

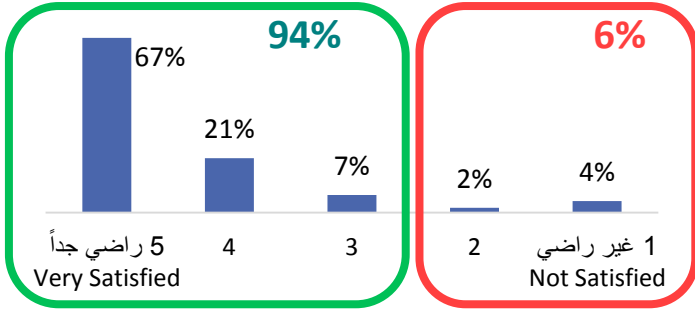
إدارة خدمات المشتركين

Customer Services Directorate

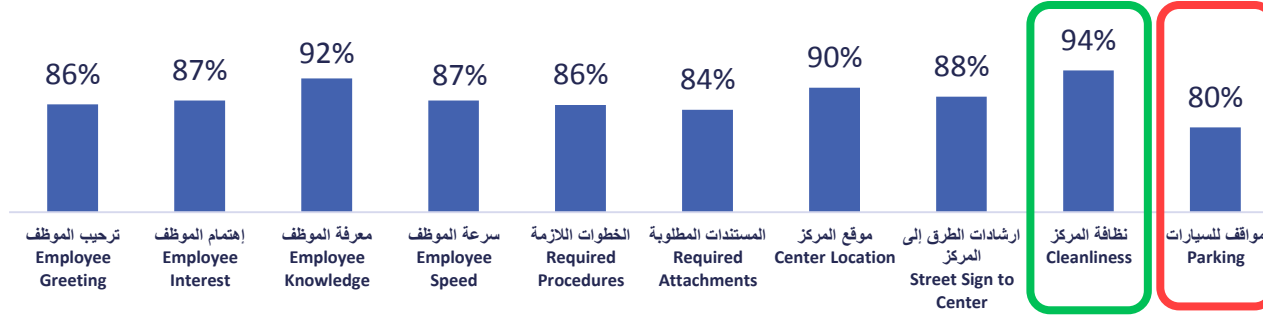
قياس رضا المشتركين - Customer Satisfaction Survey
أغسطس 2019 August



