

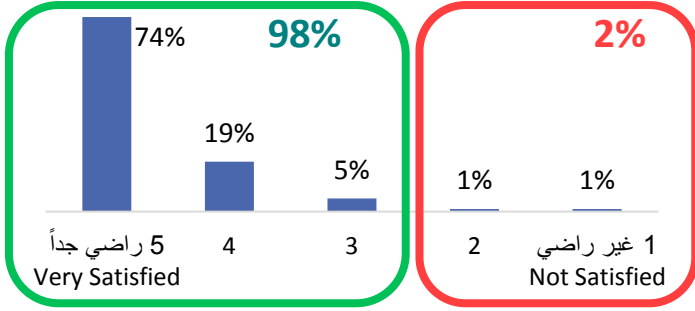
إدارة خدمات المشتركين

Customer Services Directorate

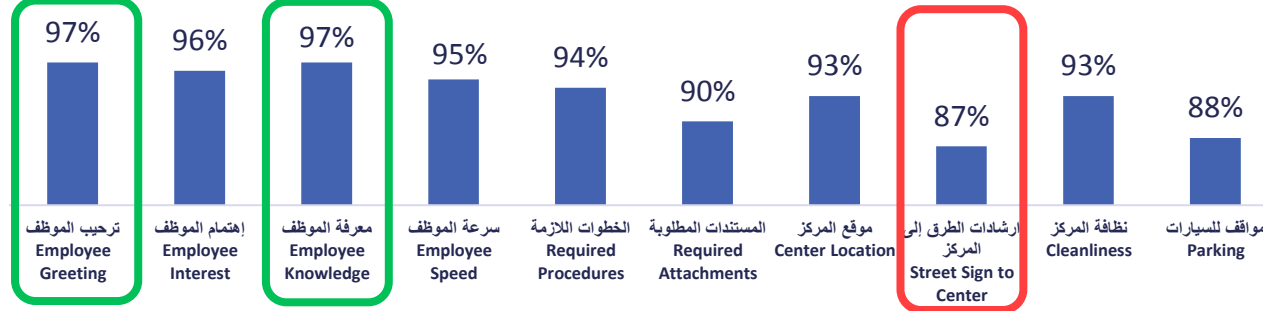
قياس رضا المشتركين - Customer Satisfaction Survey
سبتمبر 2018 September



