

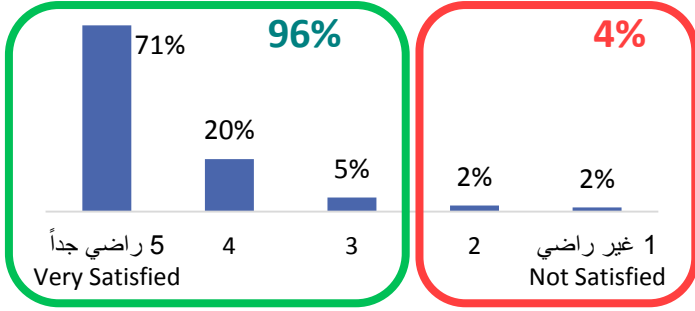
إدارة خدمات المشتركين

Customer Services Directorate

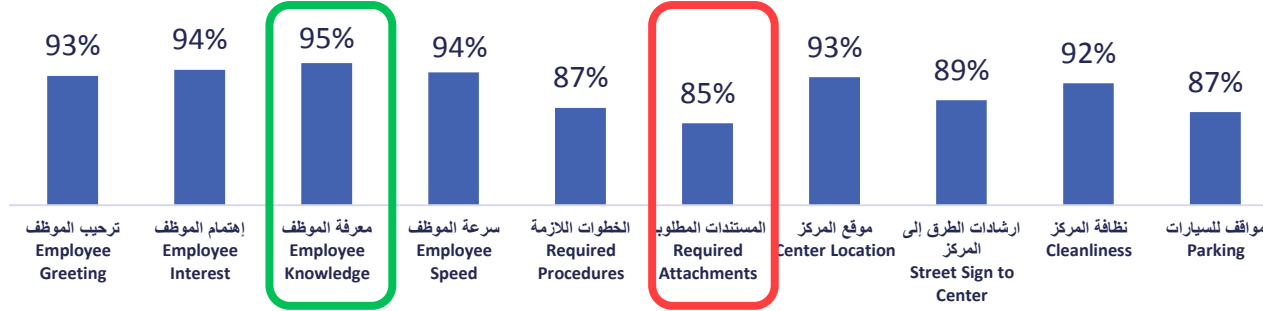
قياس رضا المشتركين - Customer Satisfaction Survey
يوليو 2018 July



