



## تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لقدمي خدمات المطارات

ديسمبر 2022

ترتيب المطارات حسب اعداد الشكاوى

المطارات الدولية أكثر من 6,000,000 مسافر سنوياً

أقل شكاوى

أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد لهذا الشهر	أعداد الشكاوى الفعلي لهذا الشهر	معدل الشكاوى للشهر الحالي من العام السابق لكل 100,000 مسافر	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل 100,000 مسافر	مطار الملك فهد الدولي
	%88	6	1	1	مطار الملك فهد الدولي
	%73	26	3	1	مطار الملك عبدالعزيز الدولي
	%100	8	1	1	مطار الأمير محمد الدولي
	%89	35	1	1	مطار الملك خالد الدولي

المطارات الدولية أقل من 6,000,000 مسافر سنوياً

100,000 مسافر

أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد لهذا الشهر	أعداد الشكاوى الفعلي لهذا الشهر	معدل الشكاوى للشهر الحالي من العام السابق لكل 100,000 مسافر	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل 100,000 مسافر	مطار الأمير نايف الدولي
	%100	1	0	1	مطار الأمير نايف الدولي
	%100	1	2	1	مطار حائل
	%100	2	0	2	مطار الطائف الدولي
	%100	4	1	2	مطار الملك عبدالله الدولي
	%100	3	5	2	مطار الأمير سلطان
	%100	7	2	3	مطار أبها الدولي
	%100	3	5	6	مطار الجوف

المطارات الداخلية

أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد لهذا الشهر	أعداد الشكاوى الفعلي لهذا الشهر	معدل الشكاوى للشهر الحالي من العام السابق لكل 100,000 مسافر	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل 100,000 مسافر	مطار نجران
	%100	1	3	2	مطار نجران
	%100	1	3	3	مطار بيشة
	%100	1	4	4	مطار الملك سعود
	%100	1	0	4	مطار عرعر
	%100	1	0	6	مطار القريات
	%100	1	12	11	مطار وادي لدواسر
	%100	1	0	82	مطار الدوادمي

الأكثر شكاوى

مجموع الشكاوى 103 ↓ ديسمبر 2022 112 ↑ ديسمبر 2021

أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات المطارات



\* يتم عرض إحصائيات المطارات التي رصدت عليها شكاوى خلال هذا الشهر  
\* جميع الإحصائيات المذكورة تم إحصائها بتاريخ 1 يناير

%0-19 %40-59 %60-89 %90-100



# Complaints Index Report for Airports

November 2022

## Airports ranking according to the number of complaints



### International Airports More than 6,000,000 Passengers Annually

Airport	complaints rate for this month per 100,000 passenger	complaints rate for the same month last year per 100,000 passenger	Actual number of complaints for this month	Percentage of complaints resolved on time for this month	Most received complaints' category for this month
Prince Mohammed International Airport	1	1	5	100%	Baggage, Security process, Transportation
King Khaled International Airport	1	1	23	79%	Baggage, Transportation, People with reduced mobility
King Fahad International Airport	2	2	13	87%	Baggage, Security process, Transportation
King Abdulaziz International Airport	2	4	54	75%	Baggage, Security process, Transportation

Least Complaints



### International Airports Less than 6,000,000 Passengers Annually

Airport	complaints rate for this month per 100,000 passenger	complaints rate for the same month last year per 100,000 passenger	Actual number of complaints for this month	Percentage of complaints resolved on time for this month	Most received complaints' category for this month
Abha International Airport	1	1	3	100%	Baggage
Hail Airport	2	6	1	100%	Security process
Aljouf Airport	2	6	1	100%	Baggage
Prince Sultan Airport	3	2	3	100%	Security process, Baggage, Transportation
King Abdullah International Airport	3	3	5	100%	Transportation, Baggage, Security process
Prince Abdulmohsen Airport	3	0	1	100%	Transportation
Prince Naif International Airport	3	5	3	100%	Security process
Taif International Airport	5	5	4	100%	People with reduced mobility, Baggage, Security process
Alahsa International Airport	8	0	1	100%	Security process

