

# إدارة خدمات المشتركين

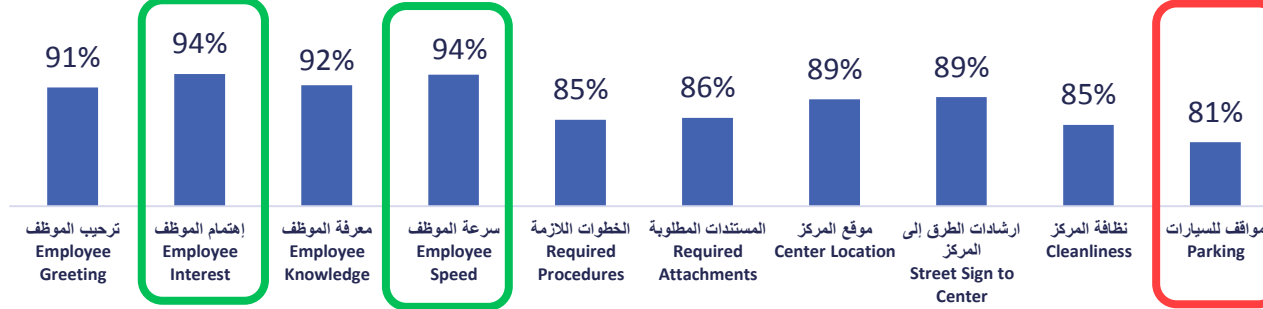
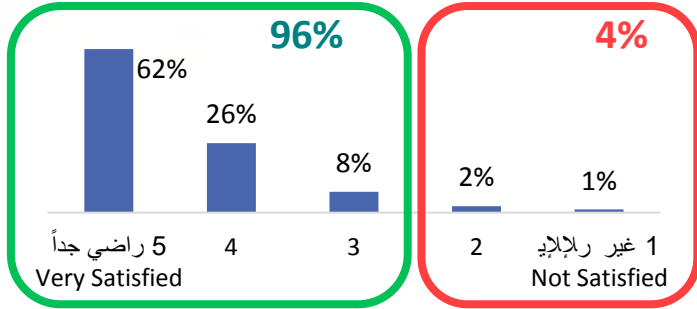
## Customer Services Directorate

قياس رضا المشتركين - Customer Satisfaction Survey  
اغسطس 2018 August 2018



المتوسط للإلإطة - Average

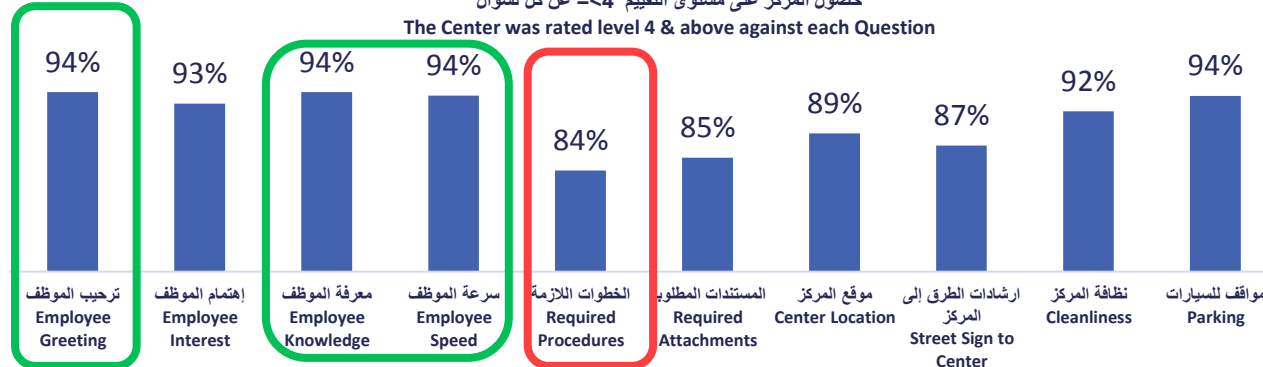
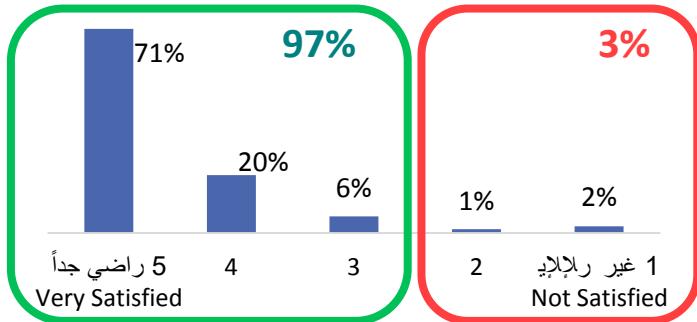
حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل سؤال  
The Center was rated level 4 & above against each Question



