

نتائج برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

2024م

GACA
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation



الصفحة	المحتوى
3	مقدمة
6	التعريف بالبرنامج
11	أبرز الإحصائيات
13	متوسط أوقات الانتظار
16	نتائج المطارات الإجمالية
19	برنامج معايير الأداء التشغيلي
21	برنامج تقييم جودة مرافق وخدمات المطار
23	برنامج استبيان رضا المسافرين
25	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 المطار وأبرز الإحصائيات.

الهدف: تحسين تجربة المسافرين



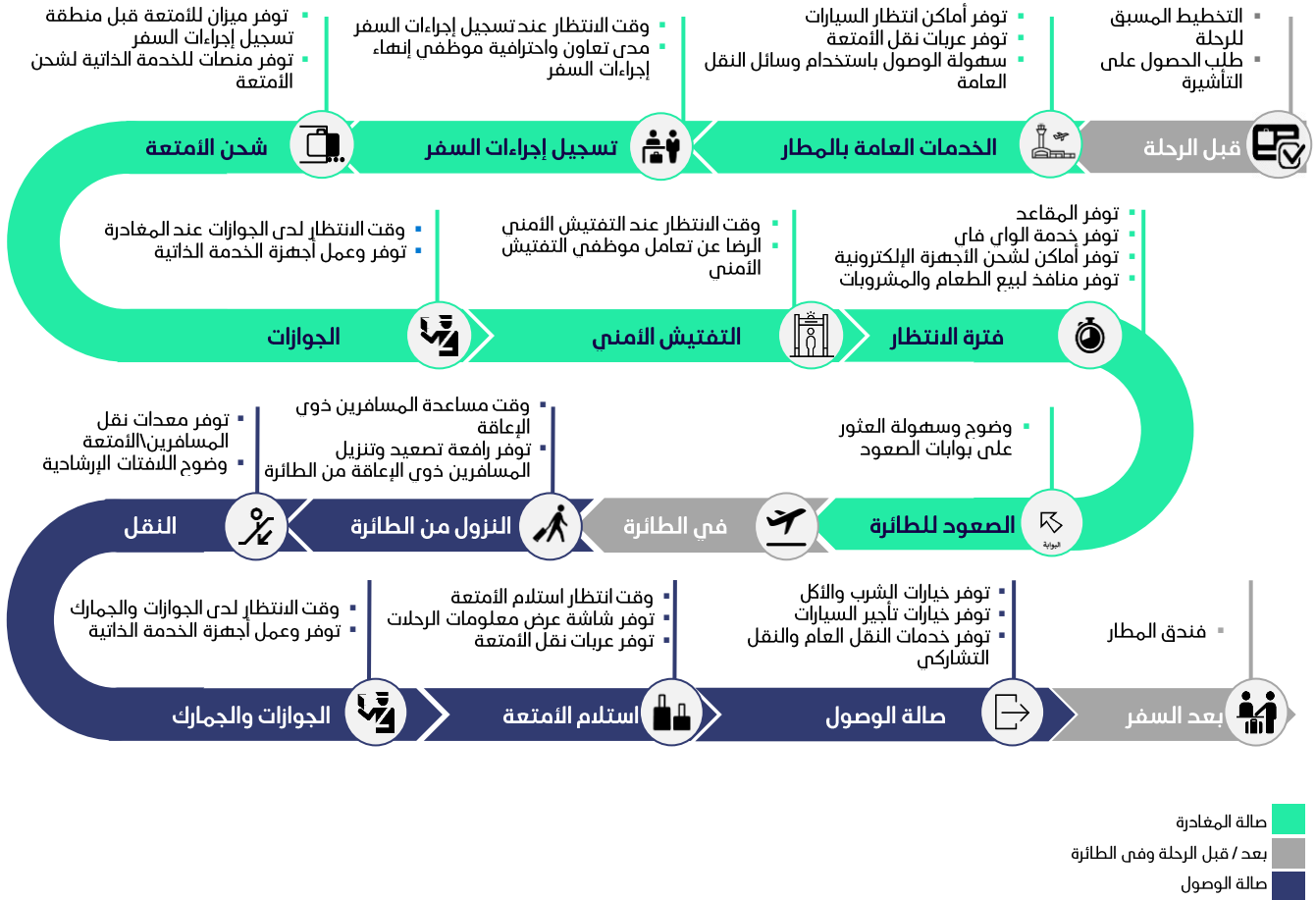
برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار



نطاق البرنامج

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

على سبيل المثال لا الحصر:



تصنيف مطارات المملكة

في هذا البرنامج صنفنا 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 سنوياً	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 والعدا والقيصومة/حفر الباطن ونجران وعرعر وخليج نيوم والبحر الأحمر
5	المطارات الداخلية	▪ المطارات الداخلية	▪ الباحة وبيشة وشرورة والقريات ووادي الدواسر وطريف ورفحاء والدوادمي

التعريف بالبرنامج



في برنامج معايير الأداء التشغيلي، تتابع الهيئة (11) معياراً أساسياً 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 بناء على دراسات معيارية.

دورية التقييم: شهري



قائمة المعايير:



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

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

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

العناصر

يتم عرض المعلومات المتعلقة بحقوق العملاء بوضوح وفي مكان بارز	يلتزم الموظفون بالزي الرسمي المتناسق والمناسب	توفر منافذ مخصصة لشحن الأمتعة للرحلات المواصلة لجميع الناقلات الجوية الوطنية	المنصات بحالة ممتازة و خالية من التلف أو التلوث
--	---	---	--



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
سلسلة 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 "اسألني؟"
	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 نظافة غرف الصلة بالمطار	توفر دورات المياه	راحة المقاعد المقدمة	خيارات التسلية والرفاهية بالمطار	توفر منصات شحن الهواتف الذكية والأجهزة المحمولة بالمطار	مستوى الرضا 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 خدمات 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 شهرا 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 منصة إكس 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 - أبرز الإحصائيات

أبرز الإحصائيات

2024	2023	
متوسط وقت انتظار رحلة المسافر 		
8 دقائق	10 دقائق	المغادرة
26 دقيقة	26 دقيقة	القدوم
معدل الرضا العام 		
4.53	4.22	معدل الرضا العام* (النتيجة من 5)
شكاوى المطارات 		
966	1630	عدد الشكاوى
أعداد المسافرين 		
48,808,870	43,016,940	مطار الملك عبدالعزيز الدولي
37,367,914	31,923,483	مطار الملك خالد الدولي
12,306,201	11,090,794	مطار الملك فهد الدولي
11,027,221	9,423,410	مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي
4,215,407	3,939,944	مطار أبها الدولي
2,489,550	2,379,191	مطار الملك عبدالله بن عبدالعزيز الدولي بجيزان
2,428,549	1,861,027	مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز الدولي بتبوك
1,432,319	1,298,837	مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز الدولي بالقصيم
1,379,247	1,257,900	مطار الطائف الدولي
1,013,324	951,344	مطار حائل الدولي
1,026,697	845,234	مطار نجران الدولي
615,806	610,028	مطار الجوف الدولي
439,111	494,853	مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز الدولي بينبع
353,169	319,622	مطار عرعر الدولي
291,563	289,219	مطار القيصومة الدولي
220,151	192,725	مطار العلا الدولي
55,548	182,319	مطار الأحساء الدولي
231,983	139,803	مطار خليج نيوم الدولي
63,951	-	مطار البحر الأحمر الدولي
421,022	343,982	مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة
375,444	377,427	مطار بيشة
182,907	236,638	مطار شرورة
258,841	184,452	مطار القريات
126,060	107,629	مطار وادي الدواسر
95,553	81,618	مطار رفحاء
128,532	97,240	مطار طريف
36,765	16,409	مطار الدوادمي
127,391,705	111,662,068	المجموع

تم احتساب أوقات الانتظار ومعدل الرضا بناء على عدد المسافرين لكل مطار خلال العام

نتائج البرنامج - متوسط أوقات الانتظار

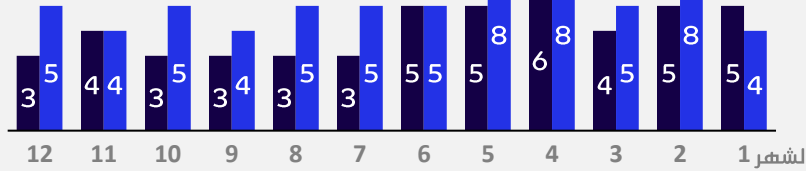
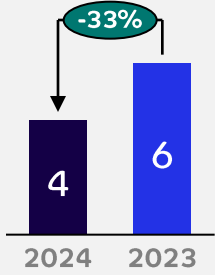
أوقات الانتظار - رحلة المغادرة

