



# نتائج برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار الملك سعود بن عبدالعزیز بالباحة لعام ٢٠١٩

الجودة وحماية العملاء

# برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

نتائج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة  
لعام ٢٠١٩

## قائمة تقييم جودة المطارات



تم استحداث قائمة تقييم الجودة لجميع المطارات وتشمل أكثر من ٦٠٠ نقطة تقييم جودة، والعمل على مسودة دليل استرشادي مبني على أفضل ممارسات منظمات الطيران الدولي

## معايير جودة الخدمة



تم استحداث ١٩ 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

## ترتيب المطار بين فئته



## 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 سعود بن عبدالعزيز بالباحة

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة



تسجيل  
إجراءات السفر

30%



تجربة الوصول  
للمطار

37%



تجربة ما قبل  
الرحلة

24%



الجوازات  
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

51%



فترة الانتظار

49%



الجوازات  
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

53.8%



الصعود للطائرة

75%



استلام الأمتعة

41.0%



تجربة القدوم

57.7%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

تجربة ما قبل الرحلة

١- معايير جودة الخدمات

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

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة ما قبل الرحلة على ١٧ عنصر جميعها تخص الموقع الإلكتروني للمطار



الموقع الإلكتروني

مستوى الموقع الإلكتروني لمطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة بشكل عام لا يرتقي للمستوى المأمول

يخلو الموقع الإلكتروني من معلومات حالة الرحلات للمطار

يخلو الموقع الإلكتروني من معلومات الناقلات الجوية المشغلة للمطار وعن تواجدها في أي صالة.

لا تتوفر اتجاهات قيادة لأماكن الركوب والإنزال في الصالة ووقت الانتظار المسموح في نقاط الركوب

يخلو الموقع الإلكتروني من خريطة لمرافق المطار

يخلو الموقع الإلكتروني من معلومات المواقف واتجاهات الوصول إليها

يخلو الموقع الإلكتروني من مؤشرات قياس الأداء الأساسية (كأوقات الانتظار وأوقات الإقلاع والهبوط لكل شهر)

يخلو الموقع الإلكتروني من المعلومات التي تخص المسافرين من ذوي الإعاقة وذوي القدرة المحدودة على الحركة

يخلو الموقع الإلكتروني من معلومات أمن المطار بما في ذلك، أوقات التشغيل وقائمة بالمحظورات، وإجراءات التشغيل

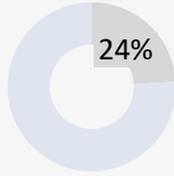
لا يوفر موقع المطار معلومات عن التخطيط للقطارات بالوجهات والنصائح والدليل بالإضافة إلى خيارات حجز الفندق / الرحلة

# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

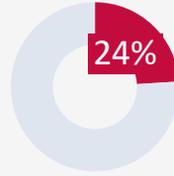
## تجربة ما قبل الرحلة



لا تتوفر استعلامات للمسافرين ذوي الإعاقة في الموقع الإلكتروني بشأن الوصول إلى المطار   
يخلو الموقع الإلكتروني من بيانات الاتصال الخاصة بالمسافرين ذوي الإعاقة بشأن استفساراتهم 



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم  
جودة المطارات

# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

تجربة ما قبل الرحلة



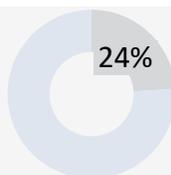
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة ما قبل الرحلة في الاستبيان

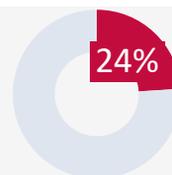
٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

٥- ملخص تحليل تجربة ما قبل الرحلة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة ما قبل الرحلة

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة



تسجيل  
إجراءات السفر

30%



تجربة الوصول  
للمطار

37%



تجربة ما قبل  
الرحلة

24%



الجوازات  
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

51%



فترة الانتظار

49%



الجوازات  
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

53.8%



الصعود للطائرة

75%



استلام الأمتعة

41.0%



تجربة القdom

57.7%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

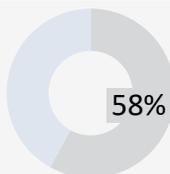
## تجربة الوصول للمطار



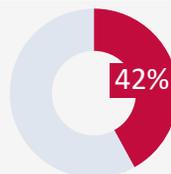
### 1- معايير جودة الخدمات

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

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

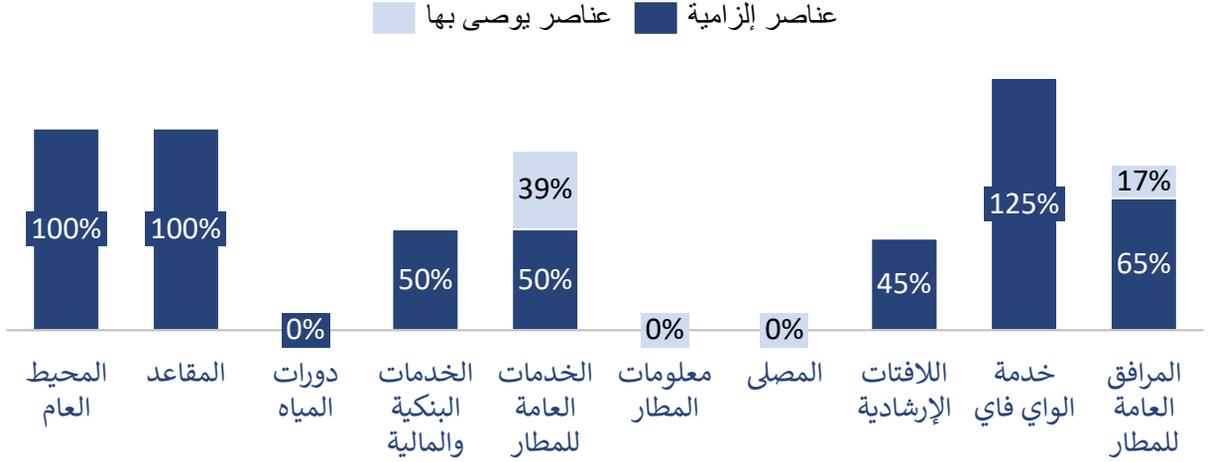
# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

