



نتائج برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار الملك فهد الدولي بالدمام لعام 2019

الجودة وحماية العملاء

برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

نتائج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار الملك فهد الدولي بالدمام لعام 2019

قائمة تقييم جودة المطارات



تم استحداث قائمة تقييم الجودة لجميع المطارات وتشمل أكثر من 600 نقطة تقييم جودة، والعمل على مسودة دليل استرشادي مبني على أفضل ممارسات منظمات الطيران الدولي

معايير جودة الخدمة



تم استحداث 19 معياراً أساسياً لجودة الخدمة، وتمثل الحد الأدنى من المعايير المطلوبة لأهم مراحل رحلة المسافر بطريقة موحدة لقياس ومراقبة المعايير والإبلاغ عنها، بالإضافة إلى معالجة ضعف الأداء



شكاوى المسافرين*



تم استحداث معايير خاصة بالمدة القصوى المستغرقة لإغلاق الشكاوى المستلمة لكل مطار

استبيان جودة الخدمات في المطارات



تم استحداث استبيان موجه للمسافرين بالتعاون مع جميع مطارات المملكة، والذي يوفر فهماً أفضل للمسافرين ويبين مستوى رضاهم ويتم جمع الاستبيانات بشكل يومي وعرضها بشكل ربع سنوي

* سيتم شمل شكاوى المسافرين في التقييم الشامل لجودة خدمات المطار بعد الانتهاء من نظام إدارة علاقات العملاء

يتوفر شرح لكافة محتويات وعناصر برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار في ملف "نبذة عن برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار"

نتائج تحليل تجربة المسافر في مطارات المملكة لمطار الملك فهد الدولي بالدمام

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام



تسجيل
إجراءات السفر

34%



تجربة الوصول
للمطار

92%



تجربة ما قبل
الرحلة

59%



الجوازات
للمغادرين

62%



التفتيش الأمني

87%



فترة الانتظار

87%



الجوازات
والجمارك

71.5%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

47.2%



الصعود للطائرة

77%



استلام الأمتعة

58.5%



تجربة القdom

84.4%



فندق المطار

0%



رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة ما قبل الرحلة

1- معايير جودة الخدمات

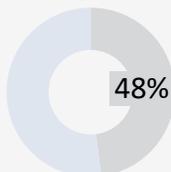
لا يوجد عناصر تقييم لتجربة ما قبل الرحلة في معايير جودة الخدمات

2- قائمة تقييم جودة المطارات

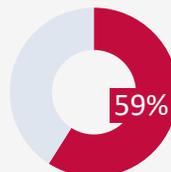
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة ما قبل الرحلة على 17 عنصر جميعها تخص الموقع الإلكتروني للمطار



- الموقع الإلكتروني لمطار الملك فهد الدولي تخطى سقف العناصر الموصى بها بينما لم يتم التركيز على العناصر الإلزامية ولذلك لم يحظى بتقييم مرتفع
- يخلو الموقع الإلكتروني من عرض معلومات حقوق المسافرين
- يخلو الموقع الإلكتروني من بيانات الاتصال الخاصة بالمسافرين ذوي الإعاقة بشأن استفساراتهم
- يخلو الموقع الإلكتروني من مؤشرات قياس الأداء الأساسية (كأوقات الانتظار، ودقة مواعيد الرحلات، وقت وصول الأمتعة، وغير ذلك)
- يخلو الموقع الإلكتروني من المعلومات التي تخص المسافرين من تواجد معلومات حول الوصول إلى المطار ومغادرته للركاب ذوي الإعاقة ولا يوجد خيار لطلب الخدمة بالتخطيط المسبق
- يخلو الموقع الإلكتروني من معلومات أمن المطار بما في ذلك، أوقات التشغيل وقائمة بالمحظورات، وإجراءات التشغيل



متوسط نتيجة الفئة 48%



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات 59%

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة ما قبل الرحلة



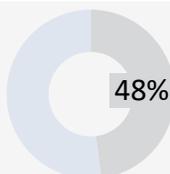
3- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة ما قبل الرحلة في الاستبيان

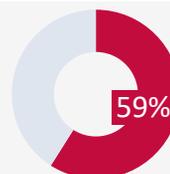
4- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

5- ملخص تحليل تجربة ما قبل الرحلة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة ما قبل الرحلة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام



تسجيل
إجراءات السفر

34%



تجربة الوصول
للمطار

92%



تجربة ما قبل
الرحلة

59%



الجوازات
للمغادرين

62%



التفتيش الأمني

87%



فترة الانتظار

87%



الجوازات
والجمارك

71.5%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

47.2%



الصعود للطائرة

77%



استلام الأمتعة

58.5%



تجربة القდوم

84.4%



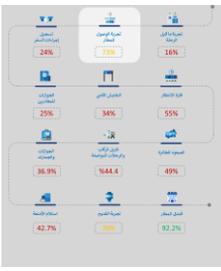
فندق المطار

0%



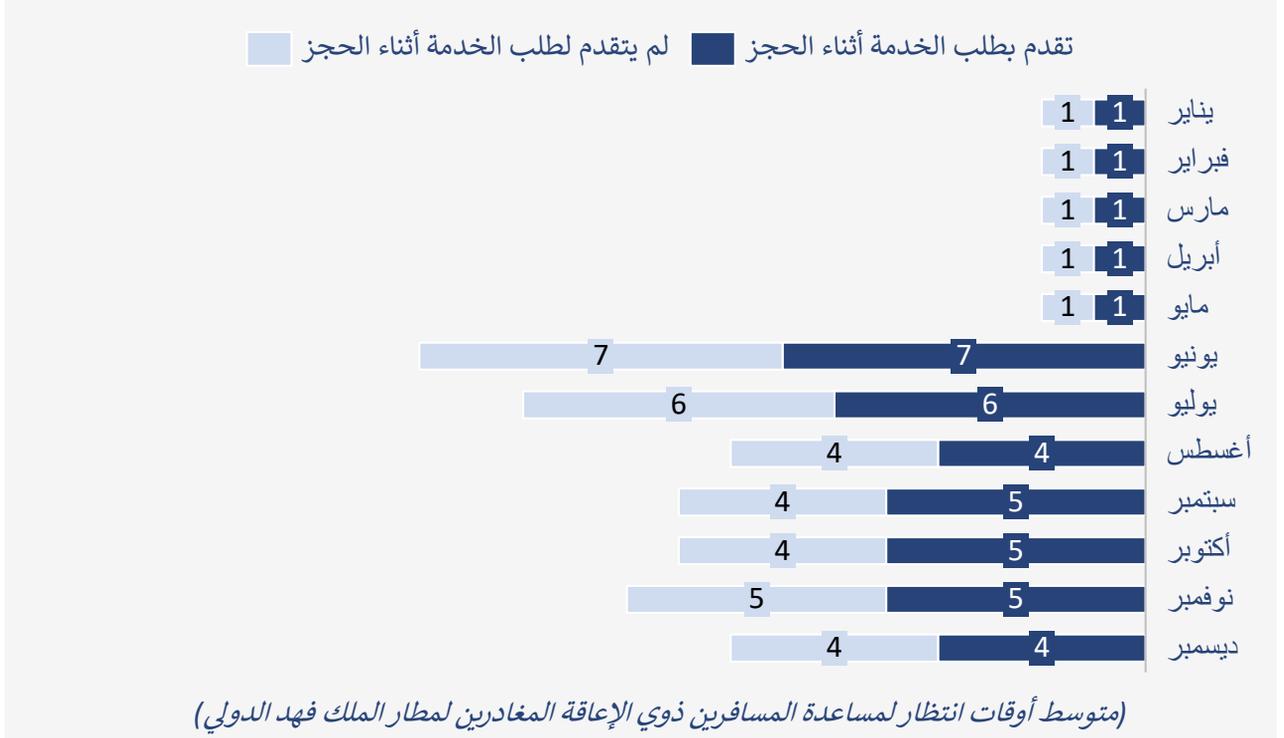
رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة الوصول للمطار



1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الوصول للمطار هو معيار الانتظار لمساعدة المسافرين ذوي الإعاقة المغادرين



3.08 دقيقة

متوسط الفئة

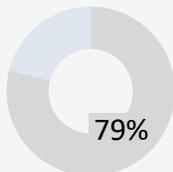
3.3 دقيقة

متوسط وقت الانتظار لمطار الملك فهد الدولي

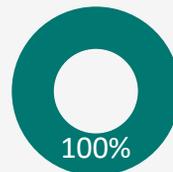
💡 سجل المطار أعلى فترة انتظار في شهر يونيو وقل فترة إنتظار في الربع الأول، 90% من من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 7 دقائق

💡 بلغ متوسط وقت انتظار مساعدة المسافرين ذوي الإعاقة المغادرين الذين تقدموا بطلب الخدمة أثناء الحجز 3.4 دقيقة، 90% منهم لم يتجاوز وقت انتظارهم 7.5 دقيقة

💡 بلغ متوسط وقت انتظار مساعدة المسافرين ذوي الإعاقة المغادرين الذين تقدموا بطلب الخدمة أثناء الحجز 4.1 دقيقة، 90% منهم لم يتجاوز وقت انتظارهم 6.3 دقائق



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

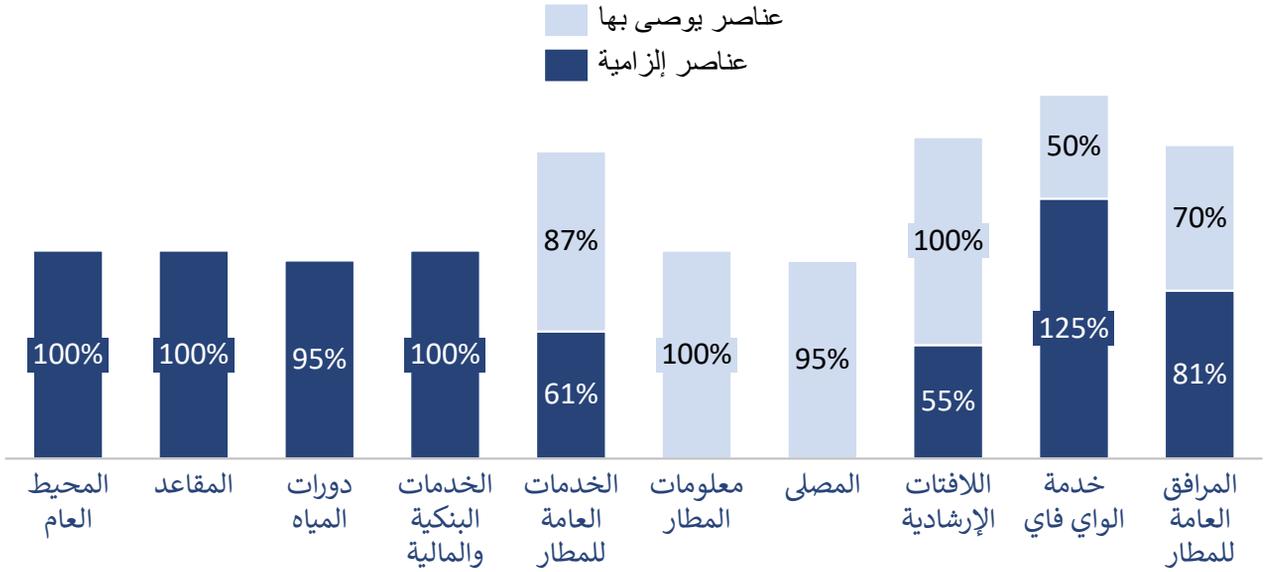
رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة الوصول للمطار

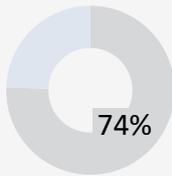


2- قائمة تقييم جودة المطارات

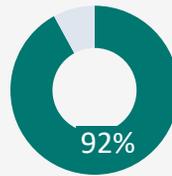
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الوصول للمطار على 178 عنصر مقسمة على 10 فئات