متوسط وقت الانتظار (بالدقيقة)

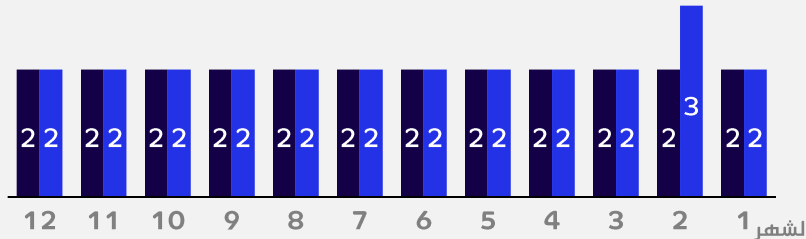
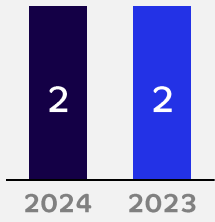
نقطة الاتصال

سنوي

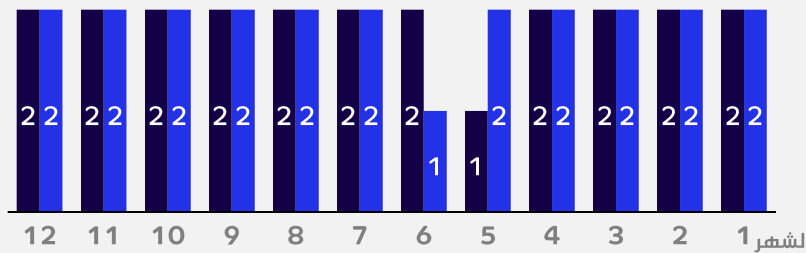
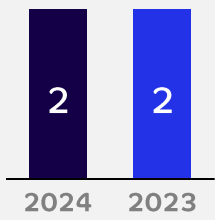
شهري



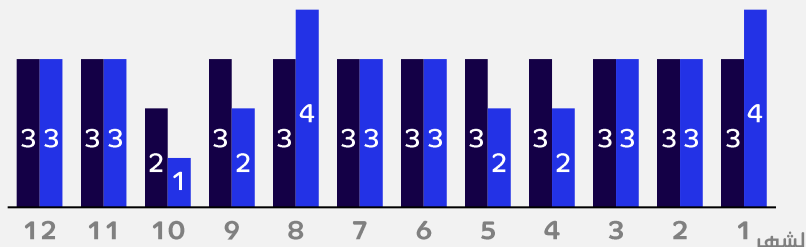
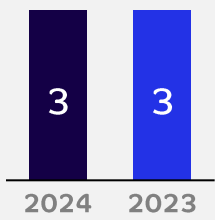
وقت الإنتظار عند تسجيل إجراءات السفر



وقت الإنتظار عند التفتيش الأمني



وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للمغادرين



وقت مساعدة مسافرين ذوي الإعاقة - المغادرين

أوقات الانتظار - رحلة القدوم

متوسط وقت الانتظار (بالدقيقة)