المتوسط للإسئلة - Average

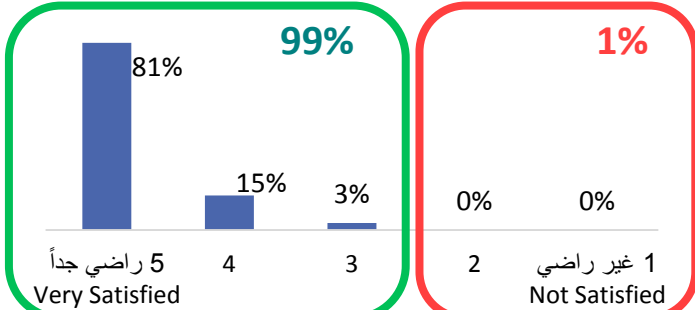


حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question

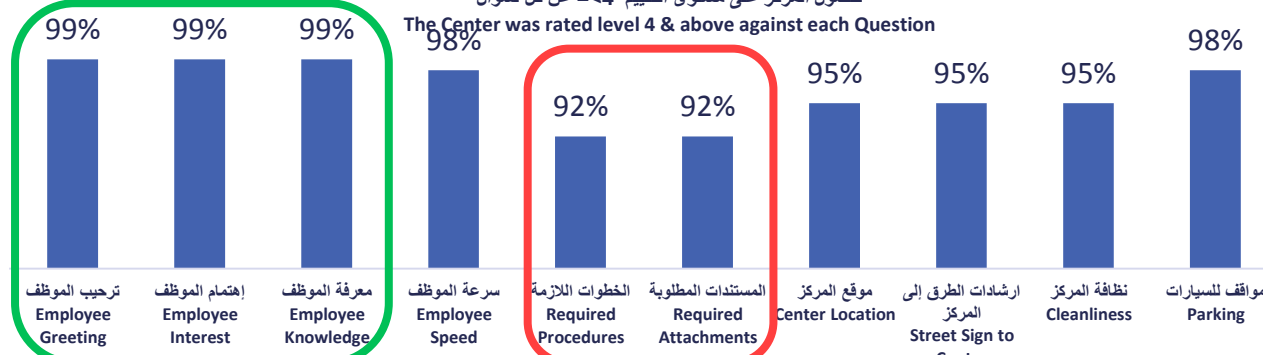


مزايا بلازا
Mazaya Plaza

المتوسط للإسئلة - Average

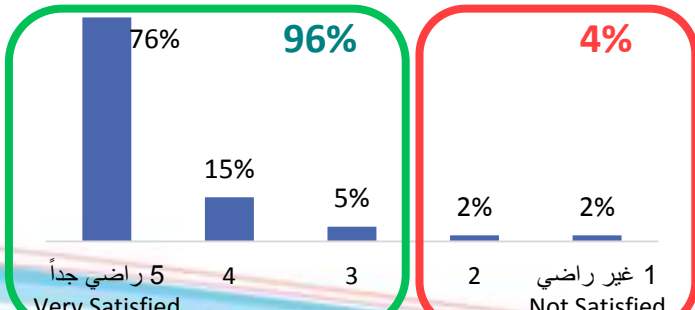


حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل لسؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question

