

نتائج برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار الملك خالد الدولي بالرياض لعام 2019

الجودة وحماية العملاء

برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

نتائج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار الملك خالد الدولي بالرياض لعام 2019

قائمة تقييم جودة المطارات



تم استحداث قائمة تقييم الجودة لجميع المطارات وتشمل أكثر من 600 نقطة تقييم جودة، والعمل على مسودة دليل استرشادي مبني على أفضل ممارسات منظمات الطيران الدولي

معايير جودة الخدمة



تم استحداث 19 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 الملك خالد الدولي بالرياض

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض



تسجيل
إجراءات السفر

38%



تجربة الوصول
للمطار

47%



تجربة ما قبل
الرحلة

60%



الجوازات
للمغادرين

85%



التفتيش الأمني

87%



فترة الانتظار

84%



الجوازات
والجمارك

65%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلية

55%



الصعود للطائرة

88%



استلام الأمتعة

61.2%



تجربة القdom

80%



فندق المطار

88.2%



رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة ما قبل الرحلة

1- معايير جودة الخدمات

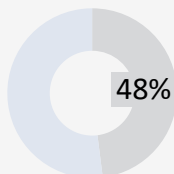
لا يوجد عناصر تقييم لتجربة ما قبل الرحلة في معايير جودة الخدمات

2- قائمة تقييم جودة المطارات

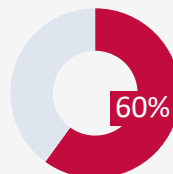
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة ما قبل الرحلة على 17 عنصر جميعها تخص الموقع الالكتروني للمطار



- ❖ حصل الموقع الالكتروني لمطار الملك خالد الدولي على تقييم أقل من المأمول حيث تنقصه عدة عناصر إلزامية أدت إلى تدني النتيجة النهائية
- ❖ تم ملاحظة اهتمام المطار بالعناصر الموصى بها وعدم التركيز على العناصر الإلزامية والتي من شأنها رفع التقييم بشكل ملحوظ
- ❖ أحد أهم العناصر والفرص التطويرية لرفع تقييم الموقع الالكتروني لمطار الملك خالد تتلخص بالتالي:
 - ❖ توفير بيانات الاتصال الخاصة بالمسافرين ذوي الإعاقة بشأن استفساراتهم (عنصر إلزامي)
 - ❖ وجود معلومات حقوق المسافرين (عنصر إلزامي)
 - ❖ توفير خرائط مبنى المطار (المعلومات على البوابات والمرافق، ومنافذ البيع بالتجزئة / التسوق، وما إلى ذلك)
 - ❖ توفير مؤشرات الأداء (أوقات الانتظار، ودقة مواعيد الرحلات، وقت وصول الأمتعة، وغير ذلك)



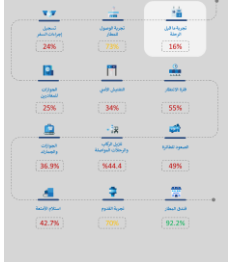
متوسط نتيجة الفئة 48%



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات 60%

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة ما قبل الرحلة



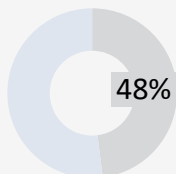
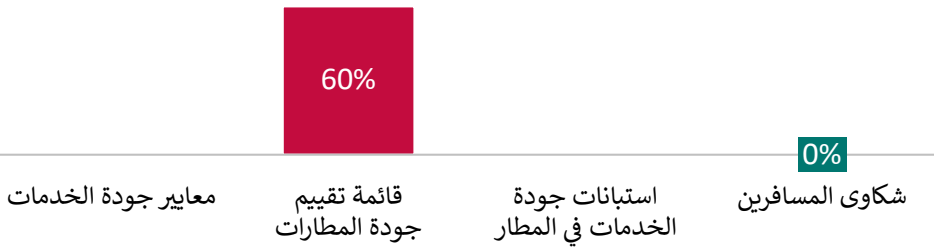
3- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة ما قبل الرحلة في الاستبيان

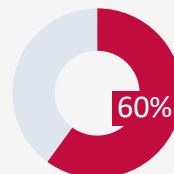
4- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

5- ملخص تحليل تجربة ما قبل الرحلة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة ما قبل الرحلة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض



تسجيل
إجراءات السفر

38%



تجربة الوصول
للمطار

47%



تجربة ما قبل
الرحلة

60%



الجوازات
للمغادرين

85%



التفتيش الأمني

87%



فترة الانتظار

84%



الجوازات
والجمارك

65%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

55%



الصعود للطائرة

88%



استلام الأمتعة

61.2%



تجربة القdom

80%



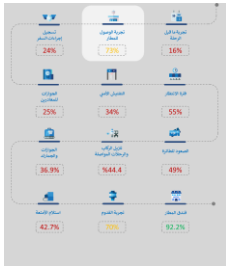
فندق المطار

88.2%



رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

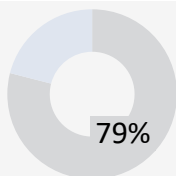
تجربة الوصول للمطار



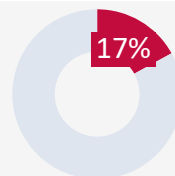
1- معايير جودة الخدمات

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

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



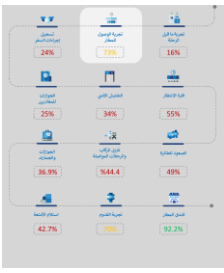
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

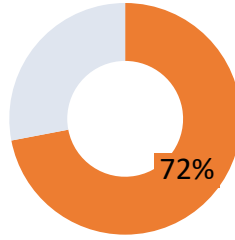
تجربة الوصول للمطار



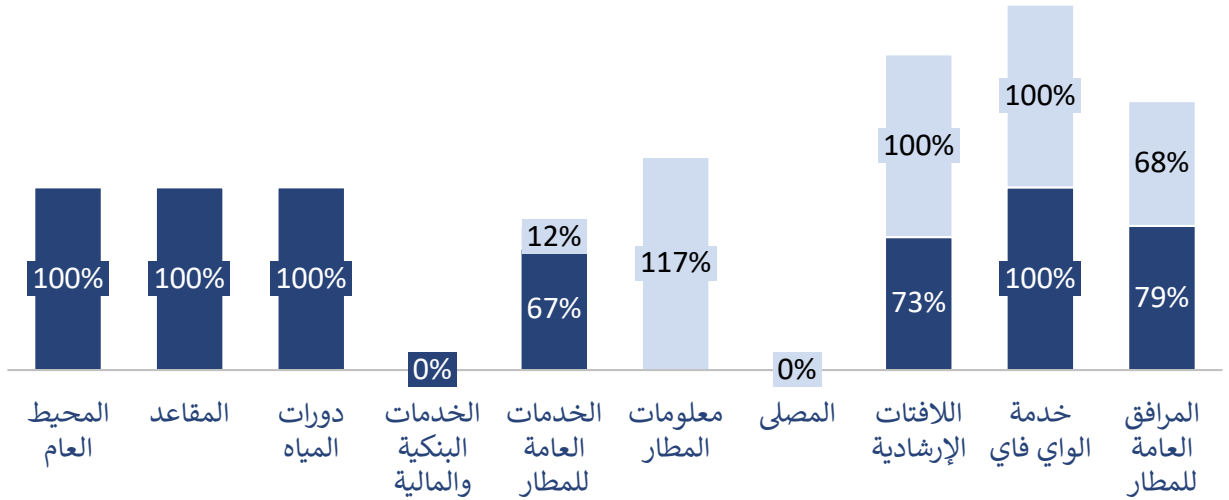
2- قائمة تقييم جودة المطارات

- ❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الوصول للمطار
- ❖ على 178 عنصر مقسمة على 10 فئات لكل صالة من الصالات الثلاثة لمطار الملك خالد الدولي

صالة رقم (1)



- عناصر يوصى بها
- عناصر إلزامية



في تجربة الوصول للمطار لم تكن النتيجة مرضية

يعد مطار الملك خالد الدولي من أفضل المطارات في توفير مكاتب وموظفي "اسألني"

أبرز النقاط التي حالت بين المطار والحصول على نتيجة مرتفعة تتلخص بالتالي:

لا تتوفر مصليات لتجربة الوصول للمطار (منطقة المغادرة الغير معقمة أمنياً)

لا توجد خدمات بنكية وصرافة العملات لتجربة الوصول للمطار (منطقة المغادرة الغير معقمة أمنياً)

بعض العناصر الإلزامية للافتات الإرشادية غير مجتازة كتحديد مكان مساعدة المسافرين ذوي الإعاقة

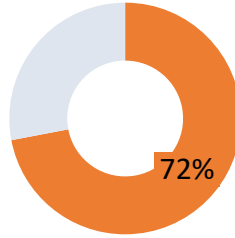
عند جانب الرصيف و اتجاه يشير إلى قسم جوازات المسافرين المغادرين

خيارات التسوق والطعام والنقل عام كان لها الأثر الأكبر في تدني النتيجة النهائية للتجربة

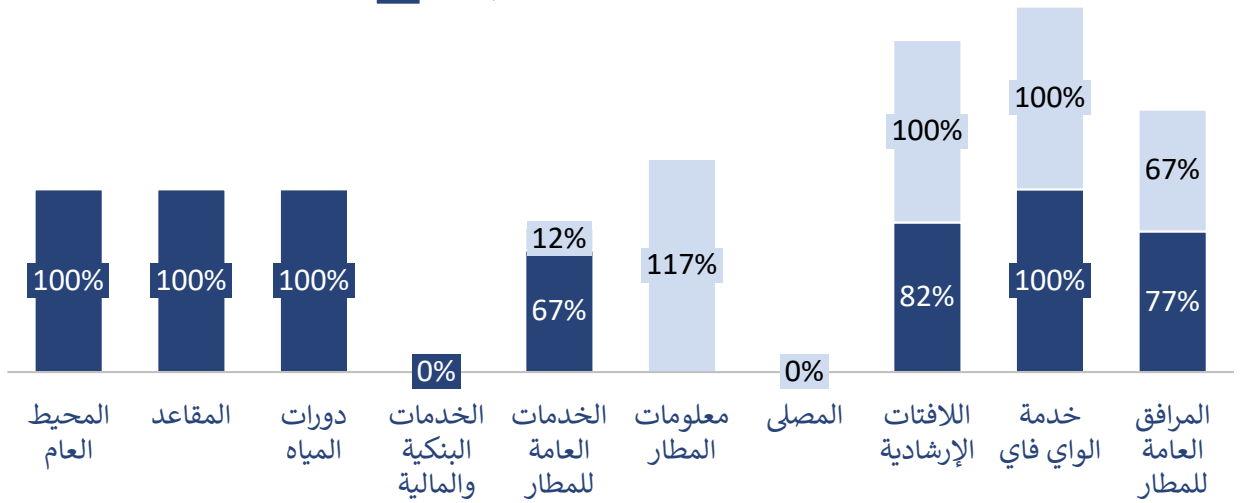
رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة الوصول للمطار

صالة رقم (2)



عناصر يوصى بها
عناصر إلزامية



في تجربة الوصول للمطار لم تكن النتيجة مرضية

يعد مطار الملك خالد الدولي من أفضل المطارات في توفير مكاتب وموظفي "أسألني"

أبرز النقاط التي حالت بين المطار والحصول على نتيجة مرتفعة تتلخص بالتالي:

لا تتوفر مصليات لتجربة الوصول للمطار (منطقة المغادرة الغير معقمة أمنياً)

لا توجد خدمات بنكية وصرافة العملات لتجربة الوصول للمطار (منطقة المغادرة الغير معقمة أمنياً)

بعض العناصر الإلزامية لللافتات الإرشادية غير مجتازة كتحديد مكان مساعدة المسافرين ذوي الإعاقة

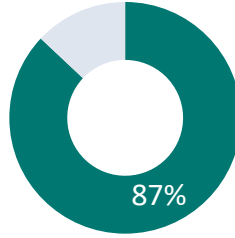
عند جانب الرصيف و اتجاه يشير إلى قسم جوازات المسافرين المغادرين

خيارات التسوق والطعام والنقل عام كان لها الأثر الأكبر في تدني النتيجة النهائية للتجربة

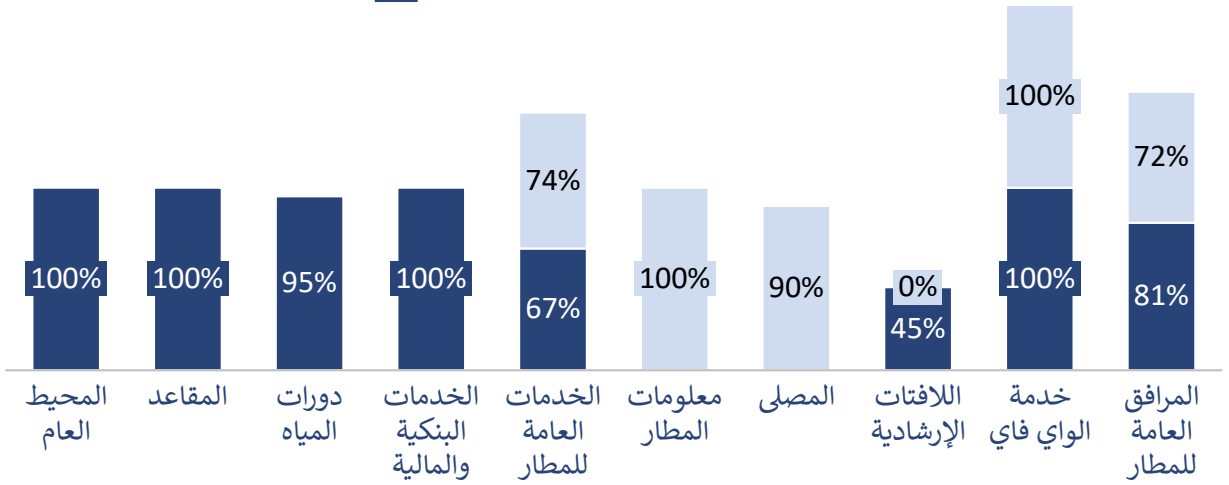
رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة الوصول للمطار

صالة رقم (5)



عناصر يوصى بها
عناصر إلزامية



حصلت صالة رقم (5) على تقييم ممتاز في تجربة الوصول للمطار

أحد أهم العناصر والفرص التطويرية لرفع تقييم تجربة الوصول للمطار تتلخص بالتالي:

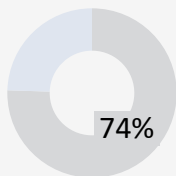
توفر مكتب طلب الخدمات الخاصة للمسافرين ذوي الإعاقة على جانب الرصيف

تنوع خيارات الطعام

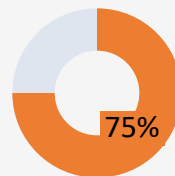
تخطيط منطقة التسوق ليكون متماشي مع تدفق الركاب

توفير كراسي صلاة خاصة لذوي الإعاقة في مصلى الرجال

أحد أهم العناصر التي تم ملاحظة قصور بها هي عناصر اللافتات الإرشادية كتوفير اتجاه يشير إلى مناطق تسجيل إجراءات السفر والتفتيش الأمني



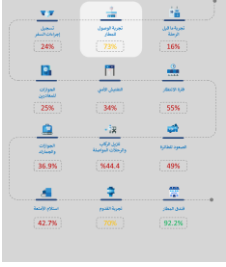
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

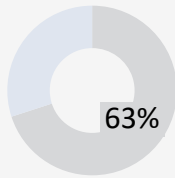
تجربة الوصول للمطار



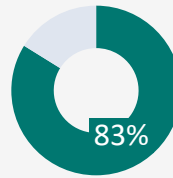
3- استبيان جودة الخدمات في المطارات



حقق مطار الملك خالد الدولي نسبة رضا عالية في تجربة الوصول للمطار أعلى ب20% من متوسط الفئة

