



نتائج برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار -مطار الملك فهد الدولي- 2023م

الصفحة	المحتوى
3	مقدمة
5	التعريف بالبرنامج
11	متوسط أوقات الانتظار
14	نتائج المطار الإجمالية
16	برنامج معايير الأداء التشغيلي
18	برنامج تقييم جودة مرافق وخدمات المطار
20	برنامج استبيان رضا المسافر
22	برنامج شكاوى المسافرين

سعيًا من الهيئة العامة للطيران المدني لتحسين تجربة المسافرين وضبط جودة الخدمات المقدمة لهم عبر مطارات المملكة، قامت الهيئة بتطبيق برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار، وهو برنامج تم بناءه بالاستناد على أفضل الممارسات العالمية.

يتكون البرنامج من أربع برامج فرعية تكاملية تهدف إلى تقييم تجربة المسافر عبر مطارات المملكة عن طريق قياس وتقييم أوقات انتظار المسافرين في رحلة السفر ومستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة وجودة المرافق والخدمات التجارية وآلية تعامل المطارات مع شكاوى المسافرين.

يتم تقييم وتحليل أداء مطارات المملكة بشكل سنوي وتتم عملية المتابعة يوميًا وتشارك النتائج مع المطارات لتعزيز عملية التحسين المستمر لتلبية تطلعات المسافرين وسد الثغرات والفجوات المسببة لضعف الأداء.

في هذا التقرير نستعرض نتائج مطارات المملكة لبرنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطارات وأبرز الإحصائيات.

الهدف: تحسين تجربة المسافرين



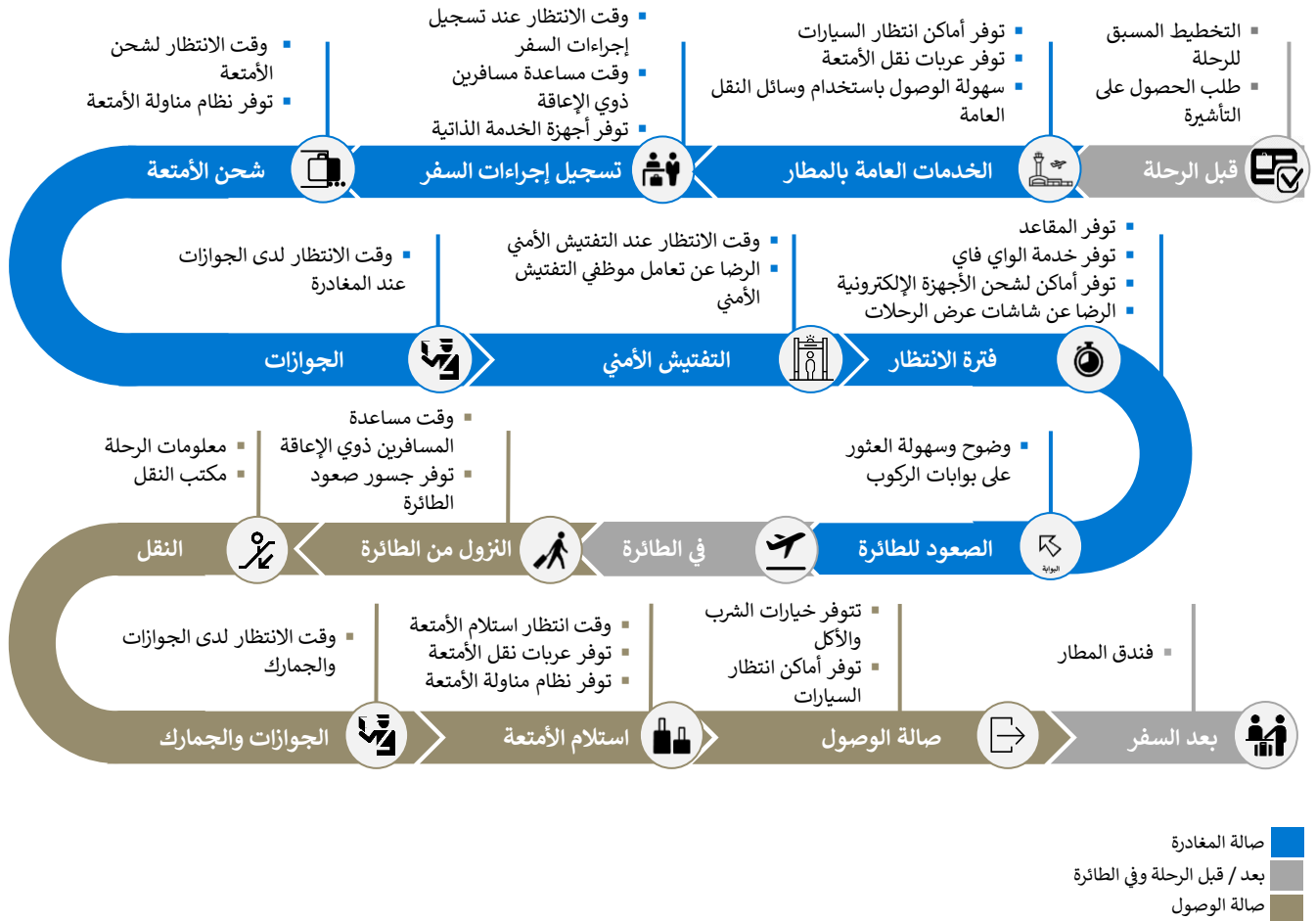
برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار



نطاق البرنامج

يغطي برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار جميع نقاط السفر التي يمر عبرها المسافرين، لتتمكن الهيئة من التعرف على نقاط الضعف والسعي لتحسينها بهدف الرقي بتجربة المسافر وضمان تقديم المطارات لأفضل الخدمات.

على سبيل المثال لا الحصر:



التعريف بالبرنامج

تصنيف مطارات المملكة

في هذا البرنامج صنفّت مطارات المملكة إلى فئات بناء على نوع الحركة الجوية وعدد المسافرين السنوي للمطار، وتم وضع المستهدفات لكل برنامج فرعي حسب فئة المطار.

الفئة	نوع الرحلات	أعداد المسافرين سنويًا	المطارات (بحسب المدينة)
1	المطارات الدولية	أكثر من 15 مليون مسافر	جدة والرياض
2		من 5 إلى 15 مليون مسافر	الدمام والمدينة المنورة
3		من 2 إلى 5 مليون مسافر	أبها وجازان
4		أقل من 2 مليون مسافر	القصيم وتبوك والطائف وحائل وينبع والجوف والهفوف والعلا وخليج نيوم والبحر الأحمر
5	المطارات الداخلية	المطارات الداخلية	الباحة وبيشة وعرعر وشرورة والقريات والقيصومة/حفر الباطن ووادي الدواسر وطريف ورفحاء والوجه والدوادمي ونجران



في برنامج معايير الأداء التشغيلي، تتابع الهيئة (11) معيارًا أساسيًا لجودة الأداء التشغيلي، وتمثل الحد الأدنى من الخدمة المطلوبة لأهم مراحل رحلة المسافر بطريقة موحدة للقياس والإبلاغ عنها، حيث يتم قياس أوقات الانتظار من خلال منهجية يتم اتباعها ومقارنتها بالمستهدفات.

تم الاستناد في بناء المعايير ووضع المستهدفات على أفضل الممارسات العالمية ومنهجيات القياس المتبعة في المطارات العالمية بناءً على دراسات معيارية.

دورية التقييم: شهري



قائمة المعايير:



رمز المعيار	ذوي الإعاقة
PRM-1	وقت مساعدة المسافرين ذوي الإعاقة - المغادرون
PRM-2	وقت مساعدة المسافرين ذوي الإعاقة - القادمون
رمز المعيار	المجالات الرئيسية الأخرى
KA-1	التأخيرات الناجمة عن مشغل المطار
رمز المعيار	توافر المعدات
AAV-1	توافر المعدات الداعمة لحركة المسافرين ونظم نقل الأمتعة

رمز المعيار	إجراءات السفر
PF-1	وقت الإنتظار لتسجيل إجراءات السفر
PF-2	وقت الإنتظار عند التفتيش الأمني
PF-3	وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للمغادرين
PF-4	وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للقادمين
PF-5	وقت الانتظار للتفتيش الجمركي
PF-6	وقت الإنتظار عند استلام الأمتعة (أول حقيبة)
PF-7	وقت الإنتظار عند استلام الأمتعة (آخر حقيبة)

تقييم جودة مرافق وخدمات المطار



في هذا البرنامج تقوم الهيئة بتقييم جودة الخدمات والمرافق التي يمر عبرها المسافر خلال رحلته عبر قائمة شاملة تحتوي على أكثر من (1300) عنصر، تم تصنيفها إلى (23) تصنيف رئيسي. ويقوم فريق رقابي من الهيئة بزيارات ميدانية لتقييم مطارات المملكة.

تم الاستناد في بناء القائمة على أفضل الممارسات المستخدمة في قطاع الخدمات وخبرات فريق الهيئة الرقابي.

