

إدارة خدمات المشتركين

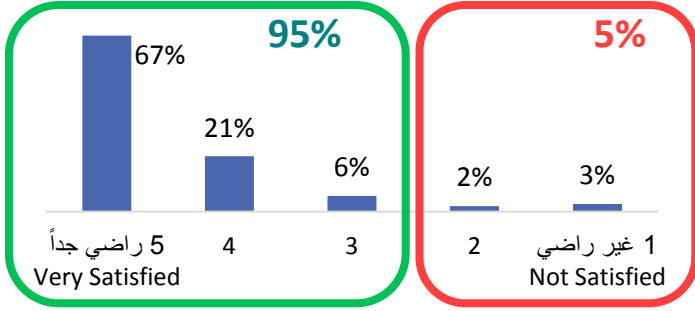
Customer Services Directorate

قياس رضا المشتركين مارس 2018 Customer Satisfaction Survey March 2018

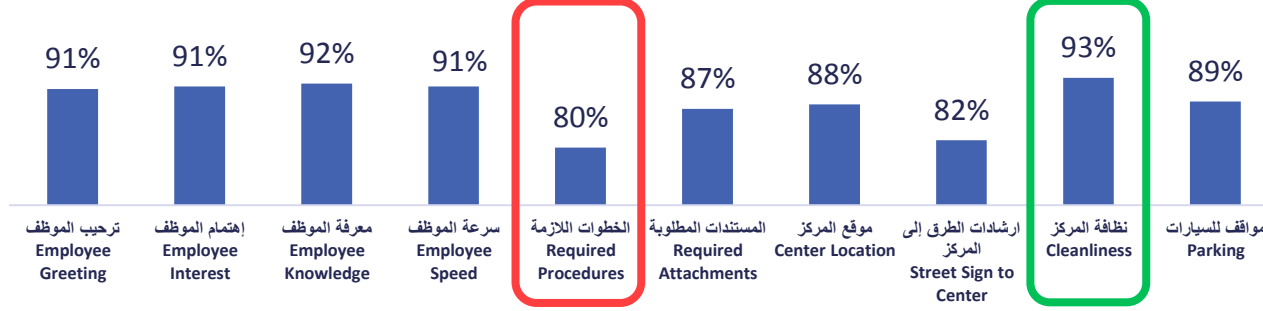
مقارنة جميع المراكز
All Service Centers



المتوسط للإسئلة - Average

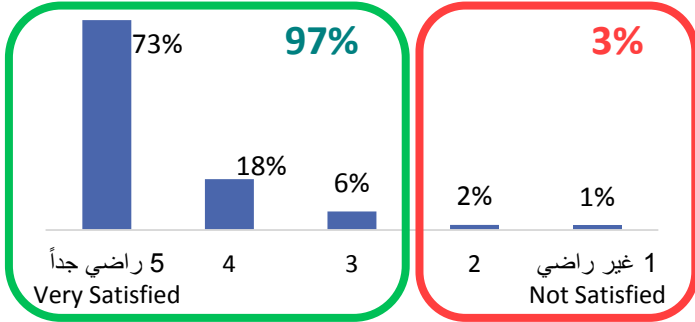


حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question

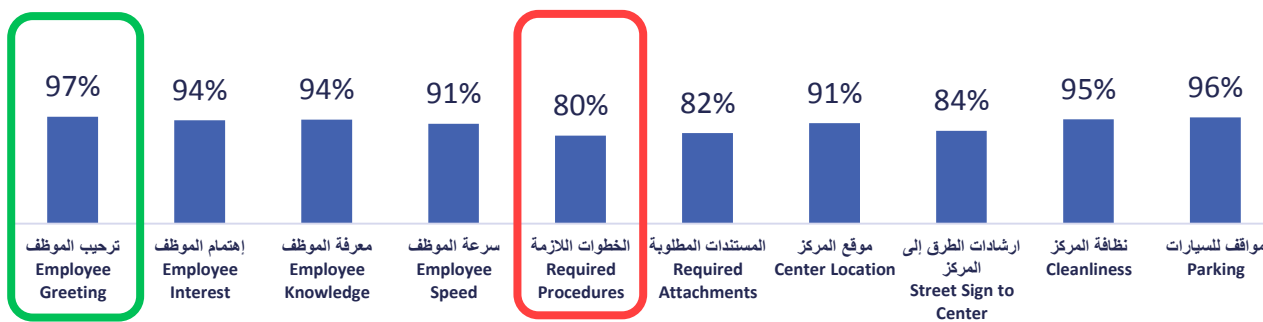


مزايا بلازا
Mazaya Plaza

المتوسط للإسئلة - Average

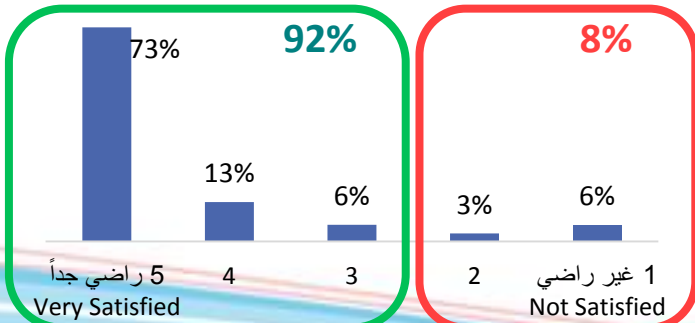


حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل لسؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question

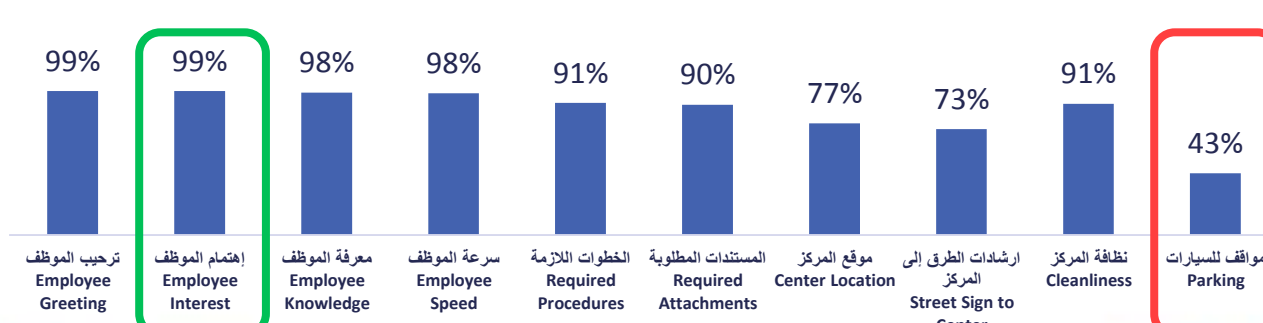


الكونترى مول