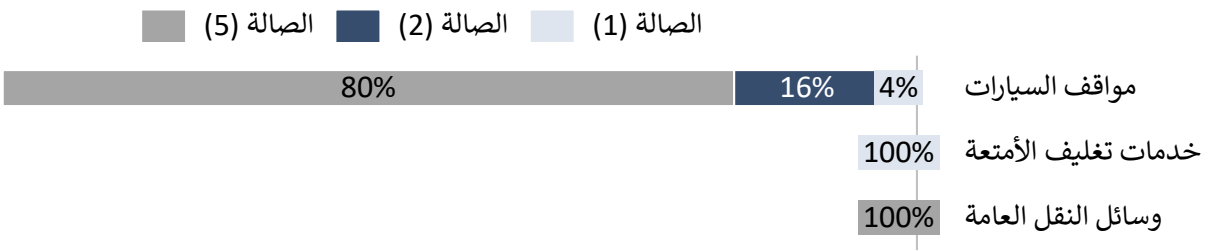


متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات



4- شكاوى المسافرين

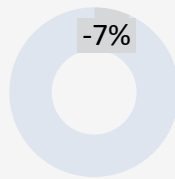
- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 1.2 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على ثلاثة فئات كما هو موضح أدناه:



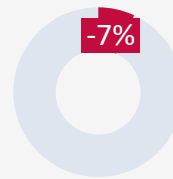
93% من الشكاوى لتجربة الوصول للمطار في مطار الملك خالد الدولي كانت على مواقف السيارات



78% من الشكاوى لتجربة الوصول للمطار في مطار الملك خالد الدولي كانت في الصالة (5)

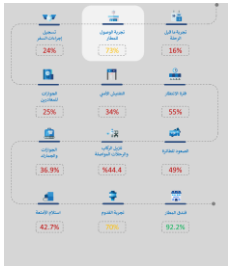


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

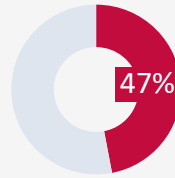
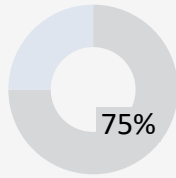
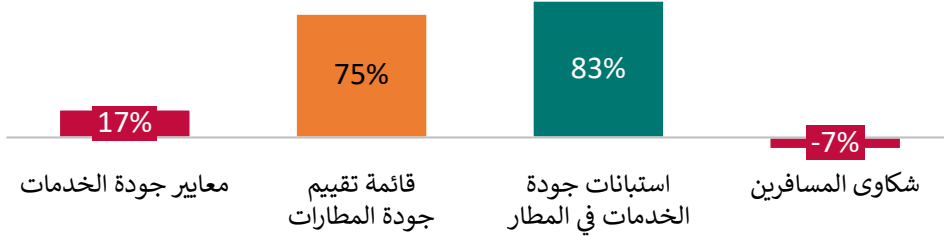


رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة الوصول للمطار



5- ملخص تحليل تجربة الوصول للمطار



نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض



تسجيل
إجراءات السفر

38%



تجربة الوصول
للمطار

47%



تجربة ما قبل
الرحلة

60%



الجوازات
للمغادرين

85%



التفتيش الأمني

87%



فترة الانتظار

84%



الجوازات
والجمارك

65%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

55%



الصعود للطائرة

88%



استلام الأمتعة

61.2%



تجربة القdom

80%



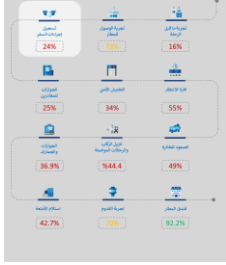
فندق المطار

88.2%



رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

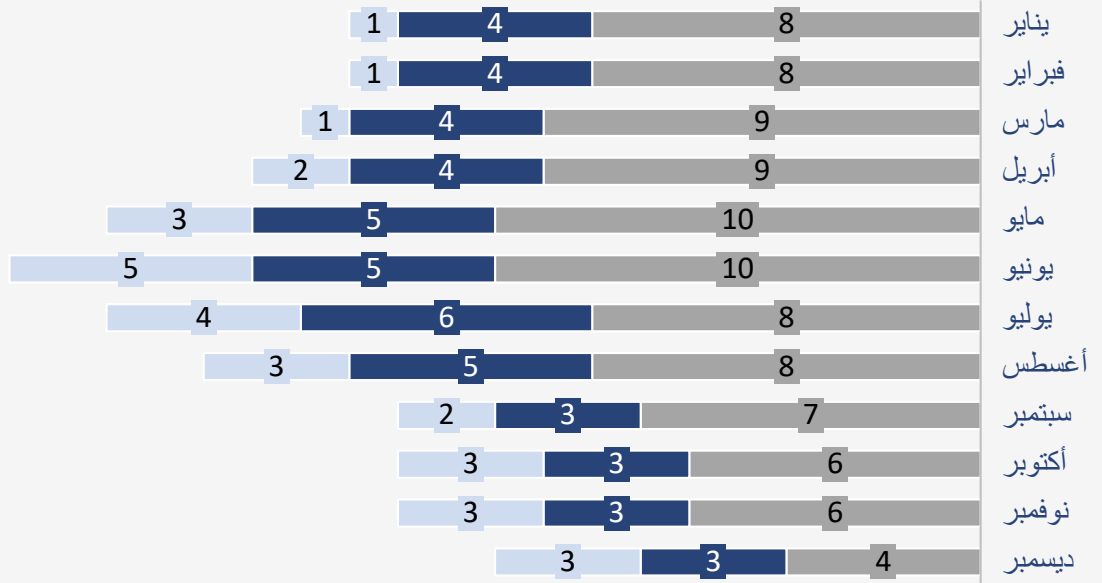
تجربة تسجيل إجراءات السفر



1- معايير جودة الخدمات

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

صالة (1) صالة (2) صالة (5)



(متوسط أوقات انتظار تسجيل إجراءات السفر لمطار الملك خالد الدولي)

متوسط وقت الانتظار الصالة (1) متوسط وقت الانتظار الصالة (2) متوسط وقت الانتظار الصالة (5)

2.48 دقيقة

4.16 دقيقة

7.8 دقيقة

5.78 دقائق

متوسط الفئة

5.8 دقيقة

متوسط وقت الانتظار لمطار الملك خالد الدولي

سجلت الصالة (1) أعلى متوسط لأوقات الانتظار في أشهر مايو ويونيو ثم انخفض تدريجياً إلى أن وصل إلى أفضل مستوياته في شهر ديسمبر. 99% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 14.26 دقيقة.

سجلت الصالة (2) أعلى فترة انتظار في الثلث الثاني من السنة ثم انخفض إلى أن وصل إلى أفضل مستوى له بداية من الثلث الأخير من السنة. 99% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 8.91 دقائق.

سجلت الصالة (5) أعلى فترة انتظار أثناء شهر يونيو وقل فترة انتظار في الربع الأول، 99% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 10.61 دقيقة.

13%

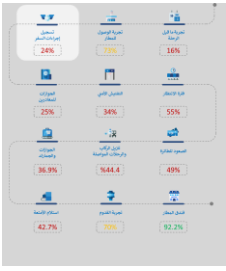
متوسط نتيجة الفئة

8%

متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

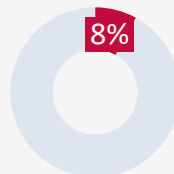
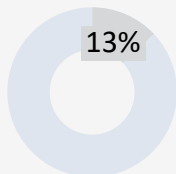
تجربة تسجيل إجراءات السفر



سجلت الصالة (1) أعلى وقت إنتظار في يوم 4 مارس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 16 دقيقة وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة 4 مساءً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار 31 دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 3 صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ 10 دقائق.

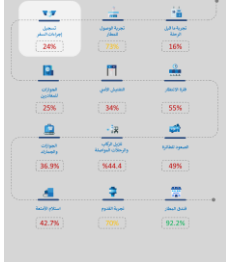
سجلت الصالة (2) أعلى وقت إنتظار في يوم 23 مايو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 13 دقيقة وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة 8 مساءً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار 37 دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 10 مساءً حيث وصل متوسط وقت الانتظار 5 دقائق.

سجلت الصالة (5) أعلى وقت إنتظار في يوم 11 يونيو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 19 دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 7 مساءً بمتوسط إنتظار بلغ 7 دقائق.



رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

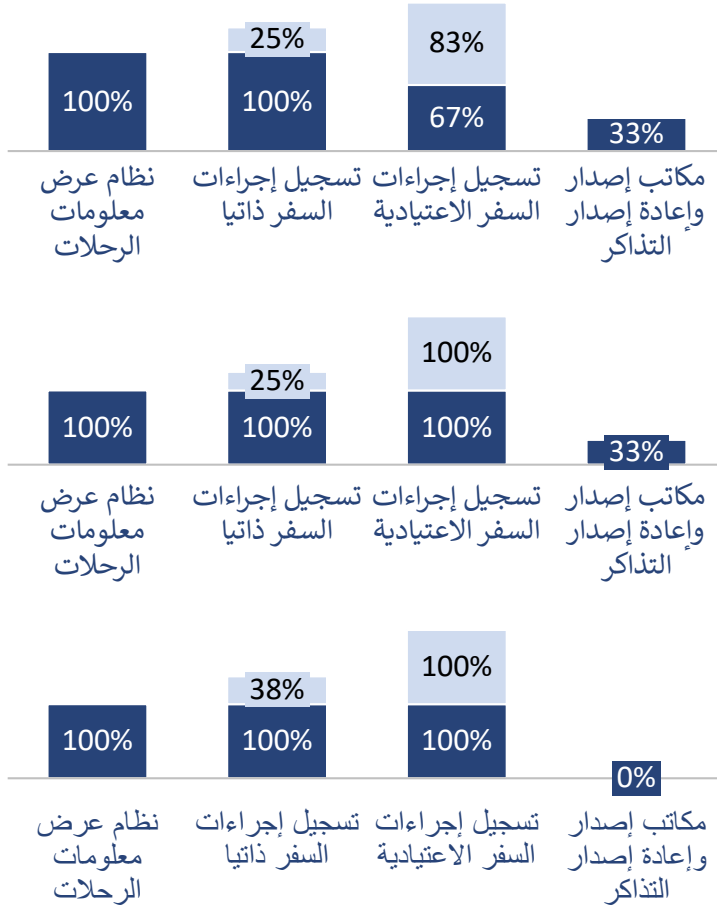
تجربة تسجيل إجراءات السفر



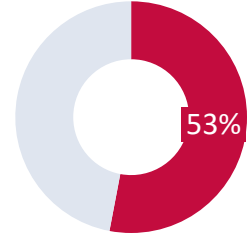
2- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تسجيل إجراءات السفر للمطار على 24 عنصر لكل صالة من الصالات الثلاثة لمطار الملك خالد الدولي

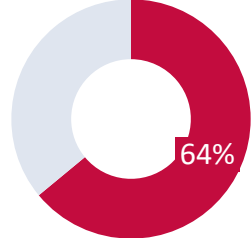
عناصر يوصى بها
عناصر إلزامية



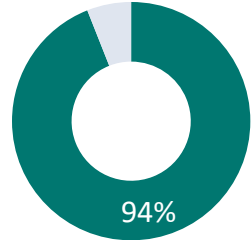
صالة رقم (1)



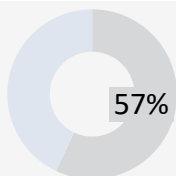
صالة رقم (2)



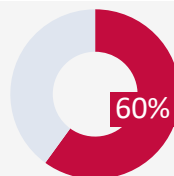
صالة رقم (5)



تم ملاحظة قصور في توفر مكتب إصدار وإعادة إصدار التذاكر في منطقة المغادرة المعقمة أمنياً والتي يجب توفرها للمسافرين في حالة إلغاء رحلاتهم أو في حالة رغبة المسافرين في تعديل الحجز لجميع الصالات على الصالات الدولية كنوفر مكاتب إصدار وإعادة إصدار التذاكر



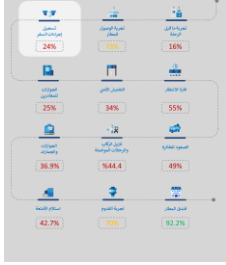
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

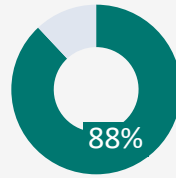
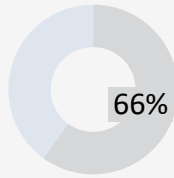
تجربة تسجيل إجراءات السفر



3- استبيان جودة الخدمات في المطارات

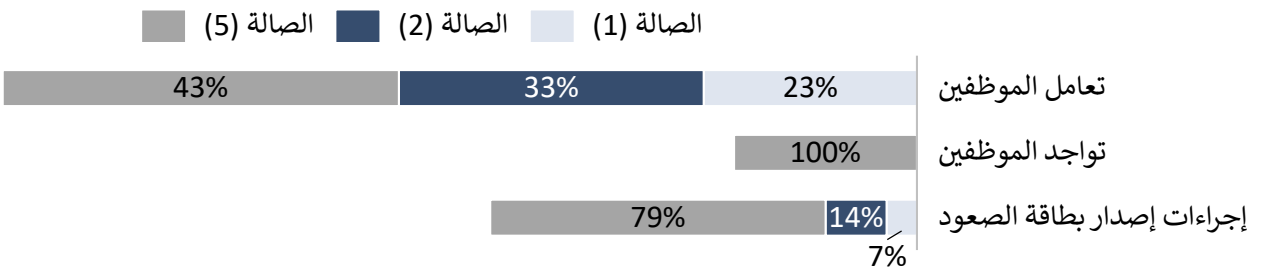


حقق مطار الملك خالد الدولي نسبة رضا عالية في تجربة الوصول للمطار أعلى ب22% من متوسط الفئة



4- شكاوى المسافرين

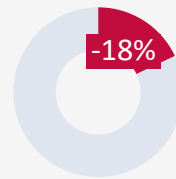
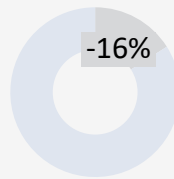
- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 2.0 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على ثلاثة فئات كما هو موضح أدناه:



60% من الشكاوى على مطار الملك خالد كانت على تعامل موظفي مكاتب تسجيل إجراءات السفر

28% من الشكاوى كانت بسبب إجراءات إصدار بطاقة الصعود

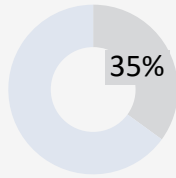
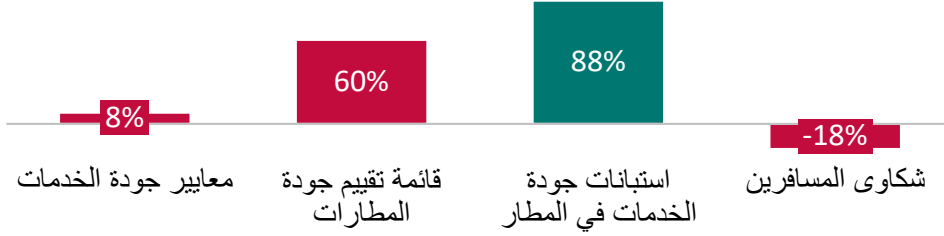
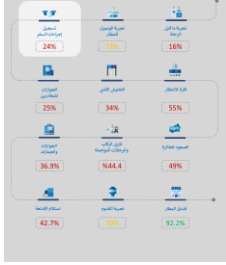
60% من الشكاوى لتجربة الوصول للمطار في مطار الملك خالد الدولي كانت في الصالة (5)



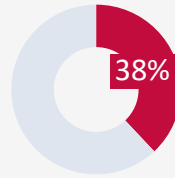
رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة تسجيل إجراءات السفر

5- ملخص تحليل تسجيل إجراءات السفر



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة لتسجيل إجراءات السفر

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض



تسجيل
إجراءات السفر

38%



تجربة الوصول
للمطار

47%



تجربة ما قبل
الرحلة

60%



الجوازات
للمغادرين

85%



التفتيش الأمني

87%



فترة الانتظار

84%



الجوازات
والجمارك

65%



تنزيل الركاب
والرحلات الموصلة

55%



الصعود للطائرة

88%



استلام الأمتعة

61.2%



تجربة القdom

80%



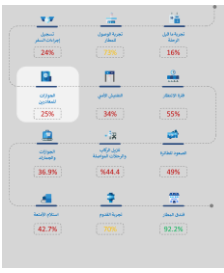
فندق المطار

88.2%



رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

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

صالة (1) صالة (2)



(متوسط أوقات انتظار وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للمغادرين لمطار الملك خالد الدولي)

متوسط وقت الانتظار الصالة (2)

متوسط وقت الانتظار الصالة (1)

1.26 دقيقة

1.23 دقيقة

2.46 دقائق

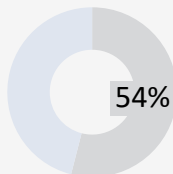
متوسط الفئة

1.25 دقيقة

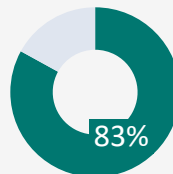
متوسط وقت الانتظار لمطار الملك خالد الدولي

سجلت الصالة (1) أعلى فترة إنتظار خلال أشهر يناير، مايو ويوليو ومتوسط أوقات انتظار أقل وثابته خلال الأشهر الباقية من السنة، 99% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 2.68 دقيقة.

