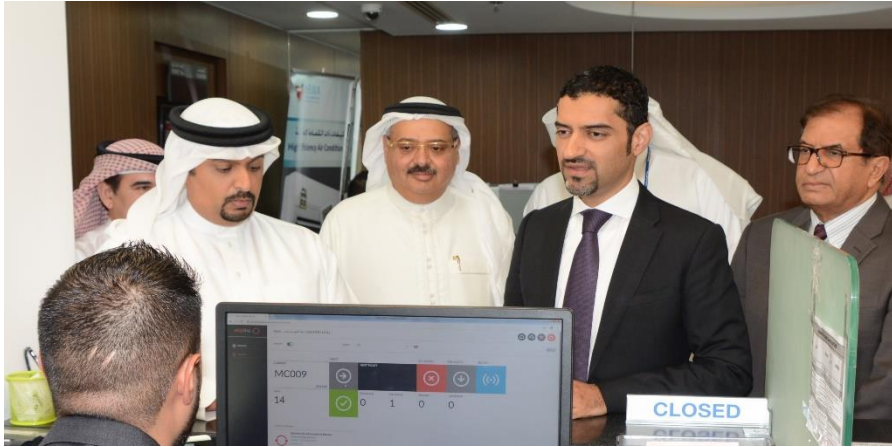


إدارة خدمات المشتركين

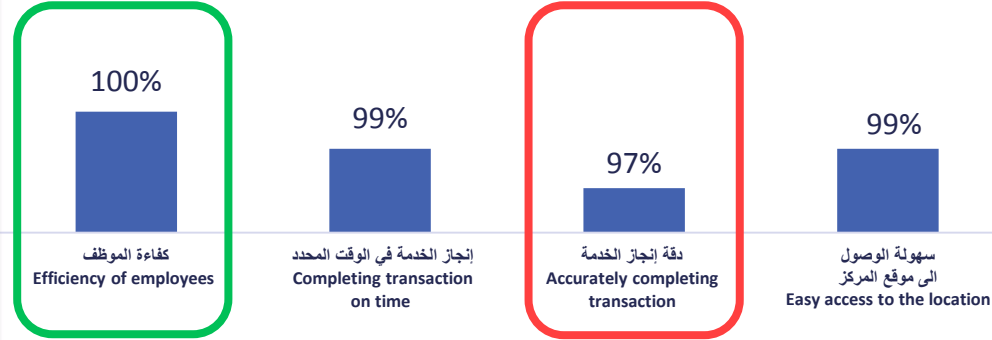
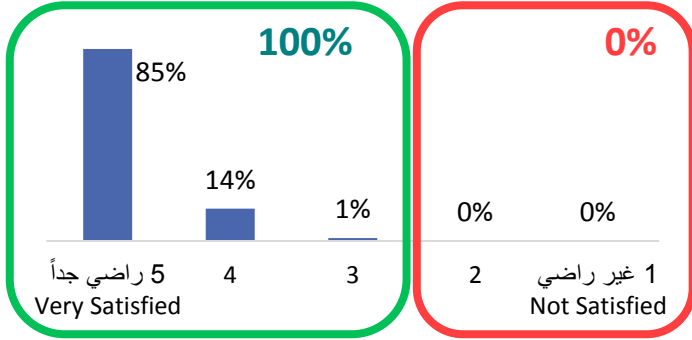
Customer Services Directorate