## تجربة الوصول للمطار



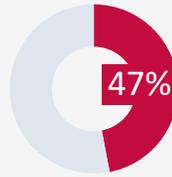
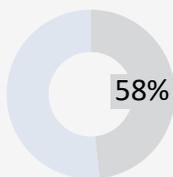
## ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الوصول للمطار على ١٧٨ عنصر مقسمة على ١٠ فئات.



💡 تجربة الوصول للمطار لم تصل إلى المستوى المأمول ونتيجتها النهائية أقل من متوسط نتائج المطارات من نفس الفئة. أبرز العناصر التي أثرت سلباً على النتيجة النهائية تتلخص في الآتي:

- 💡 عدم توفر مكتب لطلب الخدمات الخاصة للمسافرين ذوي الإعاقة على جانب الرصيف.
- 💡 عدم جاهزية المواقع للمسافرين ذوي الإعاقة.
- 💡 بعض جدران وأسقف المطار بحاجة إلى صيانته بالإضافة إلى نظام التكييف.
- 💡 عدم توفر لوحات تشير إلى مواقع شركات الطيران المشغلة خارج الصالة.
- 💡 لا تتوفر عربات نقل الأمتعة بشكل كافي.
- 💡 عدم توفر خيارات الدفع في منطقة التسوق والخدمات نقل الأمتعة.
- 💡 لا تتوفر مواقف خاصة لسيارات المسافرين من ذوي الإعاقة.
- 💡 لا توجد لافتات لشركات الطيران خارج مبنى المطار.
- 💡 الطريق من مواقف السيارات إلى الصالة لا يناسب عربات المسافرين ذوي الإعاقة.
- 💡 عدم توفر لوحات إرشادية من المواقع تشير إلى اتجاه الصالة.
- 💡 لا تتوفر ساعات العمل لمتاجر التسوق داخل الصالة.
- 💡 لا تتوفر دورات مياه ولا مصليات في منطقة الوصول.



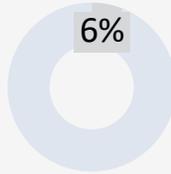
# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

## تجربة الوصول للمطار

### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



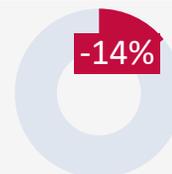
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

### ٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة



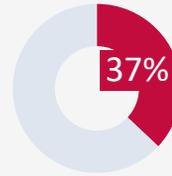
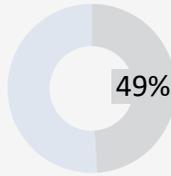
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

## تجربة الوصول للمطار



### ٥- ملخص تحليل تجربة الوصول للمطار



# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة



تسجيل  
إجراءات السفر

30%



تجربة الوصول  
للمطار

37%



تجربة ما قبل  
الرحلة

24%



الجوازات  
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

51%



فترة الانتظار

49%



الجوازات  
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب  
والرحلات الموصلة

53.8%



الصعود للطائرة

75%



استلام الأمتعة

41.0%



تجربة القdom

57.7%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

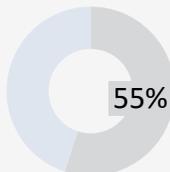
## تجربة تسجيل إجراءات السفر



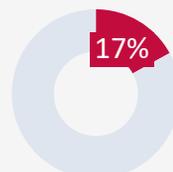
### 1- معايير جودة الخدمات

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

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

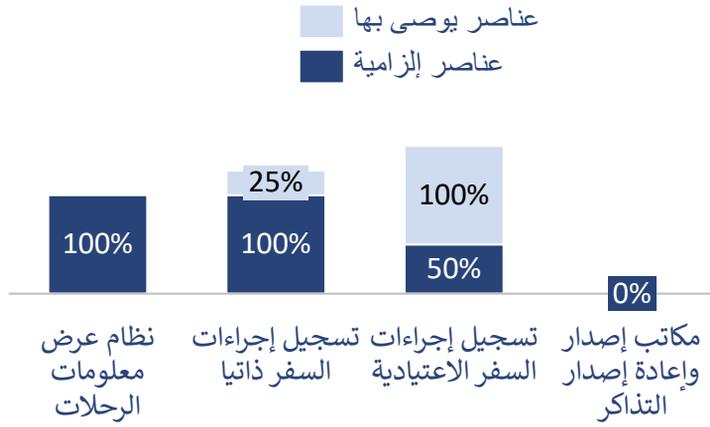
# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

## تجربة تسجيل إجراءات السفر



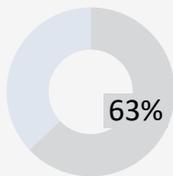
## ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تسجيل إجراءات السفر للمطار على 20 عنصر لمطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

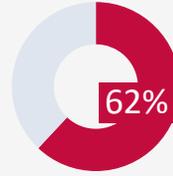


حصل المطار على أقل نسب التقييم في الفئات التالية:

- ارتفاع مكاتب معدات الخدمة الذاتية لا يناسب المسافرين من ذوي الإعاقة.
- لا تتوفر شبابيك مخصصه لشحن الأمتعة.
- لا يتوفر ميزان لشحن الأمتعة في منطقة تسجيل إجراءات السفر.
- عدم توفر أجهزة الخدمة الذاتية لوضع البطاقات على الأمتعة.
- لا تتوفر لوحات عرض حقوق المسافرين في منطقة تسجيل إجراءات السفر.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

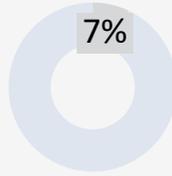
التحسين	البنية التحتية	الخدمات
24%	75%	16%
التحسين	البنية التحتية	الخدمات
25%	34%	55%
التحسين	البنية التحتية	الخدمات
36.9%	44.4%	49%
التحسين	البنية التحتية	الخدمات
42.7%	70%	92.2%

# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

تجربة تسجيل إجراءات السفر

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



7%

متوسط نتيجة الفئة

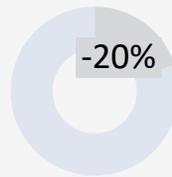


0%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



-20%

متوسط نتيجة الفئة



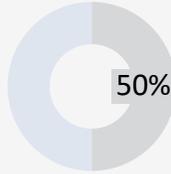
0%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

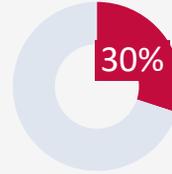
# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

## تجربة تسجيل إجراءات السفر

### ٥- ملخص تحليل تسجيل إجراءات السفر



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة لتسجيل إجراءات السفر

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة



تسجيل  
إجراءات السفر

30%



تجربة الوصول  
للمطار

37%



تجربة ما قبل  
الرحلة

24%



الجوازات  
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

51%



فترة الانتظار

49%



الجوازات  
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

53.8%



الصعود للطائرة

75%



استلام الأمتعة

41.0%



تجربة القdom

57.7%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

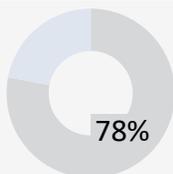
## تجربة التفتيش الأمني



### ١- معايير جودة الخدمات

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

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

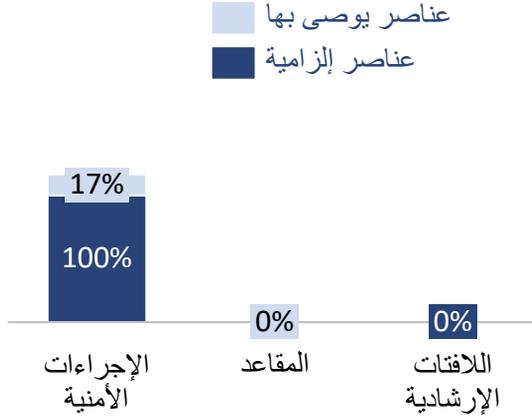
# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

## تجربة التفتيش الأمني



## ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة التفتيش الأمني للمطار على ١٧ عناصر.



حصل مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة في تجربة التفتيش الأمني على نسبة أعلى من متوسط باقي مطارات الفئة.

كما أدت العناصر التالية الى تدني نسبة المطار في تجربة التفتيش الأمني.

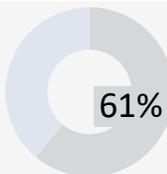
عدم توفر لوحات لعرض أوقات الانتظار التقديرية عند التفتيش الأمني.

لا تتوفر مسارات مستقلة للموظفين وطواقم الطائرات والمسار السريع بالإضافة الى ركاب الدرجة الأولى والأعمال.

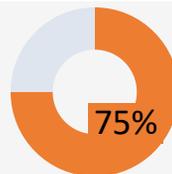
لا تتوفر مسار خاص للمسافرين من ذوي الإعاقة.

عدم توفر مقاعد في منطقة التفتيش الأمني بشكل كافي.

لا يتوفر عمال لمساعدة رجال الأمن في منطقة التفتيش الأمني.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

تجربة التفتيش الأمني

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً

7%

متوسط نتيجة الفئة

0%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

-8%

متوسط نتيجة الفئة

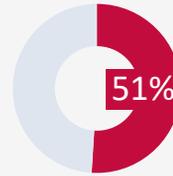
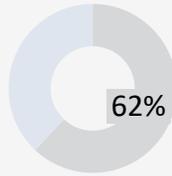
0%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

## تجربة التفتيش الأمني

### ٥- ملخص تحليل تجربة التفتيش الأمني



# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة



تسجيل  
إجراءات السفر

30%



تجربة الوصول  
للمطار

37%



تجربة ما قبل  
الرحلة

24%



الجوازات  
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

51%



فترة الانتظار

49%



الجوازات  
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب  
والرحلات الموصلة

53.8%



الصعود للطائرة

75%



استلام الأمتعة

41.0%



تجربة القdom

57.7%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

تجربة فترة الانتظار

١- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة فترة  
الانتظار في معايير جودة الخدمات