سجلت الصالة (2) أعلى فترة انتظار خلال أشهر يناير، يونيو ويوليو، ومتوسط أوقات انتظار أقل وثابته خلال الأشهر الباقية من السنة، 99% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 3.13 دقائق.



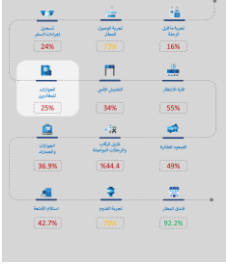
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

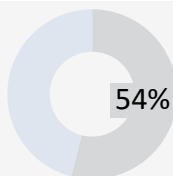
تجربة الجوازات للمغادرين



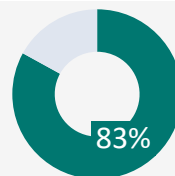
سجلت الصالة (1) أعلى وقت إنتظار في يوم 28 مايو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 5 دقائق وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة 9 مساءً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار 3 دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 6 صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ دقيقتين.



سجلت الصالة (2) أعلى وقت إنتظار في يوم 20 يوليو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار دقائق 5، وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة 12 مساءً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار 53 دقيقة. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 6 صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ دقيقتين.



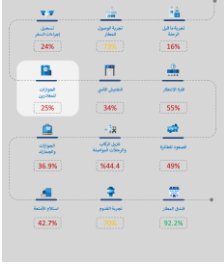
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

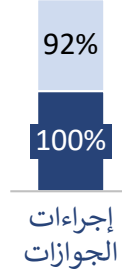
تجربة الجوازات للمغادرين



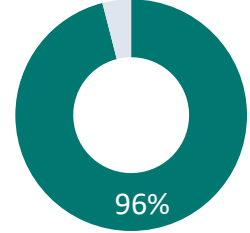
2- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الجوازات للمغادرين من مطار على 8 عناصر لكل صالة من الصالات الثلاثة لمطار الملك خالد الدولي

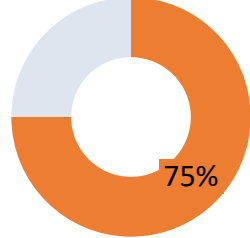
عناصر يوصى بها
عناصر إلزامية



صالة رقم (1)



صالة رقم (2)



إجراءات الجوازات

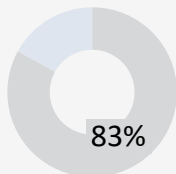
صالة رقم (5)



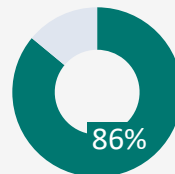
حصل المطار على تقييم ممتاز في تجربة الجوازات للمغادرين، وتتلخص الفرص التطويرية للحصول على نتيجة أعلى كما يلي:

عرض أوقات انتظار تقديرية لطوابير الجوازات لكنتا الصالتين

توفير طوابير انتظار مستقلة للمساعدة الخاصة وطوابير مستقلة للدرجة الأولى والأعمال وطوابير مستقلة لجوازات السفر السعودية والخليجية للصالة رقم (2)



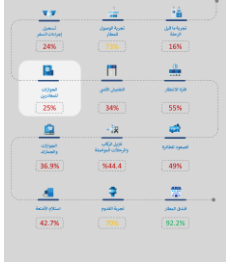
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

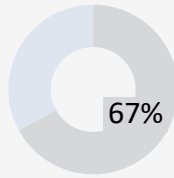
تجربة الجوازات للمغادرين



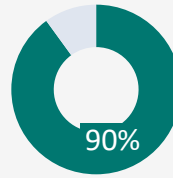
3- استبيان جودة الخدمات في المطارات



حقق مطار الملك خالد الدولي نسبة رضا عالية في تجربة الوصول للمطار أعلى بـ 23% من متوسط الفئة



متوسط نتيجة الفئة



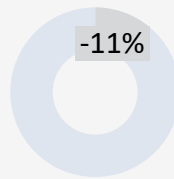
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

4- شكاوى المسافرين

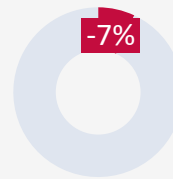
- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 0.1 شكوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على ثلاثة فئات كما هو موضح أدناه:



جميع الشكاوى على مطار الملك خالد لتجربة الجوازات للمغادرين كان على تعامل الموظفين



متوسط نتيجة الفئة

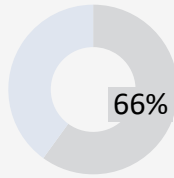
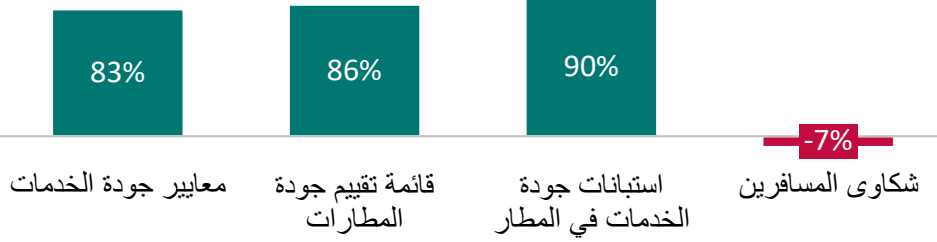
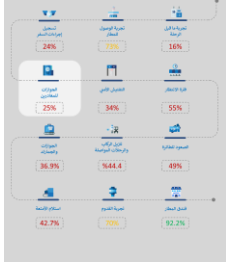


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

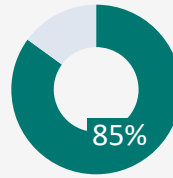
رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة الجوازات للمغادرين

5- ملخص تحليل تجربة الجوازات للمغادرين



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الجوازات للمغادرين

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض



تسجيل
إجراءات السفر

38%



تجربة الوصول
للمطار

47%



تجربة ما قبل
الرحلة

60%



الجوازات
للمغادرين

85%



التفتيش الأمني

87%



فترة الانتظار

84%



الجوازات
والجمارك

65%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

55%



الصعود للطائرة

88%



استلام الأمتعة

61.2%



تجربة القდوم

80%



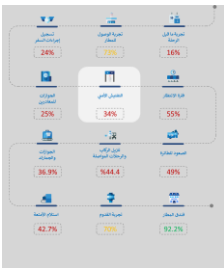
فندق المطار

88.2%



رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

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

صالة (1) صالة (2) صالة (5)



(متوسط أوقات انتظار عند التفتيش الأمني لمطار الملك خالد الدولي)

متوسط وقت الانتظار الصالة (1) متوسط وقت الانتظار الصالة (2) متوسط وقت الانتظار الصالة (5)

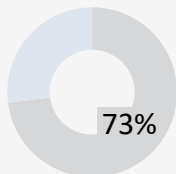


متوسط وقت الانتظار لمطار الملك خالد الدولي متوسط الفئة 0.9 دقيقة 1.71 دقائق

💡 سجلت الصالة (1) متوسط وقت انتظار ممتاز وثابت خلال السنة، 99% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 1.96 دقيقة.

💡 سجلت الصالة (2) متوسط وقت انتظار ممتاز وثابت خلال السنة، 99% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 1.92 دقيقة.

💡 سجلت الصالة (5) أعلى فترة إنتظار أثناء أشهر يونيو ويوليو وأقلها خلال شهر يناير، 99% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 5.27 دقيقة



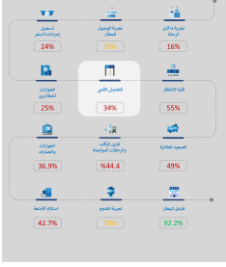
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة التفتيش الأمني



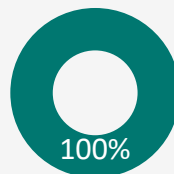
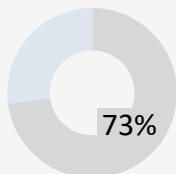
سجلت الصالة (1) أعلى وقت إنتظار في يوم 27 فبراير حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار دقيقتين وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة 3 مساءً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار 4 دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 8 مساءً بمتوسط إنتظار بلغ دقيقة.



سجلت الصالة (2) أعلى وقت إنتظار في يوم 18 أبريل حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 3 دقائق وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة 10 مساءً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار دقيقتين، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 10 مساءً بمتوسط إنتظار بلغ دقيقة.

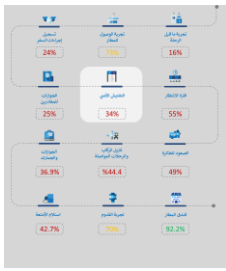


سجلت الصالة (5) أعلى وقت إنتظار في يوم 27 يونيو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 21 دقيقة وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة 11 صباحاً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار دقيقتين، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 11 صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ 6 دقائق.



رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

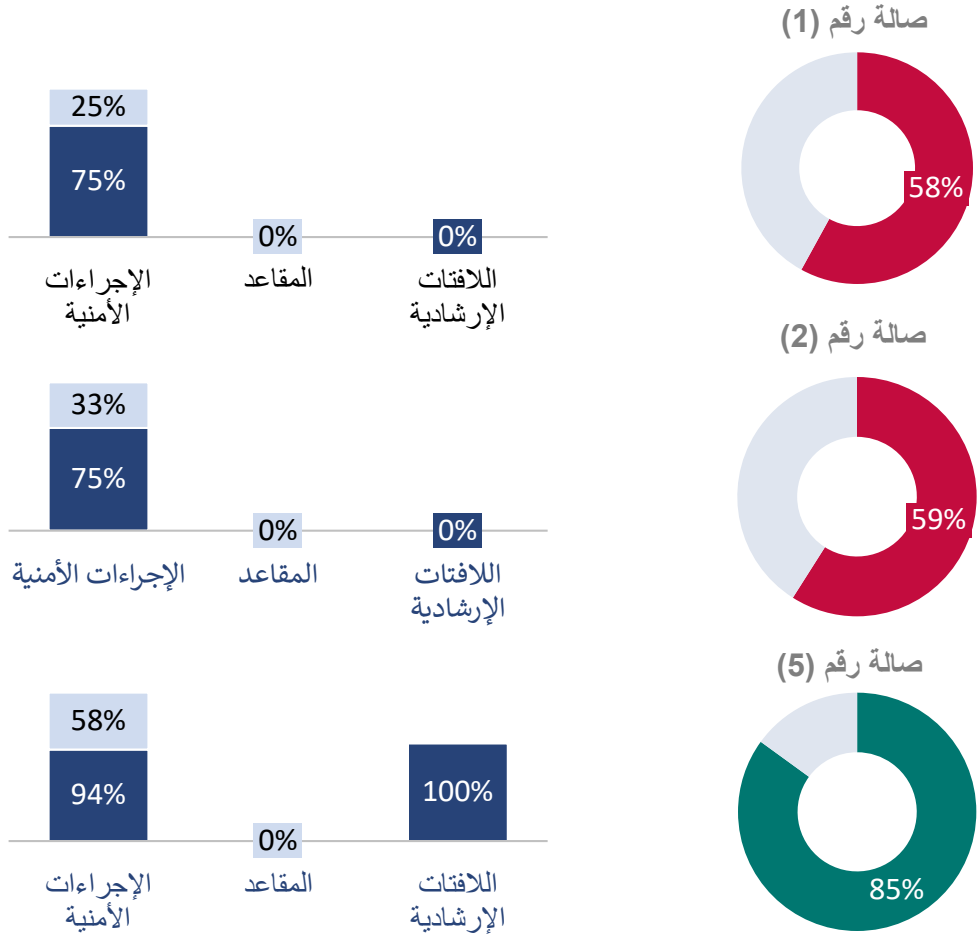
تجربة التفتيش الأمني



2- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة التفتيش الأمني للمطار على 17 عنصر لكل صالة من الصالات الثلاثة لمطار الملك خالد الدولي

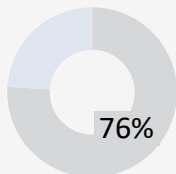
عناصر يوصى بها
عناصر إلزامية



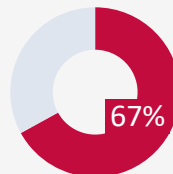
حصل المطار على تقييم أقل من المأمول وكان ذلك لعدة أسباب تتلخص فيما يلي:

لم يتم تحديد طابور الانتظار الخاص بالتفتيش الأمني كلافتات إرشادية في صالة رقم (1) و (2) لا تتوفر غرف خاصة لتفتيش ذوي الإعاقة للصالة رقم (1) و (2) وعرض الممر غير مناسب للمسافرين من ذوي الإعاقة لصالة رقم (2)

لم يتم توفير مقاعد في منطقة التفتيش الأمني لجميع صالات المطار
صالة 5 حصلت على تقييم عال بشكل ملحوظ بسبب اعتبارها صالة للطيران الداخلي



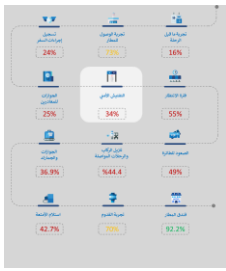
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

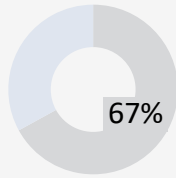
تجربة التفتيش الأمني



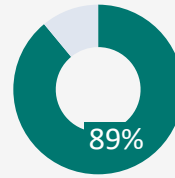
3- استبيان جودة الخدمات في المطارات



حقق مطار الملك خالد الدولي نسبة رضا عالية في تجربة الوصول للمطار أعلى ب22% من متوسط الفئة



