

# إدارة خدمات المشتركين

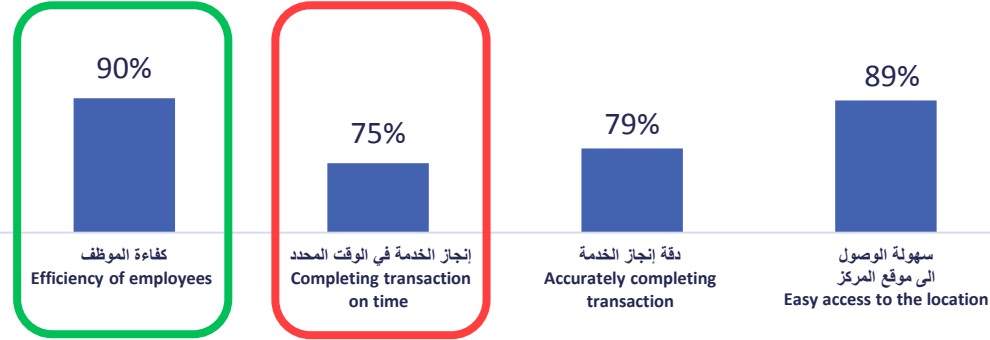
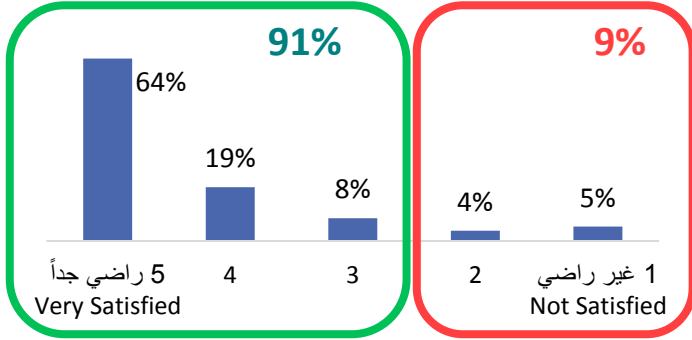
## Customer Services Directorate

قياس رضا المشتركين - Customer Satisfaction Survey  
نوفمبر 2019 November 2019



متوسط الإسنلة - Average

حصول المركز على مستوى التقييم  $\geq 4$  عن كل سؤال  
The Center was rated level 4 & above against each Question

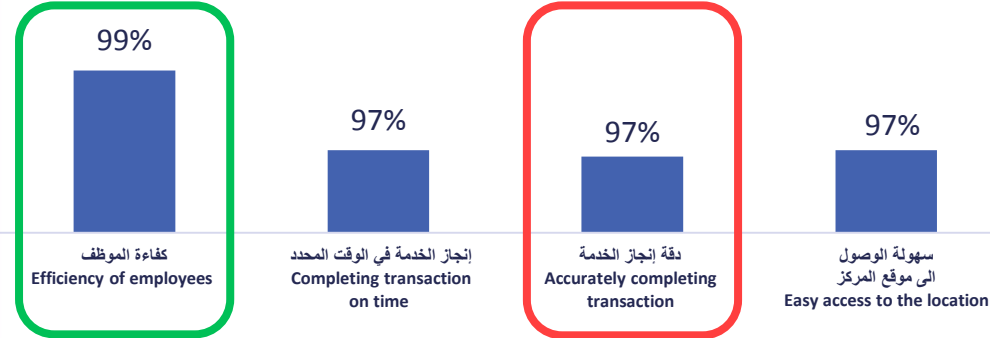
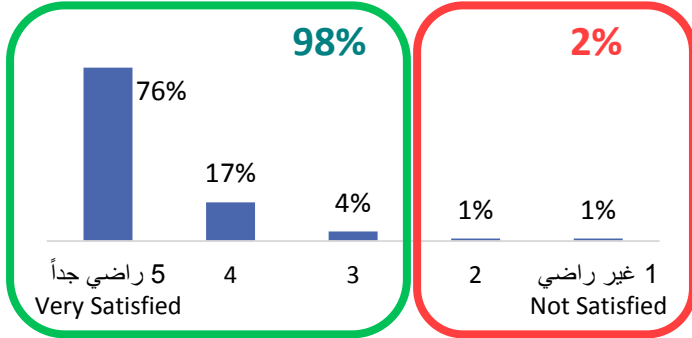


