



نتائج برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار الامير عبدالمحسن بن عبدالعزیز بينبع لعام ٢٠١٩

الجودة وحماية العملاء

برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

نتائج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار الامير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

بينبع 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



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 الامير عبدالمحسن بن عبدالعزيز بينبع

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز بينبع



تسجيل
إجراءات السفر

37%



تجربة الوصول
للمطار

54%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

62%



التفتيش الأمني

82%



فترة الانتظار

58%



الجوازات
والجمارك

56%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

53%



الصعود للطائرة

61%



استلام الأمتعة

49%



تجربة القdom

68%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

تجربة ما قبل الرحلة

١- معايير جودة الخدمات

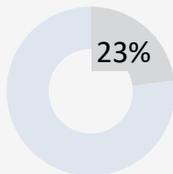
لا يوجد عناصر تقييم لتجربة ما قبل الرحلة في معايير جودة الخدمات

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

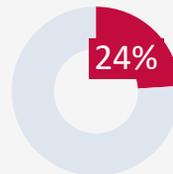
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة ما قبل الرحلة على ١٧ عنصر جميعها تخص الموقع الالكتروني للمطار



- ❖ مستوى الموقع الالكتروني للمطار بشكل عام لا يرتقي للمستوى المأمول
- ❖ يخلو الموقع الالكتروني من معلومات حالة الرحلات للمطار
- ❖ يخلو الموقع الالكتروني 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 الالكتروني من خريطة لمرافق المطار
- ❖ يخلو الموقع الالكتروني من معلومات مواقف السيارات طويلة وقصيرة المدى
- ❖ يخلو الموقع الالكتروني من مؤشرات قياس الأداء الأساسية (كأوقات الانتظار و أوقات الإقلاع والهبوط لكل شهر)
- ❖ يخلو الموقع الالكتروني من المعلومات التي تخص المسافرين من ذوي الإعاقة وذوي القدرة المحدودة على الحركة
- ❖ يخلو الموقع الالكتروني 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



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

تجربة ما قبل الرحلة



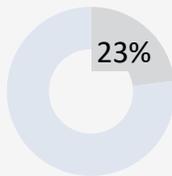
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة ما قبل الرحلة في الاستبيان

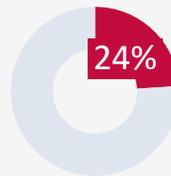
٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

٥- ملخص تحليل تجربة ما قبل الرحلة



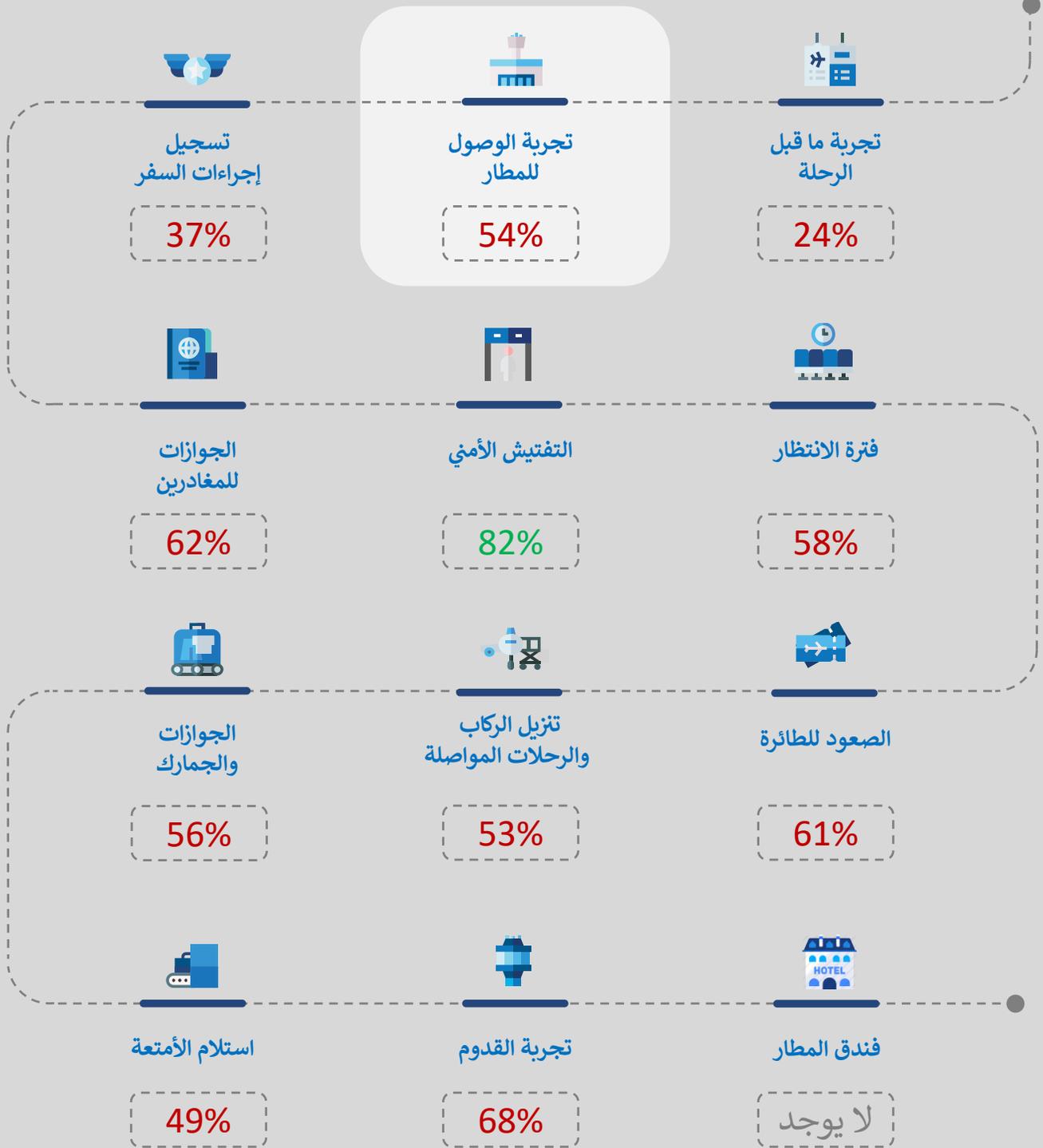
متوسط نتيجة الفئمة



النتيجة الإجمالية لتجربة ما قبل الرحلة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز



رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

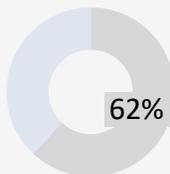
تجربة الوصول للمطار



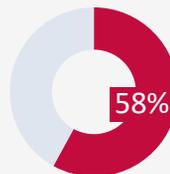
1- معايير جودة الخدمات

- ❖ 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

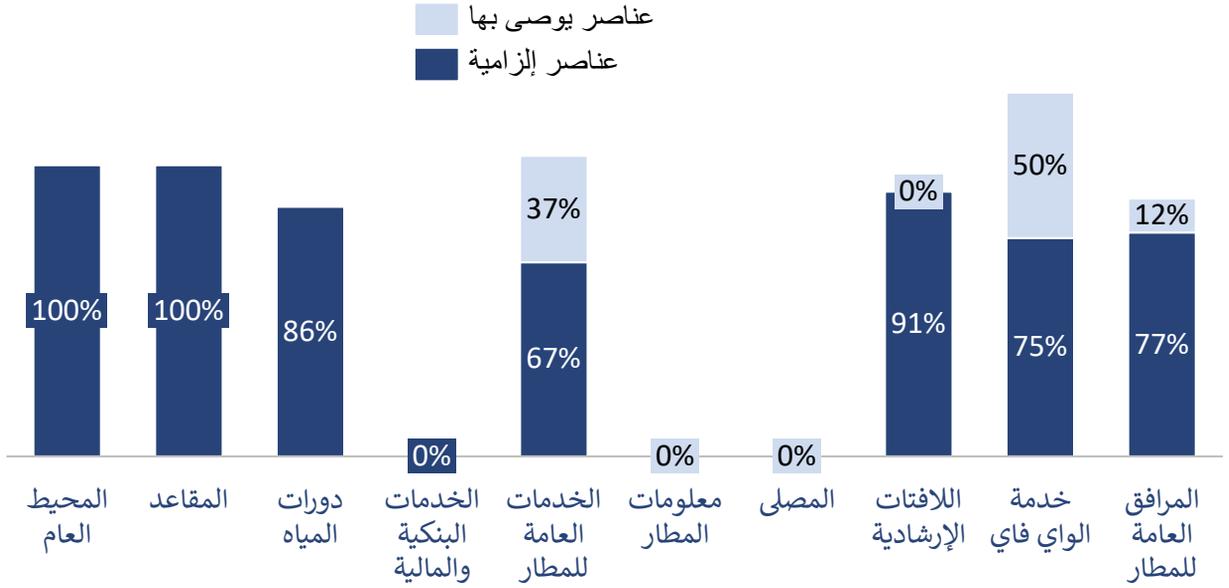
رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