مزايا بلازا  
Mazaya Plaza

المتوسط للإلإطة - Average

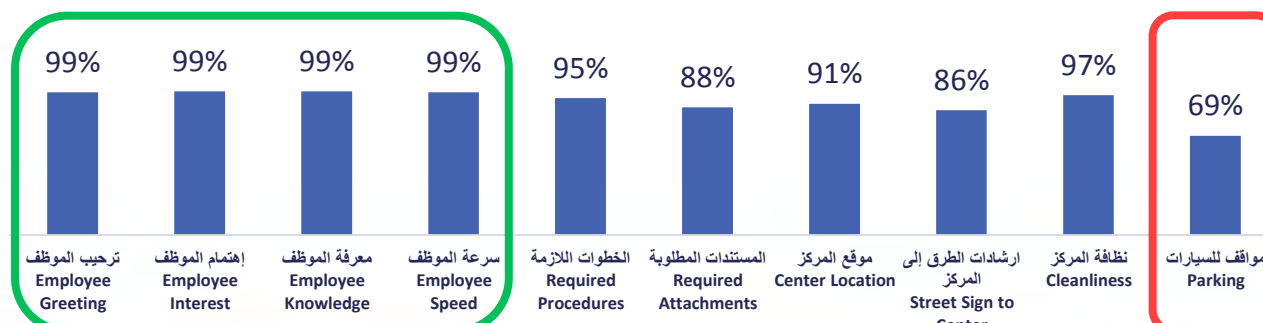
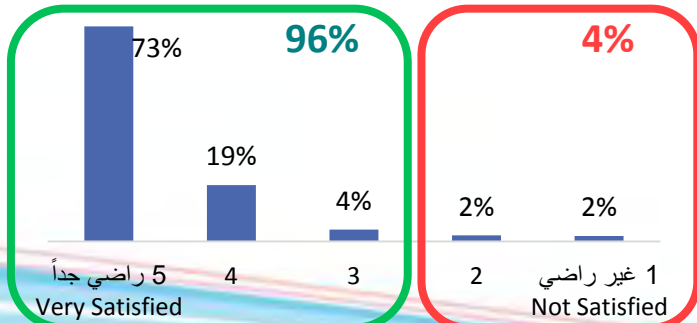
حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل لسؤال  
The Center was rated level 4 & above against each Question