Country Mall

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	73%	70%	74%	73%	57%	52%	67%	57%	73%	72%	67%
4	18%	21%	18%	18%	23%	35%	21%	24%	20%	17%	21%
3	5%	4%	5%	6%	12%	9%	6%	8%	3%	7%	6%
2	2%	3%	0%	2%	4%	2%	3%	5%	1%	3%	2%
1 غير راضي - Not Satisfied	2%	2%	3%	2%	4%	2%	4%	5%	4%	2%	3%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 => عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	96%	95%	97%	97%	92%	96%	94%	89%	95%	95%	95%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 => عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	91%	91%	92%	91%	80%	87%	88%	82%	93%	89%	88%

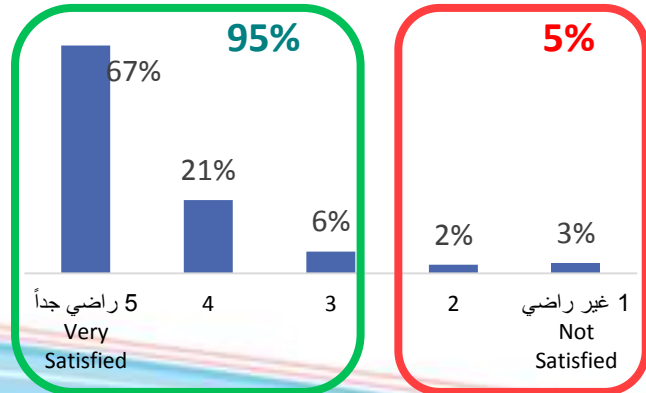
أعلى تقييم "نظافة المركز 93%" - أدنى تقييم "الخطوات اللازمة 80%"