المتوسط للإسئلة - Average

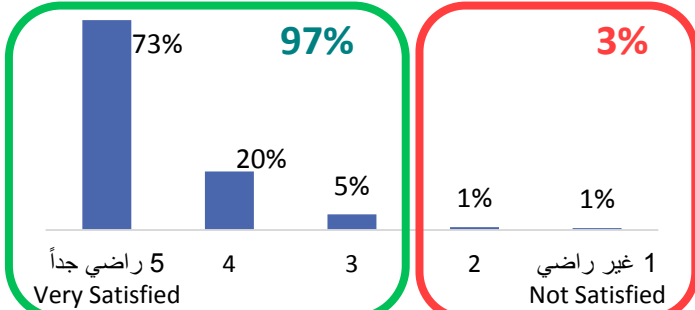


حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question

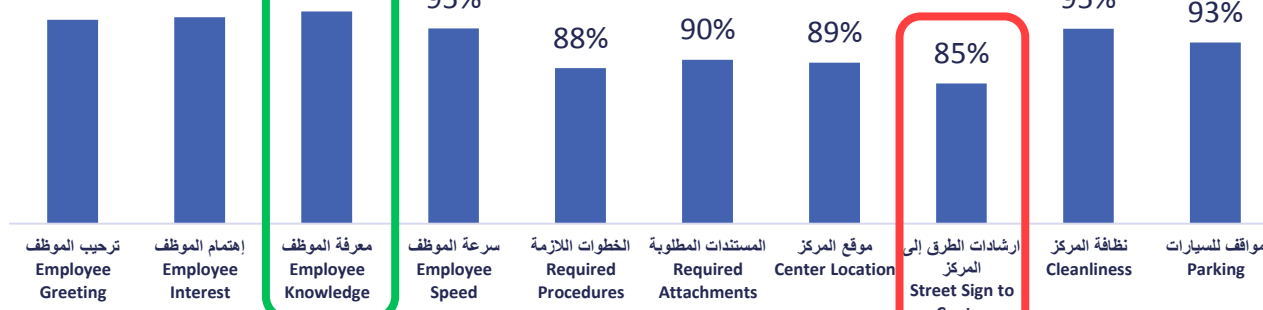


مزايا بلازا
Mazaya Plaza

المتوسط للإسئلة - Average

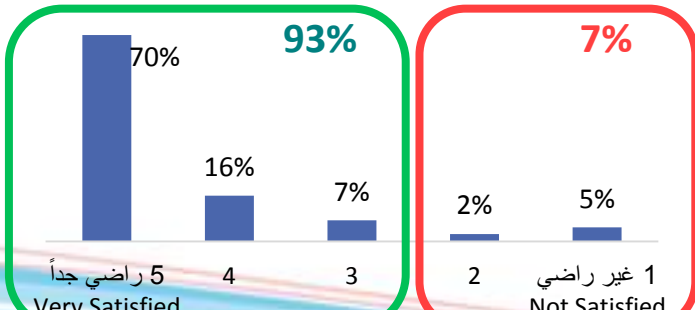


حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل لسؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question

