

نتائج برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار أبها الدولي لعام ٢٠١٩

الجودة وحماية العملاء



برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

نتائج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار أبها الدولي لعام ٢٠١٩

قائمة تقييم جودة المطارات



تم استحداث قائمة تقييم الجودة لجميع المطارات وتشمل أكثر من ٦٠٠ نقطة تقييم جودة، والعمل على مسودة دليل استرشادي مبني على أفضل ممارسات منظمات الطيران الدولي

معايير جودة الخدمة



تم استحداث ١٩ معياراً أساسياً لجودة الخدمة، وتمثل الحد الأدنى من المعايير المطلوبة لأهم مراحل رحلة المسافر بطريقة موحدة لقياس ومراقبة المعايير والإبلاغ عنها، بالإضافة إلى معالجة ضعف الأداء



شكاوى المسافرين*



تم استحداث معايير خاصة بالمدة القصوى المستغرقة لإغلاق الشكاوى المستلمة لكل مطار

استبيان جودة الخدمات في المطارات



تم استحداث استبيان موجه للمسافرين بالتعاون مع جميع مطارات المملكة، والذي يوفر فهماً أفضل للمسافرين ويبين مستوى رضاهم ويتم جمع الاستبيانات بشكل يومي وعرضها بشكل ربع سنوي

* سيتم شمل شكاوى المسافرين في التقييم الشامل لجودة خدمات المطار بعد الانتهاء من نظام إدارة علاقات العملاء

يتوفر شرح لكافة محتويات وعناصر برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار في ملف "نبذة عن برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار"

نتائج تحليل تجربة المسافر في مطارات المملكة لمطار أبها الدولي

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار أبها الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

11%



تجربة الوصول
للمطار

62%



تجربة ما قبل
الرحلة

22%



الجوازات
للمغادرين

18%



التفتيش الأمني

33%



فترة الانتظار

52%



الجوازات
والجمارك

17.8%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

63%



الصعود للطائرة

69%



استلام الأمتعة

46.1%



تجربة القdom

60.4%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة ما قبل الرحلة

١- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة ما قبل الرحلة في معايير جودة الخدمات

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة ما قبل الرحلة على ١٧ عنصر جميعها تخص الموقع الالكتروني للمطار



- ❖ مستوى الموقع الالكتروني لمطار أبها الدولي بشكل عام لا يرتقي للمستوى المأمول
- ❖ يخلو الموقع الالكتروني من معلومات حالة الرحلات للمطار
- ❖ يخلو الموقع الالكتروني من معلومات الناقلات الجوية المشغلة للمطار وعن تواريخها في أي صالة
- ❖ لا تتوفر اتجاهات قيادة لأماكن الركوب والإنزال في الصالة ووقت الانتظار المسموح في نقاط الركوب
- ❖ يخلو الموقع الالكتروني من خريطة لمرافق المطار
- ❖ يخلو الموقع الالكتروني من معلومات مواقف السيارات طويلة وقصيرة المدى
- ❖ يخلو الموقع الالكتروني من مؤشرات قياس الأداء الأساسية (كأوقات الانتظار و أوقات الإقلاع والهبوط لكل شهر)
- ❖ يخلو الموقع الالكتروني من المعلومات التي تخص المسافرين من ذوي الإعاقة وذوي القدرة المحدودة على الحركة
- ❖ يخلو الموقع الالكتروني من معلومات أمن المطار بما في ذلك، أوقات التشغيل وقائمة بالمحظورات، وإجراءات التشغيل
- ❖ لا يوفر موقع المطار معلومات عن التخطيط للعطلات بالوجهات والنصائح والدليل بالإضافة إلى خيارات حجز الفندق / الرحلة
- ❖ لا توفر صفحة المطار خيارات متعددة للغات



رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة ما قبل الرحلة



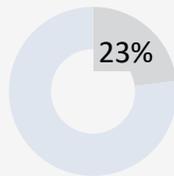
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة ما قبل الرحلة في الاستبيان

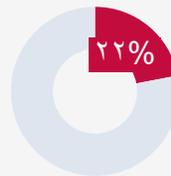
٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

٥- ملخص تحليل تجربة ما قبل الرحلة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة ما قبل الرحلة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار أبها الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

11%



تجربة الوصول
للمطار

62%



تجربة ما قبل
الرحلة

22%



الجوازات
للمغادرين

18%



التفتيش الأمني

33%



فترة الانتظار

52%



الجوازات
والجمارك

17.8%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

63%



الصعود للطائرة

69%



استلام الأمتعة

46.1%



تجربة القdom

60.4%



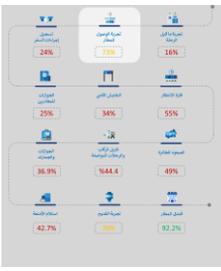
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

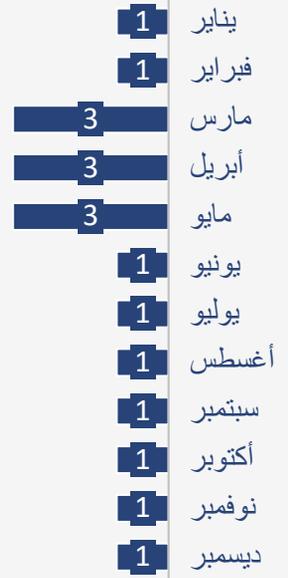
تجربة الوصول للمطار



1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الوصول للمطار هو معيار الانتظار لمساعدة المسافرين ذوي الإعاقة المغادرين

مساعدة المسافرين ذوي الإعاقة المغادرين



(متوسط أوقات انتظار لمساعدة المسافرين ذوي الإعاقة المغادرين لمطار أبها الدولي)

2.39 دقيقة

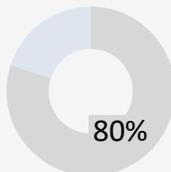
متوسط الفئة

1.51 دقيقة

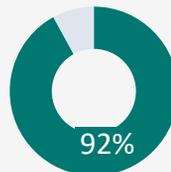
متوسط وقت الانتظار لمطار أبها الدولي

سجل المطار أعلى فترة انتظار خلال شهر مارس وإلى نهاية شهر مايو، 90% من من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 3.09 دقائق

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في ٢١ مايو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٥ دقائق وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة ١ مساءً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار ٥ دقائق، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٩ بمتوسط إنتظار بلغ ٣ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

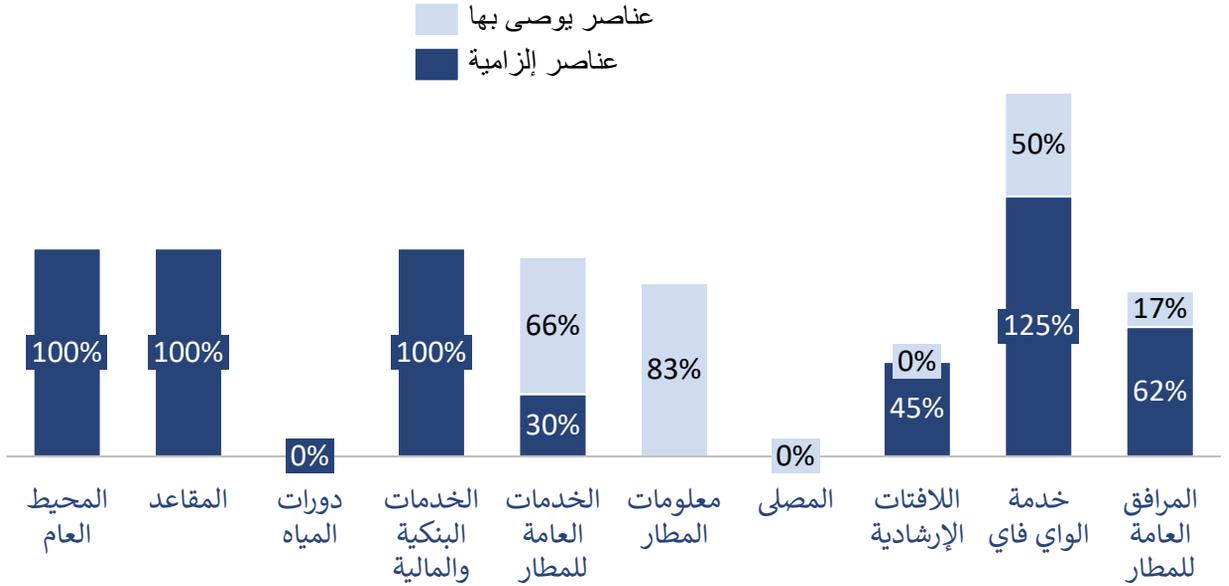
رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة الوصول للمطار

