

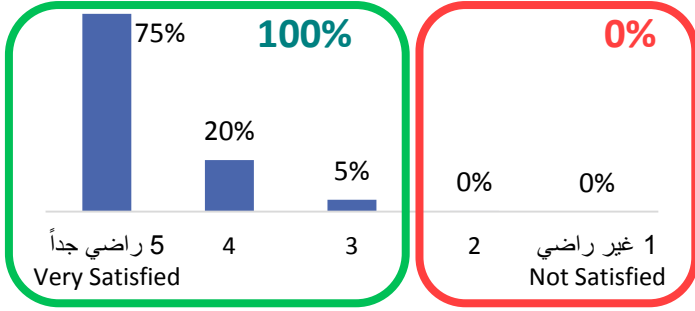
# إدارة خدمات المشتركين

## Customer Services Directorate

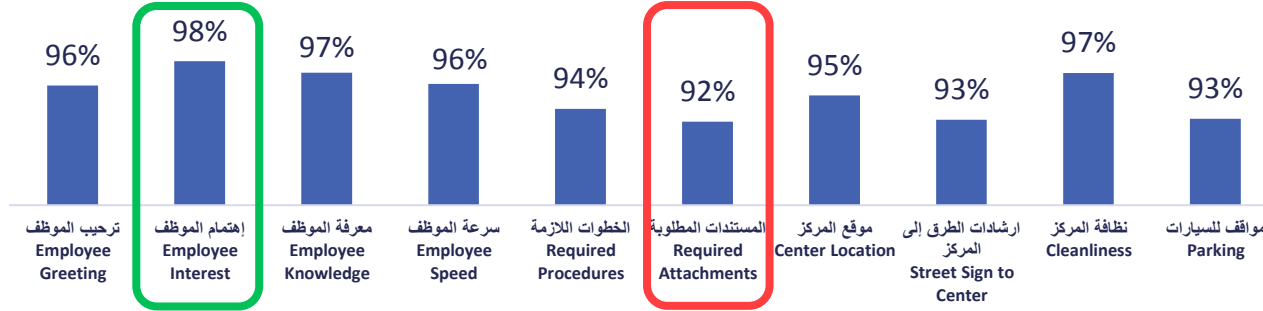
قياس رضا المشتركين - Customer Satisfaction Survey  
نوفمبر 2018 November 2018



المتوسط للإسئلة - Average

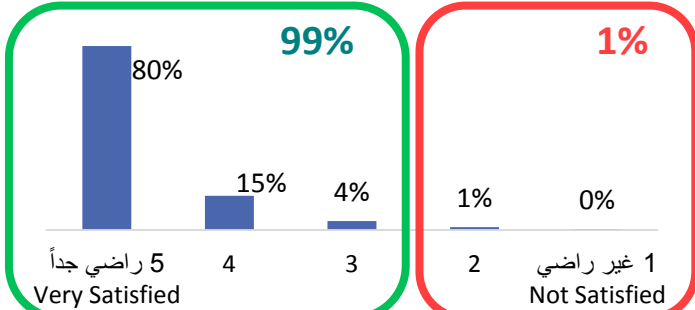


حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل سؤال  
The Center was rated level 4 & above against each Question