متوسط الإسنلة  
Average

مزايا بلازا  
Mazaya Plaza

متوسط الإسنلة - Average

حصول المركز على مستوى التقييم  $\geq 4$  عن كل سؤال  
The Center was rated level 4 & above against each Question

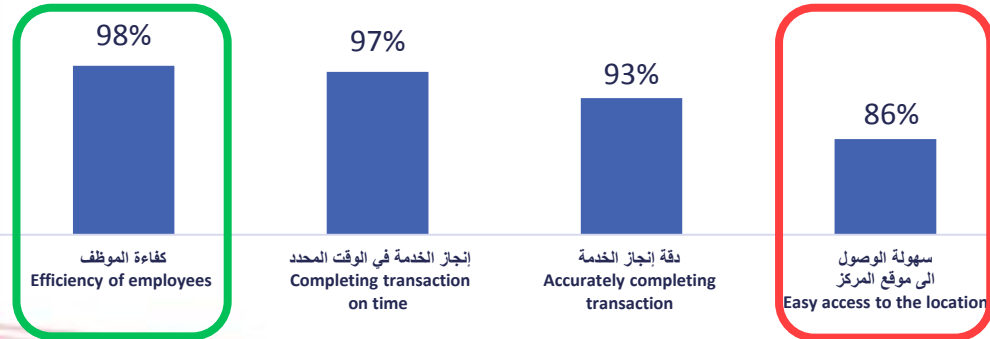
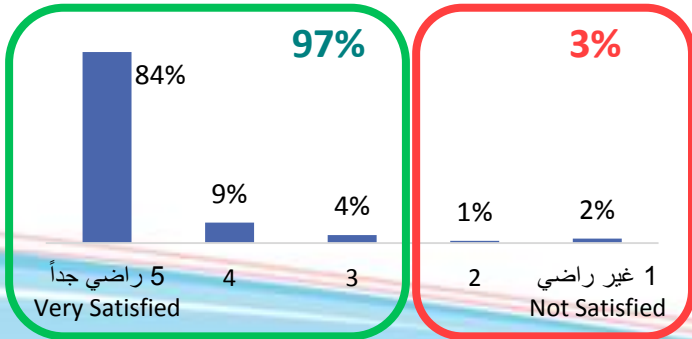


متوسط الإسنلة  
Average

الكونتري مول  
Country Mall

متوسط الإسنلة - Average

حصول المركز على مستوى التقييم  $\geq 4$  عن كل سؤال  
The Center was rated level 4 & above against each Question



