

لا يوجد دليل

يوجد دليل

- دليل خدمات / إيرادات (الموظفين) دليل الزبائن / أوقات زمنية لمهامه أو دليل المقترحة من المراجع

لا يوجد

يوجد

- وجود بوابات أو ثغرات أمنية.

لا يوجد

يوجد

- شبكة خدمة العملاء.

لا يوجد

يوجد

يوجد بطرقة

- الإحصائيات بوجود الأخطاء والمقصود.

درجة متوسطة

درجة متوسطة

درجة عالية

- التزاهة والسرعة في العمل

غير كلز

جيد

كلز

- درجة كفاءة وانحرف الموظفين

- أية ملاحظات (الفرق) التحسين نوعية الخدمة.

بطيء

سريع

سريع جداً

- سرعة تنفيذ الأعمال.

غير مناسبة

مناسبة

مناسبة جداً

- الرسوم المدفوعة على الخدمات.

متوسطة

متوسطة

متوسطة

- سهولة وتسهيل وصول العملاء.

غير واضحة

واضحة

- وضوح الإجراءات وطاقتها.

وقت مناسب

وقت طويل

- الوقت المستغرق في إنجاز الخدمات.

ملهي

إيجابي

- كفاءة التعامل مع الشكاوى المقدمة للوزارة / للمطار.

سيء

جيد

ممتاز

- تعامل الموظف مع المراجع (المطرب) من حيث اللطف والاحترام).

لا تلبس الحاجة

تلبس الحاجة

- الإجابة على الاستفسارات والشكاوى من قبل موظفي (الوزارة / المطار).

متوسطة

جيدة

عالية

- درجة الاستجابة للاصوات الهاتفية

الإثبات

صناديق المشركت

اللقاء المباشر

- إمكانية تقديم الملاحظات أو الأفكار التحسين مستوى الخدمة من قبل موظفي الخدمة (أدى قبل المطار / الوزارة / المطار).

غير مناسب

مناسب

سريع

- ملائمة المكان للمراجحة والتأثير المناسب للمرضى (من حيث إضاءة المكان، نظافة وفرتيب، خدمة صحية....)

متوسطة

جيدة

عالية

- ملائمة إجراءات الخدمات عن طريق الموقع الإلكتروني (الوزارة / المطار) (درجة استخدام التكنولوجيا في إنجاز الخدمات).