المتوسط للإسئلة - Average

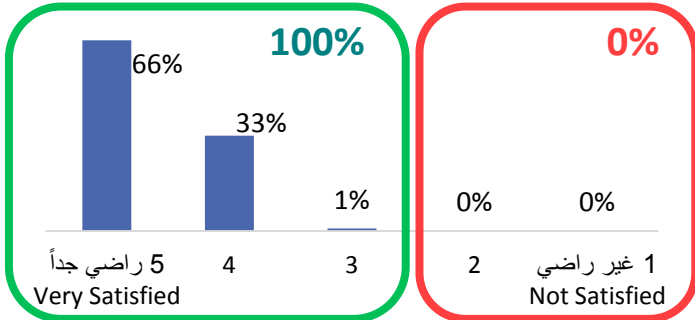


حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question

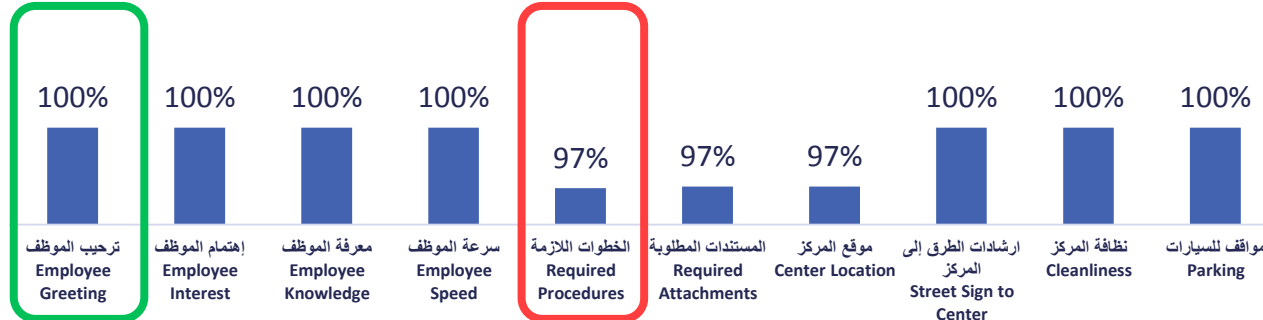


مزايا بلازا
Mazaya Plaza

المتوسط للإسئلة - Average

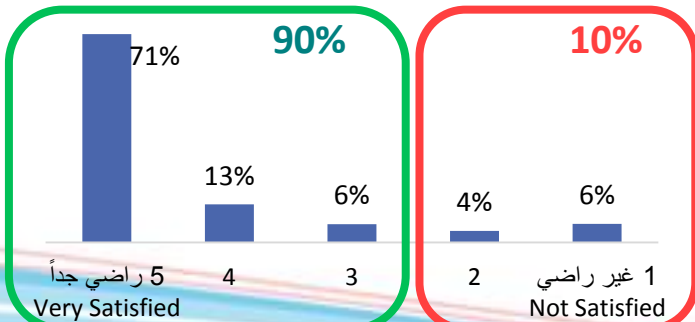


حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل لسؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question