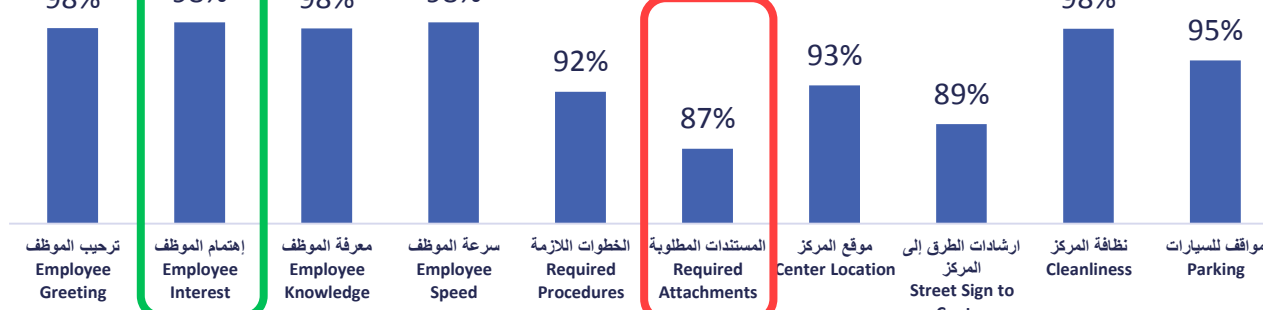


مزايا بلازا  
Mazaya Plaza

المتوسط للإسئلة - Average

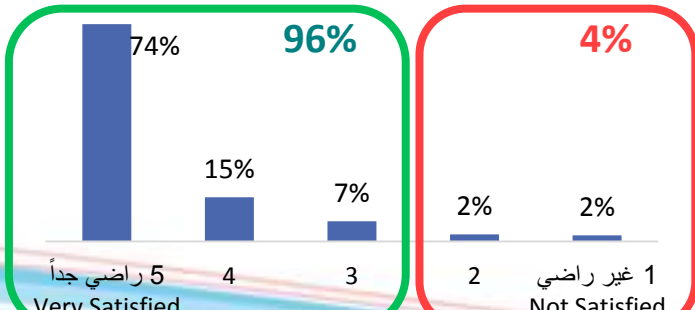


حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل لسؤال  
The Center was rated level 4 & above against each Question