- 💡 تجربة الوصول إلى المطار بشكل عام تعتبر ممتازة مقارنة بالمطارات الأخرى من نفس فئة المطار
- 💡 المرفقات الخاصة بمنطقة النقل عام في المطار لم ترق للمستوى المأمول وسجلت أقل النتائج في تجربة الوصول للمطار بالإضافة إلى اللافتات الإرشادية
- 💡 45% من العناصر الإلزامية للافتات الإرشادية لم يتم استيفائها
- 💡 تدهور جودة المرفقات الخاصة بالمواقف قصيرة المدى والمواقف طويلة المدى



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

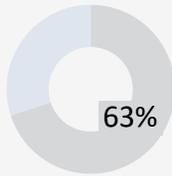
تجربة الوصول للمطار



3- استبيان جودة الخدمات في المطارات

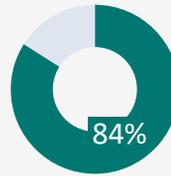


حقق مطار الملك فهد الدولي نسبة رضا عالية في تجربة الوصول للمطار أعلى بـ 21% من متوسط الفئة



متوسط نتيجة الفئة

63%



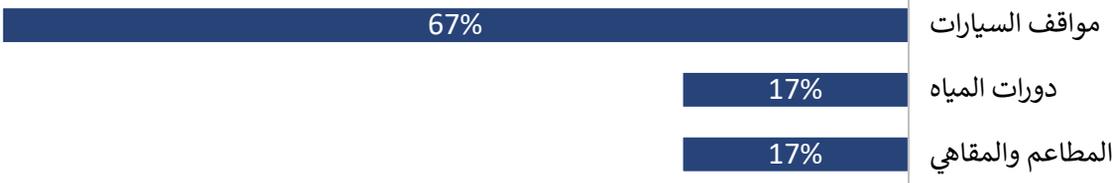
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

84%

4- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 0.54 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على ثلاثة فئات كما هو موضح أدناه:

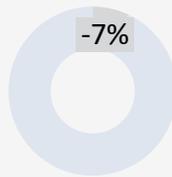
النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



واجه مطار الملك فهد الدولي شكاوى عدة بخصوص جودة الخدمات المقدمة في مواقف السيارات

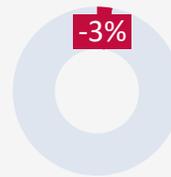


نسبة الشكاوى على مطار الملك فهد الدولي في تجربة الوصول للمطار تعتبر عالية مقارنة بالمطارات الأخرى من نفس الفئة



متوسط نتيجة الفئة

-7%



متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

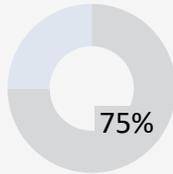
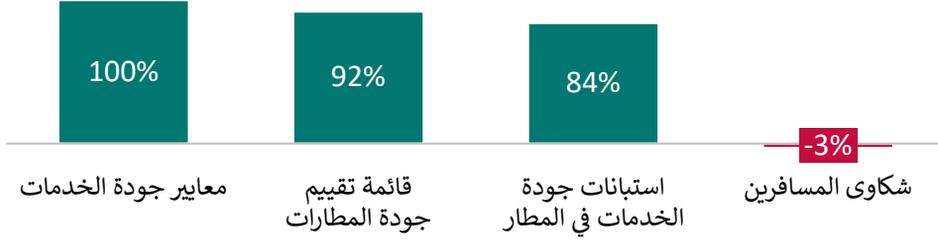
-3%

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

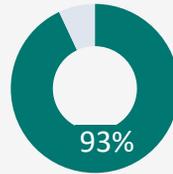
تجربة الوصول للمطار



5- ملخص تحليل تجربة الوصول للمطار



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الوصول للمطار

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام



تسجيل
إجراءات السفر

34%



تجربة الوصول
للمطار

92%



تجربة ما قبل
الرحلة

59%



الجوازات
للمغادرين

62%



التفتيش الأمني

87%



فترة الانتظار

87%



الجوازات
والجمارك

71.5%



تنزيل الركاب
والرحلات الموصلة

47.2%



الصعود للطائرة

77%



استلام الأمتعة

58.5%



تجربة القdom

84.4%



فندق المطار

0%



رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة تسجيل إجراءات السفر



1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة تسجيل إجراءات السفر هو معيار وقت الانتظار لتسجيل إجراءات السفر

الدرجة السياحية (Dark Blue) | درجة الأعمال (Grey)



(متوسط أوقات انتظار تسجيل إجراءات السفر لمطار الملك فهد الدولي)

متوسط وقت الانتظار الدرجة السياحية

متوسط وقت الانتظار درجة الأعمال

5.0 دقيقة

2.5 دقيقة

6 دقائق

متوسط الفئة

4.4 دقيقة

متوسط وقت الانتظار لمطار الملك فهد الدولي

💡 سجل المطار أعلى فترة انتظار الدرجة السياحية في شهر أبريل وقل فترة انتظار في شهر سبتمبر، وسجلت وقت الإنتظار تحسناً ملحوظاً في النصف الأخير من السنة، 99% من مسافرين الدرجة السياحية لم يتجاوز وقت انتظارهم 16 دقيقة

💡 سجل المطار أعلى فترة انتظار لدرجة الأعمال في شهر مارس وقل فترة إنتظار في شهر سبتمبر، وسجلت وقت الإنتظار تحسناً ملحوظاً في النصف الأخير من السنة، 99% من مسافرين درجة الأعمال لم يتجاوز وقت انتظارهم 12 دقيقة

13%

متوسط نتيجة الفئة

8%

متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

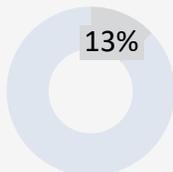
تجربة تسجيل إجراءات السفر



سجل المطار أعلى وقت إنتظار لدرجة الأعمال في يوم 4 فبراير حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 32 دقيقة وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة 4 مساءً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار 62 دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 4 مساءً بمتوسط إنتظار بلغ 3 دقائق



سجل المطار أعلى وقت إنتظار للدرجة السياحية في يوم 29 أبريل حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 22 دقيقة وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة 4 مساءً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار 38 دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 9 مساءً بمتوسط إنتظار بلغ 7 دقائق



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

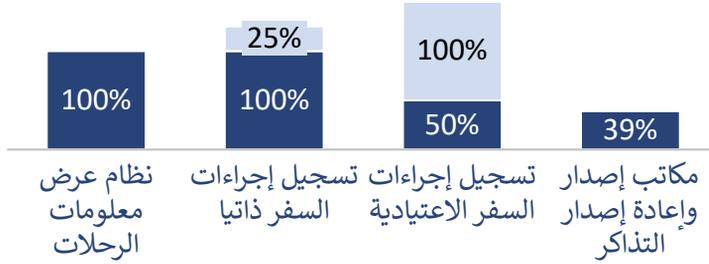
رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة تسجيل إجراءات السفر



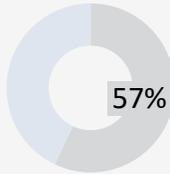
2- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تسجيل إجراءات السفر للمطار على 24 عنصر

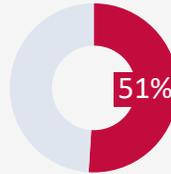


تم ملاحظة قصور في توفر مكاتب إصدار وإعادة إصدار التذاكر في المنطقة المعقمة أمنياً والتي يجب توفرها للمسافرين في حالة إلغاء رحلاتهم أو في حالة رغبة المسافرين في تعديل الحجز، كما تم ملاحظة عدم وجود معلومات حقوق المسافرين في مكاتب إصدار وإعادة إصدار التذاكر لمنطقة الوصول الغير معقمة

لوحظ عدم توفر مكاتب خاصة لتسجيل المسافرين من ذوي الإعاقة وذوي القدرة المحدودة على الحركة في منطقة تسجيل السفر الاعتيادية وكذلك عدم توفر معلومات حقوق المسافرين



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

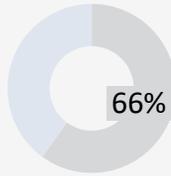
تجربة تسجيل إجراءات السفر



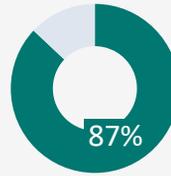
3- استبيان جودة الخدمات في المطارات



حقق مطار الملك فهد الدولي نسبة رضا عالية في تجربة الوصول للمطار أعلى ب21% من متوسط الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات



4- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 1.88 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على ثلاثة فئات كما هو موضح أدناه:

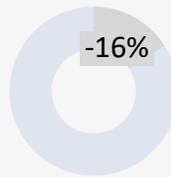
النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



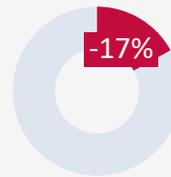
عدد الشكاوى على منطقة تسجيل السفر في مطار الملك فهد الدولي تعتبر عالية مقارنة بالمطارات من نفس الفئة



تعامل موظفي تسجيل إجراءات السفر شكل أعلى نسبة شكاوى



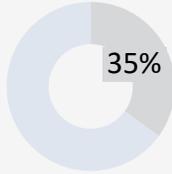
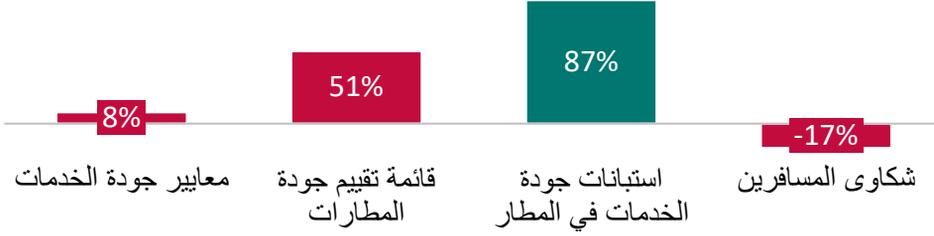
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين



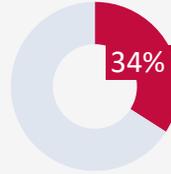
رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة تسجيل إجراءات السفر

5- ملخص تحليل تسجيل إجراءات السفر



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة لتسجيل إجراءات السفر

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام



تسجيل
إجراءات السفر

34%



تجربة الوصول
للمطار

92%



تجربة ما قبل
الرحلة

59%



الجوازات
للمغادرين

62%



التفتيش الأمني

87%



فترة الانتظار

87%



الجوازات
والجمارك

71.5%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

47.2%



الصعود للطائرة

77%



استلام الأمتعة

58.5%



تجربة القდوم

84.4%



فندق المطار

0%



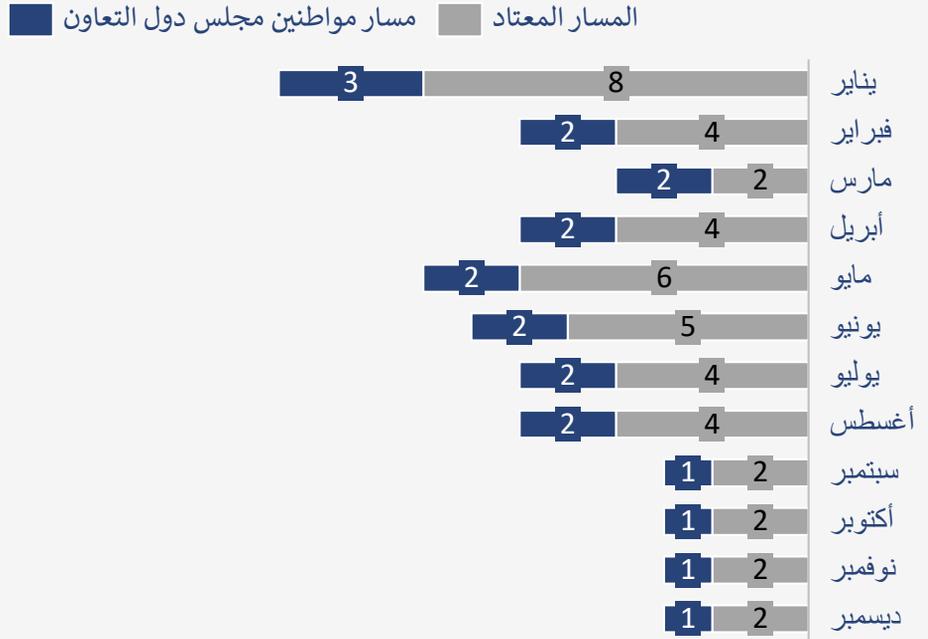
رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة الجوازات للمغادرين