Highest Rating was "93% for Cleanliness" & The Lowest "80% for Required Procedures"

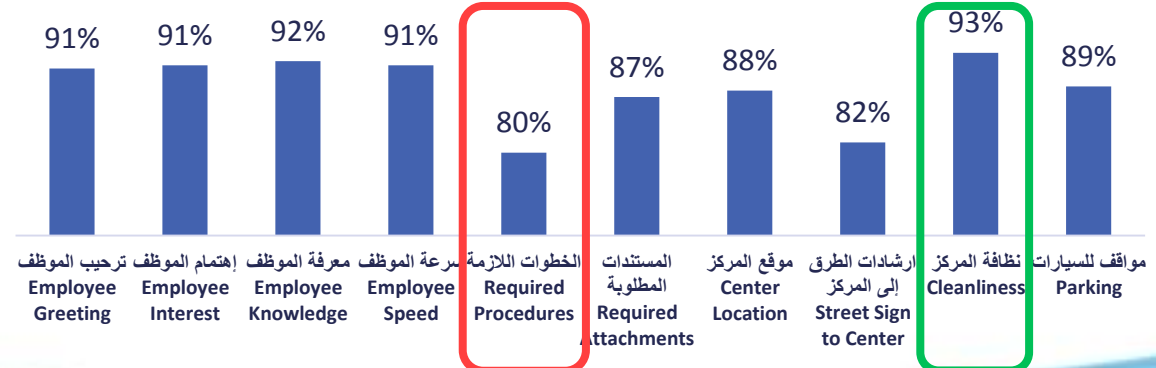
95% من ردود المشتركين أعتبرت أن مستوى التقييم 3 - Customers Rated 3 and above at 95% of the questions

88% من ردود المشتركين أعتبرت أن مستوى التقييم 4 وأكثر - Customers Rated 4 and above at 88% of the questions

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	80%	81%	78%	74%	57%	59%	73%	67%	76%	80%	73%
4	16%	13%	16%	16%	22%	23%	18%	17%	18%	17%	18%
3	3%	5%	5%	6%	11%	12%	5%	11%	4%	2%	6%
2	0%	1%	1%	3%	4%	3%	2%	3%	1%	1%	2%
1 غير راضي - Not Satisfied	1%	1%	1%	1%	5%	3%	2%	2%	0%	1%	1%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 <= عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	99%	99%	99%	97%	91%	94%	96%	95%	99%	98%	97%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	97%	94%	94%	91%	80%	82%	91%	84%	95%	96%	90%

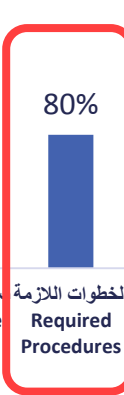
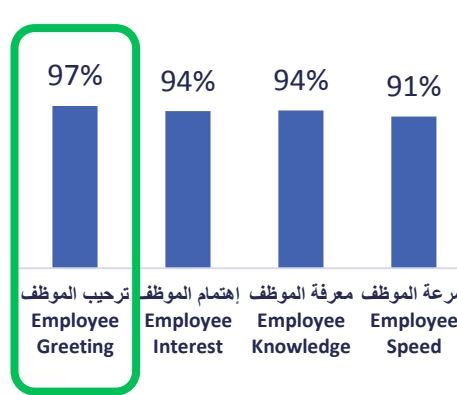
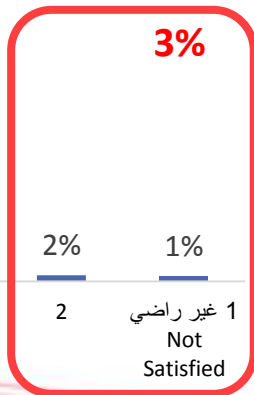
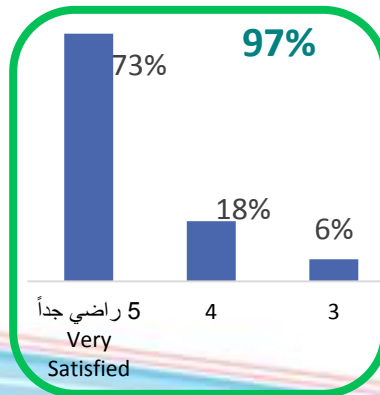
أعلى تقييم "ترحيب الموظف 97%" - أدنى تقييم "الخطوات اللازمة 80%"