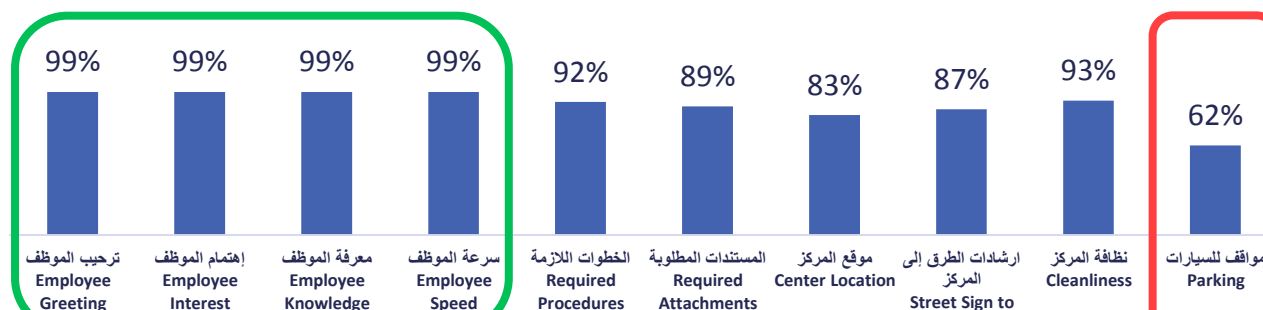


الكونترى مول
Country Mall

المتوسط للإسئلة - Average



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



المحرق
Muharraq

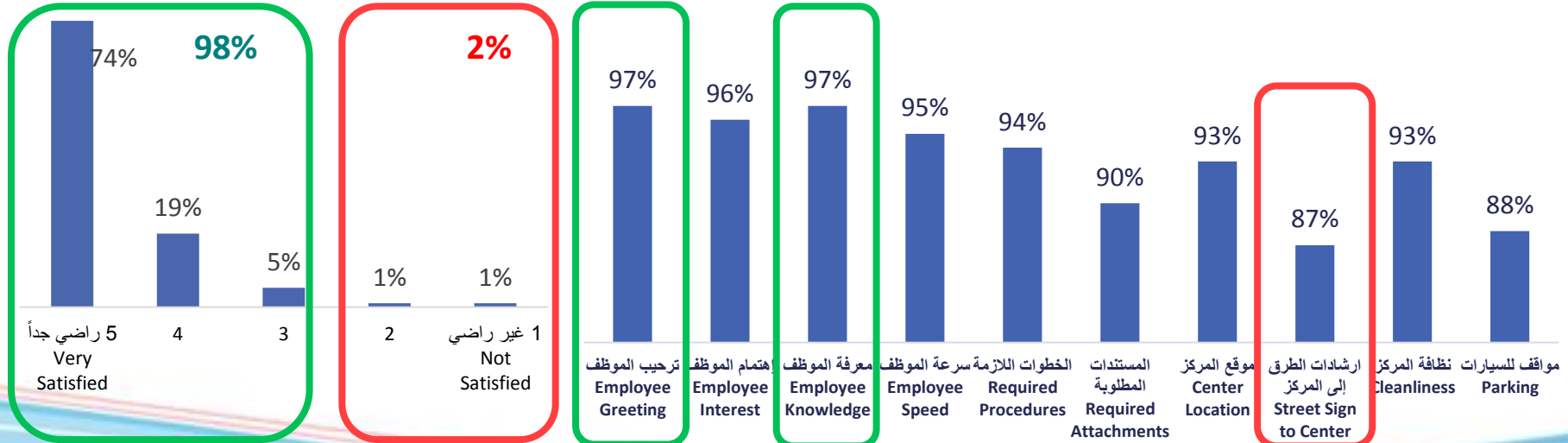


مزايا بلازا - Mazaya Plaza

| 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 | 85% | 80% | 84% | 81% | 69% | 66% | 69% | 61% | 73% | 69% | 74% |
| 4 | 12% | 16% | 13% | 14% | 25% | 24% | 24% | 26% | 20% | 18% | 19% |
| 3 | 2% | 3% | 2% | 3% | 3% | 8% | 5% | 9% | 5% | 7% | 5% |
| 2 | 0% | 0% | 0% | 1% | 2% | 1% | 2% | 3% | 1% | 3% | 1% |
| 1 غير راضي - Not Satisfied | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% | 0% | 1% | 1% | 2% | 1% |
| حصول المركز على مستوى التقييم 3 <= عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question | 99% | 99% | 99% | 98% | 97% | 98% | 98% | 96% | 99% | 95% | 98% |
| حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question | 97% | 96% | 97% | 95% | 94% | 90% | 93% | 87% | 93% | 88% | 93% |

