

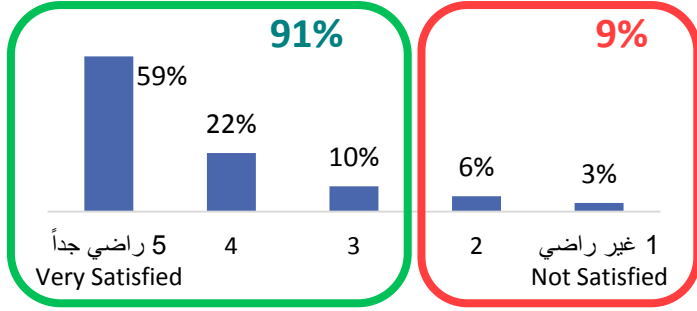
إدارة خدمات المشتركين

Customer Services Directorate

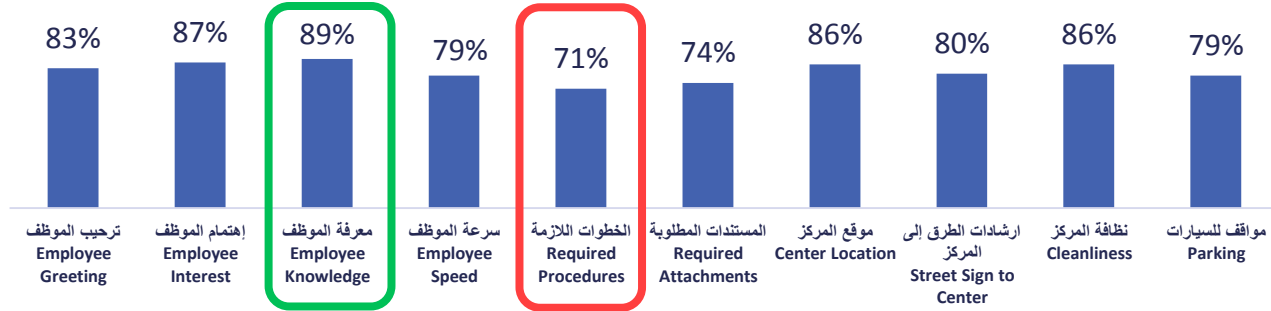
قياس رضا المشتركين - Customer Satisfaction Survey
فبراير 2019 February