Highest Rating was "97% for Employee Greeting" & The Lowest "80% for Required Procedures"

97% من ردود المشتركين أعتبرت أن مستوى التقييم 3 - Customers Rated 3 and above at 97% of the questions

90% من ردود المشتركين أعتبرت أن مستوى التقييم 4 وأكثر - Customers Rated 4 and above at 90% of the questions

الأسئلة - Questions



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

ترحيب الموظف 97% | إهتمام الموظف 94% | معرفة الموظف 94% | سرعة الموظف 91% | الخطوات اللازمة 80% | المستندات المطلوبة 82% | موقع المركز 91% | ارشادات الطرق إلى المركز 84% | نظافة المركز 95% | مواقف للسيارات 96%

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%	88%	89%	88%	78%	74%	60%	55%	70%	36%	73%
4	10%	11%	9%	10%	13%	16%	18%	19%	21%	7%	13%
3	0%	0%	1%	1%	6%	9%	12%	11%	6%	12%	6%
2	0%	0%	0%	1%	2%	1%	4%	7%	1%	13%	3%
1 غير راضي - Not Satisfied	1%	1%	1%	1%	2%	1%	7%	9%	3%	32%	6%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 => عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	99%	99%	99%	99%	97%	99%	89%	84%	96%	55%	92%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 => عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	99%	99%	98%	98%	91%	90%	77%	73%	91%	43%	86%

أعلى تقييم "ترحيب الموظف 99%" - أدنى تقييم "مواقف السيارات 43%"

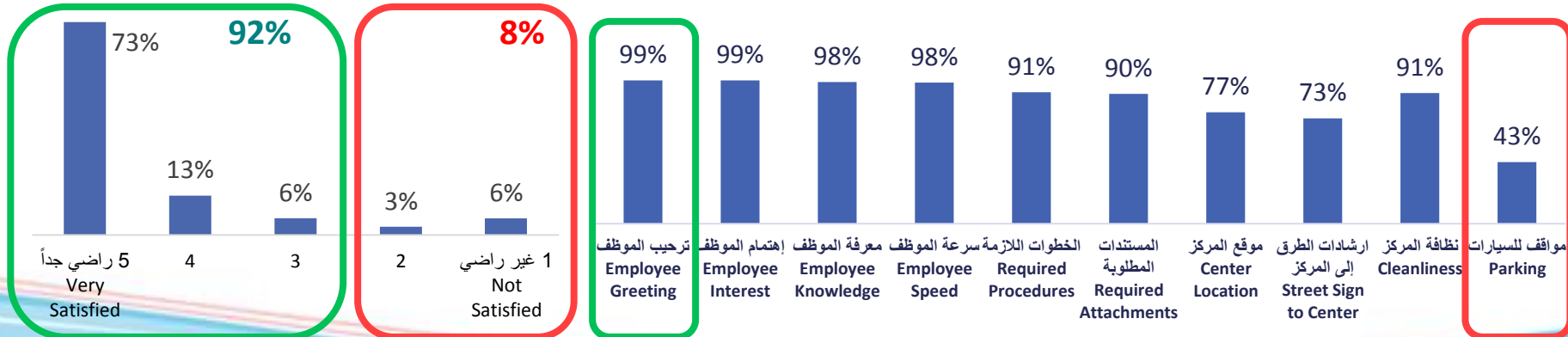
Highest Rating was "99% for Employee Greeting" & The Lowest "43% for Car Parking"

92% من ردود المشتركين أعتبرت أن مستوى التقييم 3 - Customers Rated 3 and above at 92% of the questions

86% من ردود المشتركين أعتبرت أن مستوى التقييم 4 وأكثر - Customers Rated 4 and above at 86% of the questions