1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الجوازات للمغادرين هو معيار وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للمغادرين



(متوسط أوقات انتظار وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للمغادرين لمطار الملك فهد الدولي)

متوسط وقت الانتظار المسار المعتاد
متوسط وقت الانتظار مسار مواطنين مجلس دول التعاون

1.5 دقيقة

3.4 دقيقة

2.46 دقائق

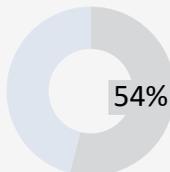
متوسط الفئة

3.0 دقائق

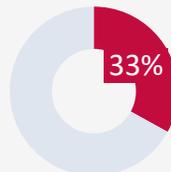
متوسط وقت الانتظار لمطار الملك فهد الدولي

💡 سجل المطار أعلى فترة انتظار للمسار المعتاد في شهر يناير وقل فترة إنتظار في شهر سبتمبر، وسجلت الصالة تحسناً ملحوظاً في الربع الأخير من السنة، 99% من مسافرين المسار المعتاد لم يتجاوز وقت انتظارهم 10 دقائق

💡 سجل المطار أعلى فترة انتظار لمسار مواطنين مجلس دول التعاون في شهر يناير وقل فترة إنتظار في شهر سبتمبر، وسجلت الصالة تحسناً ملحوظاً في الربع الأخير من السنة، 99% من مسافرين مسار مواطنين مجلس دول التعاون لم يتجاوز وقت انتظارهم 6 دقائق



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

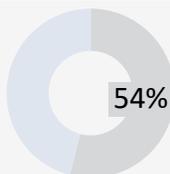
تجربة الجوازات للمغادرين



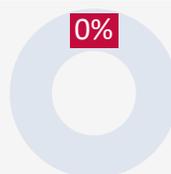
سجل المطار أعلى وقت إنتظار للمسار المعتاد في يوم 28 مايو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 21 دقيقة وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة 5 مساءً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار 25 دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 11 مساءً بمتوسط إنتظار بلغ 8 دقائق



سجل المطار أعلى وقت إنتظار لمسار مواطنين دول مجلس التعاون في يوم 25 مايو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 8 دقائق وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة 3 مساءً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار 9 دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 10 مساءً بمتوسط إنتظار بلغ 3 دقائق



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة الجوازات للمغادرين

2- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر جودة المطارات لتجربة الجوازات للمغادرين من مطار على 8 عناصر

عناصر يوصى بها
عناصر إلزامية

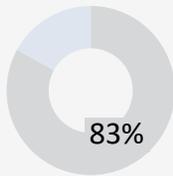


إجراءات
الجوازات

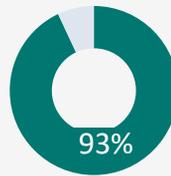
تصنف منطقة جوازات المغادرين من أعلى المناطق جودة في المطار بالإضافة إلى منافستها على أفضل منطقة جوازات للمغادرين مع المطارات من نفس الفئة



ينقص المنطقة بعض العناصر الموصى بها كعرض أوقات انتظار تقديرية وتوفير عدد (1) بوابة الكترونية لكل (4) مكاتب جوازات اعتيادية



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

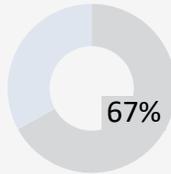
تجربة الجوازات للمغادرين



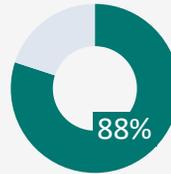
3- استبيان جودة الخدمات في المطارات



حقق مطار الملك فهد الدولي نسبة رضا عالية في تجربة الوصول للمطار أعلى بـ 21% من متوسط الفئة



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

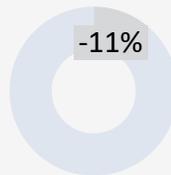
4- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 0.09 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة واحدة كما هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



عدد الشكاوى لمنطقة الجوازات للمغادرين لا يذكر ولكن بسبب قلة الشكاوى على نفس المنطقة لبقية المطارات يصنف مطار الملك فهد الدولي في المدى المتوسط في نسبة الشكاوى



متوسط نتيجة الفئة

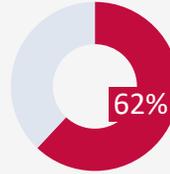
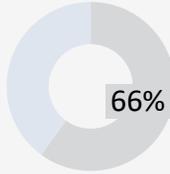
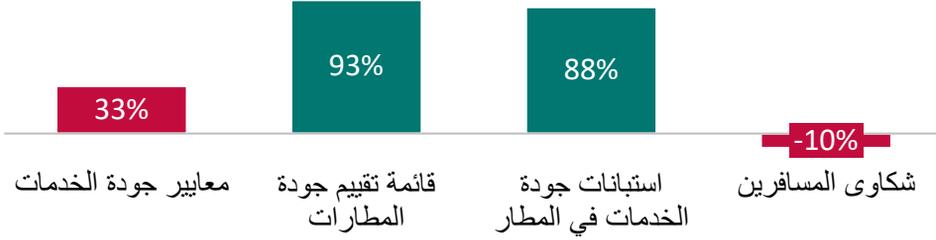


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة الجوازات للمغادرين

5- ملخص تحليل تجربة الجوازات للمغادرين



نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام



تسجيل
إجراءات السفر

34%



تجربة الوصول
للمطار

92%



تجربة ما قبل
الرحلة

59%



الجوازات
للمغادرين

62%



التفتيش الأمني

87%



فترة الانتظار

87%



الجوازات
والجمارك

71.5%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

47.2%



الصعود للطائرة

77%



استلام الأمتعة

58.5%



تجربة القdom

84.4%



فندق المطار

0%



رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة التفتيش الأمني



1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة التفتيش الأمني هو معيار وقت الانتظار عند التفتيش الأمني



1.71 دقائق

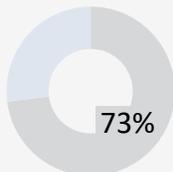
متوسط الفئة

1.4 دقيقة

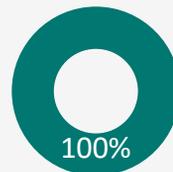
متوسط وقت الانتظار لمطار الملك فهد الدولي

💡 سجل المطار أعلى فترة إنتظار في شهر يوليو و أقل فترة إنتظار في شهر نوفمبر، 99% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 4 دقائق

💡 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم 8 يونيو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 6 دقائق وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة 10 مساءً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار 7 دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 11 مساءً بمتوسط إنتظار بلغ دقيقتين



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

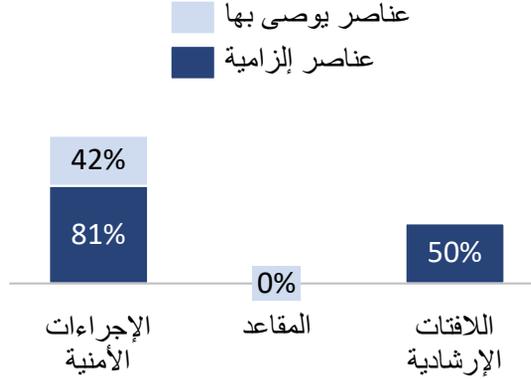
رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة التفتيش الأمني



2- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة التفتيش الأمني للمطار على 17 عنصر

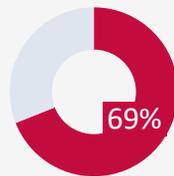
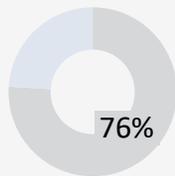


سجل مطار الملك فهد الدولي نتيجة غير مرضية لمنطقة التفتيش الأمني بشكل عام وأيضاً مقارنة بالمطارات من نفس الفئة

أحد أهم العناصر الإلزامية لم يتم استيفائها وهي توفير غرف تفتيش أمني خاصة بالمسافرين من ذوي الإعاقة

تم ملاحظة عدم توفر مقاعد في منطقة التفتيش الأمني

تم ملاحظة عدم توفر طابور انتظار مستقل للدرجة الأولى / لدرجة رجال الأعمال، المسار السريع و عدم توفر عرض أوقات الانتظار التقديرية عند التفتيش الأمني



رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

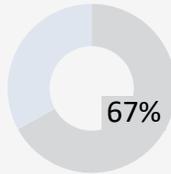
تجربة التفتيش الأمني



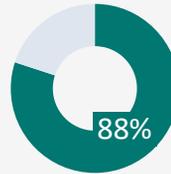
3- استبيان جودة الخدمات في المطارات



حقق مطار الملك فهد الدولي نسبة رضا عالية في تجربة الوصول للمطار أعلى بـ 21% من متوسط الفئة



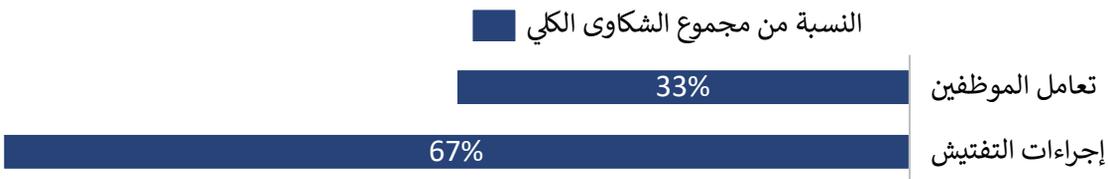
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

4- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 0.27 شكوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئتين كما هو موضح أدناه:



بشكل عام نسبة الشكاوى بالنسبة لمطار الملك فهد الدولي تعتبر جيدة وفي مدى المتوسط لبقية المطارات من نفس الفئة



متوسط نتيجة الفئة

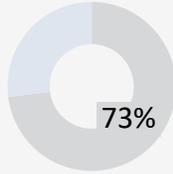
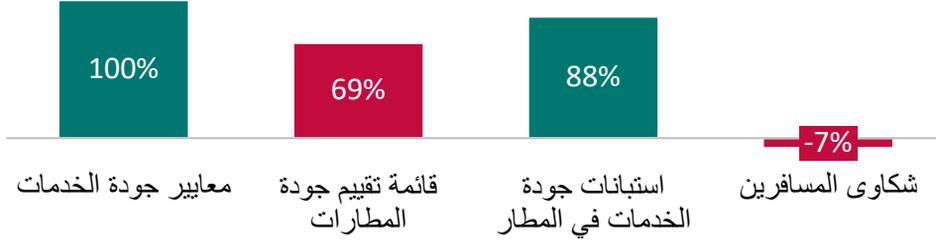


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

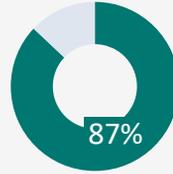
رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة التفتيش الأمني

5- ملخص تحليل تجربة التفتيش الأمني



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة التفتيش الأمني

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام



تسجيل
إجراءات السفر

34%



تجربة الوصول
للمطار

92%



تجربة ما قبل
الرحلة

59%



الجوازات
للمغادرين

62%



التفتيش الأمني

87%



فترة الانتظار

87%



الجوازات
والجمارك

71.5%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

47.2%



الصعود للطائرة

77%



استلام الأمتعة

58.5%



تجربة القdom

84.4%



فندق المطار

0%



رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة فترة الانتظار

1- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة فترة
الانتظار في معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