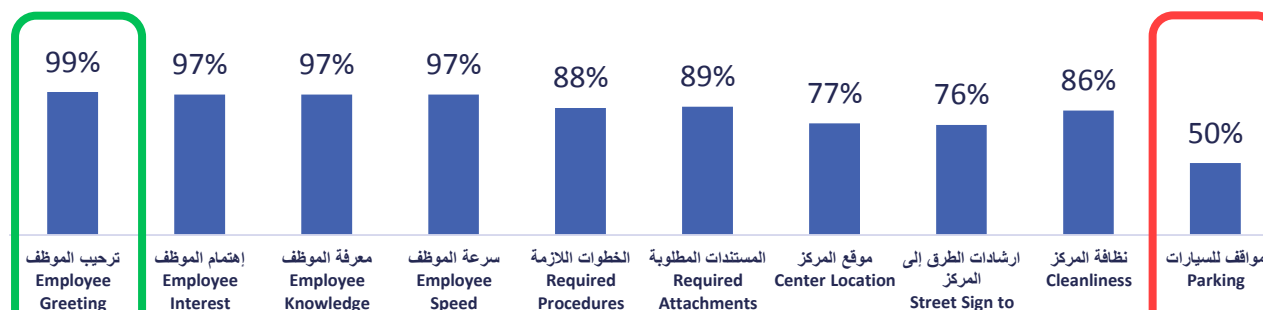


الكونترى مول
Country Mall

المتوسط للإسئلة - Average



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

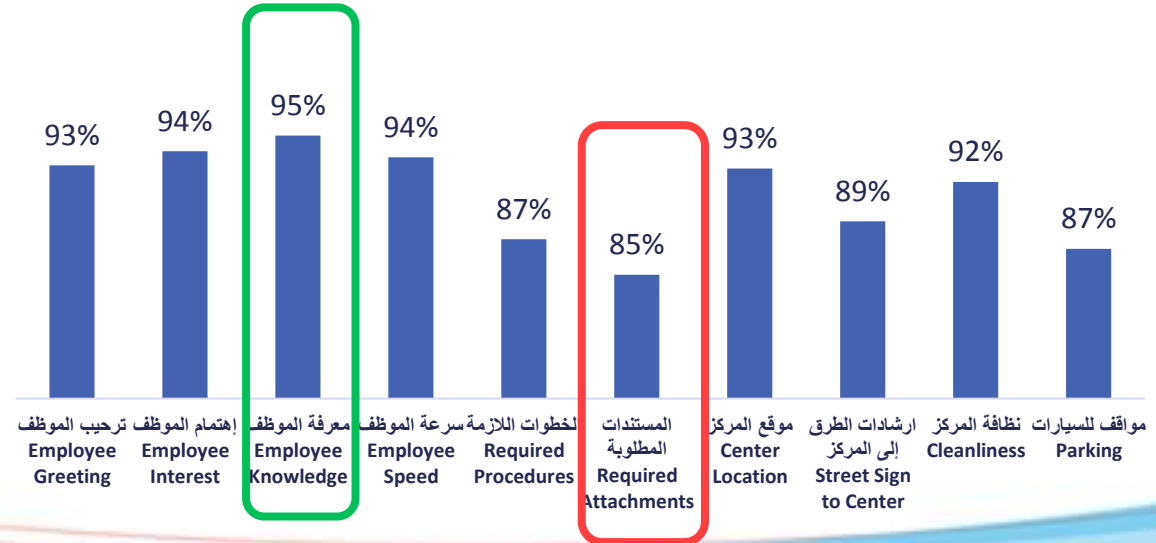
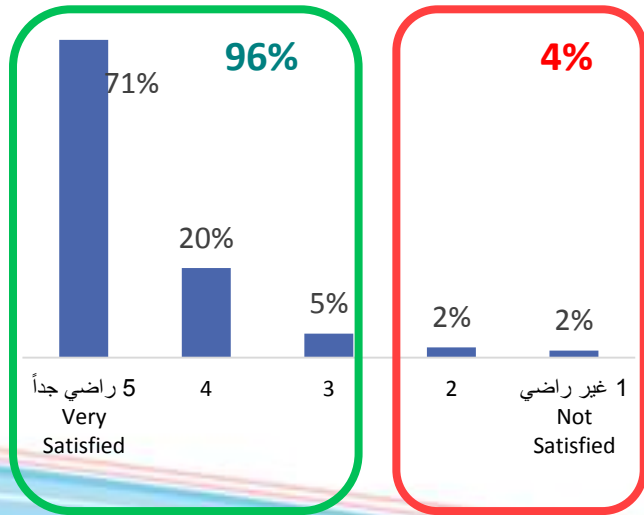


المحرق
Muharraq

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 الإسنلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	82%	78%	82%	79%	61%	63%	68%	63%	68%	65%	71%
4	11%	16%	14%	14%	26%	22%	25%	25%	24%	22%	20%
3	2%	2%	2%	5%	8%	10%	5%	8%	4%	6%	5%
2	2%	3%	2%	1%	2%	4%	1%	2%	2%	3%	2%
1 غير راضي - Not Satisfied	2%	1%	1%	1%	2%	2%	1%	1%	2%	3%	2%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 <= عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	95%	97%	97%	98%	95%	95%	98%	97%	96%	93%	96%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	93%	94%	95%	94%	87%	85%	93%	89%	92%	87%	91%