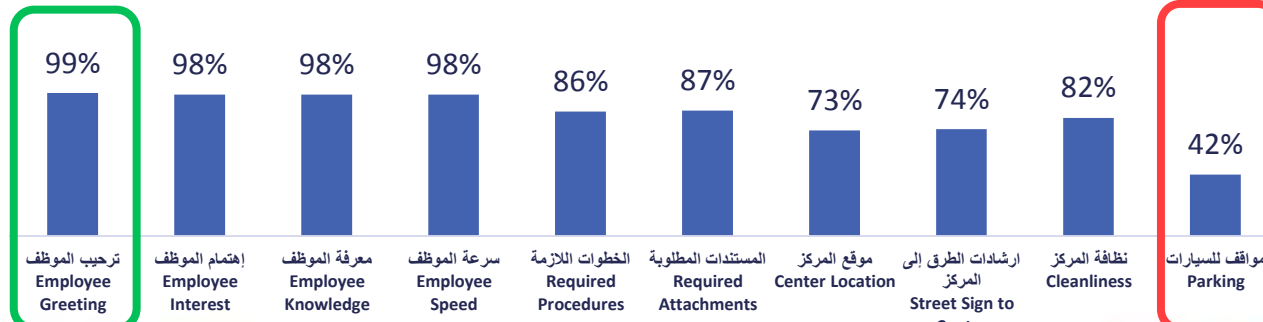


الكونترى مول
Country Mall

المتوسط للإسئلة - Average



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

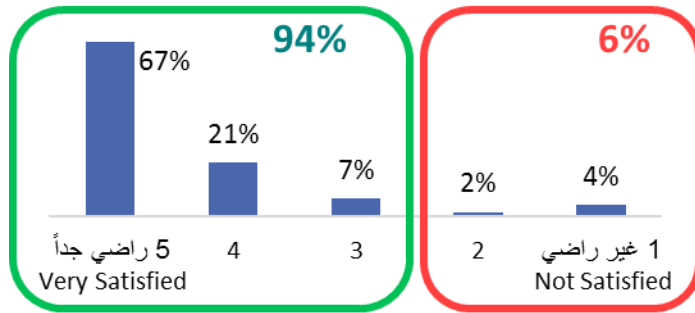


المحرق
Muharraq

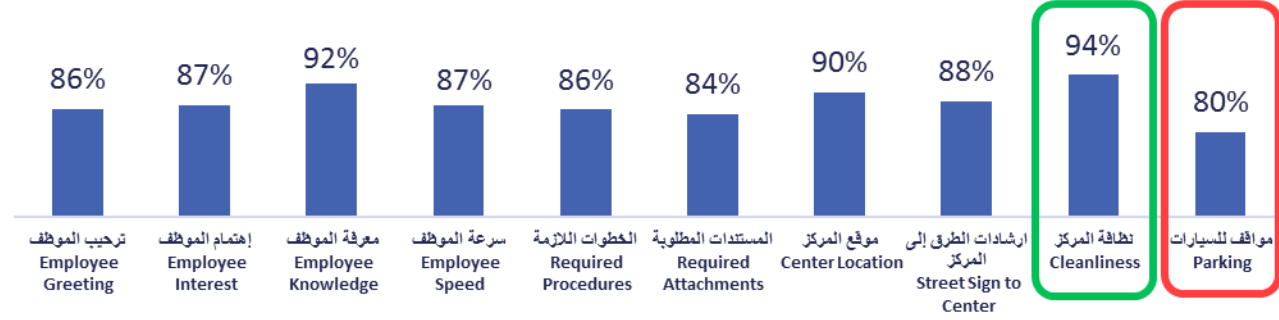
مزايا بلازا - Mazaya Plaza

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	72%	69%	70%	66%	60%	60%	67%	58%	79%	63%	67%
4	13%	18%	21%	21%	26%	24%	23%	29%	14%	18%	21%
3	9%	9%	5%	6%	4%	7%	6%	6%	3%	10%	7%
2	2%	1%	1%	2%	5%	2%	0%	2%	0%	2%	2%
1 غير راضي - Not Satisfied	3%	3%	2%	5%	5%	6%	4%	4%	3%	7%	4%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 <= عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	95%	96%	97%	93%	90%	92%	96%	94%	97%	91%	94%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	86%	87%	92%	87%	86%	84%	90%	88%	94%	80%	87%

