



أبريل 2022

تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات النقل الجوي

الأكثر شكاوى

100,000 مسافر

الأقل شكاوى

ترتيب الناقلات الجوية حسب أعداد الشكاوى



22

21

11

أعداد الشكاوى لهذا الشهر

45

10

3

أعداد الشكاوى للشهر
للمائل من العام السابق

%97

%98

%99

نسبة معالجة الشكاوى
بالوقت المحدد لهذا الشهر



أكثر التصنيفات تداولاً
لهذا الشهر

أبريل 2021

276 ↓

أبريل 2022

716 ↑

مجموع الشكاوى

أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات النقل الجوي



التعامل مع
الرحلات



إلغاء الرحلات



استرجاع قيمة
التذاكر



تفتيش
درجة الإزكابي



رفض الإزكابي



خدمات ذوي الإعاقة



تأخير الرحلات



استرجاع قيمة
الخدمات الإضافية



رسوم إضافية
على التذاكر



هافانات
عرض الرحلات



تقديم الرحلات



رسوم إضافية
على الأمتعة



لف الأمتعة



تأخير
المتعة



متعة
مفقودة

* جميع الإحصائيات المذكورة تم إحتسابها بتاريخ 1 مايو

%10-139

%40-1659

%160-1689

%90-1100