الأسئلة - Questions

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



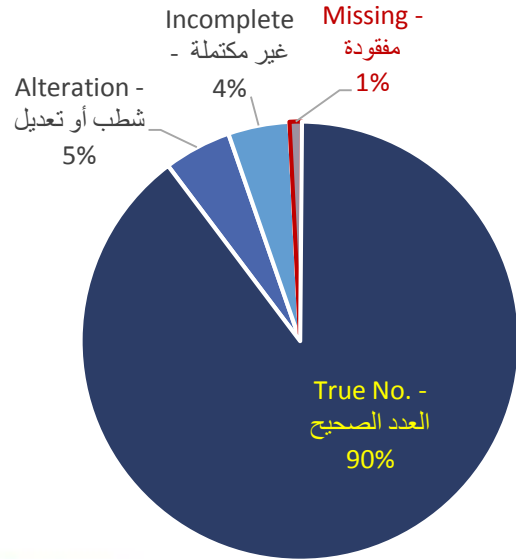
مزايا بلازا - Mazaya Plaza

ملاحظات على الإستبيانات - Findings

عدد الإستبيانات - No. Of Questionnaires	200
شطب أو تعديل - Alteration	11
غير مكتملة - Incomplete	10
رقم الهاتف خطأ - Wrong Mobile	0
مكررة - Duplicate	0
ملغية - Cancelled	0
مفقودة - Missing	2
العدد الصحيح - True No.	198

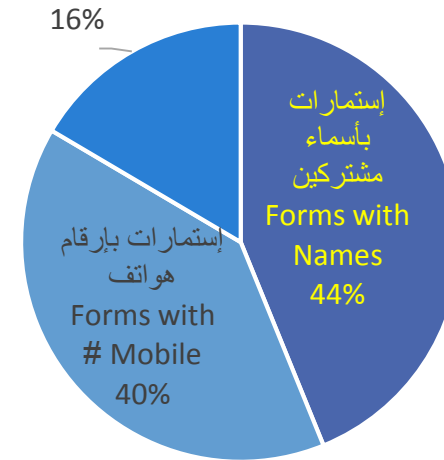
بيانات المشترك - Customers Details	
إستمارات بأسماء مشتركين Forms with Customers Names	146
إستمارات بإرقام هواتف المشتركين Forms with Customers Mobile #	132
إستمارات بتعليقات المشتركين Forms with Customers Comments	55

الملاحظات - Notes



بيانات المشتركين - Customers Details

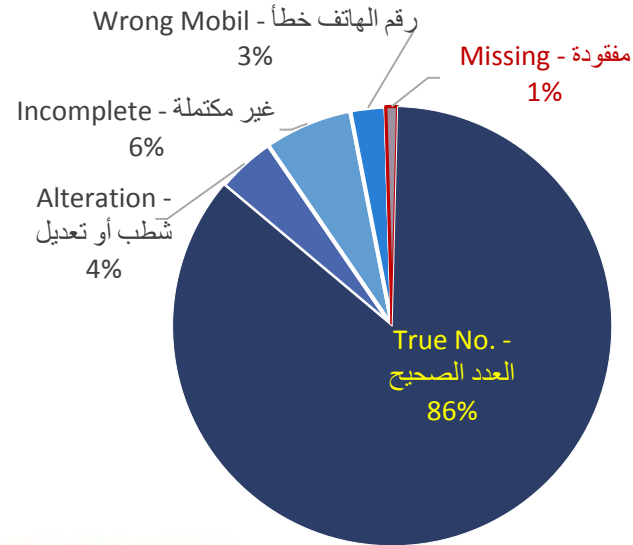
إستمارات بتعليقات Forms with Comments



عدد الإستبيانات - No. Of Questionnaires	200
شطب أو تعديل - Alteration	10
غير مكتملة - Incomplete	15
رقم الهاتف خطأ - Wrong Mobile	6
مكررة - Duplicate	0
ملغية - Cancelled	0
مفقودة - Missing	2
العدد الصحيح - True No.	198