المتوسط للإسئلة - Average

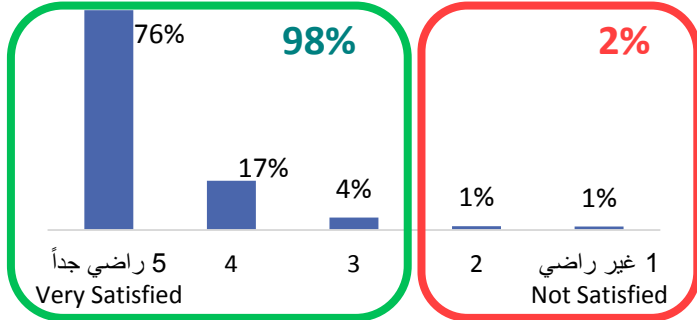


حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question

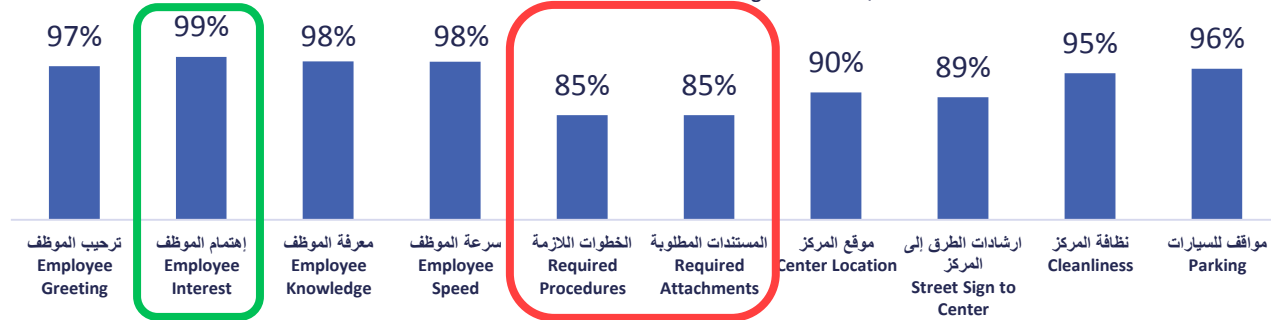


مزايا بلازا
Mazaya Plaza

المتوسط للإسئلة - Average

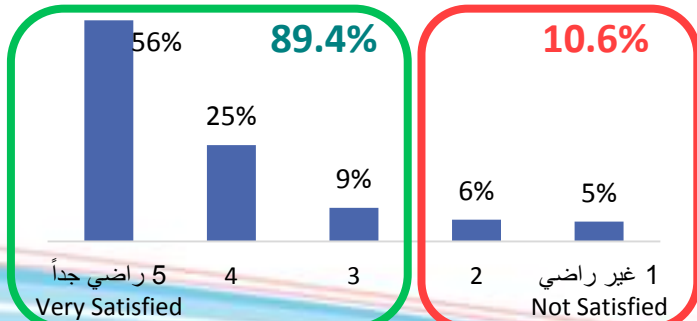


حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question

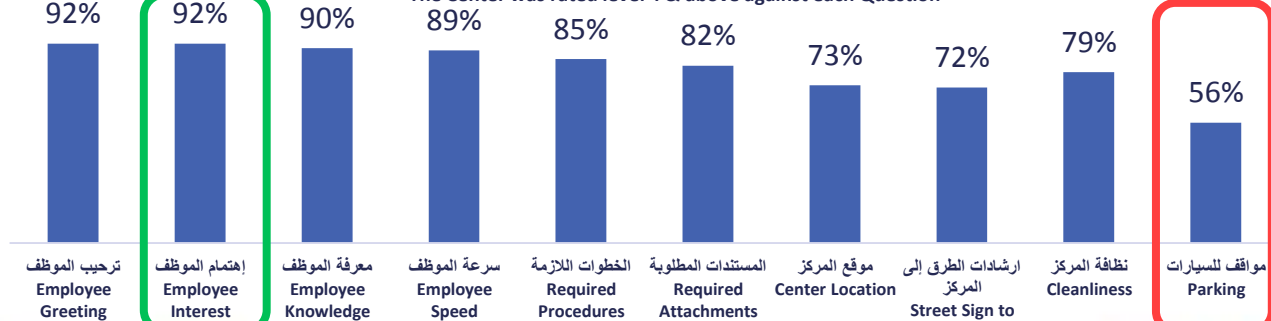


الكونترى مول
Country Mall

المتوسط للإسئلة - Average



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

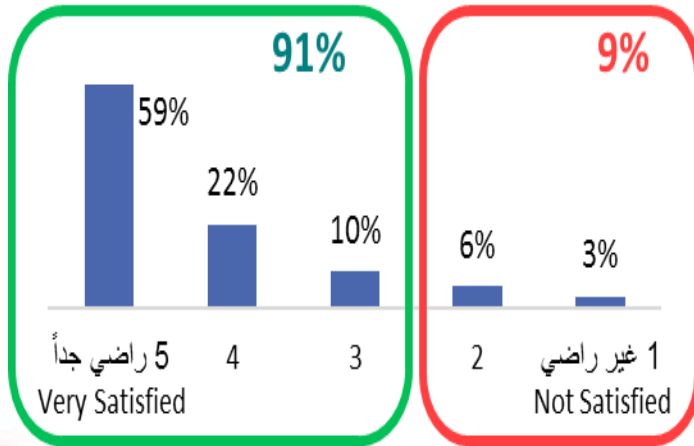


المحرق
Muharraq

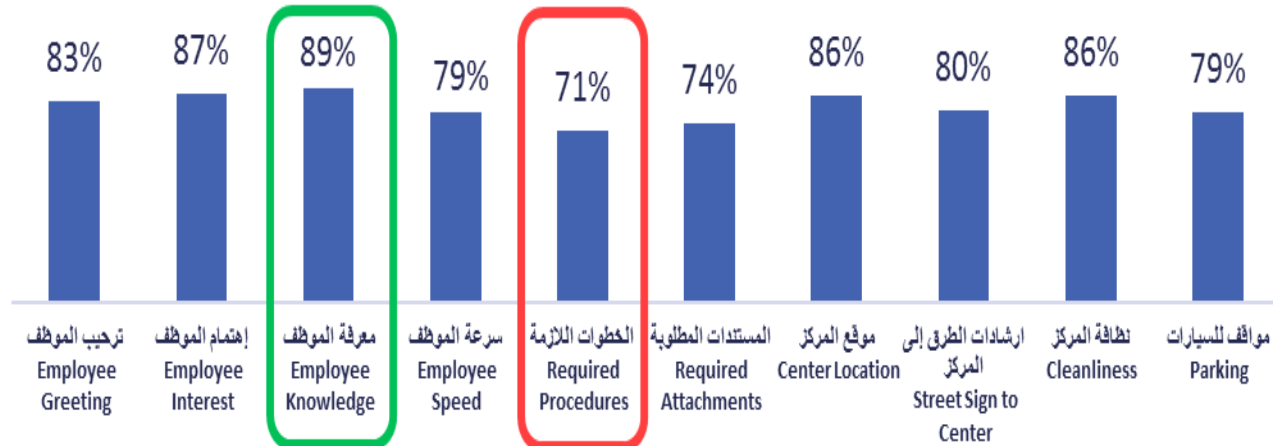
مزايا بلازا - Mazaya Plaza

