

إدارة خدمات المشتركين

Customer Services Directorate

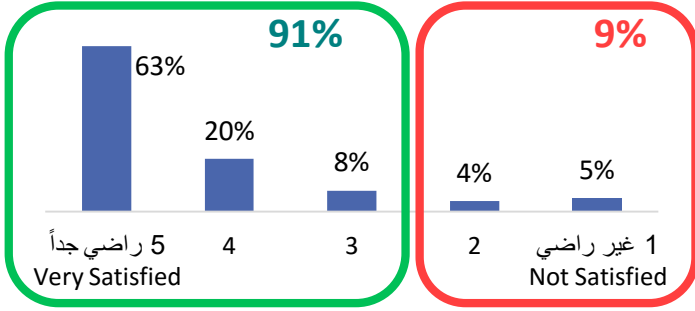
قياس رضا المشتركين - Customer Satisfaction Survey
مايو 2018 May 2018



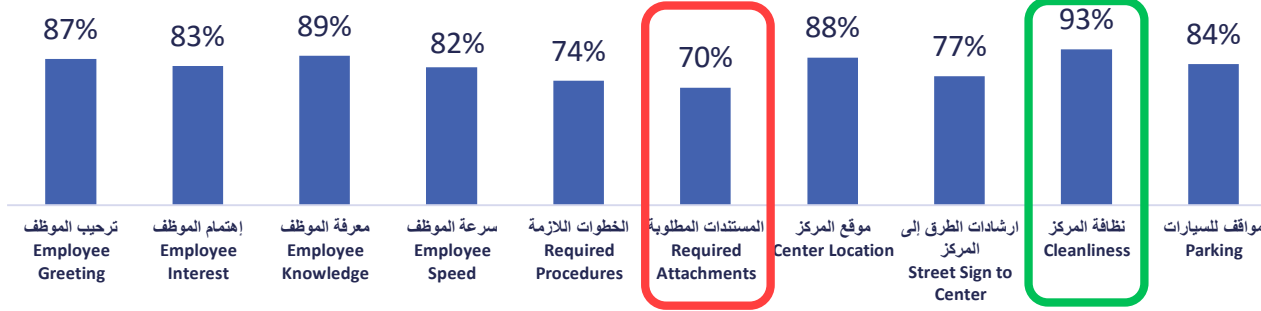


مقارنة بين مراكز الخدمات - Service Centers Comparison

المتوسط للإسئلة - Average

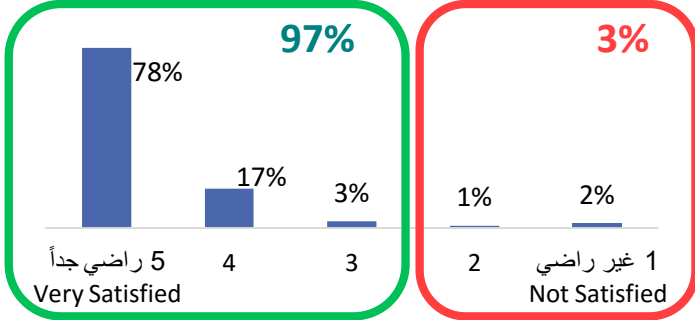


حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question



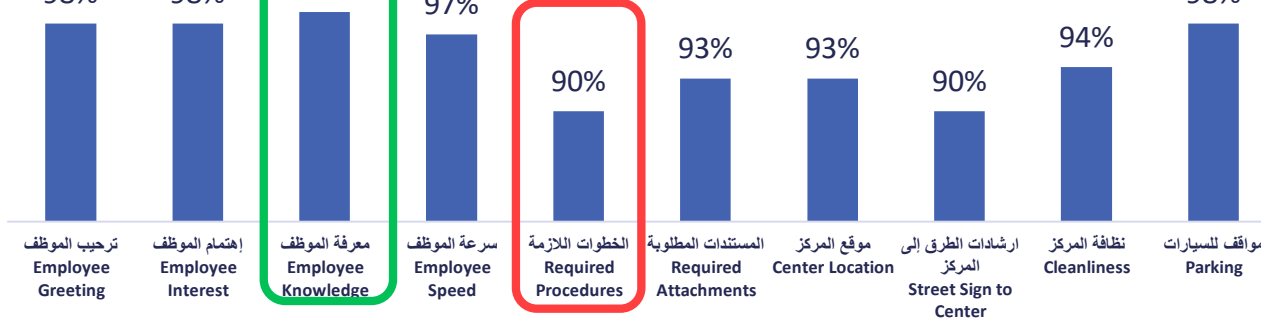
مزايا بلازا
Mazaya Plaza

المتوسط للإسئلة - Average