100,000 Passengers



### Domestic Airports

Airport	complaints rate for this month per 100,000 passenger	complaints rate for the same month last year per 100,000 passenger	Actual number of complaints for this month	Percentage of complaints resolved on time for this month	Most received complaints' category for this month
Najran Domestic Airport	2	9	1	100%	People with reduced mobility
King Saud Domestic Airport	4	0	1	100%	People with reduced mobility
Arar Domestic Airport	4	0	1	100%	Baggage
Alqaisumah Domestic Airport	5	0	1	100%	Baggage
Wadi aldwaser Domestic Airport	25	0	2	100%	Baggage, Security process

Most Compliant

Total number of complaints ↓ 108 Nov 2021 ↑ 123 Nov 2022

### Complaints Categories for airports

Preventive precautions

Baggage

Security process

Transportation

Commercial services

People with reduced mobility

Check-in Process

Business and First Class Services

Services and Public Facilities

Executive Office

\* The airports statistics above show only the airport that received complaints this month  
 \* The above statistics has been gathered on 1st of Dec







# Complaints Index Report for Airports

October 2022

## Airports ranking according to the number of complaints



### International Airports More than 6,000,000 Passengers Annually

	complaints rate for this month per 100,000 passenger	complaints rate for the same month last year per 100,000 passenger	Actual number of complaints for this month	Percentage of complaints resolved on time for this month	Most received complaints category for this month
Prince Mohammad Bin Abdulaziz International Airport	0,1	2	1	% 100	
King Abdulaziz International Airport	1	2	26	% 68	
King Khaled International Airport	1	1	24	% 72	
King Fahad International Airport	1	1	11	% 77	

Least Complaints



### International Airports Less than 6,000,000 Passengers Annually

	complaints rate for this month per 100,000 passenger	complaints rate for the same month last year per 100,000 passenger	Actual number of complaints for this month	Percentage of complaints resolved on time for this month	Most received complaints category for this month
Abha International Airport	1	1	3	100%	
Prince Nayef bin Abdulaziz International Airport	3	3	3	100%	
King Abdullah International Airport	3	2	5	100%	
Hail International Airport	4	4	2	100%	
Prince Sultan bin Abdulaziz International Airport	6	1	4	100%	
Abdul Mohsen bin Abdulaziz International Airport	17	0	4	100%	
Al-Jouf International Airport	25	0	4	100%	

100,000 Passengers



### Domestic Airports

	complaints rate for this month per 100,000 passenger	complaints rate for the same month last year per 100,000 passenger	Actual number of complaints for this month	Percentage of complaints resolved on time for this month	Most received complaints category for this month
Najran airport	2	10	1	100%	
Bisha airport	3	7	1	100%	
King Saud airport	9	4	2	100%	
Arar Airport	9	0	1	100%	
Qurayyat Airport	17	0	1	100%	
Qaisumah airport	21	0	4	0%	
Rafha airport	92	0	2	100%	

Most Compliant

Total number of complaints ↑ 99 October 2022 ↓ 76 October 2021

### Complaints Categories for airports

Preventive precautions

Baggage

Security process

Transportation

Commercial services

People with reduced mobility

Check-in process

Business and First Class Services

Services and Public Facilities

Executive Office

\* The airports statistics above show only the airport that received complaints this month  
 \* The above statistics has been gathered on 1st of November





## تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات المطارات

سبتمبر 2022

### 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 الحالي من العام السابق لكل 100,000 مسافر	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل 100,000 مسافر	مطار الأمير محمد الدولي
	%100	2	3	0.3	مطار الأمير محمد الدولي
	%75	6	2	1	مطار الملك فهد الدولي
	%74	19	1	1	مطار الملك خالد الدولي
	%75	35	4	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 الحالي من العام السابق لكل 100,000 مسافر	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل 100,000 مسافر	مطار الأمير نايف الدولي
	%100	1	2	1	مطار الأمير نايف الدولي
	%86	5	2	1	مطار أبها الدولي
	%100	2	7	2	مطار الطائف الدولي
	%67	4	5	2	مطار الملك عبد الله الدولي
	%100	1	0	4	مطار الأمير عبد المحسن