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	68%	63%	62%	57%	47%	46%	69%	53%	66%	61%	59%
4	16%	23%	27%	22%	24%	29%	17%	27%	20%	18%	22%
3	10%	6%	1%	9%	14%	13%	11%	13%	9%	10%	10%
2	4%	3%	6%	8%	11%	6%	2%	7%	4%	7%	6%
1 غير راضي - Not Satisfied	2%	4%	4%	4%	3%	7%	1%	0%	1%	4%	3%
حصول المركز على مستوى التقييم <=3 عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	93%	92%	90%	88%	86%	88%	97%	93%	94%	89%	91%
حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	83%	87%	89%	79%	71%	74%	86%	80%	86%	79%	81%

المتوسط للإسئلة - Average



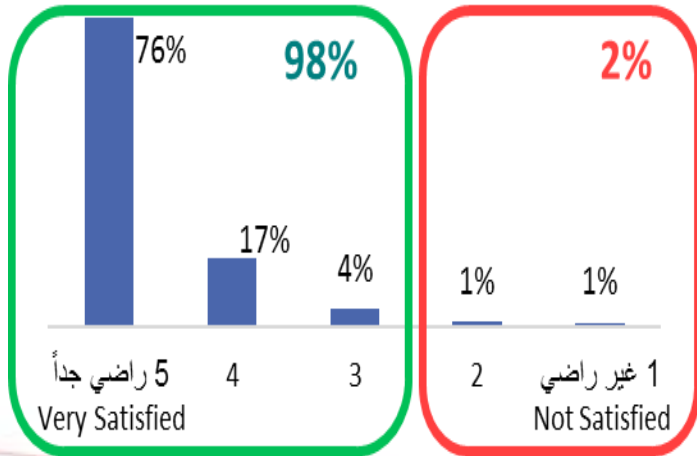
حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question



