

إدارة خدمات المشتركين

Customer Services Directorate

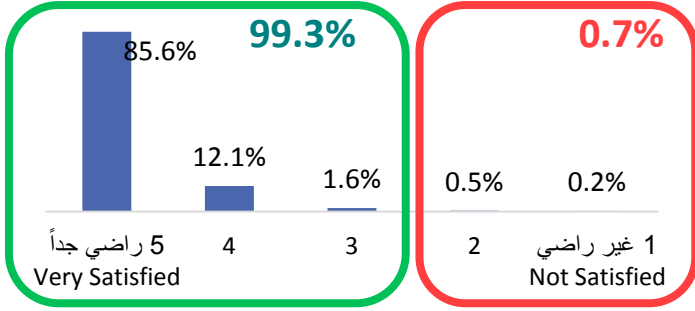
قياس رضا المشتركين - Customer Satisfaction Survey
سبتمبر 2019 September



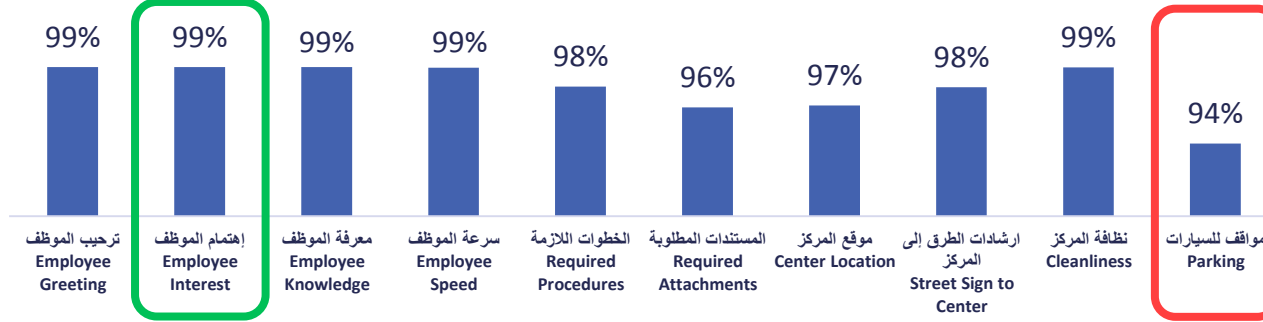


مقارنة بين مراكز الخدمات - Service Centers Comparison

المتوسط للإسئلة - Average

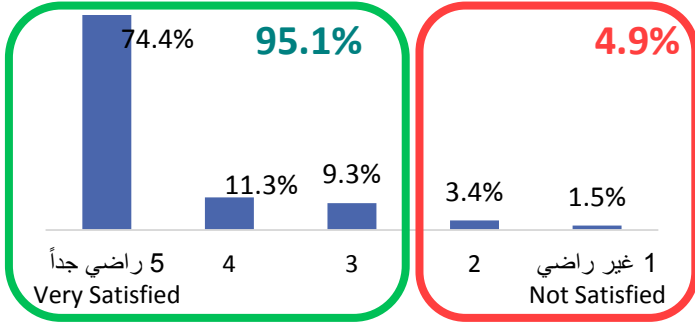


حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question

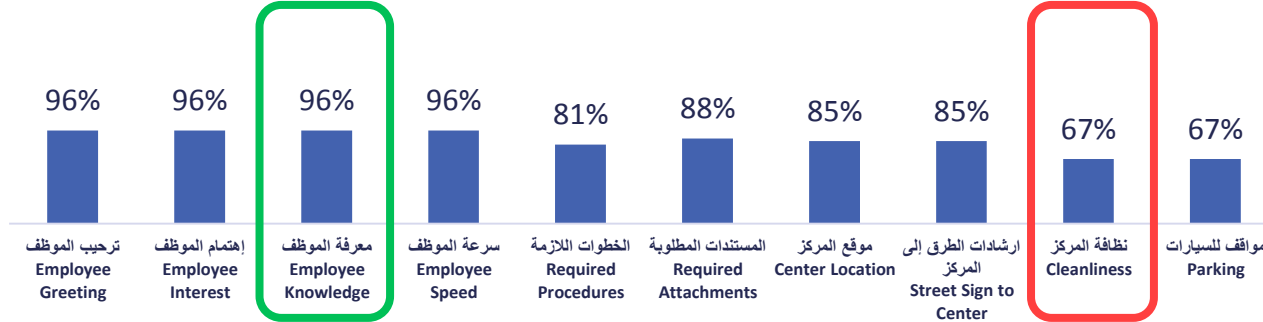


مزايا بلازا
Mazaya Plaza

المتوسط للإسئلة - Average

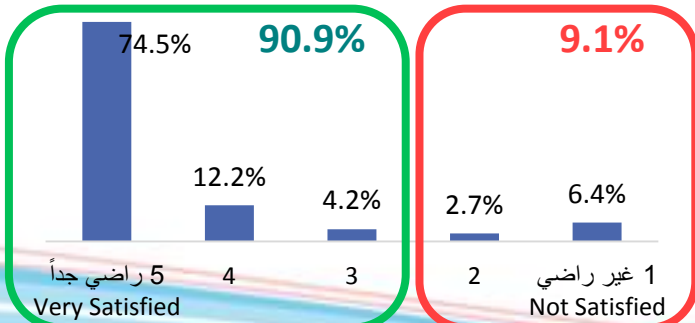


حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل لسؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question