#### المطارات الداخلية

أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد لهذا الشهر	أعداد الشكاوى الفعلي لهذا الشهر	معدل الشكاوى للشهر الحالي من العام السابق لكل 100,000 مسافر	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل 100,000 مسافر	مطار ببشة
	%100	2	4	7	مطار ببشة
	%100	2	4	8	مطار الملك سعود
	%25	2	6	11	مطار القصومة
	%100	1	22	19	مطار طريف

مجموع الشكاوى 82 ↓ سبتمبر 2022 102 ↑ سبتمبر 2021

#### أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات المطارات

الحوادث الجوية	الخدمة	التصاريح	الوصول	الخدمات التجارية	خدمات ذوي الإعاقة	السفر	خدمات ركاب العربة الأولى بوصول التذاكر	خدمات ورفاق العامة

\* يتم عرض إحصائيات المطارات التي رصدت عليها شكاوى خلال هذا الشهر  
\* جميع الإحصائيات المذكورة تم احتسابها بتاريخ 1 أكتوبر

50-539 540-558 560-589 590-100



يوليو 2022

## تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لقدمي خدمات المطارات

ترتيب المطارات حسب أعداد الشكاوى

المطارات الدولية أكثر من 6,000,000 مسافر سنوياً

الأقل شكاوى

أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بوقت لحدود لهذا الشهر	أعداد الشكاوى الفعلية لهذا الشهر	معدل الشكاوى للشهر للعامل من إجماع أساق لكل مسافر 100,000	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	مطار الامير محمد الدولي
	100%	4	2	1	مطار الامير محمد الدولي
	97%	27	2	1	مطار الملك خالد الدولي
	97%	35	4	1	مطار الملك عبد العزيز الدولي
	100%	15	2	2	مطار الملك فهد الدولي

المطارات الدولية أقل من 6,000,000 مسافر سنوياً

100,000 مسافر

أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بوقت لحدود لهذا الشهر	أعداد الشكاوى الفعلية لهذا الشهر	معدل الشكاوى للشهر للعامل من إجماع أساق لكل مسافر 100,000	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	مطار ابها الدولي
	100%	4	6	1	مطار ابها الدولي
	100%	2	2	2	مطار نايف الدولي
	100%	1	9	2	مطار الجوف
	100%	2	5	3	مطار حائل
	100%	3	8	3	مطار الطائف الدولي
	100%	5	2	6	مطار الأمير سلطان
	100%	14	4	8	مطار الملك عبدالله الدولي
	100%	1	0	9	مطار الأحساء الدولي

المطارات الداخلية

أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بوقت لحدود لهذا الشهر	أعداد الشكاوى الفعلية لهذا الشهر	معدل الشكاوى للشهر للعامل من إجماع أساق لكل مسافر 100,000	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	مطار بيشة
	100%	1	7	3	مطار بيشة
	100%	2	3	3	مطار جازان
	100%	3	0	7	مطار الملك سعود
	100%	2	0	9	مطار عرعر

مجموع الشكاوى يوليو 2022 121 ↓ يوليو 2021 122 ↑

أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات المطارات

الإحصائيات	الخدمة	الإحصائيات	الاصوات	الاصوات	خدمات ركاب الخدمة	الاصوات	الاصوات	الاصوات

\* يتم عرض إحصائيات المطارات التي رصدت عليها شكاوى خلال هذا الشهر  
\* جميع الإحصائيات المذكورة تم إحصائها بتاريخ 1 أغسطس

