

تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات المطارات

سبتمبر 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 المماثل 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	0,3	3	100%	🗑️ 📄	مطار الأمير محمد الدولي
1	1	10	100%	🗑️ 📄	مطار الملك فهد الدولي
1	1	42	91%	🗑️ 📄 🚗	مطار الملك عبدالعزيز الدولي
1	1	38	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 المماثل 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	0	1	100%	♿️	مطار الأمير سلطان الدولي
1	1	1	100%	🗑️	مطار الأمير نايف الدولي
1	0	1	100%	🚗	مطار حائل الدولي
2	2	3	100%	🗑️ 📄 🚗	مطار الملك عبدالله الدولي
2	1	6	86%	🗑️ 📄	مطار أبها الدولي
3	2	3	100%	🗑️ 📄	مطار الطائف الدولي
6	0	3	100%	🗑️ 📄	مطار الجوف الدولي

المطارات الداخلية

معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	معدل الشكاوى للشهر المماثل 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	0	2	100%	🗑️	مطار نجران
4	11	1	100%	🗑️	مطار القيصومة
7	7	2	100%	🗑️ 📄	مطار بيشة
11	8	3	100%	🗑️ 📄 🚗	مطار الملك سعود
11	0	1	100%	🗑️	مطار وادي الدواسر
15	0	1	100%	🗑️	مطار رفحاء
15	0	4	100%	🗑️ 📄	مطار عرعر
198	19	1	100%	🗑️	مطار طريف

سبتمبر 2022

82



سبتمبر 2023

126



مجموع الشكاوى

أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات المطارات

🗑️	📄	🚗	♿️	🛒	🚗	📄	🗑️
التنفيذي	الخدمات وللمرافق العامة	خدمات ركاب الدرجة الأولى ودرجة الأعمال	إجراءات السفر	خدمات ذوي الإعاقة	الخدمات التجارية	للاواصلات	الإجراءات الأمنية

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

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