دورية التقييم: سنوي



محتوى القائمة:



التصنيف الرئيسي

13	وقت الانتظار	1	إجراءات التفتيش الأمني
14	خدمة الاتصال بالإنترنت	2	إجراءات التفتيش الجمركي
15	دورات المياه	3	إجراءات الجوازات للقدامين
16	فندق المطار	4	إجراءات الجوازات للمغادرين
17	قنوات التواصل بالمطار	5	إجراءات الصعود إلى الطائرة
18	معدات نقل المسافرين	6	استلام الأمتعة
19	معلومات المطار	7	الخدمات العامة بالمطار
20	مناطق التدخين	8	الخدمات المالية والائتمانية
21	منطقة الجلوس والانتظار	9	اللافتات الإرشادية
22	نظام عرض معلومات الطيران	10	المحيط العام
23	تسجيل إجراءات السفر	11	المرافق العامة بالمطار
		12	المصلى

تصنيف فرعي

تسجيل إجراءات السفر ذاتيا	شحن الأمتعة للرحلات المواصله	مكتب مبيعات التذاكر	تسجيل إجراءات السفر الاعتيادية
---------------------------	------------------------------	---------------------	--------------------------------

العناصر

توفر منصات للخدمة الذاتية لشحن الأمتعة	دعم منصات الخدمة الذاتية لتسجيل إجراءات السفر إصدار بطاقات شحن الأمتعة، وذلك لكافة الناقلات الجوية	الأجهزة بحالة ممتازة وخالية من التلف أو التلوث	توفر أجهزة الخدمة الذاتية لتسجيل إجراءات السفر وإصدار بطاقة صعود الطائرة بعدد كافي.
--	--	--	---



في هذا البرنامج يتم قياس رضا المسافرين عبر استبيان موجه خلال تواجدهم في صالات السفر والذي يوفر فهماً أفضل لتجربتهم ويبين مستوى رضاهم عن الخدمات والمرافق في المطارات، ويتكون من (15) سؤال تعريفي و (36) سؤال عن الخدمات التي قدمت لهم، يتم تصنيفها على (7) تصنيفات رئيسية.

تم الاستناد في بناء الاستبيان على أفضل الممارسات المستخدمة في قياس رضا المسافرين.

دورية التقييم: ربع سنوي



محتوى الاستبيان:



استبيان رضا المسافرين

(36) سؤال عن رضا المسافرين موزعه على (7) تصنيفات:-

التفتيش الأمني	تسجيل إجراءات السفر	تجربة الوصول للمطار
مدى تعاون وإحترافية موظفي الأمن	مدة الإنتظار في صف إنهاء إجراءات السفر	سهولة ووضوح الطريق للوصول إلى المطار
سلاسة إجراءات التفتيش الأمني	سهولة ووضوح إيجاد طريقك للوصول لمنطقة تسجيل إجراءات السفر	وضوح اللافتات الإرشادية على طريق المطار
مدة الإنتظار عند التفتيش الأمني	مدى تعاون وإحترافية موظفي إنهاء إجراءات السفر	جودة خدمات المواصلات بالمقارنة مع الأسعار
جوازات المغادرة	مرافق المطار	العلامات الإرشادية
مدة الإنتظار عند فحص جوازات السفر/وثائق الهوية الشخصية	مرافق المطاعم	سهولة ووضوح إيجاد طريقك من دخول الصالة إلى بوابة الصعود إلى الطائرة
	جودة خدمة المطاعم ومرافق المطاعم بالمقارنة مع الأسعار	الدقة وسهولة العثور على معلومات حول رحلتك
	مدى تعاون وإحترافية موظفي المطاعم والأسواق	توافر مكاتب الاستعلامات ونقاط المساعدة "أسألني؟"
مدى تعاون وإحترافية موظفي الجوازات	مرافق التسوق	سهولة عملية الإنتقال من رحلة إلى أخرى
	مستوى مرافق التسوق بالمقارنة مع أسعارها	
	هل كنت راضياً عن توفر خدمة وقوة إشارة الإنترنت في مبنى المطار اليوم؟	

الجو العام بالمطار

نظافة صالة السفر بالمطار	نظافة غرف الصلاة بالمطار	توفر دورات المياه	راحة المقاعد المقدمة	خيارات التسلية والرعاية بالمطار	توفر منصات شحن الهواتف الذكية والأجهزة المحمولة بالمطار	مستوى الرضا عن المحيط العام بالصالة
نظافة دورات المياه بالمطار	نظافة مناطق التدخين بالمطار	سهولة العثور على مقاعد جلوس في صالة المغادرة	مسافة المشي داخل الصالة	مدى تعاون وإحترافية موظفي المطار	مستوى الرضا عن الخدمات المطار بشكل عام	مستوى الرضا عن الخدمات المطار بشكل عام

