

تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات النقل الجوي

مايو 2021 م

ترتيب الناقلات الجوية حسب أعداد الشكاوى

الأكثر شكاوى

100,000 مسافر

الأقل شكاوى



37

13

4

أعداد الشكاوى
لهذا الشهر لكل
100,000 مسافر

*

*

*

أعداد الشكاوى
لشهر المماثل من
العام السابق

50%

90%

77%

نسبة معالجة
الشكاوى بالوقت
المحدد لهذا الشهر



أكثر التصنيفات
تداولاً لهذا الشهر

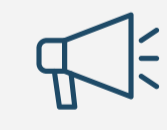


مايو 2020 | 165 ↓

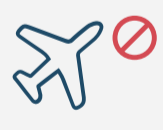
مايو 2021 | 285 ↑

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%

* أعداد المسافرين في العام الماضي غير كافي للمقارنه | * جميع الاحصائيات المذكورة تم احتسابها بتاريخ 1 يونيو 2021