نقطة الاتصال

سنوي

شهري



وقت الإنتظار عند
معاينة وثيقة
السفر للقدامين



وقت الإنتظار عند
التفتيش الجمركي



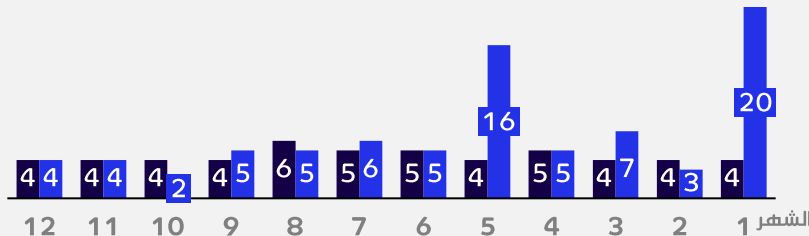
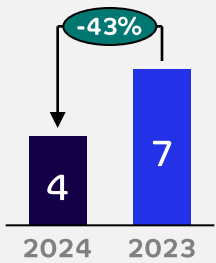
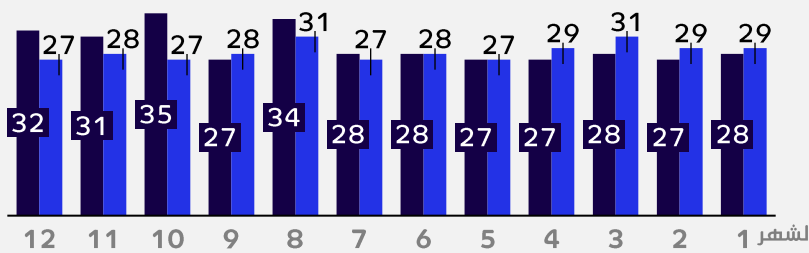
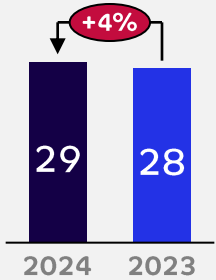
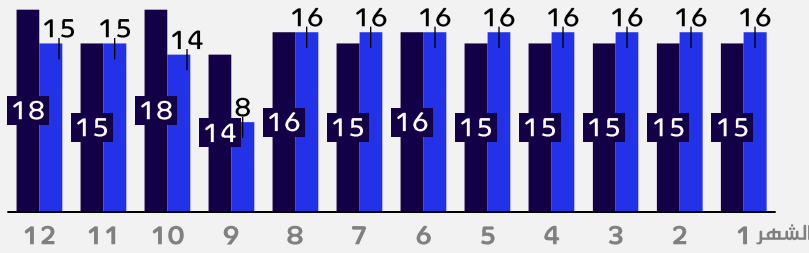
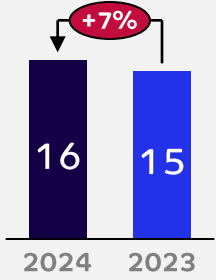
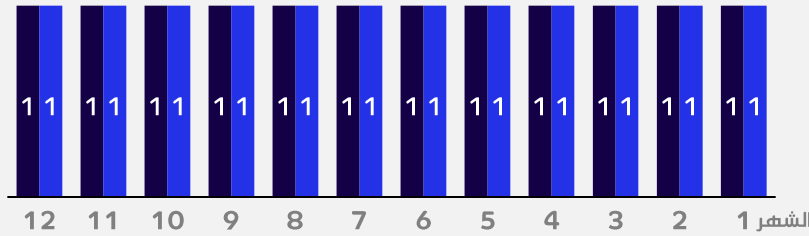
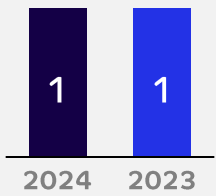
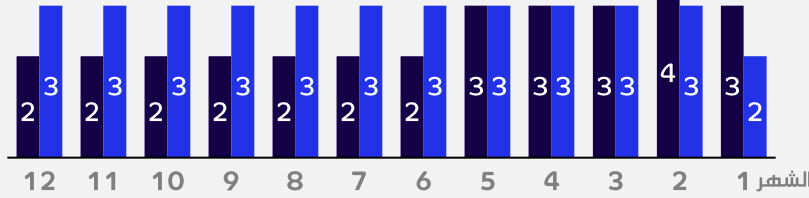
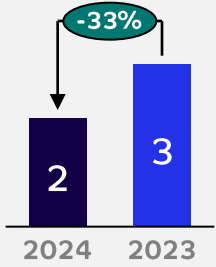
وقت الإنتظار عند
استلام الأمتعة -
الحقيبة الأولى



وقت الإنتظار عند
استلام الأمتعة -
الحقيبة الأخيرة



وقت مساعدة
مسافرين ذوي
البعاقة -
القدامين



نتائج البرنامج - النتيجة الإجمالية للمطار

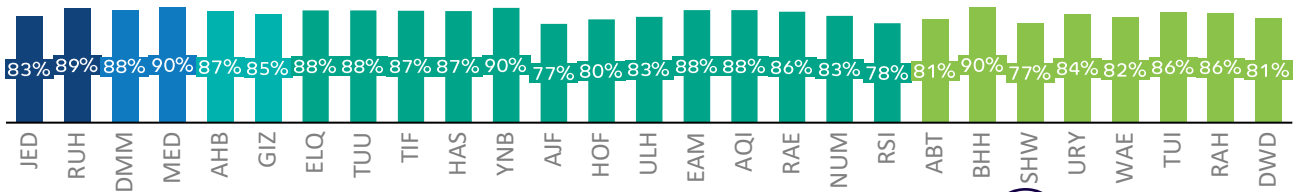
التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