قياس رضا المشتركين - Customer Satisfaction Survey
أكتوبر 2019 October



متوسط الإسنلة - Average

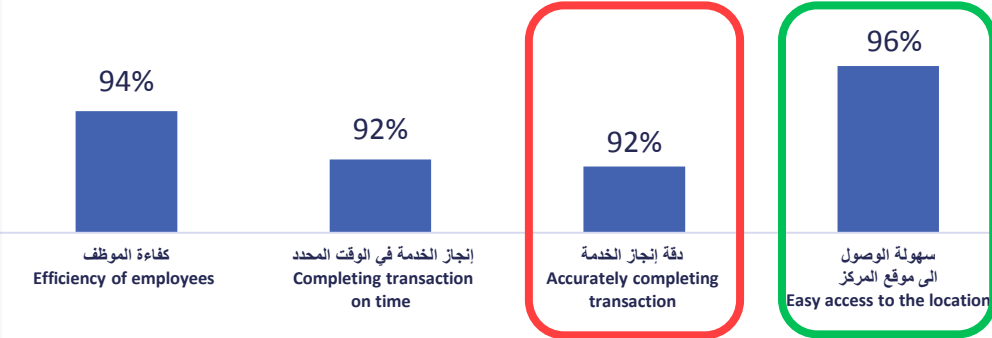
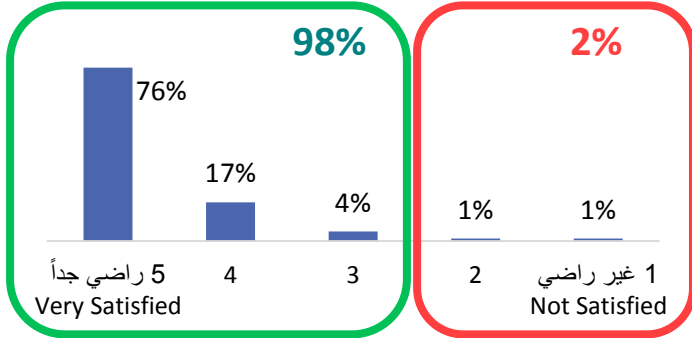
حصول المركز على مستوى التقييم ≥ 4 عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question



مزايا بلازا
Mazaya Plaza

متوسط الإسنلة - Average

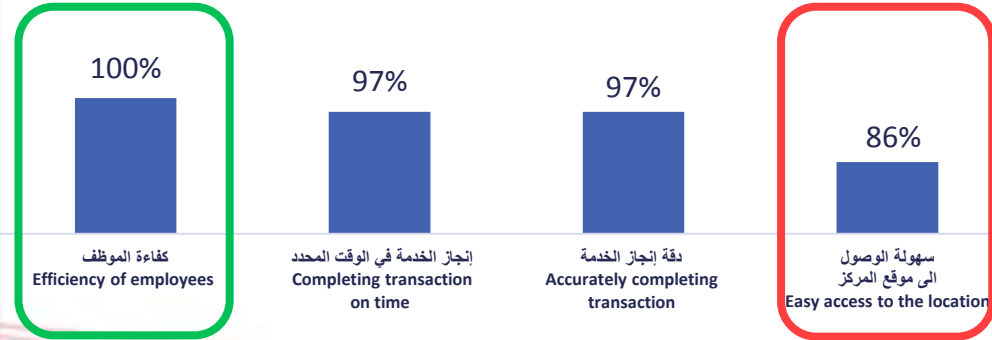
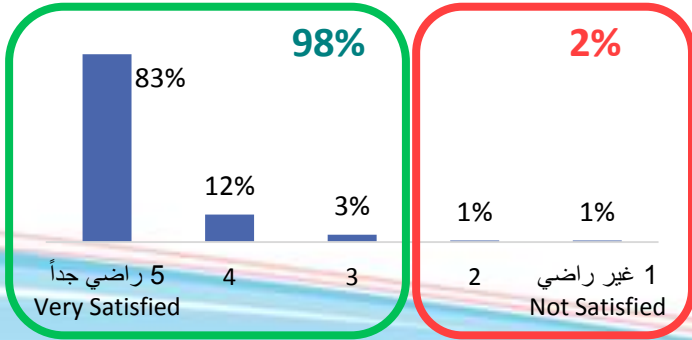
حصول المركز على مستوى التقييم ≥ 4 عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question



الكونتري مول
Country Mall

متوسط الإسنلة - Average

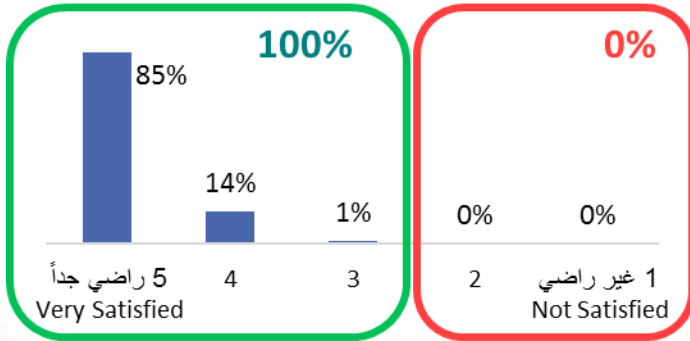
حصول المركز على مستوى التقييم ≥ 4 عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question



