

منشآت

monsha'at

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

قياس رضا العملاء الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة

الربع الأول من عام 2023م

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

2

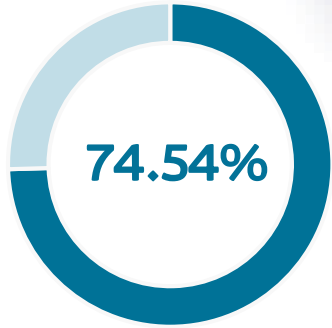
تقرير الشكاوي

3

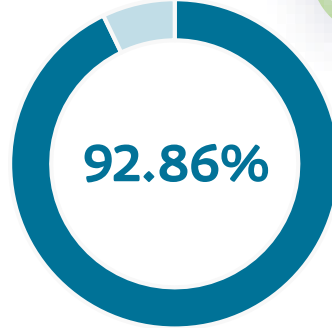
مؤشرات قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

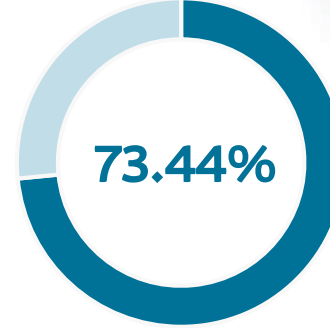
القنوات



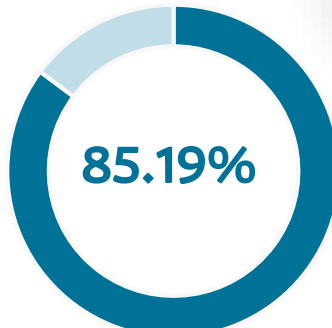
المكان



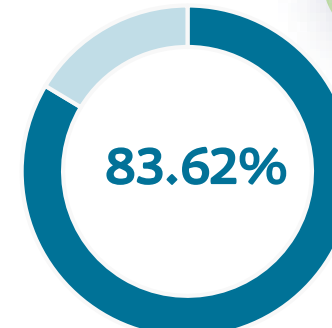
الاجراءات



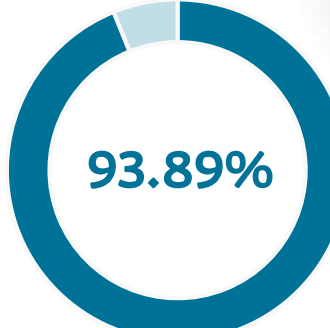
المخرجات



السرعة

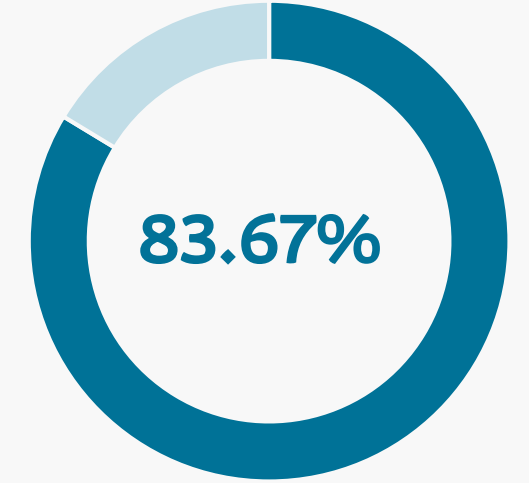


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 11,208



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

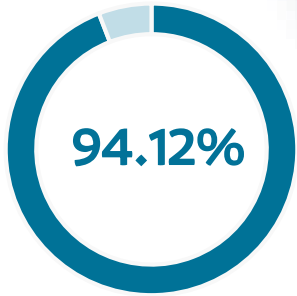