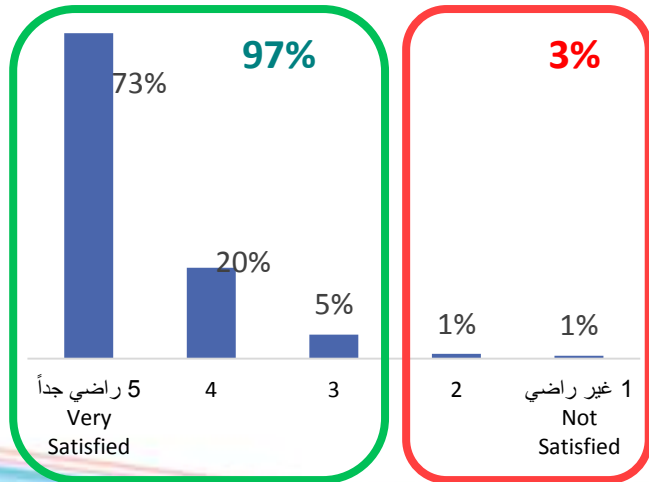
الأسئلة - Questions

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

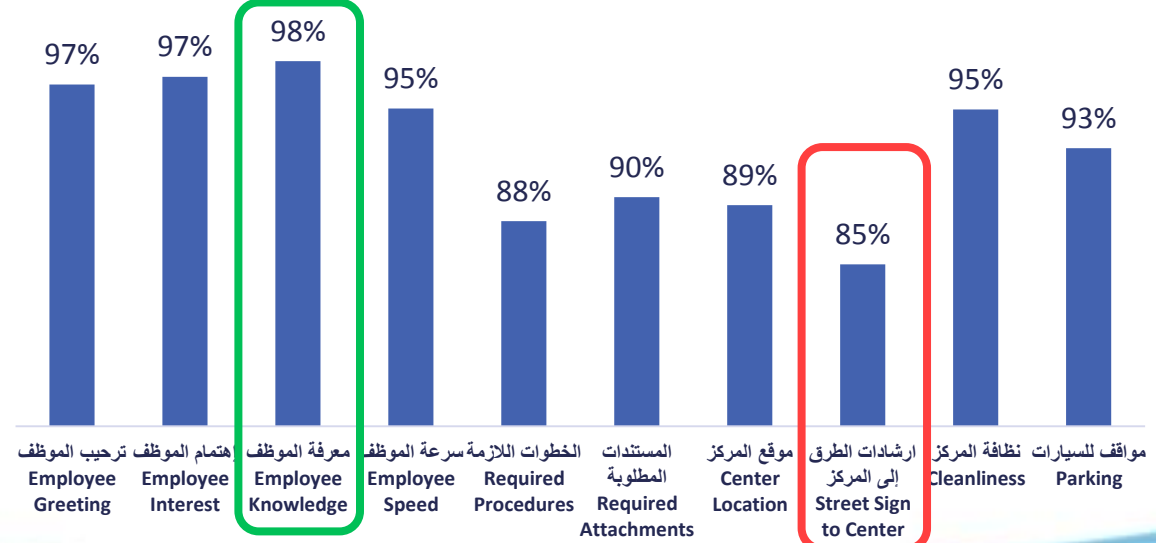


الأسئلة Questions	ترحيب الموظف Employee Greeting	إهتمام الموظف Employee Interest	معرفة الموظف Employee Knowledge	سرعة الموظف Employee Speed	الخطوات اللازمة Required Procedures	المستندات المطلوبة Required Attachments	موقع المركز Center Location	ارشادات الطرق إلى المركز Street Sign to Center	نظافة المركز Cleanliness	مواقف للسيارات Parking	متوسط الإسنلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	85%	81%	85%	81%	57%	62%	69%	66%	68%	72%	73%
4	12%	17%	13%	15%	31%	28%	20%	19%	27%	21%	20%
3	3%	2%	1%	3%	8%	8%	8%	13%	4%	6%	5%
2	0%	1%	1%	1%	2%	2%	2%	2%	1%	1%	1%
1 غير راضي - Not Satisfied	1%	1%	1%	1%	2%	1%	1%	1%	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%	98%	96%	98%	97%	98%	99%	98%	98%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	97%	97%	98%	95%	88%	90%	89%	85%	95%	93%	93%

