

إدارة خدمات المشتركين

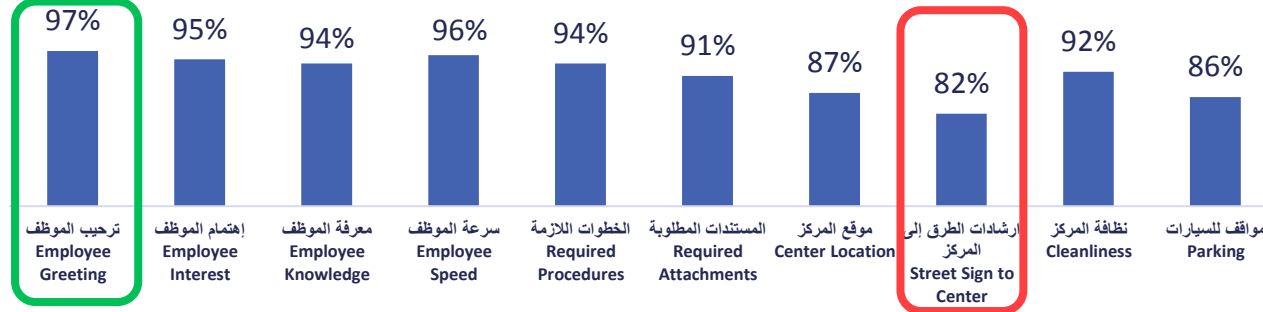
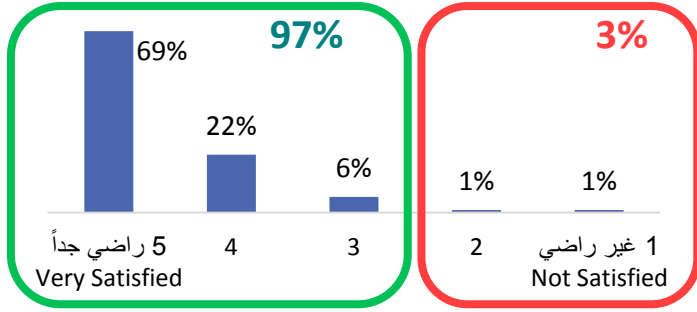
Customer Services Directorate

قياس رضا المشتركين - Customer Satisfaction Survey
اكتوبر 2018 October



المتوسط للإسئلة - Average

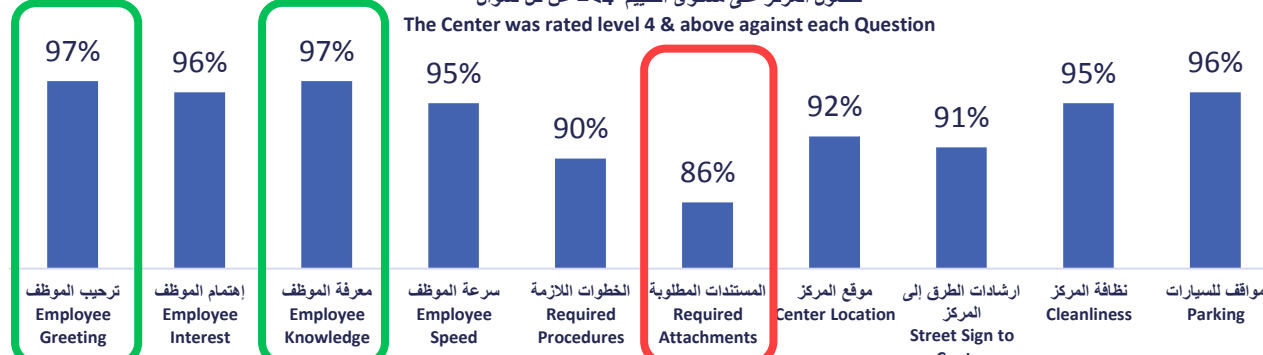
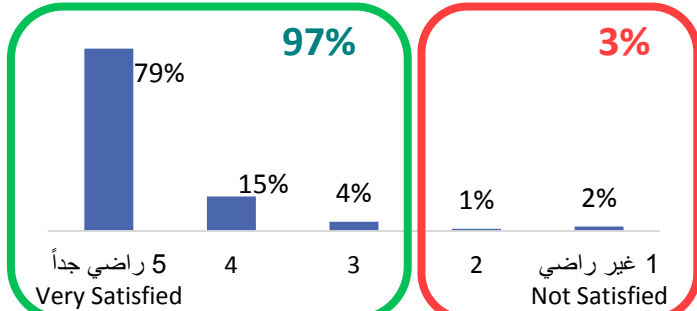
حصول المركز على مستوى التقييم ≥ 4 عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question