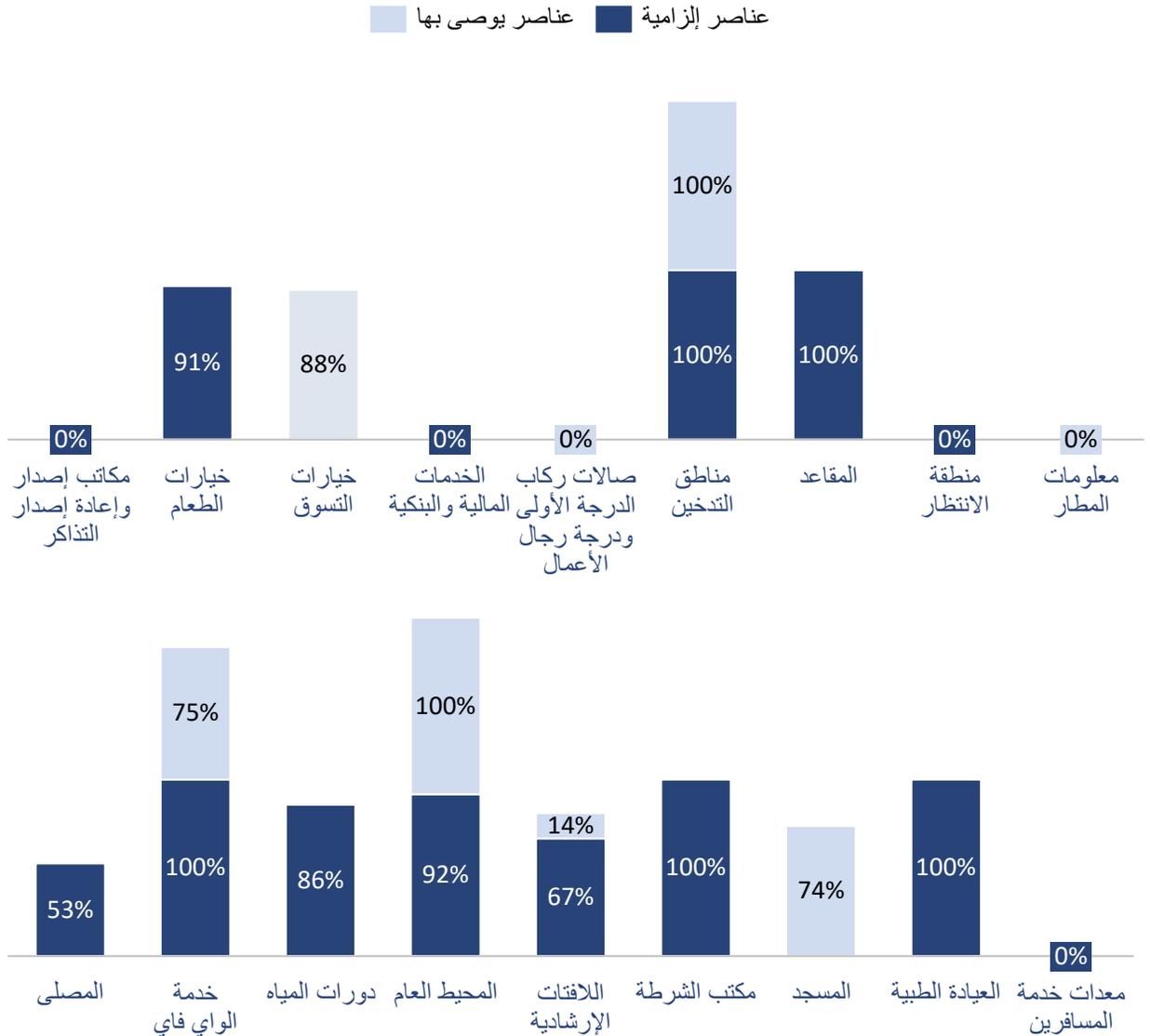
# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

## تجربة فترة الانتظار



### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة فترة الانتظار على 104 عنصر مقسمة على ١٨ فئة لمطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة



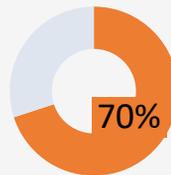
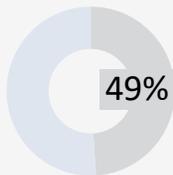
# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

## تجربة فترة الانتظار



النتيجة الإجمالية لتجربة فترة الانتظار تعتبر جيدة نسبياً وحصل المطار على نتيجة أعلى من متوسط نتائج المطارات من نفس الفئة، وتتلخص أبرز العناصر التطويرية التي من شأنها رفع مستوى التجربة في التالي:

- توفير لائحة حقوق المسافرين في صالة الانتظار.
- توفير لوحات لعرض أسعار المنتجات في مناطق التسوق.
- تحسين جودة شبكة الواي فاي.
- توفير مقاعد بشكل كافي.
- ارتفاع منصات المطاعم لا تناسب مسافرين ذوي الإعاقة.
- توفر منطقة لعب للأطفال.
- توفر خيارات الطعام بشكل كافي.
- توفر خدمة الصراف الآلي.
- توفر مصلى للنساء في منطقة الانتظار.
- توفير دورات مياه خاصة للمسافرين من ذوي الإعاقة.
- توفر السيارات الكهربائية المخصصة للمسافرين ذوي الإعاقة.
- توفير لوحات ارشادية تشير الى مرافق الصالة بشكل كافي (منطقة التدخين ، منطقة الاستعلامات ، منطقة لعب الأطفال)
- توفر وسائل ترفيه في منطقة الانتظار.
- توفر مصاعد والسلم الكهربائي للمسافرين.
- الأدوات الصحية بدورات المياه بحاجة الى تجديد.
- توفر مكتب للاستعلامات عن الرحلات.
- دورات المياه بحاجة الى صيانة.



# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

تجربة فترة الانتظار



٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً

6%

متوسط نتيجة الفئة

0%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

## تجربة فترة الانتظار

### ٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 2.26 شكوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة المطاعم والمقاهي كما هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



### ٥- ملخص تحليل تجربة فترة الانتظار



# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة



تسجيل  
إجراءات السفر

30%



تجربة الوصول  
للمطار

37%



تجربة ما قبل  
الرحلة

24%



الجوازات  
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

51%



فترة الانتظار

49%



الجوازات  
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

53.8%



الصعود للطائرة

75%



استلام الأمتعة

41.0%



تجربة القდوم

57.7%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

## 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

# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

## 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

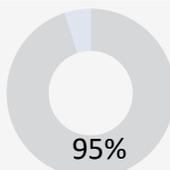
■ نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار



(نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار، لمطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة)

متوسط نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار 0% متوسط الفئة 0.5%

لم يسجل المطار أي نسبة تأخير بسبب مشغل المطار طوال العام السابق



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

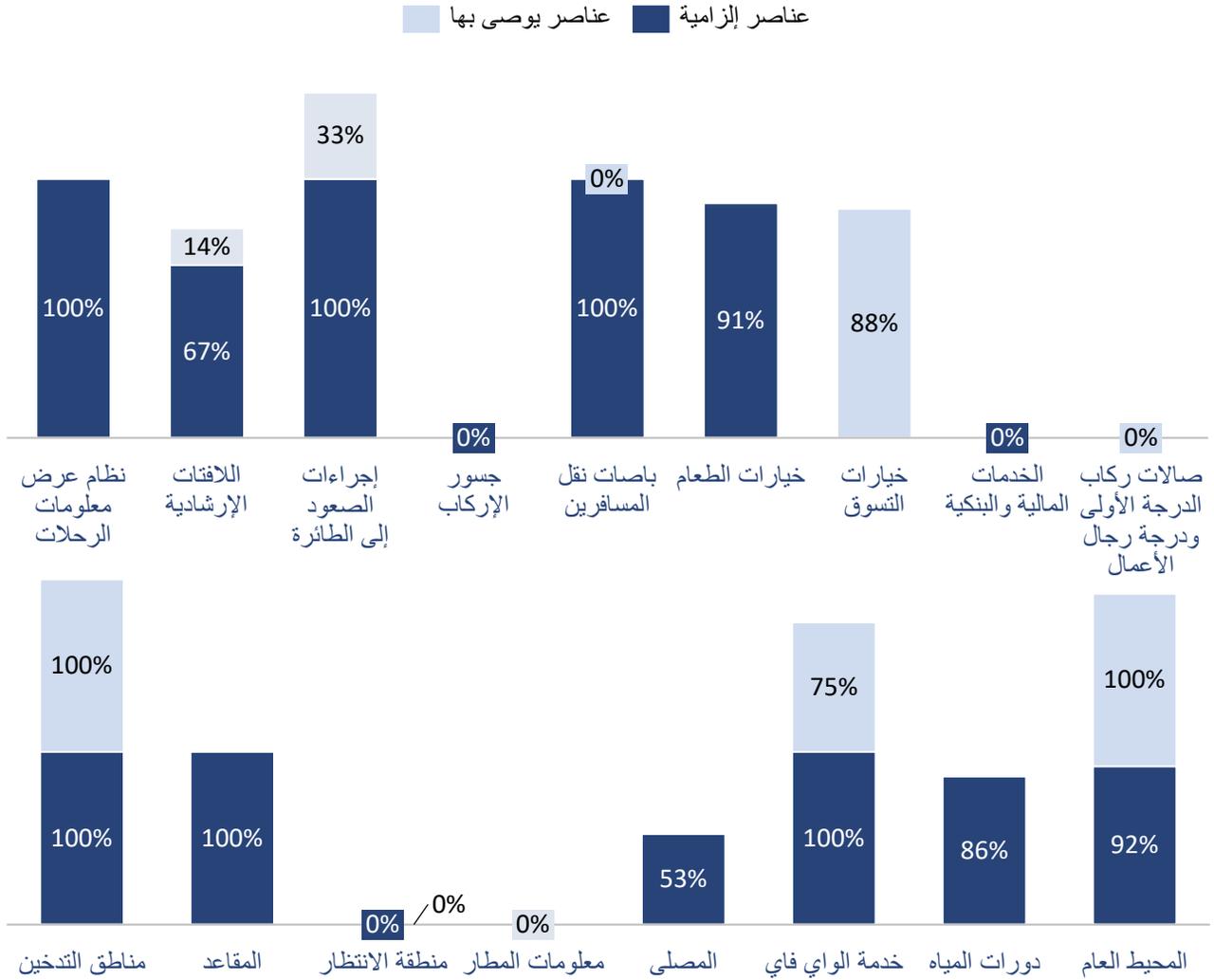
# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

## تجربة الصعود للطائرة



## ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الصعود للطائرة على ١٣٤ عنصر مقسمة على ١٧ فئة لمطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة



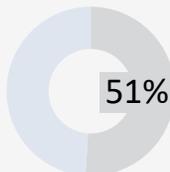
# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

## تجربة الصعود للطائرة

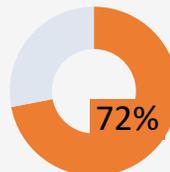


النتيجة الإجمالية لتجربة الصعود للطائرة تعتبر جيدة نسبياً وحصل المطار على نتيجة أعلى من متوسط نتائج المطارات من نفس الفئة، وتتلخص أبرز العناصر التطويرية التي من شأنها رفع مستوى التجربة في التالي:

- توفر جسور إركاب في الصالة أثر سلباً على نتيجة تجربة الصعود للطائرة
- توفر باصات لخاصة لنقل المسافرين من الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال.
- توفر خيارات الطعام بشكل كافي.
- توفر موظفين ومكاتب تخصص توفير معلومات المطار في منطقة الانتظار أخفض التقييم النهائي حيث أنه يشكل 3 عناصر من التقييم
- أكثر من 50% من العناصر الموصي بها في تجربة الصعود للطائرة غير مستوفاه
- تم ملاحظة قصور واضح في العلامات الإرشادية ( اتجاه غرف التدخين ، اتجاه مكتب استعلامات المسافرين ، اتجاهات مرافق الصالة بشكل عام)
- لتوفر دورات مياه خاصة للمسافرين من ذوي الإعاقة.
- توفر المقاعد بشكل كافي.
- عدم وجود منطقة ترفيه للأطفال.
- توفر خدمة الصراف الآلي.
- توفر لائحة حقوق المسافرين.
- دورات المياه بحاجة الى صيانة وتجديد الأدوات الصحية.
- جودة شبكة الواي فاي لا ترتقي للمستوى المطلوب.



متوسط نتيجة الفئة 51%



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات 72%

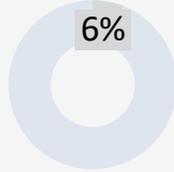
# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

## تجربة الصعود للطائرة

### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة

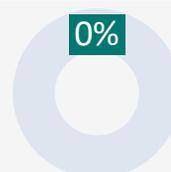


متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

### ٤- شكاوى المسافرين



متوسط نتيجة الفئة

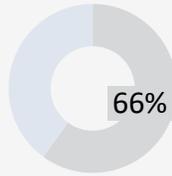
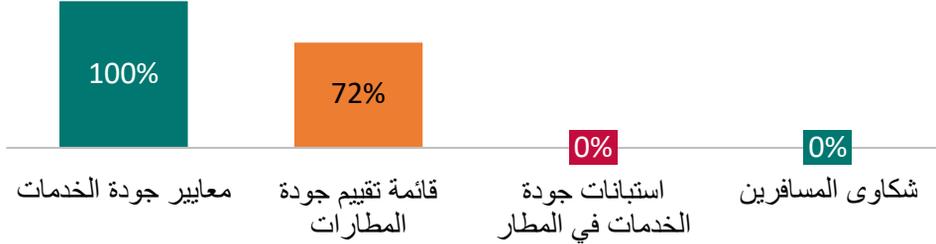


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

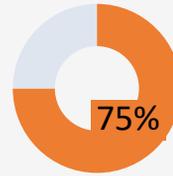
# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

## تجربة الصعود للطائرة

### ٥- ملخص تحليل تجربة الصعود للطائرة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الصعود للطائرة

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة



تسجيل  
إجراءات السفر

30%



تجربة الوصول  
للمطار

37%



تجربة ما قبل  
الرحلة

24%



الجوازات  
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

51%



فترة الانتظار

49%



الجوازات  
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

53.8%



الصعود للطائرة

75%



استلام الأمتعة

41.0%



تجربة القدوم

57.7%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

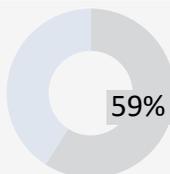
## تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



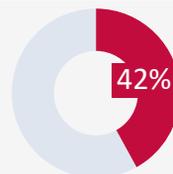
### 1- معايير جودة الخدمات

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

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

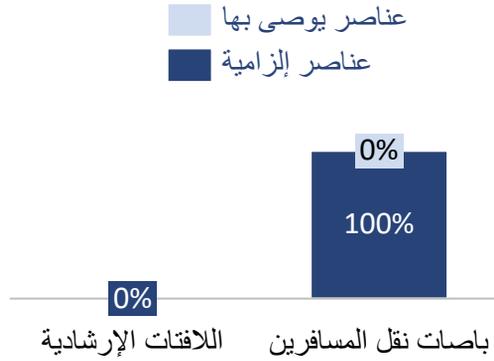
# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

## تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

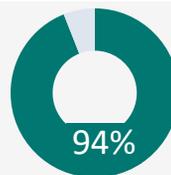
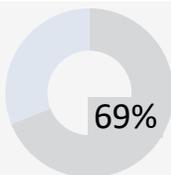


### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة على 7 عناصر مقسمة على تصنيفين فرعيين لمطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة



- 💡 حصل المطار على نتيجة عالية لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة علماً بأن بعض العناصر لا تنطبق على المطارات من فئة (ج)
- 💡 عدم توفر باصات لنقل ركاب الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال قلل من نتيجة التقييم في قائمة تقييم جودة المطارات لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة.



# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً

6%

متوسط نتيجة الفئة

0%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

0%

متوسط نتيجة الفئة

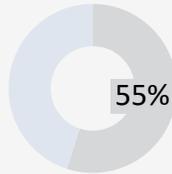
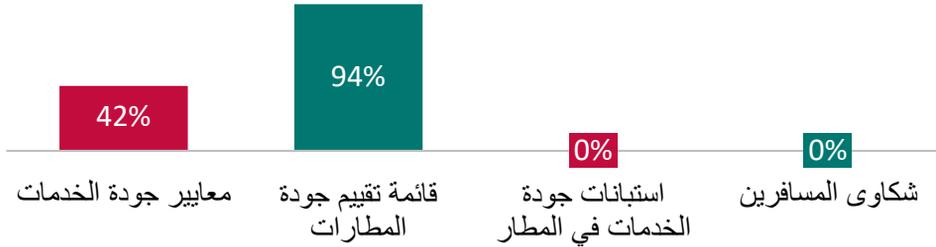
0%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

