

إدارة خدمات المشتركين

Customer Services Directorate

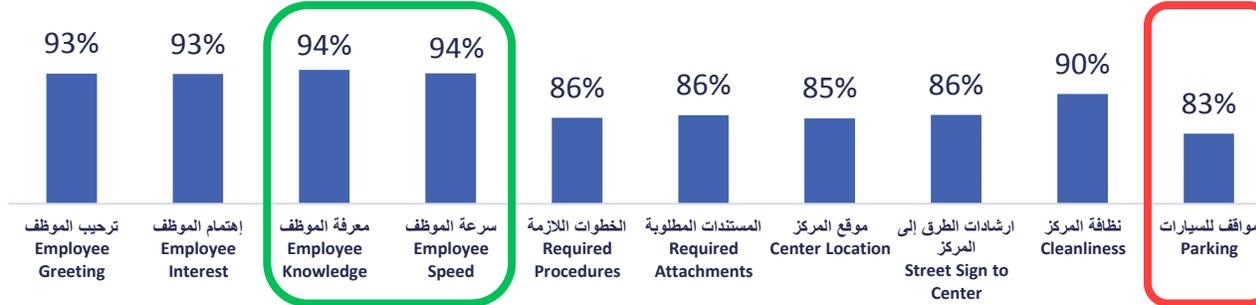
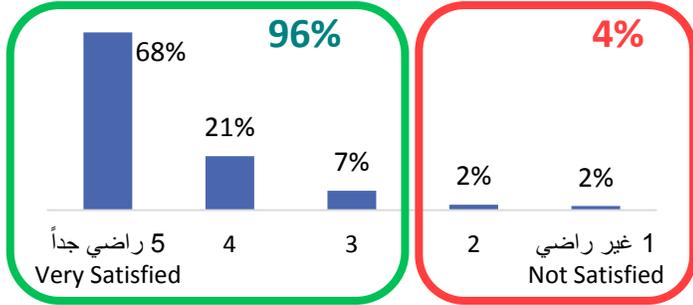
قياس رضا المشتركين - Customer Satisfaction Survey
يونيو 2018 June 2018



مقارنة بين مراكز الخدمات - Service Centers Comparison

المتوسط للإسئلة - Average

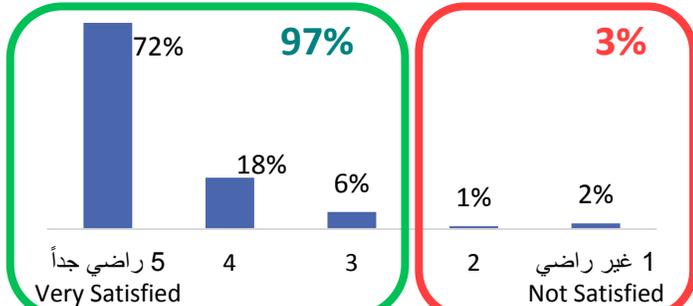
حصول المركز على مستوى التقييم =4 عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question



مزايا بلازا
Mazaya Plaza

المتوسط للإسئلة - Average

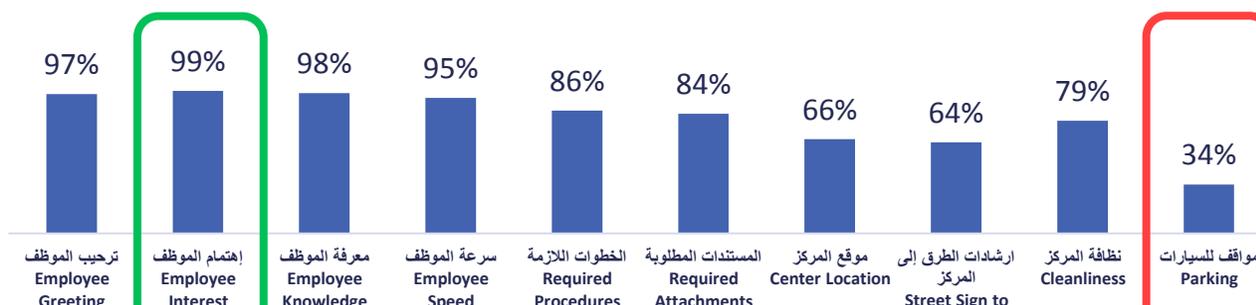
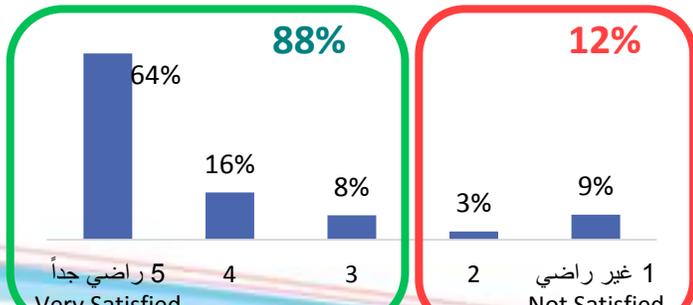
حصول المركز على مستوى التقييم =4 عن كل لسؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question