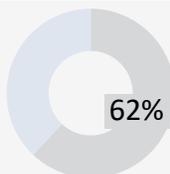


٢- قائمة تقييم جودة المطارات

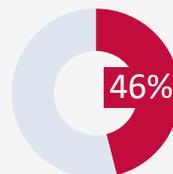
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الوصول للمطار على ١٧٨ عنصر مقسمة على ١٠ فئات لمطار أبها الدولي



- ❖ لوحظ وجود تلفيات في مواقف السيارات و عدم توفر بعض المستلزمات الأساسية
- ❖ لوحظ أيضا عدم توفر كاميرا أمنية لمراقبة مواقف السيارات.
- ❖ عدم جاهزية الطريق المؤدي من وإلى مواقف السيارات و منطقة المواصلات العامة لخدمة و سهولة حركة المسافرين ذوي الإعاقة
- ❖ عدم توفر مكتب للخدمات الخاصة بالمسافرين ذوي الإعاقة
- ❖ عدم توفر عربات نقل الأمتعة في مواقف السيارات
- ❖ عدم توفر مواقع مخصص لإنزال راكبي سيارات الأجرة
- ❖ عدم توفر منطقة خاصة لإعادة سيارات الإيجار
- ❖ لوحظ أن دورات المياه بحاجة إلى صيانة و تجديد الأدوات الصحية
- ❖ صعوبة استخدام دورات المياه من قبل المسافرين ذوي الإعاقة
- ❖ لوحظ عدم وجود عدة لوحات إرشادية مثل تشير الى نقاط عربات نقل الأمتعة في منطقة المغادرة
- ❖ يوصى بإلزام متاجر التسوق و منافذ المأكولات و المشروبات بقبول العملات الأجنبية الرئيسية



متوسط نتيجة الفئة



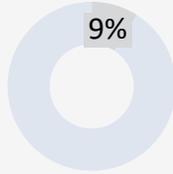
متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة الوصول للمطار

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

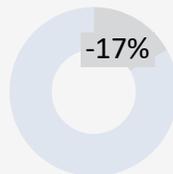
٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 1.37 شكوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة مواقف السيارات.

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



جميع الشكاوى المسجلة على تجربة الوصول في مطار أبها كانت على مواقف السيارات مؤكدة على ملاحظة تدني مستوى مواقف السيارات مسبقاً في قائمة تقييم جودة المطارات



متوسط نتيجة الفئة

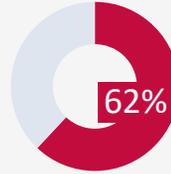
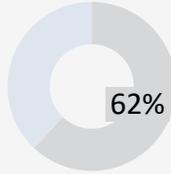
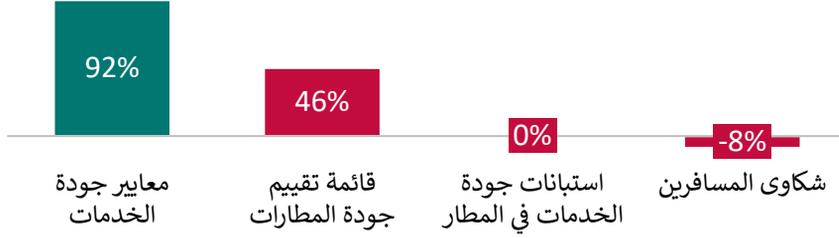


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة الوصول للمطار

٥- ملخص تحليل تجربة الوصول للمطار



نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار أبها الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

11%



تجربة الوصول
للمطار

62%



تجربة ما قبل
الرحلة

22%



الجوازات
للمغادرين

18%



التفتيش الأمني

33%



فترة الانتظار

52%



الجوازات
والجمارك

17.8%



تنزيل الركاب
والرحلات الموصلة

63%



الصعود للطائرة

69%



استلام الأمتعة

46.1%



تجربة القdom

60.4%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة تسجيل إجراءات السفر



١- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة تسجيل إجراءات السفر هو معيار وقت الانتظار لتسجيل إجراءات السفر

تسجيل إجراءات السفر



(متوسط أوقات انتظار تسجيل إجراءات السفر في مطار أبها الدولي)

٤,٧٧ دقائق

متوسط الفئة

4.25 دقائق

متوسط وقت الانتظار لمطار أبها الدولي

💡 سجل المطار مستوى انتظار ثابت خلال السنة وسجل متوسطات انتظار أقل خلال شهر يناير، يونيو ويوليو. ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٧ دقائق.

💡 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ١٥ إبريل حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٨ دقائق، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ١٠ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٥ دقائق.

متوسط نتيجة الفئة 48%

متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات 0%

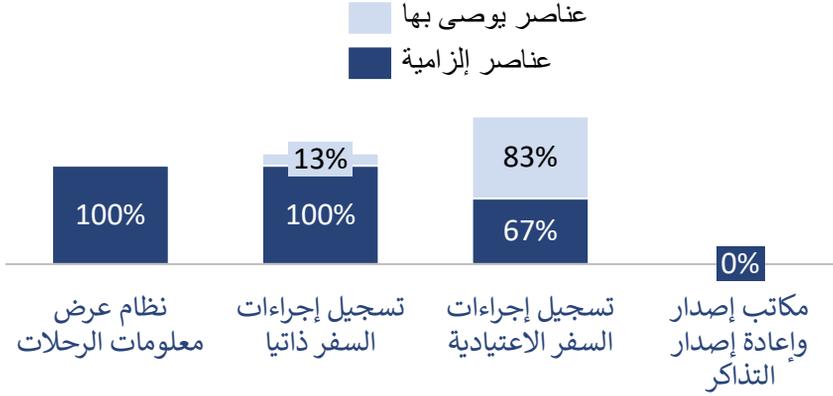
رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة تسجيل إجراءات السفر

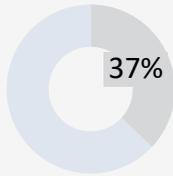


٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تسجيل إجراءات السفر للمطار على 24 عنصر للمطار أبها الدولي



- ❖ مسارات تسجيل الدخول غير مرقمة.
- ❖ ارتفاع منصات تسجيل دخول المسافرين لا تناسب المسافرين من ذوي الإعاقة.
- ❖ لا تتوفر مكاتب تسجيل السفر و شحن الأمتعة في منطقة الوصول للرحلات الدولية.
- ❖ لا تتوفر معلومات حقوق المسافرين في منطقة التسجيل.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

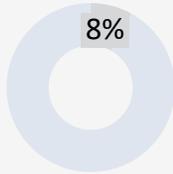
رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة تسجيل إجراءات السفر

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 3.89 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئتين كما هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



عدد الشكاوى على منطقة تسجيل السفر في مطار أبها الدولي تعتبر عالية مقارنة بالمطارات من نفس الفئة
تعامل موظفي تسجيل إجراءات السفر شكل أعلى نسبة شكاوى حيث مثلت 75% من إجمالي عدد الشكاوى



متوسط نتيجة الفئة

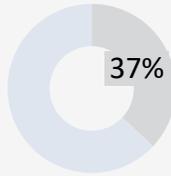


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة تسجيل إجراءات السفر

٥- ملخص تحليل تسجيل إجراءات السفر



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة لتسجيل إجراءات السفر

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار أبها الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

11%



تجربة الوصول
للمطار

62%



تجربة ما قبل
الرحلة

22%



الجوازات
للمغادرين

18%



التفتيش الأمني

33%



فترة الانتظار

52%



الجوازات
والجمارك

17.8%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

63%



الصعود للطائرة

69%



استلام الأمتعة

46.1%



تجربة القდوم

60.4%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة الجوازات للمغادرين



1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الجوازات للمغادرين هو معيار وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للمغادرين

معاينة وثيقة السفر للمغادرين



(متوسط أوقات انتظار وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للمغادرين في مطار أبها الدولي)

متوسط الفئدة ٢,٨٥ دقائق

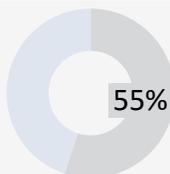
متوسط وقت الانتظار لمطار أبها الدولي

٣,٦١ دقائق

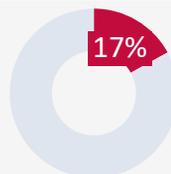
متوسط وقت الانتظار لمطار أبها الدولي

📌 سجل المطار أعلى فترة انتظار في أشهر مارس, أبريل و مايو، ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٧,٥ دقائق.