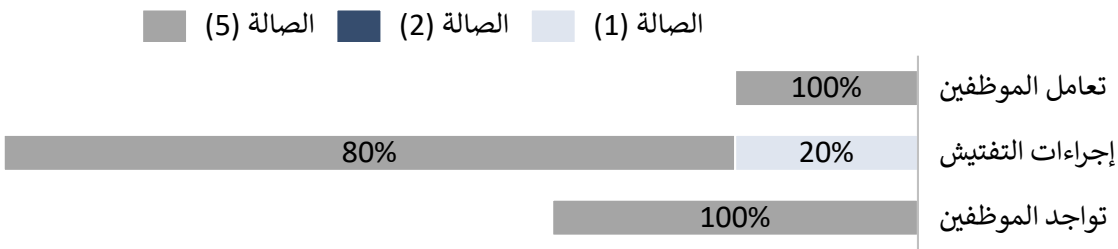
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

4- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 0.3 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على ثلاثة فئات كما هو موضح أدناه:



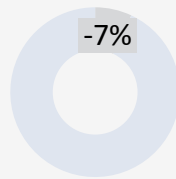
62% من الشكاوى على مطار الملك خالد كانت على إجراءات التفتيش الأمني، معظمها بالصالة (5)



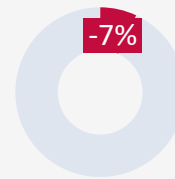
25% من الشكاوى كانت على تواجد الموظفين جميعها بالصالة (5)



13% من الشكاوى كانت على تعامل الموظفين جميعها بالصالة (5)



متوسط نتيجة الفئة

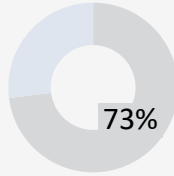
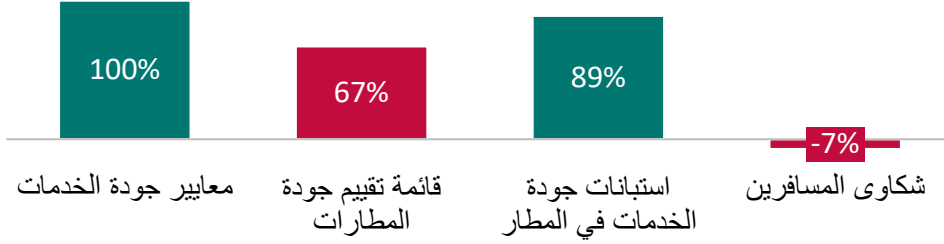
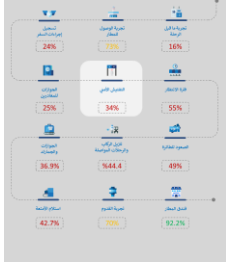


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

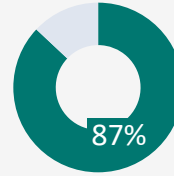
رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة التفتيش الأمني

5- ملخص تحليل تجربة التفتيش الأمني



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة التفتيش الأمني

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض



تسجيل
إجراءات السفر

38%



تجربة الوصول
للمطار

47%



تجربة ما قبل
الرحلة

60%



الجوازات
للمغادرين

85%



التفتيش الأمني

87%



فترة الانتظار

84%



الجوازات
والجمارك

65%



تنزيل الركاب
والرحلات الموصلة

55%



الصعود للطائرة

88%



استلام الأمتعة

61.2%



تجربة القdom

80%



فندق المطار

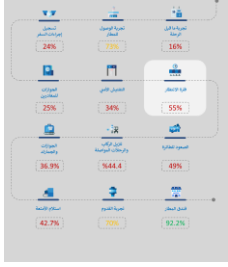
88.2%



رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة فترة الانتظار

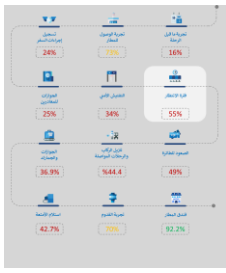
1- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة فترة
الانتظار في معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

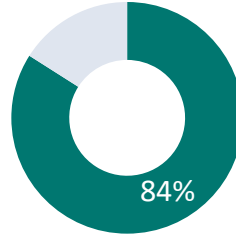
تجربة فترة الانتظار



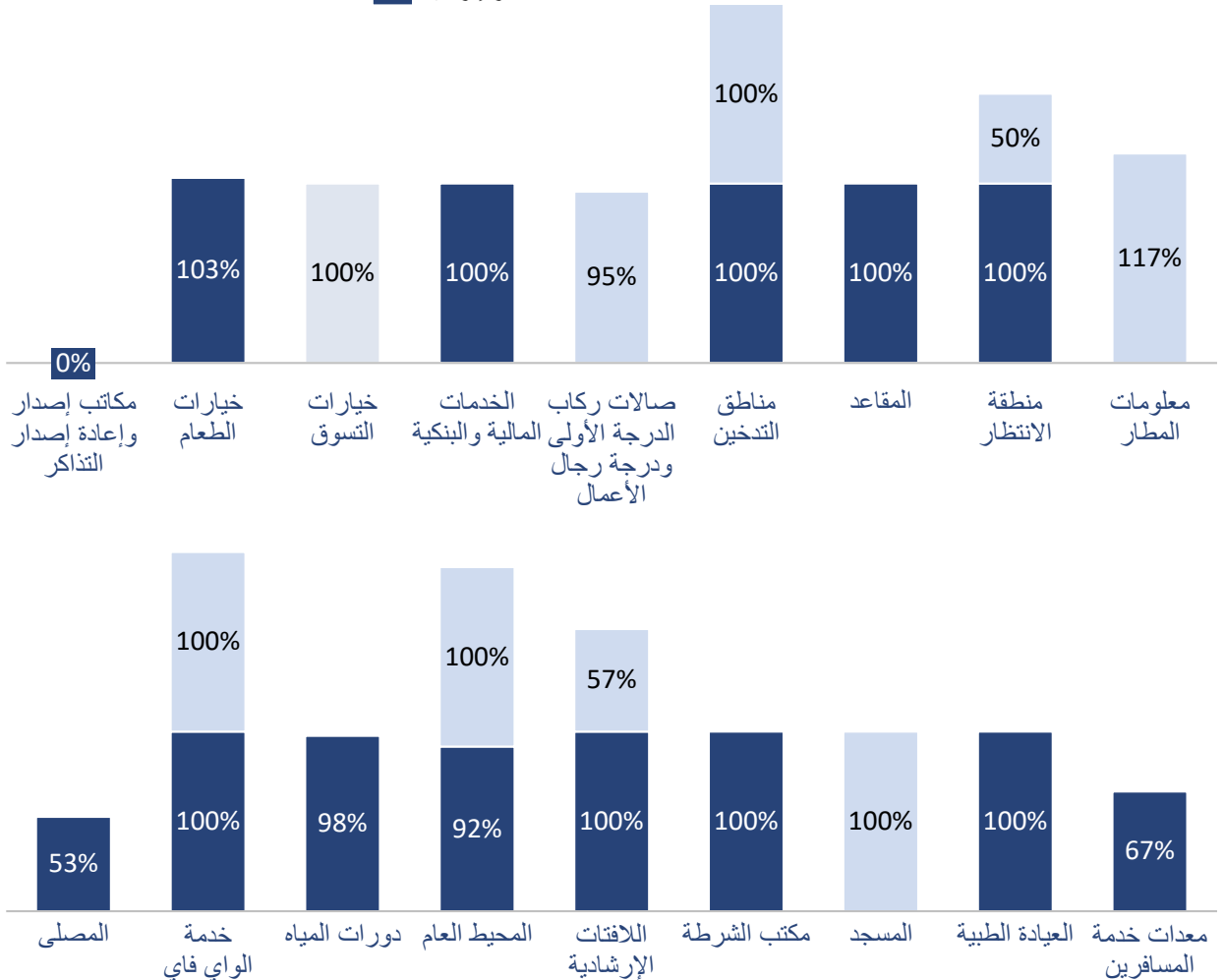
2- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة فترة الانتظار على 148 عنصر مقسمة على 18 فئة لكل صالة من الصالات الثلاثة لمطار الملك خالد الدولي

صالة رقم (1)

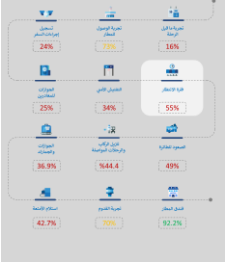


عناصر يوصى بها
عناصر إلزامية



رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة فترة الانتظار



حصلت صالة رقم (1) على تقييم ممتاز في تجربة فترة الانتظار، وتتلخص الفرص التطويرية للحصول على نتيجة أعلى كما يلي:

مصلحة منطقة المغادرة المعقمة أمنياً لم يكن بالجودة المطلوبة وعدد كبير من العناصر الإلزامية كانت تخص المصلى ولم يتم اجتيازها مما أدى إلى نزول كبير في النتيجة النهائية

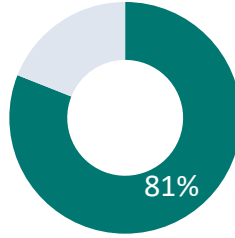
لا تتوفر مكاتب إصدار وإعادة إصدار التذاكر في المنطقة المعقمة أمنياً

لا تتوفر السيارات الكهربائية المخصصة للمسافرين ذوي الإعاقة

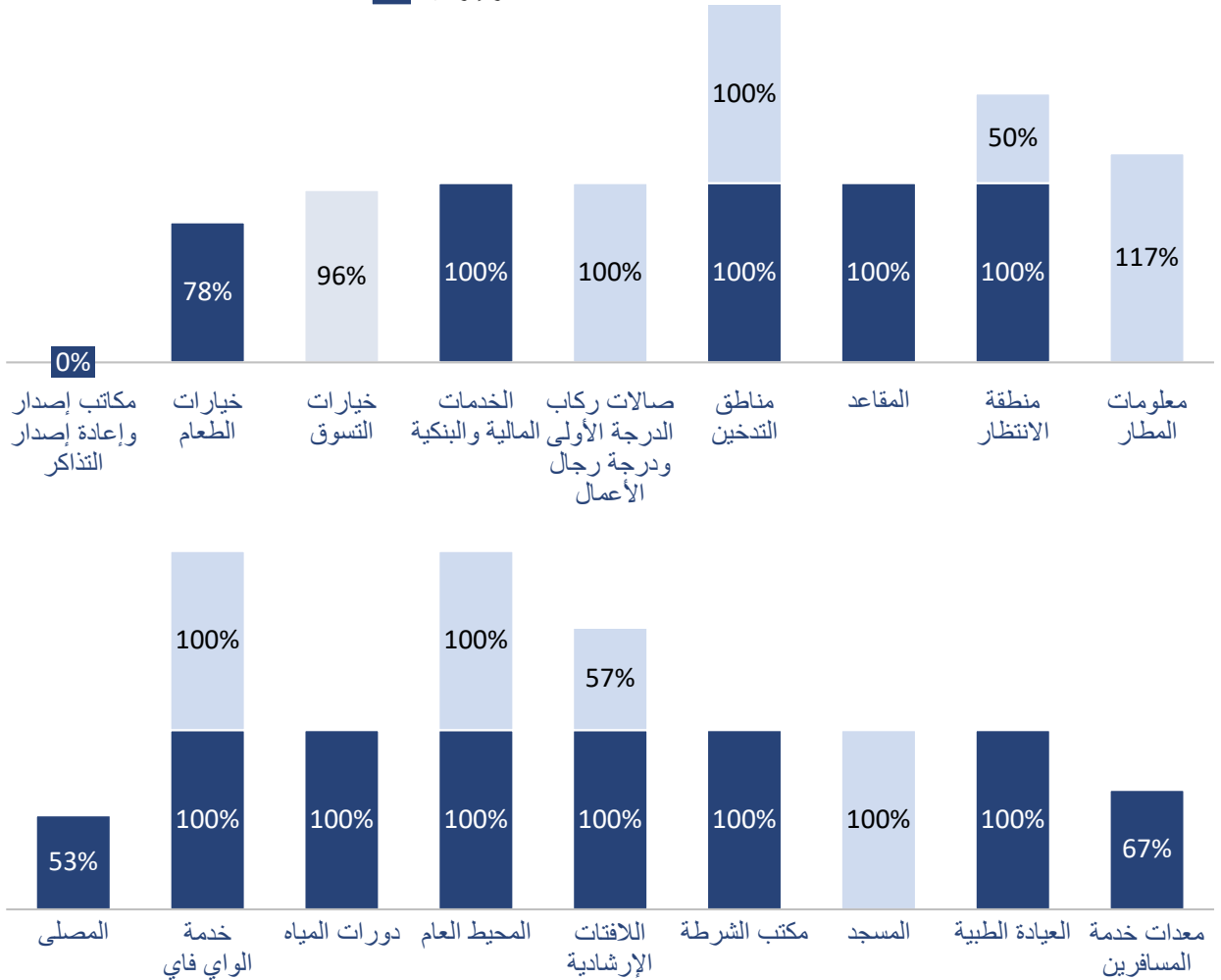
رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة فترة الانتظار

صالة رقم (2)

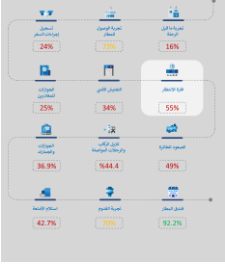


عناصر يوصى بها
عناصر إلزامية



رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة فترة الانتظار



حصلت صالة رقم (2) على تقييم ممتاز في تجربة فترة الانتظار كما هو الحال لصالة رقم (1)، وتتلخص الفرص التطويرية للحصول على نتيجة أعلى كما يلي:

مصلحة منطقة المغادرة المعقمة أمنياً لم يكن بالجودة المطلوبة وعدد كبير من العناصر الإلزامية كانت تخص المصلى ولم يتم اجتيازها مما أدى إلى نزول كبير في النتيجة النهائية

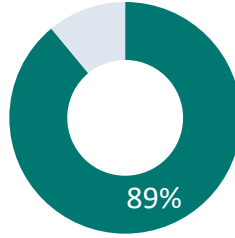
لا تتوفر مكاتب إصدار وإعادة إصدار التذاكر في المنطقة المعقمة أمنياً

