

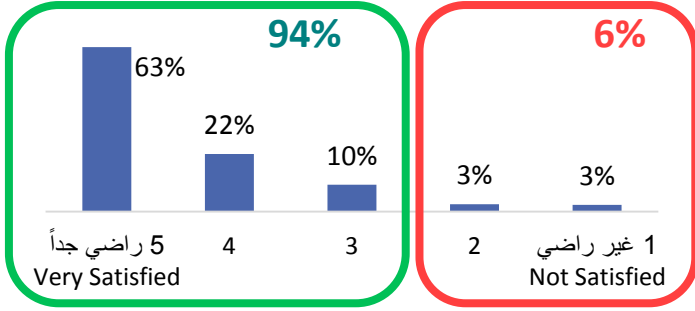
إدارة خدمات المشتركين

Customer Services Directorate

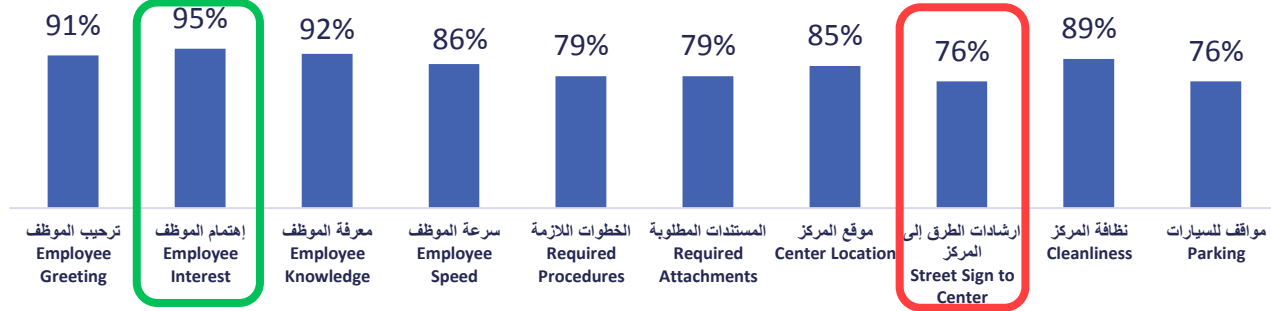
قياس رضا المشتركين - Customer Satisfaction Survey
مارس 2019