بشكل عام كيف تقيم تجربتك في السفر جوا؟

(15) سؤال تعريفي

ماهي خطوط الطيران؟

رقم الرحلة

تاريخ المغادرة

وقت المغادرة

رقم بوابة السفر

ماهي وجهتك النهائية؟

عدد الرحلات ذهاباً وعودة

قمت بها خلال الاثني عشر شهراً الماضية

ماهي جنسيتك؟

ماهي فئتك العمرية؟

هل أنت ذكر أم أنثى؟

مع من كانت رحلتك اليوم؟

هل رحلتكم رحلة مواصله؟

ماهي وسيلة النقل التي قمت

باستخدامها للوصول الى هذا

المطار، أن لم تكن رحلتك رحلة

مواصله

في أي درجة جوية مسافر

عليها؟

ماهو الغرض الرئيسي من

رحلتك هذه؟



في هذا البرنامج تقوم الهيئة بمتابعة أداء المطارات في التعامل مع شكاوى المسافرين ومدى الالتزام باتفاقيات مستوى الخدمة والمعايير المعتمدة لإدارة شكاوى المسافرين في دليل الشكاوى.

وفرت الهيئة العديد من قنوات الاتصال لسماع صوت المسافرين واستقبال شكاواهم، سواء عبر مركز الاتصال أو الموقع الإلكتروني أو البريد الإلكتروني أو حساب تويتر أو الواتس أب.

دورية التقييم: سنوي



محتوى البرنامج:



التعريف

المعيار

مدى التزام المطار باتفاقية مستوى الخدمة في مدة حل الشكاوى بناء على تصنيفات الشكاوى

الالتزام بوقت حل الشكاوى



قيام المطار بمعالجة الشكاوى من الإحالة الأولى

الحل من أول اتصال



قياس عدد الشكاوى التي تم استقبالها لكل مليون مسافر سنويا

عدد الشكاوى لكل مليون مسافر



نتائج البرنامج – متوسط أوقات الانتظار

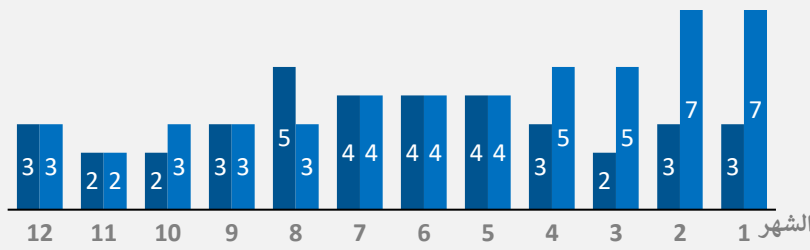
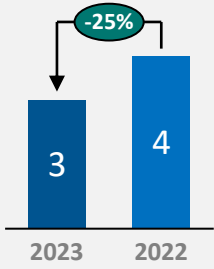
أوقات الانتظار – رحلة المغادرة

متوسط وقت الانتظار (بالدقيقة)

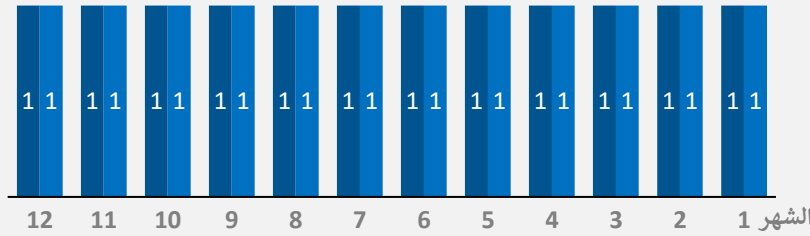
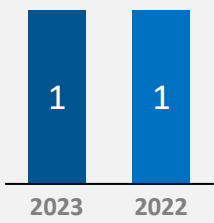
نقطة الاتصال

سنوي

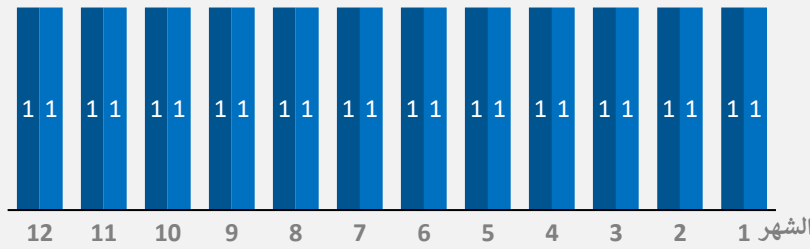
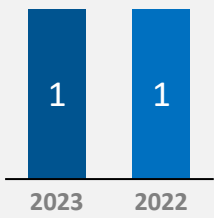
شهري