المتوسط للإسئلة - Average

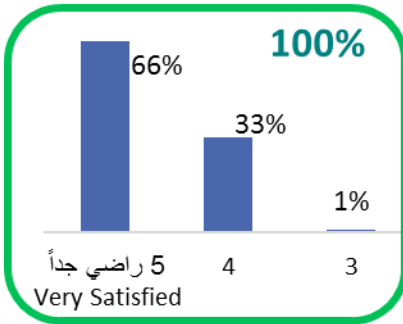


حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question

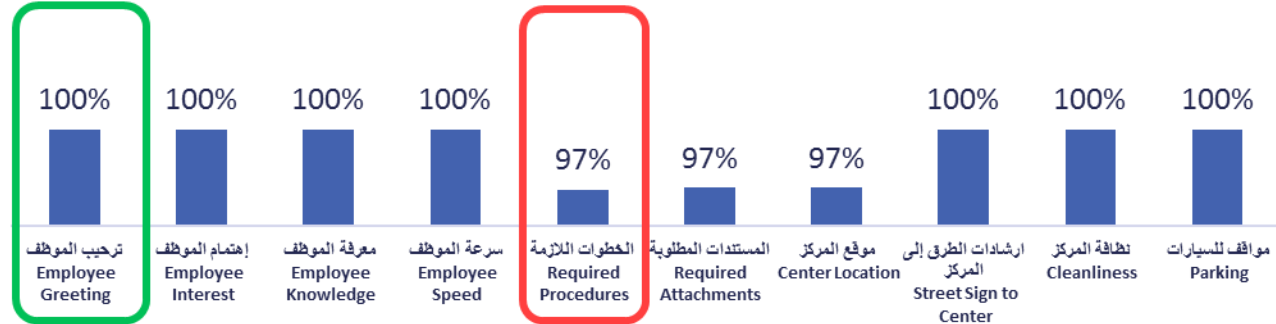


الأسئلة Questions	ترحيب الموظف Employee Greeting	إهتمام الموظف Employee Interest	معرفة الموظف Employee Knowledge	سرعة الموظف Employee Speed	الخطوات اللازمة Required Procedures	المستندات المطلوبة Required Attachments	موقع المركز Center Location	ارشادات الطرق إلى المركز Street Sign to Center	نظافة المركز Cleanliness	مواقف للسيارات Parking	متوسط الإسنلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	0%	0%	0%	94%	84%	88%	94%	100%	100%	100%	66%
4	100%	100%	100%	6%	13%	9%	3%	0%	0%	0%	33%
3	0%	0%	0%	0%	3%	3%	3%	0%	0%	0%	1%
2	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
1 غير راضي - Not Satisfied	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 <= عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	100%	100%	100%	100%	97%	97%	97%	100%	100%	100%	99%

المتوسط للإسنلة - Average

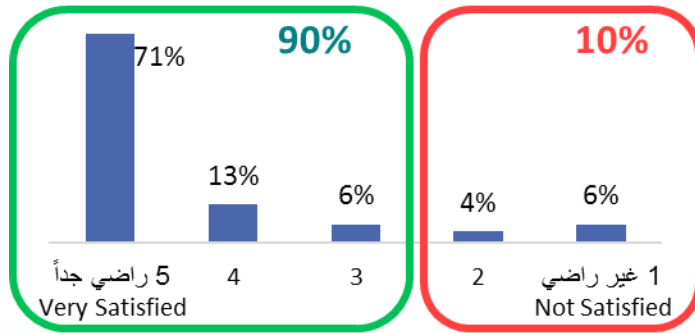


حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question

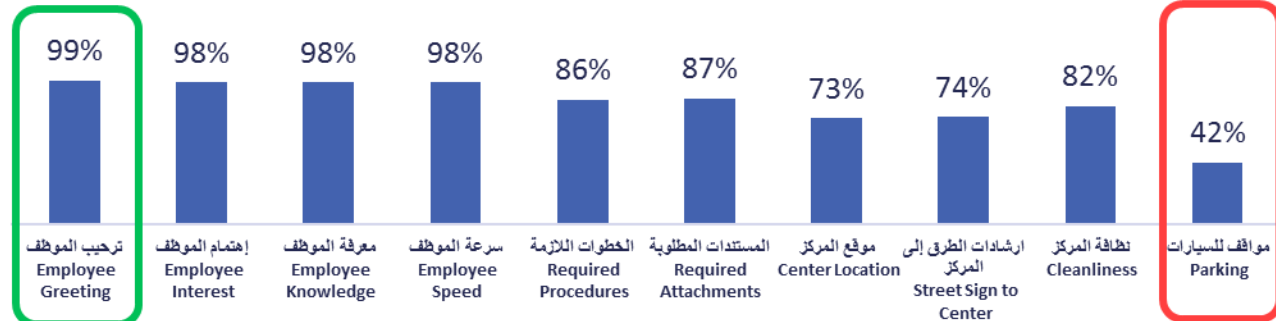


الأسئلة Questions	ترحيب الموظف Employee Greeting	إهتمام الموظف Employee Interest	معرفة الموظف Employee Knowledge	سرعة الموظف Employee Speed	الخطوات اللازمة Required Procedures	المستندات المطلوبة Required Attachments	موقع المركز Center Location	ارشادات الطرق إلى المركز Street Sign to Center	نظافة المركز Cleanliness	مواقف للسيارات Parking	متوسط الإسنلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	90%	85%	86%	87%	73%	74%	51%	55%	69%	37%	71%
4	9%	13%	12%	11%	13%	13%	23%	18%	13%	5%	13%
3	0%	1%	1%	1%	11%	9%	10%	12%	5%	12%	6%
2	0%	0%	1%	0%	2%	3%	6%	5%	6%	14%	4%
1 غير راضي - Not Satisfied	1%	1%	0%	1%	1%	1%	11%	9%	6%	32%	6%
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%	83%	86%	87%	54%	90%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	99%	98%	98%	98%	86%	87%	73%	74%	82%	42%	84%