مزايا بلازا
Mazaya Plaza

المتوسط للإسئلة - Average

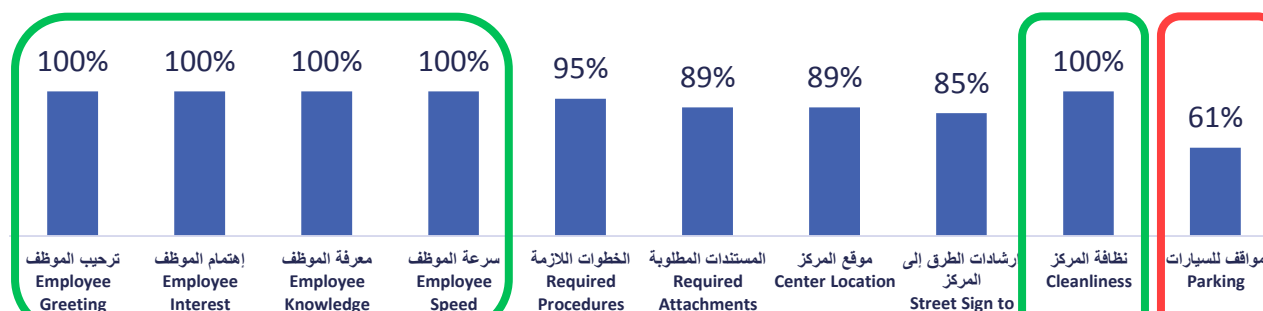
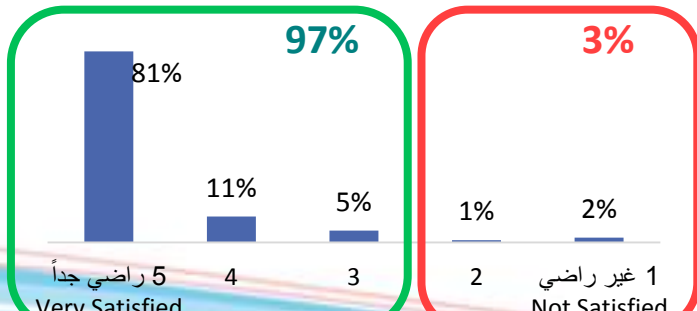
حصول المركز على مستوى التقييم ≥ 4 عن كل لسؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question



