

# إدارة خدمات المشتركين

## Customer Services Directorate

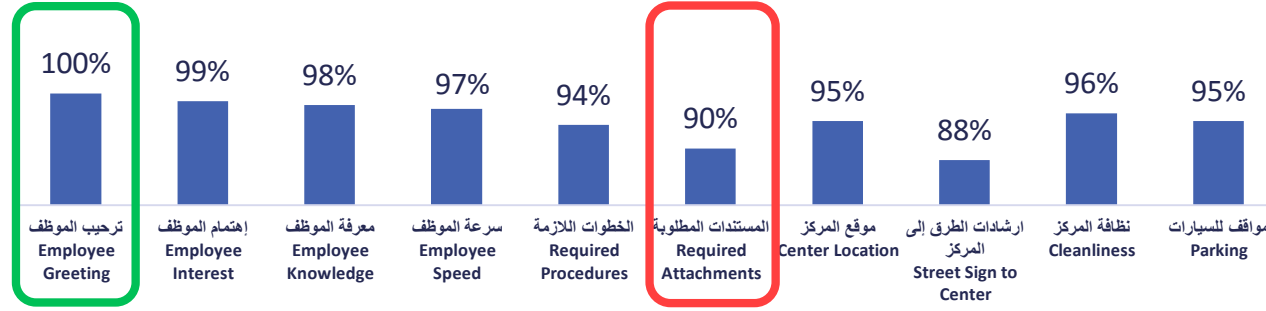
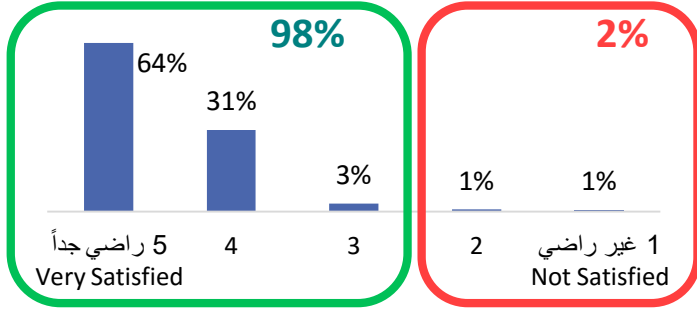
قياس رضا المشتركين إبريل 2018 Customer Satisfaction Survey April 2018

مقارنة جميع المراكز  
All Service Centers



المتوسط للأسئلة - Average

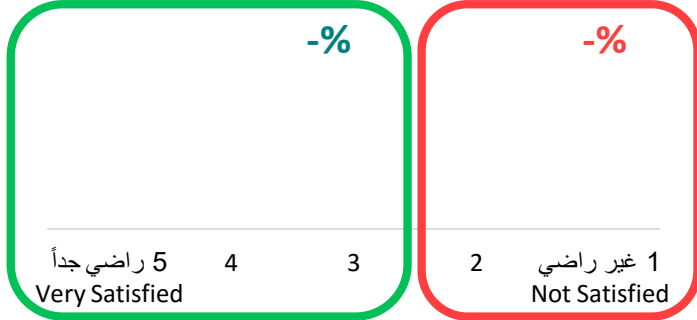
حصول المركز على مستوى التقييم  $\geq 4$  عن كل سؤال  
The Center was rated level 4 & above against each Question



مزايا بلازا  
Mazaya Plaza

المتوسط للأسئلة - Average

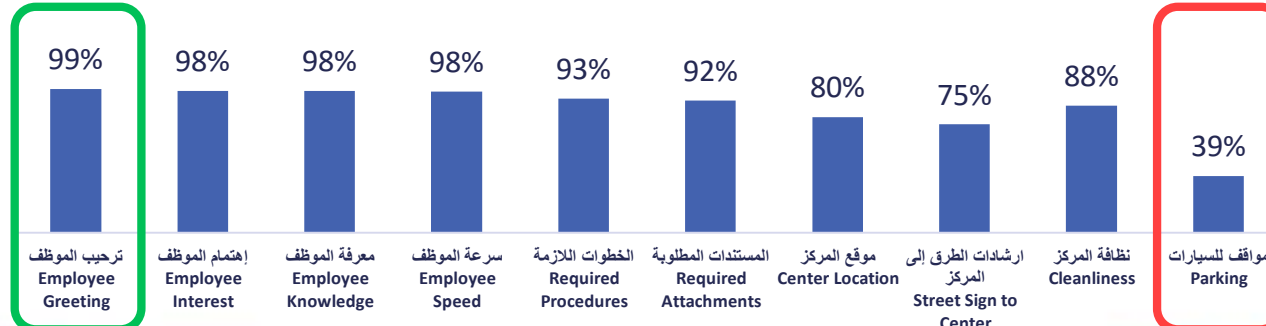
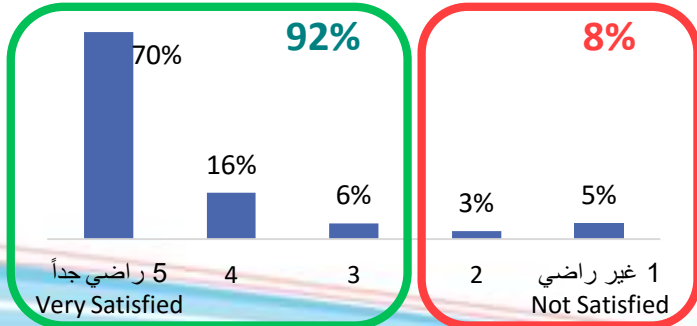
حصول المركز على مستوى التقييم  $\geq 4$  عن كل سؤال  
The Center was rated level 4 & above against each Question



