

تقرير رضا العملاء لعام ٢٠٢٥ م

اعداد

مسؤول جودة/ شيخه القحطاني
١٨ يناير ٢٠٢٦ م

مراجعة

نائب المدير التنفيذي / نوره العتيبي
٢٥ يناير ٢٠٢٦ م

مصادقة

المدير التنفيذي/ سلمى الفيصل

اعتماد

يعتمد مجلس الإدارة هذا التقرير في نهاية المستند



المقدمة

انطلاقاً من استراتيجيات جمعية ود الخيرية في تحقيق التميز المؤسسي. والالتزام بمراقبة وتقييم الرضا بشكل دوري مع الأطراف المعنية وأصحاب المصلحة عبر استطلاعات الرأي. حيث ان الغرض من هذا التقرير المحافظة على تحسين جودة الأداء من خلال تحسين وتطوير الخدمات للعملاء ورفع مستوى الرضا، ونعسى. من خلال هذا التقرير الى رصد نتائج التقييم وتحليل نقاط القوة والضعف ووضع أبرز الملاحظات والتوصيات والتي تساهم في عملية التحسين.

عدد الاستجابات البند/درجته	٢٤		فترة القياس		من ٢٠٢٥/٠١/١٥ إلى ٢٠٢٥/١٢/٣٠ م	
	راضي	محايد	غير راضي	تحليل النتيجة		
جودة ونوعية المنتج	%٨٨	%١٢	%٠	ابدئ %٨٨ من العملاء رضاهم عن جودة ونوعية المنتج.		
سعر المنتج	%٦٧	%٢٥	%٨	ابدئ %٦٧ من العملاء رضاهم عن سعر المنتج.		
رأيك عن مقدم الخدمة	%٩٦	%٠	%٤	أبدئ %٩٦ من العملاء رضاهم عن تعامل المسؤولين معهم.		
رأيك ب طرق الدفع	%١٠٠	%٠	%٠	أبدئ جميع العملاء رضاهم عن تنوع طرق الدفع المقدمة.		
البند/الدرجة	نعم		لا		تحليل النتيجة	
هل ستكرر تجربتك مع جمعية ود؟	%١٠٠		%٠		أبدئ جميع العملاء رغبتهم في تكرار التعامل مع الجمعية.	
البند/درجته	5	4	3	2	1	تحليل النتيجة
بشكل عام كيف كانت تجربتك مع جمعية ود	%٧١	%١٣	%٨	%٤	%٤	ابدئ %٨٤ من العملاء رضاهم التام تجربتهم مع جمعية ود.
مدى احتمالية توصيتك لصديق بزيارتنا واقتناء منتجاتنا	%٥٤	%١٣	%١٣	%١٧	%٤	ابدئ %٦٧ من العملاء احتمالية توصيتهم لصديق لزيارة المكان.
نسبة رضا العملاء لعام ٢٠٢٥ م		%٨٦				

المؤشر المرتبط بالخطة العامة

❖ تعزيز مكانة الجمعية داخلياً وخارجياً من خلال الحصول على متوسط بنسبة %٩٠

مريبات وحدة الالتزام والتميز المؤسسي

❖ لا يوجد.

توصيات نائب المدير التنفيذي

❖ لا يوجد.

توصيات المدير التنفيذي

❖ لا يوجد.

قرارات مجلس الإدارة

اطلع مجلس الإدارة على هذا التقرير، وناقشه في اجتماعه رقم (2) لعام 2026م، وأصدر قرارًا باعتماده.