الأسئلة - Questions

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

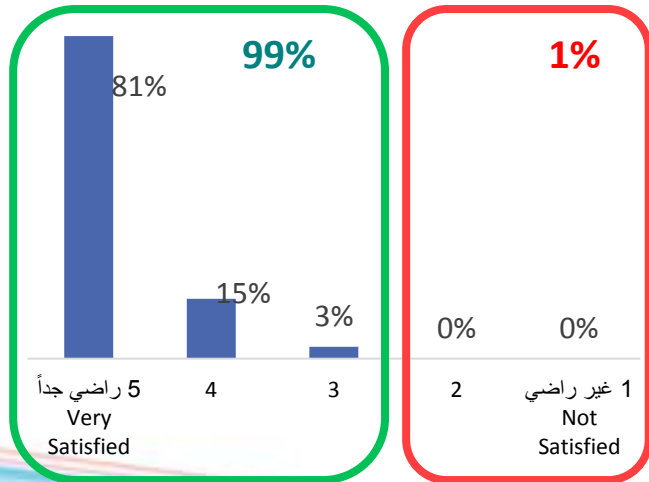




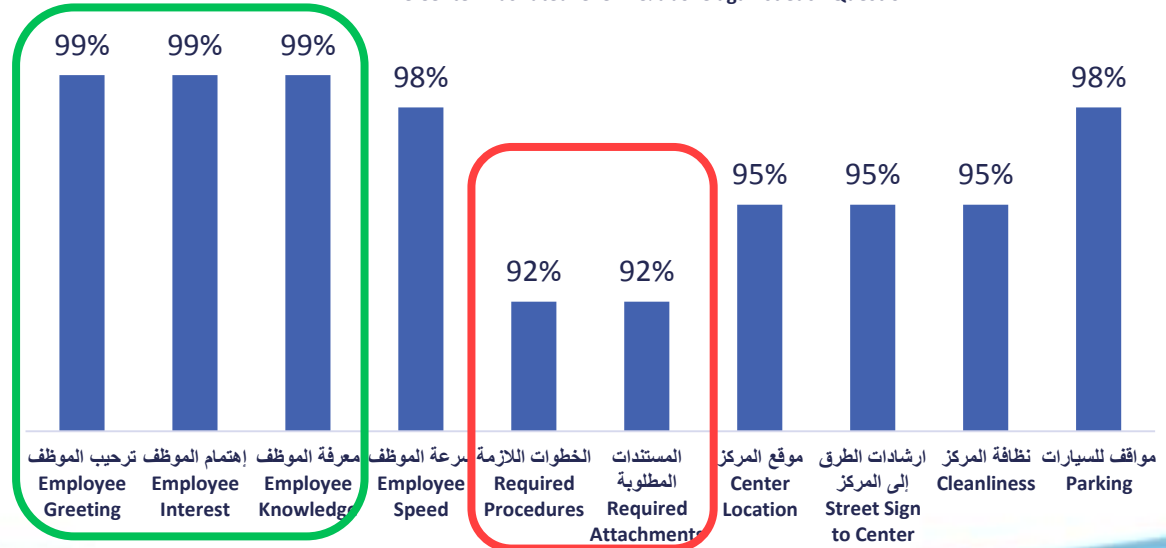
الكوتري مول - Country Mall

| 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 | 90% | 86% | 88% | 85% | 72% | 71% | 78% | 77% | 82% | 82% | 81% |
| 4 | 9% | 13% | 11% | 13% | 20% | 21% | 16% | 18% | 13% | 16% | 15% |
| 3 | 1% | 1% | 1% | 1% | 7% | 5% | 3% | 5% | 4% | 1% | 3% |
| 2 | 1% | 0% | 0% | 0% | 0% | 2% | 1% | 0% | 0% | 1% | 0% |
| 1 غير راضي - Not Satisfied | 0% | 0% | 0% | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% | 0% | 0% |
| حصول المركز على مستوى التقييم 3 <= عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question | 99% | 100% | 100% | 99% | 99% | 97% | 98% | 99% | 99% | 99% | 99% |
| حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question | 99% | 99% | 99% | 98% | 92% | 92% | 95% | 95% | 95% | 98% | 96% |