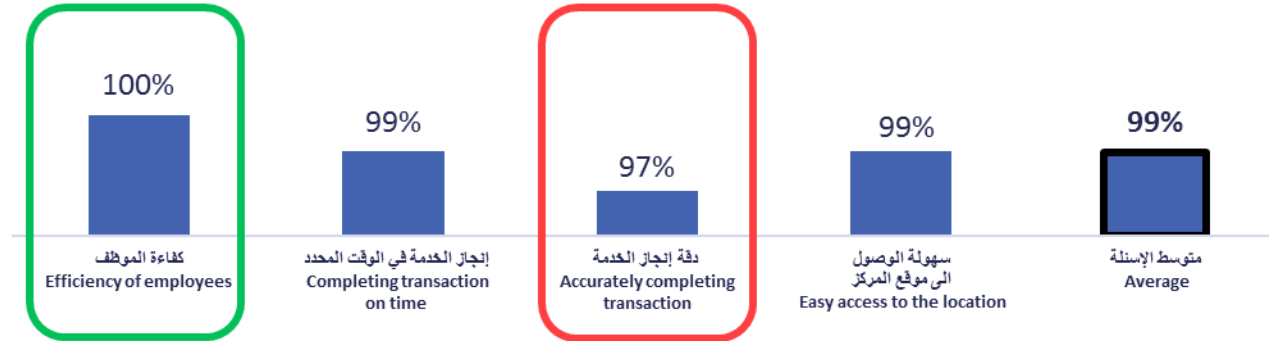
المحرق
Muharraq

الأسئلة Questions	كفاءة الموظف Efficiency of employees	إنجاز الخدمة في الوقت المحدد Completing transaction on time	دقة إنجاز الخدمة Accurately completing transaction	سهولة الوصول الى موقع المركز Easy access to the location	متوسط الإسنلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	91%	85%	80%	82%	85%
4	9%	13%	18%	17%	14%
3	0%	1%	3%	1%	1%
2	0%	0%	0%	0%	0%
1 غير راضي - Not Satisfied	0%	0%	0%	0%	0%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 <= عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	100%	100%	100%	100%	100%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	100%	99%	97%	99%	99%

متوسط الإسنلة - Average

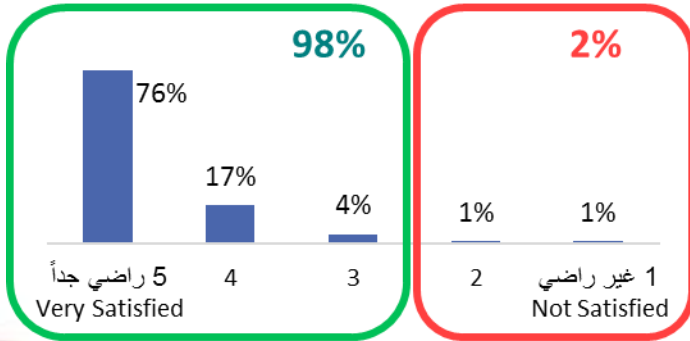


حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question

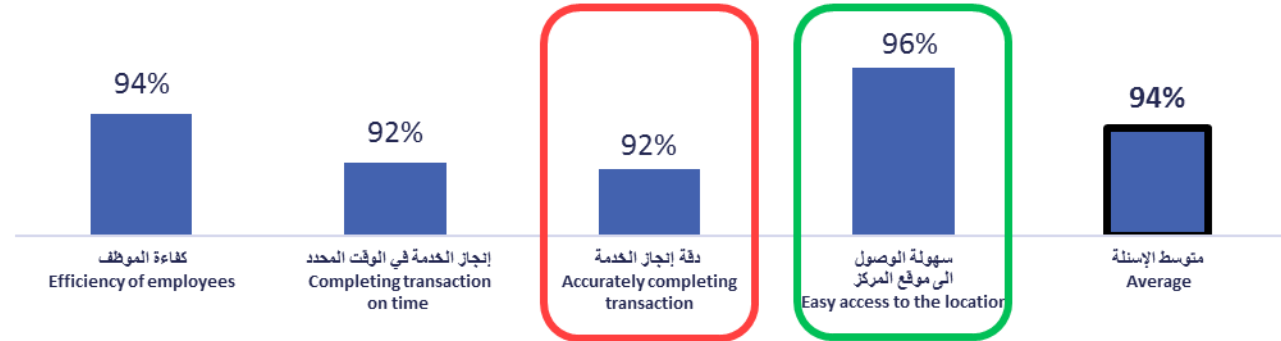


الأسئلة Questions	كفاءة الموظف Efficiency of employees	إنجاز الخدمة في الوقت المحدد Completing transaction on time	دقة إنجاز الخدمة Accurately completing transaction	سهولة الوصول الى موقع المركز Easy access to the location	متوسط الإسنلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	87%	68%	75%	76%	76%
4	7%	24%	17%	19%	17%
3	3%	6%	6%	1%	4%
2	1%	2%	0%	1%	1%
1 غير راضي - Not Satisfied	1%	0%	2%	1%	1%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 => عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	97%	98%	98%	97%	98%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 => عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	94%	92%	92%	96%	94%