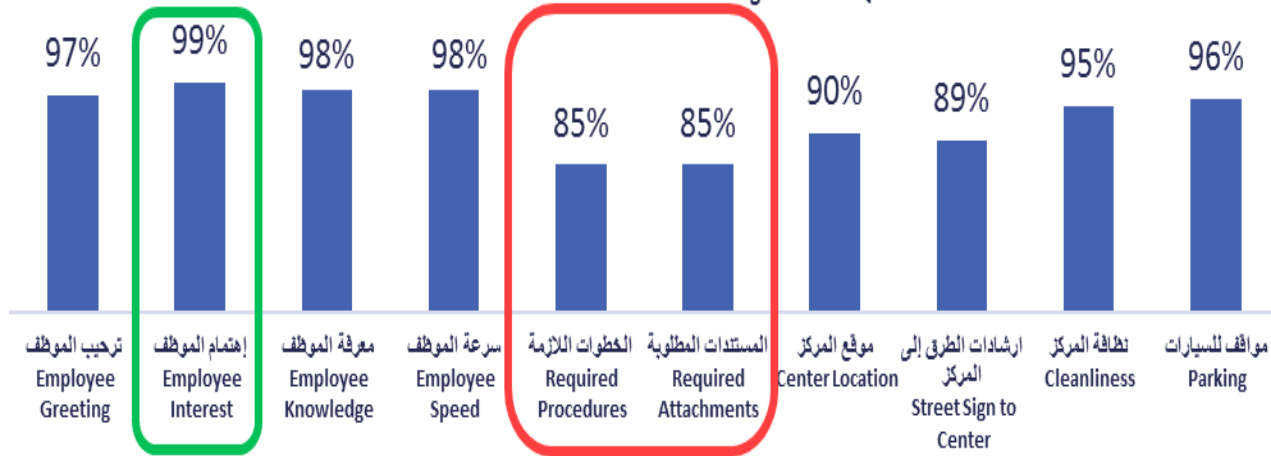
الكوتري مول - Country Mall

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	86%	87%	84%	84%	54%	64%	72%	68%	76%	86%	76%
4	10%	12%	14%	14%	31%	21%	18%	21%	19%	10%	17%
3	3%	1%	2%	2%	11%	10%	5%	6%	3%	2%	4%
2	0%	0%	0%	0%	3%	3%	3%	2%	1%	1%	1%
1 غير راضي - Not Satisfied	1%	1%	1%	1%	1%	2%	2%	2%	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%	99%	96%	95%	95%	95%	98%	98%	97%
حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	97%	99%	98%	98%	85%	85%	90%	89%	95%	96%	93%