الكونترى مول  
Country Mall

المتوسط للإلإطة - Average

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

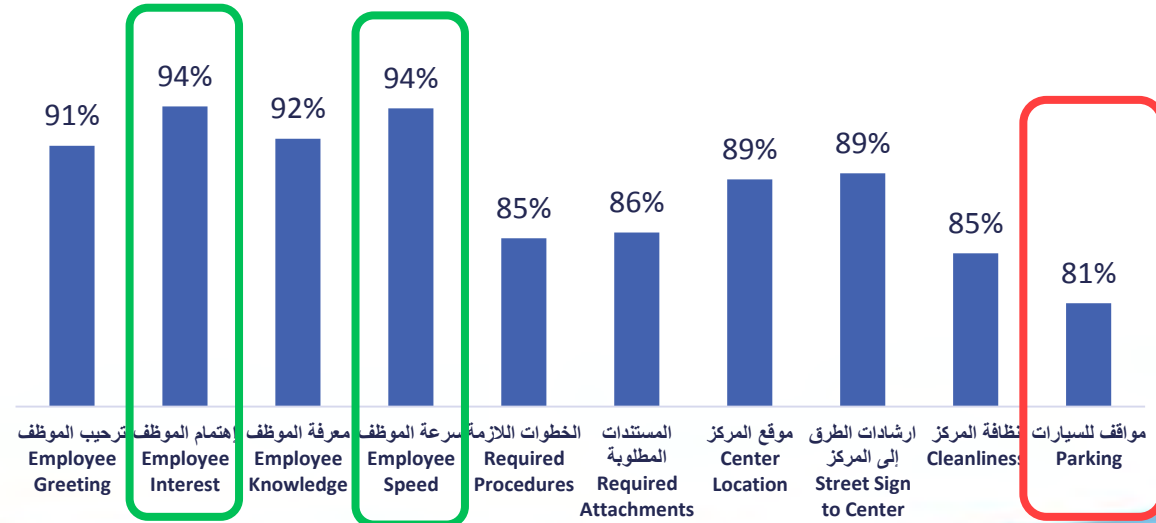
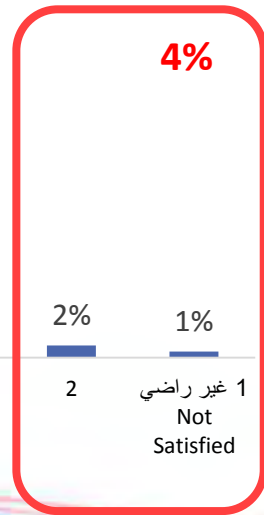
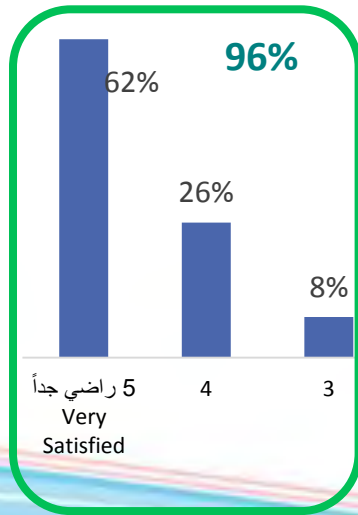


المحرقة  
Muharraq

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	77%	72%	68%	69%	56%	52%	62%	52%	59%	54%	62%
4	14%	22%	23%	25%	30%	34%	27%	38%	26%	27%	26%
3	4%	5%	7%	5%	12%	9%	6%	9%	12%	10%	8%
2	3%	1%	1%	1%	1%	4%	2%	1%	4%	5%	2%
1 غير راضي - Not Satisfied	1%	1%	0%	1%	1%	1%	3%	1%	0%	3%	1%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 <= عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	96%	99%	99%	98%	97%	95%	96%	98%	96%	92%	96%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	91%	94%	92%	94%	85%	86%	89%	89%	85%	81%	89%

الأسئلة - Questions

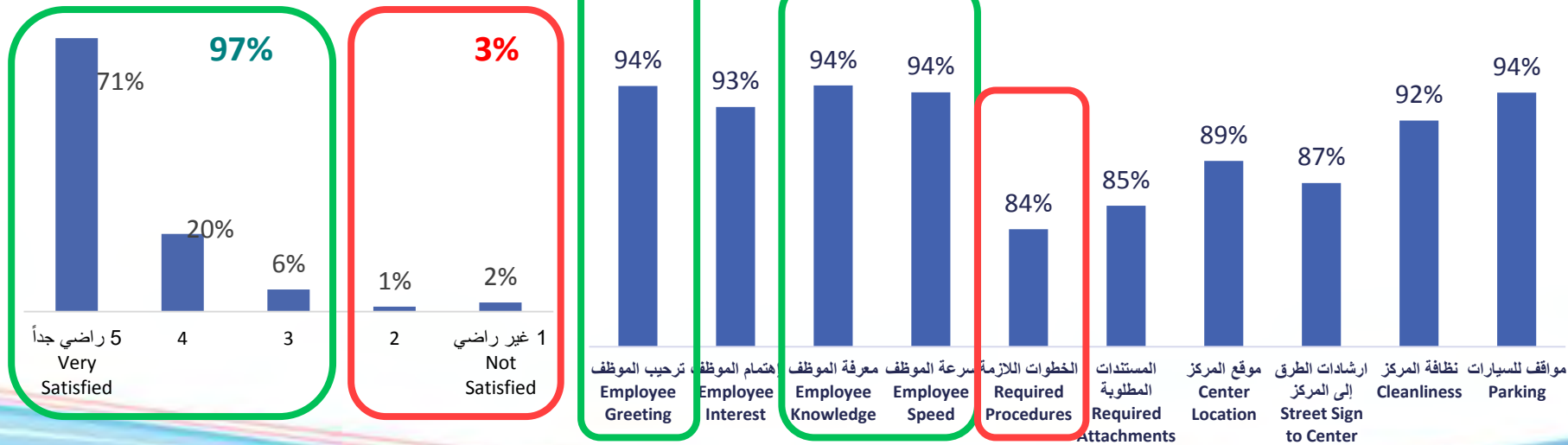
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال  
The Center was rated level 4 & above against each Question