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

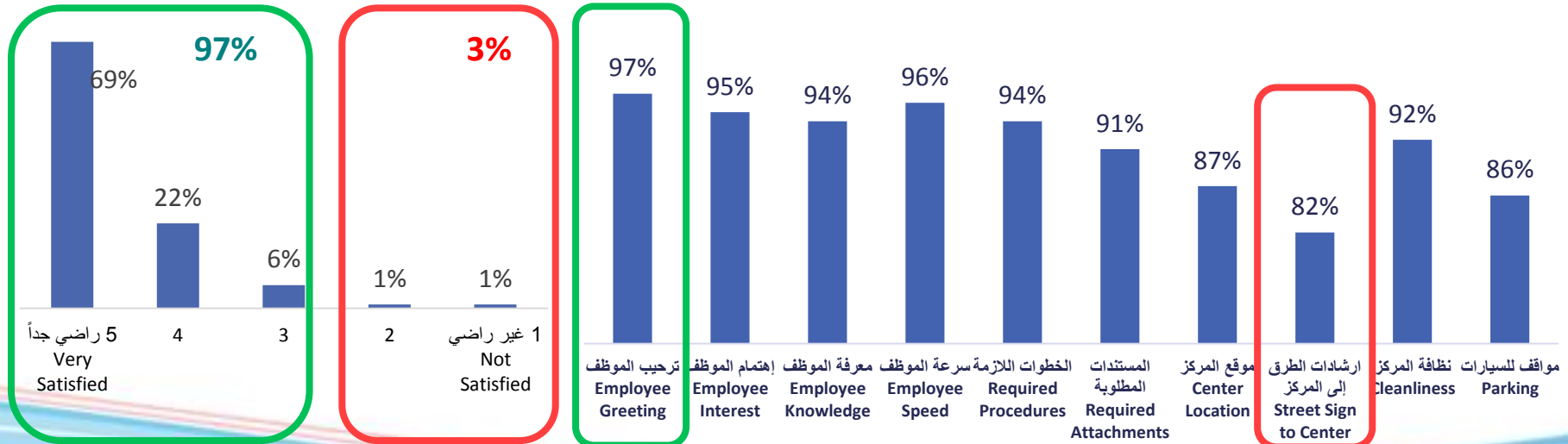


المحرق
Muharraq

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	83%	80%	82%	77%	64%	65%	61%	48%	68%	65%	69%
4	14%	16%	13%	19%	30%	26%	26%	34%	25%	21%	22%
3	3%	4%	4%	3%	3%	6%	10%	9%	7%	9%	6%
2	0%	1%	0%	0%	2%	1%	1%	5%	1%	2%	1%
1 غير راضي - Not Satisfied	0%	0%	2%	1%	1%	2%	2%	4%	0%	3%	1%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 <= عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	100%	99%	98%	99%	97%	97%	97%	91%	99%	95%	97%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	97%	95%	94%	96%	94%	91%	87%	82%	92%	86%	92%

الأسئلة - Questions

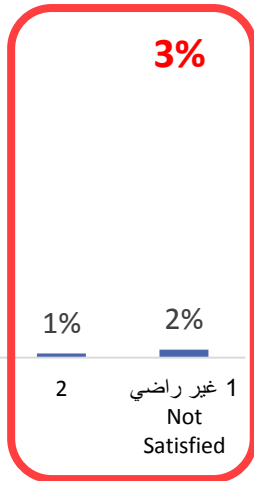
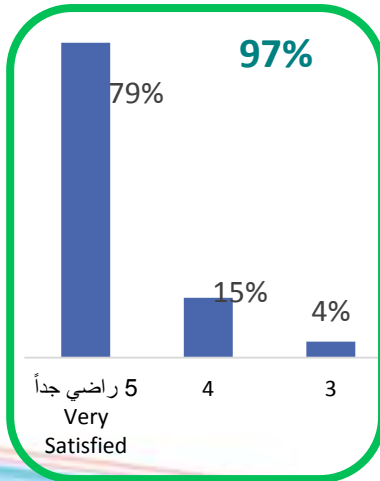
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question