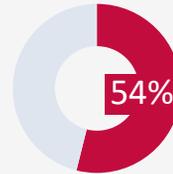
# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

## تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

### ٥- ملخص تحليل تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة



تسجيل  
إجراءات السفر

30%



تجربة الوصول  
للمطار

37%



تجربة ما قبل  
الرحلة

24%



الجوازات  
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

51%



فترة الانتظار

49%



الجوازات  
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

53.8%



الصعود للطائرة

75%



استلام الأمتعة

41.0%



تجربة القdom

57.7%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

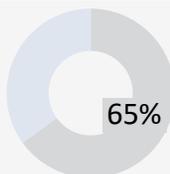
## تجربة إستلام الأمتعة



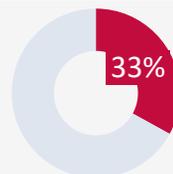
### 1- معايير جودة الخدمات

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

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

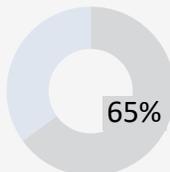
## تجربة إستلام الأمتعة



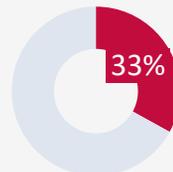
### 1- معايير جودة الخدمات

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

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

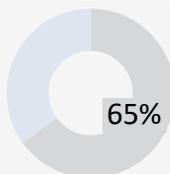
# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

## تجربة إستلام الأمتعة

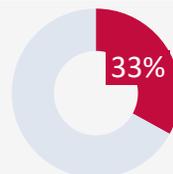
### 1- معايير جودة الخدمات

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

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

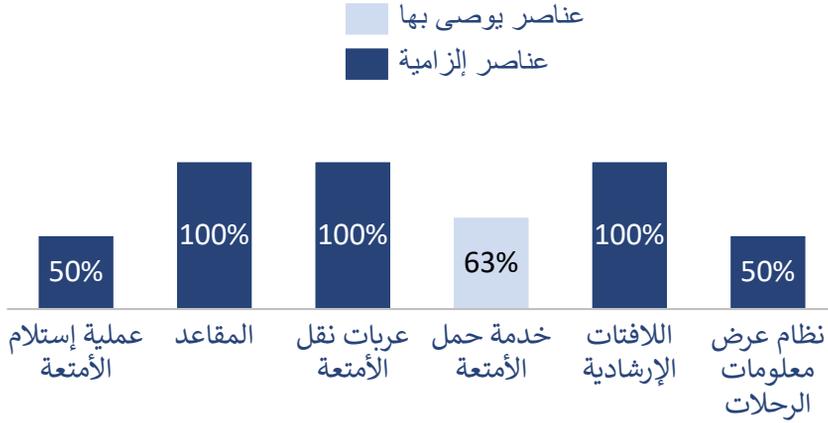
# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

## تجربة استلام الأمتعة

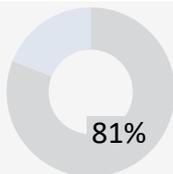


### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

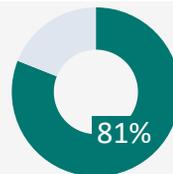
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة استلام الأمتعة على ١٣ عنصر مقسمة على ٦ تصنيفات فرعية لمطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة



- ❖ حصل المطار على نتيجة ممتازة في قائمة تقييم جودة المطار لتجربة استلام الأمتعة. أحد اهم العناصر التي أثرت سلبياً على النتيجة النهائية تتلخص فيما يلي:
- ❖ عدم توفر خيارات الدفع (نقدا / بطاقة مدى / او البطاقة الائتمانية) في منطقة استلام الأمتعة قلل من نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات.
- ❖ لا تتوفر لائحة حقوق المسافرين في منطقة استلام الأمتعة.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

تجربة استلام الأمتعة

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً

6%

متوسط نتيجة الفئة

0%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 4.5 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة المفقودات كما هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي

100%

المفقودات

-13%

متوسط نتيجة الفئة

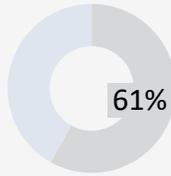
-81%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

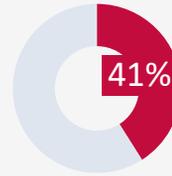
# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

