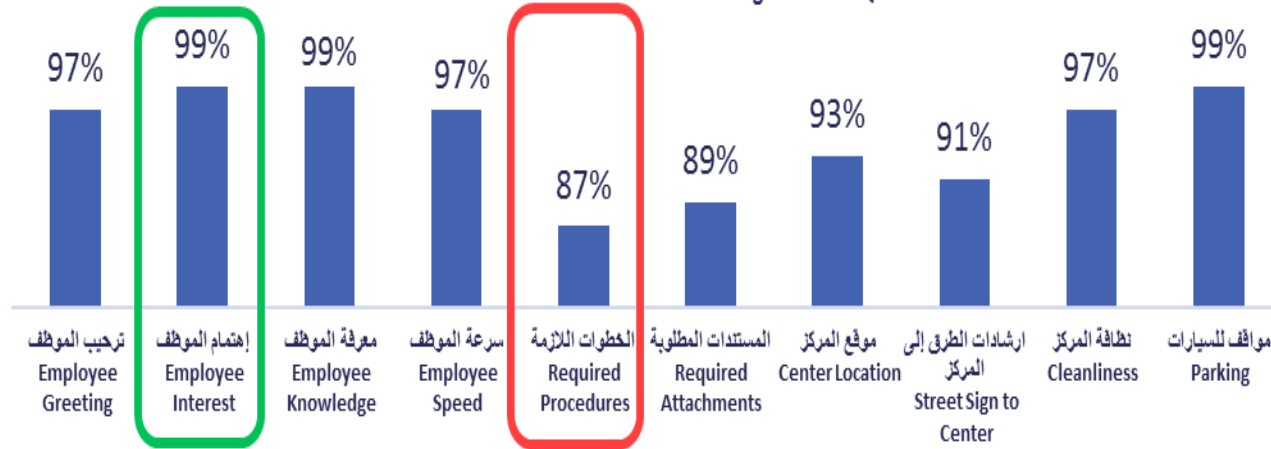
الكوتري مول - Country Mall

الأسئلة Questions	ترحيب الموظف Employee Greeting	إهتمام الموظف Employee Interest	معرفة الموظف Employee Knowledge	سرعة الموظف Employee Speed	الخطوات اللازمة Required Procedures	المستندات المطلوبة Required Attachments	موقع المركز Center Location	ارشادات الطرق إلى المركز Street Sign to Center	نظافة المركز Cleanliness	مواقف للسيارات Parking	متوسط الإجابة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	88%	86%	91%	90%	62%	64%	72%	66%	77%	83%	78%
4	9%	13%	9%	7%	24%	25%	21%	25%	20%	15%	17%
3	2%	0%	0%	1%	11%	7%	3%	4%	3%	1%	3%
2	0%	0%	1%	0%	1%	3%	3%	2%	0%	0%	1%
1 غير راضي - Not Satisfied	1%	1%	0%	1%	2%	1%	1%	3%	1%	1%	1%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 <= عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	99%	99%	99%	99%	97%	96%	96%	95%	99%	99%	98%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	97%	99%	99%	97%	87%	89%	93%	91%	97%	99%	95%