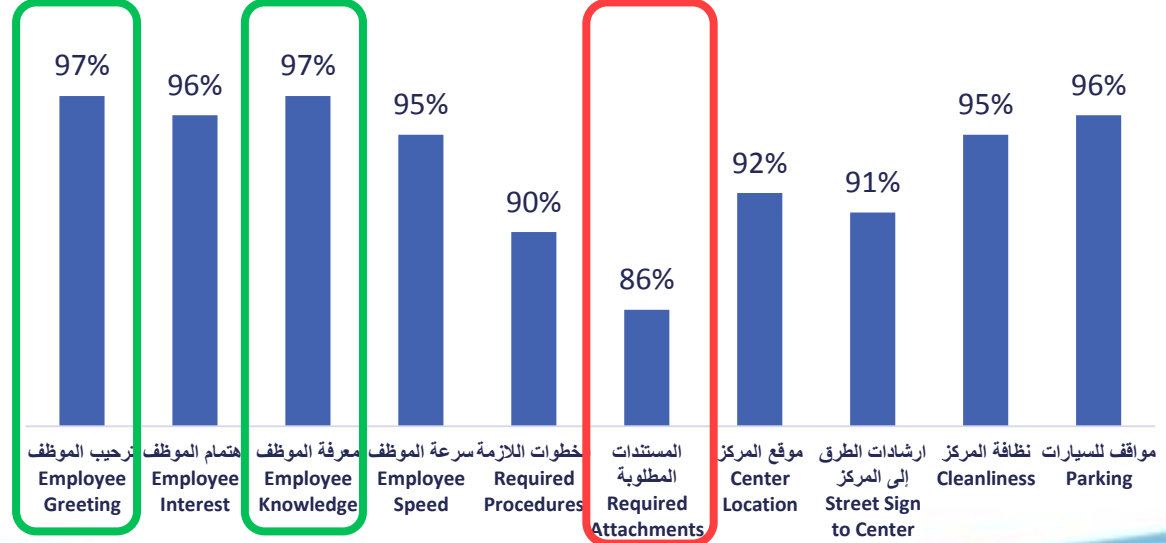


الأسئلة Questions	ترحيب الموظف Employee Greeting	إهتمام الموظف Employee Interest	معرفة الموظف Employee Knowledge	سرعة الموظف Employee Speed	الخطوات اللازمة Required Procedures	المستندات المطلوبة Required Attachments	موقع المركز Center Location	ارشادات الطرق إلى المركز Street Sign to Center	نظافة المركز Cleanliness	مواقف للسيارات Parking	متوسط الإسنلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	86%	86%	89%	89%	66%	63%	74%	70%	80%	87%	79%
4	10%	10%	8%	6%	24%	23%	18%	21%	15%	9%	15%
3	1%	1%	1%	1%	8%	9%	4%	6%	3%	1%	4%
2	0%	1%	1%	1%	0%	1%	2%	1%	1%	2%	1%
1 غير راضي - Not Satisfied	2%	1%	1%	2%	1%	4%	2%	1%	1%	1%	2%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 <= عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	98%	97%	98%	97%	99%	95%	96%	97%	98%	97%	97%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	97%	96%	97%	95%	90%	86%	92%	91%	95%	96%	93%

الأسئلة - Questions



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



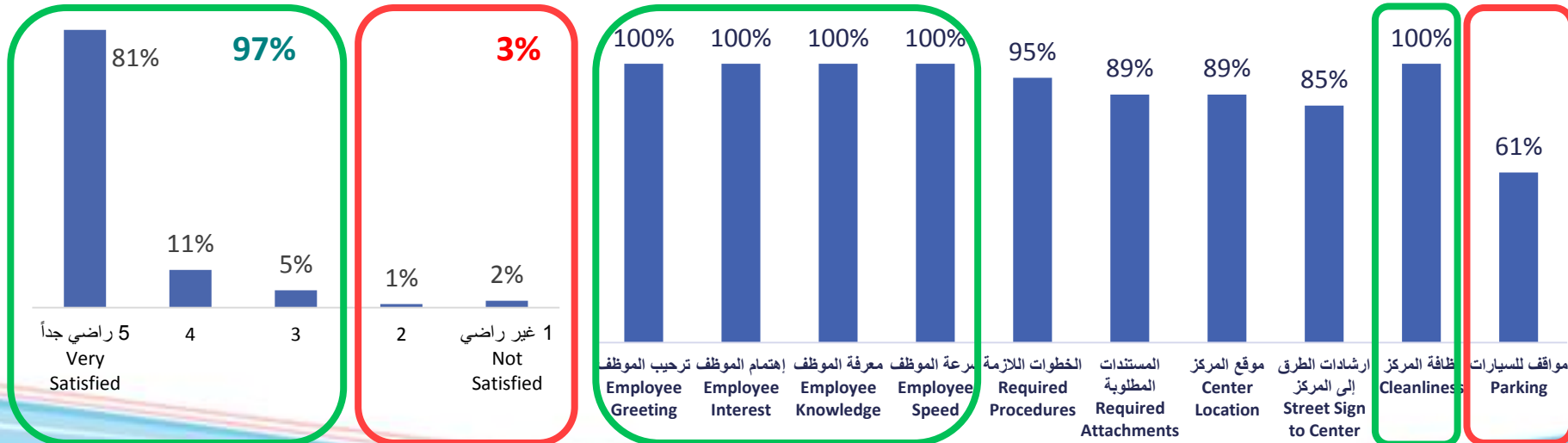


المحرق - Muharraq

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	96%	93%	96%	98%	80%	71%	73%	67%	82%	52%	81%
4	4%	7%	4%	2%	15%	18%	16%	18%	18%	9%	11%
3	0%	0%	0%	0%	5%	9%	7%	13%	0%	16%	5%
2	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	2%	0%	9%	1%
1 غير راضي - Not Satisfied	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	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%	100%	98%	96%	98%	100%	77%	97%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 => عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	100%	100%	100%	100%	95%	89%	89%	85%	100%	61%	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 بالمشترك في بداية تقديم الخدمة Employee greeted you and offered to help.	0 0%	0 0%	3 3%	14 14%	86 83%
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%	1 1%	4 4%	16 16%	82 80%
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 2%	0 0%	4 4%	13 13%	84 82%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	1 1%	0 0%	3 3%	19 19%	79 77%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	1 1%	2 2%	3 3%	31 30%	65 64%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	2 2%	1 1%	6 6%	26 26%	66 65%
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.	2 2%	1 1%	10 10%	27 26%	62 61%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	4 4%	5 5%	9 9%	34 34%	48 48%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	0 0%	1 1%	7 7%	25 25%	69 68%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	3 3%	2 2%	9 9%	21 21%	66 65%
الجميع - All	15 1%	13 1%	58 6%	226 22%	707 69%