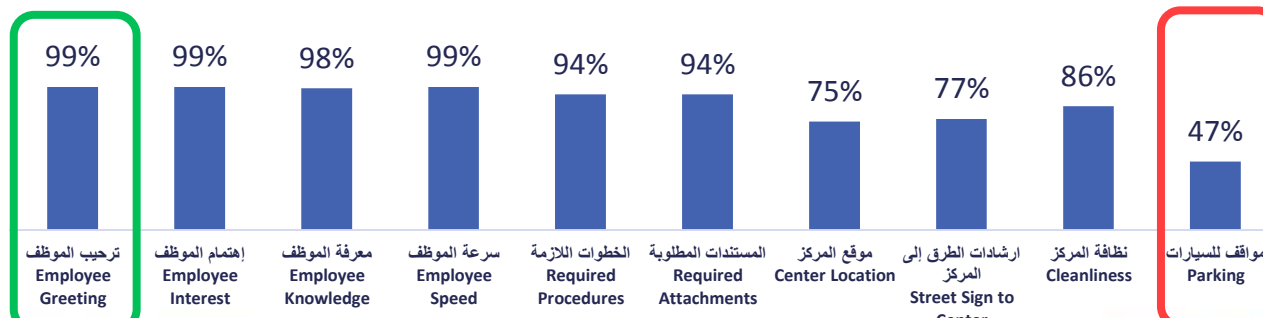


الكونترى مول
Country Mall

المتوسط للإسئلة - Average



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



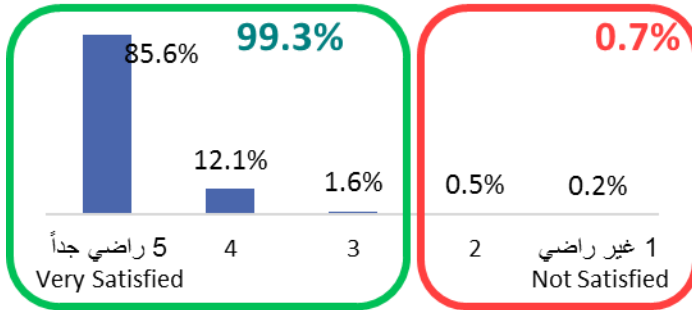
المحرق
Muharraq



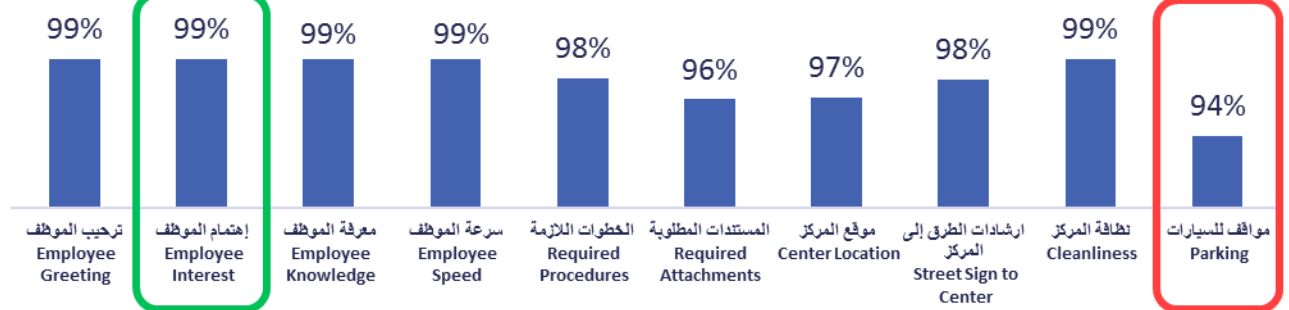
مزايا بلازا - Mazaya Plaza

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	89%	89%	93%	95%	77%	81%	80%	80%	86%	85%	86%
4	10%	10%	6%	3%	20%	15%	17%	17%	13%	9%	12%
3	1%	1%	1%	1%	1%	1%	3%	2%	0%	3%	2%
2	0%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	1%	1%	0%
1 غير راضي - Not Satisfied	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	0%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 <= عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	100%	100%	100%	100%	99%	98%	100%	100%	99%	98%	99%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	99%	99%	99%	99%	98%	96%	97%	98%	99%	94%	98%

