

منشآت

monsha'at

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

قياس رضا العملاء

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة

الربع الثالث من عام 2024م

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

2

تقرير الشكاوي

3

صوت العميل والخطط التصحيحية

4

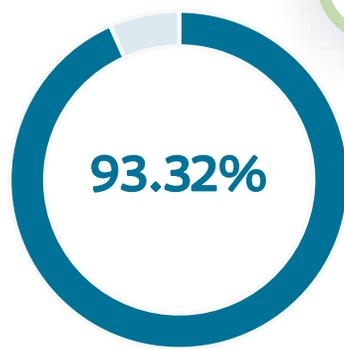
مؤشرات قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



المكان



الاجراءات



المخرجات



السرعة

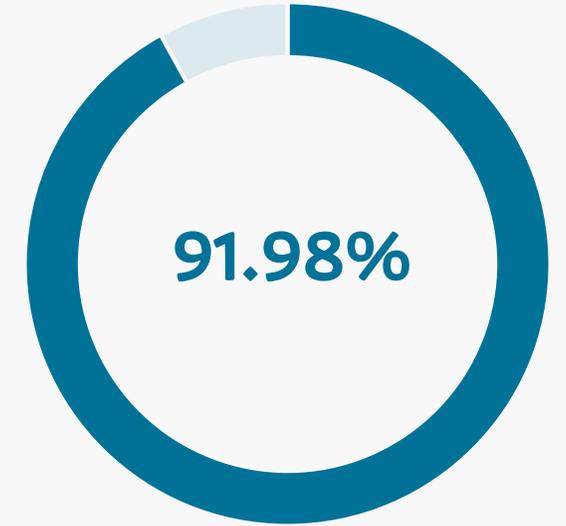


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 16,067



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

2

تقرير الشكاوي

3

صوت العميل والخطط التصحيحية

4

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



96.90%

الاجراءات



97.31%

المخرجات



93.61%

السرعة



92.01%

الموظف



93.55%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 814

93.94%

* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



96.90%

الاجراءات



98.95%

المخرجات



95.90%

السرعة



94.61%

الموظف



95.78%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 4,229

96.15%

* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



المكان



الاجراءات



المخرجات



السرعة

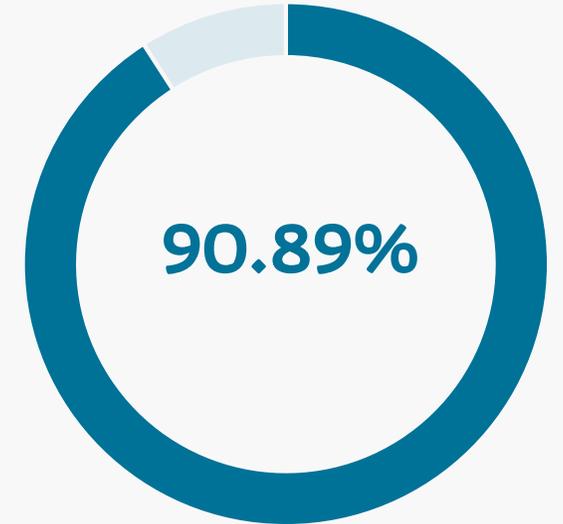


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 1,087



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



لا ينطبق

الاجراءات



لا ينطبق

المخرجات



86.35%

السرعة



88.60%

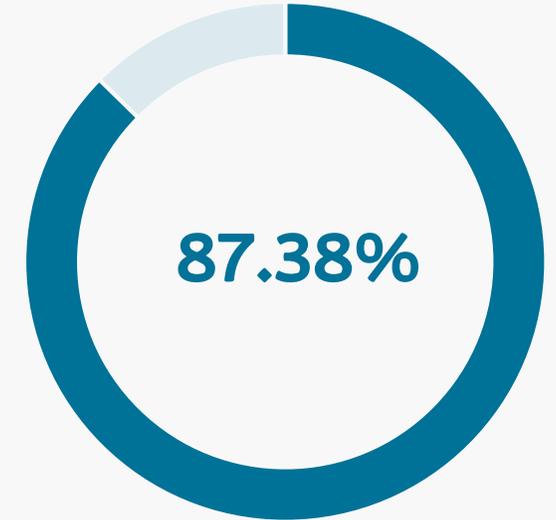
الموظف



88.33%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 8,840



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



89.74%

الاجراءات



91.99%

المخرجات



90.28%

السرعة



85.71%

الموظف



92.34%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 637

90.73%

* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



المكان



الاجراءات



المخرجات



السرعة



الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 460



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصلة أسئلة الاستبيان كاملةً

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

2

تقرير الشكاوي

3

صوت العميل والخطط التصحيحية

4

إجراءات تحسين نسبة الرضا	عدد الشكاوي المغلقة	عدد الشكاوي	الخدمة
حصر ودراسة المقترحات المقدمة من العملاء، والعمل على تحليلها لتحسين وزيادة نسبة الرضا	40	40	التدريب الإلكتروني
	1	1	الارشاد
	200	200	مزايا منشآت
	7	7	شهادة حجم المنشأة
	16	16	الاستشارات
	7	7	التدريب المحلي

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

2

تقرير الشكاوي

3

صوت العميل والخطط التصحيحية

4

الخطة التصحيحية	الملاحظة	الخدمة	
جاري العمل على إضافة قارئ باركود في نسخة الشهادة	يقترح العملاء إضافة قارئ باركود لسهولة التحقق من الشهادة	شهادة حجم المنشأة	1
جاري العمل على تضمينها في مشروع التدريب الدولي	يقترح العملاء بإضافة دورات تدريبية باللغة الإنجليزية	اكاديمية منشآت - التدريب الالكتروني	2
تم العمل على إعادة تحديد العدد المستهدف للدورة التدريبية لتحقيق راحة العميل	يطالب العملاء بسعة القاعة ومناسبتها لعدد الزوار للدورات المحلية	اكاديمية منشآت - التدريب المحلي	3
تم العمل على حل الإشكالية التقنية	وجود مشكلة تقنية	مزايا منشآت	4

منشآت

monsha'at

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

شكرًا لكم