الأسئلة - Questions



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



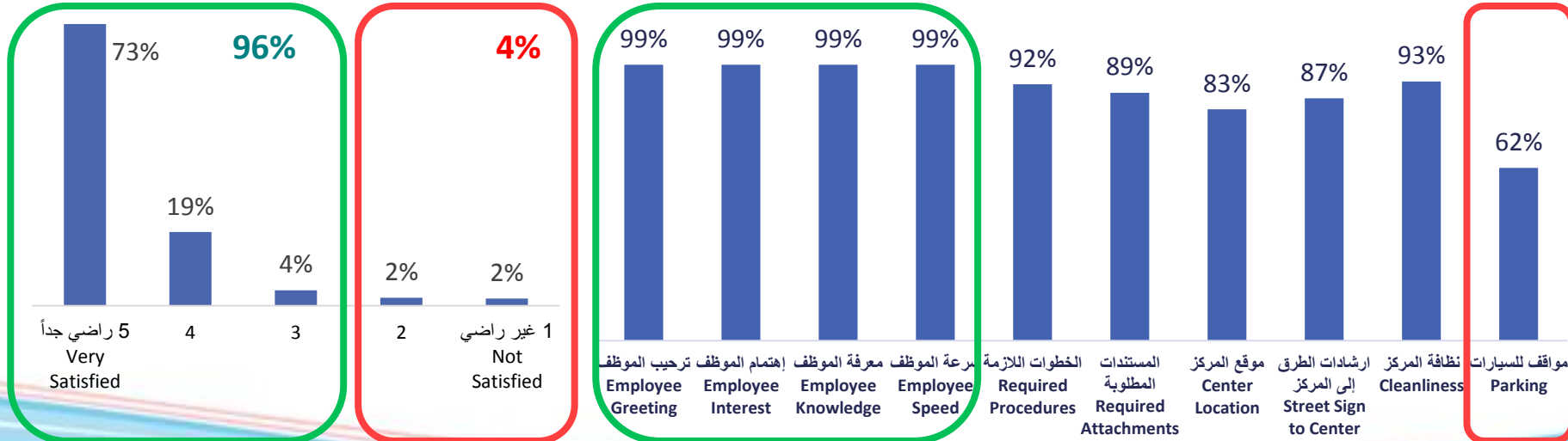


المحرق - Muharraq

| 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 الإسنلة Average |
|---|-----------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|--|--|--------------------------------|---|-----------------------------|---------------------------|--------------------------|
| 5 راضي جداً - Very Satisfied | 91% | 90% | 87% | 88% | 70% | 70% | 64% | 66% | 80% | 49% | 76% |
| 4 | 8% | 9% | 12% | 10% | 21% | 19% | 19% | 21% | 13% | 13% | 15% |
| 3 | 1% | 1% | 1% | 1% | 6% | 7% | 11% | 7% | 4% | 16% | 5% |
| 2 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 2% | 5% | 3% | 1% | 7% | 2% |
| 1 غير راضي - Not Satisfied | 1% | 1% | 0% | 0% | 2% | 2% | 1% | 2% | 2% | 15% | 2% |
| حصول المركز على مستوى التقييم 3 => عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question | 99% | 99% | 100% | 100% | 98% | 96% | 94% | 94% | 97% | 78% | 96% |
| حصول المركز على مستوى التقييم 4 => عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question | 99% | 99% | 99% | 99% | 92% | 89% | 83% | 87% | 93% | 62% | 90% |

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. | 1 1% | 0 0% | 3 2% | 19 12% | 130 85% |
| 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% | 5 3% | 24 16% | 123 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 1% | 0 0% | 3 2% | 19 13% | 128 84% |
| مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service. | 1 1% | 2 1% | 4 3% | 21 14% | 123 81% |
| الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate. | 1 1% | 3 2% | 5 3% | 38 25% | 105 69% |
| عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents. | 1 1% | 2 1% | 11 8% | 35 24% | 97 66% |
| 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% | 3 2% | 7 5% | 37 24% | 105 69% |
| وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter. | 1 1% | 5 3% | 14 9% | 40 26% | 92 61% |
| نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy. | 1 1% | 1 1% | 8 5% | 31 20% | 111 73% |
| مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center. | 3 2% | 5 3% | 11 7% | 28 18% | 106 69% |
| الجميع - All | 12 1% | 21 1% | 71 5% | 292 19% | 1,120 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. | 0 0% | 1 1% | 1 1% | 13 9% | 135 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. | 0 0% | 0 0% | 1 1% | 19 13% | 128 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% | 0 0% | 2 1% | 16 11% | 132 88% |
| مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service. | 1 1% | 0 0% | 2 1% | 19 13% | 126 85% |
| الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate. | 1 1% | 0 0% | 11 7% | 30 20% | 107 72% |
| عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents. | 2 1% | 3 2% | 7 5% | 31 21% | 105 71% |
| الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it. | 1 1% | 2 1% | 5 3% | 24 16% | 116 78% |
| وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter. | 1 1% | 0 0% | 7 5% | 26 18% | 112 77% |
| نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy. | 1 1% | 0 0% | 6 4% | 19 13% | 122 82% |
| مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center. | 0 0% | 1 1% | 2 1% | 24 16% | 121 82% |
| الجميع - All | 7 0% | 7 0% | 44 3% | 221 15% | 1,204 81% |



| 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% | 13 8% | 150 91% |
| 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% | 1 1% | 14 9% | 148 90% |
| 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% | 20 12% | 142 87% |
| مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service. | 0 0% | 0 0% | 2 1% | 17 10% | 144 88% |
| الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate. | 4 2% | 0 0% | 10 6% | 35 21% | 116 70% |
| عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents. | 3 2% | 3 2% | 12 7% | 31 19% | 112 70% |
| الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it. | 1 1% | 9 5% | 18 11% | 31 19% | 105 64% |
| وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter. | 4 2% | 5 3% | 12 7% | 35 21% | 107 66% |
| نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy. | 3 2% | 2 1% | 6 4% | 22 13% | 131 80% |
| مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center. | 24 15% | 12 7% | 27 16% | 21 13% | 81 49% |
| الجميع - All | 41 3% | 31 2% | 90 5% | 239 15% | 1,236 76% |



مزايا بلازا - Mazaya Plaza

بعض التعليقات / Comments Sample

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:

انا استرك قديم و مدهمطي انه الخدمات تراجع لدرجة انهم سلكوا طريق القراوات القديمة لكي يتجنب في الكثير من الاحوال ونايما عند تصحيح قراوة العداد والاشياء به الا انهم يقولون هناك طرد ثم يضيعون .
ثانيا : واهم شي مشكلة قبل من انهم لم يهتموا بطلب اصلاحه و تم تعبيره ذلك من عدم (١٠/١٥) طارقت اجمع الاوقات تصحيح القراوة و اخطا في الحساب وخصيتي دونه صدمتي .
رأيت اعداد حتى الآن ٦ مرات ولم عدت التصحيح فانا مستعد للاضرب حربة .