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

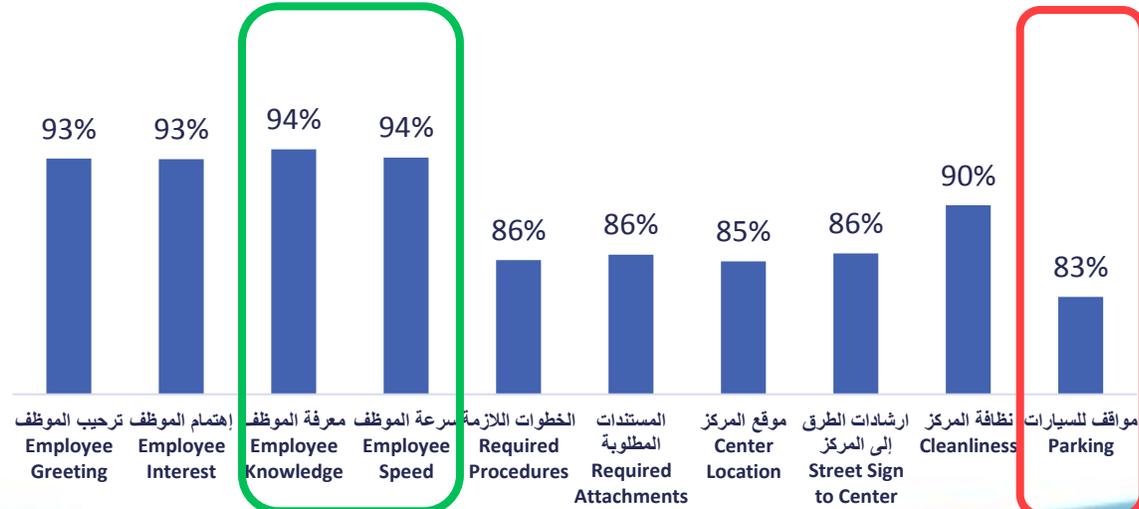
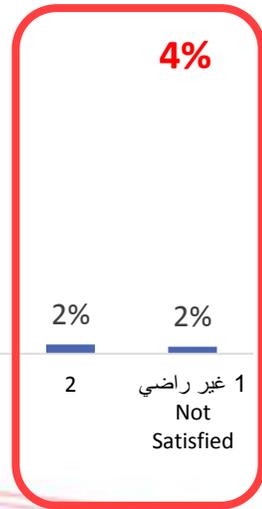
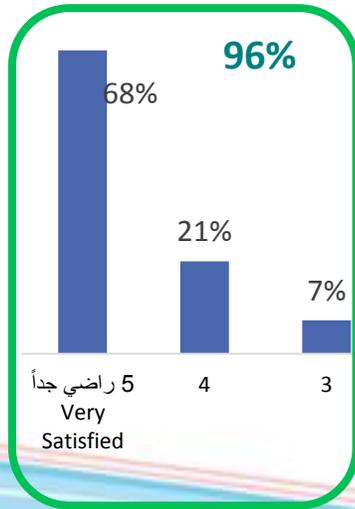


المحرق
Muharraq

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	77%	76%	75%	77%	62%	57%	66%	60%	68%	63%	68%
4	17%	17%	19%	17%	23%	29%	19%	26%	22%	20%	21%
3	4%	5%	3%	5%	10%	9%	12%	9%	7%	11%	7%
2	1%	1%	1%	1%	3%	4%	1%	4%	1%	4%	2%
1 غير راضي - Not Satisfied	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	3%	3%	2%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 <= عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	97%	99%	97%	99%	96%	95%	98%	95%	96%	93%	96%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	93%	93%	94%	94%	86%	86%	85%	86%	90%	83%	89%