بيانات المشترك - Customers Details	
إستمارات بأسماء مشتركين Forms with Customers Names	154
إستمارات بإرقام هواتف المشتركين Forms with Customers Mobile #	134
إستمارات بتعليقات المشتركين Forms with Customers Comments	53

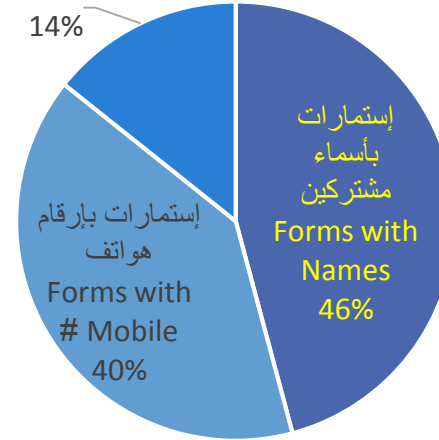
الملاحظات - Notes



بيانات المشتركين - Customers Details

إستمارات بتعليقات

Forms with Comments

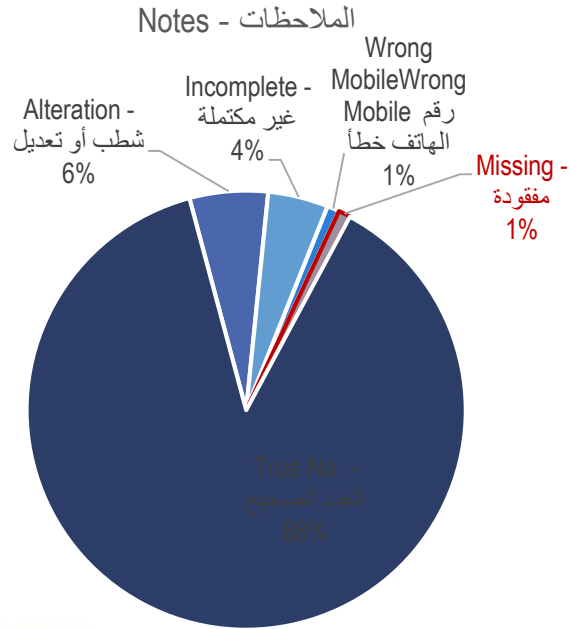


المحرق - Muharraq

ملاحظات على الإستبيانات - Findings

عدد الإستبيانات - No. Of Questionnaires	200
شطب أو تعديل - Alteration	13
غير مكتملة - Incomplete	10
رقم الهاتف خطأ - Wrong Mobile	2
مكررة - Duplicate	0
ملغية - Cancelled	0
مفقودة - Missing	2
العدد الصحيح - True No.	198

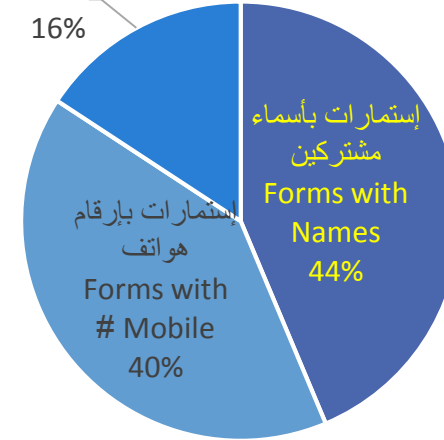
بيانات المشترك - Customers Details	
إستمارات بأسماء مشتركين Forms with Customers Names	169
إستمارات بإرقام هواتف المشتركين Forms with Customers Mobile #	157
إستمارات بتعليقات المشتركين Forms with Customers Comments	61



بيانات المشتركين - Customers Details

إستمارات بتعليقات
Forms with Comments

16%



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.	4 2%	4 2%	10 5%	35 18%	142 73%
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 2%	5 3%	8 4%	40 21%	136 70%
مدى معرفة الموظف بالمعلومات المتعلقة بالخدمة والإجابة على استفسارات المشترك حول الخدمة Employee showed knowledge of the products or services, and answered your questions.	6 3%	0 0%	10 5%	34 18%	143 74%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	3 2%	3 2%	11 6%	35 18%	141 73%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	7 4%	8 4%	23 12%	45 23%	110 57%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	4 2%	4 2%	16 9%	66 35%	98 52%
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.	7 4%	5 3%	11 6%	41 21%	128 67%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	10 5%	10 5%	15 8%	46 24%	109 57%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	7 4%	2 1%	5 3%	38 20%	141 73%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	3 2%	6 3%	13 7%	32 17%	138 72%
الجميع - All	55 3%	47 2%	122 6%	412 21%	1,286 67%