لا تتوفر السيارات الكهربائية المخصصة للمسافرين ذوي الإعاقة

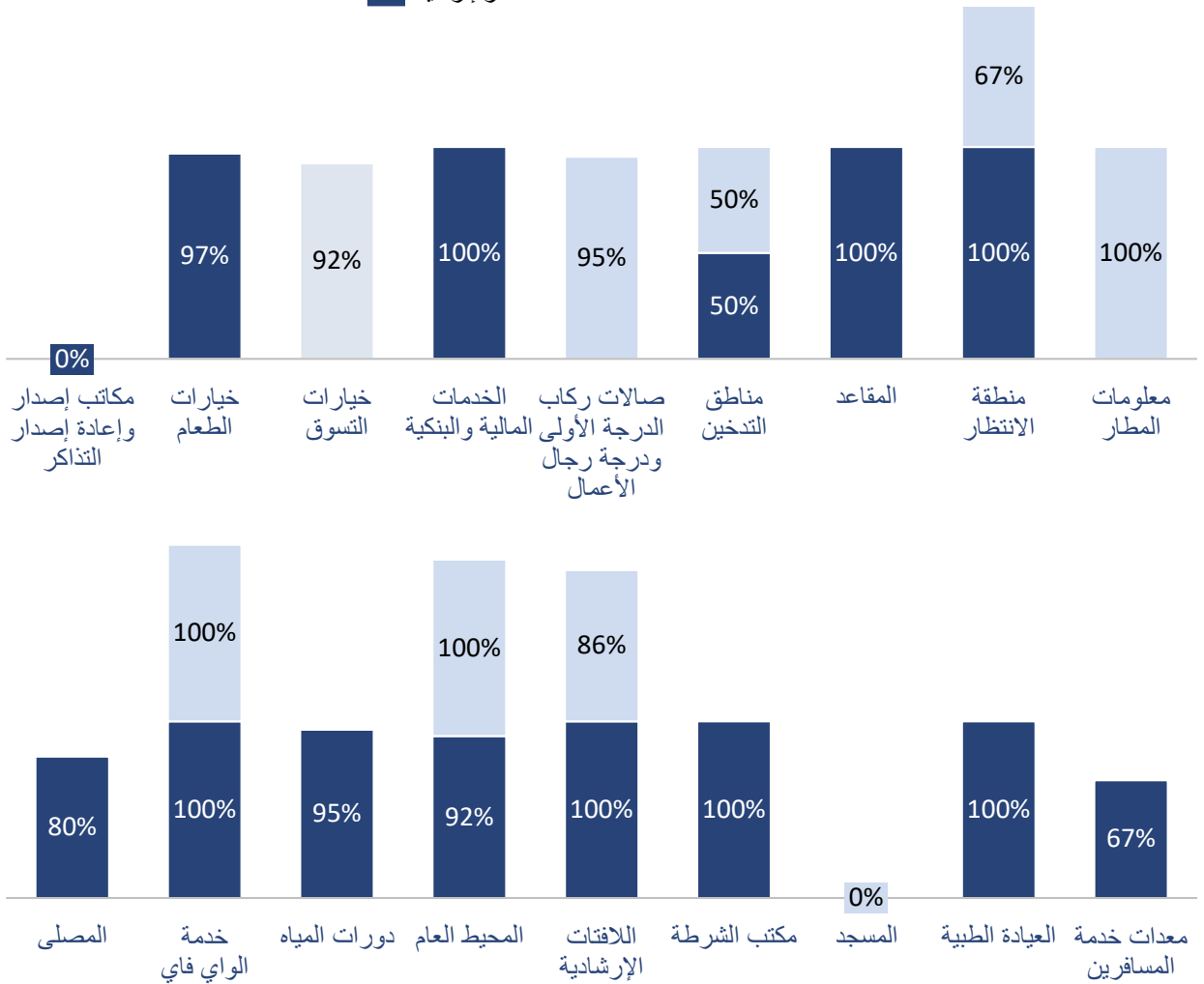
رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة فترة الانتظار

صالة رقم (5)

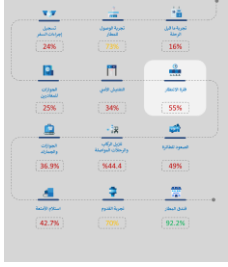


عناصر إلزامية
عناصر يوصى بها



رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة فترة الانتظار



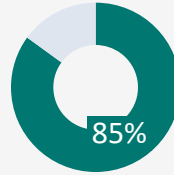
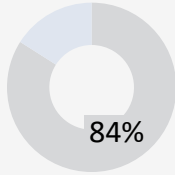
بصفتها صالة للرحلات الداخلية، حصلت صالة رقم (5) على تقييم ممتاز أسوة ببقية الصالات لتجربة فترة الانتظار في مطار الملك خالد الدولي، وتتلخص الفرص التطويرية للحصول على نتيجة أعلى كما يلي:

توفير السيارات الكهربائية المخصصة للمسافرين ذوي الإعاقة

توفير مكاتب إصدار وإعادة إصدار التذاكر في المنطقة المعقمة أمنياً للحصول على نقاط إضافية للتجربة

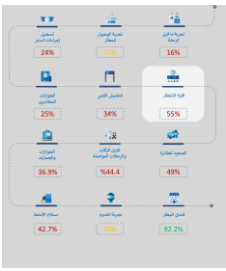
العمل على توفير ورفع جودة غرف التدخين في الصالة

توفير مسجد خارجي للصلاة (وتصنف عناصره كعناصر موصى بها وليست إلزامية)

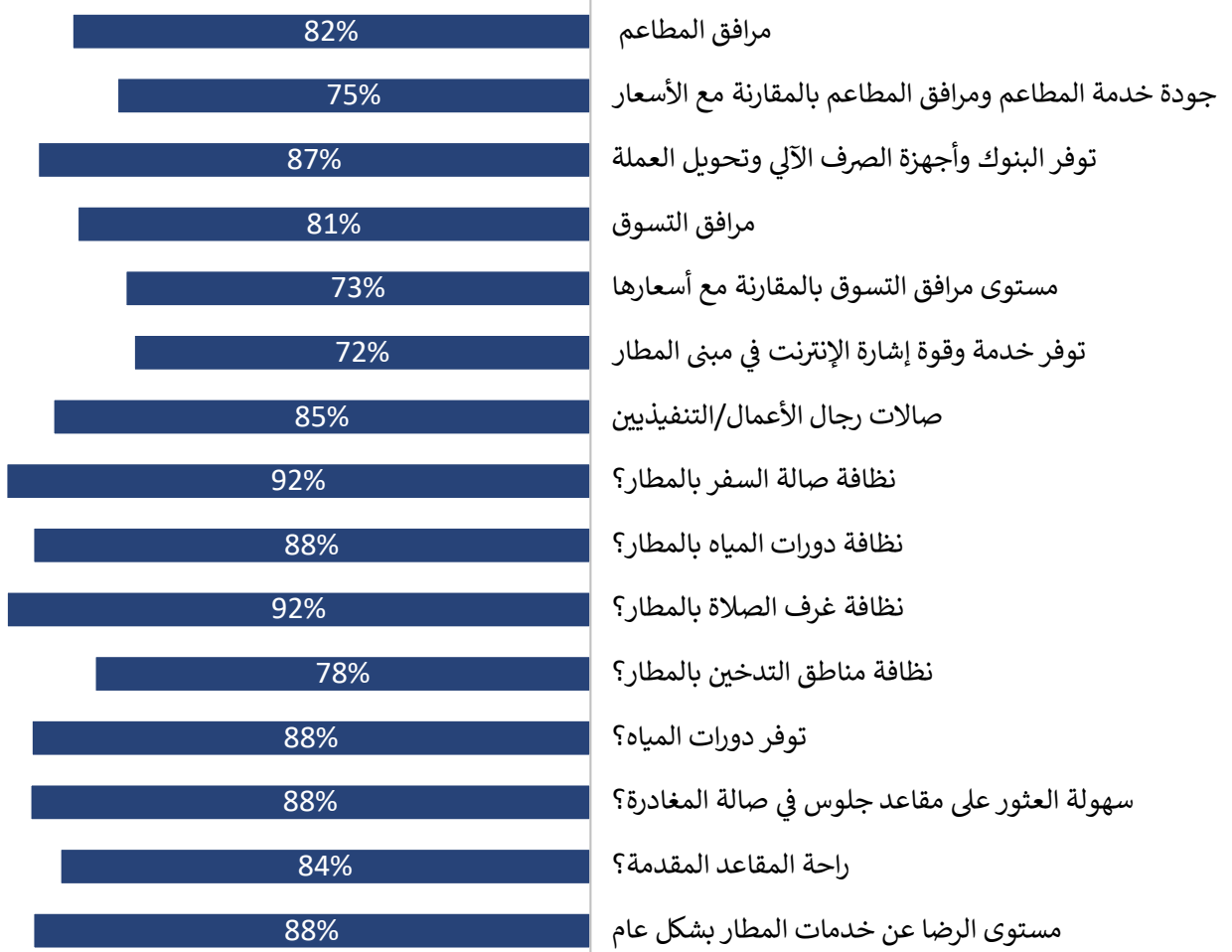


رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالدمام

تجربة فترة الانتظار



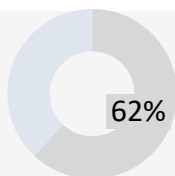
3- استبيان جودة الخدمات في المطارات



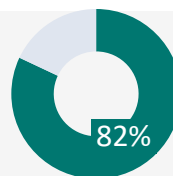
حقق مطار الملك خالد الدولي نسبة رضا عالية في تجربة الوصول للمطار أعلى ب20% من متوسط الفئة

أعلى الفئات تقييماً في تجربة فترة الإنتظار كانت نظافة صالة السفر بالمطار، سهولة العثور على مقاعد جلوس في صالة المغادرة ونظافة غرف الصلاة بالمطار

أقل الفئات تقييماً كانت نظافة مناطق التدخين بالمطار، توفر خدمة وقوة إشارة الإنترنت في مبنى المطار و مستوى مرافق التسوق بالمقارنة مع أسعارها



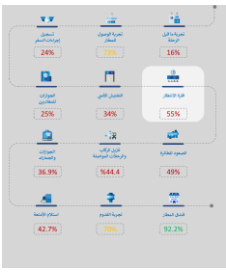
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

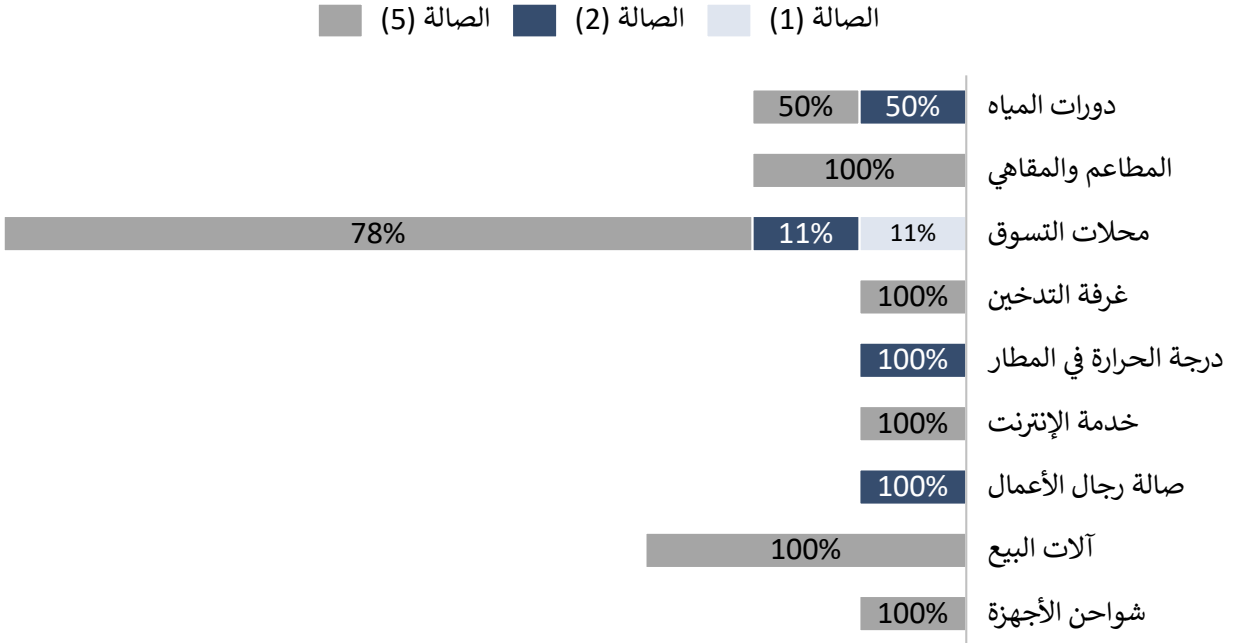
رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة فترة الانتظار



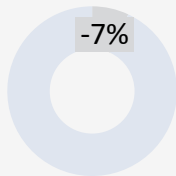
4- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 0.8 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على ثلاثة فئات كما هو موضح أدناه:

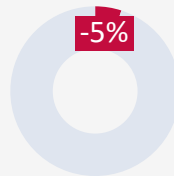


تتركز شكاوى المسافرين على محلات التسوق بنسبة تمثل 43% من إجمالي الشكاوى، يليها آلات البيع في المطار حيث تمثل 14%، دورات المياه تمثل 10% من إجمالي الشكاوى، المطاعم والمقاهي تمثل 10% من إجمالي الشكاوى

76% من الشكاوى لتجربة الوصول للمطار في مطار الملك خالد الدولي كانت في الصالة (5)



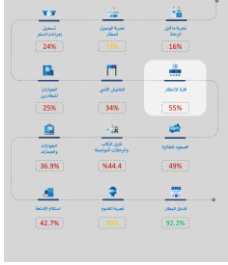
متوسط نتيجة الفئة



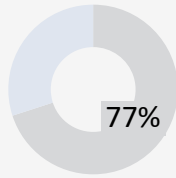
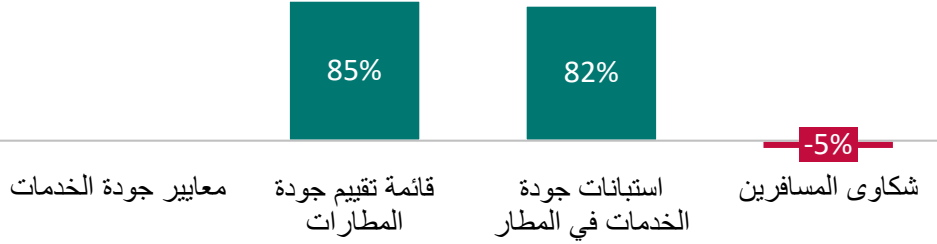
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

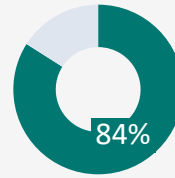
تجربة فترة الانتظار



5- ملخص تحليل تجربة فترة الانتظار



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة فترة الانتظار

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض



تسجيل
إجراءات السفر

38%



تجربة الوصول
للمطار

47%



تجربة ما قبل
الرحلة

60%



الجوازات
للمغادرين

85%



التفتيش الأمني

87%



فترة الانتظار

84%



الجوازات
والجمارك

65%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

55%



الصعود للطائرة

88%



استلام الأمتعة

61.2%



تجربة القdom

80%



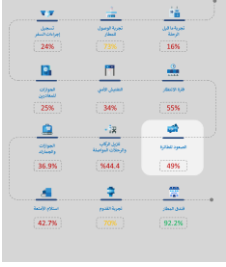
فندق المطار

88.2%



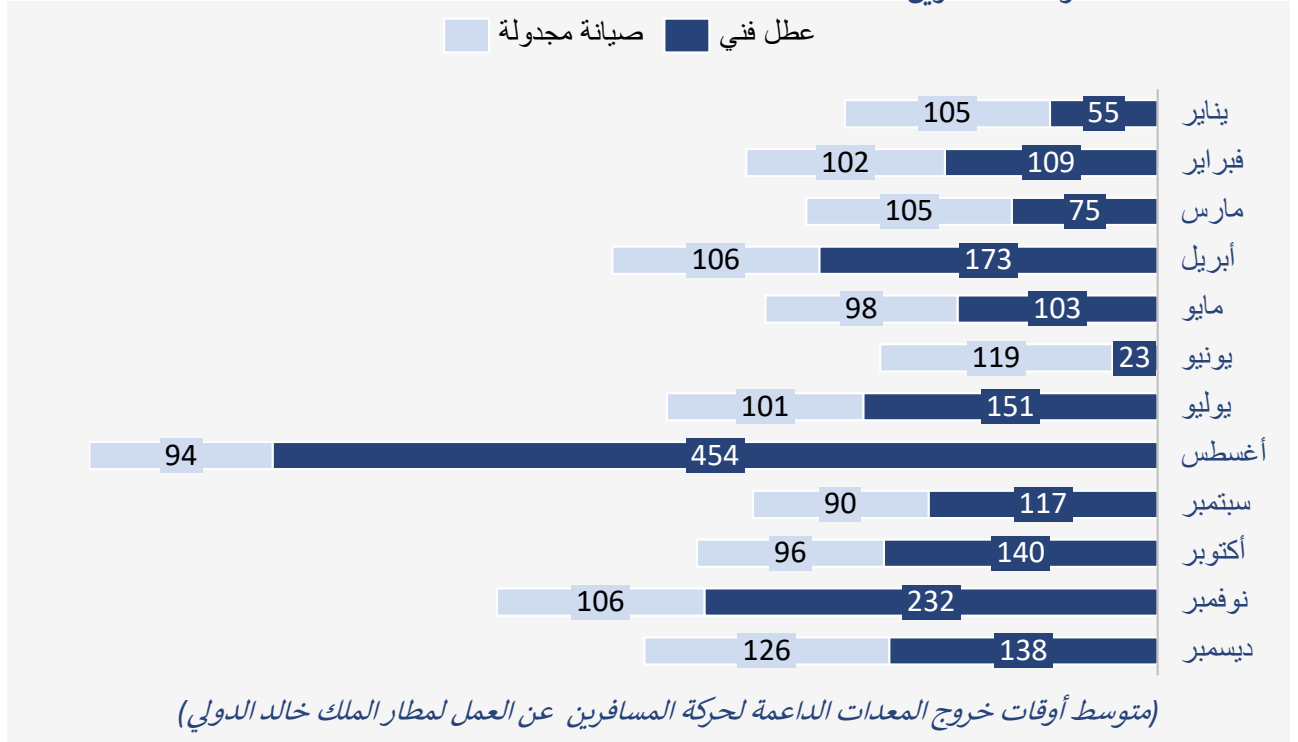
رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة الصعود للطائرة

