

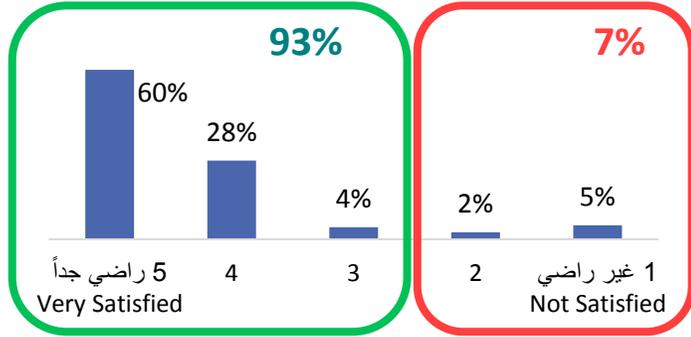
إدارة خدمات المشتركين

Customer Services Directorate

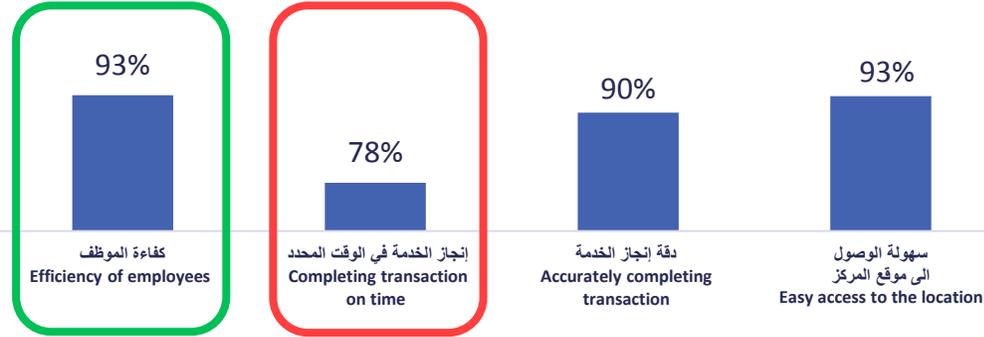
قياس رضا المشتركين - Customer Satisfaction Survey



