

تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات النقل الجوي

يونيو 2022

مسافر 100,000

الأكثر شكاوى

الأقل شكاوى

ترتيب الناقلات الجوية حسب أعداد الشكاوى



62

42

33

أعداد الشكاوى لهذا الشهر

15

18

7

أعداد الشكاوى للشهر
المماثل من العام السابق

%92

%89

%97

نسبة معالجة الشكاوى
بالوقت المحدد لهذا الشهر



أكثر التصنيفات تداولاً
لهذا الشهر

يونيو 2021

295 ↓

يونيو 2022

1,279 ↑

مجموع الشكاوى

أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات النقل الجوي



الإعلان عن
الرحلات



إلغاء الرحلات



استرجاع قيمة
التذاكر



تخفيض
درجة الإزكاب



رفض الإزكاب



خدمات ذوي الإعاقة



تأخير الرحلات



استرجاع قيمة
الخدمات الإضافية



رسوم إضافية
على التذاكر



شاشات
عرض الرحلات



تقديم الرحلات



رسوم إضافية
على الأمتعة



تلف الأمتعة



تأخر
الأمتعة



أمتعة
مفقودة

* جميع الإحصائيات المذكورة تم إحتسابها بتاريخ 1 يوليو

%0-%39



%40-%59



%60-%89



%90-%100