الأسئلة - Questions

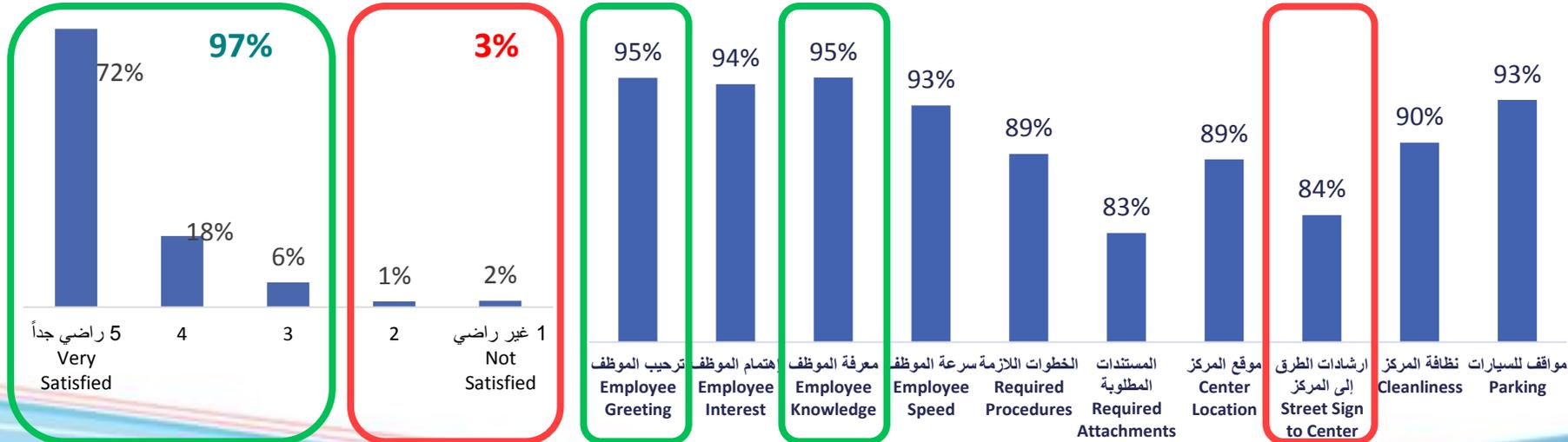
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question



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	75%	77%	81%	79%	63%	67%	65%	60%	73%	81%	72%
4	19%	18%	14%	14%	26%	16%	23%	25%	16%	12%	18%
3	4%	4%	4%	5%	8%	11%	8%	9%	8%	4%	6%
2	0%	1%	0%	1%	2%	3%	2%	5%	2%	1%	1%
1 غير راضي - Not Satisfied	2%	2%	2%	2%	2%	3%	2%	2%	1%	2%	2%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 <= عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	98%	98%	98%	97%	97%	94%	97%	94%	98%	97%	97%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	95%	94%	95%	93%	89%	83%	89%	84%	90%	93%	90%

الأسئلة - Questions

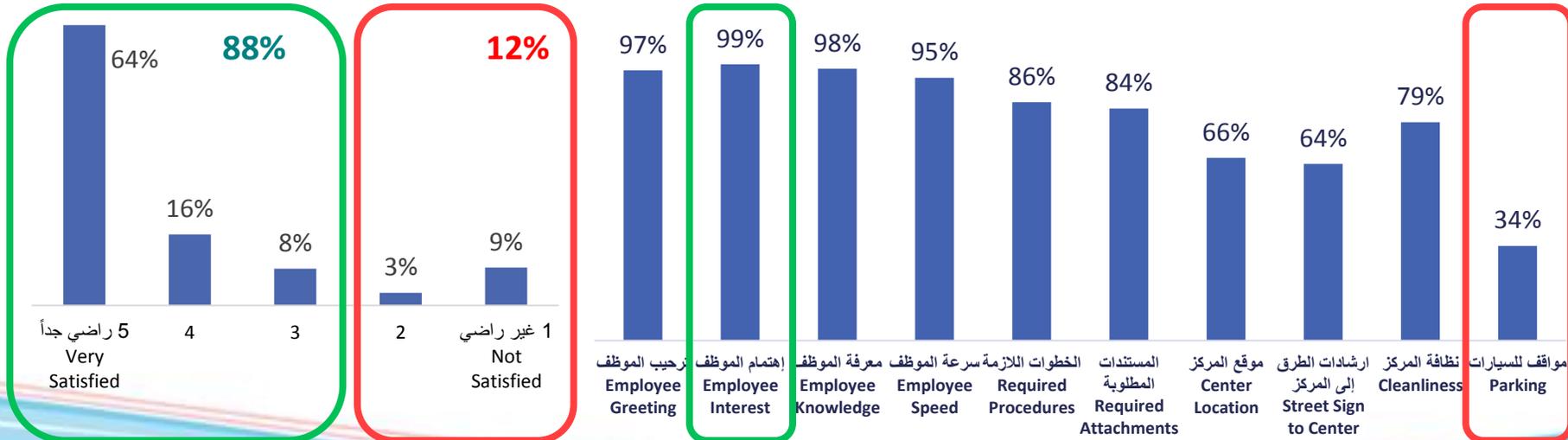
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question