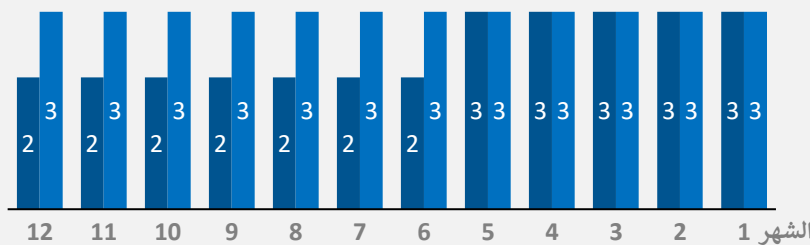
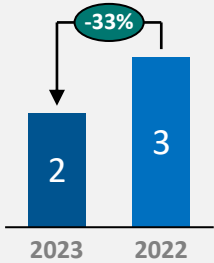
وقت الإنتظار
عند تسجيل
إجراءات السفر



وقت الإنتظار عند
التفتيش الأمني



وقت الإنتظار عند
معاينة وثيقة السفر
للمغادرين



وقت مساعدة
مسافرين ذوي الإعاقة
– المغادرين

2023م

2022م

أوقات الانتظار – رحلة القدوم

متوسط وقت الانتظار (بالدقيقة)

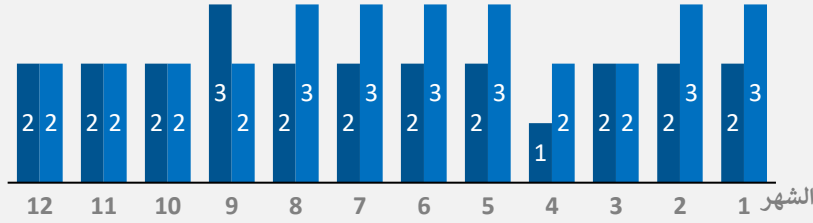
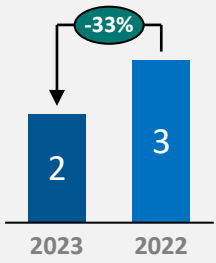
نقطة الاتصال

سنوي

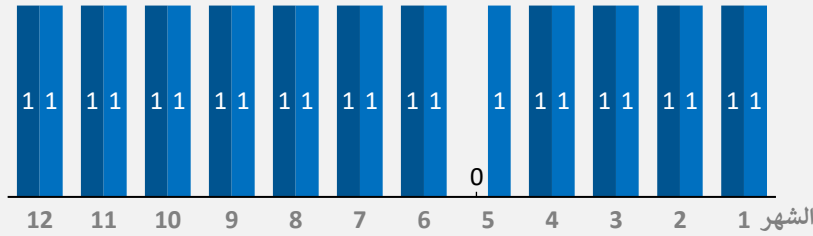
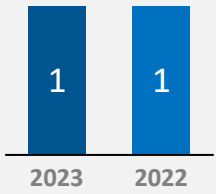
شهري



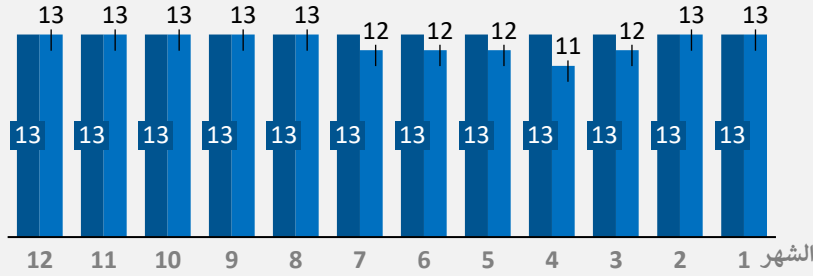
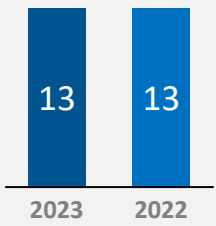
وقت الإنتظار عند
معاينة وثيقة السفر
للقادمين



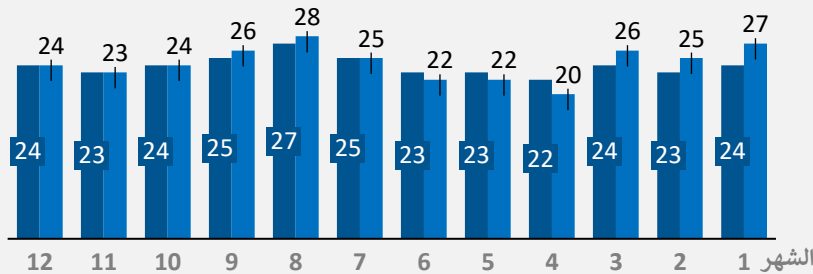
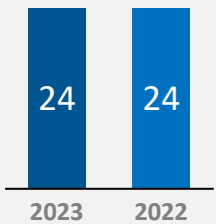
وقت الإنتظار عند
التفتيش الجمركي



