

# تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات النقل الجوي

سبتمبر 2021 م

ترتيب الناقلات الجوية حسب أعداد الشكاوى

الأكثر شكاوى

100,000 مسافر

الأقل شكاوى



19

16

9

أعداد الشكاوى  
لهذا الشهر

5

8

1

أعداد الشكاوى  
للمشهر المماثل من  
العام السابق

%92

%94

%74

نسبة معالجة  
الشكاوى بالوقت  
المحدد لهذا الشهر



أكثر التصنيفات  
تداولاً لهذا الشهر



سبتمبر 2020

69



سبتمبر 2021

355



مجموع الشكاوى

أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات النقل الجوي



الاعلان عن  
الرحلات



إلغاء الرحلات



استرجاع  
قيمة التذاكر



تخفيض درجة  
الإرکاب



رفض الإركاب



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 أكتوبر 2021