تجربة الوصول للمطار



٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الوصول للمطار على ١٧٨ عنصر مقسمة على ١٠ فئات لمطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز



تجربة الوصول لمطار ينبع لا بأس بها وتجاوزت متوسط النتيجة للمطارات من نفس الفئة

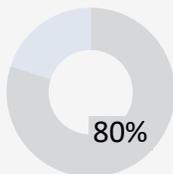
توجد بعض الملاحظات الفارقة التي منعت المطار من الحصول على نتيجة عالية:

لا يوفر المطار مصليات في المنطقة الغير معقمة أمنياً عند الوصول للمطار

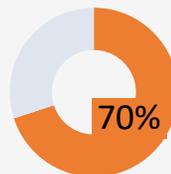
لا توجد خدمات بنكية ومالية في تجربة الوصول للمطار

لا تتوفر مكاتب "اسألني" ولا موظفين في منطقة تجربة الوصول للمطار

معظم العناصر الموصى بها لم يتم استيفائها والتي تخص المرافق العامة للمطار واللافتات الإرشادية والخدمات العامة للمطار



متوسط نتيجة الفئة



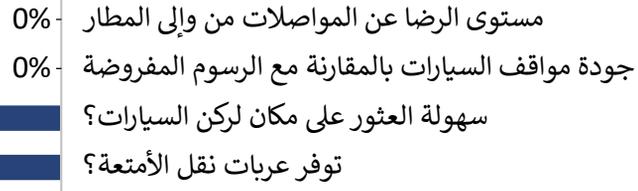
متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

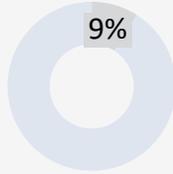
تجربة الوصول للمطار



٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم يحصل المطار على نتائج مرضية في استبانات جودة الخدمات بسبب عدم اجراء استبانات لثلاثة ارباع لعام ٢٠١٩



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

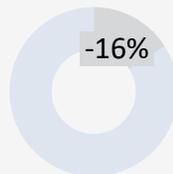
٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو ٤,٣١ شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على ثلاثة فئات كما هو موضح بالأسفل

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



توزعت الشكاوى بشكل متساوي على مواقف السيارات ودورات المياه في المنطقة الغير معقمة أمنياً وخدمات تغليف الأمتعة



متوسط نتيجة الفئة

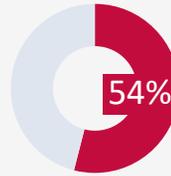
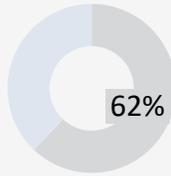
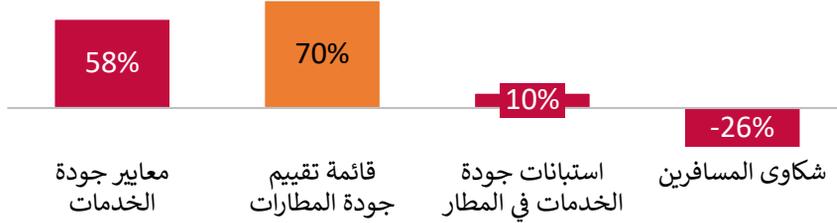


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

تجربة الوصول للمطار

٥- ملخص تحليل تجربة الوصول للمطار



نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز



تسجيل
إجراءات السفر

37%



تجربة الوصول
للمطار

54%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

62%



التفتيش الأمني

82%



فترة الانتظار

58%



الجوازات
والجمارك

56%



تنزيل الركاب
والرحلات الموصلة

53%



الصعود للطائرة

61%



استلام الأمتعة

49%



تجربة القdom

68%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

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

تسجيل إجراءات السفر



(متوسط أوقات انتظار تسجيل إجراءات السفر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز)

٤,٧٧ دقائق

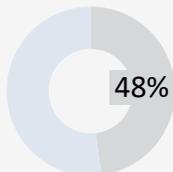
متوسط الفئة

٥,٧٥ دقائق

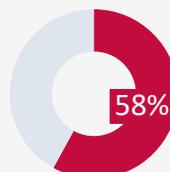
متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

📌 سجل المطار أعلى متوسطات أوقات انتظار خلال الثلث الأول من السنة ثم قل تدريجياً إلى أن ثبت على مستوى واحد خلال باقي السنة. ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ١٨,٣٩ دقائق.

📌 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٥ مارس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٣٤ دقائق، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ١٢ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ١٤ دقيقة.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

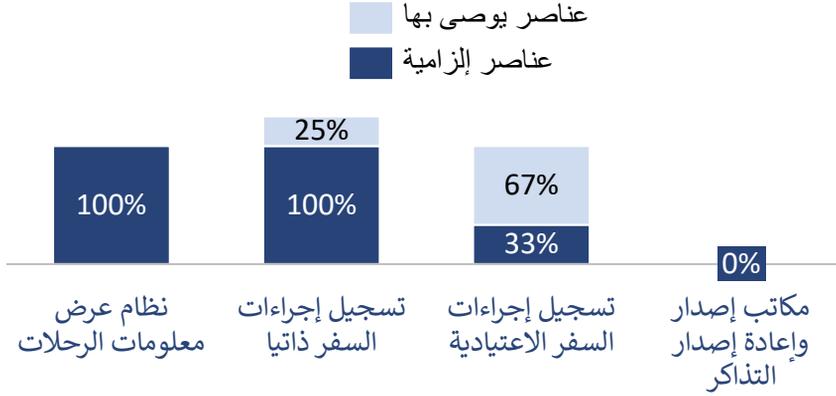
رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

تجربة تسجيل إجراءات السفر



٢- قائمة تقييم جودة المطارات

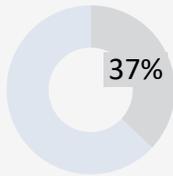
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تسجيل إجراءات السفر للمطار على 24 عنصر للمطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز



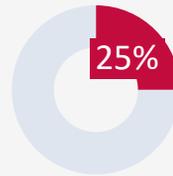
تجربة إجراءات السفر لم ترتقي للمستوى المأمول وتعتبر أقل التجارب جودة في المطار لتقييم قائمة تقييم جودة المطارات

تم ملاحظة عدة أسباب رئيسية جعلت من هذه التجربة تحصل على نتيجة غير مرضية:

- لا يتوفر في المطار مكاتب إصدار وإعادة إصدار التذاكر في منطقة الوصول الغير معقمة أمنياً وأيضاً في منطقة المغادرة المعقمة أمنياً
- لا تتوفر منصات مخصصة لخدمة الركاب من ذوي الإعاقة
- لا يتوافق ارتفاع المكاتب و معدات الخدمة الذاتية حسب المبادئ التوجيهية الخاصة بالمسافرين ذوي الإعاقة
- لا تتوفر معلومات حقوق المسافرين في منطقة التسجيل
- لا تتوفر مسارات مرقمة لمنصات تسجيل إجراءات السفر ولا توجد مسارات مستقلة للدرجة الأولى ودرجة الأعمال



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

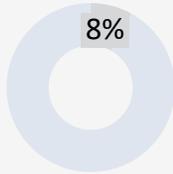
رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

تجربة تسجيل إجراءات السفر

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو ١,٤٤ شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على تصنيف واحد كما هو موضح أدناه:

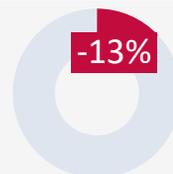
النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



لم يسجل على المطار (من حيث العدد) شكاوى تذكر وحصل المطار على نتيجة أفضل من متوسط نتائج المطارات من نفس الفئة



متوسط نتيجة الفئة

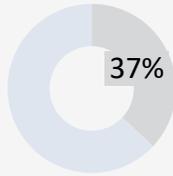
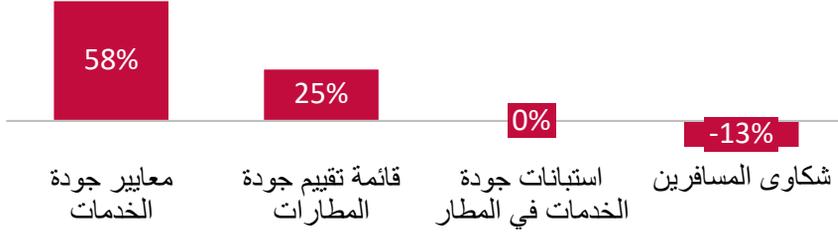