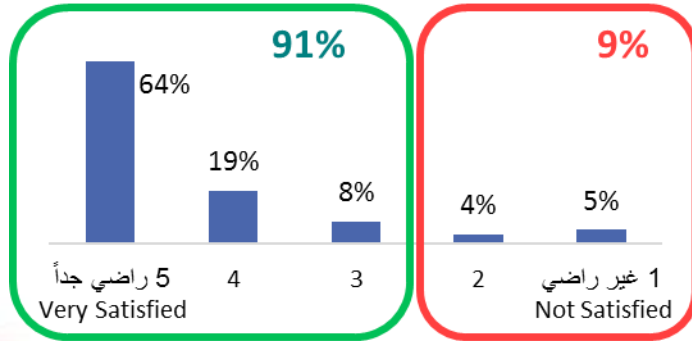
متوسط الإسنلة  
Average

المحرق  
Muharraq

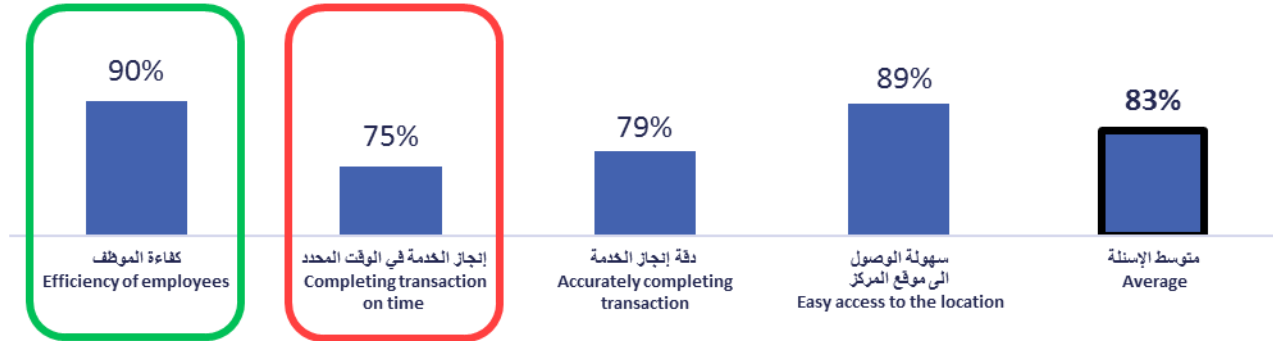


الأسئلة Questions	كفاءة الموظف Efficiency of employees	إنجاز الخدمة في الوقت المحدد Completing transaction on time	دقة إنجاز الخدمة Accurately completing transaction	سهولة الوصول الى موقع المركز Easy access to the location	متوسط الإسنلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	71%	55%	62%	69%	64%
4	18%	20%	17%	20%	19%
3	3%	11%	11%	7%	8%
2	3%	4%	5%	2%	4%
1 غير راضي - Not Satisfied	2%	11%	6%	1%	5%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 => عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	93%	86%	89%	96%	91%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 => عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	90%	75%	79%	89%	83%

متوسط الإسنلة - Average

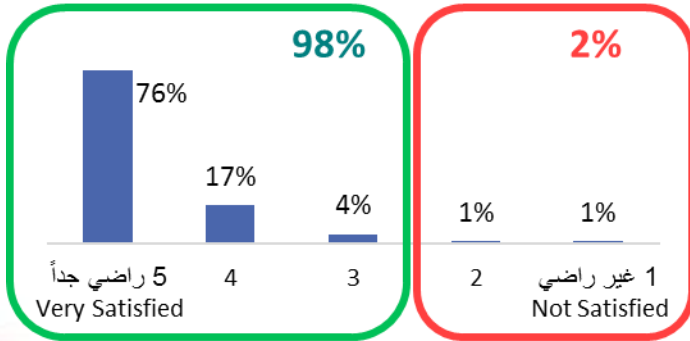


حصول المركز على مستوى التقييم 4 => عن كل سؤال  
The Center was rated level 4 & above against each Question