متوسط الإسنلة - Average



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

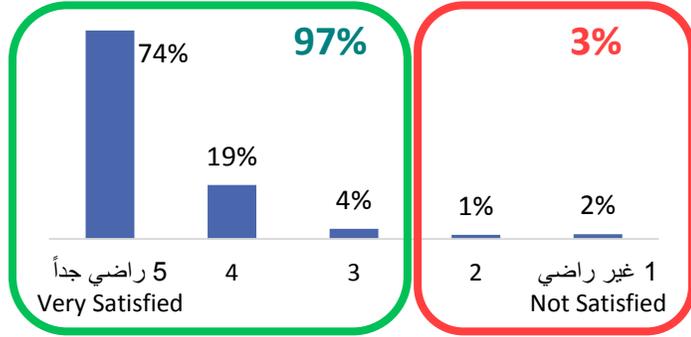


متوسط الإسنلة
Average

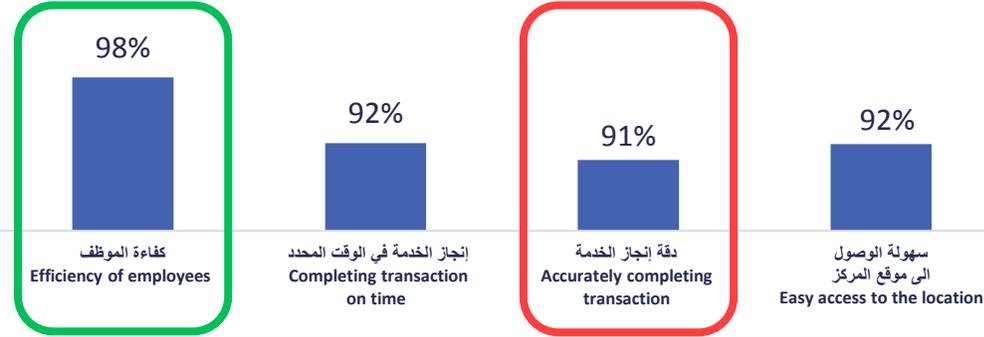


مزايا بلازا
Mazaya Plaza

متوسط الإسنلة - Average



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

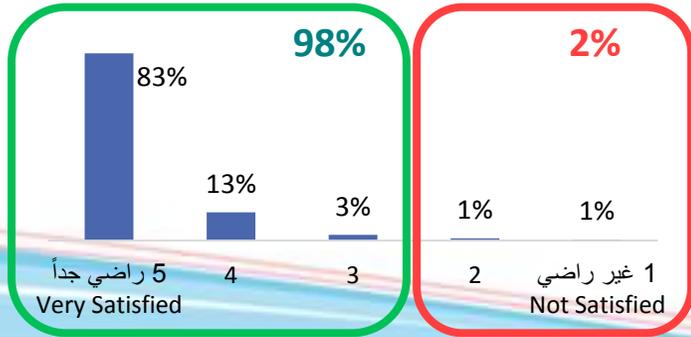


متوسط الإسنلة
Average

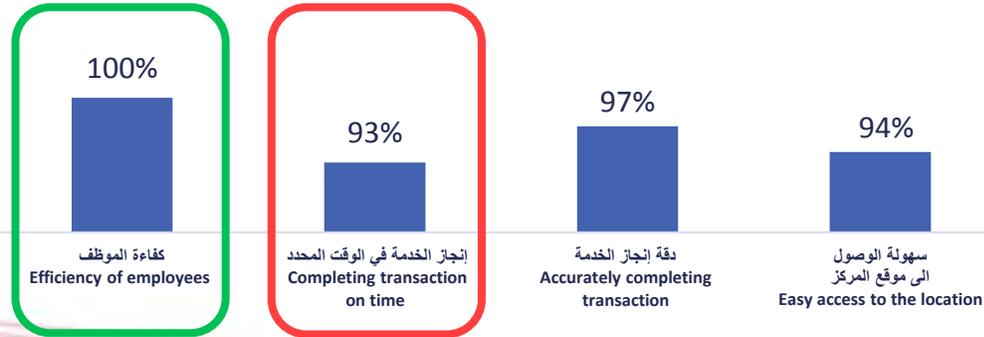


الكاونترى مول
Country Mall

متوسط الإسنلة - Average



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



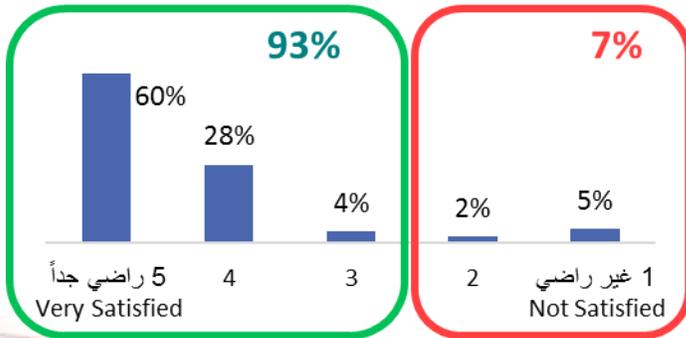
متوسط الإسنلة
Average



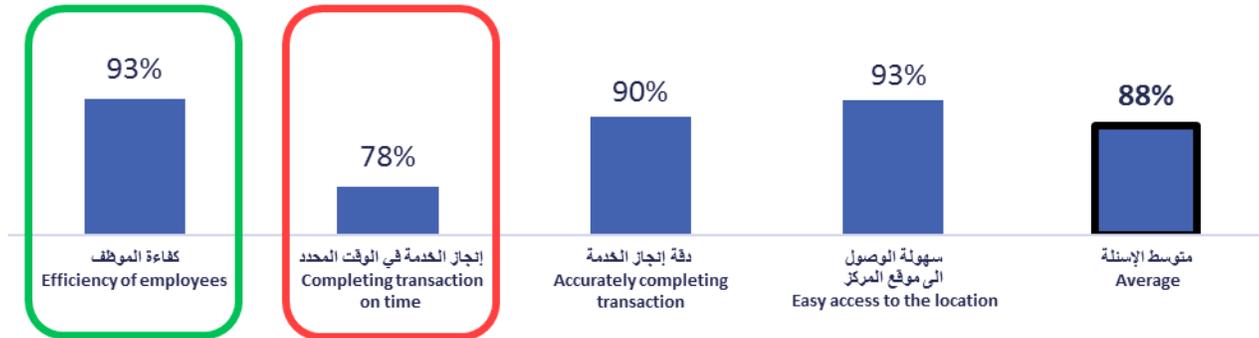
المحرق
Muharraq

الأسئلة Questions	كفاءة الموظف Efficiency of employees	إنجاز الخدمة في الوقت المحدد Completing transaction on time	دقة إنجاز الخدمة Accurately completing transaction	سهولة الوصول الى موقع المركز Easy access to the location	متوسط الإسنلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	61%	59%	64%	58%	60%
4	32%	20%	26%	35%	28%
3	2%	10%	3%	3%	4%
2	0%	7%	3%	0%	2%