90-93% 94-95% 96-99% 90-100%





# Complaints Index Report for Airports

December 2022

## Airports ranking according to the number of complaints

### International Airports More than 6,000,000 Passengers Annually

Airport	complaints rate for this month per 100,000 passenger	complaints rate for the same month last year per 100,000 passenger	Actual number of complaints for this month	Percentage of complaints resolved on time for this month	Most received complaints category for this month
King Fahad International Airport	1	1	6	88%	🛒
King Abdulaziz International Airport	1	3	26	73%	🛒 🚗
Prince Mohammed International Airport	1	1	8	100%	🛒 🚗
King Khaled International Airport	1	1	35	89%	🛒 🚗

Least Complaints

### International Airports Less than 6,000,000 Passengers Annually

Airport	complaints rate for this month per 100,000 passenger	complaints rate for the same month last year per 100,000 passenger	Actual number of complaints for this month	Percentage of complaints resolved on time for this month	Most received complaints category for this month
Prince Naif International Airport	1	0	1	100%	🛒
Hail Airport	1	2	1	100%	🛒
Taif International Airport	2	0	2	100%	🛒 🚗
King Abdullah International Airport	2	1	4	100%	🛒 🚗
Prince Sultan Airport	2	5	3	100%	🛒 🚗
Abha International Airport	3	2	7	100%	🛒 🚗
Aljouf Airport	6	5	3	100%	🛒

100,000 Passengers

### Domestic Airports

Airport	complaints rate for this month per 100,000 passenger	complaints rate for the same month last year per 100,000 passenger	Actual number of complaints for this month	Percentage of complaints resolved on time for this month	Most received complaints category for this month
Najran Domestic Airport	2	3	1	100%	🛒
Bisha Domestic Airport	3	3	1	100%	🛒
King Saud Domestic Airport	4	4	1	100%	🛒
Arar Domestic Airport	4	0	1	100%	🛒
Alquryat Domestic Airport	6	0	1	100%	🛒
Wadi aldwaser Domestic Airport	11	12	1	100%	🛒
Dwadmi Domestic Airport	82	0	1	100%	🛒

Most Complaints

Total number of complaints ↓ 103 December 2022 ↑ 112 December 2021

### Complaints Categories for airports



\* The airports statistics above show only the airport that received complaints this month  
 \* The above statistics has been gathered on 1st of Jan





نوفمبر 2022

## تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لقدمي خدمات المطارات

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 الفعلية لهذا الشهر	معدل الشكاوى للشهر للمائل من العام السابق لكل 100,000 مسافر	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل 100,000 مسافر	مطار الأمير محمد الدولي
	%100	5	1	1	
	%79	23	1	1	
	%87	13	2	2	
	%75	54	4	2	

المطارات الدولية أقل من 6,000,000 مسافر سنوياً

أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد لهذا الشهر	أعداد الشكاوى الفعلية لهذا الشهر	معدل الشكاوى للشهر للمائل من العام السابق لكل 100,000 مسافر	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل 100,000 مسافر	مطار أبها الدولي
	%100	3	1	1	
	%100	1	6	2	
	%100	1	6	2	
	%100	3	2	3	
	%100	5	3	3	
	%100	1	0	3	
	%100	3	5	3	
	%100	4	5	5	
	%100	1	0	8	

المطارات الداخلية

أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد لهذا الشهر	أعداد الشكاوى الفعلية لهذا الشهر	معدل الشكاوى للشهر للمائل من العام السابق لكل 100,000 مسافر	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل 100,000 مسافر	مطار نجران
	%100	1	9	2	
	%100	1	0	4	
	%100	1	0	4	
	%100	1	0	5	
	%100	2	0	25	

نوفمبر 2022 123 ↑

نوفمبر 2021 108 ↓

مجموع الشكاوى

أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات المطارات

الحوادث الجوية	الأسئلة	الإجراءات	الوصول	الخدمات	الخدمات	الخدمات	الخدمات	الخدمات

\* يتم عرض إحصائيات المطارات التي رصدت عليها شكاوى خلال هذا الشهر  
\* جميع الإحصائيات المذكورة تم احتسابها بتاريخ 1 ديسمبر