الأسئلة - Questions



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



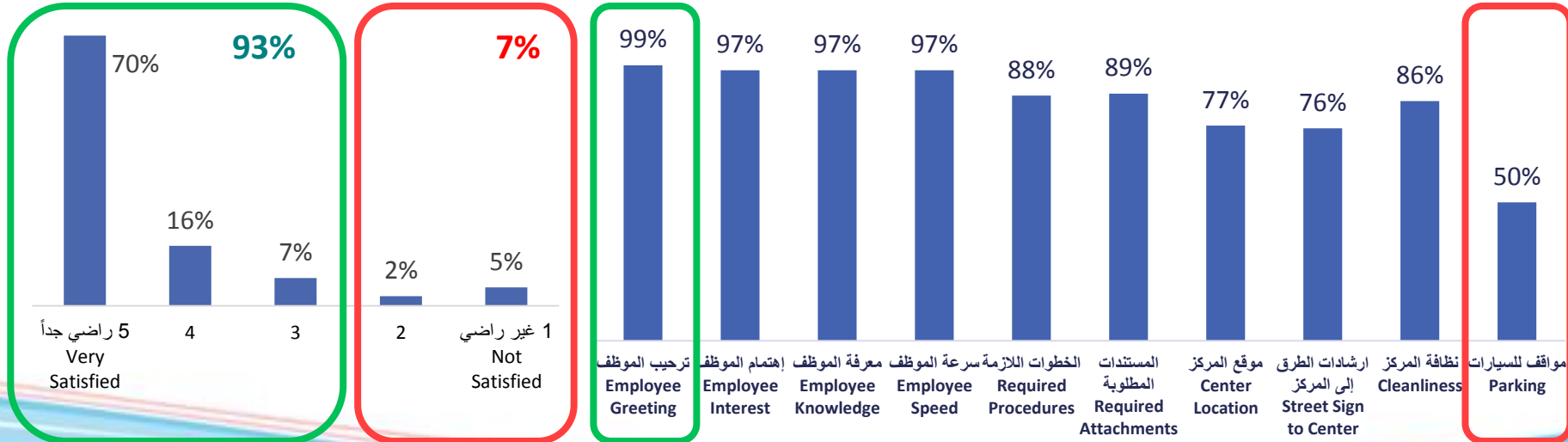


الخدمات Services	الحسابات Account Collection	خدمات المشتركين Customer Service	الطلبات الجديدة و التقنية New Application	دفع القوائم Bills Payment	متوسط الخدمة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	78%	68%	80%	79%	72%
4	7%	14%	7%	3%	10%
3	3%	7%	3%	3%	6%
2	8%	7%	7%	6%	8%
1 غير راضي - Not Satisfied	3%	5%	3%	9%	5%

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%	86%	80%	84%	71%	72%	56%	55%	68%	38%	70%
4	9%	12%	17%	13%	17%	17%	22%	21%	18%	12%	16%
3	1%	2%	2%	2%	9%	7%	13%	12%	8%	16%	7%
2	0%	0%	1%	1%	1%	3%	4%	5%	2%	9%	2%
1 غير راضي - Not Satisfied	1%	1%	0%	1%	2%	1%	5%	7%	4%	25%	5%
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%	91%	88%	94%	66%	93%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 => عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	99%	97%	97%	97%	88%	89%	77%	76%	86%	50%	86%

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.	2 2%	3 2%	2 2%	11 8%	112 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%	2 2%	3 2%	15 12%	108 84%
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%	3 2%	14 11%	112 86%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	1 1%	2 2%	4 3%	15 11%	109 83%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	2 2%	4 3%	9 7%	32 25%	83 64%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	1 1%	5 4%	12 10%	24 19%	83 66%
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.	1 1%	0 0%	6 5%	31 25%	87 70%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	0 0%	4 3%	9 7%	29 23%	83 66%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	2 2%	2 2%	5 4%	31 24%	87 69%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	5 4%	4 3%	7 5%	29 23%	83 65%
الجميع - All	16 1%	26 2%	60 5%	231 18%	947 74%


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%	5 3%	24 12%	169 85%
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%	1 1%	3 2%	33 17%	160 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%	1 1%	1 1%	26 13%	168 85%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	1 1%	2 1%	6 3%	29 15%	159 81%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	3 2%	4 2%	16 8%	60 31%	112 57%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	1 1%	3 2%	15 8%	51 28%	115 62%
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%	3 2%	16 8%	39 20%	135 69%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	1 1%	3 2%	24 13%	37 19%	127 66%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	1 1%	1 1%	7 4%	53 27%	133 68%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	1 1%	2 1%	11 6%	42 21%	141 72%
الجميع - All	13 1%	20 1%	104 5%	394 20%	1,419 73%



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%	1 1%	15 9%	156 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%	20 12%	148 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%	4 2%	29 17%	138 80%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	1 1%	1 1%	3 2%	22 13%	145 84%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	4 2%	1 1%	16 9%	29 17%	124 71%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	2 1%	5 3%	12 7%	28 17%	121 72%
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.	9 5%	7 4%	23 13%	37 22%	95 56%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	12 7%	8 5%	20 12%	35 21%	93 55%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	7 4%	4 2%	13 8%	30 18%	117 68%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	43 25%	15 9%	27 16%	20 12%	64 38%
الجميع - All	81 5%	42 2%	122 7%	265 15%	1,201 70%