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

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 الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز



تسجيل
إجراءات السفر

37%



تجربة الوصول
للمطار

54%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

62%



التفتيش الأمني

82%



فترة الانتظار

58%



الجوازات
والجمارك

56%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

53%



الصعود للطائرة

61%



استلام الأمتعة

49%



تجربة القdom

68%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

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

معاينة وثيقة السفر للمغادرين



(متوسط أوقات انتظار وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للمغادرين في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز)

٢,٨٥ دقائق

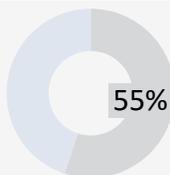
متوسط الفئة

٢,٤ دقائق

متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

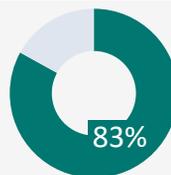
💡 سجل المطار أعلى متوسط أوقات انتظار خلال شهري يونيو وديسمبر وسجل متوسطات أقل ثابت خلال باقي السنة. ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٧,٠١ دقائق.

💡 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ١٧ ديسمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٨ دقائق، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٤ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٤ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة

55%



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

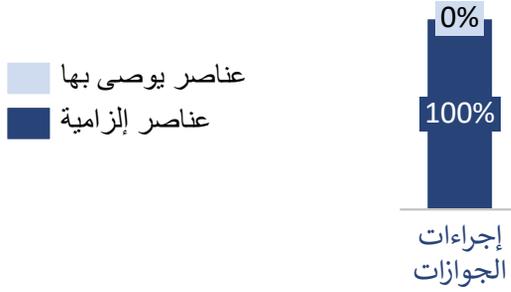
83%

رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

تجربة الجوازات للمغادرين

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

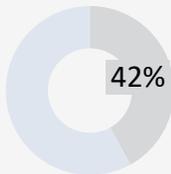
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الجوازات للمغادرين من مطار على ٨ عناصر.



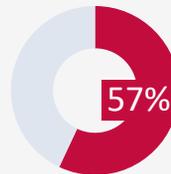
لم يحصل المطار على نتيجة جيدة لتجربة الجوازات للمغادرين لكن في المقابل حصل على نتيجة أعلى من متوسط نتيجة المطارات من نفس الفئة

بسبب كثرة العناصر الموصى بها في تجربة الجوازات للمغادرين (عددها ٦ عناصر) انعكست نتيجة سلبية لتجربة الجوازات للمغادرين وتشمل:

- توفر البوابات الالكترونية بعدد ١ بوابة الكترونية لكل ٤ مكاتب جوازات اعتيادية متوفرة
- عرض أوقات الانتظار التقديرية
- طابور انتظار مستقل للدرجة الأولى / لدرجة رجال الأعمال
- طابور انتظار مستقل للمساعدات الخاصة
- طابور انتظار مستقل لجوازات السفر السعودية والخليجية
- طابور انتظار مستقل لحاملي جوازات السفر الدبلوماسية



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

تجربة الجوازات للمغادرين

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً

8%

متوسط نتيجة الفئة

0%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

-15%

متوسط نتيجة الفئة

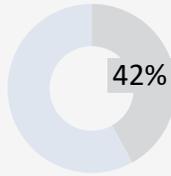
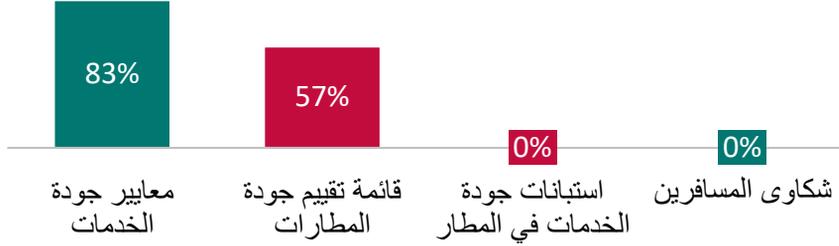
0%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

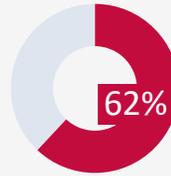
رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

تجربة الجوازات للمغادرين

٥- ملخص تحليل تجربة الجوازات للمغادرين



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الجوازات للمغادرين

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز



تسجيل
إجراءات السفر

37%



تجربة الوصول
للمطار

54%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

62%



التفتيش الأمني

82%



فترة الانتظار

58%



الجوازات
والجمارك

56%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

53%



الصعود للطائرة

61%



استلام الأمتعة

49%



تجربة القdom

68%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

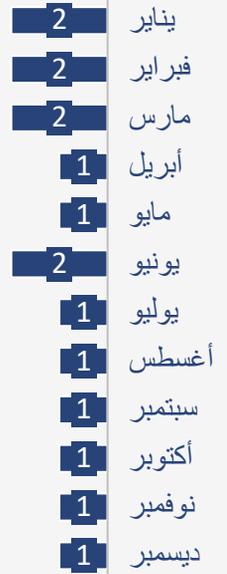
تجربة التفتيش الأمني



1- معايير جودة الخدمات

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

التفتيش الأمني



(متوسط أوقات انتظار عند التفتيش الأمني لمطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز)

متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

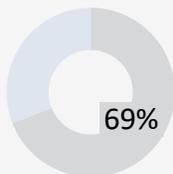
متوسط الفئة

متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

سجل المطار أعلى متوسط أوقات الانتظار خلال الربع الأول بالاضافه إلى شهر يونيو، وسجل أقل متوسط لأوقات الانتظار خلال الأشهر الباقية من السنة، ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٣,٦٣ دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ١ يونيو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٥ دقائق، سجلت ساعات الذروة خلال اليوم في الساعة ١٠ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٨ دقائق. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٩ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٨ دقائق



متوسط نتيجة الفئة

69%



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

100%

رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

تجربة التفتيش الأمني



٢- قائمة تقييم جودة المطارات

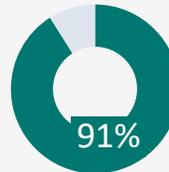
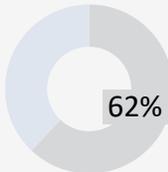
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة التفتيش الأمني للمطار على ١٧ عنصر.



حقق المطار نتيجة متميزة في قائمة تقييم جودة المطارات لتجربة التفتيش الأمني وتجاوز متوسط الفئة بشكل كبير

جميع العناصر الإلزامية تم استيفائها وأيضاً معظم العناصر الموصى بها
بعض العناصر الموصى بها حالت بين تحقيق المطار للنتيجة الكاملة وتتلخص فيما يلي:

- توفير طاבור انتظار مستقل للمسافرين ذوي الإعاقة
- توفير طاבור انتظار مستقل للدرجة الأولى / لدرجة رجال الأعمال، المسار السريع
- توفير طوابير الانتظار مستقلة للموظفين وطواقم الطائرات
- عرض أوقات الانتظار التقديرية عند التفتيش الأمني



رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

تجربة التفتيش الأمني

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً

8%

متوسط نتيجة الفئة

0%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

-10%

متوسط نتيجة الفئة

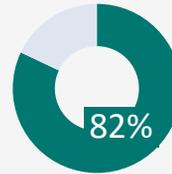
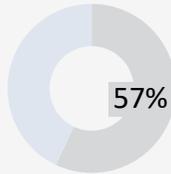
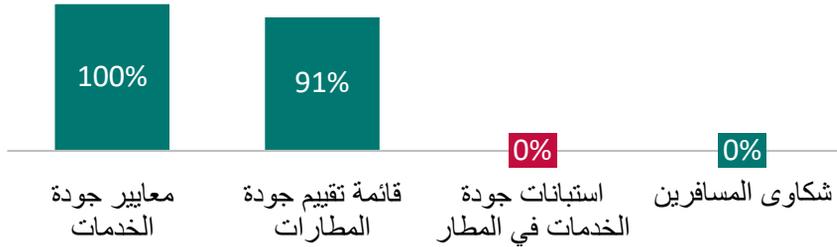
0%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

تجربة التفتيش الأمني

٥- ملخص تحليل تجربة التفتيش الأمني



نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز



تسجيل
إجراءات السفر

37%



تجربة الوصول
للمطار

54%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

62%



التفتيش الأمني

82%



فترة الانتظار

58%



الجوازات
والجمارك

56%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

53%



الصعود للطائرة

61%



استلام الأمتعة

49%



تجربة القdom

68%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

تجربة فترة الانتظار

١- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة فترة
الانتظار في معايير جودة الخدمات

