



الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

قياس رضا العملاء
الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة

الربع الثالث من عام 2025م

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

2

تقرير الشكاوى

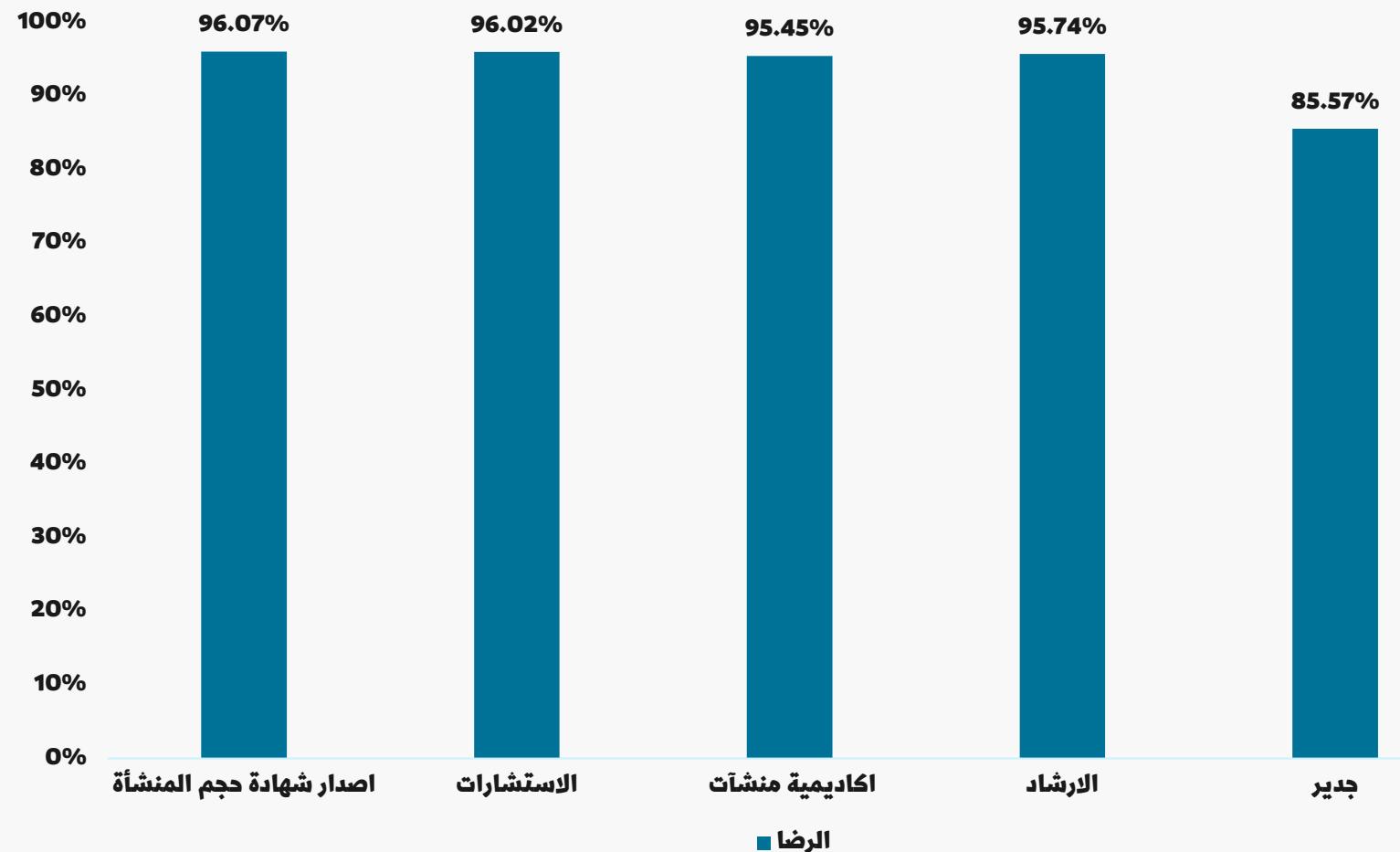
3

صوت العميل والخطط التصحيحية

4

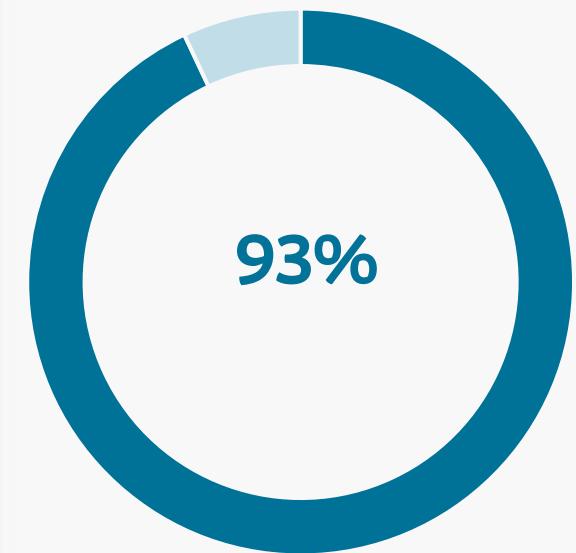
مؤشرات قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