المتوسط للإسئلة - Average

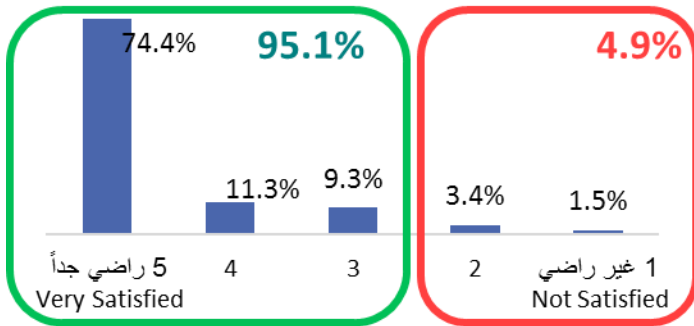


حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question

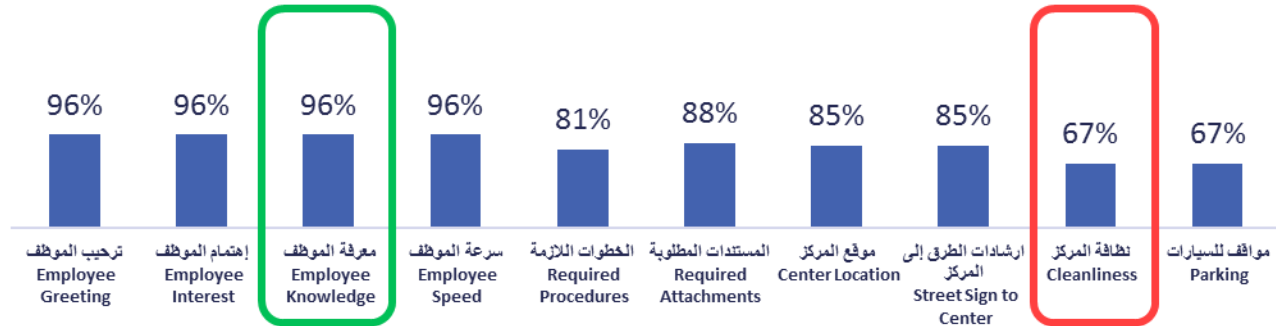


الأسئلة Questions	ترحيب الموظف Employee Greeting	إهتمام الموظف Employee Interest	معرفة الموظف Employee Knowledge	سرعة الموظف Employee Speed	الخطوات اللازمة Required Procedures	المستندات المطلوبة Required Attachments	موقع المركز Center Location	ارشادات الطرق إلى المركز Street Sign to Center	نظافة المركز Cleanliness	مواقف للسيارات Parking	متوسط الإسنلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	92%	92%	92%	92%	67%	64%	70%	70%	52%	52%	74%
4	4%	4%	4%	4%	15%	24%	15%	15%	15%	15%	11%
3	0%	0%	0%	0%	19%	8%	7%	7%	26%	26%	9%
2	0%	0%	0%	0%	0%	4%	7%	7%	7%	7%	3%
1 غير راضي - Not Satisfied	4%	4%	4%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 <= عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	96%	96%	96%	96%	100%	96%	93%	93%	93%	93%	95%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	96%	96%	96%	96%	81%	88%	85%	85%	67%	67%	86%