100-1200 60-59 40-39 0-39





## تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لقدمي خدمات المطارات

أكتوبر 2022

### 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 الفعلية لهذا الشهر	معدل الشكاوى للشهر للمال من العام السابق لكل 100,000 مسافر	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي
	100%	1	2	0.1	
	68%	26	2	1	مطار الملك عبد العزيز الدولي
	72%	24	1	1	مطار الملك خالد الدولي
	77%	11	1	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 الفعلية لهذا الشهر	معدل الشكاوى للشهر للمال من العام السابق لكل 100,000 مسافر	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	مطار
	100%	3	1	1	مطار أبها الدولي
	100%	3	3	3	مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز الدولي
	100%	5	2	3	مطار الملك عبدالله الدولي
	100%	2	4	4	مطار حائل الدولي
	100%	4	1	6	مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز الدولي
	100%	4	0	17	مطار عبدالحسين بن عبدالعزيز الدولي
	100%	4	0	25	مطار الجوف الدولي

### المطارات الداخلية

أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد لهذا الشهر	أعداد الشكاوى الفعلية لهذا الشهر	معدل الشكاوى للشهر للمال من العام السابق لكل 100,000 مسافر	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	مطار
	100%	1	10	2	مطار نجران
	100%	1	7	3	مطار بيشة
	100%	2	4	9	مطار الملك سعود
	100%	1	0	9	مطار عرعر
	100%	1	0	17	مطار القريات
	0%	4	0	21	مطار القيصومة
	100%	2	0	92	مطار رفحاء

مجموع الشكاوى 76 ↓ أكتوبر 2021 99 ↑ أكتوبر 2022

### أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات المطارات

الخدمات الجوية	التذاوير	الخدمات الجوية	الخدمات الجوية	الخدمات الجوية	الخدمات الجوية	الخدمات الجوية	الخدمات الجوية	الخدمات الجوية	الخدمات الجوية

\* يتم عرض إحصائيات المطارات التي رصدت عليها شكاوى خلال هذا الشهر  
\* جميع الإحصائيات المذكورة تم احتسابها بتاريخ 1 نوفمبر

100-139 140-159 160-189 190-1100





# Complaints Index Report for Airports

September 2022

Airports ranking according to the number of complaints



## International Airports More than 6,000,000 Passengers Annually

	complaints rate for this month per 100,000 passenger	complaints rate for the same month last year per 100,000 passenger	Actual number of complaints for this month	Percentage of complaints resolved on time for this month	Most received complaints' category for this month
Prince Mohammed International Airport	0.3	3	2	%100	👤
King Fahad International Airport	1	2	6	%75	👤 📄 📱
King Khalid International Airport	1	1	19	%74	👤 📄 🚗
King Abdulaziz International Airport	1	4	35	%75	👤 📄 📱



## International Airports Less than 6,000,000 Passengers Annually

	complaints rate for this month per 100,000 passenger	complaints rate for the same month last year per 100,000 passenger	Actual number of complaints for this month	Percentage of complaints resolved on time for this month	Most received complaints' category for this month
Prince Naif International Airport	1	2	1	%100	🛒
Abha International Airport	1	2	5	%86	👤 📄 📱
Taif International Airport	2	7	2	%100	🚗
King Abdullah International Airport	2	5	4	%67	👤 🚗 🦽
Prince Abdulmohsen Airport	4	0	1	%100	🦽



## Domestic Airports

	complaints rate for this month per 100,000 passenger	complaints rate for the same month last year per 100,000 passenger	Actual number of complaints for this month	Percentage of complaints resolved on time for this month	Most received complaints' category for this month
Bisha Domestic Airport	7	4	2	%100	👤
King saud Domestic Airport	8	4	2	%100	👤 📄
Alqaisumah Domestic Airport	11	6	2	%25	👤
Turaif Domestic Airport	19	22	1	%100	👤

Least Complaints

100,000 Passengers

Most Complaints

Total number of complaints ↓ 82 September 2022 ↑ 102 September 2021

### Complaints Categories for airports

Prohibited procedures

Baggage

Security process

Transportation

Commercial services

People with reduced mobility

Check-in Process

Business and First Class Services

Services and Public Facilities

Executive office

\* The airports statistics above show only the airport that received complaints this month  
 \* The above statistics has been gathered on 1st of October