الكونترى مول  
Country Mall

المتوسط للأسئلة - Average

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

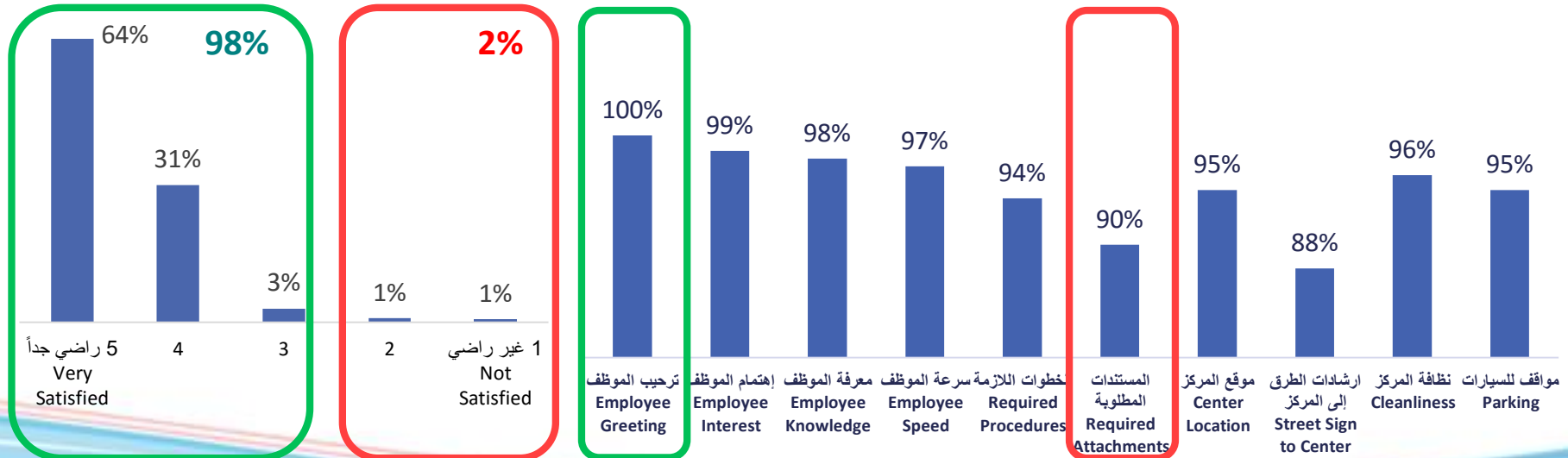


المحرق  
Muharraq

الأسئلة Questions	ترحيب الموظف Employee Greeting	إهتمام الموظف Employee Interest	معرفة الموظف Employee Knowledge	سرعة الموظف Employee Speed	خطوات 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	72%	68%	70%	70%	48%	63%	58%	58%	66%	70%	64%
4	28%	31%	27%	27%	47%	27%	37%	30%	31%	25%	31%
3	0%	1%	2%	2%	3%	7%	3%	7%	3%	3%	3%
2	0%	0%	0%	1%	1%	2%	1%	2%	0%	1%	1%
1 غير راضي - Not Satisfied	0%	0%	0%	0%	1%	1%	1%	3%	1%	1%	1%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 => عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	100%	100%	100%	99%	97%	97%	98%	95%	99%	98%	98%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 => عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	100%	99%	98%	97%	94%	90%	95%	88%	96%	95%	95%

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 الأسئلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied											
4											
3											
2											
1 - غير راضي - Not Satisfied											
حصول المركز على مستوى التقييم 3 => عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question											
حصول المركز على مستوى التقييم 4 => عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question											