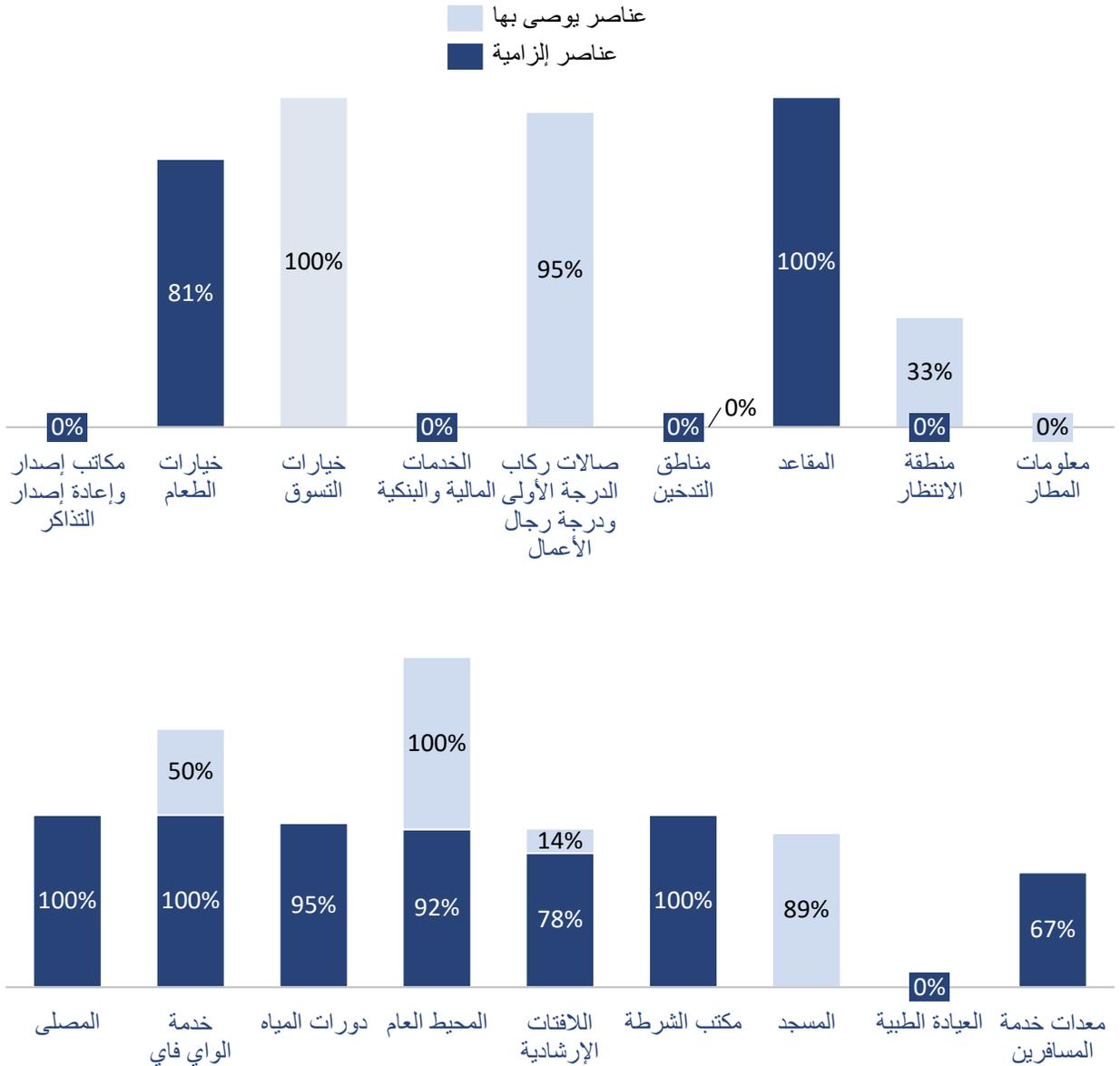
رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

تجربة فترة الانتظار



٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة فترة الانتظار على ١٤٩ عنصر مقسمة على ١٨ فئة.



رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

تجربة فترة الانتظار



حصل المطار على نتيجة جيدة في تجربة فترة الانتظار بشكل عام وحصل على نتيجة أعلى من متوسط نتائج المطارات من نفس الفئة

تم رصد عدة ملاحظات التي تصنف كفرص تطويرية للمطار للحصول على نتائج أفضل وتلخصت في التالي:

عدم توفر مكتب تسجيل إجراءات السفر و إصدار واعادة اصدار التذاكر في الصالات الدولية

عدم توفر معلومات حقوق المسافرين بشكل كافي.

تم ملاحظة عدم توفر السيارات الكهربائية المخصصة للمسافرين ذوي الإعاقة .

عدم قبول العملات الرئيسية في منافذ المأكولات و المشروبات.

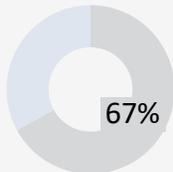
عدم توفر أجهزة الصراف الآلي في المغادرة الداخلية

لا تتواجد في الصالة خدمة صرف العملات الأجنبية.

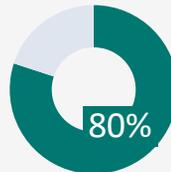
عدم توفر غرف تدخين

تفتقر الصالة لبعض المرافق الخدمية و الترفيهية مثل منطقة ألعاب للأطفال و شاشات لعرض المرئيات.

تم ملاحظة أن مصلى الرجال بحاجة لتوفير المستلزمات و الخدمات مثل رفوف لوضع الأحذية.



متوسط نتيجة الفئة

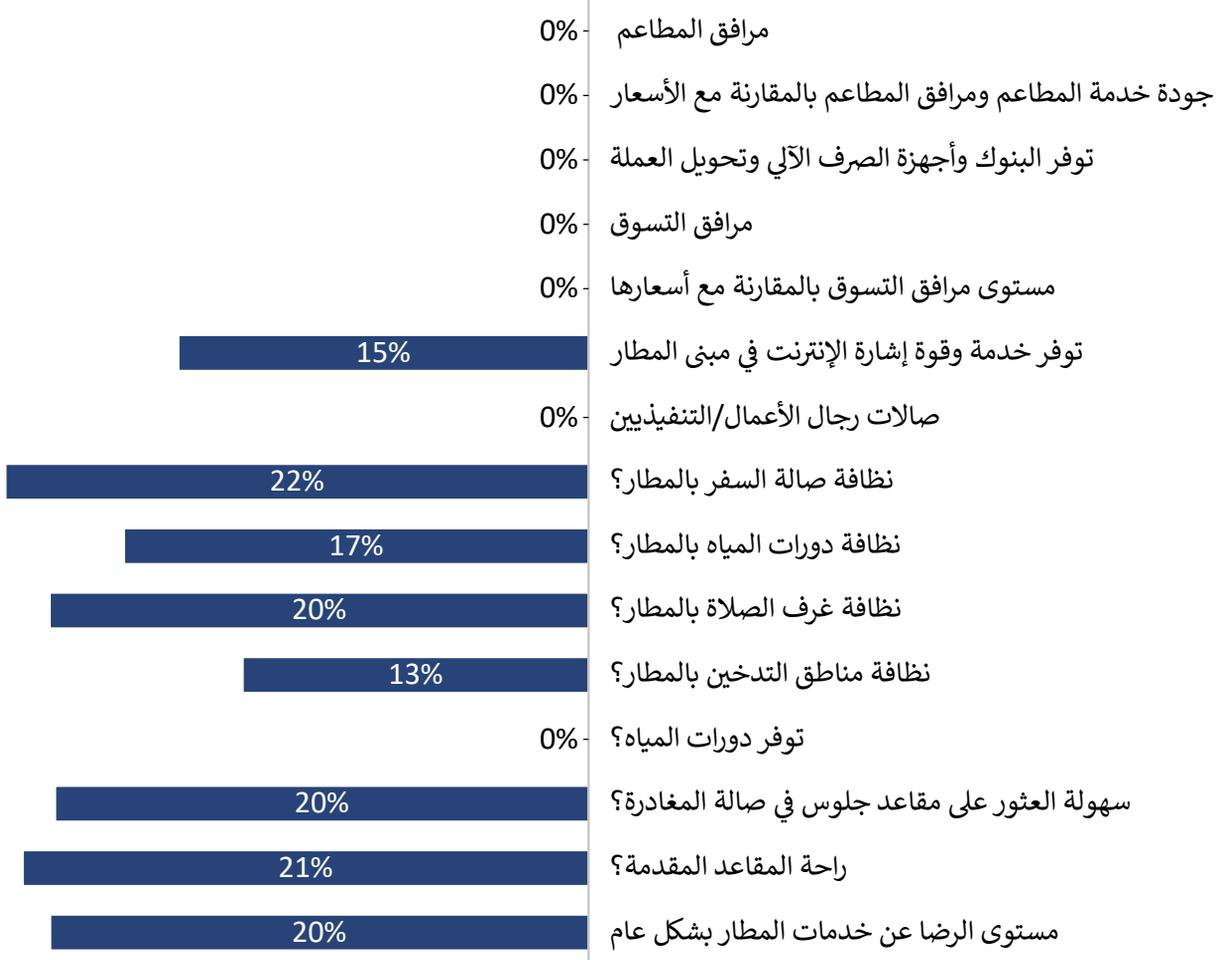


متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

تجربة فترة الانتظار

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم يحصل المطار على نتائج مرضية في استبانات جودة الخدمات بسبب عدم اجراء استبانات لثلاثة ارباع لعام ٢٠١٩