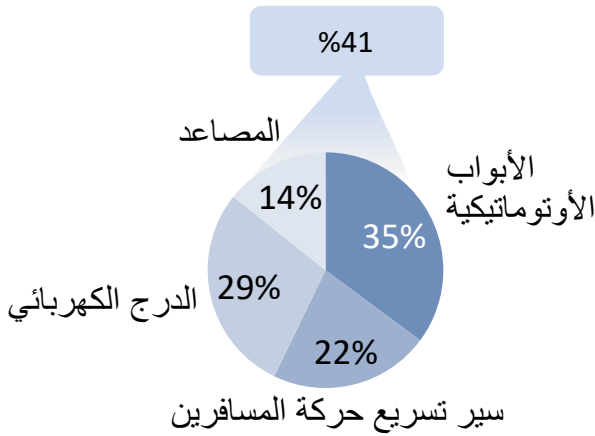


1- معايير جودة الخدمات

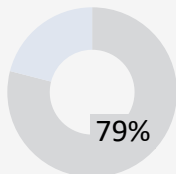
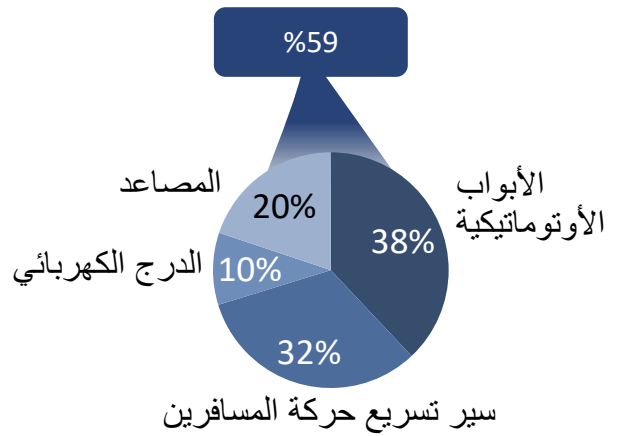
❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الصعود للطائرة هو معيار توفر المعدات الداعمة لحركة المسافرين



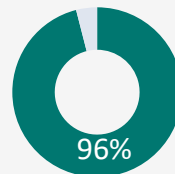
نسبة تعطل المعدات بسبب صيانه مجدولة



نسبة تعطل المعدات بسبب عطل فني



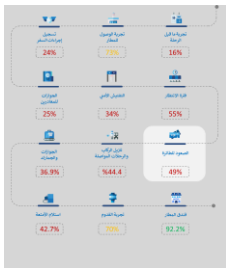
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

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 الملك خالد الدولي)

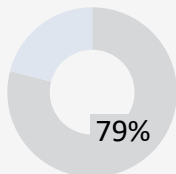
0.5%

متوسط الفئة

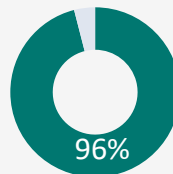
0%

متوسط نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار

سجل المطار أعلى نسبة تأخير بسبب مشغل المطار في شهر نوفمبر وباقي أشهر السنة لم تتجاوز نسبه التأخيرات بسبب مشغل المطار 0.13%



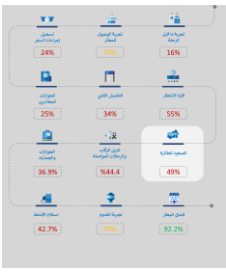
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

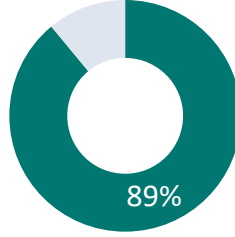
تجربة الصعود للطائرة



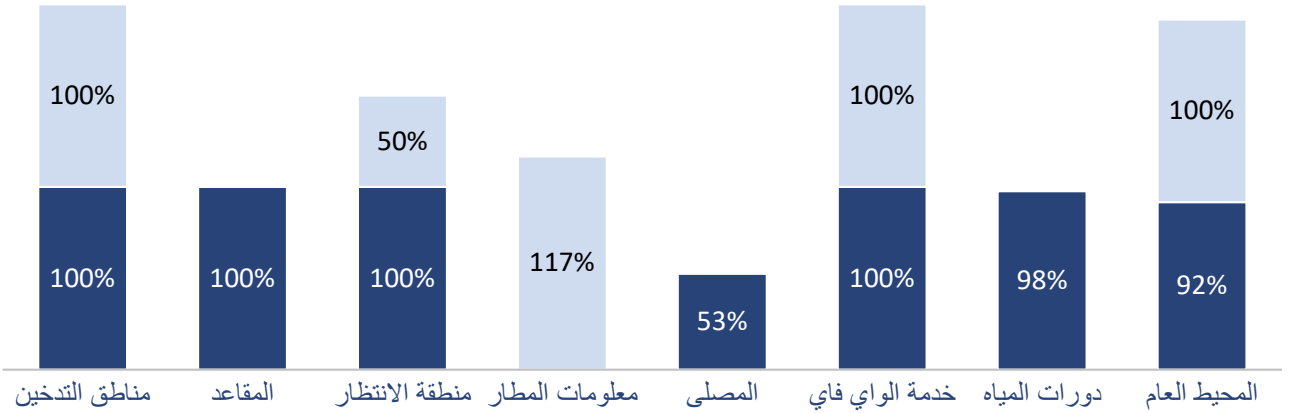
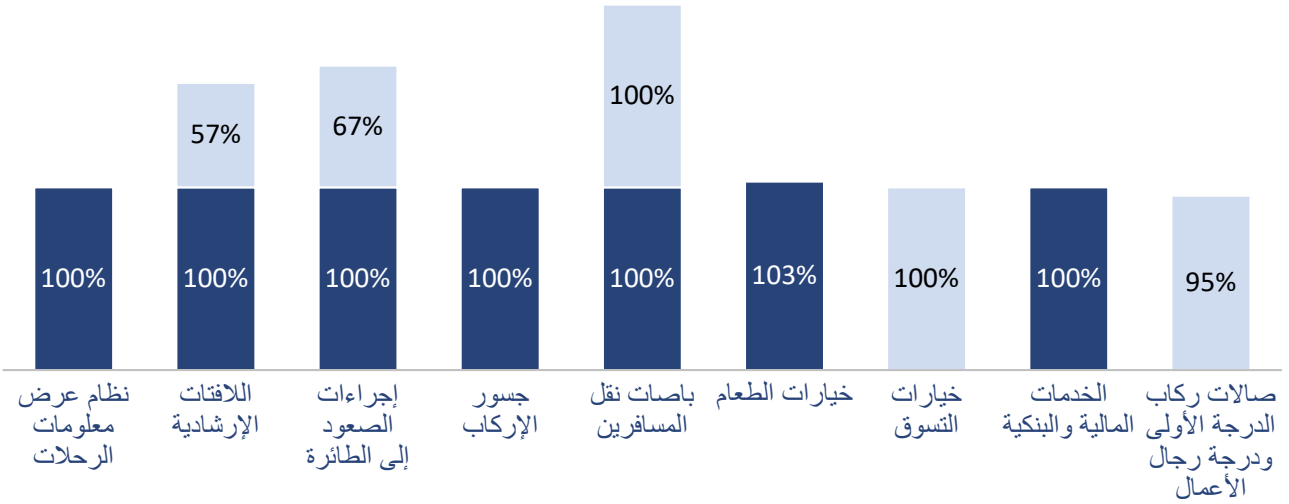
2- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الصعود للطائرة على 134 عنصر مقسمة على 17 فئة لكل صالة من الصالات الثلاثة لمطار الملك خالد الدولي

صالة رقم (1)

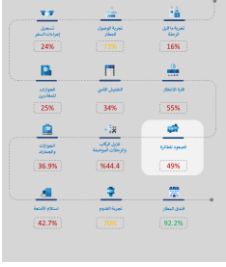


عناصر إلزامية عناصر يوصى بها



رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة الصعود للطائرة



تجربة الصعود للطائرة في الصالة رقم (1) حصلت على تقييم ممتاز واجتازت معظم العناصر الإلزامية وكثير من العناصر الموصى بها. تتلخص بعض الفرص التطويرية للصالة في التالي:

مصلحة منطقة المغادرة المعقمة أمنياً لم يكن بالجودة المطلوبة وعدد كبير من العناصر الإلزامية كانت تخص المصلى ولم يتم اجتيازها مما أدى إلى نزول ملحوظ في النتيجة النهائية

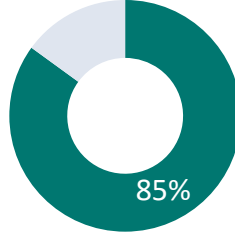
بعض العناصر الموصى بها مثل لافتات إرشادية لعرض الوقت المستغرق للوصول للبوابات وتوفير منطقة لعب للأطفال

يعتبر مطار الملك خالد الدولي من أفضل المطارات في توفير معلومات المطار وذلك عن طريق توفير مكاتب وموظفي "اسألني" وحصل على تقييم اجتاز الدرجة الكاملة

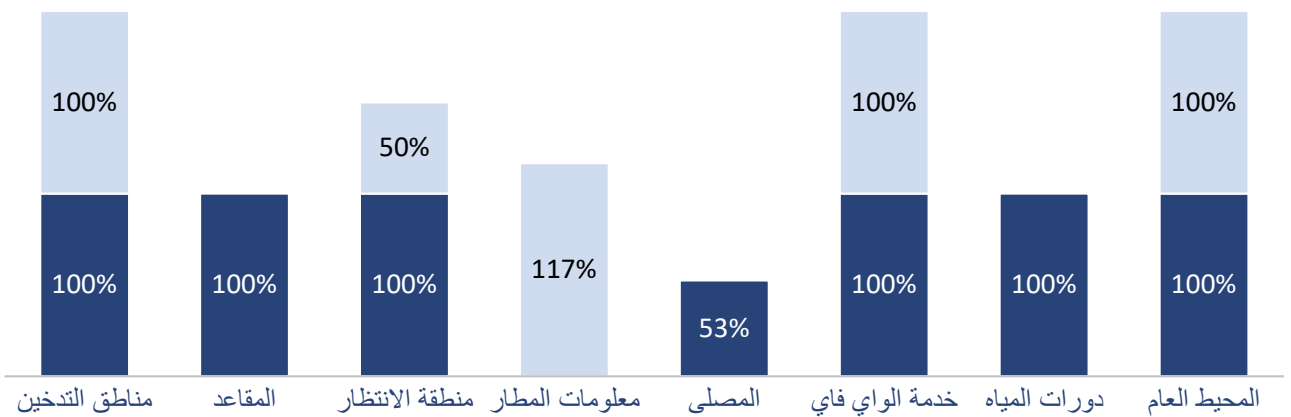
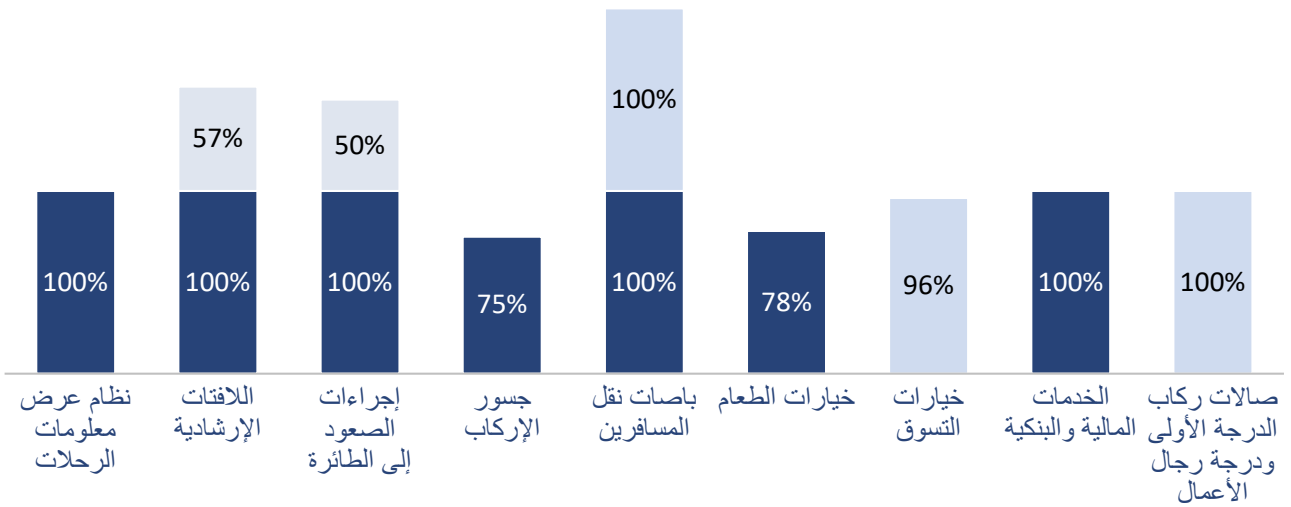
رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة الصعود للطائرة

صالة رقم (2)

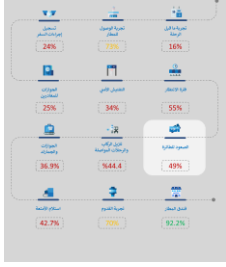


عناصر يوصى بها
عناصر إلزامية



رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة الصعود للطائرة



تجربة الصعود للطائرة في الصالة رقم (2) حصلت على تقييم ممتاز واجتازت معظم العناصر الإلزامية وكثير من العناصر الموصى بها. تتلخص بعض الفرص التطويرية للصالة في التالي:

ارتفاع منصات الطلبات لخيارات الطعام يجب أن تكون ملائمة لذوي الإعاقة

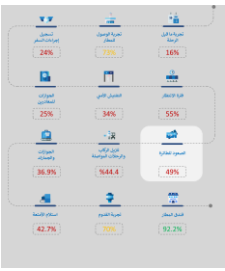
توفير سلة مهملات بجانب منطقة تناول الطعام

توفير جسور إركاب لعدد أكبر من الرحلات

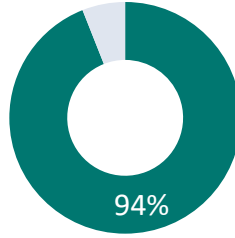
مصلى منطقة المغادرة المعقمة أمنياً لم يكن بالجودة المطلوبة وعدد كبير من العناصر الإلزامية كانت تخص المصلى ولم يتم اجتيازها مما أدى إلى نزول ملحوظ في النتيجة النهائية

