

تقرير رضا العملاء لعام ٢٠٢٥م

اعداد

مسؤول جودة/ شيخه القحطاني
١٨ يناير ٢٠٢٦م

مراجعة

نائب المدير التنفيذي / نوره العتيبي
٢٥ يناير ٢٠٢٦م

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		٢٤		فترة القياس		من ٢٠٢٥/٠١/١٥ إلى ٢٠٢٥/١٢/٣٠ م	
البند/درجته	راضي	محايد	غير راضي	تحليل النتيجة			
جودة ونوعية المنتج	٨٨%	١٢%	٠%	ابدى ٨٨% من العملاء رضاهم عن جودة ونوعية المنتج.			
سعر المنتج	٦٧%	٢٥%	٨%	ابدى ٦٧% من العملاء رضاهم عن سعر المنتج.			
رأيك عن مقدم الخدمة	٩٦%	٠%	٤%	أبدى ٩٦% من العملاء رضاهم عن تعامل المسؤولين معهم.			
رأيك ب طرق الدفع	١٠٠%	٠%	٠%	أبدى جميع العملاء رضاهم عن تنوع طرق الدفع المقدمة.			
البند/الدرجة	نعم		لا	تحليل النتيجة			
هل ستكرر تجربتك مع جمعية ود؟	١٠٠%		٠%	أبدى 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%	ابدى ٨٤% من العملاء رضاهم التام تجربتهم مع جمعية ود.	
مدى احتمالية توصيتك لصديق بزيارتنا واقتناء منتجاتنا	٥٤%	١٣%	١٣%	١٧%	٤%	ابدى 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%

مرئيات وحدة الالتزام والتميز المؤسسي

❖ لا يوجد.

توصيات نائب المدير التنفيذي

❖ لا يوجد.

توصيات المدير التنفيذي

❖ ...

قرارات مجلس الإدارة

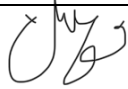
رؤيتنا:

نحو مجتمع متمكن متكافل
لأسر أحيائنا.

رسالتنا: نحن جمعية تنموية تسعى لتمكين الأسرة في أحيائنا من خلال
تقديم برامج تنموية تكافلية بالشراكات الفاعلة مع كافة المجتمع.

قيمنا:
الجودة والتميز، الحوكمة، الشراكة، التطوع، الابتكار.

كشف تصديق أعضاء مجلس إدارة جمعية ود الخيرية للتنمية الاجتماعية اجتماع رقم (٠٢) لعام ٢٠٢٦ م

م	اسم العضوة	الصفة	التوقيع	الملاحظات
١	نعيمة عبدالرحمن الزامل	رئيسة الجمعية		
٢	ابتسام احمد الشيخ	نائب الرئيسة		
٣	ساره سعود البالود	عضوه		
٤	هند إبراهيم الحايلى	عضوه		
٥	فوزية عبدالرحمن الزامل	عضوه		
٦	منى عبدالرحمن الزامل	عضوه		
٧	منيره عبدالعزيز أبا حسين	عضوه		
٨	مها عبدالرحمن بن دايل	عضوه		
٩	نورة علي النعيمي	عضوه		