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:

PLS PLS TRY TO SUBSIDISE THE GAZETTING BILL AS IT IS KILLING THE DEPRAT COMMUNITY. PLS DO THE NEEDFUL.
RAHMAN IS A ROADSIDE CONTRACTOR.

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:

الكهرباء ، الماء ، كثير صيالح غير مدفوعة حتى كهرباء
و الماء ، في مزارع ، زيار ، زهور اعماره اكثر من التسليم

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:

المراد تصحيح وضع طابور الاستقبال الى الافضل لسرعة إنجاز
المعاملات وتصحيحة الانظمة .
شكرا

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:

difficult to find park specially in evening .

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:

الرجاء زيادة المراكز للصيف

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:

PLEASE ADD MORE PARK SHELTERS FOR NEXT SUMMER.
THANK YOU.

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:

فزعاء المشركين بمنازلة الموظفين متعاونين و بالخصوص الموظفين
الذين هم على شراكة من قانونها و ببنائنا و جها
شكرا
٢٠١٨/١٠/١٨

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:

Please arrange a book leaf
never regarding Rules and regulations
of EWA Very clear



الكوتري مول - Country Mall

بعض التعليقات / Comments Sample

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
جميع الموظفين متعاونين جداً - وان فرع الكوتري مول من الفرع المتميز طيبة الكراء والماء موفين

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
MVNA ABDULJALIL - VERY HELPFUL AND VERY PROFESSIONAL

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
يا حينا ان يتم تقديم الصع لوظيفة الإستعمال عن الطرق الاصل للقاحل واستعمال الجهد

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
زيادة الموظفين

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
المعاملة جداً معه بسبب اجتهاد الموظفين
شكراً جزيلاً

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
skiplno is the best service ever

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
المكان دائماً صاف ومريح والارتقاء لنزدت لخدمة اجنبت ٣ مرات للزيادة راجع كل الحق

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
الموظف لديه الباشه من التعامل ولديه سرعه انجاز المعاملات في السريه والفهم يستحق ان تقدر في ادارده

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
المشكلة الاساسية التي واجهتني ان الموظف يكتب للمفاتيح كسر طيبه و عليه ولكن لا يوضع المطلوب جيداً فنظر المفتاح القيد بجذبة المفاتيح ٣ ايام مرات متكررة مما يسبب ازعاج رالي المسترين مما كثره زيادة الكبرياء والحار كل مشكلة

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
شكراً زيادة الموظفين

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
فترة الانتظار طويلة يرجى زيادة الموظفين



الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
 Better than last year last year take more time for coating for the towers number

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
 التجربة السابقة * الحمد لله تطورت كثيراً عن التجربة السابقة

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
 Very good and happy with the services provided. Thank you so much.

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
 الموظف يتعامل مع الزبائن بلطف واحترام

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
 جمع الاعمال المطلوبة ممتاز جداً في حرقكم بجزيل الشكر عن جميع الاعمال التي تقومون بها في الادارة.

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
 بارك الله فيكم وجزاكم الله خيراً
 حذرة مبنية ومربنة

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
 EWA services are perfect and professional. only concern is that Electricity charges is very high. Thanks

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
 اوصى بتغيير المكان وتوزيع كرات
 حاسب للزبائن كما اشكر الوطنيه هنا
 بالتحية والتقدير

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
 تم اختيار المعامل بكل يسر وسهولة مع قبل الموظف فاعلم ان
 وهذا ليس مجاملة ومنذ ذلك الحين ان هذه المرة الثالثة تكون
 لهم التي تقوم بتطبيق معاملتي بسهولة وسهولة وقيل في كلامه وان كان
 في حرقه نظيفاً أنا أشكر الوطنيه وتجميع القسم وأتمنى لأتت
 المتقدم كانت مبدية في وظيفتها

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
 نرجو لكم التوفيق وخدمة الزبائن
 ضراحم الله خير

Thank you - شكراً

قياس رضا المشتركين سبتمبر 2018 Customer Satisfaction Survey September 2018