المتوسط للإسئلة - Average

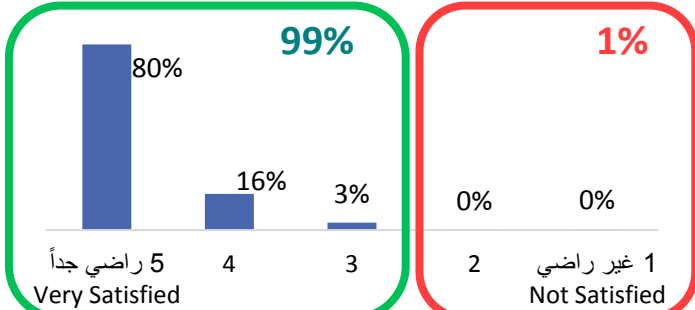


حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question

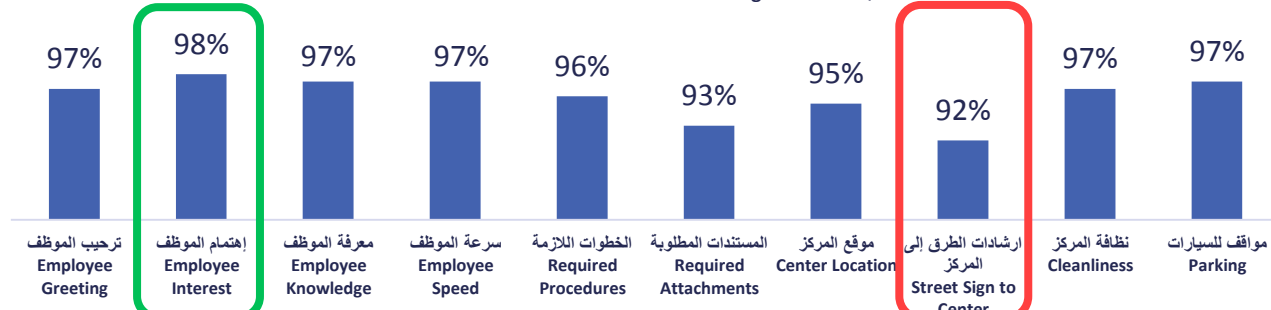


مزايا بلازا
Mazaya Plaza

المتوسط للإسئلة - Average

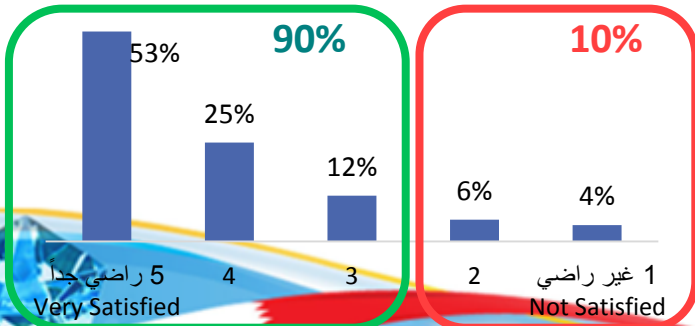


حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question

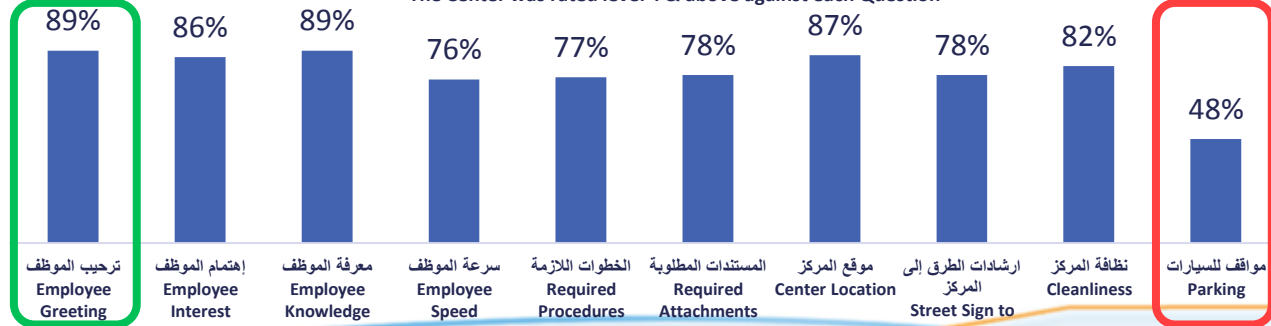


الكونترى مول
Country Mall

المتوسط للإسئلة - Average



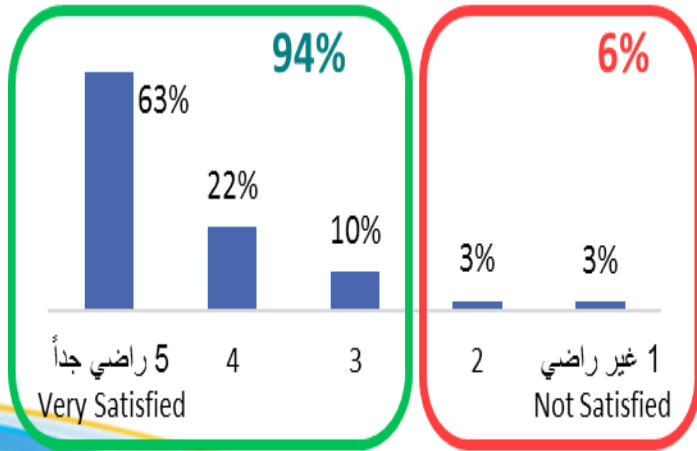
حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question