المتوسط للإسئلة - Average

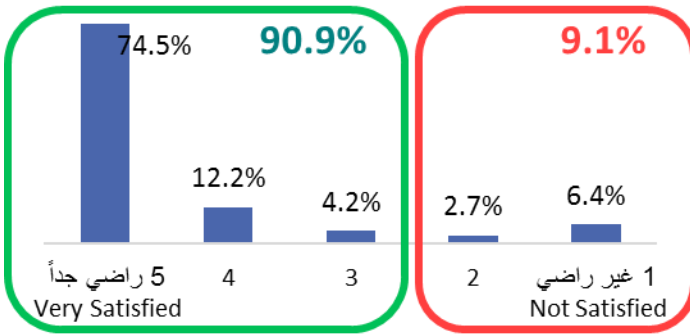


حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question

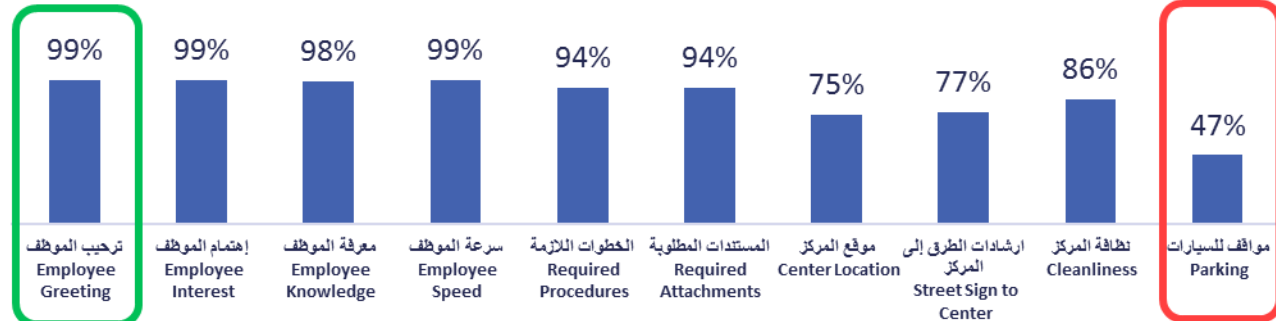


الأسئلة Questions	ترحيب الموظف Employee Greeting	إهتمام الموظف Employee Interest	معرفة الموظف Employee Knowledge	سرعة الموظف Employee Speed	الخطوات اللازمة Required Procedures	المستندات المطلوبة Required Attachments	موقع المركز Center Location	ارشادات الطرق إلى المركز Street Sign to Center	نظافة المركز Cleanliness	مواقف للسيارات Parking	متوسط الإسنلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	99%	95%	97%	96%	85%	79%	53%	49%	58%	34%	74%
4	0%	4%	1%	3%	9%	15%	22%	27%	28%	13%	12%
3	0%	0%	1%	0%	4%	3%	11%	8%	5%	8%	4%
2	0%	0%	0%	0%	0%	3%	4%	6%	4%	9%	3%
1 غير راضي - Not Satisfied	1%	1%	1%	1%	2%	0%	9%	8%	5%	35%	6%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 <= عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	99%	99%	99%	99%	98%	97%	86%	85%	91%	56%	91%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	99%	99%	98%	99%	94%	94%	75%	77%	86%	47%	87%

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.	0 0%	0 0%	1 1%	9 10%	79 89%
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%	1 1%	9 10%	79 89%
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%	1 1%	5 6%	83 93%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	0 0%	0 0%	1 1%	3 3%	83 95%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	0 0%	1 1%	1 1%	18 20%	68 77%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	1 1%	1 1%	1 1%	13 15%	69 81%
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%	3 3%	15 17%	70 80%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	0 0%	0 0%	2 2%	15 17%	69 80%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	0 0%	1 1%	0 0%	11 13%	76 86%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	1 1%	1 1%	3 3%	8 9%	75 85%
الجميع - All	2 0%	4 0%	14 2%	106 12%	751 86%



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 4%	0 0%	0 0%	1 4%	24 92%
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 4%	0 0%	0 0%	1 4%	24 92%
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 4%	0 0%	0 0%	1 4%	24 92%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	1 4%	0 0%	0 0%	1 4%	24 92%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	0 0%	0 0%	5 19%	4 15%	18 67%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	0 0%	1 4%	2 8%	6 24%	16 64%