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	76%	72%	76%	76%	59%	60%	68%	62%	74%	83%	71%
4	18%	21%	18%	18%	24%	25%	21%	26%	18%	11%	20%
3	3%	6%	3%	5%	11%	9%	7%	8%	4%	2%	6%
2	1%	0%	1%	1%	2%	2%	3%	2%	2%	2%	1%
1 غير راضي - Not Satisfied	2%	2%	2%	1%	4%	4%	2%	3%	3%	3%	2%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 => عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	97%	98%	97%	98%	95%	94%	95%	95%	96%	96%	96%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 => عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	94%	93%	94%	94%	84%	85%	89%	87%	92%	94%	91%

الأسئلة - Questions

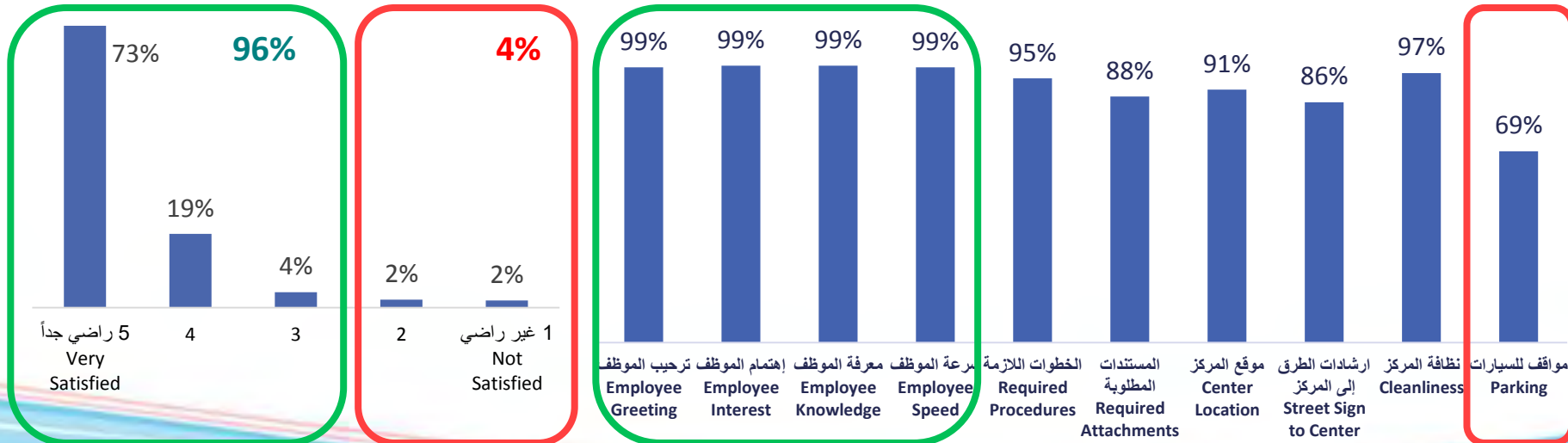
حصول المركز على مستوى التقييم 4 => عن كل سؤال  
The Center was rated level 4 & above against each Question