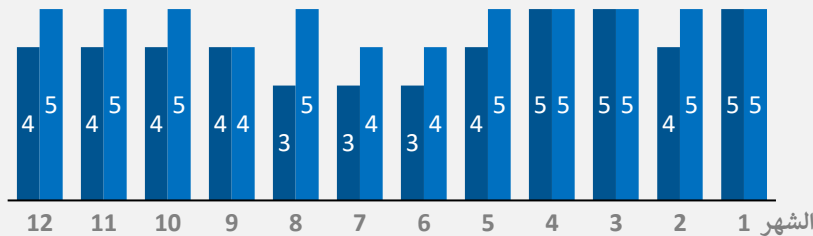
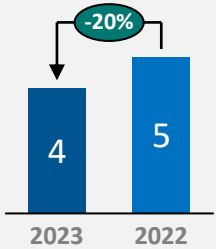
وقت الانتظار عند
استلام الأمتعة –
الحقيبة الأولى



وقت الانتظار عند
استلام الأمتعة –
الحقيبة الأخيرة



وقت مساعدة
مسافرين ذوي الإعاقة
– القادمين



2023م

2022م

نتائج البرنامج – النتيجة الإجمالية للمطار

التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

نتيجة المطار		الوزن	الوصف	البرنامج
2023	2022			
86%	78%	40%	(11) معيارًا أساسيًا لجودة الأداء التشغيلي، وتمثل الحد الأدنى من الخدمة المطلوبة لأهم مراحل رحلة المسافر بطريقة موحدة للقياس، حيث يتم قياس أوقات الانتظار من خلال منهجية يتم اتباعها ومقارنتها بالمستهدفات.	معايير الأداء التشغيلي 
77%	70%	35%	قائمة تقييم الجودة لجميع المطارات وتشمل أكثر من (1,300) نقطة تقييم جودة مبنية على أفضل ممارسات منظمة شركات الطيران الدولي.	تقييم جودة مرافق وخدمات المطار 
93%	94%	25%	استبيان موجه للمسافرين في صالات السفر والذي يوفر فهماً أفضل لتجربتهم ويبين مستوى رضاهم عن الخدمات والمرافق في المطارات.	استبيان رضا المسافر 
83%	88%	-5%	(3) معايير تتابع أداء المطارات في التعامل مع شكاوى المسافرين ومدى الالتزام باتفاقيات مستوى الخدمة والمعايير الموضوعة لإدارة شكاوى المسافرين.	شكاوى المسافرين 

2023	2022	النتيجة الإجمالية 
84%	79%	

ترتيب المطار بين فئته لعام 2023	1 من 2
---------------------------------	--------

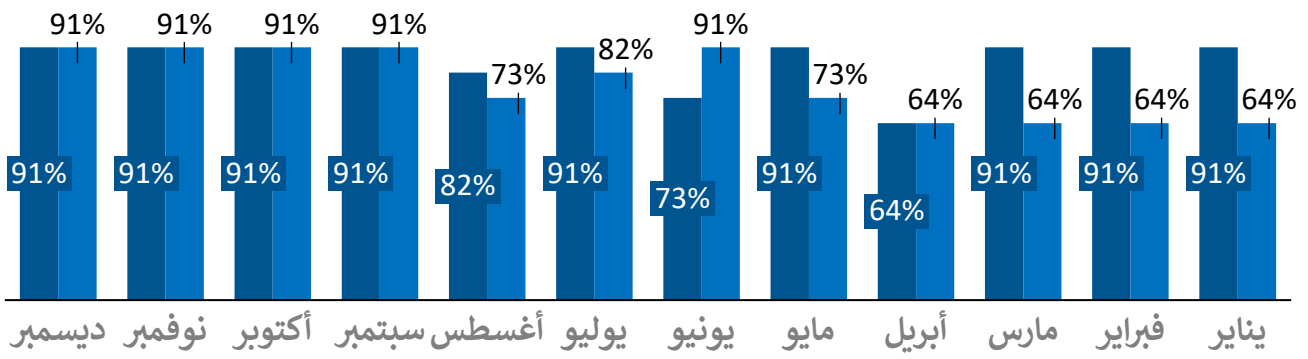
نتائج البرنامج – برنامج معايير الأداء التشغيلي



