

تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات المطارات

ديسمبر 2023

100,000 مسافر

الأكثر شكاوى

الأقل شكاوى

ترتيب المطارات حسب أعداد الشكاوى

المطارات الدولية أكثر من 6,000,000 مسافر سنوياً

معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	معدل الشكاوى للشهر للماتل من العام السابق لكل مسافر 100,000	أعداد الشكاوى الفعلي لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد لهذا الشهر	أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر	مطار
1	1	5	100%	👤 🧳 🗑️	مطار الأمير محمد الدولي
1	1	11	100%	👤 🧳 🗑️	مطار الملك فهد الدولي
1	1	49	86%	👤 🗑️ 🗑️	مطار الملك عبدالعزيز الدولي
1	1	35	100%	👤 🗑️ 🗑️	مطار الملك خالد الدولي

المطارات الدولية أقل من 6,000,000 مسافر سنوياً

معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	معدل الشكاوى للشهر للماتل من العام السابق لكل مسافر 100,000	أعداد الشكاوى الفعلي لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد لهذا الشهر	أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر	مطار
2	3	6	100%	👤 🗑️	مطار أيها الدولي
2	1	2	100%	🛒 🗑️	مطار الأمير نايف الدولي
3	2	3	100%	👤 🗑️	مطار الطائف الدولي
3	2	7	100%	👤 🗑️ 🗑️	مطار الملك عبدالله الدولي
4	0	1	100%	👤	مطار العلا الدولي
4	2	8	100%	👤 🗑️ 🗑️	مطار الأمير سلطان الدولي
5	0	2	100%	🗑️	مطار الأمير عبدالمحسن الدولي
6	0	1	100%	🗑️	مطار نيوم الدولي
8	1	7	100%	👤 🗑️ 🗑️	مطار حائل الدولي
11	6	5	100%	👤 🗑️	مطار الجوف الدولي

المطارات الداخلية

معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	معدل الشكاوى للشهر للماتل من العام السابق لكل مسافر 100,000	أعداد الشكاوى الفعلي لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد لهذا الشهر	أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر	مطار
3	2	2	100%	👤 🗑️	مطار نجران
3	4	1	100%	🗑️	مطار عرعر
4	4	1	100%	🗑️	مطار الملك سعود
5	0	1	100%	🗑️	مطار شرورة
7	3	2	100%	👤	مطار بيشة
8	0	2	100%	👤 🗑️	مطار القيصومة
10	11	1	100%	👤	مطار وادي الدواسر

ديسمبر 2022

103



ديسمبر 2023

152



مجموع الشكاوى

أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات المطارات

👤	🗑️	🗑️	🗑️	🗑️	🗑️	🗑️	🗑️	🗑️
التنفيذي	الخدمات والرافق العامة	خدمات ركاب الدرجة الأولى ودرجة الأعمال	إجراءات السفر	خدمات ذوي الإعاقة	الخدمات التجارية	الواصلات	الإجراءات الأمنية	الأمثلة

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

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