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%	84%	80%	80%	61%	63%	49%	51%	56%	27%	64%
4	11%	15%	17%	14%	25%	21%	17%	12%	23%	7%	16%
3	3%	1%	2%	5%	13%	14%	15%	17%	6%	9%	8%
2	0%	0%	0%	0%	1%	2%	7%	8%	2%	9%	3%
1 غير راضي - Not Satisfied	0%	0%	1%	0%	1%	1%	12%	12%	13%	47%	9%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 => عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	100%	100%	99%	100%	98%	97%	81%	81%	85%	43%	88%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 => عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	97%	99%	98%	95%	86%	84%	66%	64%	79%	34%	80%

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 1%	2 1%	5 4%	23 17%	105 77%
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%	7 5%	23 17%	104 76%
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%	2 1%	4 3%	26 19%	103 75%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	1 1%	1 1%	7 5%	23 17%	107 77%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	2 1%	4 3%	14 10%	32 23%	86 62%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	2 1%	5 4%	12 9%	39 29%	77 57%
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%	1 1%	17 12%	26 19%	91 66%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	1 1%	6 4%	12 9%	35 26%	82 60%
نظافة مرافق المركز وصلاحيّة استخدامها The Center was Clean and tidy.	4 3%	1 1%	9 7%	30 22%	93 68%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	4 3%	5 4%	15 11%	27 20%	87 63%
الجميع - All	21 2%	28 2%	102 7%	284 21%	935 68%



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%	7 4%	37 19%	143 75%
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 2%	1 1%	7 4%	34 18%	147 77%
مدى معرفة الموظف بالمعلومات المتعلقة بالخدمة والإجابة على استفسارات المشترك حول الخدمة Employee showed knowledge of the products or services, and answered your questions.	3 2%	0 0%	7 4%	27 14%	154 81%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	4 2%	1 1%	9 5%	27 14%	150 79%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	3 2%	3 2%	15 8%	50 26%	121 63%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	5 3%	6 3%	20 11%	29 16%	124 67%
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%	15 8%	43 23%	121 65%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	3 2%	9 5%	17 9%	46 25%	112 60%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	1 1%	3 2%	15 8%	31 16%	138 73%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	3 2%	2 1%	8 4%	23 12%	152 81%
الجميع - All	31 2%	28 1%	120 6%	347 18%	1,362 72%



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%	5 3%	20 11%	157 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.	0 0%	0 0%	1 1%	28 15%	154 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%	32 17%	147 80%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	0 0%	0 0%	10 5%	26 14%	147 80%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	1 1%	2 1%	23 13%	45 25%	112 61%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	2 1%	3 2%	25 14%	38 21%	114 63%
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.	22 12%	13 7%	27 15%	30 17%	89 49%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	21 12%	14 8%	31 17%	22 12%	93 51%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	24 13%	4 2%	11 6%	41 23%	102 56%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	86 47%	17 9%	17 9%	13 7%	49 27%
الجميع - All	157 9%	53 3%	153 8%	295 16%	1,164 64%



مزايا بلازا - Mazaya Plaza

بعض التعليقات / Comments Sample

الملاحظات والاقتراحات: Comments or Suggestions:
من أفضل الى أفضل واقترح ان يكون حمامات المراحيض

الملاحظات والاقتراحات: Comments or Suggestions:
I am happy with the service extended to me. However I would suggest EWA to be open during Saturday or 7:00am on weekdays to enable us to have service utilized without affecting office attendance.

