

سبتمبر 2022

## تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي 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 الفعلي لهذا الشهر	معدل الشكاوى للشهر المائل من العام السابق لكل 100,000 مسافر	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل 100,000 مسافر	مطار
	%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 المائل من العام السابق لكل 100,000 مسافر	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل 100,000 مسافر	مطار
	%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 المائل من العام السابق لكل 100,000 مسافر	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل 100,000 مسافر	مطار
	%100	2	4	7	مطار بيشة
	%100	2	4	8	مطار الملك سعود
	%25	2	6	11	مطار القيصومة
	%100	1	22	19	مطار طريف

مجموع الشكاوى 82 ↓ سبتمبر 2022 102 ↑ سبتمبر 2021

### أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات المطارات

	الخدمات التنفيذية
	الخدمات والرافق العامة
	خدمات ركاب الدرجة الأولى وربحال الأعمال
	إجراءات السفر
	خدمات ذوي الإعاقة
	الخدمات التجارية
	الواصلات
	الإجراءات الأمنية
	الأمنعة
	الاحترام الوفاة

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

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