2

تقرير الشكاوي

3

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



المكان

لا ينطبق



الاجراءات

لا ينطبق



المخرجات



السرعة

100%



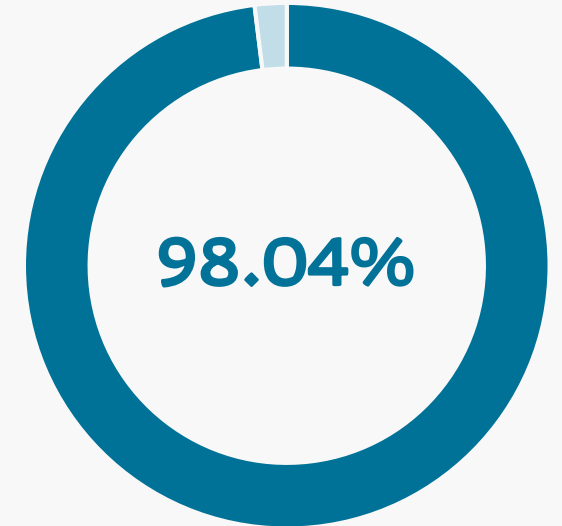
الموظف

لا ينطبق



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 17



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



لا ينطبق

الاجراءات



لا ينطبق

المخرجات



96.40%

السرعة



94.48%

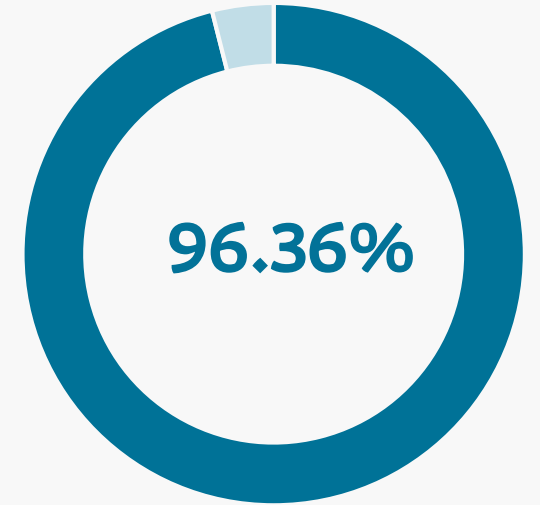
الموظف



97.27%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 1,792



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



لا ينطبق

الاجراءات



93.79%

المخرجات



لا ينطبق

السرعة



لا ينطبق

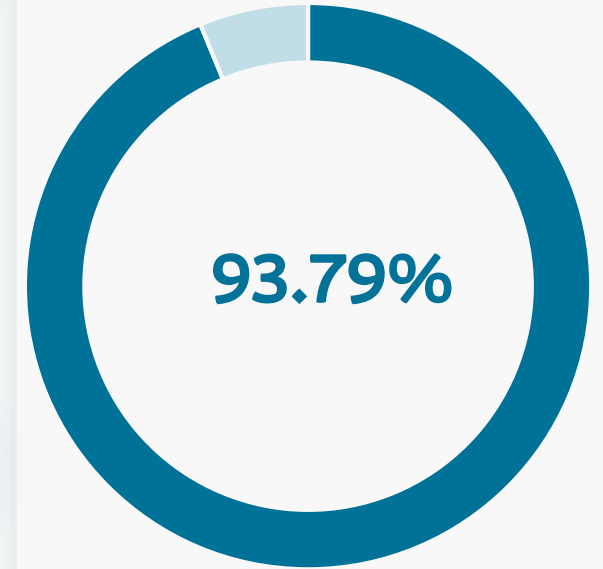
الموظف



لا ينطبق

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 2,012



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