# Complaints Index Report for Airports

August 2022

Airports ranking according to the number of complaints

## International Airports More than 6,000,000 Passengers Annually

	complaints rate for this month per 100,000 passenger	complaints rate for the same month last year per 100,000 passenger	Actual number of complaints for this month	Percentage of complaints resolved on time for this month	Most received complaints' category for this month
King Khaled International Airport	1	1	34	%79	Baggage, Security process, Transportation
Prince Mohammed International Airport	1	0	8	%100	Security process, Transportation, People with reduced mobility
King Abdulaziz International Airport	1	3	41	%76	Security process, Transportation, People with reduced mobility
King Fahad International Airport	2	0	17	%95	Security process, Transportation, People with reduced mobility

Least complaints

## International Airports Less than 6,000,000 Passengers Annually

	complaints rate for this month per 100,000 passenger	complaints rate for the same month last year per 100,000 passenger	Actual number of complaints for this month	Percentage of complaints resolved on time for this month	Most received complaints' category for this month
Prince Naif International Airport	1	0	1	%100	Security process, Transportation
Abha International Airport	3	3	10	%80	Security process, Transportation, People with reduced mobility
Prince Sultan International Airport	3	3	4	%100	Security process, Transportation, People with reduced mobility
Taif International Airport	4	3	4	%100	Security process, Transportation, People with reduced mobility
Aljouf Airport	5	0	3	%100	Security process, Transportation, People with reduced mobility
King Abdullah International Airport	7	2	14	%86	Security process, Transportation, People with reduced mobility

100,000 Passengers

## Domestic Airports

	complaints rate for this month per 100,000 passenger	complaints rate for the same month last year per 100,000 passenger	Actual number of complaints for this month	Percentage of complaints resolved on time for this month	Most received complaints' category for this month
Nejran Domestic Airport	4	5	3	%100	Security process, Transportation
King saud Domestic Airport	6	20	3	%100	Security process, Transportation
Alqaisumah Domestic Airport	10	0	2	%0	Security process, Transportation
Arar Domestic Airport	11	5	3	%100	Security process, Transportation, People with reduced mobility
Curayat Domestic Airport	12	3	2	%100	Security process, Transportation, People with reduced mobility
Alwajh Domestic Airport	18	0	1	%100	Security process, Transportation, People with reduced mobility
Wadi Aldwaser Domestic Airport	20	0	2	%100	Security process, Transportation, People with reduced mobility

Most complaint

Total number of complaints 152 ↑ August 2021 ↓ 83 August 2022

### Complaints Categories for airports

Restroom/Accessibility
 Baggage
 Security process
 Transportation
 Commercial services
 People with reduced mobility
 Check in process
 Business and First Class Services
 Services and Public Facilities
 Executive Office

\* The airports statistics above show only the airport that received complaints this month  
 \* The above statistics has been gathered on 1st of September







يوليو 2022

## تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لقدمي خدمات المطارات

ترتيب المطارات حسب أعداد الشكاوى

المطارات الدولية أكثر من 6,000,000 مسافر سنوياً

أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بوقت لحدود لهذا الشهر	أعداد الشكاوى الفعلية لهذا الشهر	معدل الشكاوى للشهر المائل من إجماع أسواق كل مسافر 100,000	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	مطار الامير محمد الدولي
	100%	4	2	1	مطار الامير محمد الدولي
	97%	27	2	1	مطار الملك خالد الدولي
	97%	35	4	1	مطار الملك عبد العزيز الدولي
	100%	15	2	2	مطار الملك فهد الدولي