📌 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢٢ مارس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٨ دقائق، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ١٠ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٧ دقائق.



متوسط نتيجة الفئدة



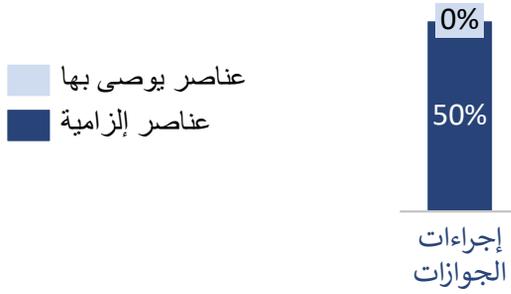
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

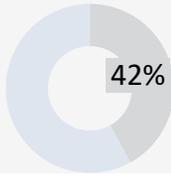
تجربة الجوازات للمغادرين

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر جودة المطارات لتجربة الجوازات للمغادرين من مطار على ٨ عناصر.



- ❗ لوحظ عدم توفر بوابات الكترونية
- ❗ لا تتوفر لوحات لعرض أوقات الانتظار التقديرية.
- ❗ لا تتوفر مسارات مستقلة لكل من (ذوي القدرة المحدودة على الحركة، الدرجة الأولى / درجة رجال الأعمال ، حاملي الجوازات السعودية والخليجية ، وحاملي الجوازات الدبلوماسية).



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة الجوازات للمغادرين

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً

8%

متوسط نتيجة الفئة

0%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

-15%

متوسط نتيجة الفئة

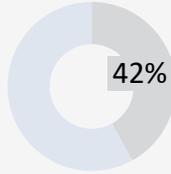
0%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة الجوازات للمغادرين

٥- ملخص تحليل تجربة الجوازات للمغادرين



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الجوازات للمغادرين

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار أبها الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

11%



تجربة الوصول
للمطار

62%



تجربة ما قبل
الرحلة

22%



الجوازات
للمغادرين

18%



التفتيش الأمني

33%



فترة الانتظار

52%



الجوازات
والجمارك

17.8%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

63%



الصعود للطائرة

69%



استلام الأمتعة

46.1%



تجربة القdom

60.4%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة التفتيش الأمني

1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة التفتيش الأمني هو معيار وقت الانتظار عند التفتيش الأمني

التفتيش الأمني



(متوسط أوقات انتظار عند التفتيش الأمني لمطار أبها الدولي)

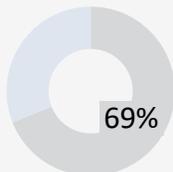
متوسط الفئة ٢,٣٩ دقائق

متوسط الفئة ٤,٤٥ دقائق

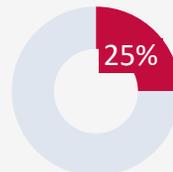
متوسط وقت الانتظار لمطار أبها الدولي

📌 سجل المطار أقل فترة إنتظار في أشهر يناير، يونيو ويوليو و مستوى انتظار ثابت خلال باقي الأشهر، ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٨ دقائق.

📌 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢٧ أبريل حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٨ دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ١١ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٥ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

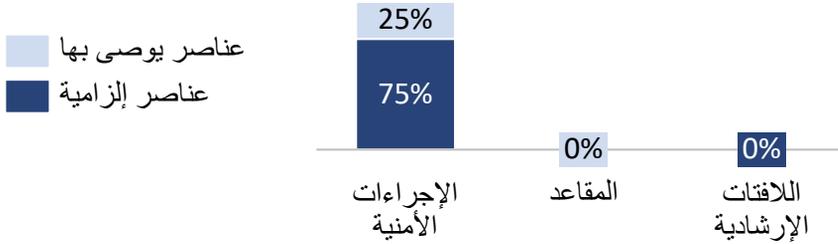
رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة التفتيش الأمني



٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة التفتيش الأمني للمطار على ١٧ عنصر.



عدم توفر طوابير انتظار مستقل لمسافري المساعدات الخاصة، لمسافري الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال و المسار السريع

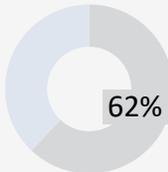
عدم توفر طابور مستقل للموظفين و طواقم الطائرات.

عدم عرض قواعد وإرشادات التفتيش الأمني .

عدم توفر أوقات الانتظار التقديرية .

عدم توفر غرف تفتيش أمنية خاصة بمسافري ذوي الإعاقة.

عدم توفر مقاعد انتظار .



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة التفتيش الأمني

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً

8%

متوسط نتيجة الفئة

0%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا يوجد شكاوى

-10%

متوسط نتيجة الفئة

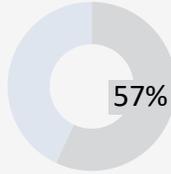
0%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

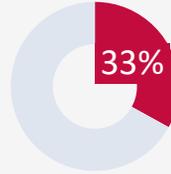
رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة التفتيش الأمني

٥- ملخص تحليل تجربة التفتيش الأمني



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة التفتيش الأمني

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار أبها الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

11%



تجربة الوصول
للمطار

62%



تجربة ما قبل
الرحلة

22%



الجوازات
للمغادرين

18%



التفتيش الأمني

33%



فترة الانتظار

52%



الجوازات
والجمارك

17.8%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

63%



الصعود للطائرة

69%



استلام الأمتعة

46.1%



تجربة القდوم

60.4%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة فترة الانتظار

١- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة فترة
الانتظار في معايير جودة الخدمات