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%	32 16%	156 80%
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%	1 1%	10 5%	24 13%	156 81%
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%	1 1%	9 5%	30 16%	149 78%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	1 1%	5 3%	12 6%	31 16%	143 74%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	9 5%	8 4%	22 11%	43 22%	110 57%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	5 3%	6 3%	22 12%	42 23%	110 59%
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.	4 2%	4 2%	9 5%	35 18%	138 73%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	4 2%	5 3%	21 11%	33 17%	128 67%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	0 0%	2 1%	8 4%	35 18%	146 76%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	2 1%	1 1%	4 2%	32 17%	154 80%
الجميع - All	28 1%	33 2%	122 6%	337 18%	1,390 73%

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%	19 10%	176 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.	1 1%	0 0%	0 0%	22 11%	173 88%
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%	2 1%	18 9%	174 89%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	1 1%	1 1%	2 1%	20 10%	172 88%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	3 2%	3 2%	11 6%	26 13%	152 78%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	1 1%	1 1%	17 9%	31 16%	142 74%
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.	14 7%	7 4%	23 12%	34 18%	116 60%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	18 9%	13 7%	21 11%	36 19%	106 55%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	5 3%	2 1%	11 6%	40 21%	136 70%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	62 32%	26 13%	23 12%	14 7%	69 36%
الجميع - All	107 5%	53 3%	110 6%	260 13%	1,416 73%

الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
1- القيام بتأخير العمل وذلك عن طريق حضوره طيبة	
الكويبات وذهابه كنا في نفس اليوم في عدم مراعاة	
وسيلة المواصلات لحضوره وذهابه وعدم الاكتران	
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
	- Too Busy on week days , - To extend working hours to "late evening" .
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
لما المشرفين ما بلا تسلسل ارقام الايام عندهم الايام لا يكون	
تعاود صاحب الرقم ويقال المرفقة واتفق على نفس الرقم لانه طويل فصحى	
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
	تم قطع الخدمة من قبل موظف عند طريق
	الخطأ و تم قمت بعمل اجراءات جديدة مندوب
	شكرا
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
	SERVICE IS GOOD AS USUAL. BUT RATE OF ELECTRICITY FOR EXPAT IS HIGH. SO PLEASE CONSIDER FOR THIS POINT. THIS WILL BE GREAT HELP FOR EXPAT. BCU. MOSTLY MIDDLE CLASS OF EXPAT HERE. Iolana

الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
	فتح مركز خدمات ايشتر كين في مجمع (واري السيل)
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
	فتح مركز خدمات لستد كين في مجمع ارفاج
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
	الوقت ! تأخير المراجع الى وقت حده او اكثر للجار معاملة واهره .
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
	عدم سهولة اجراء تحويل الضمانه للحساب بعدم الفهم الاحتمال انه اليوم حيث انه الموظف اخرين انه تحويل مبلغ الضمانه الى حساب من النمر قد يستغرق شهر ونصف الى شهرين حيث تعتبر فترة طويلة جدا
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
	عدم سهولة اجراء تحويل الضمانه للحساب بعدم الفهم الاحتمال انه اليوم حيث انه الموظف اخرين انه تحويل مبلغ الضمانه الى حساب من النمر قد يستغرق شهر ونصف الى شهرين حيث تعتبر فترة طويلة جدا
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
	عدم توفر الاماكن في مكان مناسب .
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
	Nothing to say its good service. and more faster. Keep it: good 😊