الأسئلة - Questions

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



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

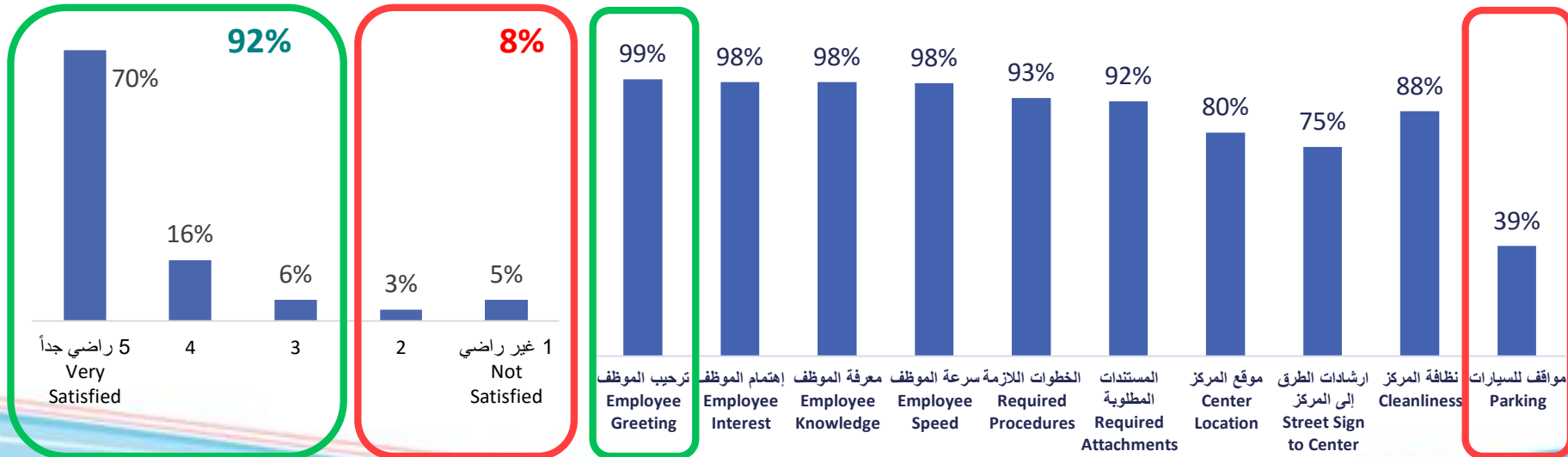
نظافة المركز  
Cleanliness

مواقف للسيارات  
Parking

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%	89%	88%	88%	75%	72%	55%	54%	64%	29%	70%
4	9%	9%	10%	10%	18%	20%	25%	21%	24%	10%	16%
3	0%	2%	2%	2%	6%	7%	9%	14%	5%	9%	6%
2	0%	0%	0%	0%	1%	1%	6%	4%	3%	15%	3%
1 غير راضي - Not Satisfied	1%	0%	0%	0%	1%	1%	5%	6%	5%	36%	5%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 => عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	99%	100%	100%	100%	98%	98%	89%	89%	93%	49%	92%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 => عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	99%	98%	98%	98%	93%	92%	80%	75%	88%	39%	86%

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%	0 0%	40 28%	101 72%
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%	2 1%	43 31%	95 68%
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%	3 2%	39 27%	100 70%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	0 0%	1 1%	3 2%	38 27%	100 70%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	2 1%	2 1%	4 3%	66 47%	67 48%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	1 1%	3 2%	10 7%	39 27%	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.	1 1%	2 1%	4 3%	52 37%	83 58%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	4 3%	3 2%	10 7%	43 30%	82 58%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	1 1%	0 0%	4 3%	43 31%	92 66%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	1 1%	2 1%	4 3%	36 25%	99 70%
<b>الجميع - All</b>	10 1%	13 1%	44 3%	439 31%	908 64%



التقييم - Rating	1 غير راضي Not Satisfied	2	3	4	5 راضي جداً Very Satisfied
ترحيب الموظف بالمشترك في بداية تقديم الخدمة Employee greeted you and offered to help.					
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.					
مدى معرفة الموظف بالمعلومات المتعلقة بالخدمة والإجابة على استفسارات المشترك حول الخدمة Employee showed knowledge of the products or services, and answered your questions.					
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.					
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.					
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.					
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.					
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.					
نظافة مرافق المركز وصلاحيات استخدامها The Center was Clean and tidy.					
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.					
<b>الجميع - All</b>					

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%	18 9%	175 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%	3 2%	18 9%	171 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%	3 2%	20 10%	170 88%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	0 0%	0 0%	4 2%	20 10%	169 88%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	1 1%	2 1%	11 6%	35 18%	144 75%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	2 1%	1 1%	13 7%	38 20%	136 72%
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.	10 5%	11 6%	17 9%	49 25%	106 55%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	12 6%	8 4%	27 14%	39 21%	103 54%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	9 5%	5 3%	9 5%	46 24%	121 64%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	69 36%	28 15%	18 9%	19 10%	56 29%
<b>الجميع - All</b>	104 5%	55 3%	105 5%	302 16%	1,351 70%