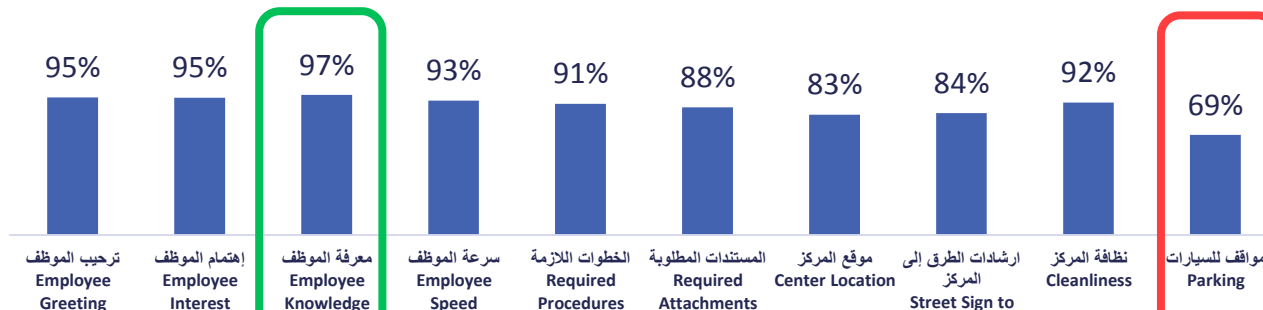


الكونترى مول  
Country Mall

المتوسط للإسئلة - Average



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

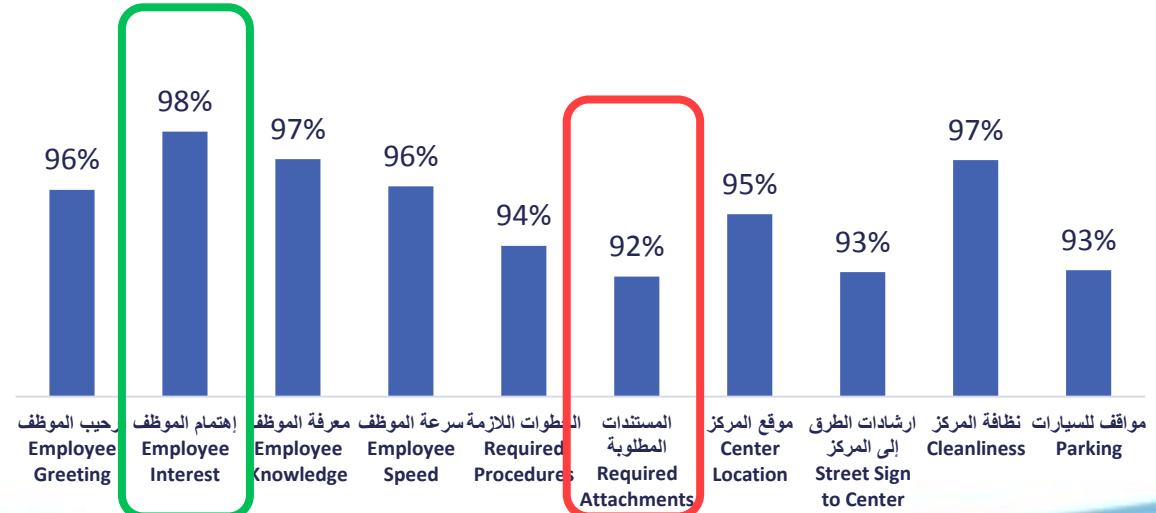
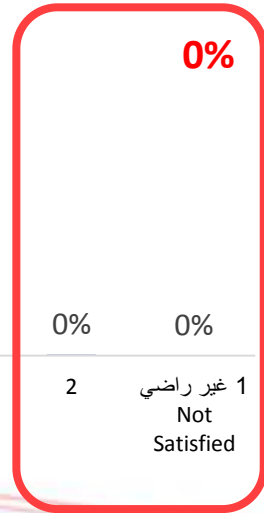
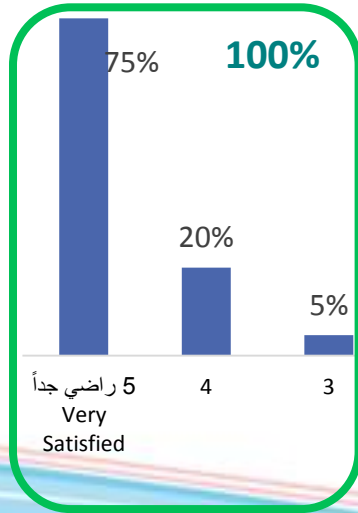


المحرق  
Muharraq

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%	79%	81%	78%	69%	72%	72%	66%	73%	74%	75%
4	8%	19%	16%	18%	24%	20%	23%	26%	23%	19%	20%
3	3%	1%	1%	3%	6%	8%	5%	7%	3%	7%	5%
2	0%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
1 غير راضي - Not Satisfied	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 => عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	99%	99%	98%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 => عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	96%	98%	97%	96%	94%	92%	95%	93%	97%	93%	95%