المتوسط للإسئلة - Average

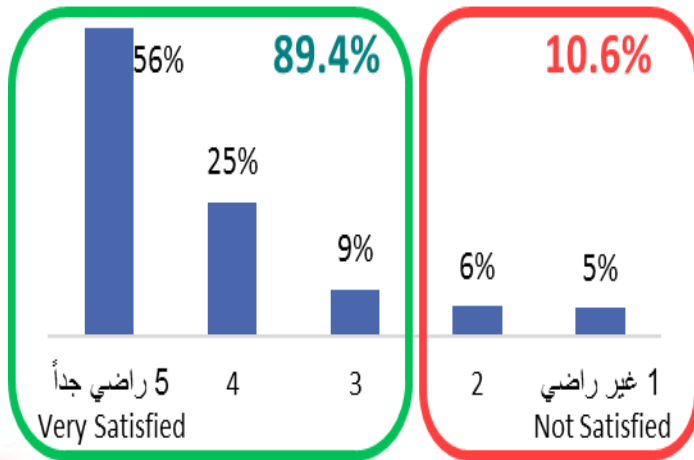


حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question



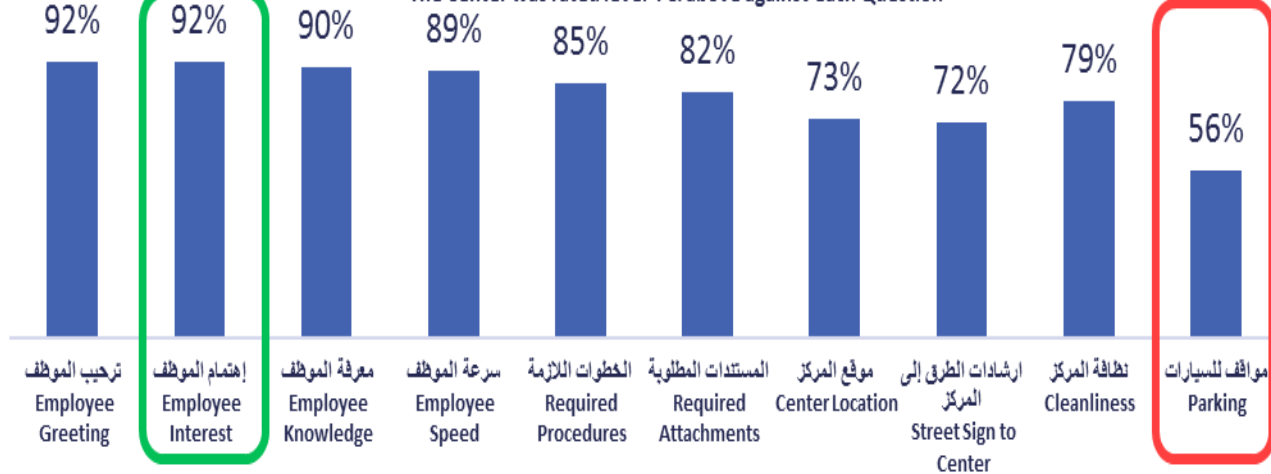
الأسئلة Questions	ترحيب الموظف Employee Greeting	إهتمام الموظف Employee Interest	معرفة الموظف Employee Knowledge	سرعة الموظف Employee Speed	الخطوات اللازمة Required Procedures	المستندات المطلوبة Required Attachments	موقع المركز Center Location	ارشادات الطرق إلى المركز Street Sign to Center	نظافة المركز Cleanliness	مواقف للسيارات Parking	متوسط الإسنلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	77%	71%	63%	67%	53%	45%	49%	51%	51%	37%	56%
4	15%	21%	27%	22%	32%	36%	23%	21%	28%	18%	25%
3	3%	4%	4%	4%	7%	11%	12%	15%	11%	14%	9%
2	3%	3%	3%	5%	5%	3%	9%	8%	6%	10%	6%
1 غير راضي - Not Satisfied	2%	1%	3%	2%	3%	4%	6%	5%	4%	20%	5%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 => عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	95%	96%	94%	93%	92%	93%	85%	87%	90%	70%	89%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 => عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	92%	92%	90%	89%	85%	82%	73%	72%	79%	56%	81%

المتوسط للإسنلة - 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.	2 2%	4 4%	9 10%	14 16%	61 68%
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.	4 4%	3 3%	5 6%	21 23%	57 63%
مدى معرفة الموظف بالمعلومات المتعلقة بالخدمة والإجابة على استفسارات المشترك حول الخدمة Employee showed knowledge of the products or services, and answered your questions.	4 4%	5 6%	1 1%	24 27%	56 62%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	4 4%	7 8%	8 9%	20 22%	51 57%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	3 3%	10 11%	13 14%	22 24%	42 47%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	6 7%	5 6%	12 13%	26 29%	41 46%
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 2%	10 11%	15 17%	62 69%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	0 0%	6 7%	12 13%	24 27%	48 53%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	1 1%	4 4%	8 9%	18 20%	59 66%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	4 4%	6 7%	9 10%	16 18%	55 61%
الجميع - All	29 3%	52 6%	87 10%	200 22%	532 59%

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%	5 3%	18 10%	153 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.	1 1%	0 0%	1 1%	21 12%	154 87%
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%	25 14%	148 84%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	1 1%	0 0%	3 2%	25 14%	147 84%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	2 1%	5 3%	19 11%	54 31%	93 54%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	3 2%	6 3%	17 10%	37 21%	110 64%
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%	5 3%	9 5%	32 18%	128 72%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	4 2%	4 2%	11 6%	37 21%	120 68%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	2 1%	2 1%	5 3%	33 19%	135 76%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	3 2%	1 1%	3 2%	17 10%	153 86%
الجميع - All	21 1%	23 1%	76 4%	299 17%	1,341 76%