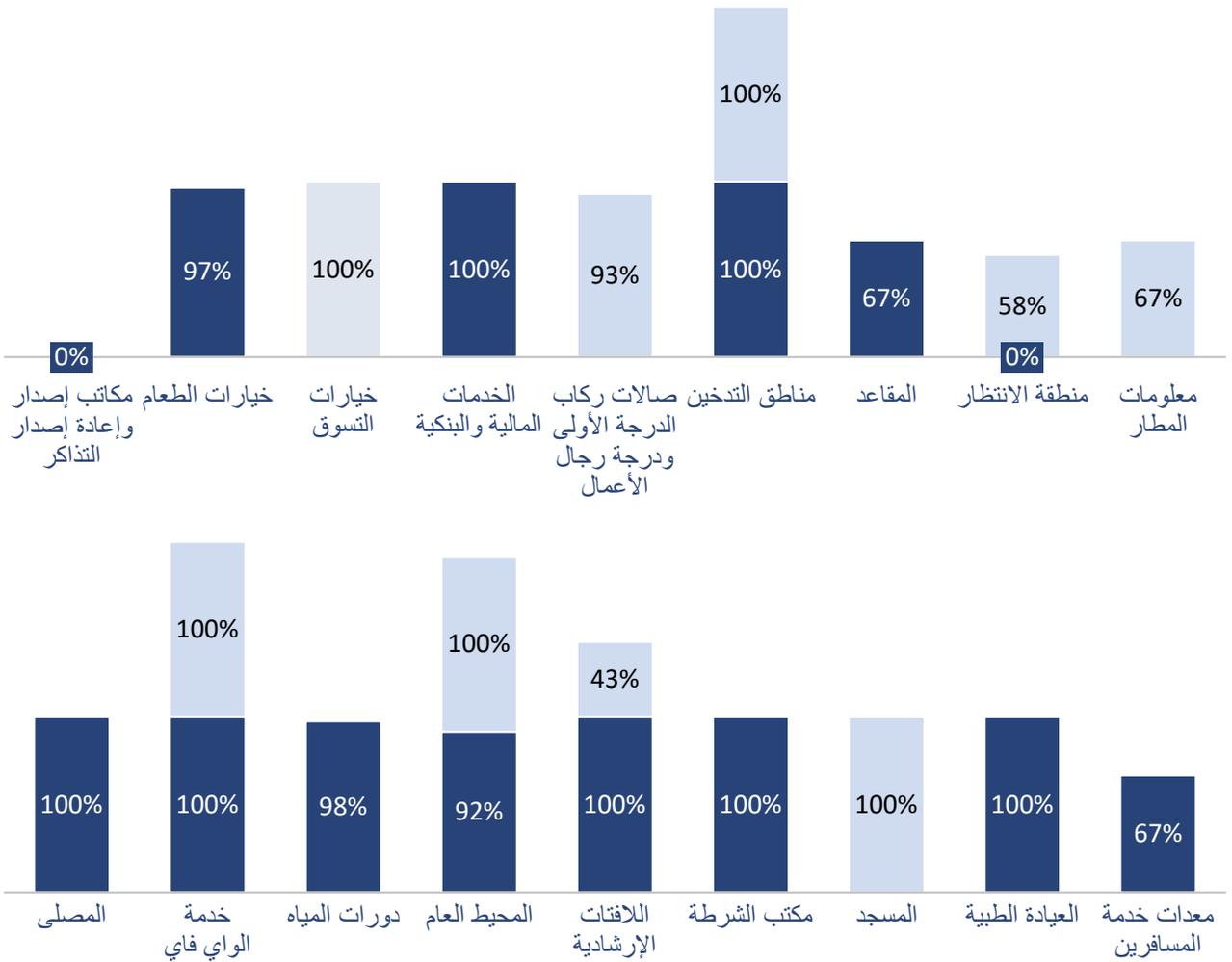
تجربة فترة الانتظار



2- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة فترة الانتظار على 149 عنصر مقسمة على 18 فئة

عناصر إلزامية عناصر يوصى بها



رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة فترة الانتظار



حصلت منطقة فترة الانتظار في مطار الملك فهد الدولي على تقييم عالٍ مقارنة ببقية المطارات من نفس الفئة



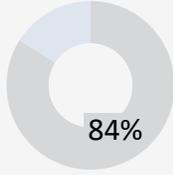
تم ملاحظة عدم توفر السيارات الكهربائية المخصصة للمسافرين ذوي الإعاقة



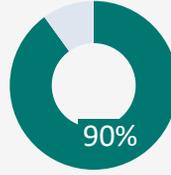
لا تتوفر مكاتب تسجيل وإعادة إصدار التذاكر في منطقة الانتظار المعقمة والتي كان لها أثرا كبيرا في خفض النتيجة النهائية لمنطقة فترة الانتظار



لا يوفر المطار أولوية الجلوس للركاب من ذوي الإعاقة في منطقة فترة الانتظار



متوسط نتيجة الفئة



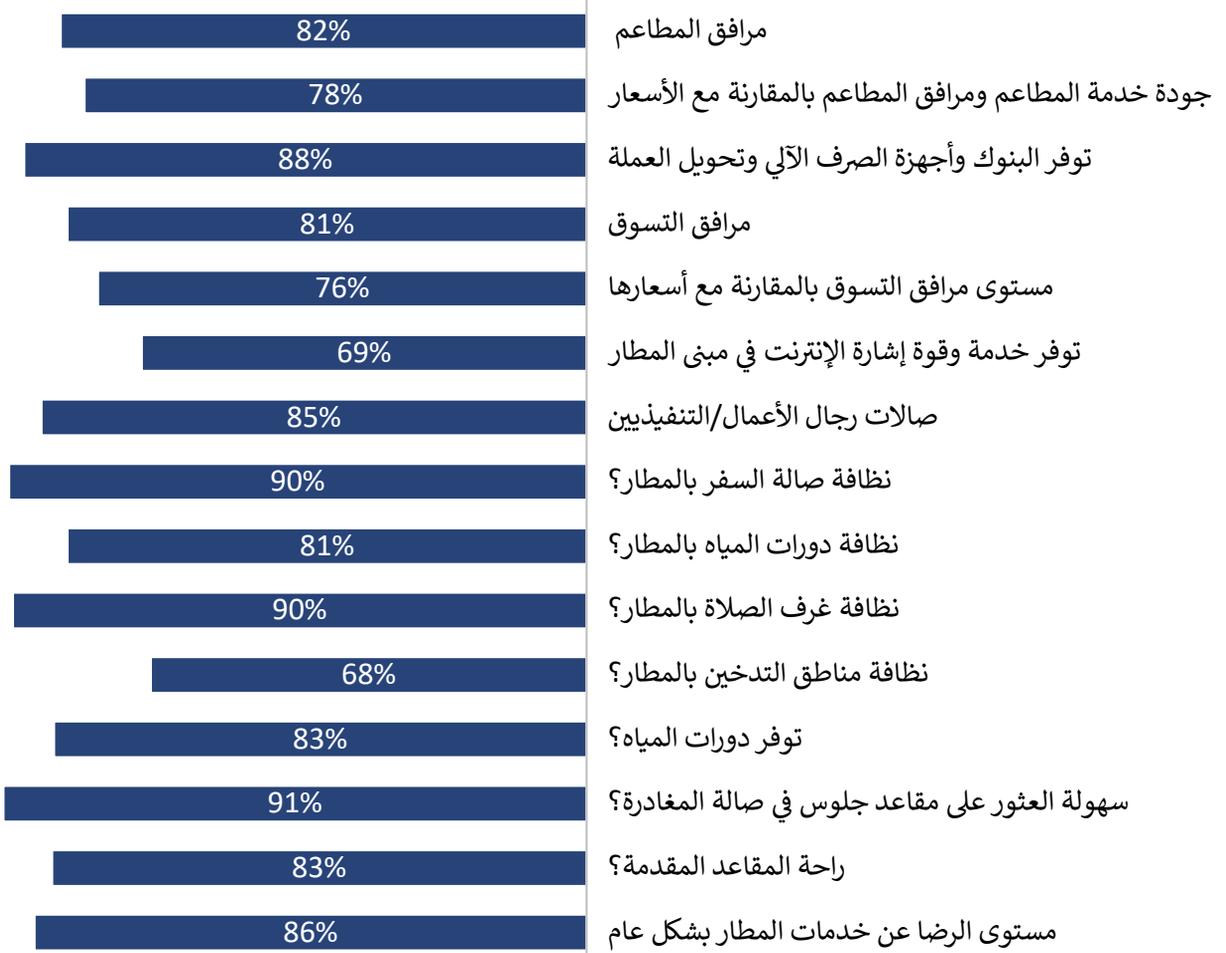
متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة فترة الانتظار



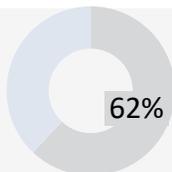
3- استبيان جودة الخدمات في المطارات



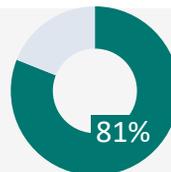
حقق مطار الملك فهد الدولي نسبة رضا عالية في تجربة الوصول للمطار أعلى ب19% من متوسط الفئة

أعلى الفئات تقييماً في تجربة فترة الإنتظار كانت سهولة العثور على مقاعد جلوس في صالة المغادرة، نظافة صالة السفر في المطار ونظافة غرف الصلاة بالمطار

أقل الفئات تقييماً كانت نظافة مناطق التدخين بالمطار، توفر خدمة وقوة إشارة الإنترنت في مبنى المطار و مستوى مرافق التسوق بالمقارنة مع أسعارها



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

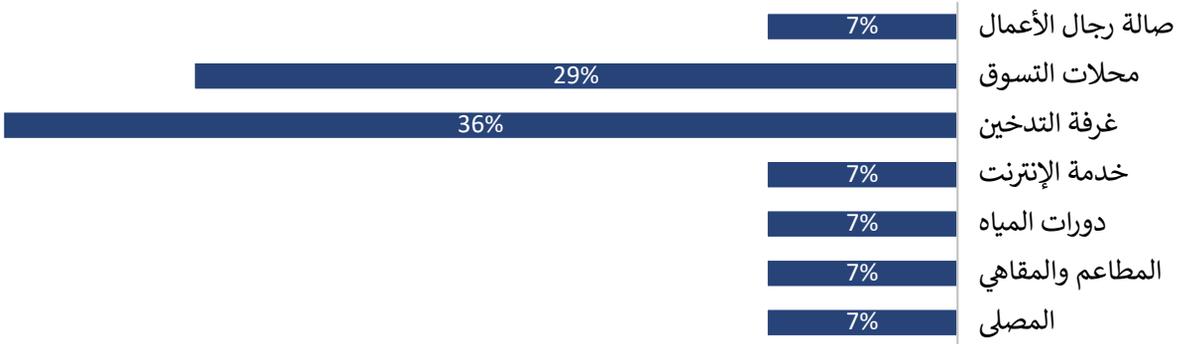
تجربة فترة الانتظار



4- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 1.25 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على سبعة فئات كما هو موضح أدناه:

■ النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



عدد الشكاوى بالنسبة لمطار الملك فهد الدولي يعتبر في المدى المتوسط مقارنة بالمطارات من نفس الفئة

65% من الشكاوى تركزت على محلات التسوق وغرف التدخين



متوسط نتيجة الفئة



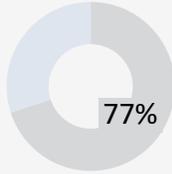
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