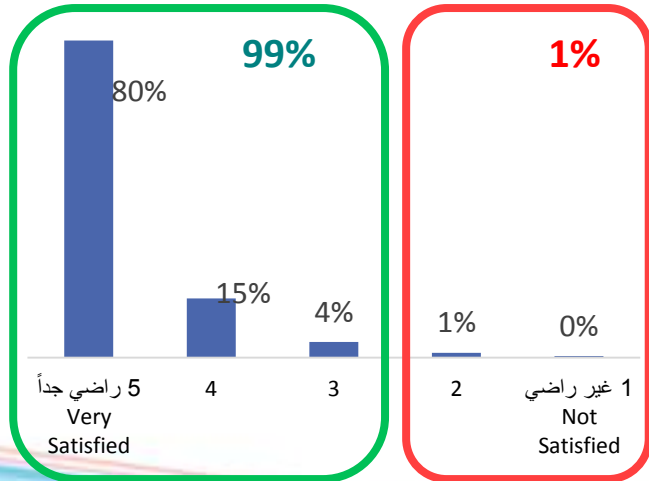
الأسئلة - Questions

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

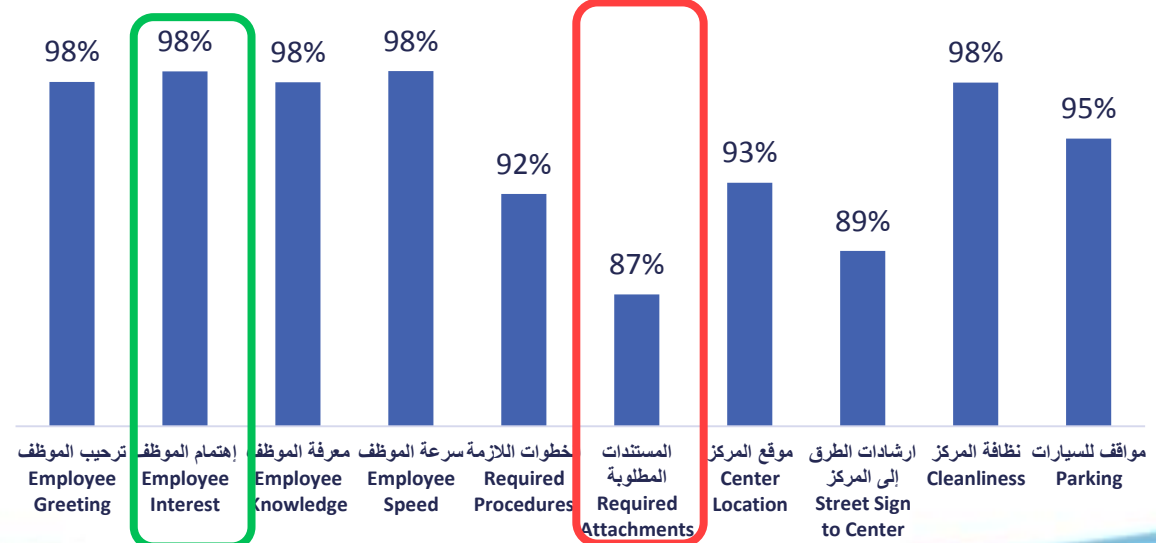


الأسئلة Questions	ترحيب الموظف Employee Greeting	إهتمام الموظف Employee Interest	معرفة الموظف Employee Knowledge	سرعة الموظف Employee Speed	الخطوات اللازمة Required Procedures	المستندات المطلوبة Required Attachments	موقع المركز Center Location	ارشادات الطرق إلى المركز Street Sign to Center	نظافة المركز Cleanliness	مواقف للسيارات Parking	متوسط الإسنلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	90%	87%	90%	89%	67%	67%	73%	70%	79%	84%	80%
4	7%	12%	8%	9%	25%	20%	20%	19%	18%	11%	15%
3	2%	2%	1%	1%	6%	10%	6%	6%	2%	3%	4%
2	0%	0%	1%	0%	2%	2%	1%	3%	1%	2%	1%
1 غير راضي - Not Satisfied	0%	0%	1%	1%	0%	1%	1%	2%	0%	0%	0%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 <= عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	100%	100%	98%	99%	98%	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	98%	98%	98%	98%	92%	87%	93%	89%	98%	95%	94%