متوسط الإسنلة - Average



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

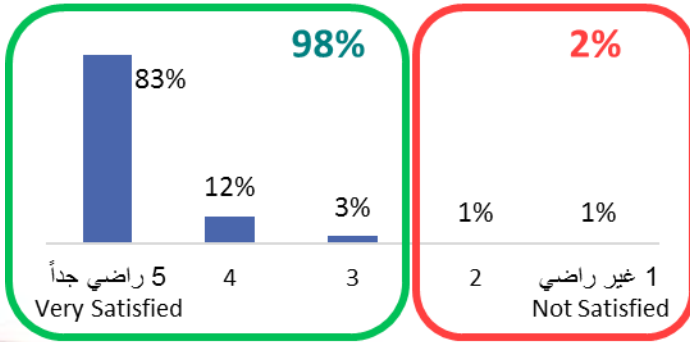




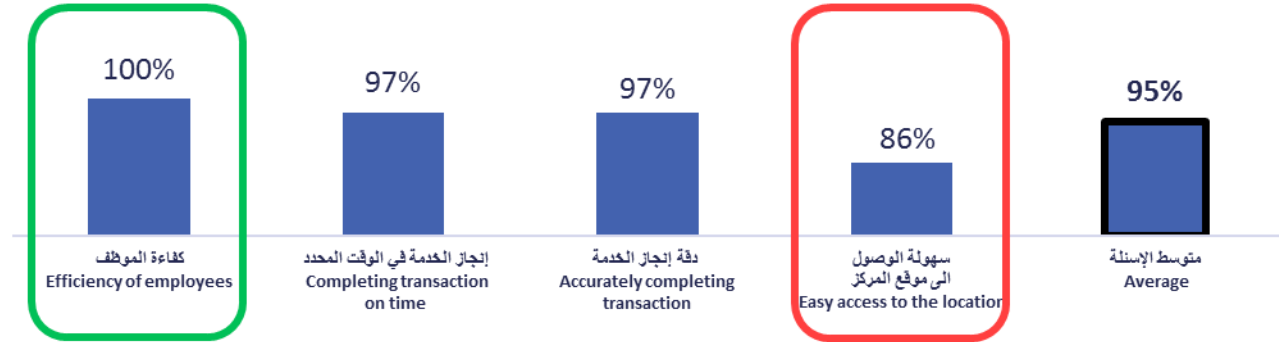
المحرق - Muharraq

الأسئلة Questions	كفاءة الموظف Efficiency of employees	إنجاز الخدمة في الوقت المحدد Completing transaction on time	دقة إنجاز الخدمة Accurately completing transaction	سهولة الوصول الى موقع المركز Easy access to the location	متوسط الإسنلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	94%	87%	83%	68%	82.83%
4	6%	10%	14%	18%	12.12%
3	0%	1%	1%	11%	3.28%
2	0%	1%	0%	2%	0.76%
1 غير راضي - Not Satisfied	0%	1%	1%	1%	0.76%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 <= عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	100%	98%	98%	97%	98.23%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	100%	97%	97%	86%	94.95%

متوسط الإسنلة - 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
كفاءة الموظف وأسلوب تعامله وقدرته على الاجابة على الاستفسارات. The efficiency of the employee, and his attitude and ability to answer inquiries.	0	0	0	7	75
	0%	0%	0%	9%	91%
إنجاز الخدمة في الوقت المحدد دون الحاجة للكثير من المستندات. Completing the transaction on time without the need of numerous documents.	0	0	1	11	70
	0%	0%	1%	13%	85%
دقة إنجاز الخدمة وتوفير المعلومات المطلوبة دون الحاجة للتنقل بين المكاتب. Accurately completing transaction and providing required information, without the need to move between offices.	0	0	2	14	63
	0%	0%	3%	18%	80%
سهولة الوصول الى موقع المركز وملاءمة مرافقه بشكل عام. Easy access to the location of the center and convenience of facilities in general.	0	0	1	14	67
	0%	0%	1%	17%	82%
الجميع - All	0	0	4	46	69
	0%	0%	3%	39%	58%

