

يناير 2024

تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات المطارات

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 مسافر 100,000	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	مطار
	100%	2	1	0.2	مطار الأمير محمد الدولي
	90%	34	1	1	مطار الملك عبدالعزيز الدولي
	100%	28	1	1	مطار الملك خالد الدولي
	100%	15	0.3	1	مطار الملك فهد 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 مسافر 100,000	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	مطار
	100%	2	1	1	مطار أبها الدولي
	100%	3	1	1	مطار الملك عبدالله الدولي
	100%	2	1	2	مطار الطائف الدولي
	100%	2	1	2	مطار الأمير نايف الدولي
	100%	5	2	3	مطار الأمير سلطان الدولي
	100%	3	0	4	مطار حائل الدولي

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 مسافر 100,000	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	مطار
	100%	1	8	1	مطار نجران
	100%	1	0	3	مطار بيشة
	100%	1	11	4	مطار القيصومة
	100%	1	0	5	مطار القريات
	100%	2	4	7	مطار الملك سعود
	100%	3	0	10	مطار عرعر
	100%	1	0	12	مطار رفحاء
	100%	2	0	20	مطار وادي الدواسر

يناير 2023

92



يناير 2024

108



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 احتسابها بتاريخ 1 فبراير

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