

# تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات المطارات

سبتمبر 2021م

## ترتيب المطارات حسب أعداد الشكاوى

معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل 100,000 مسافر  
معدل الشكاوى للمماثل من العام السابق لكل 100,000 مسافر  
أعداد الشكاوى الفعلي لهذا الشهر  
نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد لهذا الشهر  
أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر

مطار الملك خالد الدولي	مطار الملك فهد الدولي	مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي	مطار الملك عبدالعزيز الدولي	مطار أبها الدولي	مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز	مطار حائل الدولي	مطار الملك عبدالله	مطار الطائف الدولي	مطار القصيم الدولي	مطار نجران	مطار بيشة	مطار الملك سعود	مطار القيصومة	مطار العلا الدولي	مطار طريف	مطار الوجه
1	2	3	4	2	2	5	5	7	7	2	4	4	6	20	22	29
0.3	0	3	3	3	3	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	8	5	44	4	2	2	7	3	4	1	1	1	1	1	1	1
55%	63%	100%	54%	100%	100%	100%	88%	67%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	0%
تداولاً لهذا الشهر	تداولاً لهذا الشهر	تداولاً لهذا الشهر	تداولاً لهذا الشهر	تداولاً لهذا الشهر	تداولاً لهذا الشهر	تداولاً لهذا الشهر	تداولاً لهذا الشهر	تداولاً لهذا الشهر	تداولاً لهذا الشهر	تداولاً لهذا الشهر	تداولاً لهذا الشهر	تداولاً لهذا الشهر	تداولاً لهذا الشهر	تداولاً لهذا الشهر	تداولاً لهذا الشهر	تداولاً لهذا الشهر

المطارات الدولية  
أكثر من 6,000,000 مسافر سنوياً

المطارات الدولية  
أقل من 6,000,000 مسافر سنوياً

المطارات الداخلية

مجموع الشكاوى | 102 ↑ | سبتمبر 2021 | 32 ↓ | سبتمبر 2020

## أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات المطارات

الاحترازية الوقائية	الامتعة	الإجراءات الأمنية	المواصلات	الخدمات التجارية	خدمات ذوي الإعاقة	إجراءات السفر	خدمات ركاب الدرجة الأولى ورجال الأعمال	الخدمات والمرافق العامة	المكتب التنفيذي
---------------------	---------	-------------------	-----------	------------------	-------------------	---------------	--	-------------------------	-----------------

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

\* يتم عرض إحصائيات المطارات التي رصدت عليها شكاوى خلال هذا الشهر

\* جميع الإحصائيات المذكورة تم احتسابها بتاريخ 1 أكتوبر 2021