

ديسمبر 2024

# 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

أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد لهذا الشهر	أعداد الشكاوى الفعلي لهذا الشهر	معدل الشكاوى للشهر المماثل من العام السابق لكل مسافر 100,000	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	مطار الملك عبد العزيز الدولي
	96%	20	1	0.4	مطار الملك عبد العزيز الدولي
	100%	5	1	0.4	مطار الأمير محمد الدولي
	100%	16	1	1	مطار الملك خالد الدولي
	100%	14	1	1	مطار الملك فهد 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 المماثل من العام السابق لكل مسافر 100,000	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	مطار الأمير سلطان الدولي
	100%	1	4	1	مطار الأمير سلطان الدولي
	83%	2	3	2	مطار الطائف الدولي
	100%	5	2	2	مطار أبها الدولي
	100%	5	3	3	مطار الملك عبد الله الدولي
	100%	1	3	3	مطار عرعر الدولي
	100%	4	8	5	مطار حائل الدولي
	100%	4	11	7	مطار الجوف
	100%	1	8	8	مطار القيصومة

### المطارات الداخلية

أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد لهذا الشهر	أعداد الشكاوى الفعلي لهذا الشهر	معدل الشكاوى للشهر المماثل من العام السابق لكل مسافر 100,000	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	مطار شرورة
	100%	2	5	16	مطار شرورة

ديسمبر 2023

152



ديسمبر 2024

80



مجموع الشكاوى

### أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات المطارات

التنفيذي	الخدمات والمرافق العامة	خدمات ركاب الدرجة 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 إحتسابها بتاريخ 1 يناير

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