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 2%	3 3%	3 3%	15 15%	76 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%	3 3%	4 4%	21 21%	70 71%
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 3%	3 3%	4 4%	27 27%	62 63%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	2 2%	5 5%	4 4%	22 22%	66 67%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	3 3%	5 5%	7 7%	32 32%	52 53%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	4 4%	3 3%	11 11%	36 36%	45 45%
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.	6 6%	9 9%	12 12%	23 23%	49 49%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	5 5%	8 8%	15 15%	21 21%	50 51%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	4 4%	6 6%	11 11%	28 28%	50 51%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	20 20%	10 10%	14 14%	18 18%	37 37%
الجميع - All	50 5%	55 6%	85 9%	243 25%	557 56%



الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
The service was good. Thank you!

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
Thank you.

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
في اغلب الاوقات النظام معطل (system down) وضع نظام آخر (يدوي) مثلا لايجاز المعاملات في طاله ان النظام معطل

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
During busy hours, customers will have to wait for a long time, although you make vending machines for tea, coffee & snacks, there are no rest rooms for customer use, a few times I had to go to back of building and in doing so

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
Electricity charge is very high please reduce!

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
تجربة ايجابية ومميز سرعه وتفاعل الموظفين

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
- online Application form
To be Added - Information on National call center

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
نرجو من مسؤولي الكهرباء ان يعفوا عمالنا من عقوبات معاملة الكسب والشرب على الخواص
نعرف معصفتهم بيا ولكم الشكر

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
provide toilet for customers separately anywhere near this office.
Arrange a toilet out side

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
Good Customer Service.

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
Service is very satisfying.

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
Good service keep it up.



الكوتري مول - Country Mall

بعض التعليقات / Comments Sample

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
 جيد انه تكون الفارم اقل برافعة او اجراء توفير كراسي

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
 لا يوجد فرقة بلا زخم اي المراكز

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
 ليه كل الموظفين يتقدمو بساعة الى كرا هجينا بيقض العزقة ريس
 اكل ما يحتاج ننتج التقيم
 شكرا

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
 يعطيكم الف مافية على سرعة الخدمة

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
 قمتنا مزجاً من التطور و التقدم في الخدمات الحكومية

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
 نشكركم دعم التوفيق والنجاح والتقدم في خدمة العملاء

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
 صلاحية اشيائهم لذخهم جريسي

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
 تم اضافة مبلغ كبير جداً على الحساب وذلك بعد تعديل الى اعداد وتم
 الزامنا بدفع اعباء و تقسيط على ثلاث اشهر
 لو تم اضافة مبلغ على 3 اشهر آه لا يستطع الف الف ريال
 يكون في الامر صعباً و صعباً لكنا ما حدث كان الظالم
 بصر

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
 FRIENDLY STAFF AND
 VERY APPROACHABLE

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
 الموظفون جداً متعاونون و ودية و اؤمل انهم
 و جداً متفهمين و ردة جيداً

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
 if the application process can be done online with minimal actual coming to
 branch it will be more efficient.
 by the way great user experience so far 😊

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
 كل الشكر والثناء و الاحترام الى ادارة الكهرباء فرع كوتري
 جميع الموظفين مساعدين و لديهم حمة التعامل و بالخصوص



الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
* صفاء المياه العذبة والمعلومة مرتبطة بجودة الموظفين
حيث أن الجود بأخره وقت أطول يكثر
* استنواة الطهارة كثره نرى في
* السبب لانهم يعتقدون أنهم وقت طول سببها

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
عن ١٠ موظفين بما شاء الله

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
لا يوجد اى ملاحظات والمستوى التعامل ممتاز جدا

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
* بوطيخ العافية، جود جبارة

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
تنظيم ممتاز ونزولكم على التوفيق

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
الله يوفقكم

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
* عدم وجود الموقع للسيارات

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
صوبه الطمول على موقت للسيارات في بعض الايام
ولذلك لسبب عدم توفر ضامه للمتدربين والمرافق

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
appreciate the Service.

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:
بالنسبة للقدرات والقراءات يجب استكمال المبلغ الصحيح
واقطاعه

Thank you - شكراً

قياس رضا المشتركين - Customer Satisfaction Survey