نتيجة المطار		الوزن	الوصف	البرنامج
2024	2023			
84%	79%	40%	(11) معياراً أساسياً 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 
81%	79%	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 
99%	92%	25%	استبيان موجه للمسافرين في صالات السفر والذي يوفر فهماً أفضل لتجربتهم ويبين مستوى رضاهم عن الخدمات والمرافق في المطارات.	استبيان رضا المسافر 
95%	86%	-5%	(3) معايير تتابع أداء المطارات في التعامل مع شكاوى المسافرين ومدى الالتزام باتفاقيات مستوى الخدمة والمعايير الموضوعة لإدارة شكاوى المسافرين.	شكاوى المسافرين 

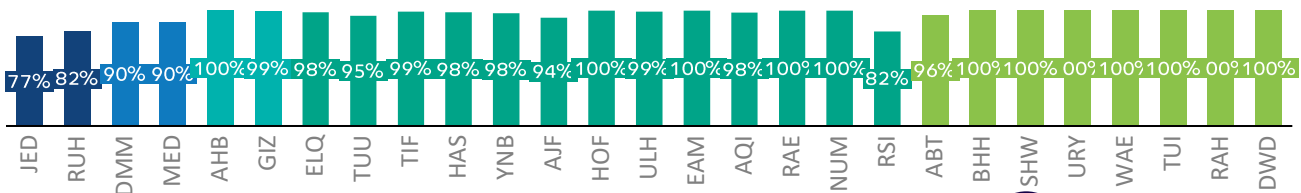
2024	2023	النتيجة الإجمالية 
86%	82%	

التقييم الشامل لجودة خدمات المطار لمطارات المملكة

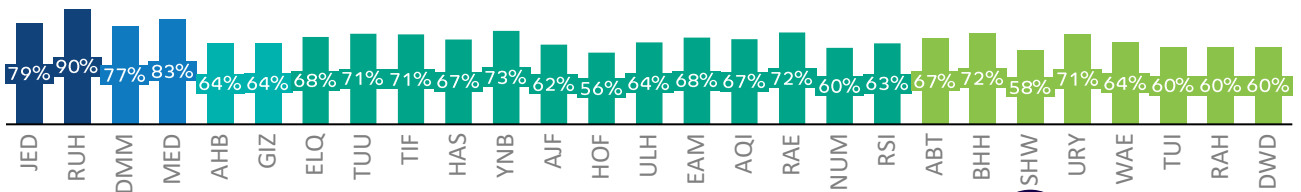
نتيجة برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار



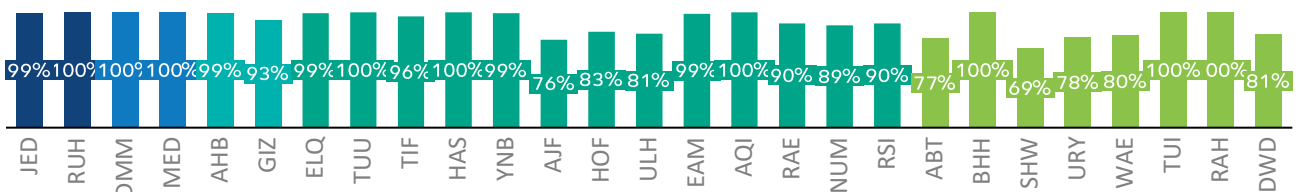
نتيجة برنامج معايير الأداء التشغيلي



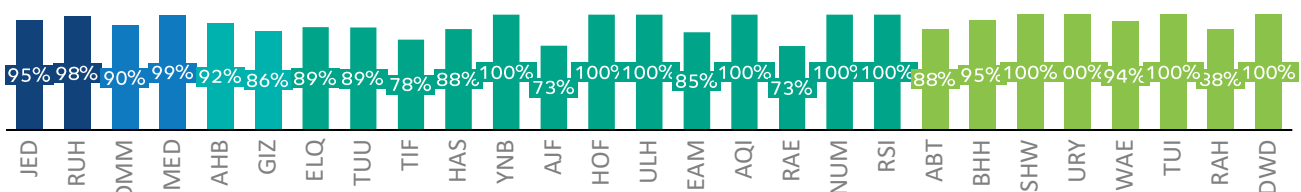
نتيجة برنامج تقييم جودة مرافق وخدمات المطار