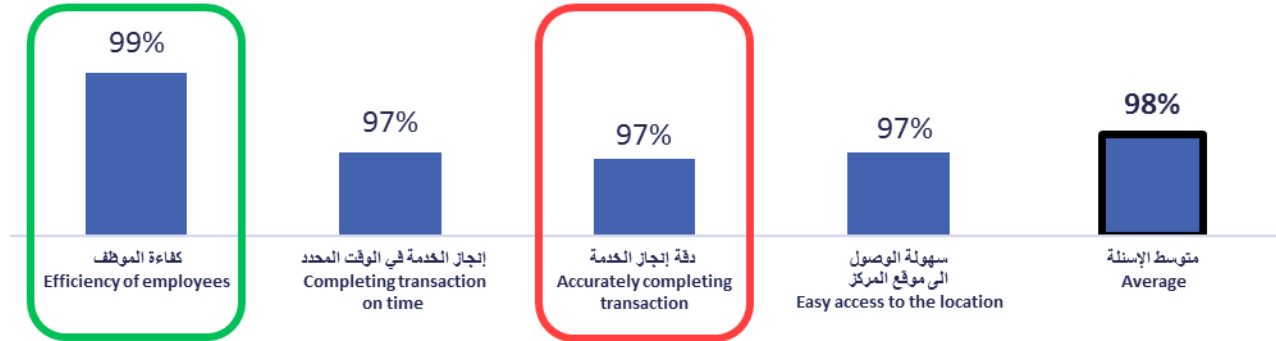


الأسئلة Questions	كفاءة الموظف Efficiency of employees	إنجاز الخدمة في الوقت المحدد Completing transaction on time	دقة إنجاز الخدمة Accurately completing transaction	سهولة الوصول الى موقع المركز Easy access to the location	متوسط الإسنلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	91%	82%	85%	79%	84%
4	8%	16%	12%	18%	14%
3	1%	1%	3%	1%	2%
2	0%	1%	0%	0%	0%
1 غير راضي - Not Satisfied	0%	0%	0%	1%	0%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 <= عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	100%	99%	100%	99%	99%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	99%	97%	97%	97%	98%

متوسط الإسنلة - Average



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

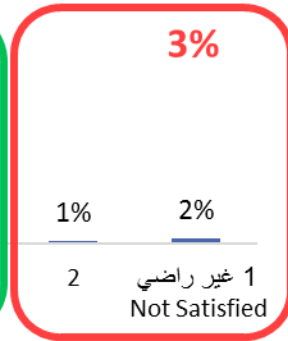
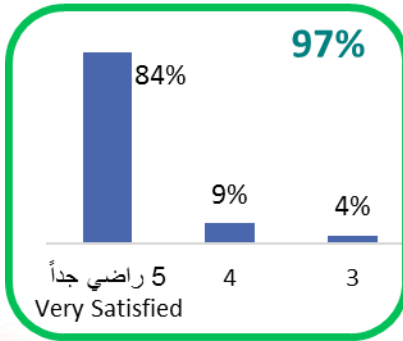




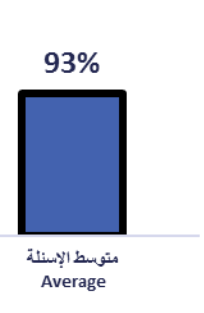
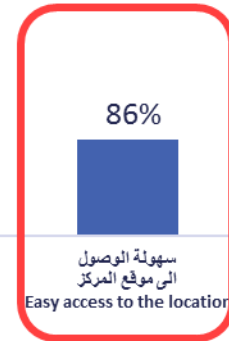
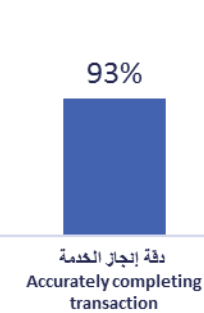
## المحرق - Muharraq

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	90%	86%	85%	76%	84%
4	8%	11%	7%	10%	9%
3	1%	2%	5%	6%	4%
2	0%	0%	2%	2%	1%
1 غير راضي - Not Satisfied	1%	1%	0%	6%	2%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 <= عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	99%	99%	98%	92%	97%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	98%	97%	93%	86%	93%

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	3	3	16	<b>62</b>
	2%	3%	3%	19%	<b>72%</b>
إنجاز الخدمة في الوقت المحدد دون الحاجة للكثير من المستندات. Completing the transaction on time without the need of numerous documents.	<b>9</b>	3	9	17	47
	<b>11%</b>	4%	11%	20%	55%
دقة إنجاز الخدمة وتوفير المعلومات المطلوبة دون الحاجة للتنقل بين المكاتب. Accurately completing transaction and providing required information, without the need to move between offices.	5	4	9	14	52
	6%	5%	11%	17%	62%
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	6	17	57
	1%	2%	7%	20%	69%
الجميع - All	17	12	27	64	55
	10%	7%	15%	37%	31%