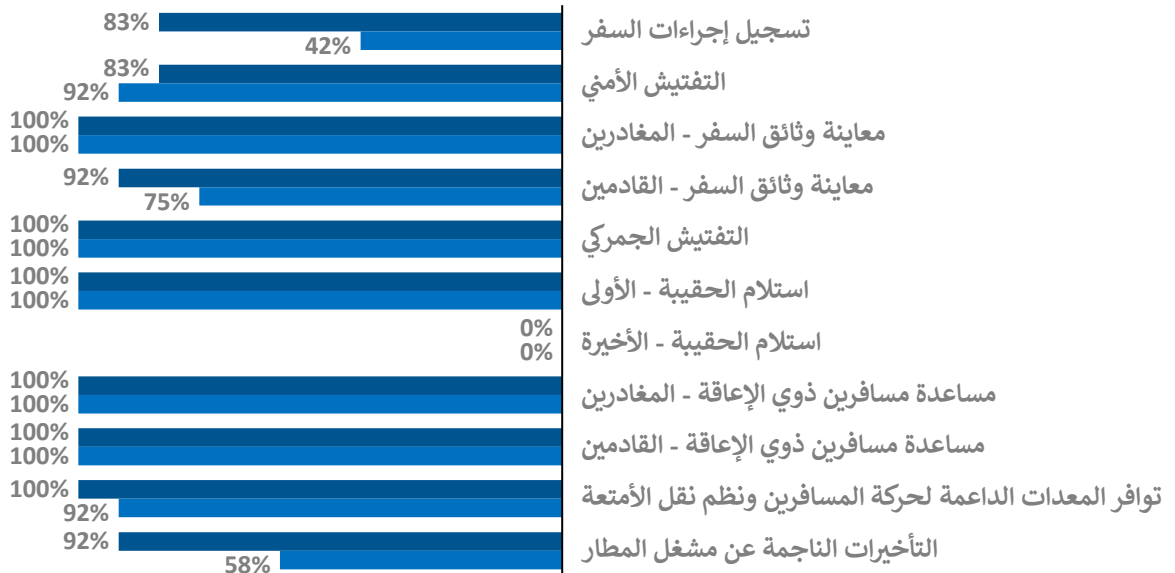
النتيجة الإجمالية لمعايير الأداء التشغيلي (2023م)

2023	2022	النتيجة الإجمالية
86%	78%	
1 من 2		ترتيب المطار بين فئته لعام 2023م

نسبة الالتزام بتحقيق المعايير لكل شهر:



نسبة الالتزام لكل معيار خلال السنة:



2023م

2022م

نتائج البرنامج – تقييم جودة مرافق وخدمات المطار

نتائج تقييم جودة مرافق وخدمات المطار



النتيجة الإجمالية لتقييم جودة مرافق وخدمات المطار

2023	2022	النتيجة*
77%	70%	
1 من 2		ترتيب المطار بين فئته لعام 2023م

نتيجة كل تصنيف

2023	2022	وزن الفئة	تصنيف	
72%	52%	5%	إجراءات التفتيش الأمني	1
95%	82%	5%	إجراءات التفتيش الجمركي	2
65%	65%	5%	إجراءات الجوازات للقدامين	3
58%	57%	5%	إجراءات الجوازات للمغادرين	4
63%	36%	4%	إجراءات الصعود إلى الطائرة	5
65%	58%	5%	استلام الأمتعة	6
65%	66%	4%	الخدمات العامة بالمطار	7
67%	63%	3%	الخدمات المالية والائتمانية	8
67%	66%	5%	اللافتات الإرشادية	9
81%	80%	4%	المحيط العام	10
57%	50%	4%	المرافق العامة بالمطار	11
82%	76%	3%	المصلى	12
48%	55%	5%	تسجيل إجراءات السفر	13
74%	22%	5%	خدمة الاتصال بالإنترنت	14
79%	81%	5%	دورات المياه	15
0%	0%	3%	فندق المطار	16
41%	43%	3%	قنوات التواصل بالمطار	17
70%	84%	4%	معدات نقل المسافرين	18
66%	38%	3%	معلومات المطار	19
63%	70%	3%	مناطق التدخين	20
38%	39%	4%	منطقة الجلوس والانتظار	21
72%	83%	5%	نظام عرض معلومات الطيران	22
76%	74%	5%	وقت الانتظار	23