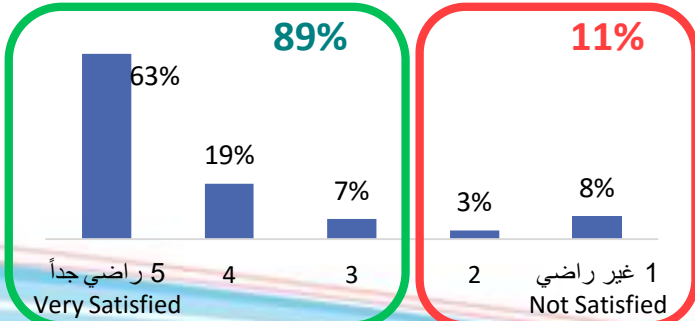
حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل لسؤال

The Center was rated level 4 & above against each Question



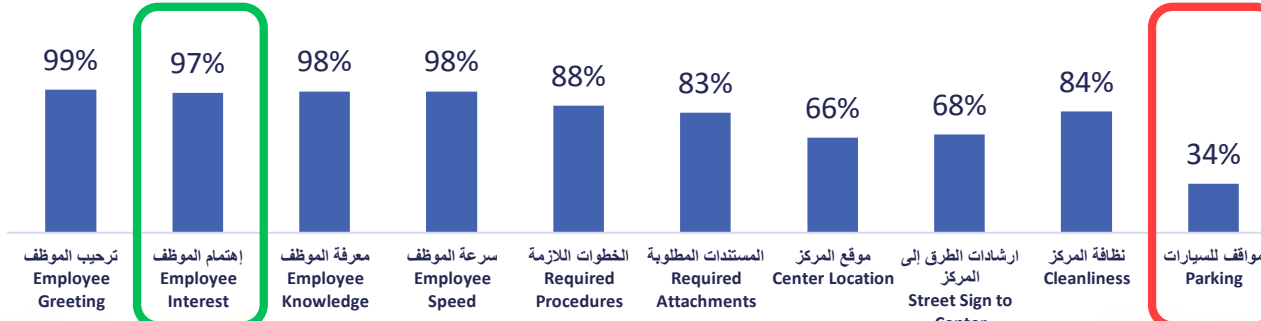
الكونترى مول
Country Mall

المتوسط للإسئلة - Average



حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل سؤال

The Center was rated level 4 & above against each Question

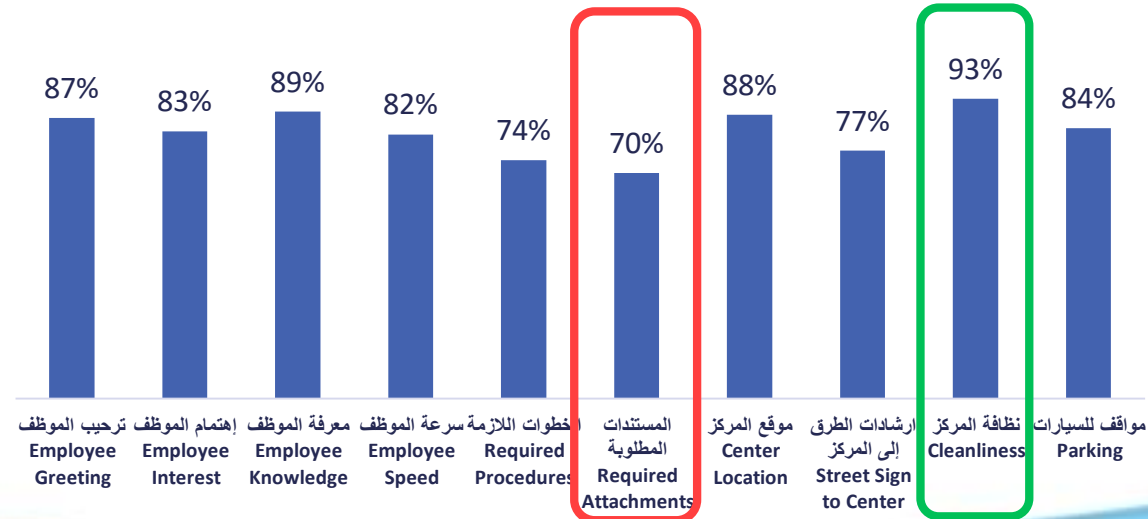
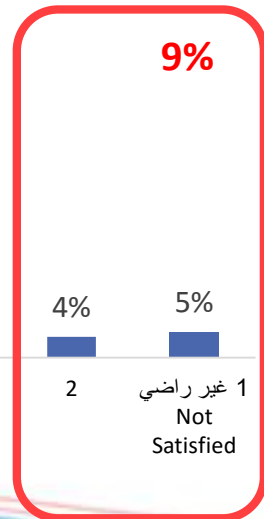
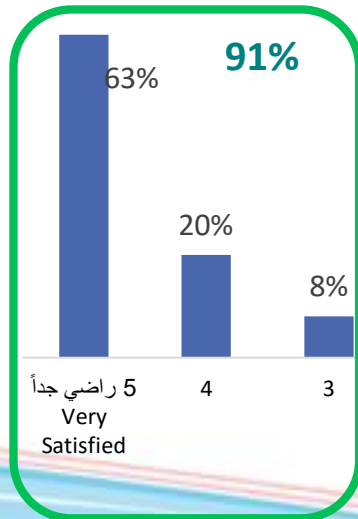