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

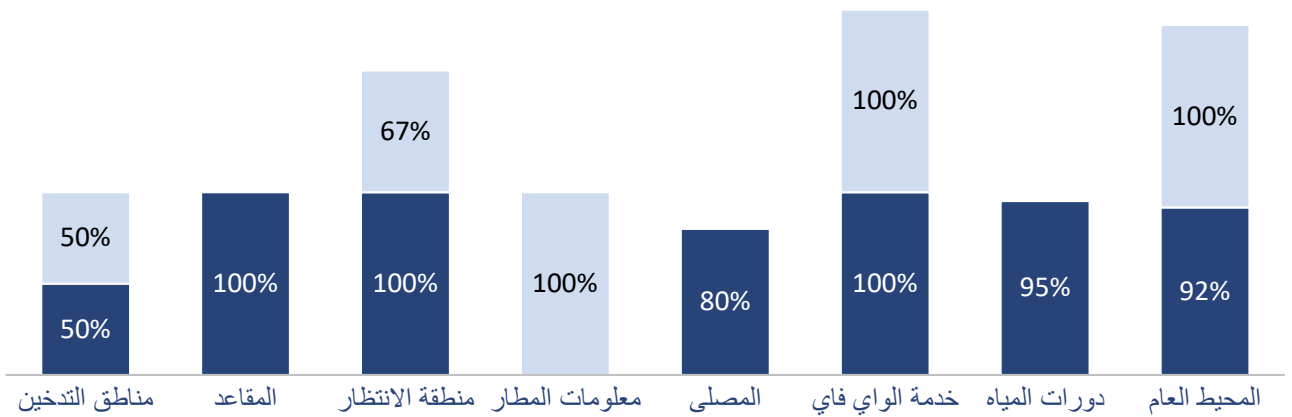
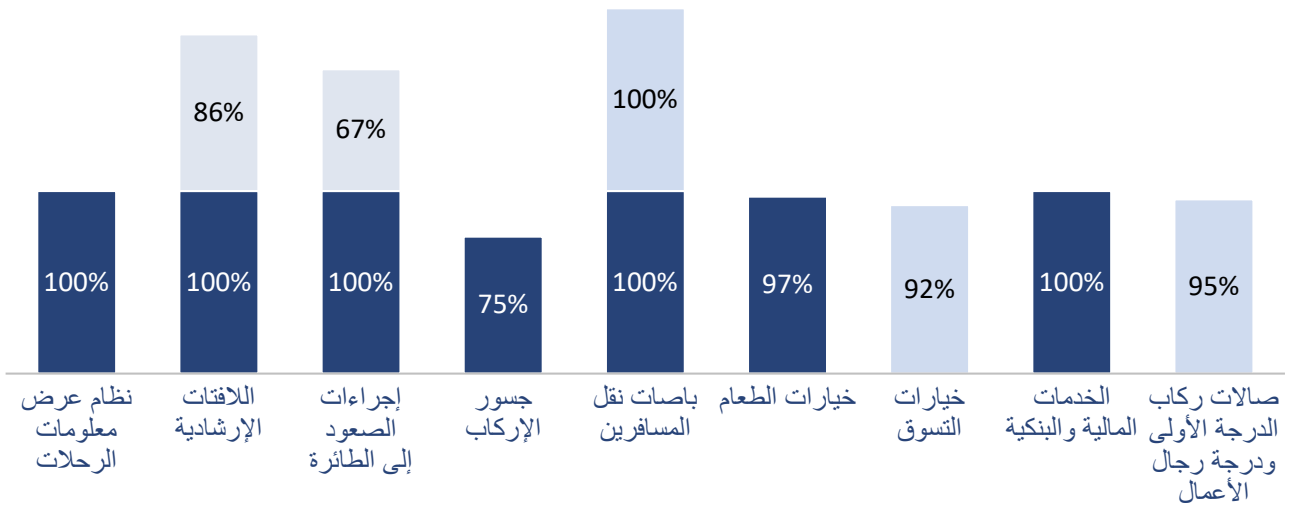
تجربة الصعود للطائرة



صالة رقم (5)

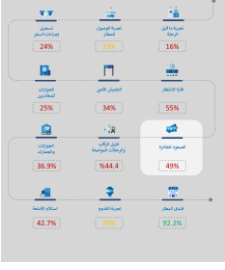


عناصر يوصى بها
عناصر إلزامية



رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة الصعود للطائرة

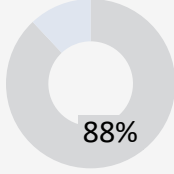


بصفتها صالة للرحلات الداخلية، حصلت صالة رقم (5) على تقييم ممتاز أسوة ببقية الصالات لتجربة الصعود للطائرة في مطار الملك خالد الدولي، وتتلخص الفرص التطويرية للحصول على نتيجة أعلى كما يلي:

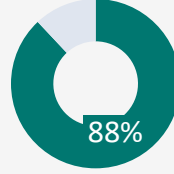
توفير كراسي خاصة بذوي الإعاقة في المصليات

توفير جسور إركاب لعدد أكبر من الرحلات

العمل على توفير ورفع جودة غرف التدخين في الصالة



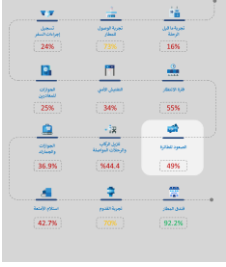
متوسط نتيجة الفئة



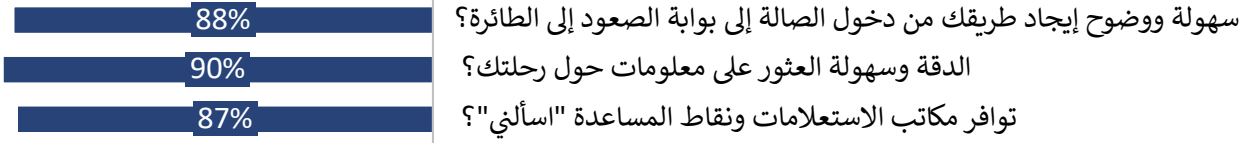
متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

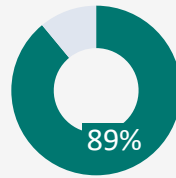
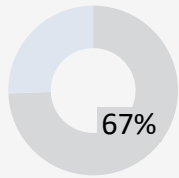
تجربة الصعود للطائرة



3- استبيان جودة الخدمات في المطارات

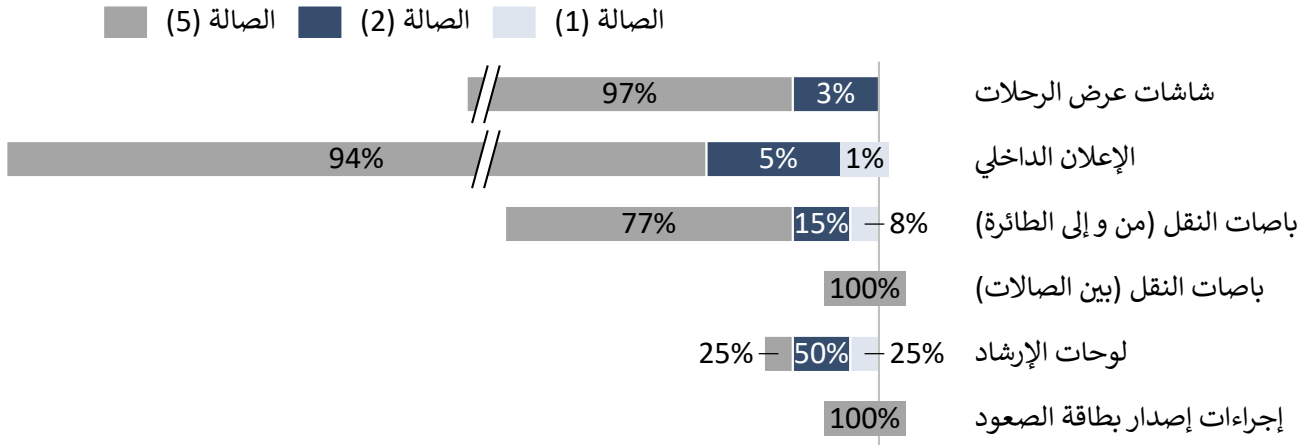


حقق مطار الملك خالد الدولي نسبة رضا عالية في تجربة الوصول للمطار أعلى بـ 22% من متوسط الفئة

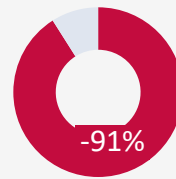
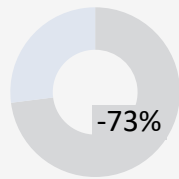


4- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 7.5 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على ثلاثة فئات كما هو موضح أدناه:



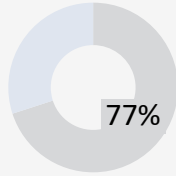
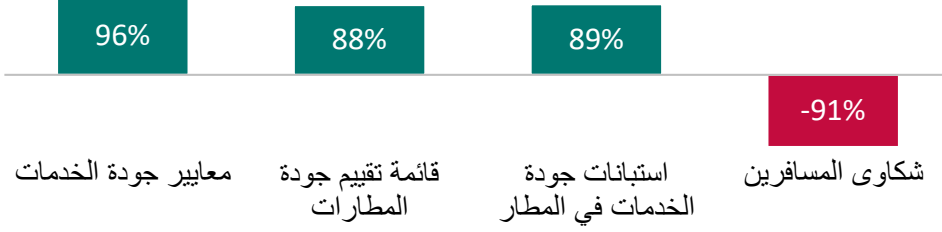
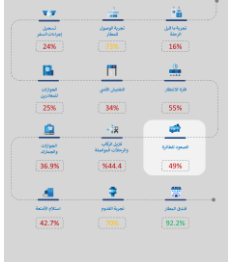
تتركز شكاوى المسافرين على الإعلان الداخلي بنسبة تمثل 49% من إجمالي الشكاوى، يليها شاشات عرض الرحلات حيث يمثل 42% من إجمالي شكاوى، باصات النقل (من وإلى الطائرة) تمثل 6% من إجمالي الشكاوى، 93% من الشكاوى على تجربة الصعود للطائرة كانت على الصالة (5)



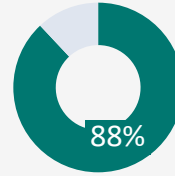
رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة الصعود للطائرة

5- ملخص تحليل تجربة الصعود للطائرة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الصعود للطائرة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض



تسجيل
إجراءات السفر

38%



تجربة الوصول
للمطار

47%



تجربة ما قبل
الرحلة

60%



الجوازات
للمغادرين

85%



التفتيش الأمني

87%



فترة الانتظار

84%



الجوازات
والجمارك

65%



تنزيل الركاب
والرحلات الموصلة

55%



الصعود للطائرة

88%



استلام الأمتعة

61.2%



تجربة القdom

80%



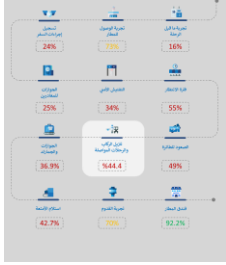
فندق المطار

88.2%



رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

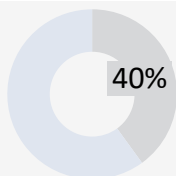
تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



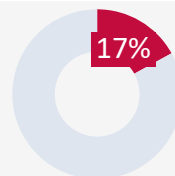
1- معايير جودة الخدمات

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

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



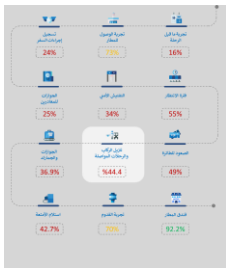
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

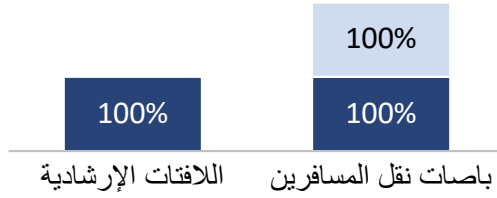
تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



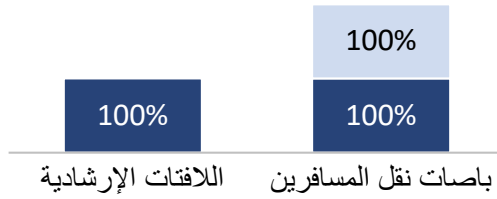
2- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة على 8 عناصر مقسمة على تصنيفين فرعيين لكل صالة من الصالات الثلاثة لمطار الملك خالد الدولي

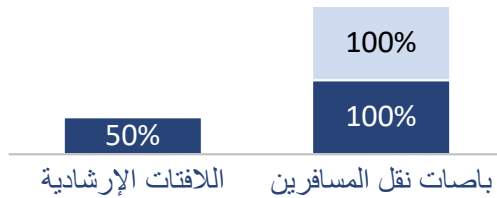
عناصر يوصى بها
عناصر إلزامية



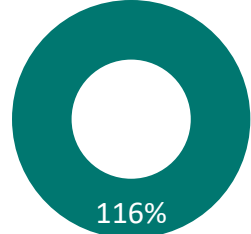
صالة رقم (1)



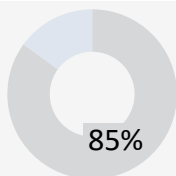
صالة رقم (2)



صالة رقم (5)

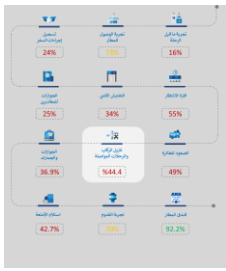


جميع العناصر الإلزامية والموصى بها لجميع صالات مطار الملك خالد الدولي في تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة تم اجتيازها ويعتبر المطار كأفضل المطارات في هذه التجربة من حيث قائمة تقييم جودة الخدمات صالة 5 حصلت على تقييم عال بشكل ملحوظ بسبب اعتبارها صالة للطيران الداخلي ولا ينطبق عليها ما ينطبق على الصالات الدولية



رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

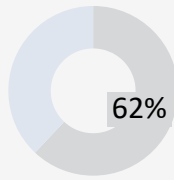


3- استبيان جودة الخدمات في المطارات

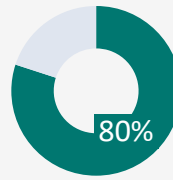
80%

سهولة عملية الانتقال من رحلة إلى أخرى

حقق مطار الملك خالد الدولي نسبة رضا عالية في تجربة الوصول للمطار أعلى بـ 18% من متوسط الفئة



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

4- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 0.5 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئتين كما هو موضح أدناه:

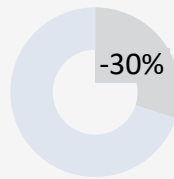
الصالة (1) الصالة (2) الصالة (5)



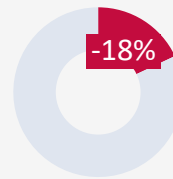
93% من الشكاوى تخص باصات النقل (من وإلى الطائرة) معظمها بالصالة (5)



79% من الشكاوى في تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة كانت للمسافرين من الصالة (5)



متوسط نتيجة الفئة

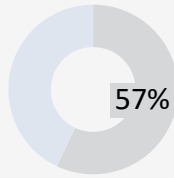
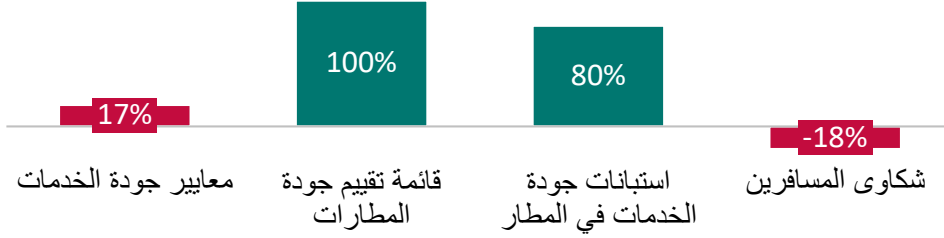
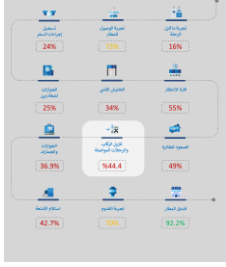