1 غير راضي - Not Satisfied	5%	5%	5%	5%	5%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 => عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	95%	88%	92%	95%	93%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 => عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	93%	78%	90%	93%	88%

متوسط الإسنلة - Average



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

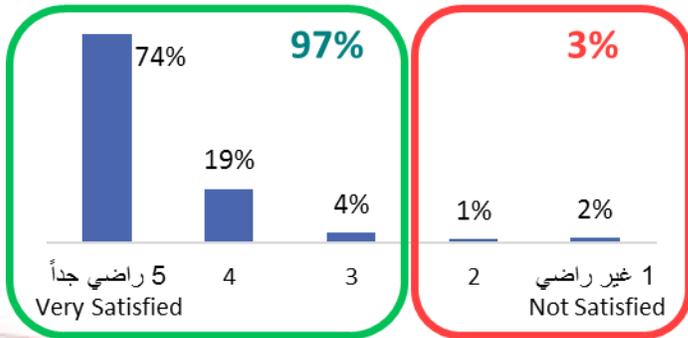




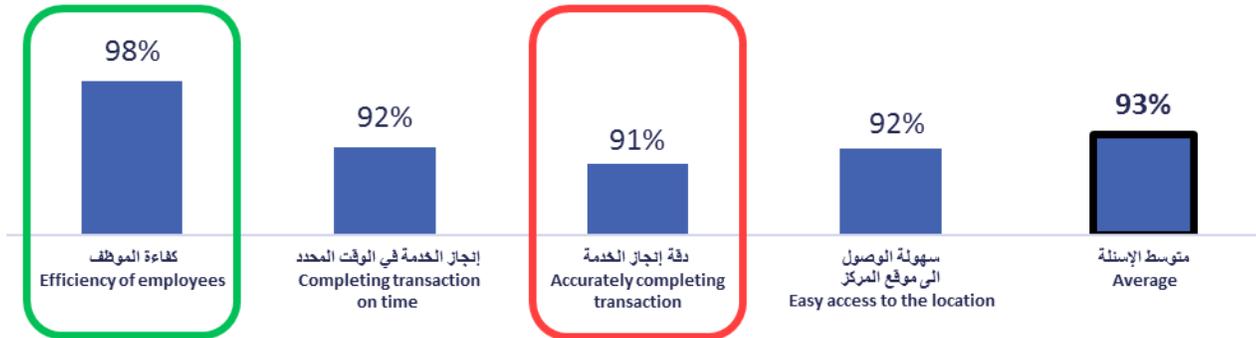
الكوتري مول - Country Mall

الأسئلة Questions	كفاءة الموظف Efficiency of employees	إنجاز الخدمة في الوقت المحدد Completing transaction on time	دقة إنجاز الخدمة Accurately completing transaction	سهولة الوصول الى موقع المركز Easy access to the location	متوسط الإسنلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	90%	65%	67%	74%	74%
4	8%	27%	24%	18%	19%
3	0%	4%	5%	6%	4%
2	0%	1%	2%	2%	1%
1 غير راضي - Not Satisfied	2%	2%	2%	0%	2%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 => عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	98%	97%	95%	98%	97%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 => عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	98%	92%	91%	92%	93%

