

تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات المطارات

فبراير 2023

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 للمائل من العام السابق لكل 100,000 مسافر | معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل 100,000 مسافر | |
|-----------------------------------|--|---------------------------------|---|---|-----------------------------|
| | %71 | 21 | 1 | 1 | مطار الملك عبدالعزيز الدولي |
| | %78 | 15 | 0 | 1 | مطار الملك خالد الدولي |
| | %78 | 8 | 1 | 1 | مطار الملك فهد الدولي |
| | %100 | 12 | 1 | 1 | مطار الأمير محمد 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 للمائل من العام السابق لكل 100,000 مسافر | معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل 100,000 مسافر | |
|-----------------------------------|--|---------------------------------|---|---|---------------------------|
| | %100 | 1 | 0 | 1 | مطار الأمير سلطان |
| | %100 | 1 | 0 | 1 | مطار الأمير نايف الدولي |
| | %100 | 7 | 1 | 2 | مطار أيها الدولي |
| | %67 | 3 | 2 | 2 | مطار الملك عبدالله الدولي |
| | %100 | 1 | 0 | 2 | مطار الجوف |
| | %100 | 1 | 0 | 5 | مطار العلا الدولي |
| | %100 | 7 | 0 | 7 | مطار الطائف الدولي |

المطارات الداخلية



| 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 100,000 مسافر | معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل 100,000 مسافر | |
|-----------------------------------|--|---------------------------------|---|---|---------------|
| | %100 | 1 | 6 | 2 | مطار نجران |
| | %100 | 1 | 4 | 4 | مطار بيشة |
| | %100 | 1 | 0 | 4 | مطار عرعر |
| | %100 | 1 | 0 | 6 | مطار شرورة |
| | %0 | 1 | 7 | 6 | مطار القيصومة |
| | %100 | 1 | 0 | 15 | مطار رفحاء |

فبراير 2022 43 ↓

فبراير 2023 83 ↑ مجموع الشكاوى

أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات المطارات

| | | | | | | | | |
|-------|--------------------|---------|------------------|-------------------|---------------|--|-------------------------|--------|
| كارتة | الإحصائيات الأمنية | التذاكر | الخدمات التجارية | خدمات ذوي الإعاقة | إجراءات السفر | خدمات ركاب الدرجة الأولى ورجال الأعمال | الخدمات والمرافق العامة | تعديلي |
|-------|--------------------|---------|------------------|-------------------|---------------|--|-------------------------|--------|

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

%39-%50 %59-%40 %89-%60 %100-%90