المتوسط للإجابة - Average



حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question

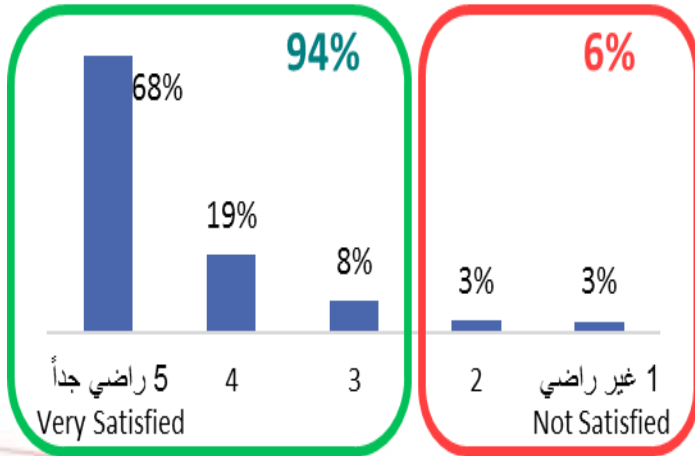




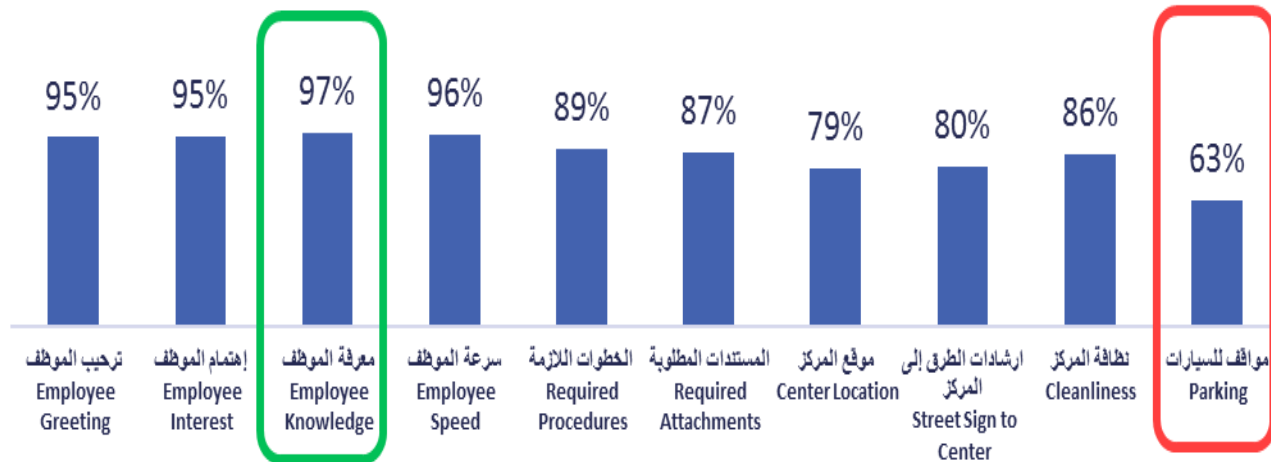
المحرق - Muharraq

الأسئلة Questions	ترحيب الموظف Employee Greeting	إهتمام الموظف Employee Interest	معرفة الموظف Employee Knowledge	سرعة الموظف Employee Speed	الخطوات اللازمة Required Procedures	المستندات المطلوبة Required Attachments	موقع المركز Center Location	ارشادات الطرق إلى المركز Street Sign to Center	نظافة المركز Cleanliness	مواقف للسيارات Parking	متوسط الأسئلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	79%	83%	78%	74%	66%	67%	60%	60%	65%	45%	68%
4	16%	13%	19%	22%	23%	20%	19%	20%	21%	18%	19%
3	4%	3%	3%	2%	5%	9%	12%	14%	11%	12%	8%
2	1%	1%	0%	1%	4%	3%	5%	3%	2%	9%	3%
1 غير راضي - Not Satisfied	1%	1%	0%	0%	1%	1%	4%	2%	1%	16%	3%
حصول المركز على مستوى التقييم ≥ 3 = عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	98%	98%	100%	99%	95%	96%	91%	94%	97%	75%	94%
حصول المركز على مستوى التقييم ≥ 4 = عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	95%	95%	97%	96%	89%	87%	79%	80%	86%	63%	87%

المتوسط للإسئلة - Average



حصول المركز على مستوى التقييم ≥ 4 = عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question





التقييم - Rating	1 غير راضي Not Satisfied	2	3	4	راضي جداً 5 Very Satisfied
ترحيب الموظف بالمشترك في بداية تقديم الخدمة Employee greeted you and offered to help.	1 1%	1 1%	0 0%	11 14%	68 84%
اهتمام الموظف بتقديم الخدمة للمشارك من دون الانشغال في أمور أخرى خلال تقديم الخدمة Employee interest in providing services without being preoccupied with other matters.	1 1%	0 0%	1 1%	15 19%	63 79%
مدى معرفة الموظف بالمعلومات المتعلقة بالخدمة والإجابة على استفسارات المشترك حول الخدمة Employee showed knowledge of the products or services, and answered your questions.	2 2%	0 0%	1 1%	16 20%	62 77%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	1 1%	0 0%	1 1%	13 16%	66 81%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	3 4%	0 0%	2 2%	22 27%	54 67%
عدد المستندات والمرفات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	2 3%	0 0%	5 6%	13 16%	59 75%
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.	2 2%	0 0%	4 5%	23 28%	52 64%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	2 2%	0 0%	8 10%	28 35%	43 53%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	2 2%	0 0%	5 6%	24 30%	50 62%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	2 2%	0 0%	3 4%	17 21%	59 73%
الجميع - All	18 2%	1 0%	30 4%	182 23%	576 71%



التقييم - Rating	1 غير راضي Not Satisfied	2	3	4	راضي جداً 5 Very Satisfied
ترحيب الموظف بالمشترك في بداية تقديم الخدمة Employee greeted you and offered to help.	1 1%	0 0%	3 2%	14 9%	133 88%
اهتمام الموظف بتقديم الخدمة للمشارك من دون الانشغال في أمور أخرى خلال تقديم الخدمة Employee interest in providing services without being preoccupied with other matters.	2 1%	0 0%	0 0%	19 13%	126 86%
مدى معرفة الموظف بالمعلومات المتعلقة بالخدمة والإجابة على استفسارات المشترك حول الخدمة Employee showed knowledge of the products or services, and answered your questions.	0 0%	1 1%	0 0%	13 9%	134 91%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	2 1%	0 0%	2 1%	11 7%	133 90%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	3 2%	1 1%	16 11%	36 24%	93 62%
عدد المستندات والمرفات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	2 1%	4 3%	10 7%	36 25%	93 64%
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.	2 1%	4 3%	4 3%	32 21%	107 72%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	4 3%	3 2%	6 4%	37 25%	98 66%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	1 1%	0 0%	4 3%	29 20%	114 77%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	1 1%	0 0%	1 1%	23 15%	124 83%
الجميع - All	18 1%	13 1%	46 3%	250 17%	1,155 78%