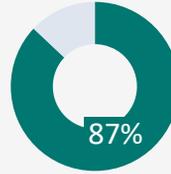
تجربة فترة الانتظار



5- ملخص تحليل تجربة فترة الانتظار



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة فترة الانتظار

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام



تسجيل
إجراءات السفر

34%



تجربة الوصول
للمطار

92%



تجربة ما قبل
الرحلة

59%



الجوازات
للمغادرين

62%



التفتيش الأمني

87%



فترة الانتظار

87%



الجوازات
والجمارك

71.5%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

47.2%



الصعود للطائرة

77%



استلام الأمتعة

58.5%



تجربة القdom

84.4%



فندق المطار

0%



رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

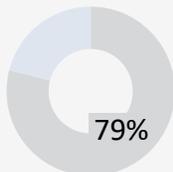
تجربة الصعود للطائرة



1- معايير جودة الخدمات

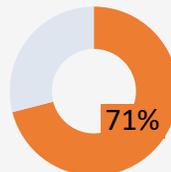
- ❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الصعود للطائرة هو معيار توفر المعدات الداعمة لحركة المسافرين

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة

79%



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

71%

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة الصعود للطائرة



1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الصعود للطائرة هو معيار التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار

نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار



(نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار لمطار الملك فهد الدولي)

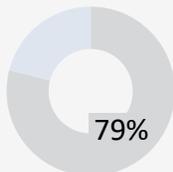
0.5%

متوسط الفئة

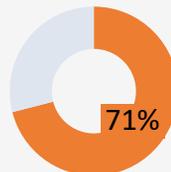
0.07%

متوسط نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار

سجل المطار أعلى نسبة تأخير بسبب مشغل المطار في شهر يونيو، سجل المطار تحسن ملحوظ في الربع الأخير من السنة



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

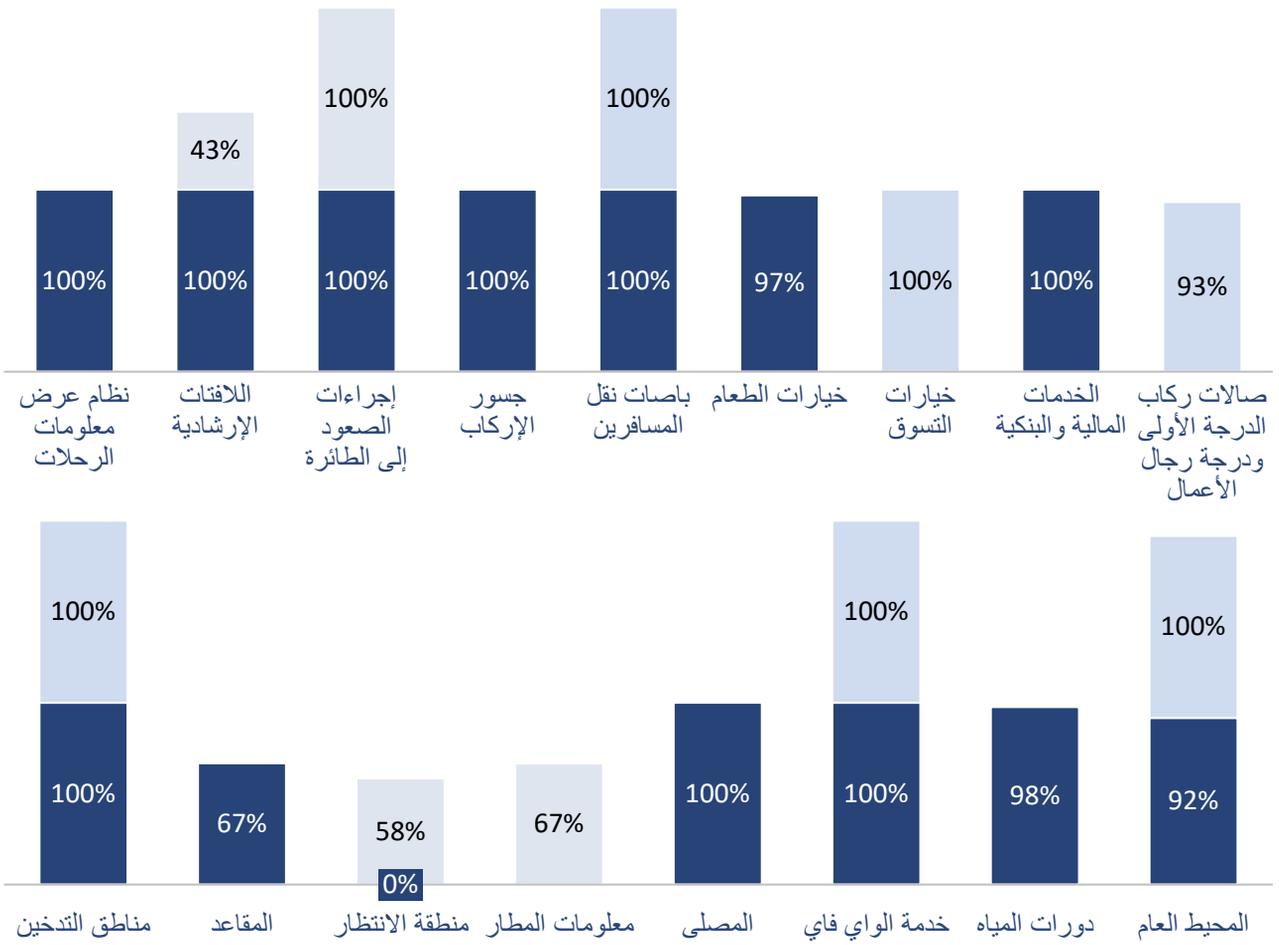
تجربة الصعود للطائرة



2- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الصعود للطائرة على 134 عنصر مقسمة على 17 فئة

عناصر إلزامية عناصر يوصى بها

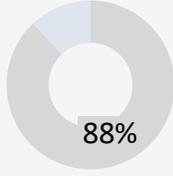


رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

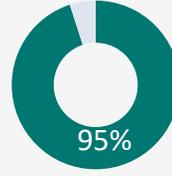
تجربة الصعود للطائرة



- حصلت منطقة فترة الانتظار في مطار الملك فهد الدولي على تقييم عالٍ مقارنة ببقية المطارات من نفس الفئة
- لا يوفر المطار أولوية الجلوس للركاب من ذوي الإعاقة في منطقة فترة الانتظار
- بعض عناصر الالفتات الارشادية الموصى بها لم يتم استيفائها كاتجاهات مرافق المطار والوقت المستغرق للوصول للبوابات



متوسط نتيجة الفئة



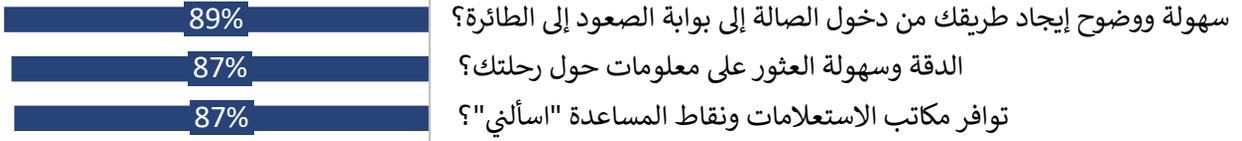
متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

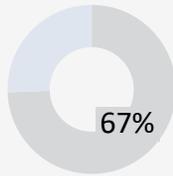
تجربة الصعود للطائرة



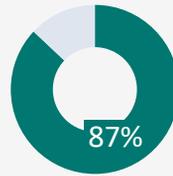
3- استبيان جودة الخدمات في المطارات



حقق مطار الملك فهد الدولي نسبة رضا عالية في تجربة الوصول للمطار أعلى بـ 20% من متوسط الفئة

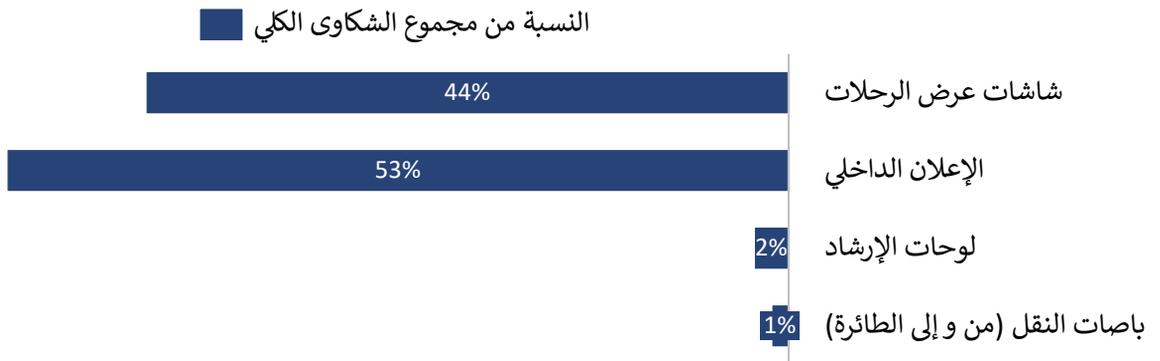


متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات



4- شكاوى المسافرين

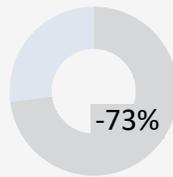
- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 7.61 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على أربعة فئات كما هو موضح أدناه:



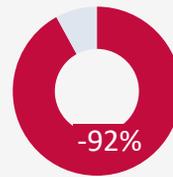
الشكاوى على تجربة الصعود للطائرة في مطار الملك فهد الدولي حصلت على الحيز الأكبر كأكثر التجارب شكاوى بالنسبة للمطار ومقارنة بالمطارات من نفس الفئة كانت من أعلى المطارات شكاوى على تجربة الصعود للطائرة



97% من الشكاوى كانت على الإعلانات الداخلية وشاشات عرض معلومات الرحلات



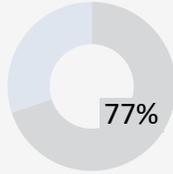
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين



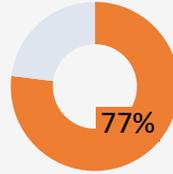
رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة الصعود للطائرة

5- ملخص تحليل تجربة الصعود للطائرة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الصعود للطائرة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام



تسجيل
إجراءات السفر

34%



تجربة الوصول
للمطار

92%



تجربة ما قبل
الرحلة

59%



الجوازات
للمغادرين

62%



التفتيش الأمني

87%



فترة الانتظار

87%



الجوازات
والجمارك

71.5%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

47.2%



الصعود للطائرة

77%



استلام الأمتعة

58.5%



تجربة القdom

84.4%



فندق المطار

0%



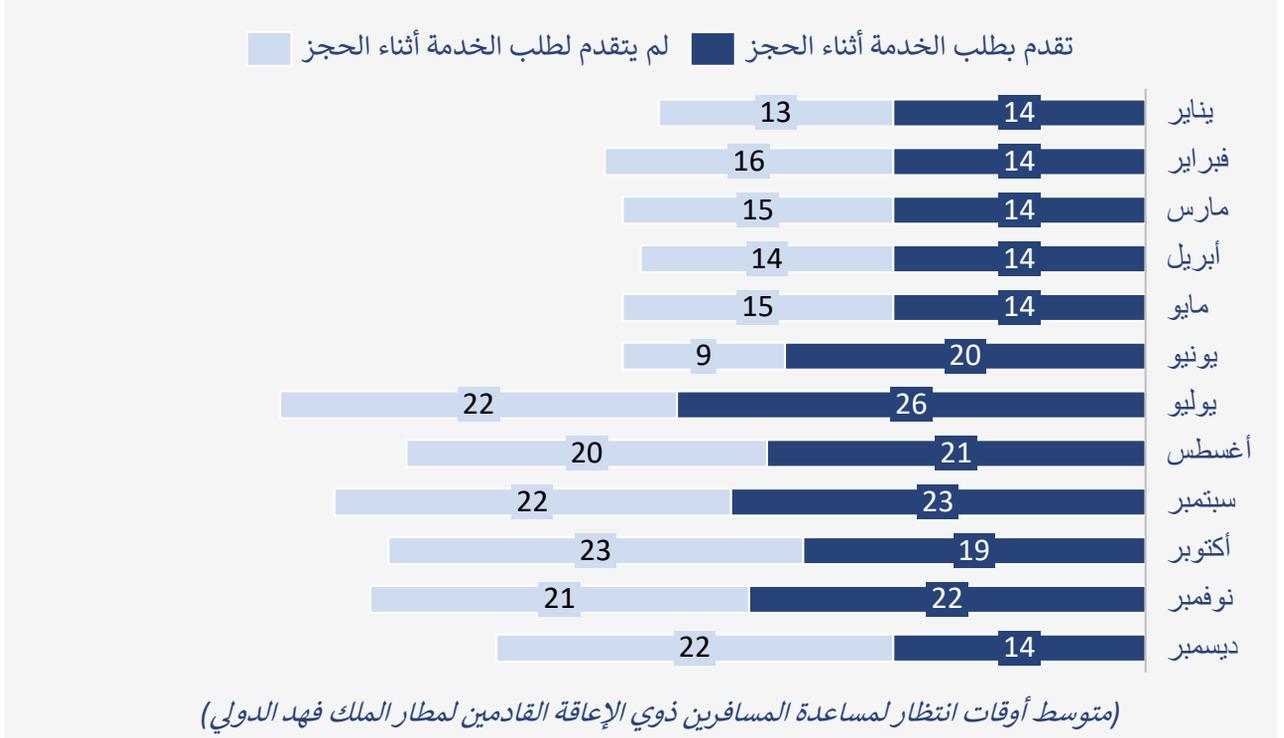
رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الوصول للمطار هو معيار الانتظار لمساعدة المسافرين ذوي الإعاقة القادمين