## تجربة استلام الأمتعة

### ٥- ملخص تحليل تجربة استلام الأمتعة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة استلام الأمتعة

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة



تسجيل  
إجراءات السفر

30%



تجربة الوصول  
للمطار

37%



تجربة ما قبل  
الرحلة

24%



الجوازات  
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

51%



فترة الانتظار

49%



الجوازات  
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

53.8%



الصعود للطائرة

75%



استلام الأمتعة

41.0%



تجربة القدوم

57.7%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

تجربة القدوم

١- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في  
معايير جودة الخدمات

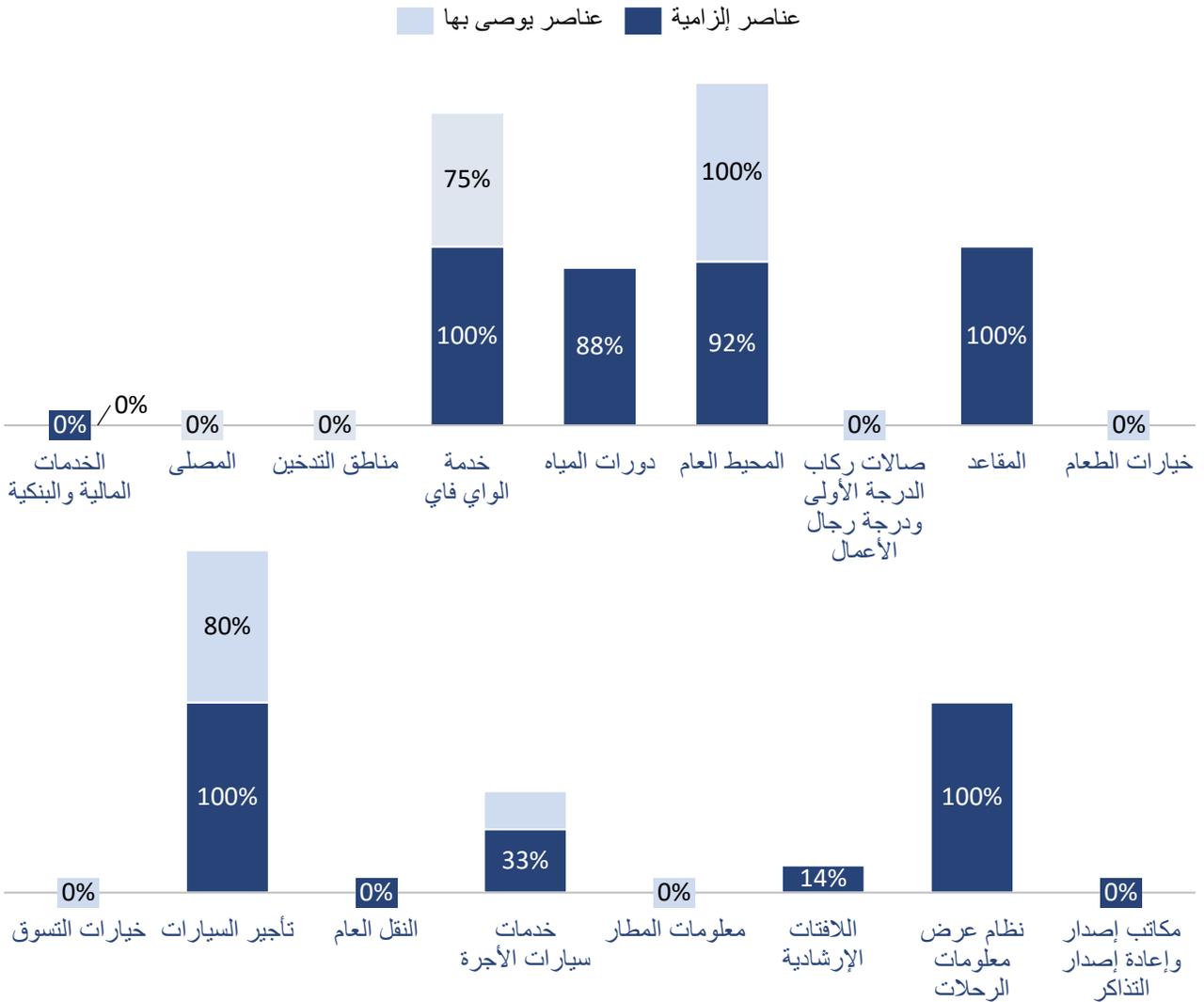
# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

## تجربة القدوم



## ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة القدوم على ٢٠٧ عنصر مقسمة على ١٧ فئة لصالة مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة



# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

## تجربة القدوم

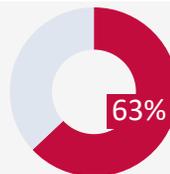


النتيجة الإجمالية لتجربة الصعود للطائرة لم تصل إلى المستوى المأمول ولكن حصل المطار على نتيجة أعلى من متوسط نتائج المطارات من نفس الفئة، وتتلخص أبرز العناصر التطويرية التي من شأنها رفع مستوى التجربة في التالي:

- عدم وجود مصلى في منطقة القدوم.
- عدم وجود غرف تدخين في صالة القدوم خفض من التقييم النهائي لتجربة القدوم بشكل بسيط حيث أنه يشكل عنصراً من ضمن عناصر التقييم.
- عدم وجود خدمة الصراف الآلي في منطقة القدوم.
- لا تتوفر دورات مياه خاصة للمسافرين من ذوي الإعاقة.
- دورات المياه في صالة القدوم بحاجة إلى صيانة وتجديد الأدوات الصحية.
- تم ملاحظة عدم توفر التالي في خدمات سيارات الأجرة:
  - عرض رسوم / معلومات سيارات الأجرة
  - وجود مشرف / المساعدة بشأن سيارات الأجرة
- التكليف في منطقة القدوم بحاجة إلى صيانة.
- شبكة الواي فاي في الصالة لا ترتقي للمستوى المطلوب.
- عدم توفر خيارات الطعام بشكل كافي.
- لا تتوفر عرض لأسعار المنتجات في منطقة التسوق.
- لا تتوفر خيارات الدفع في منافذ المأكولات والمشروبات.
- عدم توفر لافتات ارشادية توضح موقع سيارات الأجرة العامة ومواقف السيارات بالإضافة إلى منطقة استقبال المسافرين ومنطقة استلام تأجير السيارات.
- عدم توفر مقاعد بشكل كافي في صالة القدوم.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

تجربة القدوم



٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في الاستبيان

## ٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 15.85 شكوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على أماكن تأجير السيارات كما هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

# رحلة المسافر في مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة

## تجربة القدوم

### ٥- ملخص تحليل تجربة القدوم

63%

-100%

معايير جودة الخدمات

قائمة تقييم جودة المطارات

استبانات جودة الخدمات في المطار

شكاوى المسافرين

46%

متوسط نتيجة الفئة

58%

النتيجة الإجمالية لتجربة القدوم