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

تجربة فترة الانتظار

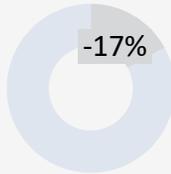
٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو ٢,٨٧ شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على تصنيفين كما هو موضح أدناه:

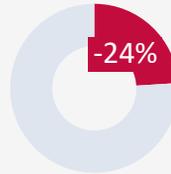
النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



لم يسجل على المطار شكاوى كثيرة على تجربة فترة الانتظار كما هو الحال لبقية المطارات من نفس الفئة

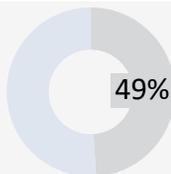
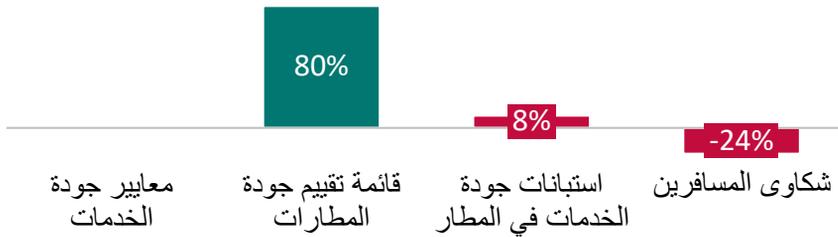


متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

٥- ملخص تحليل تجربة فترة الانتظار



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة فترة الانتظار

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز



تسجيل
إجراءات السفر

37%



تجربة الوصول
للمطار

54%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

62%



التفتيش الأمني

82%



فترة الانتظار

58%



الجوازات
والجمارك

56%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

53%



الصعود للطائرة

61%



استلام الأمتعة

49%



تجربة القdom

68%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

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 الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

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 الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز)

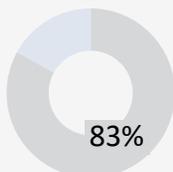
0.5%

متوسط الفئة

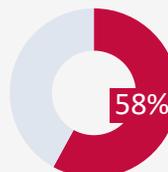
0%

متوسط نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار

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



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

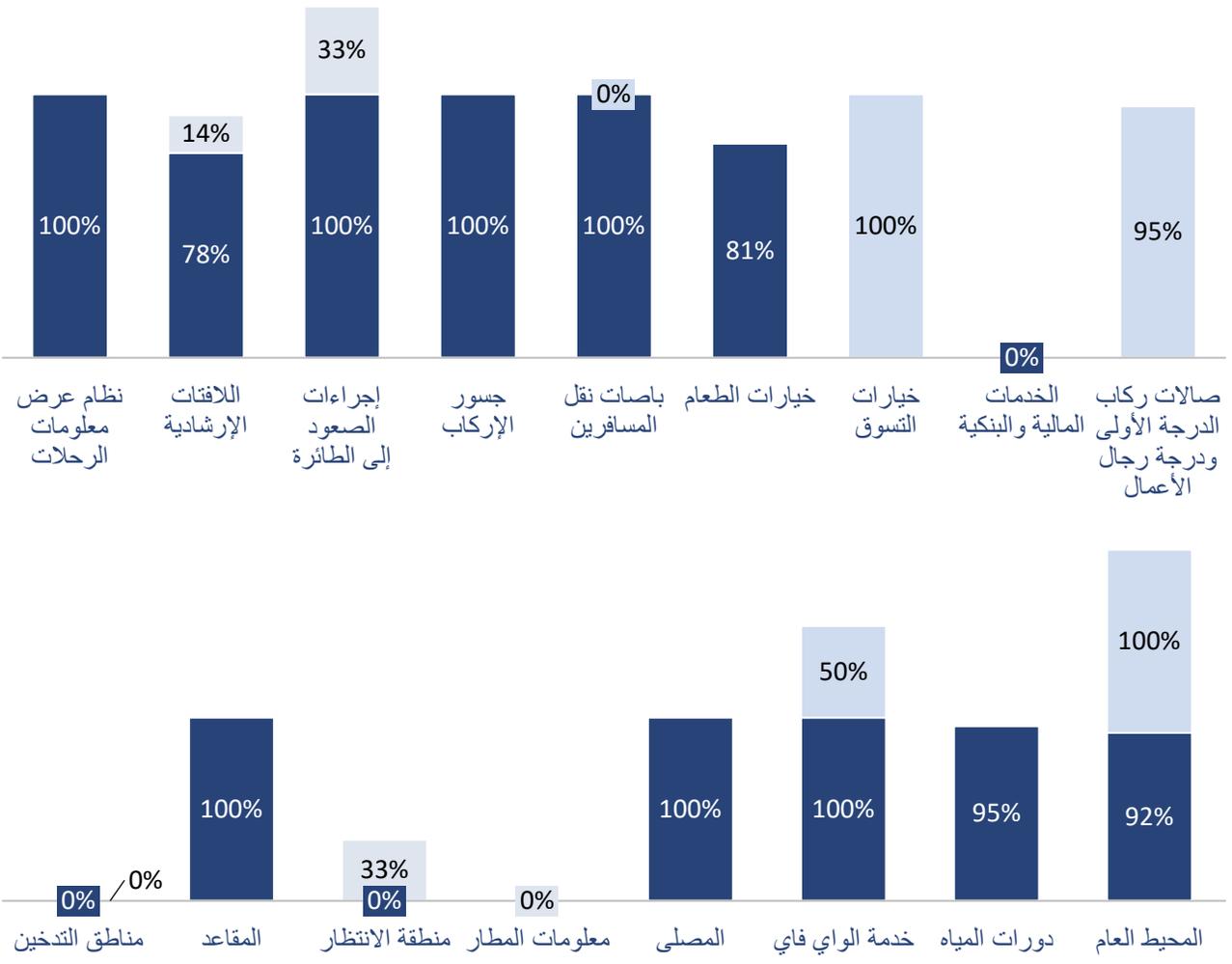
تجربة الصعود للطائرة



٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الصعود للطائرة على ١٣٤ عنصر مقسمة على ١٧ فئة لمطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

عناصر يوصى بها
عناصر إلزامية



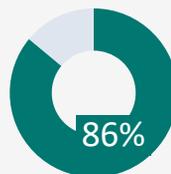
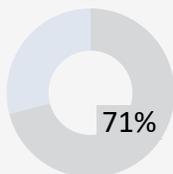
رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

تجربة الصعود للطائرة



حصلت منطقة فترة الانتظار على تقييم عالٍ مقارنة ببقية المطارات من نفس الفئة
تم رصد عدة ملاحظات والتي تعتبر فرص تطويرية للمطار للحصول على نتيجة أعلى لتجربة الصعود للطائرة
وتتلخص فيما يلي:

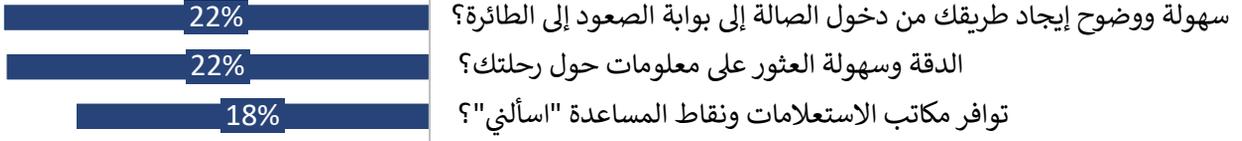
- تحديد البوابات على بطاقات صعود الطائرة
- طوابير انتظار مستقلة (درجة أولى / درجة رجال الأعمال، أو مسافرين بوتيرة متكررة، أو حسب مناطق الصعود)
- باصات منفصلة لركاب الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال
- توفير مكاتب وموظفين "اسألني" في منطقة المغادرة المعقمة
- توفير غرف تدخين في المنطقة المعقمة أمنياً
- قبول العملات الأجنبية لخيارات الطعام المتوفرة في المنطقة المعقمة أمنياً
- تطوير المهارات اللغوية لموظفي المحلات التجارية ومحلات الأتعمة
- توفير أجهزة الصراف الآلي (الخدمات موجودة بالفعل)
- توفير صرف العملات (الصالات الدولية فقط)
- توفير النظام الآلي لغسيل المراحيض (السيفون الآلي)



رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

تجربة الصعود للطائرة

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم يحصل المطار على نتائج مرضية في استبيانات جودة الخدمات بسبب عدم اجراء استبيانات لثلاثة ارباع لعام ٢٠١٩



٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو ١,٤٤ شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على أربعة فئات كما هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



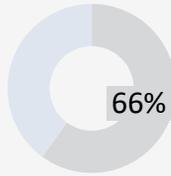
لم تسجل على المطار شكاوى تذكر (من حيث العدد) على تجربة الصعود للطائرة



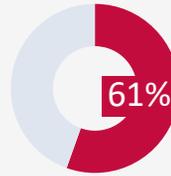
رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

تجربة الصعود للطائرة

٥- ملخص تحليل تجربة الصعود للطائرة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الصعود للطائرة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز



تسجيل
إجراءات السفر

37%



تجربة الوصول
للمطار

54%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

62%



التفتيش الأمني

82%



فترة الانتظار

58%



الجوازات
والجمارك

56%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

53%



الصعود للطائرة

61%



استلام الأمتعة

49%



تجربة القდوم

68%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

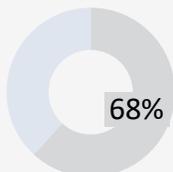
تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



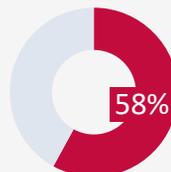
1- معايير جودة الخدمات

- ❖ 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 الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



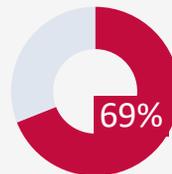
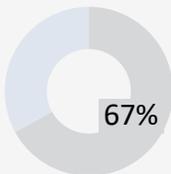
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة على 7 عناصر مقسمة على تصنيفين فرعيين لكل صالة من الصالات الثلاثة لمطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز



💡 حصل المطار على نتيجة لا بأس بها في تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة ولكن تنقصها بعض العناصر الإلزامية والموصل بها كما هو موضح أدناه:

- 💡 اتجاه يشير إلى تحويل الرحلات (إلزامي)
- 💡 باصات منفصلة لركاب الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال (موصى به)



رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

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

-7%

متوسط نتيجة الفئة

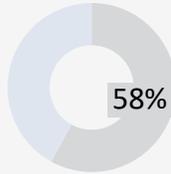
0%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

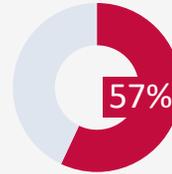
رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

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 الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز



تسجيل
إجراءات السفر

37%



تجربة الوصول
للمطار

54%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

62%



التفتيش الأمني

82%



فترة الانتظار

58%



الجوازات
والجمارك

56%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

53%



الصعود للطائرة

61%



استلام الأمتعة

49%



تجربة القდوم

68%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

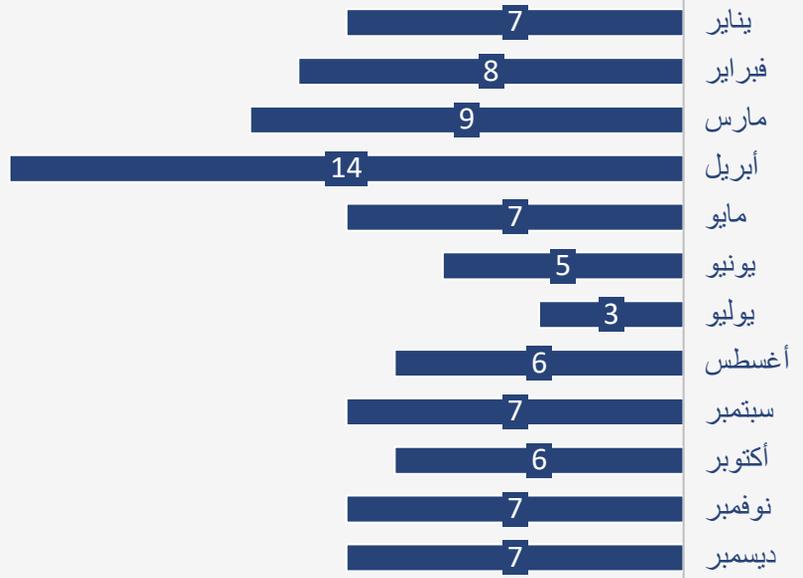
تجربة الجوازات والجمارك



1- معايير جودة الخدمات

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

معاينة وثيقة السفر للقادمين



(متوسط أوقات انتظار وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للقادمين لمطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز)

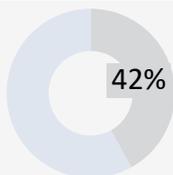
متوسط الفئة ٤,٤٧ دقائق

متوسط الفئة ٦,٧ دقائق

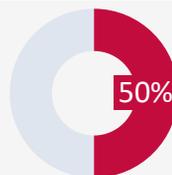
متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

📌 سجل المطار أعلى متوسط انتظار خلال شهر أبريل وأقل متوسط انتظار في شهر يوليو، ٩٩% من المسافرين لم يتجاوز وقت انتظارهم ٢٢,٨٩ دقائق

📌 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢٥ أبريل حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٣٠ دقيقة، سجلت ساعات الذروة خلال اليوم في الساعة ٤ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٣٧ دقائق. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٦ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ١٢ دقيقة.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

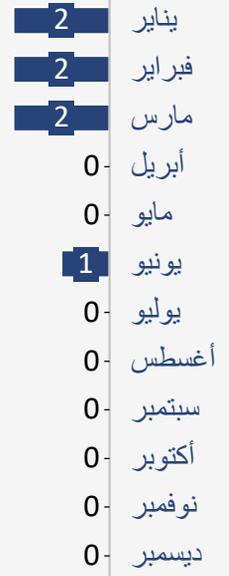
تجربة الجوازات والجمارك



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 الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز)

٢,٨٩ دقائق

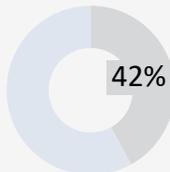
متوسط الفئة

٠,٦٣ دقيقة

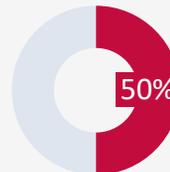
متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

💡 سجل المطار أعلى متوسطات انتظار خلال الربع الأول من السنة، ٩٩% من مسافرين المطار لم يتجاوز وقت انتظارهم ٣,٢٨ دقائق

💡 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢٣ يناير حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٣ دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٩ صباحا بمتوسط إنتظار بلغ ٣ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة 42%



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات 50%

رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

تجربة الجوازات والجمارك



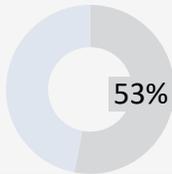
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الجوازات والجمارك على ١٤ عنصر مقسمة على ثلاثة تصنيفات فرعية لكل صالة من الصالات الثلاثة لمطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

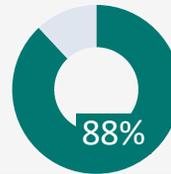


حصل المطار على نتيجة متميزة في تجربة الجوازات والجمارك في قائمة تقييم جودة المطارات جميع العناصر الإلزامية تم استيفائها من جانب المطار ولكن بعض العناصر الموصى بها لم يتم استيفائها وتعتبر فرص تطويرية للمطار وتتلخص في التالي:

- توفر البوابات الالكترونية بعدد ١ بوابة الكترونية لكل ٤ مكاتب جوازات اعتيادية متوفرة
- طابور انتظار مستقل للدرجة الأولى / لدرجة رجال الأعمال
- طابور انتظار مستقل لحاملي جوازات السفر الدبلوماسية
- توفير نظام ثنائي القنوات لإجراءات الجمارك