الأسئلة - Questions



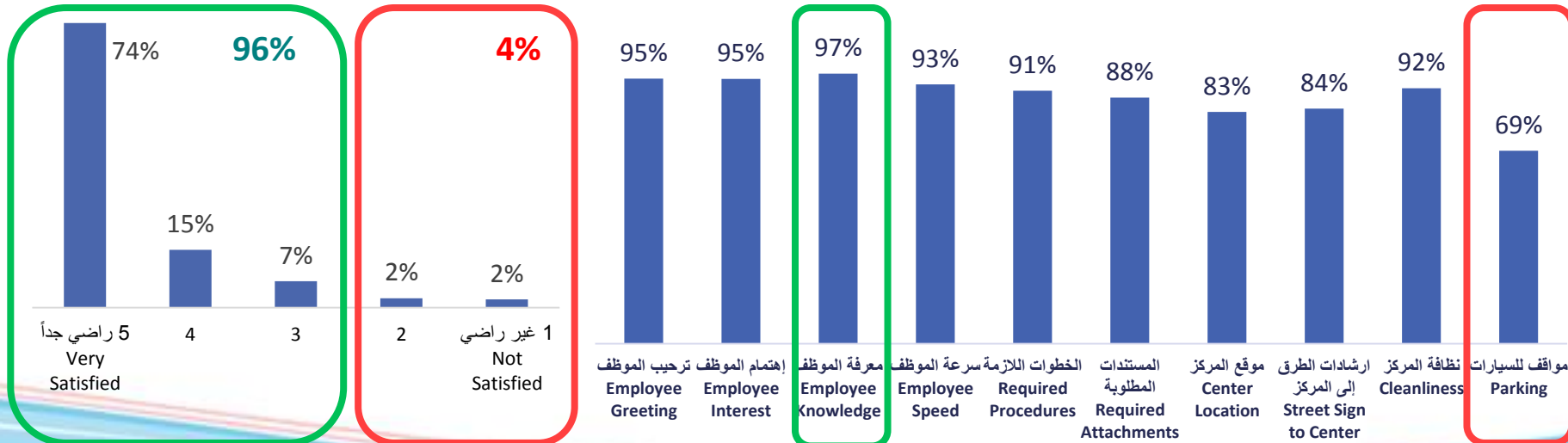
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال  
The Center was rated level 4 & above against each Question



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 الإسنلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	84%	84%	82%	79%	71%	69%	68%	68%	75%	57%	74%
4	11%	11%	14%	14%	20%	20%	16%	16%	16%	12%	15%
3	2%	3%	2%	4%	7%	8%	12%	11%	6%	11%	7%
2	1%	1%	1%	1%	1%	1%	3%	3%	1%	11%	2%
1 غير راضي - Not Satisfied	2%	1%	0%	2%	2%	3%	2%	1%	1%	8%	2%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 => عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	98%	98%	99%	97%	98%	97%	95%	96%	98%	81%	96%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 => عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	95%	95%	97%	93%	91%	88%	83%	84%	92%	69%	89%

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%	3 3%	7 8%	82 89%
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%	18 19%	74 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.	0 0%	1 1%	1 1%	15 16%	77 82%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	0 0%	1 1%	3 3%	17 18%	75 78%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	0 0%	0 0%	6 6%	23 24%	65 69%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	0 0%	0 0%	7 8%	19 20%	67 72%
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%	0 0%	5 5%	22 23%	69 72%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	0 0%	0 0%	7 7%	25 26%	63 66%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	0 0%	0 0%	3 3%	22 23%	69 73%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	0 0%	0 0%	7 7%	18 19%	71 74%
<b>الجميع - All</b>	<b>0</b> <b>0%</b>	<b>2</b> <b>0%</b>	<b>43</b> <b>5%</b>	<b>186</b> <b>20%</b>	<b>712</b> <b>76%</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.	0 0%	0 0%	4 2%	13 7%	159 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%	20 12%	150 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%	2 1%	1 1%	14 8%	156 90%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	1 1%	0 0%	2 1%	16 9%	155 89%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	0 0%	3 2%	11 6%	43 25%	117 67%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	1 1%	4 2%	18 10%	34 20%	117 67%
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%	10 6%	34 20%	127 73%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	3 2%	6 3%	10 6%	33 19%	121 70%
نظافة مرافق المركز وصلاحيات استخدامها The Center was Clean and tidy.	0 0%	1 1%	3 2%	32 18%	137 79%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	0 0%	3 2%	6 3%	19 11%	145 84%
<b>الجميع - All</b>	<b>7 0%</b>	<b>21 1%</b>	<b>68 4%</b>	<b>258 15%</b>	<b>1,384 80%</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.	3 2%	1 1%	4 2%	18 11%	137 84%
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%	2 1%	5 3%	17 11%	134 84%
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%	2 1%	3 2%	23 14%	131 82%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	3 2%	1 1%	7 4%	22 14%	124 79%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	3 2%	1 1%	11 7%	32 20%	115 71%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	4 3%	1 1%	13 8%	30 20%	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.	3 2%	5 3%	19 12%	25 16%	108 68%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	2 1%	5 3%	18 11%	26 16%	108 68%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	1 1%	2 1%	10 6%	25 16%	117 75%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	13 8%	18 11%	18 11%	19 12%	91 57%
<b>الجميع - All</b>	<b>33 2%</b>	<b>38 2%</b>	<b>108 7%</b>	<b>237 15%</b>	<b>1,170 74%</b>



الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

راض كل ارضها من الكهرباء  
وخدماتكم سرعه الاجاز

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

\* ترقية الكهرباء كبيره جدا لا تناسب حد دخل الفرد  
\* ضيق الفراغ من الاجاز غير نعم عليه في اذو العمل الخي للكمين  
ذلك عند صلا تجميعه نطال عند الكهرباء الخي

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

الموظفين كثير فذو عين وحر عين بنا  
وقامه لائل محمد و احمد حنين والباقر ان شاء الله يكونون  
قد التقه وشكراً جزيلاً

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

شكراً لخدماتكم المتميزه  
في ١١/١١/٢٠١٨

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

Excellent Service

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

لا توجد أي ملاحظات سوى الشكر والعرفان  
والثناء لجميع الاخوة العاملين بالإدارة

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

الموظفه ممتازة في تعامل مع الزبائن يمكن الاعتماد عليها  
في كل مهام

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

الفضل لله يكونه لظان سجل اوسى بارقام الحسابات  
واللجنة المحول اليه كفت ان  
لانه يوجد ناس لا يعرفوا مرفاضه كبا لسه  
وخصاف الله



## الكوتري مول - Country Mall

### بعض التعليقات / Comments Sample

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:

نرجوا توريد فدره اسرع لدى مكتب الاستقبال  
لنادي الطابور الطويل مع الشكر.

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:

I'm so happy that I had very good  
Service & Support.

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:

شكر لكم على مجهودكم

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:

Counter "5" Staff (28/11/18, Time 10:30AM)

Excellent Service

11/11/18

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:

لا يوجد اي اقتراح

محرمان بيت انصحون بصح حال المخرجه للتفصيل  
مبلغ الفاتوره وبت ا

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:

هناك نقص في لكم التطور والازدهار

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:

ارجو خفض اعداد ابناء كهرباء "ارحموا المواطنين"

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:

شكرا لكم على مبادرتي بجزيرة فخركم خدمات افضل

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:

امينة

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:

EWA Bahrain is providing excellent Service to the  
Customers.

Thanks

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:

\* خدمة مميزة بالفعل وسريعة، أتمنى ان تستمر.

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

1- الاستجابة غير كافية حسب وجهة نظري للتقييم هناك بنود اخرى تحتاج للتقييم لخدمة العملاء .  
- اقتراح فتح مركز خدمات للتشغيلية ، فرع في المركز الرئيسي بالحرف شمال في قلبه أو أكثر او مركز لخدمة الوصول وتوفير الوقت للزبائن .

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

Very good service by Ma: Mahmood Khalaf. All the best and kudos for him.  
Ammar

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

المركز بحاجة الى مواصفات جديدة ، اضافة كذا .

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

Getting Customers' feedback is very important for measuring satisfaction and studying ways

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

Greetings  
Compared to before now the service are provided very fast as last time I was waiting for my turn more than one hour, but now in 10 minutes I was served where it the same peak hours.

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

we are very happy about your services and quick and fast. Thank you very much

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

الملاحظ ان مواضع للسلامات او المراجعات لا يوجد في مواضع للسلامات وبارك بوظيفتي وتبينت الموظفين وليس كمن طرقت الصور بوقت

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

الملاحظ منفتح على الملاحظات التجارية  
لو تراعمونا (الناسي نوسى) وتكم جبريل التكر

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

It would be highly appreciated if we can get all the details of each needed transaction on the website .

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

ملاحظتان اعل الموقع صعوبة المرافقة  
5- الادراج والمخترات كثره جدا

# Thank you - شكراً

قياس رضا المشتركين نوفمبر 2018 Customer Satisfaction Survey November 2018