معدل رضا العملاء للخدمات الأكثر استفادة



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 13,775



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة الخدمات كاملة

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة	1
قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت	2
تقرير الشكاوى	3
صوت العميل والخطط التصحيحية	4

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

البنوات



المكان



الاجراءات



المخرجات



السرعة

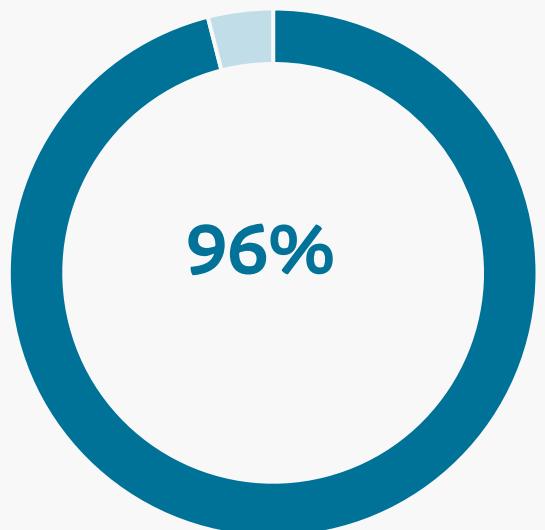


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 1,786

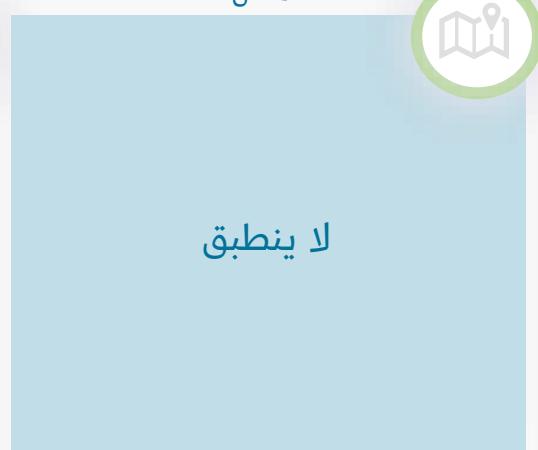


(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

البنوات



المكان



الاجراءات



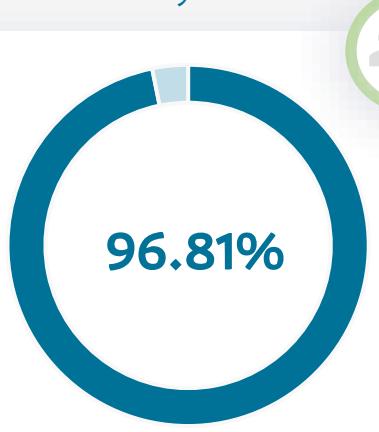
المخرجات



السرعة

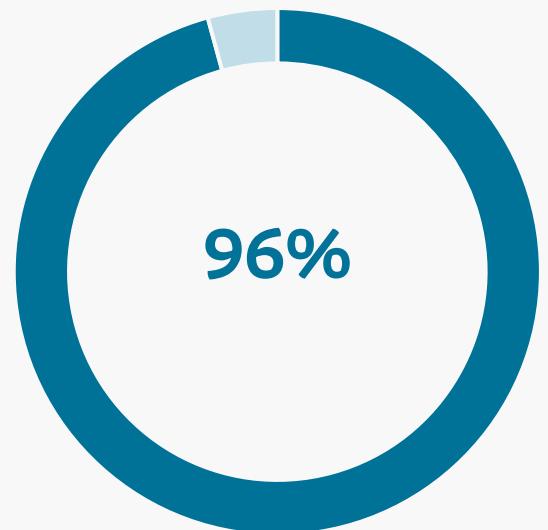


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 282



(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

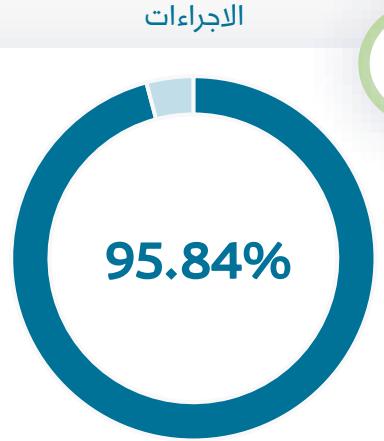
القنوات



المكان



الإجراءات



المخرجات



السرعة

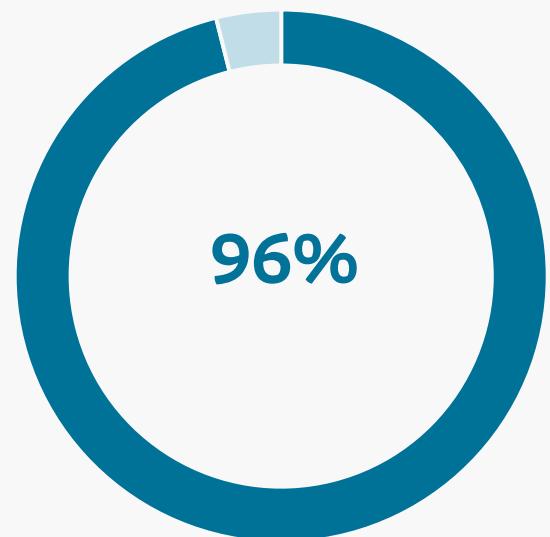


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 3,128



(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

البنوات



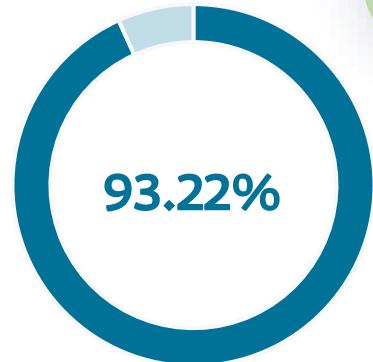
المكان



الإجراءات



المخرجات



السرعة



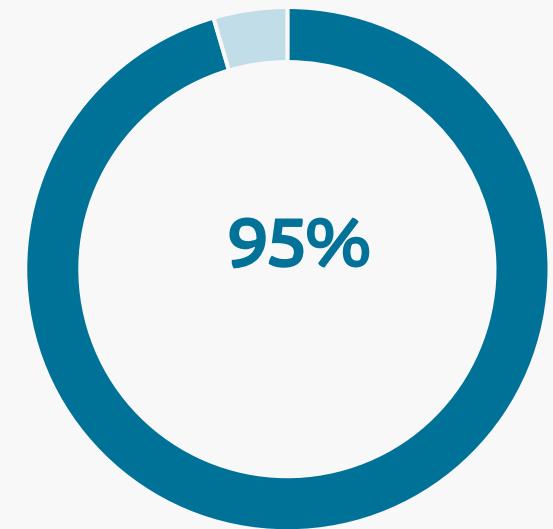
الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 6,733

95%



(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القوفات



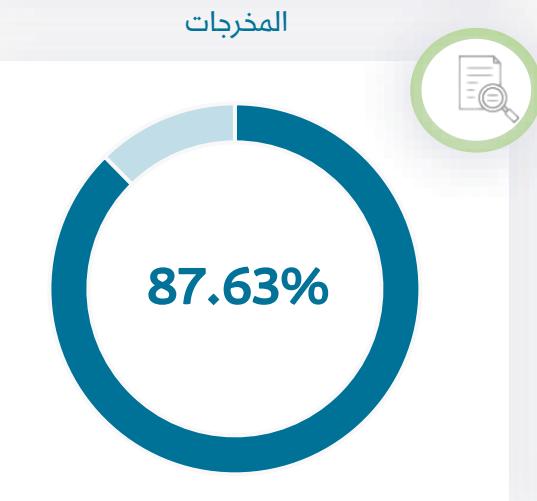
المكان



الاجراءات



المخرجات



السرعة

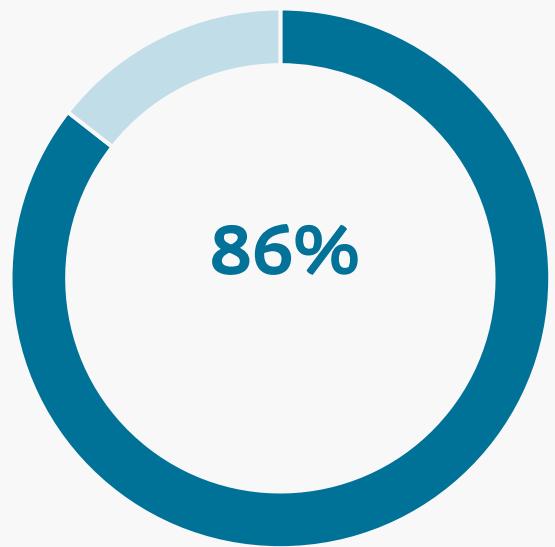


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 97



- | | |
|--|---|
| قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة | 1 |
| قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت | 2 |
| تقرير الشكاوى | 3 |
| صوت العميل والخطط التصحيحية | 4 |

إجراءات تحسين نسبة الرضا	عدد الشكاوى المغلقة	عدد الشكاوى	الخدمة
	328	328	إصدار شهادة حجم المنشأة
حصر ودراسة المقترنات المقدمة من العملاء، والعمل على تحليلها لتحسين وزيادة نسبة الرضا	18	18	أكاديمية منشآت
	31	31	الاستشارات
	2	2	الارشاد
	57	57	جدير (تأهيل المنشآت الصغيرة والمتوسطة)

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة	1
قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت	2
تقرير الشكاوى	3
صوت العميل والخطط التصحيحية	4

الخطة التصحيحية	الملاحظة	الخدمة
سيتم إطلاق حملة ترويجية تهدف إلى رفع الوعي لدى المنشآت الصغيرة والمتوسطة حول الخدمة وسيركز المحتوى الترويجي على توضيح فوائد الخدمة وكيفية الاستفادة منها.	يطلب العملاء بتوضيح الخدمة المقدمة ومميزاتها	جدير (تأهيل المنشآت الصغيرة والمتوسطة)



الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority



شكراً لكم