المطارات الدولية أقل من 6,000,000 مسافر سنوياً

أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بوقت لحدود لهذا الشهر	أعداد الشكاوى الفعلية لهذا الشهر	معدل الشكاوى للشهر المائل من إجماع أسواق كل مسافر 100,000	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	مطار ابها الدولي
	100%	4	6	1	مطار ابها الدولي
	100%	2	2	2	مطار نايف الدولي
	100%	1	9	2	مطار الجوف
	100%	2	5	3	مطار حائل
	100%	3	8	3	مطار الطائف الدولي
	100%	5	2	6	مطار الأمير سلطان
	100%	14	4	8	مطار الملك عبدالله الدولي
	100%	1	0	9	مطار الأحساء الدولي

المطارات الداخلية

أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بوقت لحدود لهذا الشهر	أعداد الشكاوى الفعلية لهذا الشهر	معدل الشكاوى للشهر المائل من إجماع أسواق كل مسافر 100,000	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	مطار بيشة
	100%	1	7	3	مطار بيشة
	100%	2	3	3	مطار نجران
	100%	3	0	7	مطار الملك سعود
	100%	2	0	9	مطار عرعر

مجموع الشكاوى 121 ↓ يوليو 2022 122 ↑ يوليو 2021

أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات المطارات



\* يتم عرض إحصائيات المطارات التي رصدت عليها شكاوى خلال هذا الشهر  
\* جميع الإحصائيات المذكورة تم إحصائها بتاريخ 1 أغسطس

90-93% 94-95% 96-99% 99-100%



# Complaints Index Report for Airports

July 2022

Airports ranking according to the number of complaints



## International Airports More than 6,000,000 Passengers Annually

	complaints rate for this month per 100,000 passengers	complaints rate for the same month last year per 100,000 passenger	Actual number of complaints for this month	Percentage of complaints resolved on time for this month	Most received complaints category for this month
Prince Mohammed International Airport	1	2	4	%100	🗑️ 🚗 📄
King Khaled International Airport	1	2	27	%97	🗑️ 🚗 📄
King Abdulaziz International Airport	1	4	35	%97	🗑️ 📄 📄
King Fahad International Airport	2	2	15	%100	🗑️ 📄 📄

Least complaints



## International Airports Less than 6,000,000 Passengers Annually

	complaints rate for this month per 100,000 passengers	complaints rate for the same month last year per 100,000 passenger	Actual number of complaints for this month	Percentage of complaints resolved on time for this month	Most received complaints category for this month
Abha International Airport	1	6	4	%100	🗑️ 🗑️ 📄
Prince Naif International Airport	2	2	2	%100	🚗 📄
Aljuf Airport	2	9	1	%100	🗑️
Hail Airport	3	5	2	%100	🚗 🗑️
Taif International Airport	3	8	3	%100	📄 📄
Prince Sultan International Airport	6	2	5	%100	🚗 📄 🗑️
King Abdullah International Airport	8	4	14	%100	🗑️ 📄 📄
Alahsa International Airport	9	0	1	%100	🛒

100,000 Passengers



## Domestic Airports

	complaints rate for this month per 100,000 passenger	complaints rate for the same month last year per 100,000 passenger	Actual number of complaints for this month	Percentage of complaints resolved on time for this month	Most received complaints category for this month
Bisha Domestic Airport	3	7	1	%100	📄
Najran Domestic Airport	3	3	2	%100	🗑️ 📄
King Saud Domestic Airport	7	0	3	%100	🗑️ 🗑️ 🛒
Arar Domestic Airport	9	0	2	%100	🗑️ 🗑️

Most Complaint

Total number of complaints ↓ 121 July 2022 ↑ 122 July 2021

### Complaints Categories for airports

Preventive precautions

Baggage

Security process

Transportation

Commercial services

People with reduced mobility

Check-in Process

Business and First Class Services

Services and Public Facilities

Executive Office

\* The airports statistics above show only the airport that received complaints this month  
 \* The above statistics has been gathered on 1st of August







يونيو 2022

## تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات المطارات

ترتيب المطارات حسب أعداد الشكاوى

المطارات الدولية أكثر من 6,000,000 مسافر سنوياً

الأقل شكاوى

أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد لهذا الشهر	أعداد الشكاوى الفعلي لهذا الشهر	معدل الشكاوى للشهر للمائل من العام السابق لكل مسافر 100,000	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	مطار الملك خالد الدولي
	%86	19	2	1	مطار الملك خالد الدولي
	%79	23	4	1	مطار الملك عبدالعزيز الدولي
	%100	6	3	1	مطار الأمير محمد الدولي
	%100	10	1	1	مطار الملك فهد الدولي