نتائج البرنامج – استبيان رضا المسافرين

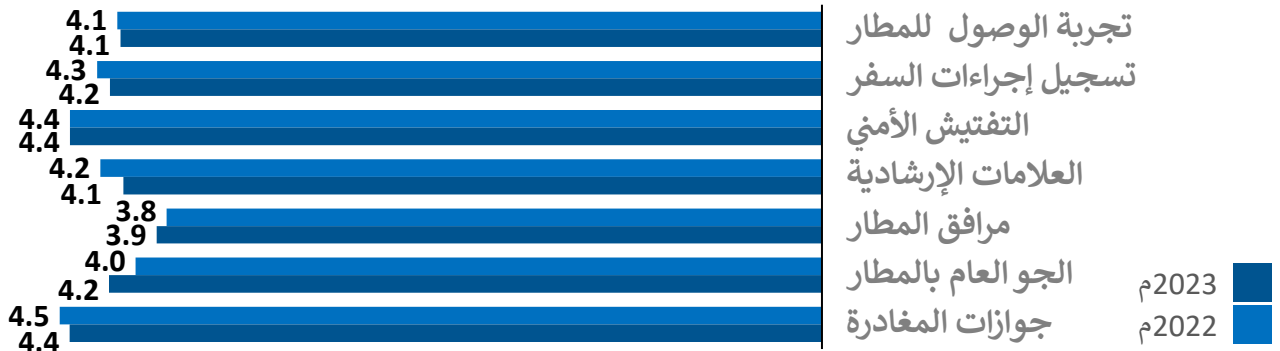
نتائج استبيان رضا المسافرين



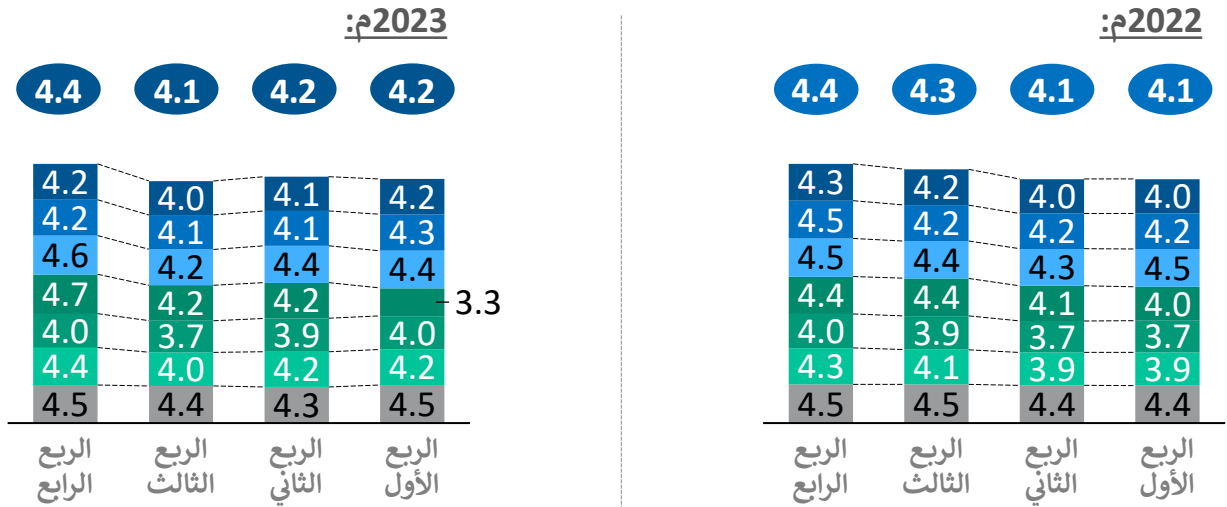
النتيجة الإجمالية لاستبيان رضا المسافرين

2023	2022	النتيجة*
93%	94%	
2 من 2		ترتيب المطار بين فئته لعام 2023م

نتائج الاستبيان لكل تصنيف من العام*:



نتائج الاستبيان لكل فئة لكل ربع عام*:



النتيجة الإجمالية للربع

الوزن

12%
16%
16%

التصنيف

مرافق المطار
الجو العام بالمطار
جوازات المغادرة

الوزن

12%
16%
16%
12%

التصنيف

تجربة الوصول للمطار
تسجيل إجراءات السفر
التفتيش الأمني
العلامات الإرشادية

نتائج البرنامج – شكاوى المسافرين

نتائج شكاوى المسافرين



النتيجة الإجمالية لشكاوى المسافرين عبر المطارات

2023	2022	النتيجة
83%	88%	
2 من 2		ترتيب المطار بين فئته لعام 2023م

نتيجة المعايير

2023	2022	الوزن	المعيار
94%	89%	45%	الالتزام بوقت حل الشكاوى
93%	97%	30%	الحل من أول اتصال
50%	75%	25%	عدد الشكاوى لكل مليون مسافر

إحصائيات الشكاوى للمطارات

2023	2022	تصنيفات الشكاوى
31	36	الخدمات والمرافق العامة
23	27	الأمثلة
11	14	الإجراءات الأمنية
63	13	إجراءات السفر
11	1	المواصلات
4	6	الخدمات التجارية
2	2	خدمات ذوي الإعاقة
-	4	الاحترازمات الوقائية
1	-	خدمات ركاب الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال
1	-	التنفيذي
147	103	عدد الشكاوى