متوسط الإسنلة - Average



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

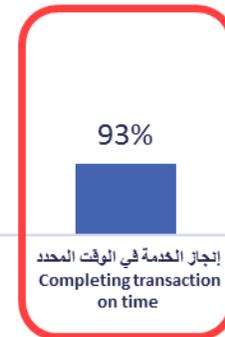
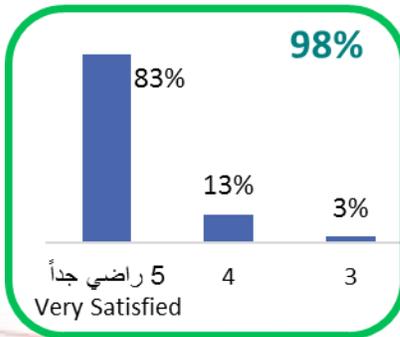




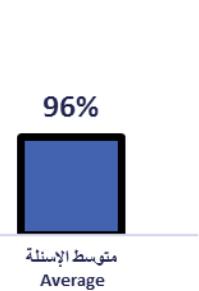
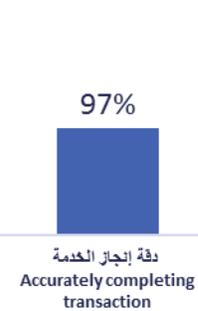
المحرق - Muharraq

الأسئلة Questions	كفاءة الموظف Efficiency of employees	إنجاز الخدمة في الوقت المحدد Completing transaction on time	دقة إنجاز الخدمة Accurately completing transaction	سهولة الوصول الى موقع المركز Easy access to the location	متوسط الإسنلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	93%	79%	84%	77%	83%
4	7%	13%	13%	17%	13%
3	0%	4%	3%	3%	3%
2	0%	2%	0%	2%	1%
1 غير راضي - Not Satisfied	0%	1%	0%	1%	1%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 <= عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	100%	97%	100%	97%	98%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	100%	93%	97%	94%	96%

متوسط الإسنلة - 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
كفاءة الموظف وأسلوب تعامله وقدرته على الاجابة على الاستفسارات. The efficiency of the employee, and his attitude and ability to answer inquiries.	2	0	1	13	25
	5%	0%	2%	32%	61%
إنجاز الخدمة في الوقت المحدد دون الحاجة للكثير من المستندات. Completing the transaction on time without the need of numerous documents.	2	3	4	8	24
	5%	7%	10%	20%	59%
دقة إنجاز الخدمة وتوفر المعلومات المطلوبة دون الحاجة للتنقل بين المكاتب. Accurately completing transaction and providing required information, without the need to move between offices.	2	1	1	10	25
	5%	3%	3%	26%	64%
سهولة الوصول الى موقع المركز وملاءمة مرافقه بشكل عام. Easy access to the location of the center and convenience of facilities in general.	2	0	1	14	23
	5%	0%	3%	35%	58%
الجميع - All	8	4	7	45	24
	9%	5%	8%	51%	27%