التقييم - Rating	1 غير راضي Not Satisfied	2	3	4	راضي جداً 5 Very Satisfied
ترحيب الموظف بالمشترك في بداية تقديم الخدمة Employee greeted you and offered to help.	2 1%	1 1%	6 4%	27 16%	132 79%
اهتمام الموظف بتقديم الخدمة للمشارك من دون الانشغال في أمور أخرى خلال تقديم الخدمة Employee interest in providing services without being preoccupied with other matters.	1 1%	2 1%	5 3%	21 13%	137 83%
مدى معرفة الموظف بالمعلومات المتعلقة بالخدمة والإجابة على استفسارات المشترك حول الخدمة Employee showed knowledge of the products or services, and answered your questions.	0 0%	0 0%	5 3%	31 19%	129 78%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	0 0%	2 1%	4 2%	36 22%	122 74%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	2 1%	7 4%	9 5%	39 23%	109 66%
عدد المستندات والمرفات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	2 1%	4 3%	15 9%	32 20%	106 67%
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.	7 4%	8 5%	20 12%	31 19%	99 60%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	4 2%	5 3%	23 14%	32 20%	98 60%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	2 1%	3 2%	18 11%	35 21%	106 65%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	26 16%	15 9%	20 12%	29 18%	75 45%
الجميع - All	46 3%	47 3%	125 8%	313 19%	1,113 68%



بعض التعليقات / Comments Sample

<p>الملاحظات و الاقتراحات: عدم استخراجه الموظف لطاقت أثناء العمل و ان مجال المراجعين لحيد الانهاء من الطاق</p>	<p>الملاحظات و الاقتراحات: تعريف online statement استأدى قبل اصدار اصدار القطع حيث أننا لا نوفر الدفع مؤمراً نصير لنا مع وجود (تعديل طلب كميل)</p>
<p>الملاحظات و الاقتراحات: اريد ان كل الخدات من الموظفين عالية الجودة إضافة الى الموقع الجغرافي ونظافته المكان - عمارة جيداً وهو انما يتوقف خصوصاً الخدمات التي تلقتها من الموظف المذكور في توقيت رقم 15 السيد السيد ثابت فأثرتنا فتلعب الصدمه شكراً لكم جهداً</p>	<p>الملاحظات و الاقتراحات: الخدمة أصبحت اوراق المعاملة التي تكون اسهل مع المشترك شكرًا على كل شيء تمام</p>
<p>الملاحظات و الاقتراحات: تقدم بجزيل الشكر ووافر الامتنان الى كل من كل جميع الجهود والخدمات المقدمة وبالخصوص الموظفين</p>	<p>الملاحظات و الاقتراحات: الشكر الجزيل للموظف على حسن التعامل والالمام التام بكافة الاصور المتعلقة بالمشكلة</p>
<p>الملاحظات و الاقتراحات: I DON'T HAVE comment regarding For my side</p>	<p>الملاحظات و الاقتراحات: خدمات ممتازة و تميز لكم في التسيير و التتبع</p>
<p>الملاحظات و الاقتراحات: Service is excellent المشرك مع و مع التقييم رفق و اذ و اذ و اذ رقم قد اذ منه ممتازة</p>	<p>الملاحظات و الاقتراحات: مركز جميل وخدمة سريعة تمنا لهم التوفيق والتقدم</p>
<p>الملاحظات و الاقتراحات: GREAT SERVICE STAFF IS TAKING CARE OF CUSTOMERS LIKE THEIR OWN FAMILY MEMBERS.</p>	<p>الملاحظات و الاقتراحات: على رجب اشكر الموظف على الخدمة التي قدمه لي</p>



<p>Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>الخدمات صانته ربيح المربع محسن المامله صح موافق رائد الموظف الشاسم ان</p>	<p>Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>معاملات الموظفين والموظفين افضل من الاول الله يعطيهم العافيه</p>
<p>Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>معاملك الموظفة آلان افضل من اول الله يعطيهم العافيه</p>	<p>Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>Very good services.</p>
<p>Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>مهمي التوقف قليل جدا نطلب بخدم رفع التغطية الجديده مع وجود ركود من الجونا .</p>	<p>Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>I have completely happy with service ok. Satisfied early</p>
<p>Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>الله يعطيهم العافيه صحة الموظفين</p>	<p>Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>Good service</p>
<p>Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>علم نرض المخدمات لعلنا الكنته مقدنا بخدمه واحده</p>	<p>Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>الله يعطيهم العافيه جميع الموظفين متعاونين ددايما معوا اي تجهيز الماكينات باسرعه فتمت</p>
<p>Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>ملاحظا جيداً الجهد المقدر الذي تم فتح المحرم من تجاهة عدد الموظفين وسهولة الأجراءات . الملاحظا مشكله صواقعة السبايل</p>	<p>Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>رغاي تحصيل الكهرباء اسرياً وشكراً</p>
<p>Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:</p>	<p>Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>Satisfied the service</p>

شكراً - Thank you

قياس رضا المشتركين نوفمبر 2018 Customer Satisfaction Survey November 2018

ديسمبر 2018 December 2018