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.	3	2	9	13	71
	3%	2%	9%	13%	72%
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.	3	1	9	17	67
	3%	1%	9%	18%	69%
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	1	5	21	69
	2%	1%	5%	21%	70%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	5	2	6	20	64
	5%	2%	6%	21%	66%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	5	5	4	25	58
	5%	5%	4%	26%	60%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	6	2	7	23	58
	6%	2%	7%	24%	60%
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.	4	0	6	22	65
	4%	0%	6%	23%	67%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	4	2	6	28	56
	4%	2%	6%	29%	58%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	3	0	3	14	77
	3%	0%	3%	14%	79%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	7	2	10	17	60
	7%	2%	10%	18%	63%
الجميع - All	42	17	65	200	645
	4%	2%	7%	21%	67%

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.	0 0%	0 0%	0 0%	33 100%	0 0%
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.	0 0%	0 0%	0 0%	33 100%	0 0%
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%	0 0%	33 100%	0 0%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	0 0%	0 0%	0 0%	2 6%	31 94%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	0 0%	0 0%	1 3%	4 13%	27 84%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	0 0%	0 0%	1 3%	3 9%	29 88%
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.	0 0%	0 0%	1 3%	1 3%	31 94%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	33 100%
نظافة مرافق المركز وصلاحيات استخدامها The Center was Clean and tidy.	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	33 100%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	33 100%
الجميع - All	0 0%	0 0%	3 1%	109 33%	217 66%

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%	0 0%	8 9%	85 90%
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%	12 13%	78 85%
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%	1 1%	11 12%	80 86%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	1 1%	0 0%	1 1%	10 11%	81 87%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	1 1%	2 2%	10 11%	12 13%	68 73%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	1 1%	3 3%	8 9%	12 13%	67 74%
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.	10 11%	6 6%	9 10%	21 23%	47 51%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	8 9%	5 5%	11 12%	17 18%	51 55%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	6 6%	6 6%	5 5%	12 13%	64 69%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	29 32%	13 14%	11 12%	5 5%	34 37%
الجميع - All	58	36	57	120	655
	6%	4%	6%	13%	71%



المحرق - Muharraq

الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
	very good person
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
	Excell
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
	اقتراح هو الأتي:- عدم تأخير توفير الكهرباء في حال تحويل المكان لان ذلك يعود بالمضرة الشديدة على كل من يحول المكان لدى وزارة الكهرباء.
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
	is very good and fast
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
	1) Ewa rate is too high and gear if you can reduce the slab % rate. 2) Need more parking space.

مزايا بلازا - Mazaya Plaza

الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
	All people Attitude very good. All people Attitude very good.
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
	زيادة عدد الموظفين خاصة في خدمات المشتركين الأرغام التسليم عالية والموظفين المتواجدين ثلاثة لا يوجد تعذيب كما ان لسنة الزيادة
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
	تمنّى وزارة الكهرباء على جهودكم الطيبة حفظكم الله وتمنّى
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
	- عدم تعميم رغبة الزبون في توفير تاريخ الدفع مع ما يناسب مع الراتب وذلك ما أدى إلى إضمار قطع الكهرباء. - قراءه العداد دوماً تقديرية وذلك يعود بمواثبي مرتفعة.
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
	أشكر جميع الموظفين وأداءهم الصريحاً

الكونتري مول - Country Mall

الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
	Very Apprenate Service
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
	الموظف لديه الكفاءة في أسلوب التعامل ولديه السهولة في ايجار المعاملات والدقة دون الحاجة للتقريب الحسابات ولديه أسلوب البر حيب والبنائه
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
	مرحبم فوظيفة تستحق كل التقدير على حسن تعاملها مع العملاء

Thank you - شكراً

قياس رضا المشتركين - Customer Satisfaction Survey