11.27 دقيقة

متوسط الفئة

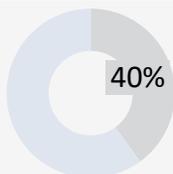
18 دقيقة

متوسط وقت الانتظار لمطار الملك فهد الدولي

💡 سجل المطار أعلى فترة انتظار في شهر يوليو و أقل فترة إنتظار في شهر يناير، 80% من من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 13.29 دقيقة

💡 بلغ متوسط وقت انتظار مساعدة المسافرين ذوي الإعاقة القادمين الذين تقدموا بطلب الخدمة أثناء الحجز 17.4 دقيقة، 80% منهم لم يتجاوز وقت انتظارهم 22 دقيقة

💡 بلغ متوسط وقت انتظار مساعدة المسافرين ذوي الإعاقة القادمين الذين لم تقدموا بطلب الخدمة أثناء الحجز 20 دقيقة، 80% منهم لم يتجاوز وقت انتظارهم 28 دقيقة



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

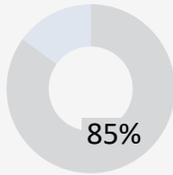


2- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة على 8 عناصر مقسمة على تصنيفين فرعيين



جميع عناصر تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة لمطار الملك فهد الدولي مستوفاه وحصلت على النتيجة الكاملة في هذه التجربة



رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

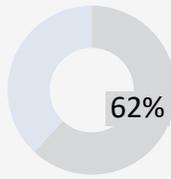
تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

3- استبيان جودة الخدمات في المطارات

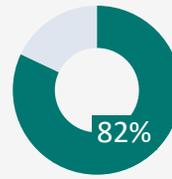
82%

سهولة عملية الانتقال من رحلة إلى أخرى

حقق مطار الملك فهد الدولي نسبة رضا عالية في تجربة الوصول للمطار أعلى بـ 20% من متوسط الفئة



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

4- شكاوى المسافرين

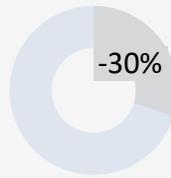
- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 0.09 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة واحدة كما هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي

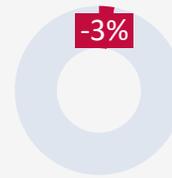
100%

باصات النقل (من وإلى الطائرة)

لم تسجل شكاوى تذكر (من حيث العدد) على تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة على مطار الملك فهد الدولي



متوسط نتيجة الفئة

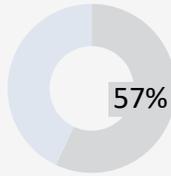
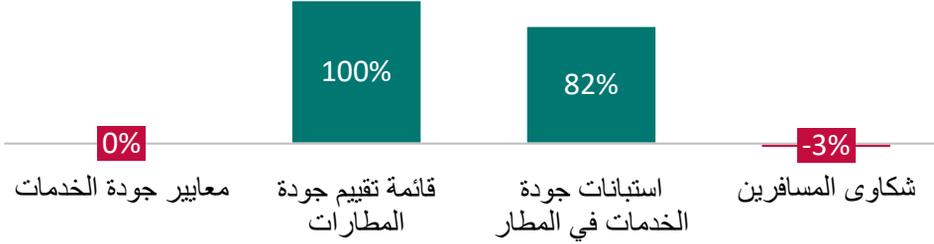


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

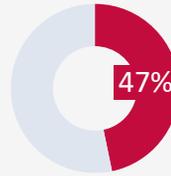
رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

5- ملخص تحليل تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام



تسجيل
إجراءات السفر

34%



تجربة الوصول
للمطار

92%



تجربة ما قبل
الرحلة

59%



الجوازات
للمغادرين

62%



التفتيش الأمني

87%



فترة الانتظار

87%



الجوازات
والجمارك

71.5%



تنزيل الركاب
والرحلات الموصلة

47.2%



الصعود للطائرة

77%



استلام الأمتعة

58.5%



تجربة القdom

84.4%



فندق المطار

0%

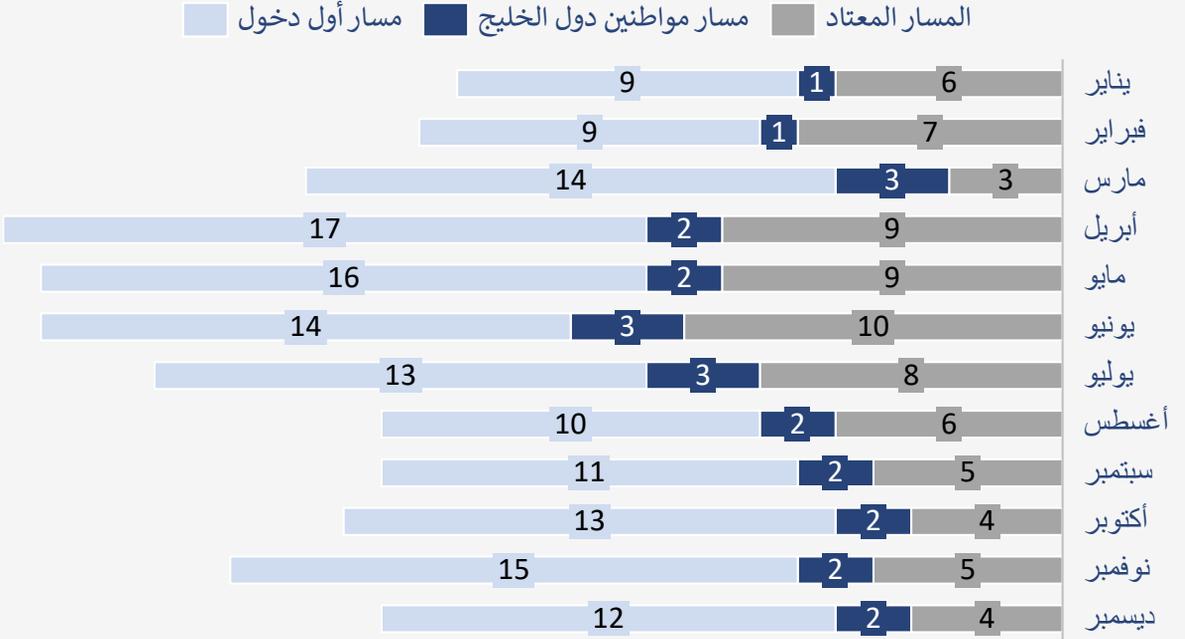


رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة الجوازات والجمارك

1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الجوازات والجمارك هو معيار وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للقادمين



(متوسط أوقات انتظار وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للقادمين لمطار الملك فهد الدولي)

متوسط وقت الانتظار للمسار المعتاد
متوسط وقت الانتظار للمسار مواطنين دول الخليج
متوسط وقت الانتظار لمسار أول دخول

12.4 دقيقة

2.1 دقيقة

6.2 دقيقة

4.03 دقائق

متوسط الفئة

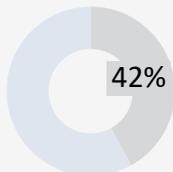
6.1 دقيقة

متوسط وقت الانتظار لمطار الملك فهد الدولي

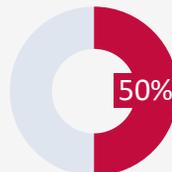
💡 سجل المطار أعلى فترة انتظار للمسار المعتاد في شهر يونيو واصل فترة إنتظار في شهر مارس، وسجلت وقت الإنتظار تحسناً ملحوظاً في الربع الأخير من السنة، 99% من مسافرين المسار المعتاد لم يتجاوز وقت انتظارهم 22 دقيقة

💡 سجل المطار أعلى فترة انتظار لمسار مواطنين دول الخليج في شهر يوليو واصل فترة إنتظار في شهر يناير، 99% من مسافرين مسار مواطنين دول الخليج لم يتجاوز وقت انتظارهم 8 دقائق

💡 سجل المطار أعلى فترة انتظار لمسار أول دخول في شهر أبريل واصل فترة إنتظار في شهر يناير، 99% من مسافرين مسار أول دخول لم يتجاوز وقت انتظارهم 36 دقيقة



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

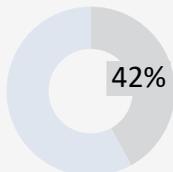
تجربة الجوازات والجمارك



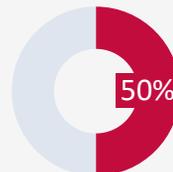
سجل المطار أعلى وقت إنتظار للمسار المعتاد في يوم 18 أبريل حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 25 دقيقة وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة 7 مساءً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار 39 دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 2 مساءً بمتوسط إنتظار بلغ 13 دقائق



سجل المطار أعلى وقت إنتظار لمسار مواطنين دول مجلس التعاون في يوم 8 أبريل حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 15 دقيقة وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة 3 مساءً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار 9 دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 3 مساءً بمتوسط إنتظار بلغ 3 دقائق



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة الجوازات والجمارك



1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الجوازات والجمارك هو معيار وقت الإنتظار عند التفتيش الجمركي

التفتيش الجمركي



(متوسط أوقات انتظار وقت الإنتظار عند التفتيش الجمركي لمطار الملك فهد الدولي)

1.00 دقائق

متوسط الفئة

1.1 دقيقة

متوسط وقت الانتظار لمطار الملك فهد الدولي

💡 سجل المطار أعلى فترة انتظار في شهر يناير وقل فترة إنتظار في شهر مايو، 99% من مسافرين المطار لم يتجاوز وقت انتظارهم دقيقتان

💡 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم 24 أبريل حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 3 دقائق وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة 4 مساءً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار 5 دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 11 مساءً بمتوسط إنتظار بلغ دقيقتين

42%

متوسط نتيجة الفئة

50%

متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة الجوازات والجمارك



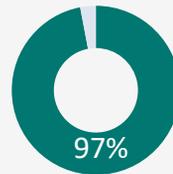
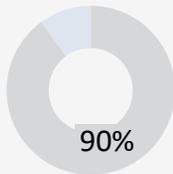
2- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الجوازات والجمارك على 14 عنصر مقسمة على ثلاثة تصنيفات فرعية



💡 تصنف منطقة الجوازات والجمارك للقادمين من أعلى المناطق جودة في المطار بالإضافة إلى منافستها على أفضل منطقة جوازات للمغادرين مع المطارات من نفس الفئة