المحرق
Muharraq

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	74%	69%	69%	61%	48%	49%	66%	55%	76%	65%	63%
4	13%	14%	20%	21%	27%	21%	22%	23%	17%	19%	20%
3	5%	10%	5%	9%	10%	12%	5%	13%	4%	7%	8%
2	4%	4%	2%	5%	7%	8%	4%	5%	0%	4%	4%
1 غير راضي - Not Satisfied	3%	3%	4%	5%	9%	10%	3%	4%	3%	5%	5%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 => عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	93%	93%	95%	90%	84%	82%	93%	91%	97%	91%	91%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 => عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	87%	83%	89%	82%	74%	70%	88%	77%	93%	84%	83%

الأسئلة - Questions

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

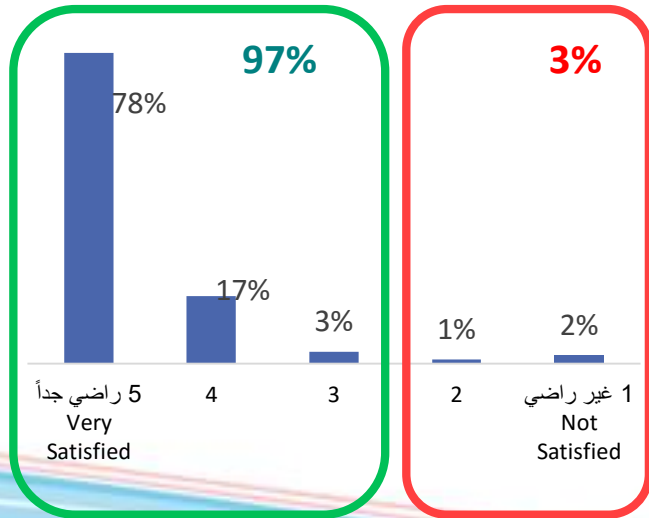




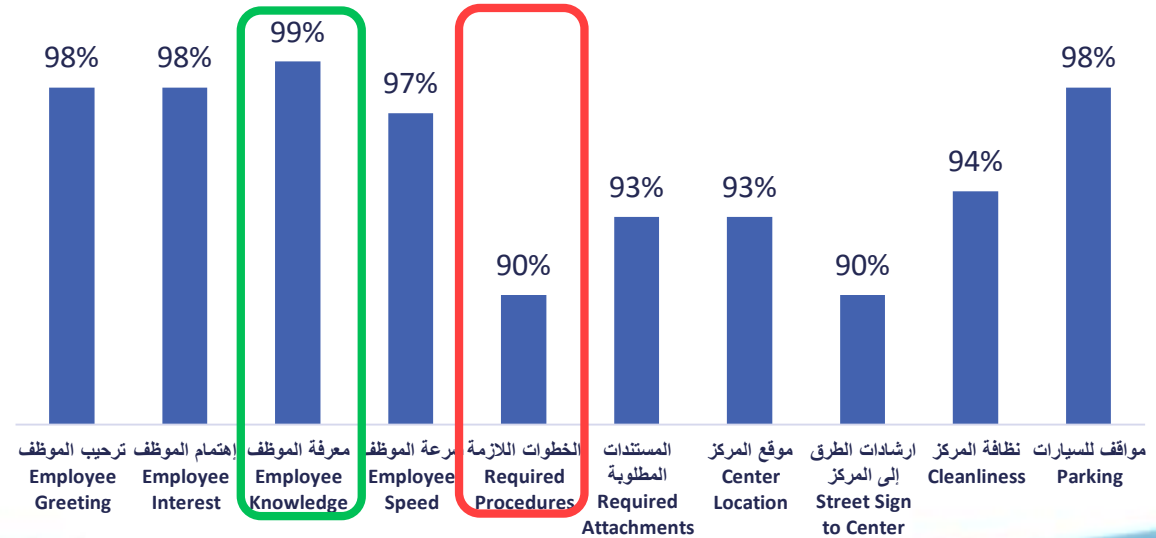
الكوتري مول - Country Mall