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	86%	85%	85%	83%	68%	69%	64%	65%	72%	52%	73%
4	13%	14%	14%	16%	27%	19%	26%	21%	25%	16%	19%
3	1%	1%	1%	1%	3%	8%	7%	9%	2%	7%	4%
2	0%	0%	0%	0%	1%	2%	3%	5%	1%	10%	2%
1 غير راضي - Not Satisfied	0%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	1%	1%	14%	2%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 => عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	100%	100%	100%	100%	98%	97%	97%	95%	99%	76%	96%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 => عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	99%	99%	99%	99%	95%	88%	91%	86%	97%	69%	92%

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 بالمشتري في بداية تقديم الخدمة Employee greeted you and offered to help.	2 1%	5 3%	7 4%	22 14%	123 77%
اهتمام الموظف بتقديم الخدمة للمشتري من دون الانشغال في أمور أخرى لالال تقديم الخدمة Employee interest in providing services without being preoccupied with other matters.	1 1%	1 1%	8 5%	34 22%	113 72%
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%	2 1%	11 7%	36 23%	106 68%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	1 1%	2 1%	7 5%	38 25%	106 69%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	2 1%	2 1%	19 12%	47 30%	88 56%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	2 1%	6 4%	14 9%	52 34%	81 52%
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%	3 2%	10 6%	42 27%	97 62%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	1 1%	2 1%	13 9%	57 38%	79 52%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	0 0%	6 4%	18 12%	40 26%	91 59%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	5 3%	8 5%	16 10%	42 27%	85 54%
<b>الجميع - All</b>	18 1%	37 2%	123 8%	410 26%	969 62%

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	6	36	150
	2%	1%	3%	18%	76%
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	0	11	41	141
	2%	0%	6%	21%	72%
مدى معرفة الموظف بالمعلومات المتعلقة بالخدمة والإجابة على استفسارات المشترك حول الخدمة Employee showed knowledge of the products or services, and answered your questions.	4	1	6	36	151
	2%	1%	3%	18%	76%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	2	1	9	36	150
	1%	1%	5%	18%	76%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	7	3	22	48	117
	4%	2%	11%	24%	59%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة للإجازة الخدمة Number of required attachments and documents.	7	4	17	49	116
	4%	2%	9%	25%	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	5	13	41	134
	2%	3%	7%	21%	68%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	6	3	16	50	120
	3%	2%	8%	26%	62%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	5	3	8	35	145
	3%	2%	4%	18%	74%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	5	3	4	21	164
	3%	2%	2%	11%	83%
<b>الجميع - All</b>	46	25	112	393	1,388
	2%	1%	6%	20%	71%



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 للإجاز 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%
<b>الجميع - All</b>	81 5%	42 2%	122 7%	265 15%	1,201 70%





الملاحظات و الاقتراحات:  
 ١- السرعة في إنجاز الطلبات  
 ٢- الفهم في شرح الطلبات  
 ٣- الذوق الرفيع في التعامل مع العملاء  
 ٤- يقوم بإلحاح الجاهل عن أفراد الطاقم  
 ٥- وجوده السام في مكانه

الملاحظات و الاقتراحات:  
 مكتب سيد المراتب يوفى أكثر من كمال حبه  
 و سبره و يضيف من التعامل مع المواعين  
 كل انعمه و التقدير له

الملاحظات و الاقتراحات:  
 خيري تو اليه في الخلية في وقت الترميم  
 و الموضع آخر استقرت  
 في تدرجته كليات والتي يعق حلتها و الك

الملاحظات و الاقتراحات:  
 Very good and efficient  
 Service  
 keep it up

الملاحظات و الاقتراحات:  
 Bills are very very high, Reception counters  
 are very very busy and getting foumel time  
 Kindy Increase the counter Numbers.

الملاحظات و الاقتراحات:  
 نرجو من وضع موظف لاستلام المبالغ النقدية الجيدة  
 لأنه الجهاز أكبر مبلغ ليتمه - ٥٠ دينار فقط

الملاحظات و الاقتراحات:  
 ثم بعد إتقافه بدون اي انداز  
 او كالم بالولوهو و كالم

الملاحظات و الاقتراحات:  
 أتمنى فتح فرع للكهرباء والماء في منطقة سرة التي بوزن  
 مدينة حيث كثوى كل بيع قري وتعددها ١٠ آلاف نسمة

الملاحظات و الاقتراحات:  
 Sir, they are giving very good  
 service all the times.  
 Thanking you  
 M. A. A. A.