المطارات الدولية أقل من 6,000,000 مسافر سنوياً

100,000 مسافر

أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد لهذا الشهر	أعداد الشكاوى الفعلي لهذا الشهر	معدل الشكاوى للشهر للمائل من العام السابق لكل مسافر 100,000	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	مطار أبها الدولي
	%100	2	2	0.4	مطار أبها الدولي
	%100	1	5	1	مطار الأمير سلطان
	%100	1	4	1	مطار الطائف الدولي
	%100	1	8	1	مطار حائل

المطارات الداخلية

الأكثر شكاوى

أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد لهذا الشهر	أعداد الشكاوى الفعلي لهذا الشهر	معدل الشكاوى للشهر للمائل من العام السابق لكل مسافر 100,000	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	مطار القصيمة
	%100	1	6	6	مطار القصيمة
	%100	1	0	7	مطار شرورة

يونيو 2021

93 ↑

يونيو 2022

65 ↓

مجموع الشكاوى

أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات المطارات

الخدمات الجوية	الخدمة	الخدمات الأمنية	الخدمات	الخدمات التجارية	خدمات ذوي الإحتياجات	الخدمات	خدمات ركاب الدرجة الأولى ورجال الأعمال	الخدمات وخدمات المسافرين

\* يتم عرض إحصائيات المطارات التي رصدت عليها شكاوى خلال هذا الشهر  
\* جميع الإحصائيات المذكورة تم احتسابها بتاريخ 1 يونيو

1:0-1:39 1:40-1:59 1:60-1:89 1:90-1:100



# Complaints Index Report for Airports

June 2022

Airports ranking according to the number of complaints



## International Airports More than 6,000,000 Passengers Annually

	complaints rate for this month per 100,000 passenger	complaints rate for the same month last year per 100,000 passenger	Actual number of complaints for this month	Percentage of complaints resolved on time for this month	Most received complaints' category for this month
King Khaled International Airport	1	2	19	%86	Baggage, Security process, Transportation
King Abdulaziz International Airport	1	4	23	%79	Check in Process, People with reduced mobility, Services and Public Facilities
Prince Mohammed International Airport	1	3	6	%100	Check in Process
King Fahad International Airport	1	1	10	%100	Check in Process, People with reduced mobility

Least Complaints



## International Airports Less than 6,000,000 Passengers Annually

	complaints rate for this month per 100,000 passenger	complaints rate for the same month last year per 100,000 passenger	Actual number of complaints for this month	Percentage of complaints resolved on time for this month	Most received complaints' category for this month
Abha International Airport	0.4	2	2	%100	Check in Process, People with reduced mobility
Prince Sultan International Airport	1	5	1	%100	Check in Process
Taif International Airport	1	4	1	%100	Check in Process
Hail Airport	1	8	1	%100	Check in Process

100,000 Passengers



## Domestic Airports

	complaints rate for this month per 100,000 passenger	complaints rate for the same month last year per 100,000 passenger	Actual number of complaints for this month	Percentage of complaints resolved on time for this month	Most received complaints' category for this month
Alqaisumah Domestic Airport	6	6	1	%100	Check in Process
Sharurah Domestic Airport	7	0	1	%100	Check in Process

Most Complaint

Total number of complaints

↓ 65

Jun 2022

↑ 93

Jun 2021

## Complaints Categories for airports

- Preventive precautions
- Baggage
- Security process
- Transportation
- Commercial services
- People with reduced mobility
- Check in Process
- Business and First Class Services
- Services and Public Facilities
- Executive Office

\* The airports statistics above show only the airport that received complaints this month

\* The above statistics has been gathered on 1st of July

%0-%39    %40-%59    %60-%79    %80-%100