لا ينطبق

الاجراءات



لا ينطبق

المخرجات



92.88%

السرعة



89.45%

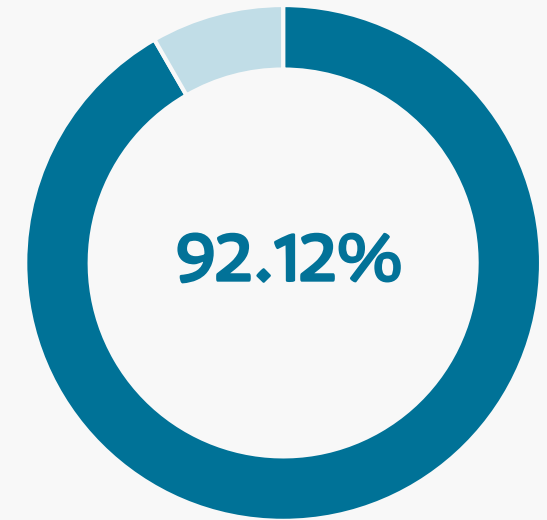
الموظف



92.69%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 787



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



لا ينطبق

الاجراءات



لا ينطبق

المخرجات



92.37%

السرعة



89.31%

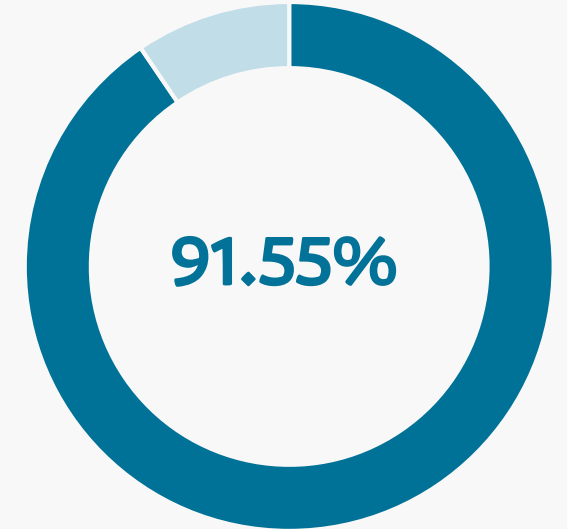
الموظف



91.04%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 5,568



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



لا ينطبق

الاجراءات



لا ينطبق

المخرجات



85.68%

السرعة



88.87%

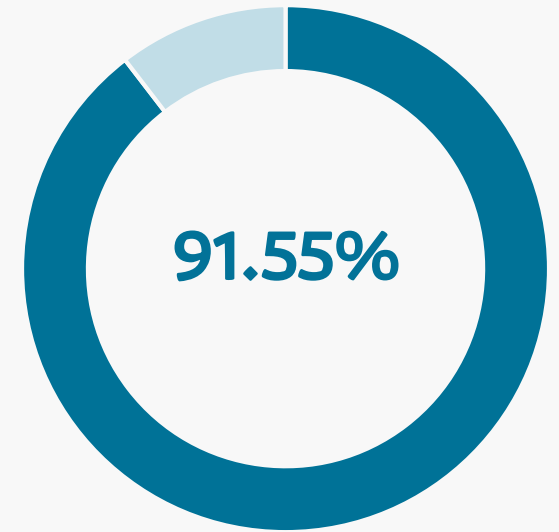
الموظف



94.16%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 87



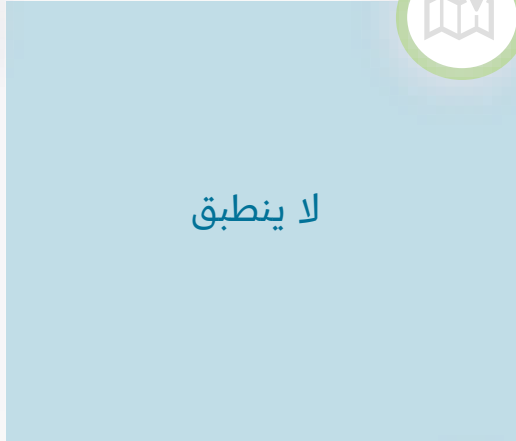
* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