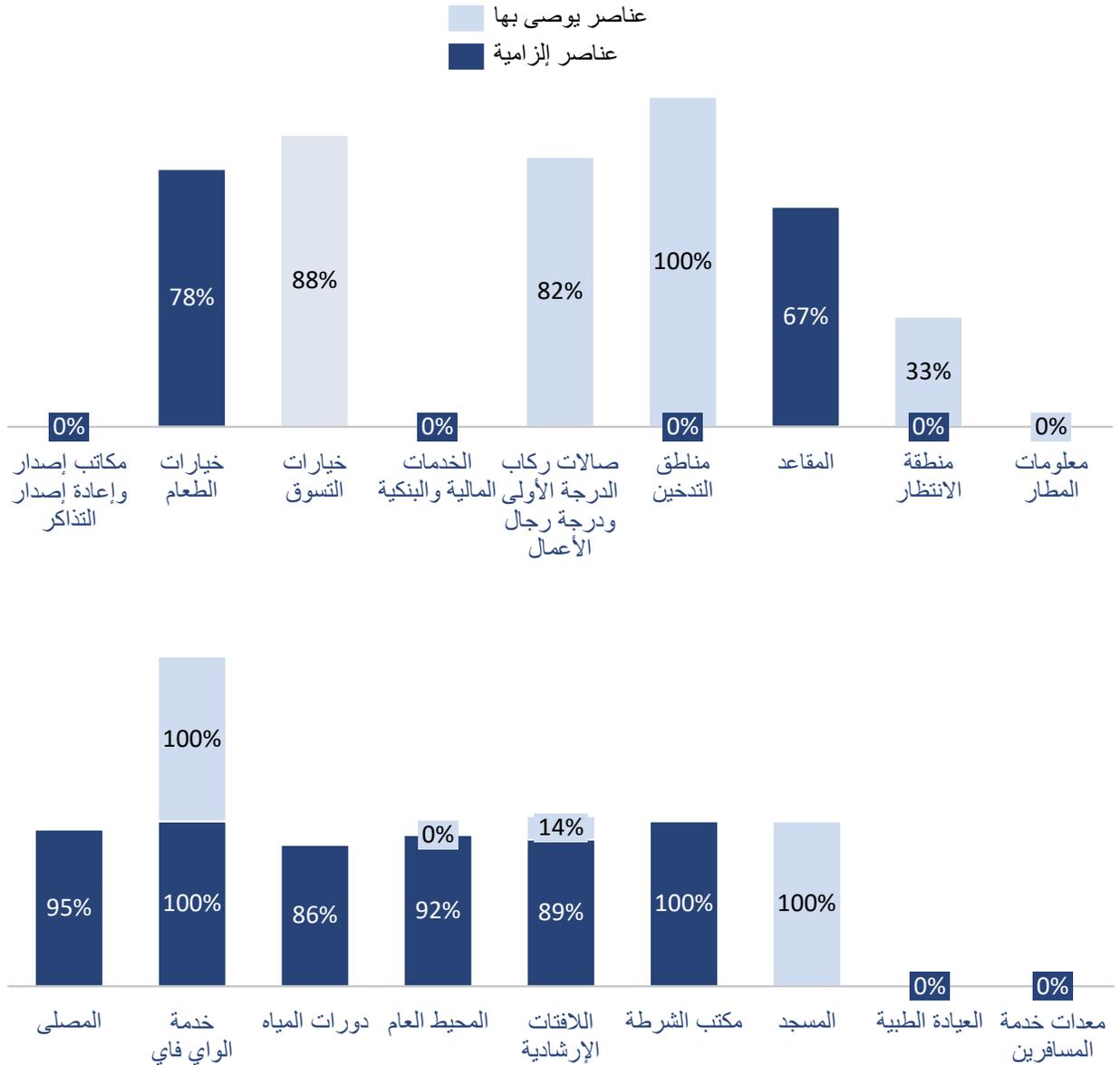
رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة فترة الانتظار



٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة فترة الانتظار على ١٤٨ عنصر مقسمة على ١٨ فئة.

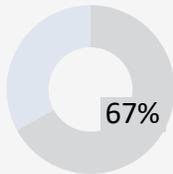


رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

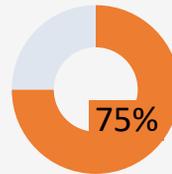
تجربة فترة الانتظار



- عدم توفر مكتب تسجيل إجراءات السفر و إصدار واعادة اصدار التذاكر في الصالات الدولية
- عدم توفر معلومات حقوق المسافرين بشكل كافي.
- تم ملاحظة تلفية أرضية صالة درجة الأولى و الأعمال
- تم ملاحظة عدم توفر السيارات الكهربائية المخصصة للمسافرين ذوي الإعاقة .
- كما لوحظ أن ارتفاع منصة الطلبات غير ملائم لذوي الإعاقة.
- عدم قبول العملات الرئيسية في منافذ المأكولات و المشروبات.
- عدم توفر أجهزة الصراف الآلي في المغادرة الداخلية
- لا تتواجد في الصالة خدمة صرف العملات الأجنبية.
- عدم وجود آلية لأولوية جلوس الركاب من ذوي الإعاقة في مقاعد الانتظار.
- عدم توفر مصلى للنساء، مما أدى لانخفاض تقييم المنطقة.
- لوحظ وجوب تحديث الأدوات الصحية في دورات المياه
- عدم سهولة وصول و استخدام مسافري ذوي الإعاقة لدورات المياه.
- غرف التدخين بحاجة إلى صيانتها كما لوحظ وجود نقص في اللافتات الإرشادية التي تشير إليها.
- تفتقر الصالة لبعض المرافق الخدمية و الترفيهية مثل منطقة ألعاب للأطفال و شاشات لعرض المرئيات.
- تم ملاحظة أن مصلى الرجال بحاجة لتوفير المستلزمات و الخدمات مثل رفوف لوضع الأحذية.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم
جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة فترة الانتظار

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً

8%

متوسط نتيجة الفئة

0%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة فترة الانتظار

٤- شكاوى المسافرين

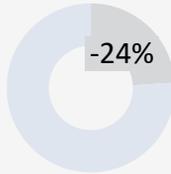
- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 2.29 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على سبع فئات كما هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



مثلت نسبة شكاوى صالة درجة الأعمال و أماكن الجلوس و دورات المياه 60% من مجمل عدد الشكاوى. حيث أن صالة درجة الأعمال بحاجة إجراء بعض التحديثات.

مجملاً تعتبر شكاوى تجربة الانتظار في مطار أبها الدولي أقل مقارنة بباقي مطارات الفئة

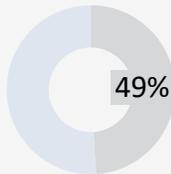


متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

٥- ملخص تحليل تجربة فترة الانتظار



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة فترة الانتظار

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار أبها الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

11%



تجربة الوصول
للمطار

62%



تجربة ما قبل
الرحلة

22%



الجوازات
للمغادرين

18%



التفتيش الأمني

33%



فترة الانتظار

52%



الجوازات
والجمارك

17.8%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

63%



الصعود للطائرة

69%



استلام الأمتعة

46.1%



تجربة القდوم

60.4%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة الصعود للطائرة



1- معايير جودة الخدمات

- ❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الصعود للطائرة هو معيار توفر المعدات الداعمة لحركة المسافرين

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً

رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

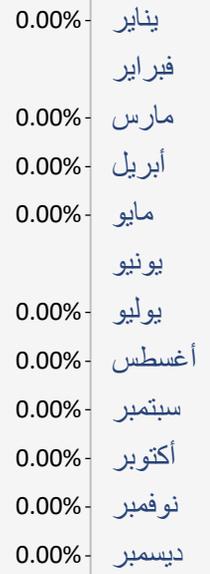
تجربة الصعود للطائرة



1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الصعود للطائرة هو معيار التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار

■ نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار



(نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار لمطار أبها الدولي)