<p><b>Comments or Suggestions:</b> الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>تواجد موظفين في المرحض لارتداد المراجعين لا يتوافق مع النظام المتبع المذاكر بديل نحو الخدمة الطيبه</p>	<p><b>Comments or Suggestions:</b> الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>لا توجد مراعاه صحيه كمنه لمرادهم لاساءه في مبنى مزايا للمستهلكين</p>
<p><b>Comments or Suggestions:</b> الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>Good Customer Service. Excellent Facility.</p>	<p><b>Comments or Suggestions:</b> الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>* عمل كل ما يلزم في مكان واحد * كثرة الادوات المطلوبة * عمل online لكل المعاملات * زيادة عدد الموظفين</p>
<p><b>Comments or Suggestions:</b> الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>تحتاج الى توفير مياه شرب</p>	<p><b>Comments or Suggestions:</b> الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>اقترع ان تكون تقديم جميع الطلبات او اسي انتظار من خلال الموقع الالكتروني اون لاين من اسرع وقت وفي نفس الوقت تقليل اخصائير فترات الانتظار والوقت المهظم</p>
<p><b>Comments or Suggestions:</b> الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>قوشر مكاتب للصين في المجمعات التجارية</p>	<p><b>Comments or Suggestions:</b> الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>GOOD SERVICE, THEY STILL SMILE EVEN TOO MUCH BUSY &amp; TIRED!  THANK YOU EWA.</p>
<p><b>Comments or Suggestions:</b> الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>تجيب راضيه على قراءة عداد الماء وتفكر</p>	<p><b>Comments or Suggestions:</b> الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>كثرة المجهود المبذوق من قبل الموظفين ولطائف الإدارة ولقد يقال طمأنينة محببة والانتباه ممتاز يرضاه كمنه شكلكم من حرفة المورود اقيمت الطاله وقت اصحابه للدوام ذلك لانهم جميع المعاملات في وقت سريع / اضمام الى الخرفه بالجماعات ونظرا لوجود</p>
<p><b>Comments or Suggestions:</b> الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>وضع دورات مياه للرجال والنساء اذا أمكن</p>	<p><b>Comments or Suggestions:</b> الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>الرجاء ان سان الفواتير من الاصل تصلن على SMS وهذا لتوعى بالاطلاق</p>

## الكوتري مول - Country Mall

بعض التعليقات / Comments Sample



**بعض التعليقات / Comments Sample**

الملاحظات و الاقتراحات:  
Comments or Suggestions:  
اقدم شكري لهيئة الكهرباء والماء على الاستقبال  
وسرعة افاضة الخدمات المطلوبة والتي لكم منيرة من التواجد  
في خدمة الجمهور وتوفير الخدمة.

الملاحظات و الاقتراحات:  
Comments or Suggestions:  
خدم توفير موافق

الملاحظات و الاقتراحات:  
Comments or Suggestions:  
يرجى توفير موافق للسيارات

الملاحظات و الاقتراحات:  
Comments or Suggestions:  
I am very impressed with the service Mr. AHMED EBRAHIM  
provided. He was an asset to the department and would  
like to see him grow and the team to learn from  
his experience.

الملاحظات و الاقتراحات:  
Comments or Suggestions:  
شكرا على لتعاون من طواقم  
الخدمة

الملاحظات و الاقتراحات:  
Comments or Suggestions:  
This is the First time I get called by my Name  
I am so thankful for this.

الملاحظات و الاقتراحات:  
Comments or Suggestions:  
الرجاء انشاء مركز لخدمة العملاء في  
البحر وقلبي هذا لخدمة العملاء و  
الحوار على موافق و شكر لكم على تعاونكم

الملاحظات و الاقتراحات:  
Comments or Suggestions:  
The lady at the Counter in Muharraq Branch  
was very helpful, kind and co-operative. She  
answered my questions quickly and to the  
point. It is a pleasure to have such staff  
who are courteous and well informed.

الملاحظات و الاقتراحات:  
Comments or Suggestions:  
الخدمة بكفاءة : لأول مرة اقدم من هذه الخدمة حيث اني  
على انظر في تفتيش ليعامل مع لفتل من رخصت وابتداءه وانا  
مناقشة وخدمه اذ اولاد استثنى اهدى جمع نقولنا بالاسم  
فما حصل اسعد يستند من رخصه ما تفتيش ليعامل لستند  
الاسم الى البصيرة ودرست

الملاحظات و الاقتراحات:  
Comments or Suggestions:  
NO PARKING, NEED TO PROVIDE MORE PARKING.

# شكراً - Thank you

قياس رضا المشتركين إبريل 2018 Customer Satisfaction Survey April 2018