نتيجة برنامج استبيان رضا المسافرين



نتيجة برنامج شكاوى المسافرين



- (1) مطارات الفئة 1
- (2) مطارات الفئة 2
- (3) مطارات الفئة 3
- (4) مطارات الفئة 4
- (5) مطارات الفئة 5

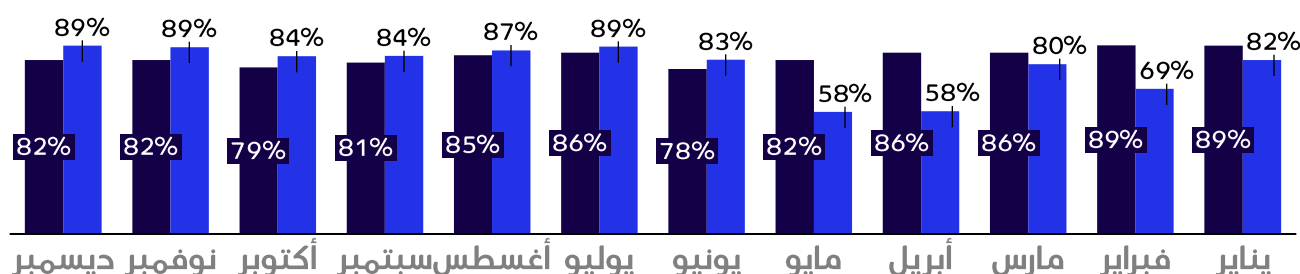
نتائج البرنامج - معايير الأداء التشغيلي

نتائج معايير الأداء التشغيلي

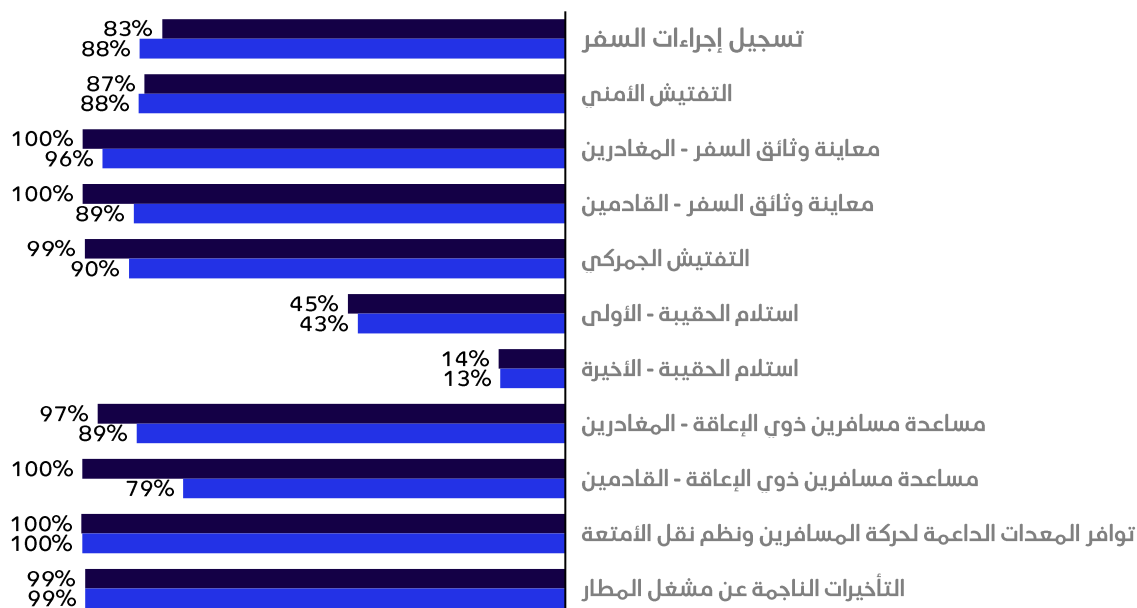
النتيجة الإجمالية لمعايير الأداء التشغيلي