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 الإسنلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	86%	81%	89%	81%	61%	62%	79%	72%	80%	85%	78%
4	12%	16%	10%	16%	28%	31%	14%	17%	14%	12%	17%
3	1%	1%	1%	1%	6%	4%	4%	4%	4%	1%	3%
2	0%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	3%	0%	0%	1%
1 غير راضي - Not Satisfied	1%	1%	1%	1%	4%	1%	3%	3%	2%	1%	2%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 => عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	99%	99%	99%	98%	96%	97%	97%	94%	98%	99%	97%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 => عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	98%	98%	99%	97%	90%	93%	93%	90%	94%	98%	95%

الأسئلة - Questions



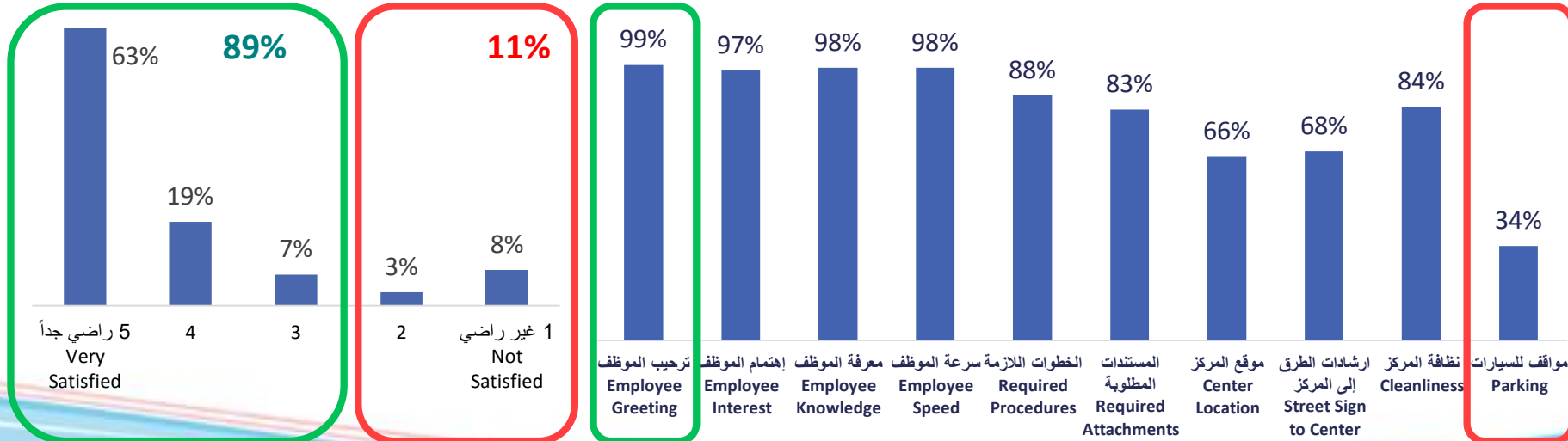
حصول المركز على مستوى التقييم 4 => عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question



