



الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة  
Small & Medium Enterprises General Authority

## قياس رضا العملاء

### الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة

الربع الرابع من عام 2024م

- |  |   |
|--|---|
| قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة      | ١ |
| قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت | ٢ |
| تقرير الشكاوى                          | ٣ |
| صوت العميل والخطط التصحيحية            | ٤ |

# مؤشرات قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

## (المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القوى



المكان



الإجراءات



الخرجات



السرعة



الموظف



## (المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 14,615

92.53%

\* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسلمة الاستبيان كاملة

- |  |   |
|--|---|
| قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة      | ١ |
| قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت | ٢ |
| تقرير الشكاوى                          | ٣ |
| صوت العميل والخطط التصحيحية            | ٤ |

## (المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القوى

لا ينطبق



المكان



97.26%

الإجراءات



98.88%

المخرجات



السرعة



95.44%

94.58%

الموظف



95.81%

## (المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 406

96.00%

\* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملة

## (المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القوى

لا ينطبق



المكان



**97.26%**

الإجراءات



**98.48%**

المخرجات



السرعة



**96.14%**

**95.08%**

الموظف



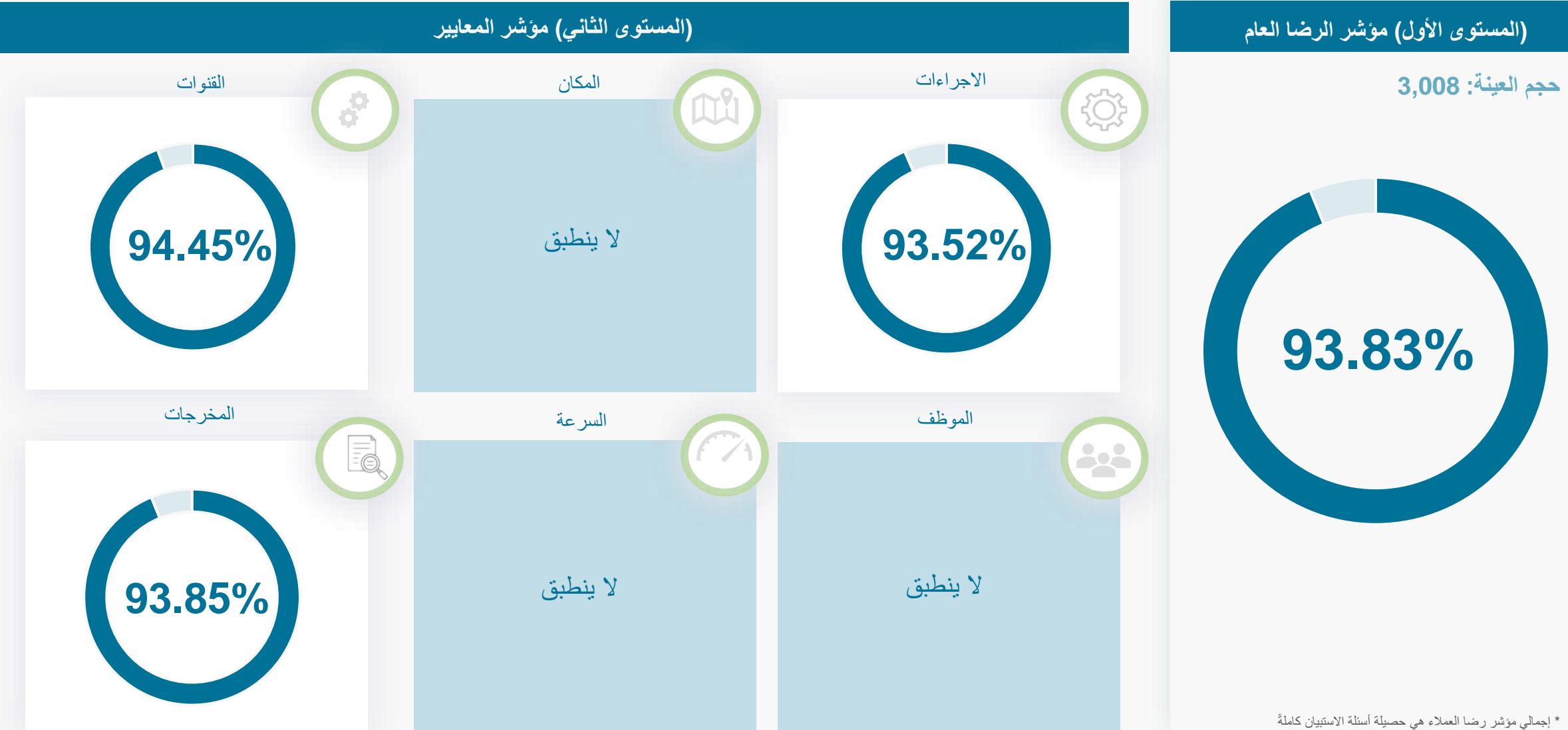
**96.26%**

## (المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 3,274

**96.39%**

\* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسلمة الاستبيان كاملاً



## (المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القوى

لا ينطبق



المكان



**89.30%**

الإجراءات



**92.99%**

المخرجات



**87.38%**

السرعة



**86.08%**

الموظف