2024	2023	النتيجة الإجمالية
84%	79%	

نسبة الالتزام بتحقيق المعايير لكل شهر:



نسبة الالتزام لكل معيار خلال السنة:



2024م

2023م

- تم احتساب نتائج الأداء بناء على عدد المسافرين لكل مطار خلال العام
- مصدر البيانات: المطارات

نتائج البرنامج - تقييم جودة مرافق وخدمات المطار

نتائج تقييم جودة مرافق وخدمات المطار

النتيجة الإجمالية لتقييم جودة مرافق وخدمات المطار

2024	2023	النتيجة الإجمالية*
81%	79%	

نتيجة كل تصنيف

2024	2023	تصنيف
68%	66%	1 إجراءات التفتيش الأمني
87%	82%	2 إجراءات التفتيش الجمركي
76%	62%	3 إجراءات الجوازات للقادمين
69%	57%	4 إجراءات الجوازات للمغادرين
74%	70%	5 إجراءات الصعود إلى الطائرة
75%	76%	6 استلام الأمتعة
63%	59%	7 الخدمات العامة بالمطار
58%	57%	8 الخدمات المالية والائتمانية
80%	74%	9 اللافتات الإرشادية
84%	81%	10 المحيط العام
75%	73%	11 المرافق العامة بالمطار
61%	58%	12 المصلى
53%	64%	13 تسجيل إجراءات السفر
69%	73%	14 خدمة الاتصال بالإنترنت
71%	71%	15 دورات المياه
30%	30%	16 فندق المطار
42%	39%	17 قنوات التواصل بالمطار
77%	75%	18 معدات نقل المسافرين
59%	53%	19 معلومات المطار
61%	61%	20 مناطق التدخين
53%	52%	21 منطقة الجلوس والانتظار
75%	77%	22 نظام عرض معلومات الطيران
73%	72%	23 وقت الانتظار