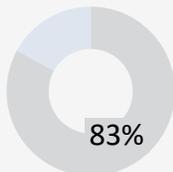
0.5%

متوسط الفئة

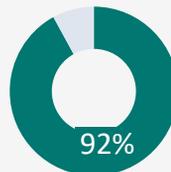
0%

متوسط نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار

لم يسجل المطار أي نسبة تأخير بسبب مشغل المطار طوال العام السابق



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

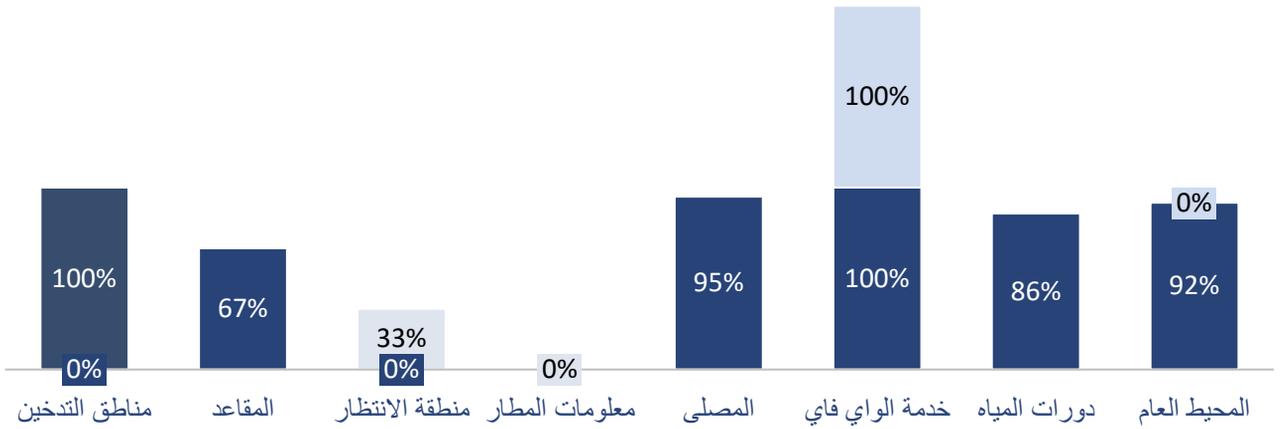
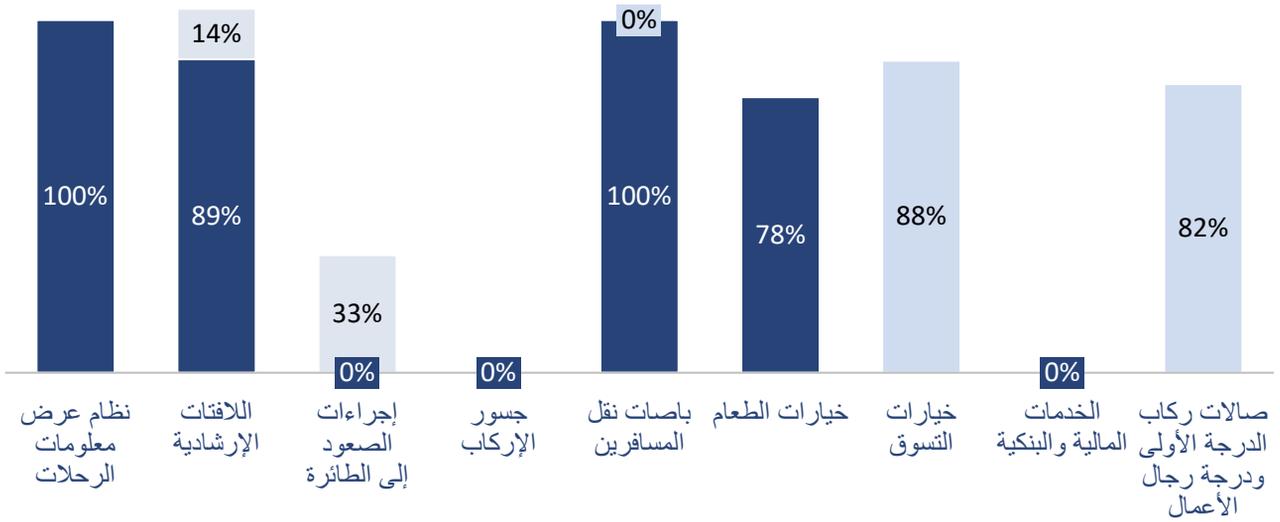
رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة الصعود للطائرة

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الصعود للطائرة على ١٣٤ عنصر مقسمة على ١٧ فئة لمطار أبها الدولي

عناصر يوصى بها
عناصر إلزامية

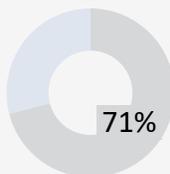


رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

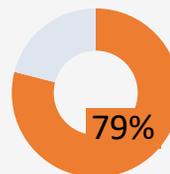
تجربة الصعود للطائرة



- حصلت منطقة فترة الانتظار في مطار أبها الدولي على تقييم عالٍ مقارنة ببقية المطارات من نفس الفئة
- لا يوفر المطار أولوية الجلوس للركاب من ذوي الإعاقة في منطقة فترة الانتظار
- لا يوفر المطار أولوية المسافرين من ذوي الإعاقة للصعود للطائرة.
- لوحظ أن حالة جسور الإركاب جيدة ولكن بحاجة إلى صيانتها.
- كما يوصى بتوفير طوابير مستقلة و باصات مستقلة لركاب الدرجة الأولى / و لدرجة رجال الأعمال، و المسار السريع.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

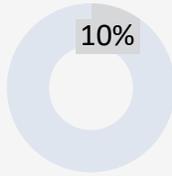
رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة الصعود للطائرة

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



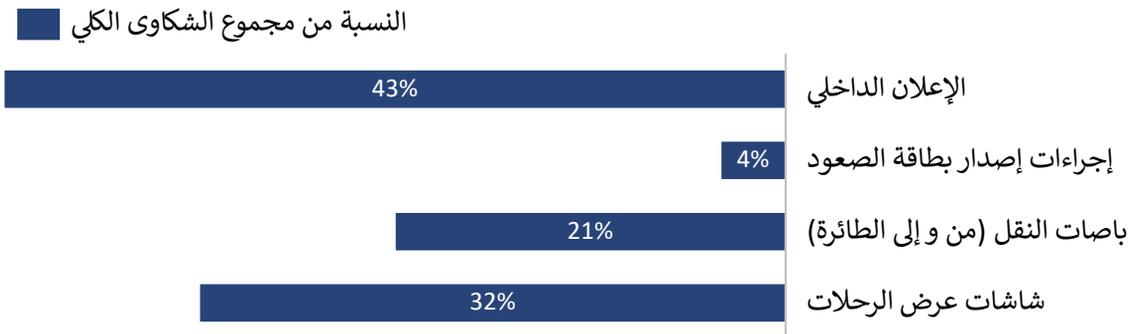
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

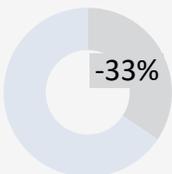
- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 6.87 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على أربعة فئات كما هو موضح أدناه:



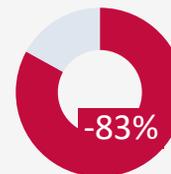
الشكاوى على تجربة الصعود للطائرة في مطار أبها الدولي حصلت على الحيز الأكبر كأكثر التجارب شكاوى بالنسبة للمطار ومقارنة بالمطارات من نفس الفئة كانت من أعلى المطارات شكاوى على تجربة الصعود للطائرة

75% من الشكاوى كانت على الإعلانات الداخلية وشاشات عرض معلومات الرحلات.

بينما كانت 21.4% من الشكاوى على باصات النقل من وإلى الطائرة.



متوسط نتيجة الفئة

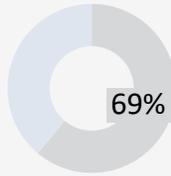


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

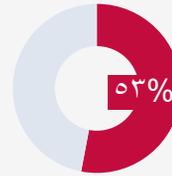
رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة الصعود للطائرة

٥- ملخص تحليل تجربة الصعود للطائرة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الصعود للطائرة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار أبها الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

11%



تجربة الوصول
للمطار

62%



تجربة ما قبل
الرحلة

22%



الجوازات
للمغادرين

18%



التفتيش الأمني

33%



فترة الانتظار

52%



الجوازات
والجمارك

17.8%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

63%



الصعود للطائرة

69%



استلام الأمتعة

46.1%



تجربة القდوم

60.4%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

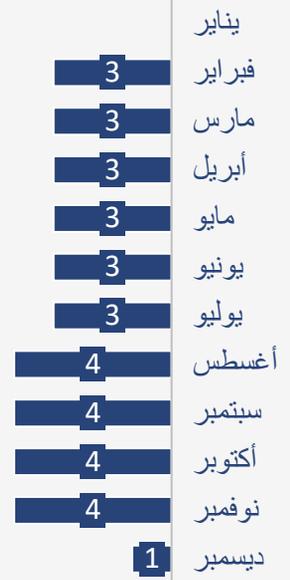
تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الوصول للمطار هو معيار الانتظار لمساعدة المسافرين ذوي الإعاقة القادمين