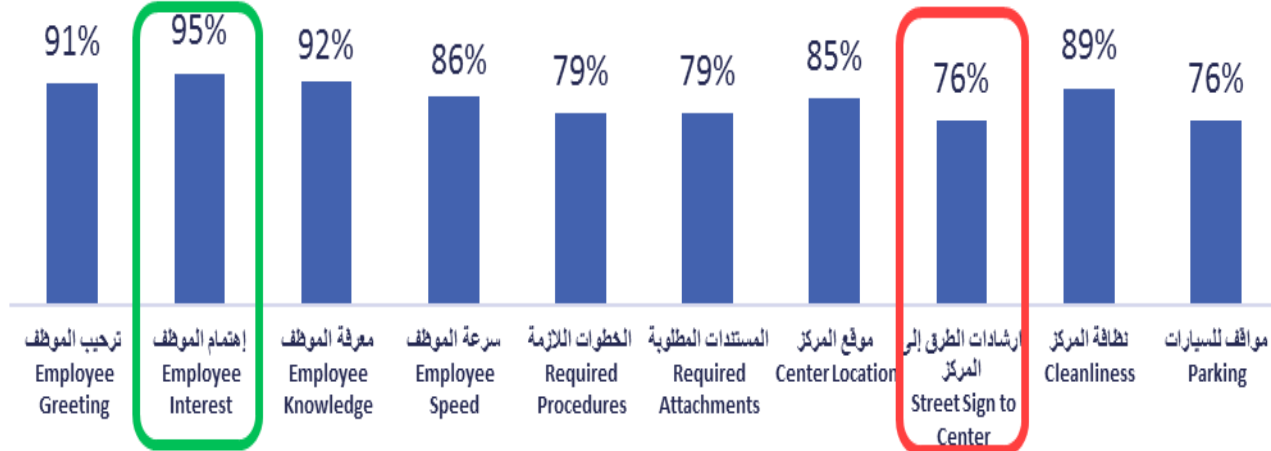
المحرق
Muharraq

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	72%	67%	64%	56%	53%	55%	63%	58%	76%	60%	63%
4	18%	28%	28%	30%	26%	23%	21%	17%	13%	15%	22%
3	8%	4%	5%	11%	15%	12%	7%	14%	6%	18%	10%
2	0%	1%	1%	1%	3%	4%	3%	5%	5%	4%	3%
1 غير راضي - Not Satisfied	1%	0%	2%	2%	3%	5%	5%	5%	0%	2%	3%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 <= عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	99%	99%	97%	97%	94%	91%	92%	90%	95%	94%	95%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	91%	95%	92%	86%	79%	79%	85%	76%	89%	76%	84%