التقييم - Rating	1 غير راضي Not Satisfied	2	3	4	راضي جداً 5 Very Satisfied
كفاءة الموظف وأسلوب تعامله وقدرته على الاجابة على الاستفسارات. The efficiency of the employee, and his attitude and ability to answer inquiries.	2	0	0	7	82
	2%	0%	0%	8%	90%
إنجاز الخدمة في الوقت المحدد دون الحاجة للكثير من المستندات. Completing the transaction on time without the need of numerous documents.	2	1	4	25	59
	2%	1%	4%	27%	65%
دقة إنجاز الخدمة وتوفر المعلومات المطلوبة دون الحاجة للتنقل بين المكاتب. Accurately completing transaction and providing required information, without the need to move between offices.	2	2	4	21	59
	2%	2%	5%	24%	67%
سهولة الوصول الى موقع المركز وملاءمة مرافقه بشكل عام. Easy access to the location of the center and convenience of facilities in general.	0	2	5	16	67
	0%	2%	6%	18%	74%
الجميع - All	6	5	13	69	67
	4%	3%	8%	43%	42%

التقييم - Rating	1 غير راضي Not Satisfied	2	3	4	راضي جداً 5 Very Satisfied
كفاءة الموظف وأسلوب تعامله وقدرته على الاجابة على الاستفسارات. The efficiency of the employee, and his attitude and ability to answer inquiries.	0	0	0	7	91
	0%	0%	0%	7%	93%
إنجاز الخدمة في الوقت المحدد دون الحاجة للكثير من المستندات. Completing the transaction on time without the need of numerous documents.	1	2	4	13	77
	1%	2%	4%	13%	79%
دقة إنجاز الخدمة وتوفر المعلومات المطلوبة دون الحاجة للتنقل بين المكاتب. Accurately completing transaction and providing required information, without the need to move between offices.	0	0	3	12	79
	0%	0%	3%	13%	84%
سهولة الوصول الى موقع المركز وملاءمة مرافقه بشكل عام. Easy access to the location of the center and convenience of facilities in general.	1	2	3	17	76
	1%	2%	3%	17%	77%
الجميع - All	2	4	10	49	81
	1%	3%	7%	34%	55%

المحرق - Muharraq

Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
التصميم اعلاه عن انجاز معاملته سداد فواتير الكهرباء وصح معاملته مبدأ بسيط ولا يحتاج اي مستندات ولكن بالسنة التي يا قتي الخدمات نصير دائما اجراءات طويلة ومحتاج مستندات كثيرة معتادة	
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
خدمات مراقبة و ممتازة وسريعة	
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
Thanks for good support.	
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
Need to improve more though the services are not so bad.	
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
I didnt had any difficulties find here to solve My Problems. it was fast service. I am happy with the service.	

مزايا بلازا - Mazaya Plaza

Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
ارجعون بحاوتكم تفصيل الخدمة اون لاين جميع الطلبات في اسرع وقت ممكن . شكرا لكم جدا جدا	
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
طرا بعد الاداء تحتاج الى صبره لترا الا نقلا و بعد اكتمال المرطبين تتركنا في جامعنا منده لظروفنا لغنا الكنتنا	
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
ارجوو تقوية حوتكم اكثر كتمتازيات	
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
put A good smiling people at the reception!	
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
كبراية دعول المركز يوجد بتجمع كبير امام الباب فقط لاستلام رقم الرعاء وشح الجهاز وعدم عمل الادعام الزائد	

كونتري مول - Country Mall

Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
أرتفاع ا مساحات اكثر بار والى بالنسبة لوز جانب شحنه سريعة مع عدم اضعاف زياد الدخول . مما سبب نمو زبائن المالكه العالميه كثيره من لوز جانب كاشف	
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
Good Staff, Very Friendly.	
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
الموظفين ودور بيت عمه عانس موظفين فرخ دنيه زايد مما المظروف للمجيب الى فرخ المبيع	
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
اكثره مرة اسع خدمة هذا ليس من اهتمامي وعليك التوجه الحه جمة اخرى يد لياز حل المشكله وظلمه طيما يتعلم باظهار عايبه فقه القران ولا احد يتذرع حل ما يذنب عليه قتل الخدمة بسبب قطع خدمة الحفشه وليس من عهه المشركه	

Thank you - شكراً

قياس رضا المشتركين - Customer Satisfaction Survey