متوسط نتيجة الفئة



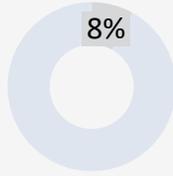
متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

تجربة الجوازات والجمارك

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



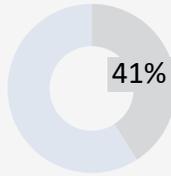
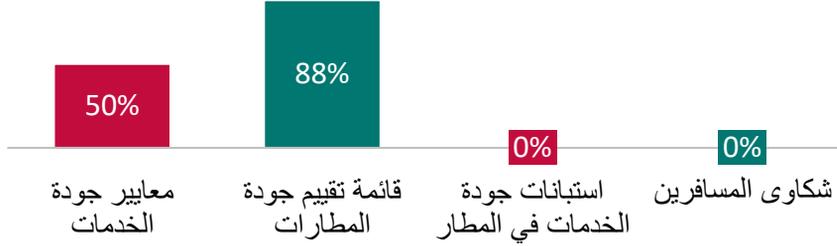
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

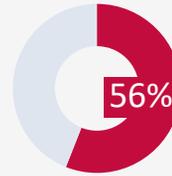
تجربة الجوازات والجمارك



٥- ملخص تحليل تجربة الجوازات والجمارك



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الجوازات والجمارك

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز



تسجيل
إجراءات السفر

37%



تجربة الوصول
للمطار

54%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

62%



التفتيش الأمني

82%



فترة الانتظار

58%



الجوازات
والجمارك

56%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

53%



الصعود للطائرة

61%



استلام الأمتعة

49%



تجربة القdom

68%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

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 الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز)

متوسط وقت الإنتظار لمطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

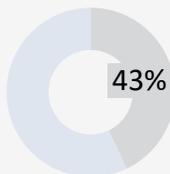
متوسط الفئة

7,14 دقائق

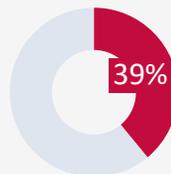
متوسط وقت الإنتظار لمطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

سجل المطار أعلى متوسط زمن انتظار خلال أشهر يناير وأبريل وأقلها خلال شهري يونيو ويوليو، ٩٠% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم ٨,٨٩ دقيقة.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ١٢ فبراير حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ١٣,٥٦ دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٢ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ١١,٨ دقيقة.



متوسط نتيجة الفئة



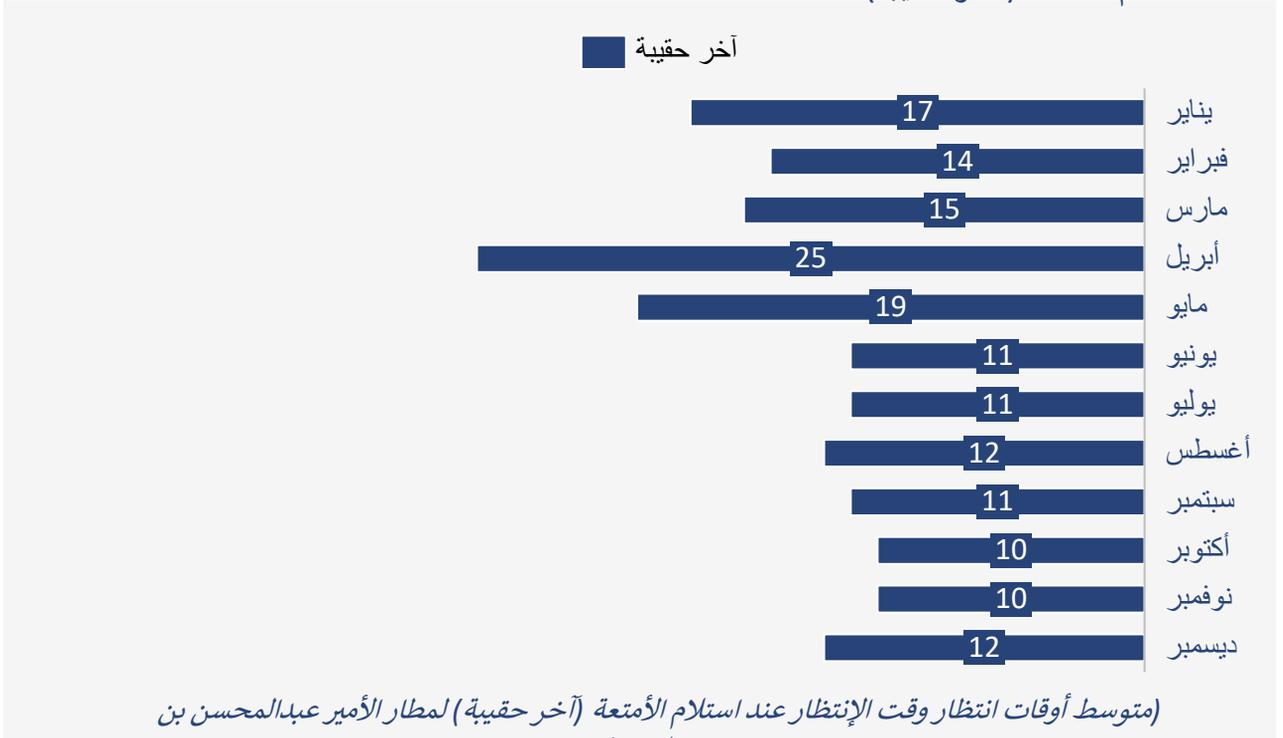
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

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)

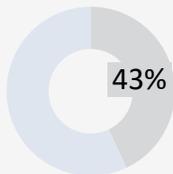


(متوسط أوقات انتظار وقت الإنتظار عند استلام الأمتعة (آخر حقيبة) لمطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز)

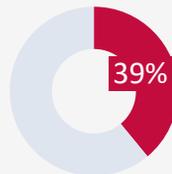
متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز
متوسط الفئة ١٨,١٤ دقيقة
متوسط الفئة ١٣,٧٩ دقيقة

💡 سجل المطار أعلى متوسط زمن انتظار خلال شهر أبريل. كما يلاحظ ارتفاع متوسط زمن الانتظار في عموم الثلث الأول من السنة ثم انخفاض الأوقات إلى أن تثبت في الثلث الثاني و الأخير، ٩٠% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم ١٩,٣٩ دقيقة.

💡 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢٩ أبريل حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٣٥,٢٥ دقيقة، سجلت ساعات الذروة خلال اليوم في الساعة ٨ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٦٣ دقيقة. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٢ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٢٧,٣ دقيقة



متوسط نتيجة الفئة 43%



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات 39%

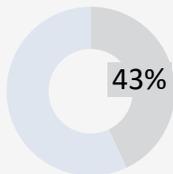
رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

تجربة إستلام الأمتعة

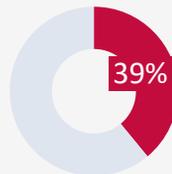
1- معايير جودة الخدمات

- ❖ 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

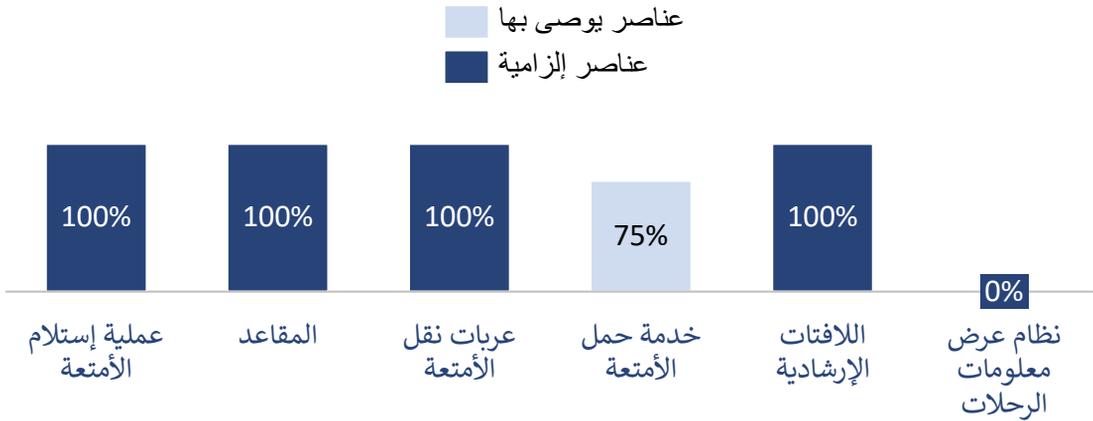
رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