💡 ينقص المنطقة بعض العناصر الموصى بها كعرض أوقات انتظار تقديرية وتوفير عدد (1) بوابة إلكترونية لكل (4) مكاتب جوازات اعتيادية



رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

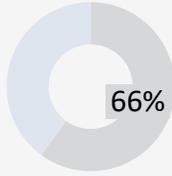
تجربة الجوازات والجمارك

3- استبيان جودة الخدمات في المطارات

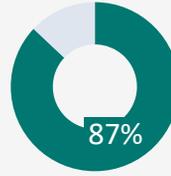
87%

مستوى الرضا عن إجراءات الجمارك

حقق مطار الملك فهد الدولي نسبة رضا عالية في تجربة الوصول للمطار أعلى بـ 20% من متوسط الفئة



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

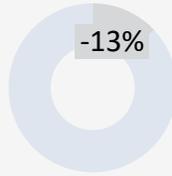
4- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 0.09 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة واحدة كما هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي

إجراءات الجوازات

لم تسجل شكاوى تذكر (من حيث العدد) على تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة على مطار الملك فهد الدولي



متوسط نتيجة الفئة



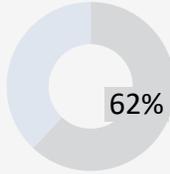
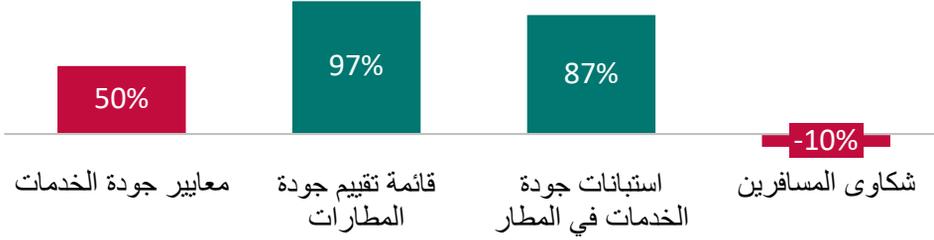
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

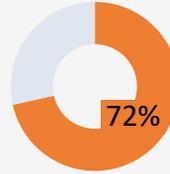
تجربة الجوازات والجمارك



5- ملخص تحليل تجربة الجوازات والجمارك



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الجوازات والجمارك

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام



تسجيل
إجراءات السفر

34%



تجربة الوصول
للمطار

92%



تجربة ما قبل
الرحلة

59%



الجوازات
للمغادرين

62%



التفتيش الأمني

87%



فترة الانتظار

87%



الجوازات
والجمارك

71.5%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

47.2%



الصعود للطائرة

77%



استلام الأمتعة

58.5%



تجربة القdom

84.4%



فندق المطار

0%



رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة إستلام الأمتعة

1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة إستلام الأمتعة هو معيار وقت الإنتظار عند استلام الأمتعة (أول حقيبة)

أول حقيبة



(متوسط أوقات انتظار وقت الإنتظار عند استلام الأمتعة (أول حقيبة) لمطار الملك فهد الدولي)

16.51 دقائق

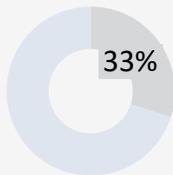
متوسط الفئة

14.5 دقيقة

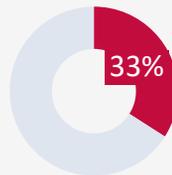
متوسط وقت الانتظار لمطار الملك فهد الدولي

💡 سجل المطار أعلى فترة إنتظار في شهر يونيو وقل فترة إنتظار في شهر يناير، 80% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم 16 دقيقة

💡 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم 3 يونيو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 18 دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 5 صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ 31 دقيقة



متوسط نتيجة الفئة



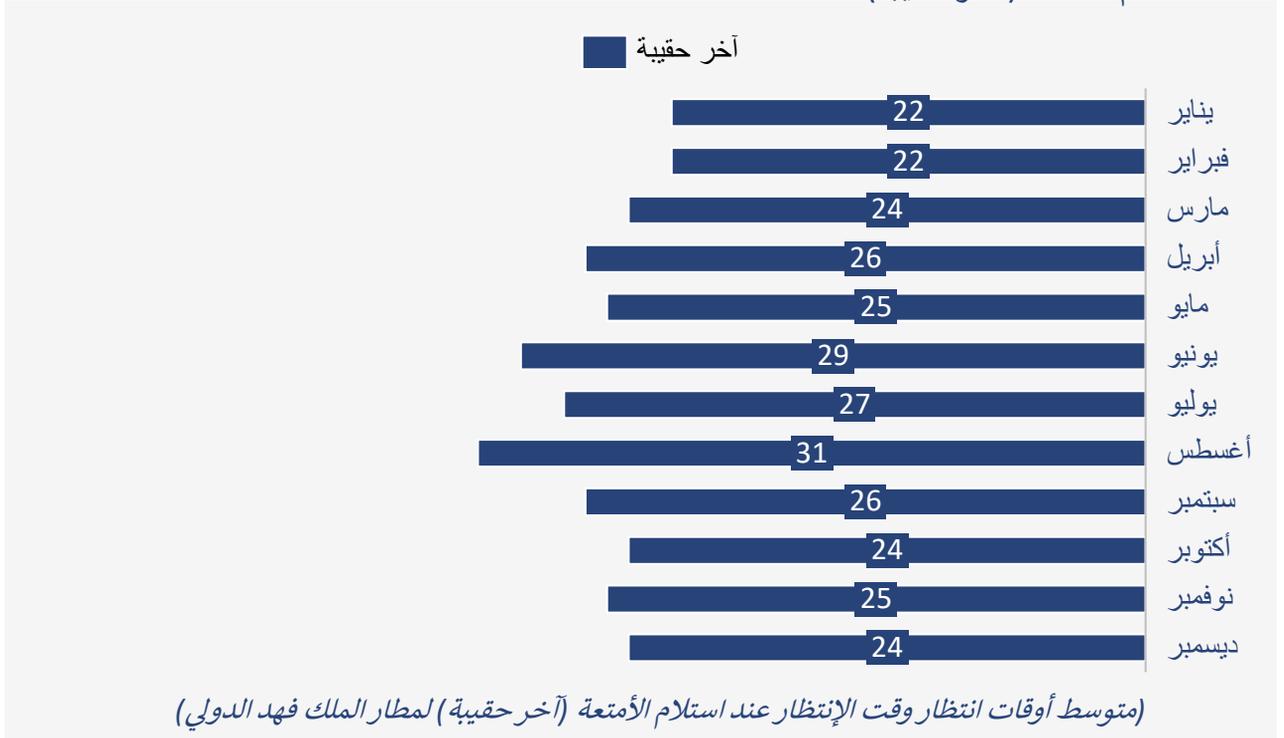
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة إستلام الأمتعة

1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة إستلام الامتعة هو معيار وقت الإنتظار عند استلام الأمتعة (آخر حقيبة)



31.26 دقائق

متوسط الفئة

25.4 دقيقة

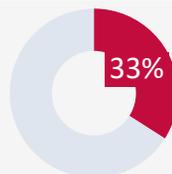
متوسط وقت الانتظار لمطار الملك فهد الدولي

سجل المطار أعلى فترة إنتظار في شهر أغسطس و اقل فترة إنتظار في شهر يناير، 80% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم 30 دقيقة

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم 17 أغسطس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 36 دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 3 صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ 90 دقيقة



متوسط نتيجة الفئة



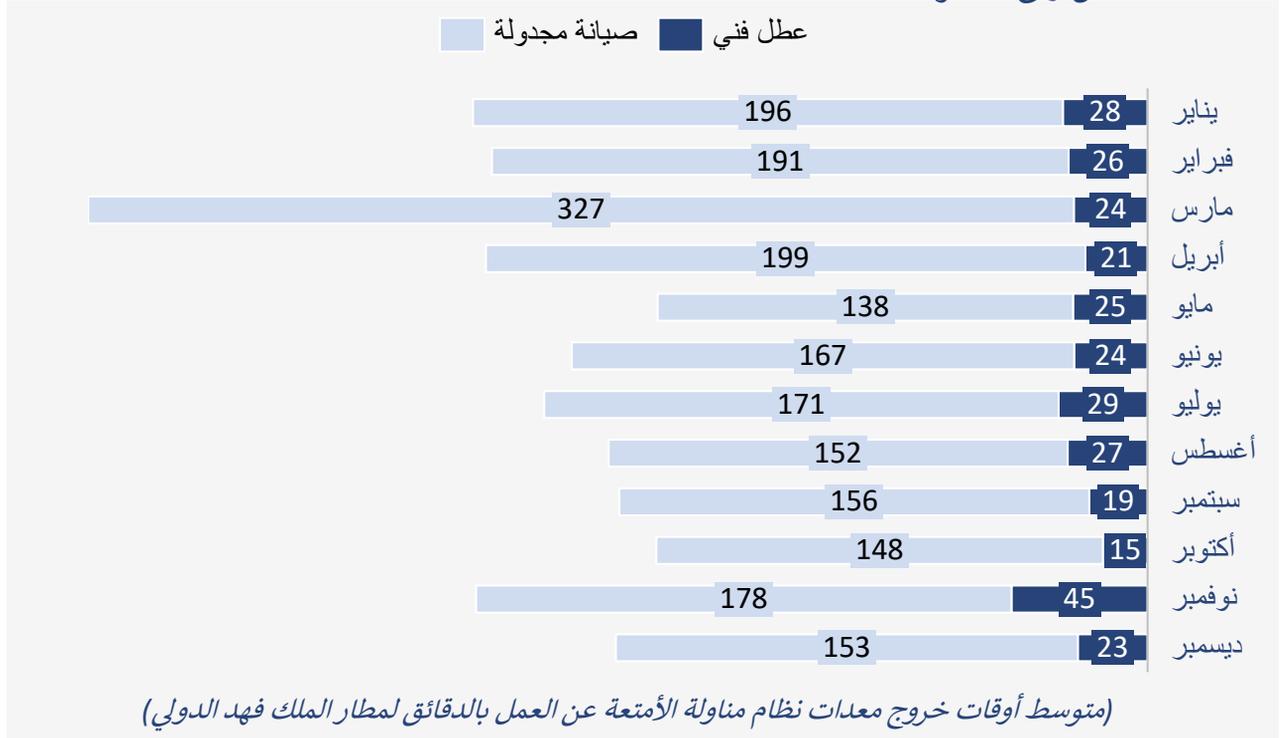
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة إستلام الأمتعة

1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة إستلام الأمتعة هو معيار توفر نظام مناولة الأمتعة من وإلى الطائرة

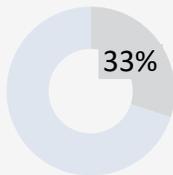


نسبة تعطل المعدات بسبب صيانه مجدولة

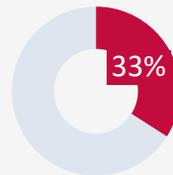
%87.6

نسبة تعطل المعدات بسبب عطل فني

%12.4



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

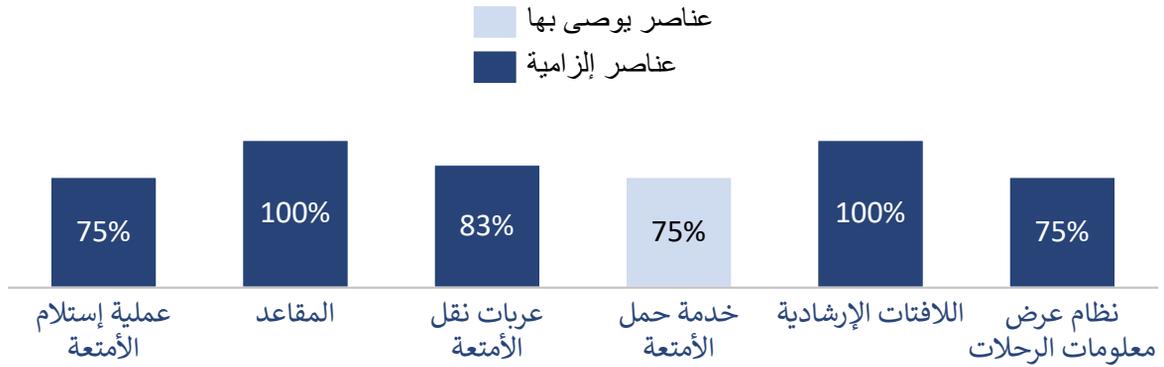
رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة استلام الأمتعة



2- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة استلام الأمتعة على 13 عنصر مقسمة على 6 تصنيفات فرعية

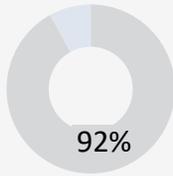


💡 تعتبر تجربة استلام الأمتعة في مطار الملك فهد الدولي جيدة نوعاً ما لكن بسبب تفوق المطارات المنافسة من نفس الفئة لم تصنف هذه التجربة في مطار الملك فهد الدولي في مقدمة المطارات

💡 لا تتوفر مكاتب للأمتعة المفقودة لمعظم الناقلات الجوية المشغلة في المطار

💡 جودة عربات نقل الأمتعة ليست على أفضل المستويات

💡 لا تتوفر خيارات للدفع (غير الدفع النقدي) لخدمات حمل الأمتعة



رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

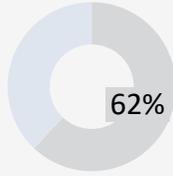
تجربة استلام الأمتعة

3- استبيان جودة الخدمات في المطارات

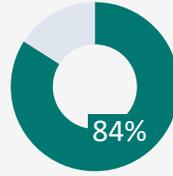
84%

سرعة إستلام الأمتعة

حقق مطار الملك فهد الدولي نسبة رضا عالية في تجربة الوصول للمطار أعلى بـ 22% من متوسط الفئة



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

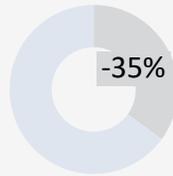
4- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 0.45 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على خمسة فئات كما هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



يعتبر مطار الملك فهد الدولي في مستوى جيد مقارنة بالمطارات من نفس الفئة من حيث عدد الشكاوى على تجربة استلام الأمتعة



متوسط نتيجة الفئة

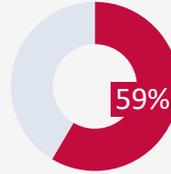
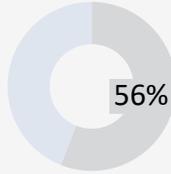
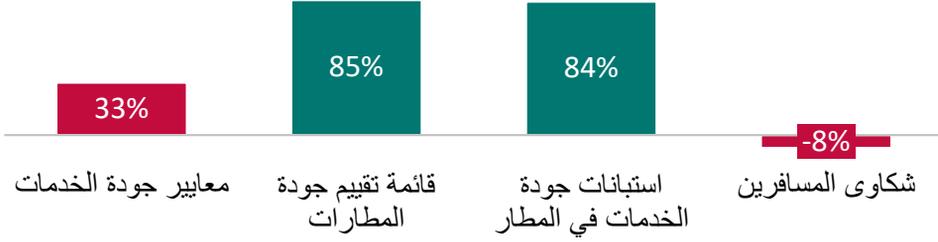


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة استلام الأمتعة

5- ملخص تحليل تجربة استلام الأمتعة



نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام



تسجيل
إجراءات السفر

34%



تجربة الوصول
للمطار

92%



تجربة ما قبل
الرحلة

59%



الجوازات
للمغادرين

62%



التفتيش الأمني

87%



فترة الانتظار

87%



الجوازات
والجمارك

71.5%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

47.2%



الصعود للطائرة

77%



استلام الأمتعة

58.5%



تجربة القdom

84.4%



فندق المطار

0%



رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة القدوم

1- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في
معايير جودة الخدمات

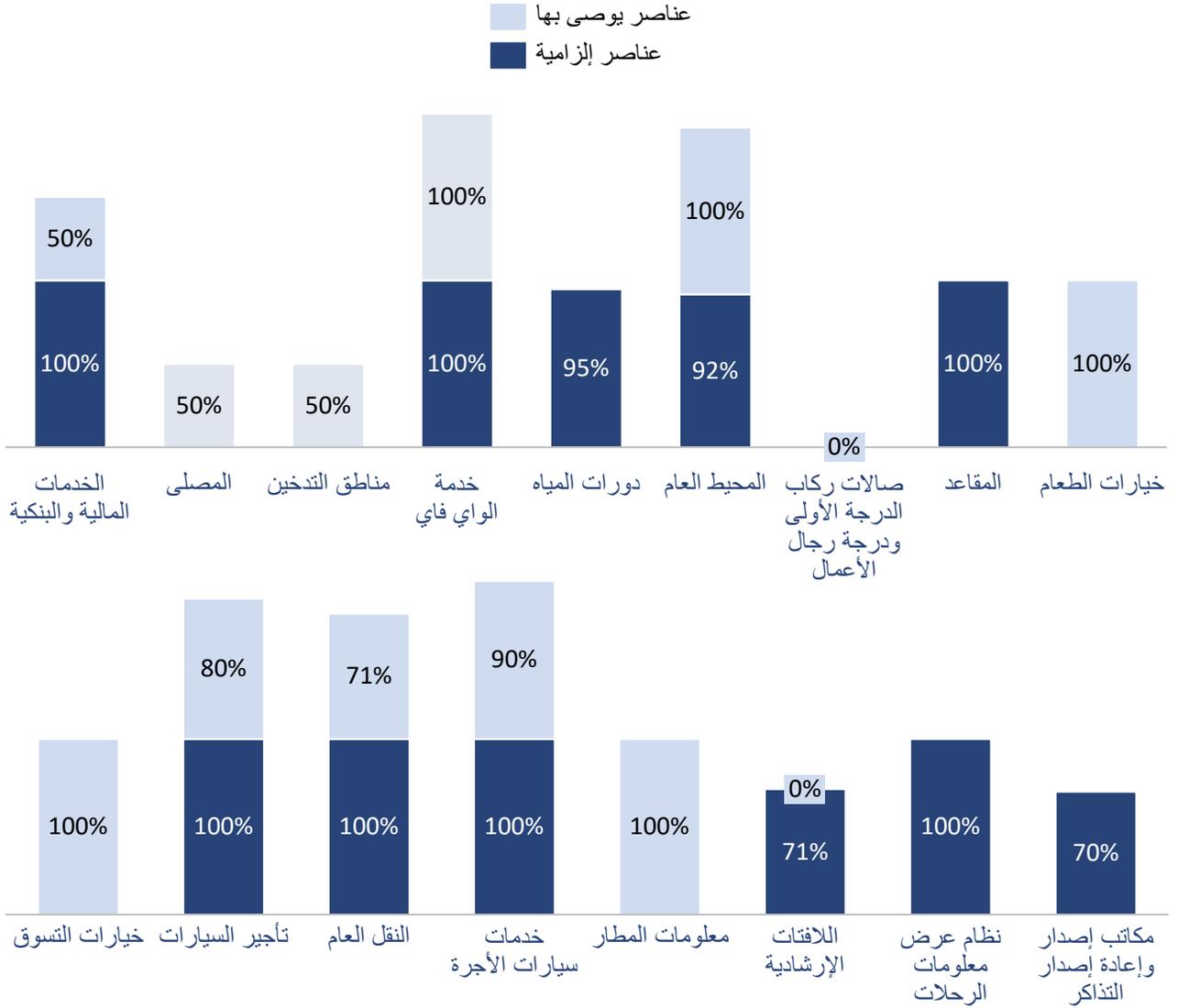
رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة القُدوم



2- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة القُدوم على 207 عنصر مقسمة على 17 فئة



رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة القدوم



النتيجة الاجمالية لقائمة تقييم جودة الخدمات لتجربة الوصول في مطار الملك فهد تعتبر جيدة وأعلى من متوسط نتيجة المطارات من نفس الفئة

تخلو تجربة القدوم من توفر صالات ركاب الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال

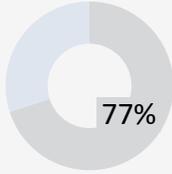
لا يتوفر مصلى للنساء في المنطقة الغير معقمة أمنياً

لوحظ عدم توفر معلومات حقوق المسافرين في مكاتب إصدار وإعادة إصدار التذاكر

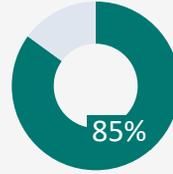
لم يتم الإشارة عبر اللافتات الإرشادية للمناطق التالية

اتجاه يشير إلى منطقة ركوب السيارات المخصصة للمسافرين ذوي الإعاقة

اتجاه يشير إلى منطقة موظفي الاستقبال / الترحيب (للمستقبلين)



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة القدوم

3- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في الاستبيان

4- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 0.72 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على خمسة فئات كما هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



يعتبر مطار الملك فهد الدولي في مستوى جيد مقارنة بالمطارات من نفس الفئة من حيث عدد الشكاوى على تجربة القدوم

مواقف السيارات (طويلة وقصيرة الأجل) وعملية تأجير السيارات تصنف فرص تطويرية بارزة لمطار الملك فهد الدولي للحصول على نتائج أفضل في تجربة القدوم



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة القدوم

5- ملخص تحليل تجربة القدوم

85%

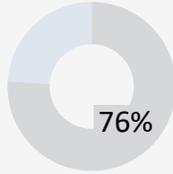
-5%

معايير جودة الخدمات

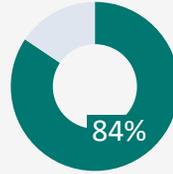
قائمة تقييم جودة المطارات

استبانات جودة الخدمات في المطار

شكاوى المسافرين



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة القدوم

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام



تسجيل
إجراءات السفر

34%



تجربة الوصول
للمطار

92%



تجربة ما قبل
الرحلة

59%



الجوازات
للمغادرين

62%



التفتيش الأمني

87%



فترة الانتظار

87%



الجوازات
والجمارك

71.5%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

47.2%



الصعود للطائرة

77%



استلام الأمتعة

58.5%



تجربة القdom

84.4%



فندق المطار

0%



رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة فندق المطار

1- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة فندق المطار لمعايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة فندق المطار



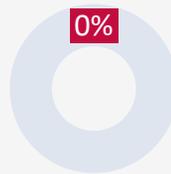
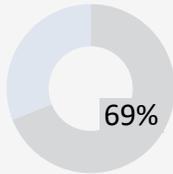
2- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لفندق المطار على 34 عنصر مقسم على 3 تصنيفات فرعية

عناصر يوصى بها
عناصر إلزامية



لا يوفر مطار الملك فهد الدولي فندق تابعاً للمطار



رحلة المسافر في مطار الملك فهد الدولي بالدمام

تجربة فندق المطار



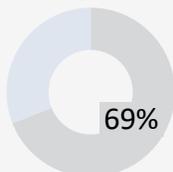
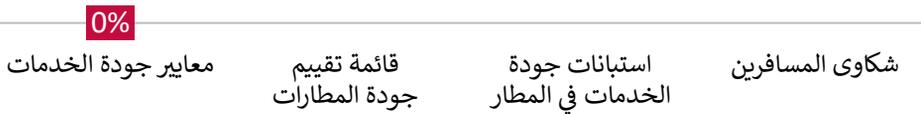
3- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة الفندق في الاستبيان

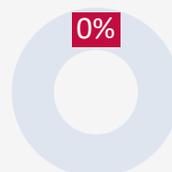
4- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

5- ملخص تحليل تجربة ما قبل الرحلة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة فندق المطار