

تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات النقل الجوي

أغسطس 2022

100,000 مسافر

الأكثر شكاوى

الأقل شكاوى

ترتيب الناقلات الجوية حسب أعداد الشكاوى



64

25

15

معدل الشكاوى لهذا الشهر
لكل 100,000 مسافر

22

16

9

معدل الشكاوى للشهر المماثل
من العام السابق لكل 100,000 مسافر

42%

93%

92%

نسبة معالجة الشكاوى
بالوقت المحدد لهذا الشهر



أكثر التصنيفات تداولاً
لهذا الشهر

أغسطس 2021

378 ↓

أغسطس 2022

1636 ↑

مجموع الشكاوى

أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات النقل الجوي



إلغاء الرحلات



إلغاء الرحلات



استرجاع قيمة التذاكر



تقديم الرحلات



رفض الإزكاب



خدمات ذوي الاعاقة



تأخير الرحلات



استرجاع قيمة الخدمات الإضافية



رسوم إضافية على التذاكر



شاشات عرض الرحلات



تقديم الرحلات



رسوم إضافية على الأمتعة



نصف الأمتعة



تأخير الأمتعة



أمتعة مفقودة

* جميع الإحصائيات المذكورة تم احتسابها بتاريخ 1 سبتمبر

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