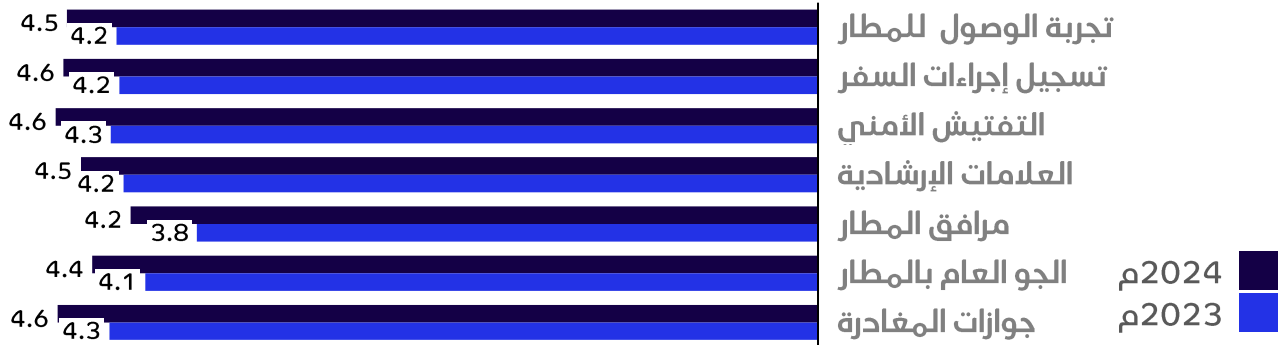
نتائج البرنامج - استبيان رضا المسافرين

نتائج استبيان رضا المسافرين

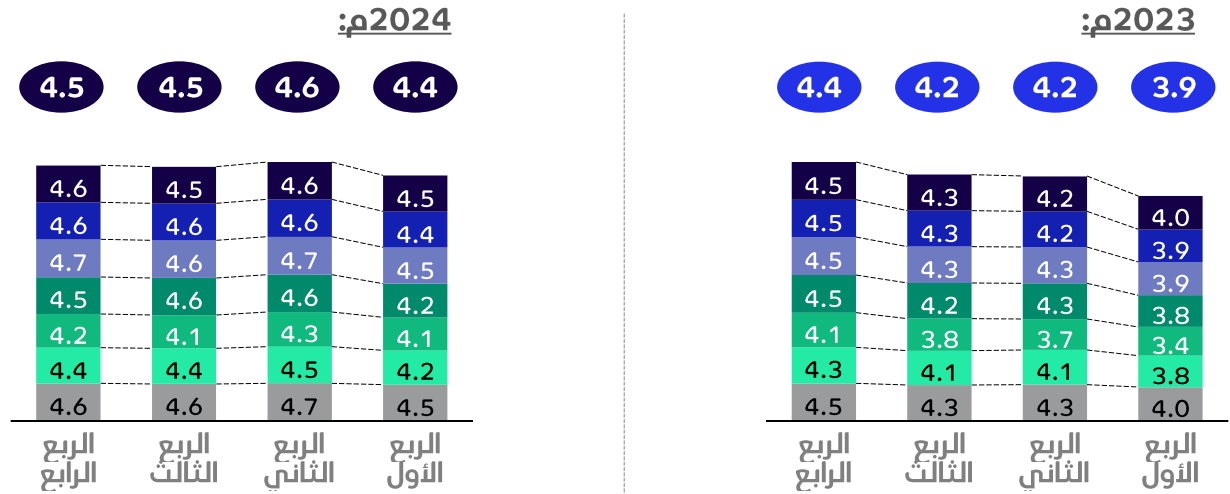
النتيجة الإجمالية لاستبيان رضا المسافرين

2024	2023	النتيجة الإجمالية*
99%	92%	

نتائج الاستبيان لكل تصنيف من العام:



نتائج الاستبيان لكل فئة لكل ربع عام:



النتيجة الإجمالية للربع

الوزن

التصنيف

12%
16%
16%

مرافق المطار
الجو العام بالمطار
جوازات المغادرة

الوزن

التصنيف

12%
16%
16%
12%

تجربة الوصول للمطار
تسجيل إجراءات السفر
التفتيش الأمني
العلامات الإرشادية

نتائج البرنامج - شكاوى المسافرين

نتائج شكاوى المسافرين

النتيجة الإجمالية لشكاوى المسافرين عبر المطارات

2024	2023	النتيجة الإجمالية
95%	86%	

نتيجة المعايير

2024	2023	الوزن	المعيار	
98%	92%	45%	الالتزام بوقت حل الشكاوى	
93%	93%	30%	الحل من أول اتصال	
92%	65%	25%	عدد الشكاوى لكل مليون مسافر	

إحصائيات الشكاوى للمطارات

2024	2023	تصنيفات الشكاوى
461	453	الخدمات والمرافق العامة
50	201	الأمثلة
126	174	الإجراءات الأمنية
125	469	إجراءات السفر
137	190	المواصلات
39	48	الخدمات التجارية
9	49	خدمات ذوي الإعاقة
12	29	خدمات ركاب الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال
7	17	التنفيذي
966	1630	عدد الشكاوى

الملحقات

رموز المطارات

الرمز	المطار
JED	مطار الملك عبدالعزيز الدولي
RUH	مطار الملك خالد الدولي
DMM	مطار الملك فهد الدولي
MED	مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي
AHB	مطار أبها الدولي
GIZ	مطار الملك عبدالله بن عبدالعزيز الدولي بجيزان
TUU	مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز الدولي بتبوك
ELQ	مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز الدولي بالقصيم
TIF	مطار الطائف الدولي
HAS	مطار حائل الدولي
EAM	مطار نجران الدولي
AJF	مطار الجوف الدولي
YNB	مطار الأمير عبدالمحسن بن عبدالعزيز الدولي بينبع
RAE	مطار عرعر الدولي
AQI	مطار القيصومة الدولي
ULH	مطار العلا الدولي
HOF	مطار الأحساء الدولي
NUM	مطار خليج نيوم الدولي
RSI	مطار البحر الأحمر الدولي
ABT	مطار الملك سعود بن عبدالعزيز بالباحة
BHH	مطار بيشة
SHW	مطار شرورة
URY	مطار القرىات
WAE	مطار وادي الدواسر
RAH	مطار رفحاء
TUI	مطار طريف
DWD	مطار الدوادمي

=
شكراً