مزايا بلازا - Mazaya Plaza

بعض التعليقات / Comments Sample

<p>الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>Comments or Suggestions:</p> <p>نشكر جميع الموظفين لما همموا به من الاستقبال والسرعة في الخدمة المقدمة للمواطنين والخليجي والتمتع</p> 	<p>الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>Comments or Suggestions:</p> <p>CP.S ان ينظر في موضوع التأخير لتسهيل الكفالة المحسوبة دون استثناء وليست فقط اقرار بالبريد الالكتروني الذي اردت كفالة ابن اخي ولم يتبع لي ذلك .</p>
<p>الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>Comments or Suggestions:</p> <p>Very good Services</p>	<p>الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>Comments or Suggestions:</p> <p>المركز جداً ممتاز وليت به قمر وهذا مايلزم ولكم جزيل الشكر وتقدير .</p>
<p>الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>Comments or Suggestions:</p> <p>الخدمة قليل في الدور محبة ارقام الزبائن الزيارة الكونسرت ترتيب الكهرباء حيث نتكف من قلته الوقت وشكر</p>	<p>الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>Comments or Suggestions:</p> <p>المواقف للسيارات غير كافية</p>
<p>الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>Comments or Suggestions:</p> <p>EWA Service Center is great & quick Service it was excellent I'm lamaze.</p>	<p>الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>Comments or Suggestions:</p> <p>يرجى توفير ATM لأحد البنوك ..</p>



الكونترى مول - Country Mall بعض التعليقات / Comments Sample

<p>الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:</p> <p>Very stably with the customer services.</p>	<p>الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:</p> <p>تحويل جميع المستندات، الى soft copy لتسهيل الإجراءات</p>
<p>الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:</p> <p>كمية التأخير بالنسبة للتراخيص</p>	<p>الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:</p> <p>- زيادة عدد الموظفين من أجل تقليل وقت الانتظار - إضافة خدمة طلب رقم للانتظار من خلال برنامج هيئة الكهرباء والماء.</p>
<p>الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:</p> <p>مدي سرية البعارة الموظفين للخدمة جيدة</p>	<p>الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:</p> <p>أرجو زيادة عدد الموظفين في مراكز خدمات المشتركين ، مع جزيل الشكر</p>
<p>الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:</p> <p>ان هؤلاء الموظفين لهم قناعة في ذمة الله أرجو لهم الصوفه من الله سبحانه وتعالى</p>	<p>الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:</p> <p>Very kind and helpful.</p>

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

اشكر جميع العاملين بآداب وخدمات المشرئين
وخصوصاً من قسم المحرق الشكرهم
بحسن وجمالهم الرائع

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

Hawar Adel
Great customer service, 5 star, very helpfull, & kind
she need to give training to other employees.

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

انجو استصراكي من جديد ووسع حلول المواقف وكمكان انتظار للنساء
وتوفير دورات مياه المراجعين .
شكراً لكم .

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

Overal I am very satisfied of the
service. Thank You EWA.

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

I REALLY APPRECIATE THE SERVICE OF THE STAFFS. MANY THANKS. 😊

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:


PLEASE OPEN A SERVICE CENTER IN GALALI.

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

شكر خاص لجميع الموظفين بجهودهم الرائعة وفديتهم
المستأنية للزبائن . واللهم من ايقوا

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

اشكر لكم على ما تقدمتم في اثنائنا . وفقكم الله .





الإجراءات التحسينية المتخذة بناء على تقييم رضا المشتركين

- توفير مواقف سيارات مظلة قريبة بمركز خدمات المشتركين في المحرق.
- تظليل مواقف سيارات مركز مزايا.
- تدشين نظام جديد ومتقدم لتنظيم الطوابير يساعد على تقليل فترات الإنتظار و يسمح للمشاركين بحجز رقم الانتظار قبل الوصول للمركز من خلال تطبيقات الهواتف الذكية.
- زيادة عدد الموظفين وعدد المكاتب المخصصة لخدمة المشتركين في مراكز خدمات المشتركين.
- توفير خدمات إلكترونية جديدة كخدمة قطع التيار الكهربائي، والعمل على زيادة عدد الخدمات الإلكترونية لتشمل خدمات تغيير وتحويل الإسم، ترجيع التيار، تقديم الطلبات الجديدة والطلبات التقنية.
- وضع لافتات إرشاد مرورية في الطرق المؤدية لمراكز خدمات المشتركين.
- تمديد اوقات عمل المراكز.
- تمكين وتوفير اجهزة استلام مبالغ التأمين عن طريق نفس موظف الخدمة من دون الحاجة إلى تحويل المشترك لأي قسم آخر.
- طرح برامج تدريبية مختصة بخدمة المشتركين، وإلحاق موظفين خدمات المشتركين بها.

Thank you - شكراً

قياس رضا المشتركين يوليو 2018 Customer Satisfaction Survey July 2018