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 7%	2 7%	4 15%	19 70%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	0 0%	2 7%	2 7%	4 15%	19 70%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	0 0%	2 7%	7 26%	4 15%	14 52%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	0 0%	2 7%	7 26%	4 15%	14 52%
الجميع - All	4 2%	9 3%	25 9%	30 11%	196 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%	0 0%	0 0%	97 99%
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%	0 0%	4 4%	93 95%
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%	1 1%	95 97%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	1 1%	0 0%	0 0%	3 3%	94 96%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	2 2%	0 0%	4 4%	9 9%	83 85%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	0 0%	3 3%	3 3%	14 15%	76 79%
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.	9 9%	4 4%	11 11%	21 22%	51 53%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	8 8%	6 6%	8 8%	26 27%	47 49%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	5 5%	4 4%	5 5%	27 28%	56 58%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	34 35%	9 9%	8 8%	13 13%	33 34%
الجميع - All	62 6%	26 3%	40 4%	118 12%	725 75%



المحرق - Muharraq

الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
Appreciated for quick and reliable service شكرا	
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
انتبه ان يكون موظف فاضل لتنظيف الاوتاب والحذاء قبل ادخاله الى السيارة	
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
More parking please.	
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
لا توجد مواقف	
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
الرجاء توفير اكثر من موقف للسيارات	

مزايا بلازا - Mazaya Plaza

الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
اسعدني التعامل مع الموظفين وانتم الجمع ايضا ذهبت نفس المتوك	
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
Thank you for your help, everything is good.	
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
Very clean and tidy place even parking was clean and tidy	
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
توزيع مراكز صيانة في مدنكم طيبة	

الكوتري مول - Country Mall

الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
تأجيل بحسب المنطقة الانتظار	
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
لا يوجد صيانة. آسبن اسم عامو بكم زبيل اخر امين	
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
food and disrupted service	

Thank you - شكراً

قياس رضا المشتركين - Customer Satisfaction Survey