المتوسط للإسنلة - Average

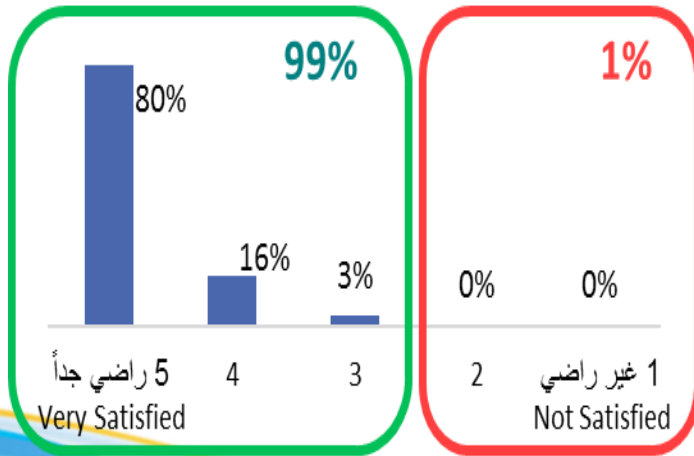


حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question

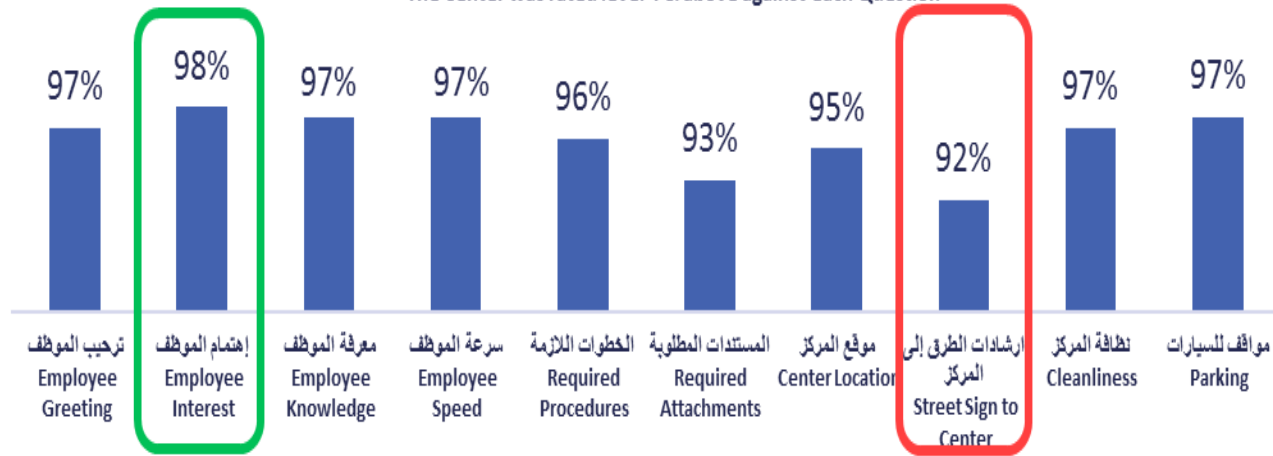


الأسئلة Questions	ترحيب الموظف Employee Greeting	إهتمام الموظف Employee Interest	معرفة الموظف Employee Knowledge	سرعة الموظف Employee Speed	الخطوات اللازمة Required Procedures	المستندات المطلوبة Required Attachments	موقع المركز Center Location	ارشادات الطرق إلى المركز Street Sign to Center	نظافة المركز Cleanliness	مواقف للسيارات Parking	متوسط الإسنلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	88%	86%	92%	89%	67%	69%	79%	71%	80%	82%	80%
4	9%	12%	5%	9%	29%	24%	16%	21%	16%	15%	16%
3	3%	2%	3%	3%	3%	5%	4%	5%	1%	3%	3%
2	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%	1%	0%	0%
1 غير راضي - Not Satisfied	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	2%	1%	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%	99%	99%	99%	97%	98%	100%	99%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	97%	98%	97%	97%	96%	93%	95%	92%	97%	97%	96%