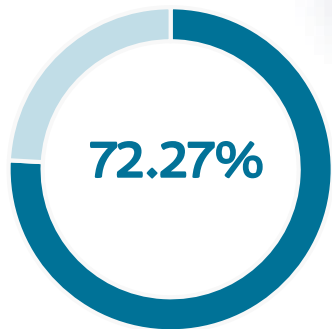
المكان



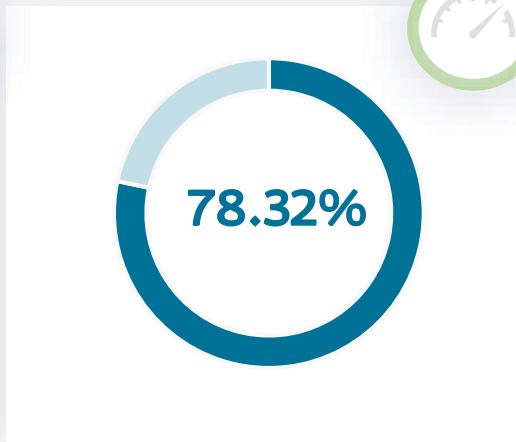
الاجراءات



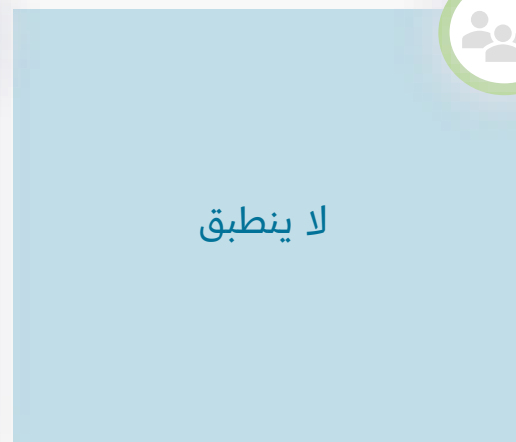
المخرجات



السرعة

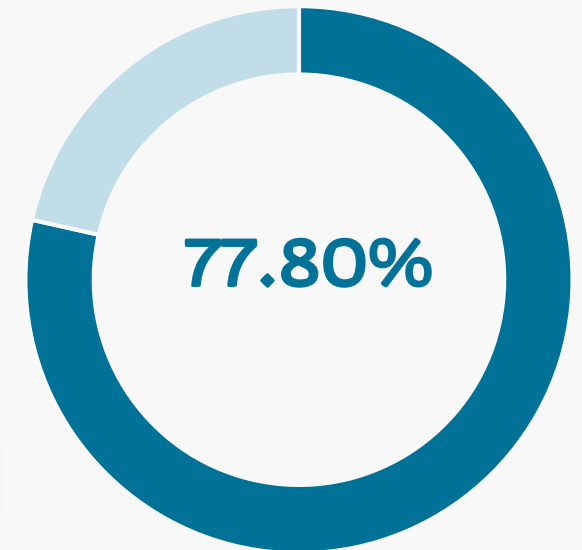


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 226



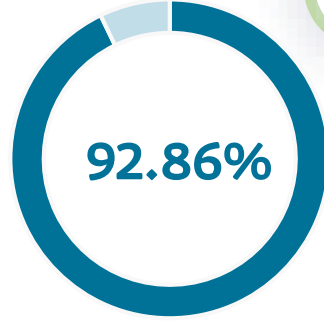
* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



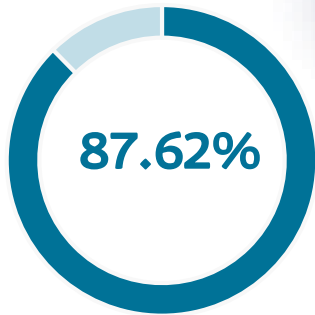
المكان



الاجراءات



المخرجات



السرعة

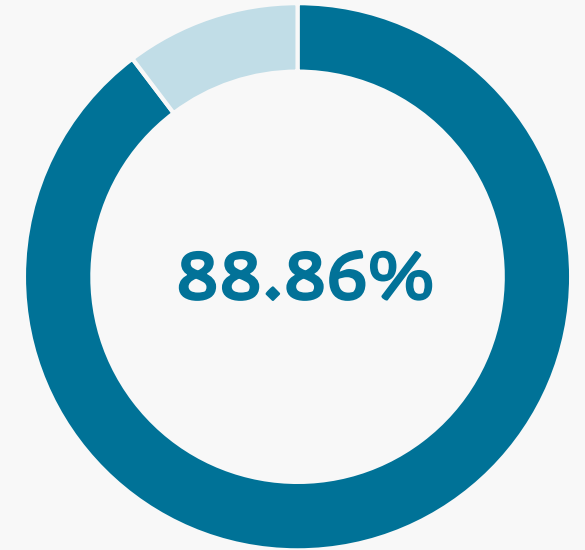


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 70



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

- يقترح العملاء بزيادة عدد المكاتب او فتح فروع جديدة في مجمعات الشركات الناشئة وعليه تم إضافة رابط للشركات المرخصة من قبل منشآت عند تقديم العميل على المساحات المشتركة

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

2

تقرير الشكاوي

3

إجراءات تحسين نسبة الرضا	عدد الشكاوى المغلقة	عدد الشكاوى	الخدمة
حصر ودراسة المقترحات المقدمة من العملاء، والعمل على تحليلها لتحسين وزيادة نسبة الرضا	9	9	ترخيص وسطاء الامتياز التجاري
	8	8	مراكز دعم المنشآت
	180	180	تطبيق نوافذ
	189	189	أكاديمية منشآت
	119	119	مزايا منشآت
	21	21	شهادة حجم المنشأة
	9	9	مجمعات الشركات الناشئة

منشآت

monsha'at

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

شكرًا لكم