الملاحظات و الاقتراحات:  
 لديكم بعض يحتاجون الك من م  
 الك الليانة من الكلام والرو وحقا عند استلام الاوراق اتمنى منكم  
 اختيار الموظفين الذين لديهم ربه وطوله جاك مع المراجعه



## الكوتري مول - Country Mall بعض التعليقات / Comments Sample

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

١- السرعة في إنجاز الطلبات  
٢- الدفوق الوضوح في التعامل مع الاخرين  
٣- الفهم والاستيعاب في شرح الطلبات  
٤- تقويم بالعمل الجماعي مع افراد طاقمها  
٥- وجودها في مكانها

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

التميز الكمال لدى التطبيق الإلكتروني بشكل اكبر

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

كل شيء جيد ولكن الواجب مما هو (الست) من دقيقة (تأخير السداد على ايام)  
دوماً دعوية الاستجابة والخدمة

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

لقد استبينت المرأة بالخضار الغير معقود  
وهي تكون عكسية المطلوب  
زهر حسن ابراهيم

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

١- اضع زيادة عدد موظفي الخدمة  
٢- جعل عملية حجز الاطعمة من قبل العميل مع توفير  
٣- طلبت من سكرانكم جعل على الخدمة مطلوبه  
٤- لدى طيب لكم جعل في سكرانكم من ١٥/٧/٢٠١٨

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

يرجى قيام جميع البرامج والخدمات المطلوبة للمعالجة لم لا يربح الله وقتنا لنتوجه إلى المركز، وشكراً

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

ارجو منكم تفصيل خدمة اون لاين في جميع الخدمات  
واكم مني جزيل الشكر والاحترام

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

① less papers to be used in the ① Applications  
② More branches in Riffa, Sitra, & Murama

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

my Name is Amitha Puenarathne. Sri Lanka.  
I suggestat kip his service as it is.  
Thues for service.

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

اطلب زيادة الموظفين في خدمة Co وهذا توفير ايام باع خدمة  
الكهرباء وشكراً



الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:  
لا بد من زيادة خدمات المشركين  
التحل يندم ويحل بتفاني وأخلاص ليعطيهم الراحة  
تقدرى لهم جميعاً ممتاز

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:  
Very comfortable with his customer service.

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:  
عدم توافق سيارات الكافي للمراجعت خلال فترة الصيانة.

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:  
التجارب مع الحارس الطارئة ضيق جداً

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:  
مدينت الاجت ولد لوطاها التعاوني سبانه عدة استفسارات، ورغم هدر  
نصفه الاضكالبات سبانه المؤمر ولا أنه ولد لم تتأخر ولم تحمل على العكس  
تانت لدي حابة حدر وتعاوني و المعلومات والكامل سبانه جمع الاستفسارات  
و حبات الكونه على دراسته تاملت سبانه جمع للطلبات  
امرت  
نود انه اردت الافت ولا موظف على تواؤنا وعلقه ماتك الحاضر

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:  
موضوع التاتو القديس افضل من الحديث لأن  
صاحب الرقم لم يترك من عت صحت رجه بوضوح  
التاتو القديس افضل للموظف والمراجع.

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:  
Excelat Service - Beberbun Beter Noni Way fast  
Thanks and Regard.  
Maiden

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:  
توفر مواقف للسيارات  
هياكل خارج للتراب

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:  
1 عدم ربط المبالغ المتأخرة على ملك لمي بنو هيل الكهربا لتأخر  
2 سهولة الحصول على التماسك السابق -  
3 عدم اعتمادكم كجواب لنا بملاب يافا لستين اكبير

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:  
ملاحظه بسيطة ارجوا ان تأخذ عين الاعتبار ان صاحب مكتب التاتو موظف  
قراءه الفداد ولم يورثي اعطان قراءه مقدره تمناعف المبلغ على علم اني  
مازلت عن اعداد المكتب  
ارجو عمل دراسه بالنسبة لأؤذكم للقراءه المقدره  
عبدالرضا  
شركة

# شكراً - Thank you

قياس رضا المشتركين اغسطس 2018 Customer Satisfaction Survey August 2018