المتوسط للإسئلة - Average

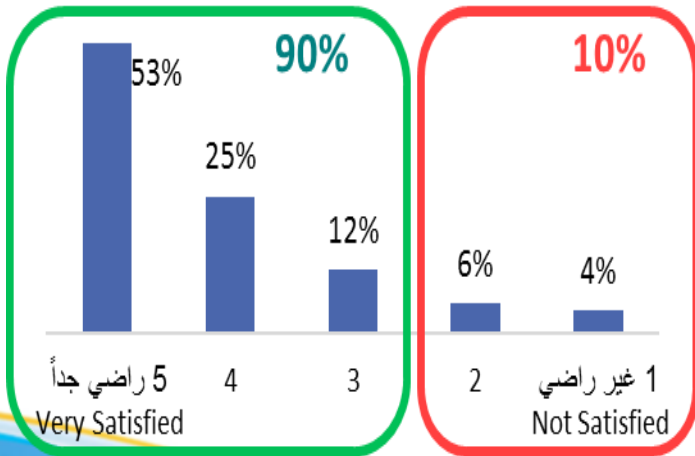


حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question

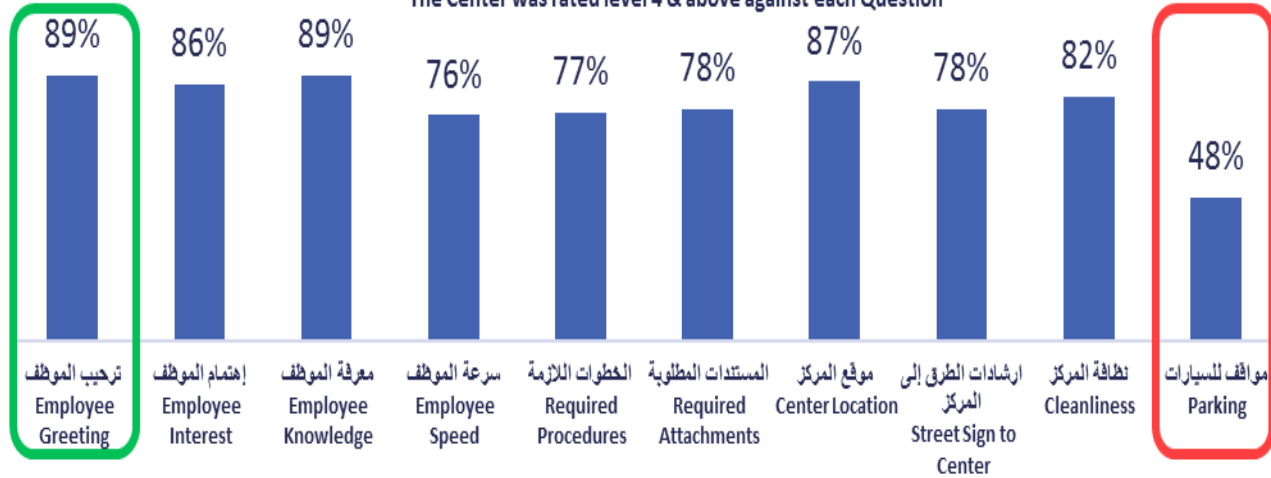


الأسئلة Questions	ترحيب الموظف Employee Greeting	إهتمام الموظف Employee Interest	معرفة الموظف Employee Knowledge	سرعة الموظف Employee Speed	الخطوات اللازمة Required Procedures	المستندات المطلوبة Required Attachments	موقع المركز Center Location	ارشادات الطرق إلى المركز Street Sign to Center	نظافة المركز Cleanliness	مواقف للسيارات Parking	متوسط الإسنلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	65%	58%	60%	56%	48%	48%	60%	51%	56%	32%	53%
4	23%	28%	29%	19%	29%	30%	27%	27%	26%	16%	25%
3	6%	10%	7%	18%	15%	13%	10%	16%	10%	9%	12%
2	3%	2%	1%	5%	7%	8%	1%	2%	6%	19%	6%
1 غير راضي - Not Satisfied	2%	2%	3%	1%	1%	1%	2%	4%	2%	23%	4%
حصول المركز على مستوى التقييم ≥ 3 = عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	95%	96%	96%	94%	92%	91%	97%	94%	92%	57%	90%
حصول المركز على مستوى التقييم ≥ 4 = عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	89%	86%	89%	76%	77%	78%	87%	78%	82%	48%	79%

المتوسط للإسئلة - 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.	1 1%	0 0%	8 8%	18 18%	71 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%	1 1%	4 4%	27 28%	66 67%
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 2%	1 1%	5 5%	27 28%	63 64%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	2 2%	1 1%	11 11%	29 30%	55 56%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	3 3%	3 3%	15 15%	25 26%	52 53%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	5 5%	4 4%	12 12%	23 23%	54 55%
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.	5 5%	3 3%	7 7%	21 21%	62 63%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	5 5%	5 5%	14 14%	17 17%	57 58%
نظافة مرافق المركز وصلاحيات استخدامها The Center was Clean and tidy.	0 0%	5 5%	6 6%	13 13%	74 76%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	2 2%	4 4%	18 18%	15 15%	59 60%
الجميع - All	25 3%	27 3%	100 10%	215 22%	613 63%

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%	13 9%	134 88%
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 12%	131 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%	4 3%	8 5%	140 92%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	0 0%	0 0%	4 3%	13 9%	135 89%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	0 0%	1 1%	5 3%	44 29%	102 67%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	2 1%	0 0%	8 5%	37 24%	105 69%
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%	0 0%	6 4%	25 16%	120 79%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	3 2%	1 1%	8 5%	32 21%	108 71%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	1 1%	2 1%	2 1%	25 16%	122 80%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	0 0%	0 0%	4 3%	23 15%	125 82%
الجميع - All	7 0%	4 0%	49 3%	238 16%	1,222 80%