■ مساعدة المسافرين ذوي الإعاقة القادمين



(متوسط أوقات انتظار لمساعدة المسافرين ذوي الإعاقة القادمين لمطار أبها الدولي)

11.27 دقيقة

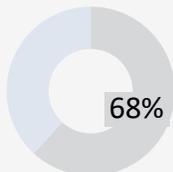
متوسط الفئة

1,01 دقيقة

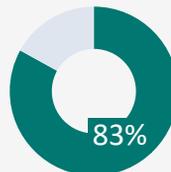
متوسط وقت الانتظار لمطار أبها الدولي

سجل المطار أعلى فترة انتظار في الربع الأخير من السنة، 80% من من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم دقيقتين

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢١ مايو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٥ دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٩ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٣ دقائق



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

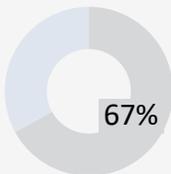


٢- قائمة تقييم جودة المطارات

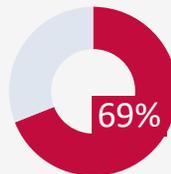
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة على 7 عناصر مقسمة على تصنيفين فرعيين لكل صالة من الصالات الثلاثة لمطار أبها الدولي



مقارنة ببقية المطارات من نفس الفئة تصنف تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة كتجربة جيدة
يقترح توفير اتجاه يشير إلى تحويل الرحلات للرحلات المواصلة لجميع صالات المطار
يقترح أيضا توفير باصات مستقلة لركاب درجتي الأولى و الأعمال



متوسط نتيجة الفئة



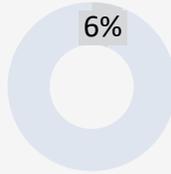
متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

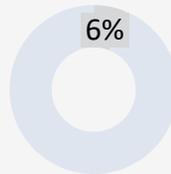
- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو ١,٣٧ شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة باصات النقل

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



باصات النقل (من وإلى الطائرة)

تكررت شكاوى باصات النقل من وإلى الطائرة بشكل ملحوظ على مطار أبها الدولي وتسببت بنزول التقييم العام لهذه التجربة بشكل ملحوظ



متوسط نتيجة الفئة

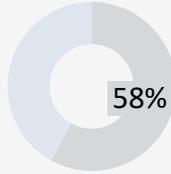


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

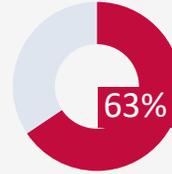
رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

٥- ملخص تحليل تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار أبها الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

11%



تجربة الوصول
للمطار

62%



تجربة ما قبل
الرحلة

22%



الجوازات
للمغادرين

18%



التفتيش الأمني

33%



فترة الانتظار

52%



الجوازات
والجمارك

17.8%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

63%



الصعود للطائرة

69%



استلام الأمتعة

46.1%



تجربة القdom

60.4%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة الجوازات والجمارك



1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الجوازات والجمارك هو معيار وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للقادمين

معاينة وثيقة السفر للقادمين



(متوسط أوقات انتظار وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للقادمين لمطار أبها الدولي)

متوسط الفئة ٤,٤٧ دقائق

متوسط الفئة ٣,٤١ دقائق

متوسط وقت الانتظار لمطار أبها الدولي

💡 سجل المطار أعلى فترة انتظار خلال أشهر مارس, أبريل ومايو، ٩٩% من المسافرين لم يتجاوز وقت انتظارهم ٨ دقائق

💡 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ١٧ مايو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٨ دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٢ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٥ دقائق.

42%

متوسط نتيجة الفئة

8%

متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة الجوازات والجمارك



1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الجوازات والجمارك هو معيار وقت الإنتظار عند التفتيش الجمركي

التفتيش الجمركي



(متوسط أوقات انتظار وقت الإنتظار عند التفتيش الجمركي لمطار أبها الدولي)

٢,٨٩ دقائق

متوسط الفئة

١,٣٧ دقيقة

متوسط وقت الانتظار لمطار أبها الدولي

💡 سجل المطار أعلى فترة انتظار خلال أول نصف من السنة وأقل فترة خلال النصف الثاني، ٩٩% من مسافرين المطار لم يتجاوز وقت انتظارهم ٣ دقائق

💡 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢٣ مايو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٤ دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٩ صباحا بمتوسط إنتظار بلغ دقيقتين.

42%

متوسط نتيجة الفئة

8%

متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة الجوازات والجمارك

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الجوازات والجمارك على ١٤ عنصر مقسمة على ثلاثة تصنيفات فرعية لكل صالة من الصالات الثلاثة لمطار أبها الدولي

عناصر يوصى بها
عناصر إلزامية

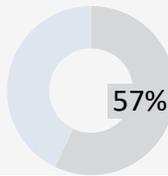


لوحظ عدم وجود بوابات الكترونية في منطقة الجوازات.

كما لوحظ عدم تواجد شاشات لعرض وقت الانتظار في منطقة الجوازات.

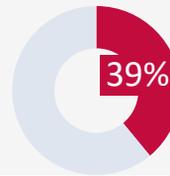
عدم توفر طاور انتظار مستقل لمسافري الدرجة الأولى / درجة رجال الأعمال / مسافري ذوي الإعاقة / حاملي جوازات السفر الدبلوماسية

عدم توفر نظام ثنائي القنوات للجمارك



متوسط نتيجة الفئة

57%



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

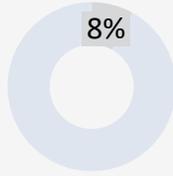
39%

رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة الجوازات والجمارك

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

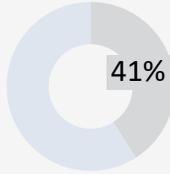


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

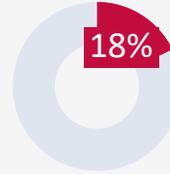
رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة الجوازات والجمارك

٥- ملخص تحليل تجربة الجوازات والجمارك



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الجوازات والجمارك

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار أبها الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

11%



تجربة الوصول
للمطار

62%



تجربة ما قبل
الرحلة

22%



الجوازات
للمغادرين

18%



التفتيش الأمني

33%



فترة الانتظار

52%



الجوازات
والجمارك

17.8%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

63%



الصعود للطائرة

69%



استلام الأمتعة

46.1%



تجربة القdom

60.4%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة إستلام الأمتعة

1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة إستلام الأمتعة هو معيار وقت الإنتظار عند استلام الأمتعة (أول حقيبة)

أول حقيبة



(متوسط أوقات انتظار وقت الإنتظار عند استلام الأمتعة (أول حقيبة) لمطار أبها الدولي)

متوسط وقت الانتظار لمطار أبها الدولي

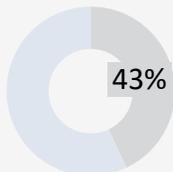
متوسط الفئة

7,75 دقائق

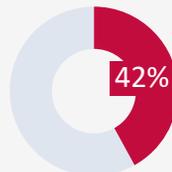
متوسط وقت الانتظار لمطار أبها الدولي

📢 سجل المطار تحسن ملحوظ في نهاية الربع الرابع من السنة، ٨٠% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم ١٤,٠٧ دقيقة.