تجربة استلام الأمتعة



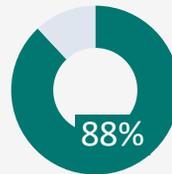
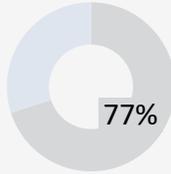
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة استلام الأمتعة على ١٣ عنصر مقسمة على ٦ تصنيفات فرعية لكل صالة من الصالات الثلاثة لمطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز



حصل المطار على نتيجة جيدة مقارنة بالمطارات من نفس الفئة لتجربة استلام الأمتعة
ينقص المطار عنصرين أحدهما إلزامي والآخر موصى به للحصول على النتيجة الكاملة لقائمة تقييم جودة المطارات كما هو موضح أدناه:

توفير نظام عرض معلومات الرحلات قبل منطقة استلام الأمتعة (الإلزامي)
تنوع خيارات الدفع لخدمة حمل الأمتعة (موصى به)

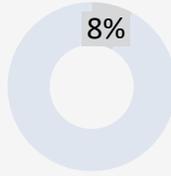


رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

تجربة استلام الأمتعة

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

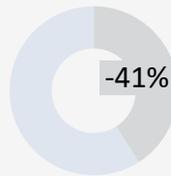
٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو ١,٤٤ شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على تصنيف واحد كما هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



لم تسجل على المطار شكاوى تذكر (من حيث العدد) على تجربة استلام الأمتعة



متوسط نتيجة الفئة

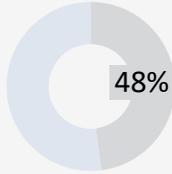


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

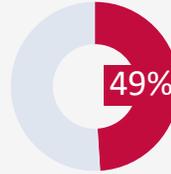
رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

تجربة استلام الأمتعة

٥- ملخص تحليل تجربة استلام الأمتعة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة استلام الأمتعة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز



تسجيل
إجراءات السفر

37%



تجربة الوصول
للمطار

54%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

62%



التفتيش الأمني

82%



فترة الانتظار

58%



الجوازات
والجمارك

56%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

53%



الصعود للطائرة

61%



استلام الأمتعة

49%



تجربة القdom

68%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

تجربة القدوم

١- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في
معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

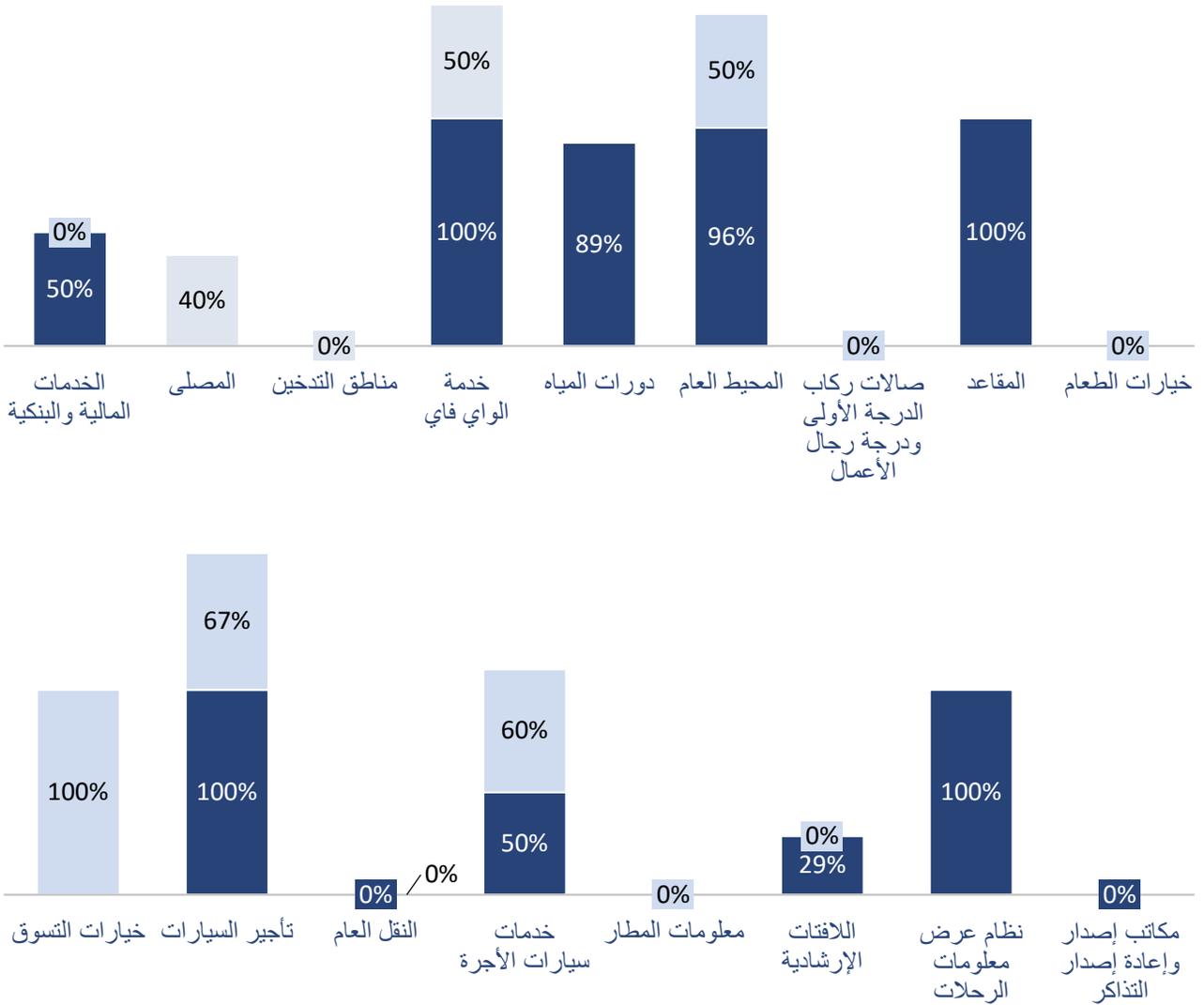
تجربة القدوم



٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة القدوم على ٢٠٧ عنصر مقسمة على ١٧ فئة لمطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

عناصر يوصى بها
عناصر إلزامية

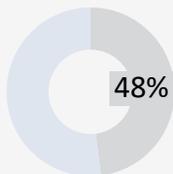


رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

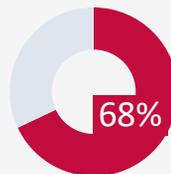
تجربة القدوم



- لم يتحصل المطار على نتيجة مرضية لتجربة القدوم كما هو الحال لبقية المطارات من نفس الفئة ولكن حصل المطار على نتيجة أعلى من متوسط نتائج المطارات من نفس الفئة
- تم رصد العديد من الملاحظات العامة لتجربة القدوم وتلخصت كما يلي:
 - لا يوفر المطار خيارات الطعام لتجربة القدوم
 - لا تتوفر صالات الدرجة الأولى ورجال الأعمال لتجربة القدوم
 - لا تتوفر مناطق للتدخين في منطقة الوصول المعقمة أمنياً
 - لا يوفر المطار مكاتب إصدار وإعادة إصدار التذاكر في منطقة الوصول الغير معقمة
 - لا تتوفر وسائل النقل عام في المطار
 - لا تتوفر خدمة لمعلومات المطار "اسألني" لتجربة القدوم
 - تم ملاحظة قصور كبير في اللوحات الإرشادية لتجربة القدوم
 - لا تتوفر أجهزة الصراف الآلي وخدمات صرف العملات في منطقة الوصول المعقمة أمنياً
 - أيضاً لا تتوفر خدمة صرف العملات في منطقة الوصول الغير معقمة أمنياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

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 ١,٤٤ شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على تصنيفين كما هو موضح في الأسفل

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



لم تسجل على المطار شكاوى تذكر (من حيث العدد) على تجربة القدوم



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز

تجربة القدوم

٥- ملخص تحليل تجربة القدوم



68%

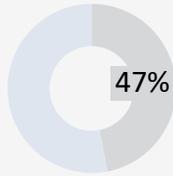
-9%

معايير جودة الخدمات

قائمة تقييم جودة المطارات

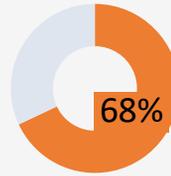
استبانة جودة الخدمات في المطار

شكاوى المسافرين



47%

متوسط نتيجة الفئة



68%

النتيجة الإجمالية لتجربة القدوم