**90.68%**

## (المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 7,139

**89.06%**

\* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسلمة الاستبيان كاملة

## (المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القوى



المكان



لا ينطبق

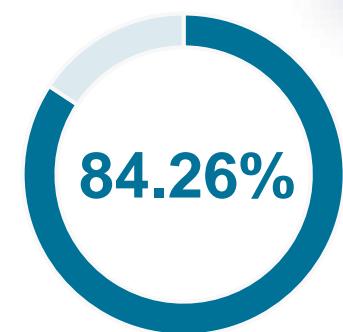
الإجراءات



المرجات



السرعة



الموظف

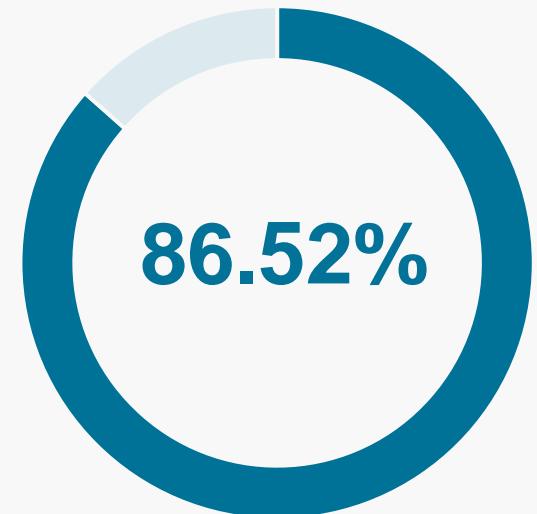


لا ينطبق

## (المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 788

86.52%



\* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملة

- |  |   |
|--|---|
| قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة      | ١ |
| قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت | ٢ |
| تقرير الشكاوى                          | ٣ |
| صوت العميل والخطط التصحيحية            | ٤ |

# تقرير الشكاوى - الرابع من عام ٢٠٢٤ م

إجراءات تحسين نسبة الرضا	عدد الشكاوى المغفلة	عدد الشكاوى	الخدمة
	2	2	الارشاد
	17	17	الاستشارات
حصر ودراسة المقترنات المقدمة من العملاء، و العمل على تحليلها لتحسين وزيادة نسبة الرضا	10	10	شهادة حجم المنشأة
	22	22	التدريب الإلكتروني
	19	19	التدريب المحلي
	١٧٤	١٧٤	مزایا منشآت

- |  |   |
|--|---|
| قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة      | ١ |
| قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت | ٢ |
| تقرير الشكاوى                          | ٣ |
| صوت العميل والخطط التصحيحية            | ٤ |

# صوت العميل والخطط التصحيحية

الخدمة	الملاحظة	الخطة التصحيحية
1 مزايا منشآت	يواجه العملاء إشكالية تقنية عند مرحلة الدفع	تم العمل على حل الإشكالية التقنية
2 -	عدم وضوح آلية استلام كود نسبة الخصم	تم إضافة خاصية القبول التلقائي، حيث يظهر للمستفيد حالياً كود نسبة الخصم آلية الحصول على الخدمة مباشرة بعد طلب الخدمة
3 اكاديمية منشآت - التدريب الإلكتروني	وجود إشكالية تقنية في جودة ووضوح الصوت في بعض الدورات الافتراضية	تم العمل على إعداد لائحة تقديرية للدورات الافتراضية للتحقق من جميع المعايير



الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة  
Small & Medium Enterprises General Authority



شكراً لكم