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 الأسئلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	90%	82%	77%	82%	65%	59%	47%	45%	58%	24%	63%
4	10%	16%	21%	17%	23%	24%	19%	23%	27%	9%	19%
3	0%	2%	1%	1%	9%	13%	14%	15%	9%	9%	7%
2	0%	0%	0%	0%	2%	3%	8%	8%	3%	12%	3%
1 غير راضي - Not Satisfied	1%	1%	1%	1%	2%	2%	12%	9%	4%	46%	8%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 => عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	99%	99%	99%	99%	97%	95%	80%	83%	93%	43%	89%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 => عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	99%	97%	98%	98%	88%	83%	66%	68%	84%	34%	82%

الأسئلة - Questions

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.	5	7	9	22	123
	3%	4%	5%	13%	74%
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.	5	7	16	24	114
	3%	4%	10%	14%	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.	6	3	9	33	113
	4%	2%	5%	20%	69%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	8	8	14	34	100
	5%	5%	9%	21%	61%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	15	12	16	44	79
	9%	7%	10%	27%	48%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	16	14	20	35	81
	10%	8%	12%	21%	49%
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.	5	6	8	37	109
	3%	4%	5%	22%	66%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	7	8	22	37	90
	4%	5%	13%	23%	55%
نظافة مرافق المركز وصلاحيات استخدامها The Center was Clean and tidy.	5	0	7	27	124
	3%	0%	4%	17%	76%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	9	6	12	32	108
	5%	4%	7%	19%	65%
الجميع - All	81	71	133	325	1,041
	5%	4%	8%	20%	63%

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%	0 0%	1 1%	16 12%	117 86%
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%	2 1%	22 16%	109 81%
مدى معرفة الموظف بالمعلومات المتعلقة بالخدمة والإجابة على استفسارات المشترك حول الخدمة Employee showed knowledge of the products or services, and answered your questions.	1 1%	0 0%	1 1%	13 10%	119 89%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	1 1%	2 1%	1 1%	21 16%	109 81%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	6 4%	0 0%	8 6%	39 28%	84 61%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	2 1%	2 1%	5 4%	42 31%	83 62%
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.	4 3%	0 0%	5 4%	19 14%	106 79%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	4 3%	4 3%	6 4%	23 17%	97 72%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	3 2%	0 0%	5 4%	19 14%	109 80%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	2 1%	0 0%	1 1%	17 12%	117 85%
الجميع - All	26 2%	8 1%	35 3%	231 17%	1,050 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.	1 1%	0 0%	0 0%	19 10%	174 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.	2 1%	0 0%	3 2%	30 16%	156 82%
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%	0 0%	2 1%	40 21%	147 77%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	2 1%	0 0%	1 1%	32 17%	157 82%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	3 2%	3 2%	17 9%	45 23%	124 65%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	3 2%	6 3%	24 13%	45 24%	111 59%
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.	23 12%	15 8%	26 14%	37 19%	89 47%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	18 9%	15 8%	28 15%	44 23%	85 45%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	8 4%	5 3%	17 9%	51 27%	110 58%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	87 46%	22 12%	18 9%	18 9%	46 24%
الجميع - All	149 8%	66 3%	136 7%	361 19%	1,199 63%

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
 ما شاء الله من تنظيم و خدمة العملاء
 اتمنى ان يكون في خدمات العملاء
 اجد نشاط

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
 نشكر لكم جهودكم الكبيرة في العمل على تطوير
 خدمات العملاء لتصبح كما تسهل على المواطن اتمام
 كافة تعاملاته بكل سهولة واهتمام

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
 حيناً لو يتم ايجاز الخطوات الالكترونية
 مع فائده العكس والتقدير

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
 الانتظار مدة طويلة في الصف للتأكد من صحة الدوراء قبل البدء
 في اجراء المعامله.

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
 1- لا يوجد دعم للمشتركين - اعزب
 2- أثناء تبديل الكهرباء لم يتم إعطاء تأمين اليه عقب التبديل
 3- توقيت العمل اقترح 24 ساعة -4 إعطاء الاستشارات الى الاستعلامات

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
 Appreciate all the time we visited.

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
 الفواتير تغديره لاكثر من ٥ أشهر ولم يعل الموضوع منذ مدة كبيره
 - أريد أساليب جوايز عبر البريد
 - يرجى ايجاد حل للقضايا المتدبريه كما برقم 9084982 لان صايات اخرى

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
 * New requirements to open an electricity will be
 send at least through email or sms. So to complete the
 processing of the new connection.

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
 Smooth & scanless service. Thank you.