التقييم - Rating	1 غير راضي Not Satisfied	2	3	4	راضي جداً 5 Very Satisfied
كفاءة الموظف وأسلوب تعامله وقدرته على الاجابة على الاستفسارات. The efficiency of the employee, and his attitude and ability to answer inquiries.	1 1%	1 1%	2 3%	5 7%	58 87%
إنجاز الخدمة في الوقت المحدد دون الحاجة للكثير من المستندات. Completing the transaction on time without the need of numerous documents.	0 0%	1 2%	4 6%	16 24%	45 68%
دقة إنجاز الخدمة وتوفر المعلومات المطلوبة دون الحاجة للتنقل بين المكاتب. Accurately completing transaction and providing required information, without the need to move between offices.	1 2%	0 0%	4 6%	11 17%	48 75%
سهولة الوصول الى موقع المركز وملاءمة مرافقه بشكل عام. Easy access to the location of the center and convenience of facilities in general.	1 1%	1 1%	1 1%	13 19%	51 76%
الجميع - All	3 1%	3 1%	11 4%	45 17%	202 77%

التقييم - Rating	1 غير راضي Not Satisfied	2	3	4	راضي جداً 5 Very Satisfied
كفاءة الموظف وأسلوب تعامله وقدرته على الإجابة على الاستفسارات. The efficiency of the employee, and his attitude and ability to answer inquiries.	0	0	0	6	93
	0%	0%	0%	6%	94%
إنجاز الخدمة في الوقت المحدد دون الحاجة للكثير من المستندات. Completing the transaction on time without the need of numerous documents.	1	1	1	10	86
	1%	1%	1%	10%	87%
دقة إنجاز الخدمة وتوفير المعلومات المطلوبة دون الحاجة للتنقل بين المكاتب. Accurately completing transaction and providing required information, without the need to move between offices.	1	0	1	14	82
	1%	0%	1%	14%	84%
سهولة الوصول الى موقع المركز وملاءمة مرافقه بشكل عام. Easy access to the location of the center and convenience of facilities in general.	1	2	11	18	67
	1%	2%	11%	18%	68%
الجميع - All	3	3	13	48	328
	1%	1%	3%	12%	83%



المحرق - Muharraq

Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
Less Crowd on Saturday. Warmly welcoming.	
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
	مكافأ لكل موظف يستاهلون
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
VERY good SERVICE,	
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
ما تصروا الموظفين عما هم على القوة دائماً في خدمة المواطنين	
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
عدم انياز المعاملة مثل قطع الكهرباء حارلي شهر وعشرة ايام ولم تقم بحما	
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
I am happy with Ewa Service with all Employee working with good and Efficiency	

مزايا بلازا - Mazaya Plaza

Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
تمني انشاء الله في اسرع وقت ان يكون كل المعاملات اون لاين علشان نقفل صالاتنا احنا اطلعوا ليه بذات وقتنا	
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
في العترة الأخيرة بسبب تواجدهم المكثف في اطقهم تدين لى انه هناك تغير لى الافضل خصوصا مع خدمة SKIPLINE منتمى لكم مزيد من التميز في خدماتكم	
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
نرجو التنبه على الموظفين لانه يقوم بتسجيل قراءة العداد بزيادة بشكل صحي قبل مغادرة المنزل. حيث انه قراءة العداد كانت بزيادة كبيرة بعد اعادة الخدمة الموجودة في العداد. علما بان الموظفين كتب انه بزيادة حقيقة	
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
Very good in communication.	
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
A good person in general, very attractive personality, Excellent in english	

كونتري مول - Country Mall

Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
the only comment is about the waiting time.	
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
Employees Rating have been provided in General. But there are few brilliant staffs who deserve "5 star". As they are have complete knowledge. Counter No 15 (31/10/19) Ms. Khady have been awesome. She deserves "5 star" rating. 3 star was given in general.	
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
زيادة الموظفين لعدم الازدحام خصوصا تم الحما	
Comments or Suggestions:	الملاحظات و الاقتراحات:
الرجاء الاهتمام أكثر من حين الاستقبال ضيفو نورا صا ما المرحمة فيفقون رطلو رة لكون موظف واحد لا يات	

Thank you - شكراً

قياس رضا المشتركين - Customer Satisfaction Survey