الملاحظات والاقتراحات: Comments or Suggestions:
I don't know...
الملاحظات والاقتراحات: Comments or Suggestions:
الآن ان يكون تقديم مواد الكهرباء صحيح وكثير ما يكون

الملاحظات والاقتراحات: Comments or Suggestions:
The centre was clean inside but the frontage was dirty and the tiles were dirty and it can lead to slip causing physical injuries

الملاحظات والاقتراحات: Comments or Suggestions:
Ahmed Khurshid was very friendly and helpful

الملاحظات والاقتراحات: Comments or Suggestions:
Required for the customer for the information about the connection (Re connection timings) or EWA person visiting timings.

الملاحظات والاقتراحات: Comments or Suggestions:
من افضل الموظفين الذين تعاملت معهم في الوزارة من حيث المعرفة العلمية، والتعامل الاحترافي.

الملاحظات والاقتراحات: Comments or Suggestions:
فقط ان جميع الخدمات يكون اون لاين حيث ان وقت وانتم مني جزيل الشكر والاحترام.

الملاحظات والاقتراحات: Comments or Suggestions:
قيادة مني الشكر بيه موظف او موظف اخر

الملاحظات والاقتراحات: Comments or Suggestions:
جميع الموظفين والموظفات في مزايا متعاونين وقيمتهم اكدت انهم كان الكوادر للوزارة ولا يوجد اي نقص لديهم برغم الازدحام الانشغال

الملاحظات والاقتراحات: Comments or Suggestions:
The representative Ahmed Khurshid was really fluent in his language and satisfied my needs and questions.

الملاحظات والاقتراحات: Comments or Suggestions:
طلب ان يكون طرد في وقت مبكر من صيد هذا من جميع التواريخ - جودة طرد / وسرعة الانجاز للخدمات... وسع كفاءة في نقل الموظفين ليعملوا في وقت مبكر

الملاحظات والاقتراحات: Comments or Suggestions:
* توفير خدمة متوكلين في ستره اقتراح ان يكون في مجموعته
* تقليص مدة الانتظار بزيادة عدد الموظفين أو زيادة فتح فروع اخرى من المنطقة الوسطى.



الكاونتري مول - Country Mall

بعض التعليقات / Comments Sample

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

to increase the numbers of staff who note down the meters reading so people won't have to come by their selves and do that otherwise it will be Assisted reading.

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

الموظفين مختصين في عملهم وبتزويج الكوادر المهنية
Professional Staff

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

توفير الخدمة أكثر راحة بال
المستخدمة للخدمات المطلوبة

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

زيادة عدد الموظفين لأن في بعض الأحيان يزيد وقت الانتظار عن الساعة

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

very good service Provide by the ewa
Congratulation- Thanks

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

في الحقيقة الخدمة ممتازة ولكن يحتاج إلى زيادة عدد الموظفين لخدمة العملاء في وقت الراحة

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

بإحاطة معلومات بأن معالجة قيد لإتمام الخدمة في ٤ أيام وعند الحاجة يرجى طلب منك وقتك من أجل خدمات أفضل
لجميعكم شكراً جزيلاً

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

تتمنى ان جميع الخدمات يكون اون لاين حيث ان وقتنا وكم مني جزيلا والتمني الاحترام .

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

خدمات صيانة الكهرباء والماء أصبحت في غاية السهولة والاعتمادية

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

لماذا يصلنا ما توريته من شهر واحد

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

لو بعض المكاتب تفتح عصرًا كل يوم و انترنيت

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

* النظام الجديد المتبع للزيارات في مناطقهم معقد نوعاً ما ، النظام القديم كانا نحققهم أكثر .

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

- أتمنى ان تكون الخطوات اللادخلة لإتمام المعاملة عند موظف واحد وعدم الحاجة الى التنقل
- عند الاستفسار من الموظف يرجى الإجابة أولاً عند هذا الرقع
- بعض موظفي الطلقات اليدوية تعاملهم قسوة عليهم غير صديقه
- أتمنى من الموظف ان يسارع في اختيار المعاملات نظراً لتعدد مراجعينا

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

YOU NEED TO IMPROVE ONLINE SERVICE, SEND SOMEONE TOO GET THE READING ON TIME. UPDATE THE READING AS SOON AS THE CUSTOMER SENDS THE READING BY EMAIL.

Thank you - شكراً

قياس رضا المشتركين يونيو 2018 Customer Satisfaction Survey June 2018