📢 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ١٧ مارس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٢٠ دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٩ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٨,٢٥ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة



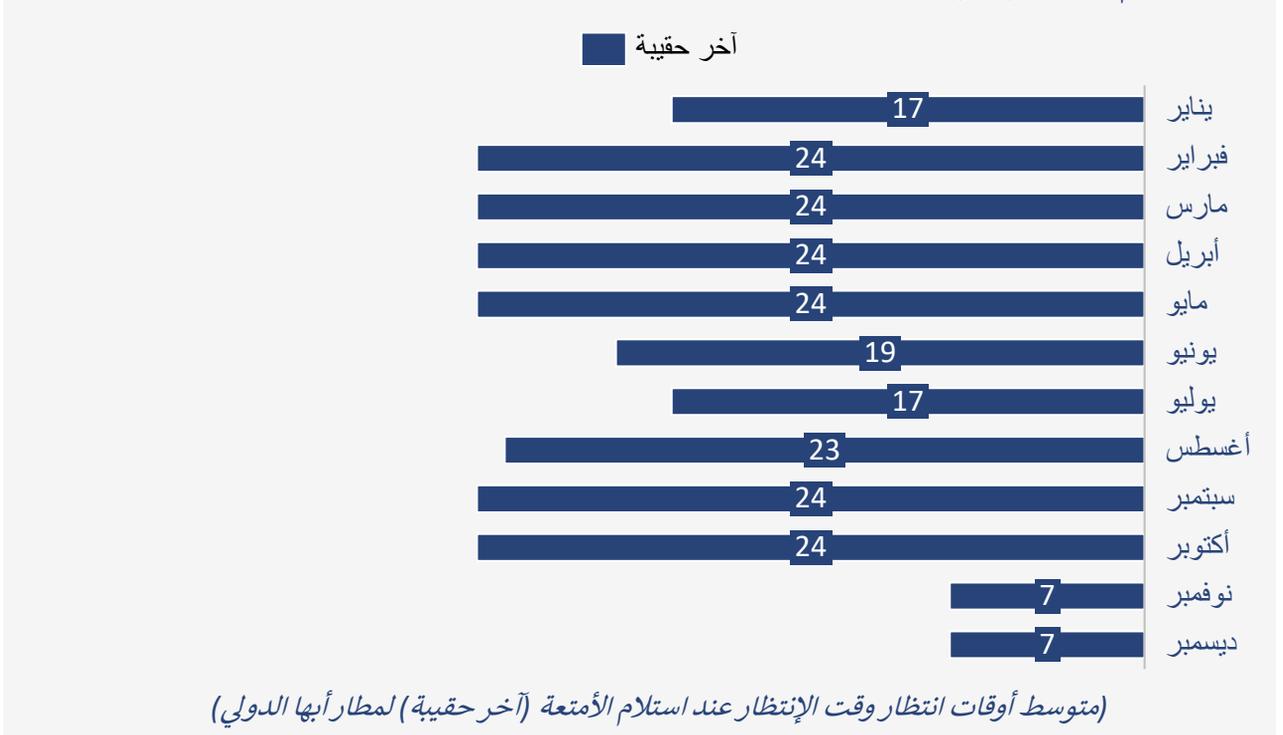
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة إستلام الأمتعة

1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة إستلام الامتعة هو معيار وقت الإنتظار عند استلام الأمتعة (آخر حقيبة)



متوسط وقت الانتظار لمطار أبها الدولي

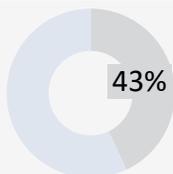
متوسط الفئة

١٤,٩٥ دقيقة

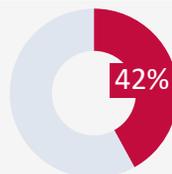
متوسط وقت الانتظار لمطار أبها الدولي

سجل المطار تحسن ملحوظ خلال الربع الأخير من السنة، ٨٠% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم ٢٥ دقيقة.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ١٧ مارس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٣١ دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ١٢ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٢٧,٥ دقيقة



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

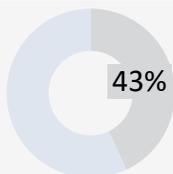
رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة إستلام الأمتعة

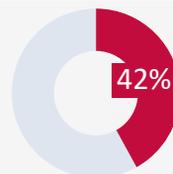
1- معايير جودة الخدمات

- ❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة إستلام الأمتعة هو معيار توفر نظام مناولة الأمتعة من وإلى الطائرة

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



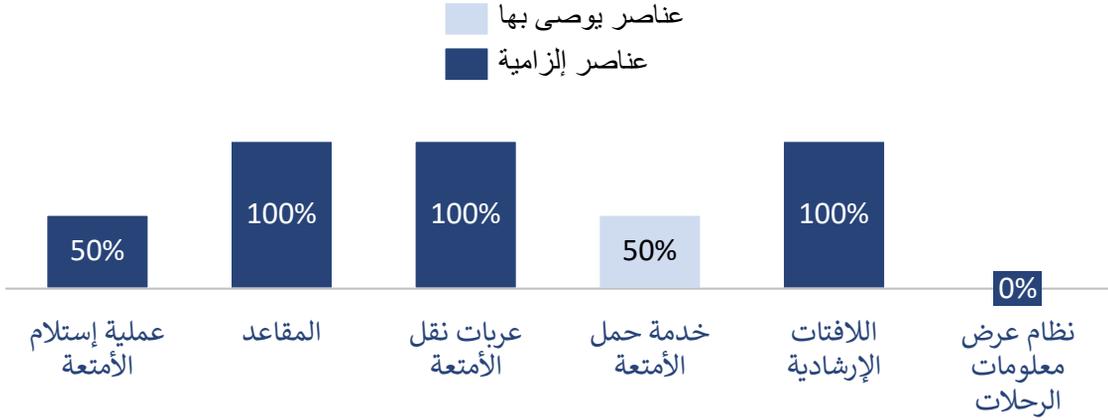
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة استلام الأمتعة

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة استلام الأمتعة على ١٣ عنصر مقسمة على ٦ تصنيفات فرعية لكل صالة من الصالات الثلاثة لمطار أبها الدولي

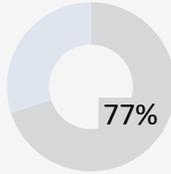


تعتبر تجربة استلام الأمتعة في مطار أبها الدولي جيدة نوعاً ما وضمن نطاق متوسط الفئة

لكن لوحظ عدم توفر شاشة عرض معلومات الرحلات.

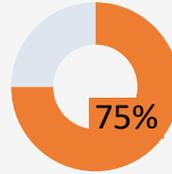
كما لوحظ عدم وجود معلومات حقوق المسافرين.

يوصى بعرض أسعار أجرة نقل الأمتعة و توفير خيارات متعددة للدفع.



متوسط نتيجة الفئة

77%



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

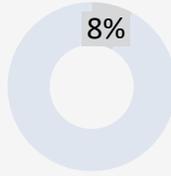
75%

رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة استلام الأمتعة

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة

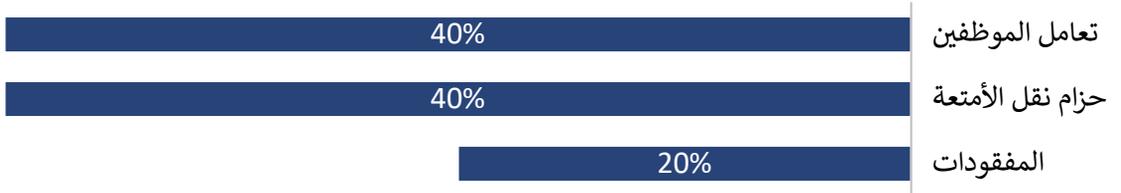


متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

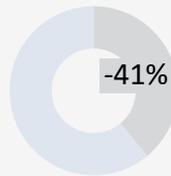
٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 1.14 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على ثلاث فئات كما هو موضح أدناه:

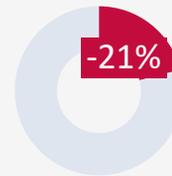
النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



80% من إجمالي الشكاوى كانت على تعامل الموظفين و حزام نقل الأمتعة، بينما 20% كانت على خدمة مكتب المفقودات.