الكوتري مول - Country Mall

بعض التعليقات / Comments Sample

الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
وضع ارقام خاصة للطلبات الفنية والماسية وذلك دون انتظار	وضع ارقام خاصة للطلبات الفنية والماسية وذلك دون انتظار لعدم الانتظار و اضافة الوقت
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
الرجاء التسريع في تنفيذ / الخدمة في الآتي	الرجاء التسريع في تنفيذ / الخدمة في الآتي
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
الانتظار الطويل وقلت كوزرات الموظفين وتعطيل مصالح العملاء	الانتظار الطويل وقلت كوزرات الموظفين وتعطيل مصالح العملاء للمواطنين من اداء خدمات اخرى نظرا عن ذلك
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
توظيف عدد من الموظفين العاملين على الشركات وضمهم للوزارة	توظيف عدد من الموظفين العاملين على الشركات وضمهم للوزارة نظرا لكفاءتهم و شكرنا
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
Not getting in line for last picking a number	Not getting in line for last picking a number
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
أرجو استثناء اصحاب المواصلات التي تقود عدد الموظفين في النوع من	أرجو استثناء اصحاب المواصلات التي تقود عدد الموظفين في النوع من تعطل معاملتهم لجزء انهم لم يدفعوا لشحن فقط حيث انهم ينتظرون
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
أرجو معالجة فترة التوقف المماثلة	أرجو معالجة فترة التوقف المماثلة

الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
بصراحة انا اول مرة اقدم طلب ولست متروك كثيرا كنت اوقع اننا انما نر ما اني اعطاهم ولكن ما رايهم لخدمة لا يميزنا من موظفين	بصراحة انا اول مرة اقدم طلب ولست متروك كثيرا كنت اوقع اننا انما نر ما اني اعطاهم ولكن ما رايهم لخدمة لا يميزنا من موظفين
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
تسريع الخدمة والتغلب بين الموظفين	تسريع الخدمة والتغلب بين الموظفين
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
Issues with the numbering system.	Issues with the numbering system.
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
Counter No:5 Staff Very Helpful (This Female ^{Staff} even before she is ^{Proficiency} very very help full	Counter No:5 Staff Very Helpful (This Female ^{Staff} even before she is ^{Proficiency} very very help full
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
My Mob# 39991014	My Mob# 39991014
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
Make all services online not to waste our time.	Make all services online not to waste our time.
الملاحظات و الاقتراحات:	Comments or Suggestions:
47 MINUTE WAIT, IS LITTLE LONG.	47 MINUTE WAIT, IS LITTLE LONG.

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

١- امتزج تختار موقع مركز. مكان أنف خد طبع الجاني هيت انه في
وسط هو سكتي رلا توفد مواقف للسيارات
٢- امتزج نتج مركز خلال لفترة طاشية الخدمة البر قدر من الناس ليدن
لا بد من توفير اماكن انتظار للسيارات
٣- موظفة آمنة هناك في المعاملة وتعلمة جميع الزملاء لمعالجة بالخدمة

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

١- عدم وجود صوف فاصل للمركز

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

اقترح ايجاد موقع للمركز هنا صوب البحر
على موقع للسيارات

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

تحسين مواقف للسيارات وتوفير عدد أكبر من الماكينات
لخدمة الخزانات المعاملات وعدم الانتظار

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

Satisfied with few employees at EWA with how they provide
assistance to their customers where as I would like to suggest
EWA to provide train few other employees to serve better,
making new connections procedure with papers Authentic Custom
Should be short for experts based on details provided.
Breakdown assistance are the best rated in emergencies.

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

التركيز بحاجة لمواقف على وجه الشركة

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

After Cancelled Final Bill take a long time.
Disconnected on 3rd March, 2018 - Bill 14/3/2018
No Final Bill in System. Re-Imbursement of Deposit
taken a long time.
T Noor

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

صار ترقية الكهرباء أكثر من راحة والاداء
عمل ممتاز عمل مواظن لخدمة راضية لا يتقبل هذه
المصروفات وشكر

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

لا بد من النظر في موضوع [في حالة تحويل الكهرباء باسم آخر أو
قطع الخدمة لا بد من تحويل مبلغ التأمين تلقائياً دون الرجوع
إلى وزارة الكهرباء والماء وشكراً]

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

فضل بان يكون جميع المعاملات بما كوتروا لم. وليس استنقل
من موقع الى اخر

Thank you - شكراً

قياس رضا المشتركين مارس 2018 Customer Satisfaction Survey March 2018