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%	6 6%	23 23%	64 65%
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.	2 2%	2 2%	10 10%	27 28%	57 58%
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%	1 1%	7 7%	28 29%	59 60%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	1 1%	5 5%	18 18%	19 19%	55 56%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	1 1%	7 7%	15 15%	28 29%	47 48%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	1 1%	8 8%	13 13%	29 30%	47 48%
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.	2 2%	1 1%	10 10%	26 27%	59 60%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	4 4%	2 2%	16 16%	26 27%	50 51%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	2 2%	6 6%	10 10%	25 26%	55 56%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	23 23%	19 19%	9 9%	16 16%	31 32%
الجميع - All	41 4%	54 6%	114 12%	247 25%	524 53%



الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

الموظف لديه سرعة في إنجاز المعاملات

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

فبعد فتح فرع آفروني على مكان جديد
مواقف سيارات كثيرة

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

أنا مندوب إدارة الأوراق الزبنة كانت معاملتي مع الكهر بار
لجعت مسأبات الأورق التي لا تفضل لمدارة الأورق
وكان الطلب قطع الحسابات قدمت المعاملة للموظف ووجدت بأنه
يسرسل إشعارات قطع ولا يمكن القطع مباشرة حسب نظام الهيئة وأن

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

Excellent service, very efficient

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

أتمنى لكم التوفيق

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

Overall the service is good.

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

For cancellation of the services, if the time ^{can be} provided for one week
will be better than 2 days.

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

أصل لو تم توفير أعملى خدمات لتتبريد مع الخدمة بركنكزته
تسببنا كبرائيسه
صلى

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

انشغال الموظف مع قبل المواطنين

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

الاه الموظف ان شاء الله

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

المروض يكون فرع بمدينة حمد

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

offices are not organized into
numbers .. suggested regulation

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

لو يدر اي عاقلان

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

Now GOOD SERVICE & also quickly am very happy.
other customers also same feeling.

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

فتح فرع مركز خدمات المشتركين من صينية حمد وخدمه /



الكوتري مول - Country Mall

بعض التعليقات / Comments Sample

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
 Thank you for the service, appreciated with thanks

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
 كل الشكر إلى الأستاذ بو عبدالله على تعاونه ومساعدته خلال العمل

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
 لا توجد

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
 very good service people were friendly

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
 شكر ايفت من عبد الحليم على حسن لخدمة وكرم الضيافة
 مع المرونة (موظفة خديجة ب.)

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
 excellent work

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
 ايداع كرسى في الكوتري مول مع الترحيب والقيام بالتواصل
 مع الموظفين المحترمين والحسابات مع الشكر للجميع

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
 - For deposit return, there should be provision to request it online. Two times visits (one for disconnection request) & then for return request can be eliminated by putting these options online.

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
 I dealt with Mr. Ali Rajab. He is very courteous and attentive. My application for a new connection was processed in less than 10 minutes. He is efficient and performs his duties diligently and with a smiling face. I wish all employees of EWA are like him.

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
 SERVICES PROVIDING TO CUSTOMERS IN COUNTRY MALL IS GOOD AND COMMUNICATION IS THE BEST.

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
 THE APPLICATION WAS SUBMITTED TO MR ALI YUSUF AT COUNTRY MALL. HE WAS EXTREMELY HELPFUL, VERY PROFESSIONAL and MANAGED TO THE PAPER WORK EFFICIENTLY DESPITE THE FACT THAT IT WAS A LARGE NUMBER OF METERS. WELL DONE.

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
 خدمة ممتازة، شكرا

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
 يجب مراعاة الحواجز في عميد القطر السابق

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

التمنّى وودام القندس و...
...

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

يرجى من الحكومه المطوره بالمبادره بعمل
اللازم توخي كهرباء و ماء و بلدية (رسوم) بشكل
مزي حتى يبارك الله لكم في الميزانته

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

خدمه فوف لفتارزه - وخدمه الاونلاين أكثر من راعية

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

نرجو منكم انه افتتاح مركز بحوث موجوده في جميع المحافظات
بإرلاق سياران ووظفونه أشرافان وزياده موظفو الاستفاده لبحر
لا يكونه الانتظار ولام السرك

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

الخدمات هيا رقيه و...
...

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

الرجاء توفير واقف سياران - ودررات مياه

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

كل شكر للأخ عبد الحميد العرين و...
اللويا و...
...

شكراً - Thank you

قياس رضا المشتركين - Customer Satisfaction Survey