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
 الرجاء تنظيف الحمامات و توفير ATM

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
 لا توجد مرافق الرجاء توفير المرافق الصميك

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
 الرجاء اضافة خدمة طوك العمل عن طريق النت دون
 الحضور الى مكتبه فربما المتصلين لتوفير الوقت والجهد
 على الموظف والمراجع « طوك اصناف العمل - صوره بالصوره »

الكوتري مول - Country Mall

بعض التعليقات / Comments Sample

الملاحظات و الاقتراحات: Excellent help and professional lady in customer service
زهراء المديفر
8/5/2018

الملاحظات و الاقتراحات: هناك الكثير من الموظفين لكن لا يبدو ان جميعهم يجادلون
لا توجد ارقام على الخدمة على مكاتب المواطنين.

الملاحظات و الاقتراحات: EXCELLENT SERVICE BY A GOVT ORGANIZATION.
OTHERS SHOULD TAKE THIS AS AN EXAMPLE

الملاحظات و الاقتراحات: Satisfied except regard of Deposit amount, which I was informed to take about one month and I found it is a long period to process.

الملاحظات و الاقتراحات: GO AHEAD WITH GOOD FEATURES TO APP MINIMIZE TO APPROCH COUNTER THANK U.

الملاحظات و الاقتراحات: pls Reduce EWA Bill

الملاحظات و الاقتراحات: تأخير شديد للمستركين بسبب قلة عدد الموظفين مع العلم
بأنه يوجد عدد كبير من الموظفين ولكن يدرت حواجز

الملاحظات و الاقتراحات: -Keep open till late during the day. -No sign of working or opening hours.
-Service is good and professional.
-Keep up!

الملاحظات و الاقتراحات: لماذا الحضور المتأخر لشبوة معاملات قطع الخدمة وتغيير
عنوان السكن عندما توجد إمكانية تسوية المعاملات عبر الإنترنت؟

الملاحظات و الاقتراحات: اخترتم تعديل رقم توقيت الانتظار
شكراً

الملاحظات و الاقتراحات: نقول نفضل البيع من المتجر لأننا نرى المتجر هو الحد من
قيمة الاقتصاد ونفسو الهدف برونه 2030 و نرى قروب المتجر من
من المتجر و نرجو أخذ ذلك بعين الاعتبار و نرجو أخذ
المتاجر نرجو أخذ هذا المقترح بعين الاعتبار مع اجل التسليم للامتام

بعض التعليقات / Comments Sample

Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
Many thanks for Ms. Fatima Jamal, Pleasant, fast Service, good ☺	
شكرا جديداً لخدمة السيدة فاطمة جمال، خدمة سريعة، جيدة، ممتنة جداً	
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
تفضلوا بوضع لافتة إرشادية في مكان انتظار العملاء	
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
موقع المركز لخدمة المشتركين غير مناسب ومكاتب للمشتركين قليلة	
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
1- موظفي الخدمة يحتاجون لأكبر الصيانة عن قفص أمانهم للسنة كما يجب أن يكون الموظفون الذين يعملون في مركز الخدمة وضع لافتات إرشادية في مكان انتظار العملاء	
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
أرجو وضع لافتات إرشادية في مكان انتظار العملاء	
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
كمراجع للإدارة أود الإهتمام بكتابة الاستقبال من حيث استقبال المراجعين وإرشادهم حيث أنني لاحظت أكثر من مرة أنه لم يتم توجيه المراجعين في الاستقبال من حيث توجيههم إلى مكتب العمل مع المراجعين	

Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
NEED MORE SPACE FOR CAR PARKING	
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
الخدمة عموماً جيدة مواقع السيارات جيدة الموظفون يقومون بتعليم على أكل وجبة التنقل بين المكاتب مكتب جيد	
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
PLS Need proper CAR PARKING FOR SERVICE CENTRE	
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
Please try to provide the online process for new connections of CWA.	
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
Well done, keep it up!	
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
صافهم جداً تفعل المركز الحامه مكانه مفتوح لتيسير الوصول على المشتركين من حيث إتباع النظافه والمراقف المحالفة للسيارات	
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
أفقد تميزاً السري أكي خدمة الكهرباء والماء كما سرية أجاز المعاملات و شكرًا	

شكراً - Thank you

قياس رضا المشتركين مايو 2018 Customer Satisfaction Survey May 2018