

تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات النقل الجوي

أكتوبر 2021م

ترتيب الناقلات الجوية حسب أعداد الشكاوى

الأكثر شكاوى

100,000 مسافر

الأقل شكاوى



18

16

7

أعداد الشكاوى
لهذا الشهر

14

11

4

أعداد الشكاوى
للمثل من
العام السابق

%96

%91

%82

نسبة معالجة
الشكاوى بالوقت
المحدد لهذا الشهر



أكثر التصنيفات
تداولاً لهذا الشهر



مجموع الشكاوى | 371 ↑ أكتوبر 2021 | 178 ↓ أكتوبر 2020

أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات النقل الجوي



الاعلان عن
الرحلات



إلغاء الرحلات



استرجاع
قيمة التذاكر



تخفيض درجة
الإرهاب



رفض الإرهاب



خدمات ذوي
الاعاقة



تأخير الرحلات



استرجاع قيمة
الخدمات الاضافية



رسوم إضافية
على التذاكر



شاشات عرض
الرحلات



تقديم الرحلات



رسوم إضافية
على الأمتعة



تلف الأمتعة



تأخر الأمتعة



أمتعة مفقودة

%0-%39 %40-%59 %60-%89 %90-%100

جميع الاحصائيات المذكورة تم جمعها بتاريخ 1 نوفمبر 2021