

تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات المطارات

فبراير 2024













100,000 مسافر

الأكثر شكاوى












الأقل شكاوى

ترتيب المطارات حسب أعداد الشكاوى



المطارات الدولية أكثر من 6,000,000 مسافر سنوياً

أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد لهذا الشهر	أعداد الشكاوى الفعلي لهذا الشهر	معدل الشكاوى للشهر المماثل من العام السابق لكل 100,000 مسافر	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل 100,000 مسافر	مطار
  	100%	20	1	1	مطار الملك خالد الدولي
  	100%	8	1	1	مطار الأمير محمد الدولي
  	100%	7	1	1	مطار الملك فهد الدولي
  	97%	32	1	1	مطار الملك عبد العزيز الدولي

المطارات الدولية أقل من 6,000,000 مسافر سنوياً

أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد لهذا الشهر	أعداد الشكاوى الفعلي لهذا الشهر	معدل الشكاوى للشهر المماثل من العام السابق لكل 100,000 مسافر	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل 100,000 مسافر	مطار
 	100%	2	1	1	مطار الأمير سلطان الدولي
	100%	1	7	1	مطار الطائف الدولي
  	100%	5	2	2	مطار أبها الدولي
  	100%	4	2	2	مطار الملك عبد الله الدولي
 	100%	2	2	5	مطار الجوف

المطارات الداخلية

أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد لهذا الشهر	أعداد الشكاوى الفعلي لهذا الشهر	معدل الشكاوى للشهر المماثل من العام السابق لكل 100,000 مسافر	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل 100,000 مسافر	مطار
	100%	1	0	5	مطار القريات
	100%	2	15	26	مطار رفحاء

فبراير 2023

83



فبراير 2024

84



مجموع الشكاوى

أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات المطارات

								
التنفيذي	الخدمات والمرافق العامة	خدمات ركاب الدرجة الأولى ودرجة الأعمال	إجراءات السفر	خدمات ذوي الإعاقة	الخدمات التجارية	المواصلات	الإجراءات الأمنية	الأمثلة

* يتم عرض إحصائيات المطارات التي رصدت عليها شكاوى خلال هذا الشهر
* جميع الإحصائيات المذكورة تم إحتسابها بتاريخ 1 مارس

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