

يناير 2025

تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات المطارات

100,000 مسافر

الأكثر شكاوى

الأقل شكاوى

ترتيب المطارات حسب أعداد الشكاوى

المطارات الدولية أكثر من 6,000,000 مسافر سنوياً

المطارات	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	معدل الشكاوى للشهر المماثل من العام السابق لكل 100,000 مسافر	أعداد الشكاوى الفعلية لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد لهذا الشهر	أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر
مطار الملك خالد الدولي	1	1	20	100%	التنفيذية، الخدمات العامة، خدمات الركاب
مطار الأمير محمد الدولي	1	0.2	8	100%	التنفيذية، الخدمات العامة، خدمات الركاب
مطار الملك عبد العزيز الدولي	1	1	41	100%	التنفيذية، الخدمات العامة، خدمات الركاب
مطار الملك فهد الدولي	2	1	23	100%	التنفيذية، الخدمات العامة، إجراءات السفر

المطارات الدولية أقل من 6,000,000 مسافر سنوياً

المطارات	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	معدل الشكاوى للشهر المماثل من العام السابق لكل 100,000 مسافر	أعداد الشكاوى الفعلية لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد لهذا الشهر	أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر
مطار الطائف الدولي	1	2	1	100%	التنفيذية
مطار الأمير سلطان الدولي	1	3	3	100%	التنفيذية، الخدمات العامة
مطار الأمير نايف الدولي	2	2	2	100%	التنفيذية، الخدمات العامة
مطار أبها الدولي	2	1	6	100%	التنفيذية، الخدمات العامة، إجراءات السفر
مطار الجوف	2	0	1	100%	التنفيذية
مطار الأمير عبد المحسن الدولي	2	0	1	100%	التنفيذية
مطار الملك عبد الله الدولي	3	1	7	100%	التنفيذية، إجراءات السفر، الخدمات العامة
مطار العلا الدولي	3	0	1	100%	التنفيذية
مطار حائل الدولي	4	4	3	100%	التنفيذية، الخدمات العامة
مطار نجران الدولي	6	1	7	100%	التنفيذية، الخدمات العامة

المطارات الداخلية

المطارات	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	معدل الشكاوى للشهر المماثل من العام السابق لكل 100,000 مسافر	أعداد الشكاوى الفعلية لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد لهذا الشهر	أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر
مطار الملك سعود	3	7	1	100%	التنفيذية
مطار بيشة	6	3	2	100%	التنفيذية، الخدمات العامة
مطار رفحاء	22	12	2	100%	التنفيذية، الخدمات العامة

↓ 108

يناير 2024

↑ 129

يناير 2025

مجموع
الشكاوى

أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات المطارات



التنفيذية



الخدمات العامة والمرافق العامة



خدمات الركاب والدرجة الأولى ودرجة الأعمال



إجراءات السفر



خدمات ذوي الإعاقة



الخدمات التجارية



المواصلات



الإجراءات الأمنية



الأمثلة

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

* جميع الإحصائيات المذكورة تم احتسابها بتاريخ 1 فبراير

100% - 90% 90% - 80% 80% - 70% 70% - 60% 60% - 50% 50% - 40% 40% - 30% 30% - 20% 20% - 10% 10% - 0%