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%	0 0%	2 1%	15 10%	124 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.	2 1%	2 1%	2 1%	14 10%	123 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.	2 1%	1 1%	1 1%	12 8%	126 89%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	3 2%	2 1%	2 1%	9 6%	127 89%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	2 1%	0 0%	12 8%	35 24%	94 66%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	6 4%	1 1%	13 9%	32 23%	89 63%
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.	3 2%	3 2%	5 4%	26 18%	104 74%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	2 1%	2 1%	9 6%	29 21%	98 70%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	1 1%	2 1%	4 3%	21 15%	115 80%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	1 1%	3 2%	2 1%	13 9%	124 87%
الجميع - All	25 2%	16 1%	52 4%	206 14%	1,124 79%

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%	2 4%	54 96%
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%	4 7%	52 93%
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%	2 4%	54 96%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	0 0%	0 0%	0 0%	1 2%	55 98%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	0 0%	0 0%	3 5%	8 15%	44 80%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	1 2%	0 0%	5 9%	10 18%	40 71%
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%	2 4%	4 7%	9 16%	40 73%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	0 0%	1 2%	7 13%	10 18%	37 67%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	0 0%	0 0%	0 0%	10 18%	45 82%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	8 14%	5 9%	9 16%	5 9%	29 52%
الجميع - All	9 2%	8 1%	28 5%	61 11%	450 81%



Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
أفضل مركز خدمات فتح كين
للسويدي طابور فاحمد للنساء في اول كونتر

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
موظفينا متعاونين و سرعيين في تقديم الخدمة
الله يعطيهن الف الف

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
متعاونين و الخدمت الجود متونر و سهون (الخدمه)

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
لا يوجد أي ملاحظات وستكرًا للموظفين لبذل الجهود

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
Thank you so much for support
and Thank you to the greete staff
Zainab Almadhoush, she been Really
helpfull and provided great services.

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
its Fine and good.

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
رائع عن خدمات الموقف بشكل عام و متمن لة ان ياتي
التمديد

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
good . Except parking
Myn /

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
أشكركم على م سة لا استقبال الفاعل مع الجمهور والمتردين كانه
بإله الله جهودكم ورفع تكم المبرد ٨١

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
أشكر السبابه والسبابه من البرينيه العاديه
في مركز مزايا فانه تيسر على ساعتهن لي وشرفهن
للخدمات وطول بالهن .. شكرا لكم مع الفلن



الكوتري مول - Country Mall

بعض التعليقات / Comments Sample

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

الموظف لديه الحرس السريع والفهم إلى لغة التفاهم
ولديه البشاش في التعامل، كما أنه لديه السرعة
في إنجاز المعاملات.

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

في قمتنا عند زيارتي في تمام الساعة 4.30 وشكرا لكم

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

أعجابي للعاملين بأدق التفاصيل

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

كانت هناك مشكلة في معاملتي ولكن تم ارضائي حلها وانجاز المعاملة من قبل الموظف

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

لتمننا كل التوفيق والتقدم
للموظفين المتميزين وكل

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

إعطاء دورة تعامل لموظفي الحسابات

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

شكرتم لبراهمة ماكم ستلور حياكم
ونقلم طاز ورتاكم

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

لوف معنازه للموظف

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

You need to provide photo copier machine &
system response faster.

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

نعم تم إنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى الشغل بين المكاتب.



الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

Excellent service - I wish all the Best
for EWA & BAHRAIN.

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

many not giving back it is not good system
and taking time almost two month.

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

This is my first time to visit EWA mukherp
* Mr. ISA ABDULKERIM he is right person in right
place polite & great man.
* Mr. NASSER ALDOOSERI he's full & always smile

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

ALL EMPLOYEE'S ARE SO HELPFUL & HUMBLE
(MR. ALI HAJI WAS SO HELPFUL ALL THE WAY) (number 27)

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

بخصوص التأمين يجب ان يكون نصراً بل من عن طرف العملاء
وتشكراً (الاسترجاع)

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

السلامة في مرافق الكهرباء

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

Keep up the good work, and hire more staff
like miss Eman ismael kamal. very helpful
& present ~~young~~ young lady.

Thank you - شكراً

قياس رضا المشتركين اكتوبر 2018 Customer Satisfaction Survey October 2018