متوسط نتيجة الفئة

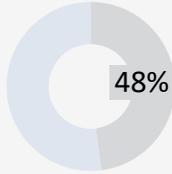


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

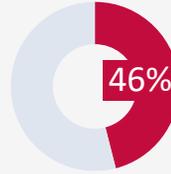
رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة استلام الأمتعة

٥- ملخص تحليل تجربة استلام الأمتعة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة استلام الأمتعة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار أبها الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

11%



تجربة الوصول
للمطار

62%



تجربة ما قبل
الرحلة

22%



الجوازات
للمغادرين

18%



التفتيش الأمني

33%



فترة الانتظار

52%



الجوازات
والجمارك

17.8%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

63%



الصعود للطائرة

69%



استلام الأمتعة

46.1%



تجربة القdom

60.4%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة القدوم

١- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في
معايير جودة الخدمات

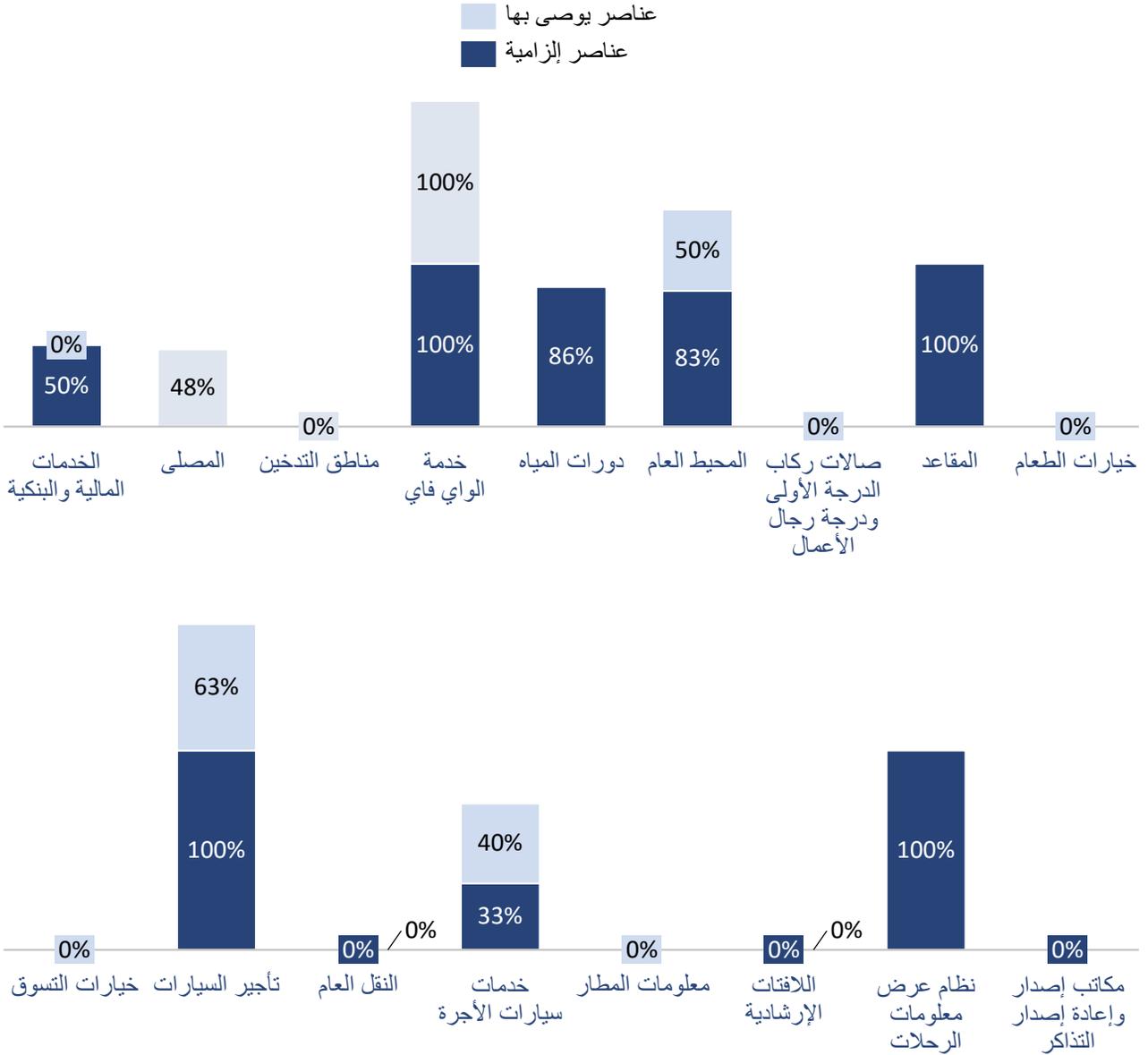
رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة القدوم



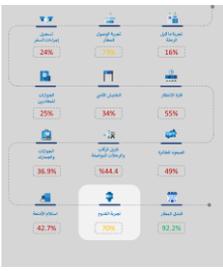
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة القدوم على ٢٠٧ عنصر مقسمة على ١٧ فئة لمطار أبها الدولي



رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة القدوم



النتيجة الإجمالية لتجربة القدوم حازت على نسبة اعلى من متوسط الفئة لكن لوحظت بعض الملاحظات التالية

لا يتوفر مصلى للنساء في المنطقة الغير معقمة أمنياً

لوحظ عدم توفر معلومات حقوق المسافرين في مكاتب إصدار وإعادة إصدار التذاكر .

تدني أداء أجهزة التكيف

عدم وجود نقل عام كالحافلات المترددة أو قطار أثر سلباً بشكل كبير على نتيجة تجربة القدوم

عدم وجود صالات ركاب الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال في تجربة القدوم أثر سلباً على النتيجة الإجمالية

حيث أنها تشكل ١١ عنصراً من عناصر التقييم

جودة الواي فاي لم تصل إلى المستوى المأمول

لوحظ حاجة إجراء صيانة شاملة لدورات المياه و تحديث الأدوات الصحية مثل النظام الآلي لغسل المراحيض و التشغيل الآلي للمغسلة و توفير نظام التهوية لها.

لوحظ عدم سهولة استخدام دورات المياه من قبل المسافرين ذوي الإعاقة .

عدم توفر منطقة مخصصة لاستقبال المسافرين.

لوحظ أن جودة مقاعد الانتظار متدنية.

عدم توفر أجهزة الصراف الآلي .

عدم توفر خدمة صرف العملات الأجنبية في منطقة القدوم.

لوحظ أن الطريق من وإلى واقف السيارات لا تتماشى مع متطلبات مسافري ذوي الاحتياجات الخاصة.

يفتقر المطار لتنوع وسائل النقل عام

عدم توفير خدمة نقل مسافري ذوي الاحتياجات الخاصة من منطقة القدوم الى منطقة وسائل النقل عام.

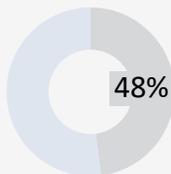
صالة القدوم تفتقر بشكل عام للوحات الارشادية مثل اتجاه يشير الى منطقة ركوب السيارات المخصصة

للمسافرين ذوي الإعاقة و اتجاه يشير إلى منطقة سيارات الأجرة و اتجاه يشير الى وسائل النقل عام.

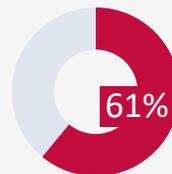
عدم توفر مصليات للرجال و النساء.

عدم توفر منافذ للتسوق و لبيع المأكولات و المشروبات مما أدى لتدني تقييم المنطقة بشكل عام.

مكاتب تأجير السيارات لا تقبل العملات الرئيسية.



متوسط نتيجة الفئة 48%



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات 61%

رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة القدوم



٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في الاستبيان

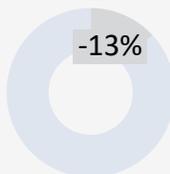
٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 1.37 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على تصنيفين كما هو موضح في الأسفل

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



- 50% من الشكاوى كانت تخص مواقف السيارات
- 50% من الشكاوى كانت تخص خدمة تأجير السيارات



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار أبها الدولي

تجربة القدوم

٥- ملخص تحليل تجربة القدوم



61%

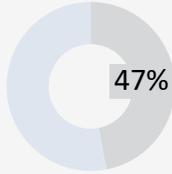
-9%

معايير جودة الخدمات

قائمة تقييم جودة المطارات

استبانات جودة الخدمات في المطار

شكاوى المسافرين



47%

متوسط نتيجة الفئة



60%

النتيجة الإجمالية لتجربة القدوم