

تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات النقل الجوي

نوفمبر 2022

100,000 مسافر

الأكثر شكاوى

الأقل شكاوى

ترتيب الناقلات الجوية حسب أعداد الشكاوى



77

36

17

معدل الشكاوى لهذا الشهر
لكل 100,000 مسافر

14

12

5

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

%80

%72

%95

نسبة معالجة الشكاوى
بالوقت المحدد لهذا الشهر



أكثر التصنيفات تداولاً
لهذا الشهر

نوفمبر 2021

317 ↓

نوفمبر 2022

879 ↑

مجموع الشكاوى

أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات النقل الجوي



الإعلان عن
الرحلات



إلغاء الرحلات



استرجاع قيمة
التذاكر



تخفيض
درجة الإكراب



رفض الإكراب



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 احتسابها بتاريخ 1 ديسمبر

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