## الكوتري مول - Country Mall

### تقييم رضا المشتركين - Customer Satisfaction Survey

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	1	6	<b>69</b>
	0%	0%	1%	8%	<b>91%</b>
إنجاز الخدمة في الوقت المحدد دون الحاجة للكثير من المستندات. Completing the transaction on time without the need of numerous documents.	0	1	1	12	62
	0%	1%	1%	16%	82%
دقة إنجاز الخدمة وتوفير المعلومات المطلوبة دون الحاجة للتنقل بين المكاتب. Accurately completing transaction and providing required information, without the need to move between offices.	0	0	2	9	62
	0%	0%	3%	12%	85%
سهولة الوصول الى موقع المركز وملاءمة مرافقه بشكل عام. Easy access to the location of the center and convenience of facilities in general.	<b>1</b>	0	1	14	60
	<b>1%</b>	0%	1%	18%	79%
الجميع - All	1	1	5	41	63
	1%	1%	4%	37%	57%

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.	1 1%	0 0%	1 1%	8 8%	<b>90</b> <b>90%</b>
إنجاز الخدمة في الوقت المحدد دون الحاجة للكثير من المستندات. Completing the transaction on time without the need of numerous documents.	1 1%	0 0%	2 2%	11 11%	86 86%
دقة إنجاز الخدمة وتوفير المعلومات المطلوبة دون الحاجة للتنقل بين المكاتب. Accurately completing transaction and providing required information, without the need to move between offices.	0 0%	2 2%	5 5%	7 7%	81 85%
سهولة الوصول الى موقع المركز وملاءمة مرافقه بشكل عام. Easy access to the location of the center and convenience of facilities in general.	<b>6</b> <b>6%</b>	2 2%	6 6%	10 10%	75 76%
الجميع - All	8 6%	4 3%	14 10%	36 25%	83 57%





### المحرق - Muharraq

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

I am very much satisfied the way he handled my request.

ملاحظات و اقتراحات: Comments or Suggestions:

Very efficient service. Employees are very polite and ver cooperative.

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

شرفني انه اتمى معاملتي ، و كان  
شبابا لبريه الاكفاه انه بيه صيوسه  
صالحه - كونه اهلنا لهدا

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

Thank you very much  
Thanks for his kind mannar

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

ويل اجراءات المساعده  
تم جزيل الشكر

### كونتري مول - Country Mall

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

صوبم! اقتار المعاملات و ذلك لي تنقح وقت  
الابلول والا منتظر اكثر

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

رهل ذو طابع ممتاز في خدمه العميل  
اي الامام اى الامام  
تصبت ممتازة فتمهه كمثل ليا

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

شكرا على المساعده  
المشكلة من ارتفاع و حمة الكهرباء  
والجبا ما عنده دعم جيد منتظر  
الرجاء النضر في هذه المواضع

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

زيادة موقوف مساحات لتفادي تاثير لعميل  
الذمم ما يتطلب

### مزايا بلازا - Mazaya Plaza

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

KEEP IT UP EWA  
EXCELLENT & COURTEOUS STAFF.  
FRIENDLY ATTITUDE & POLITE.  
NEED MORE PARKING SPACE TO  
ADRESS RUSH HOURS!

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

كل الموظفين اعمودنا فخدمه المراسم صريحه و يقومون بالرد  
على كل المعاملات بشفاهه.  
ملاحظة: الرطاب النظرفه تخفض المدهه للموظفين  
من اسبوعه الى السابوعه الى التالى وهو الموضوع المعقول  
وان من الغايه لا يوجد مراقبه

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

Very satisfied with the services

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

Fatima Abbas is Very good service and  
These feed back all based on my FATIMA  
ABBR  
Amal... 100 only

# Thank you - شكراً

قياس رضا المشتركين - Customer Satisfaction Survey