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

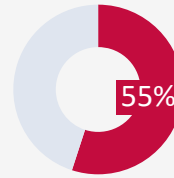
رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصله

5- ملخص تحليل تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصله



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصله

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض



تسجيل
إجراءات السفر

38%



تجربة الوصول
للمطار

47%



تجربة ما قبل
الرحلة

60%



الجوازات
للمغادرين

85%



التفتيش الأمني

87%



فترة الانتظار

84%



الجوازات
والجمارك

65%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلية

55%



الصعود للطائرة

88%



استلام الأمتعة

61.2%



تجربة القdom

80%



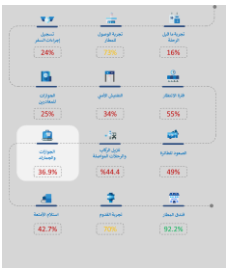
فندق المطار

88.2%



رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

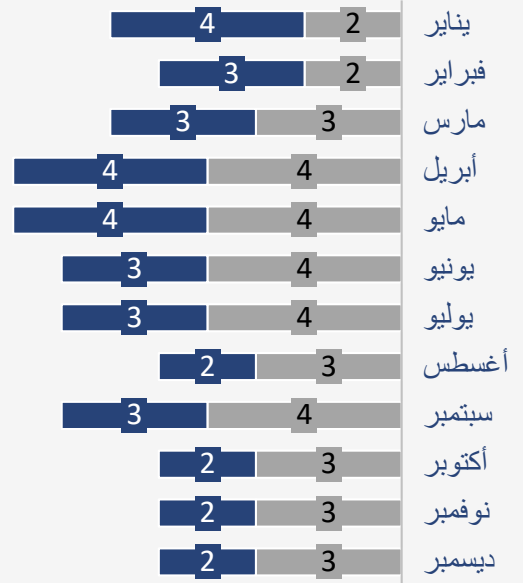
تجربة الجوازات والجمارك



1- معايير جودة الخدمات

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

صالة (1) صالة (2)



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

متوسط وقت الانتظار الصالة (2)

متوسط وقت الانتظار الصالة (1)

2.87 دقيقة

3.25 دقيقة

4.03 دقائق

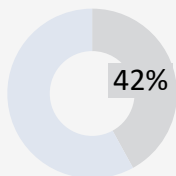
متوسط الفئة

3.07 دقيقة

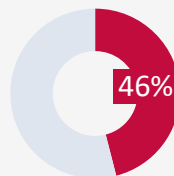
متوسط وقت الانتظار لمطار الملك خالد الدولي

💡 سجلت الصالة (1) أقل متوسطات زمن انتظار خلال أول شهرين من السنة ومتوسطات زمن انتظار أعلى وثابته خلال باقي السنة، 99% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 7.19 دقائق.

💡 سجلت الصالة (2) أعلى فترة انتظار خلال أشهر أبريل ومايو، وأقلها خلال الربع الأخير من السنة وشهر أغسطس، 99% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 6.57 دقائق.



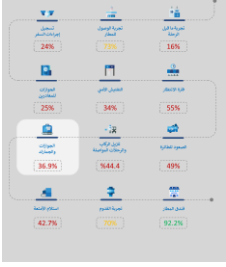
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

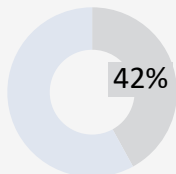
تجربة الجوازات والجمارك



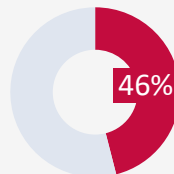
سجلت الصالة (1) أعلى وقت إنتظار في يوم 27 مايو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 11 دقيقة، وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة 9 مساءً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار 63 دقيقة. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 6 صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ 5 دقائق.



سجلت الصالة (2) أعلى وقت إنتظار في يوم 20 يناير حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 8 دقائق وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة 12 مساءً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار 24 دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 4 صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ 4 دقائق.



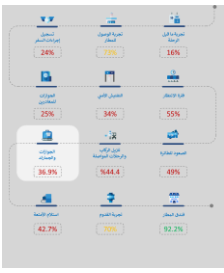
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

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

صالة (1) صالة (2)



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

متوسط وقت الانتظار الصالة (2)

متوسط وقت الانتظار الصالة (1)

0.49 دقيقة

0.73 دقيقة

1.00 دقائق

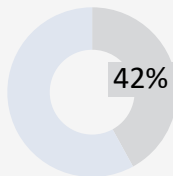
متوسط الفئة

0.51 دقيقة

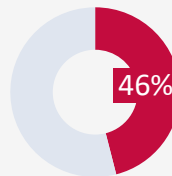
متوسط وقت الانتظار لمطار الملك خالد الدولي

سجلت الصالة (1) أعلى فترة انتظار خلال النصف الأول من السنة بالإضافة إلى شهر يوليو. ثم انخفض بعدها وثبت على مستوى واحد إلى نهاية السنة، 99% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 1.96 دقيقة

سجلت الصالة (2) أعلى فترة انتظار في أشهر يناير، أبريل، أكتوبر ونوفمبر، وسجلت أقل أوقات انتظار خلال الأشهر الباقية من السنة، 99% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 1.81 دقيقة



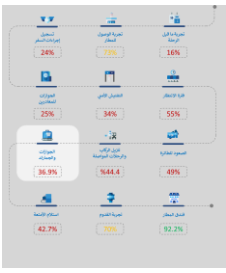
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

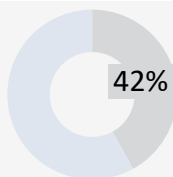
تجربة الجوازات والجمارك



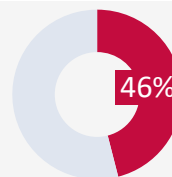
سجلت الصالة (1) أعلى وقت إنتظار في يوم 29 مايو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 3 دقائق وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة 9 مساءً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار 11 دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 6 صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ دقيقة.



سجلت الصالة (2) أعلى وقت إنتظار في يوم 11 أبريل حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 3 دقائق، وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة 11 مساءً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار 12 دقيقة سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 12 صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ دقيقة.



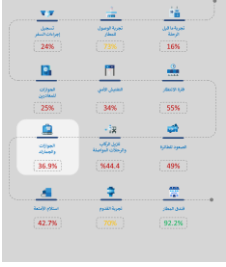
متوسط نتيجة الفئاة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة الجوازات والجمارك



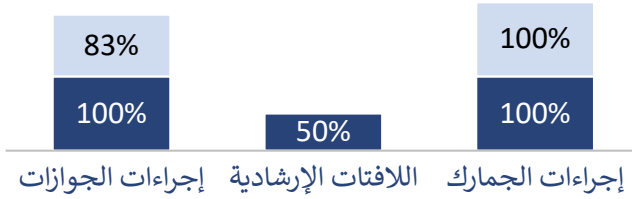
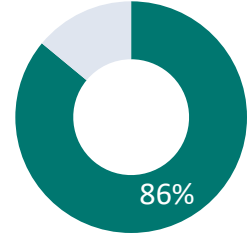
2- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الجوازات والجمارك على 14 عنصر مقسمة على ثلاثة تصنيفات فرعية لكل صالة من الصالات الثلاثة لمطار الملك خالد الدولي

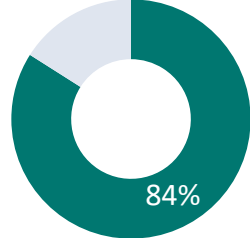
عناصر يوصى بها
عناصر إلزامية



صالة رقم (1)



صالة رقم (2)



إجراءات الجمارك اللافتات الإرشادية إجراءات الجوازات

صالة رقم (5)

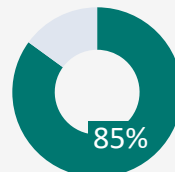
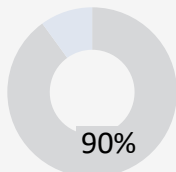


تعتبر تجربة الجوازات والجمارك للقادمين في مطار الملك خالد الدولي تجربة ممتازة ولكن تم حصر بعض الفرص التطويرية للحصول على نتيجة أفضل مستقبلاً تلتخص في التالي:

توفير لافتات إرشادية تشير إلى صالة الأمتعة في كلتا الصالتين رقم (1) و (2)

توفير طابور مستقل (واضح وكافي) للمساعدة الخاصة لمنطقة إجراءات الجوازات في صالة رقم (2)

كما يوصى بعرض أوقات انتظار تقديرية لانتظار منطقة الجوازات للقادمين في كلتا الصالتين



رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

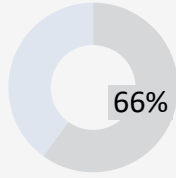
تجربة الجوازات والجمارك

3- استبيان جودة الخدمات في المطارات

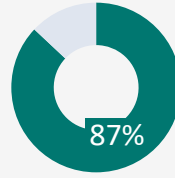
87%

مستوى الرضا عن إجراءات الجمارك

حقق مطار الملك خالد الدولي نسبة رضا عالية في تجربة الوصول للمطار أعلى بـ 21% من متوسط الفئة



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

4- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 0.1 شكوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على ثلاثة فئات كما هو موضح أدناه:

الصالة (1) الصالة (2)

100%

تعامل موظفي الجمارك

100%

إجراءات الجمارك

50% من شكاوى تجربة الجوازات والجمارك كانت تخص تعامل موظفي الجمارك، و50% المتبقية كانت على إجراءات الجمارك



لم تسجل أي شكوى على تجربة الجوازات للقادمين



-13%

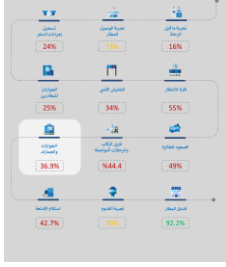
متوسط نتيجة الفئة

-15%

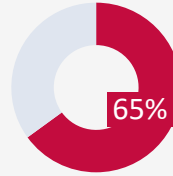
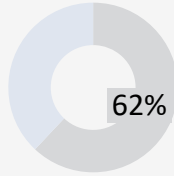
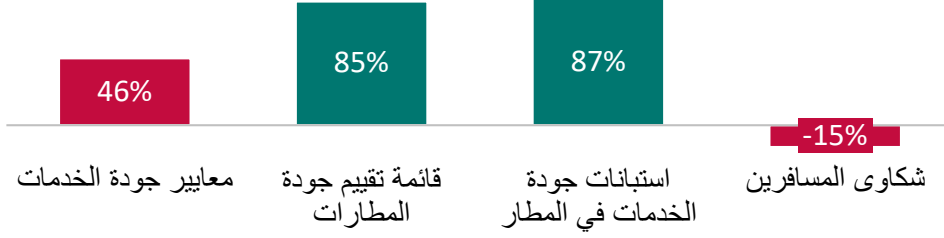
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة الجوازات والجمارك



5- ملخص تحليل تجربة الجوازات والجمارك



نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض



تسجيل
إجراءات السفر

38%



تجربة الوصول
للمطار

47%



تجربة ما قبل
الرحلة

60%



الجوازات
للمغادرين

85%



التفتيش الأمني

87%



فترة الانتظار

84%



الجوازات
والجمارك

65%



تنزيل الركاب
والرحلات الموصلة

55%



الصعود للطائرة

88%



استلام الأمتعة

61.2%



تجربة القdom

80%



فندق المطار

88.2%



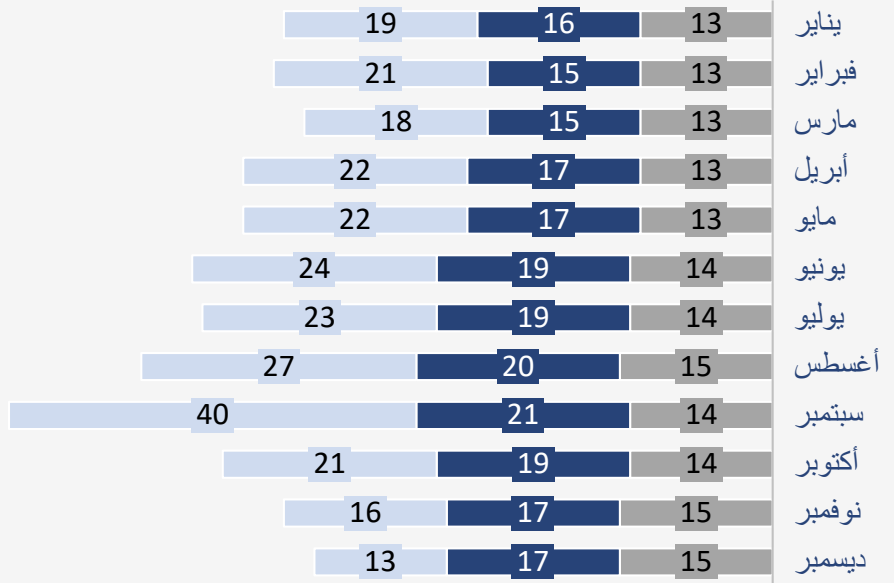
رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

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)

صالة (1) صالة (2) صالة (5)



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

متوسط وقت الانتظار الصالة (1) متوسط وقت الانتظار الصالة (2) متوسط وقت الانتظار الصالة (5)

22.02 دقيقة

17.46 دقيقة

13.88 دقيقة

16.51 دقائق

متوسط الفئة

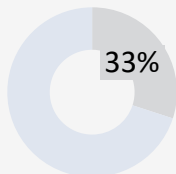
16.21 دقيقة

متوسط وقت الانتظار لمطار الملك خالد الدولي

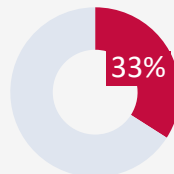
سجلت الصالة (1) أعلى فترة انتظار في أشهر أغسطس، نوفمبر وديسمبر. يلاحظ ثبوت متوسط أوقات الانتظار على مستوى واحد خلال السنة، 90% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم 15.21 دقيقة.

سجلت الصالة (2) أعلى فترة انتظار في أشهر أغسطس وسبتمبر واول فترة إنتظار خلال الربع الأول من السنة، 90% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم 20.09 دقيقة.

سجلت الصالة (5) فترة انتظار عالية في شهر سبتمبر وأقلها خلال شهر ديسمبر، 90% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم 26.56 دقيقة.



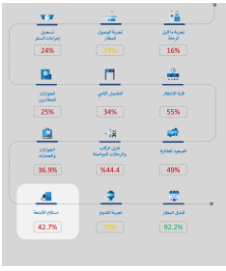
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

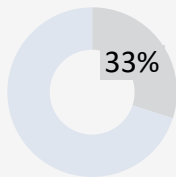
تجربة إستلام الأمتعة



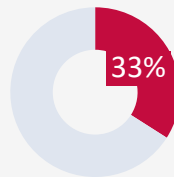
سجلت الصالة (1) أعلى وقت إنتظار في يوم 16 ديسمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 21 دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 11 مساءً بمتوسط إنتظار بلغ 16 دقيقة.

سجلت الصالة (2) أعلى وقت إنتظار في يوم 5 سبتمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 39.21 دقيقة، وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة 12 صباحاً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار 22 دقيقة. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 2 صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ 19.9 دقيقة.

سجلت الصالة (5) أعلى وقت إنتظار في يوم 13 سبتمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 46 دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 11 مساءً بمتوسط إنتظار بلغ 19.36 دقيقة.



متوسط نتيجة الفئة



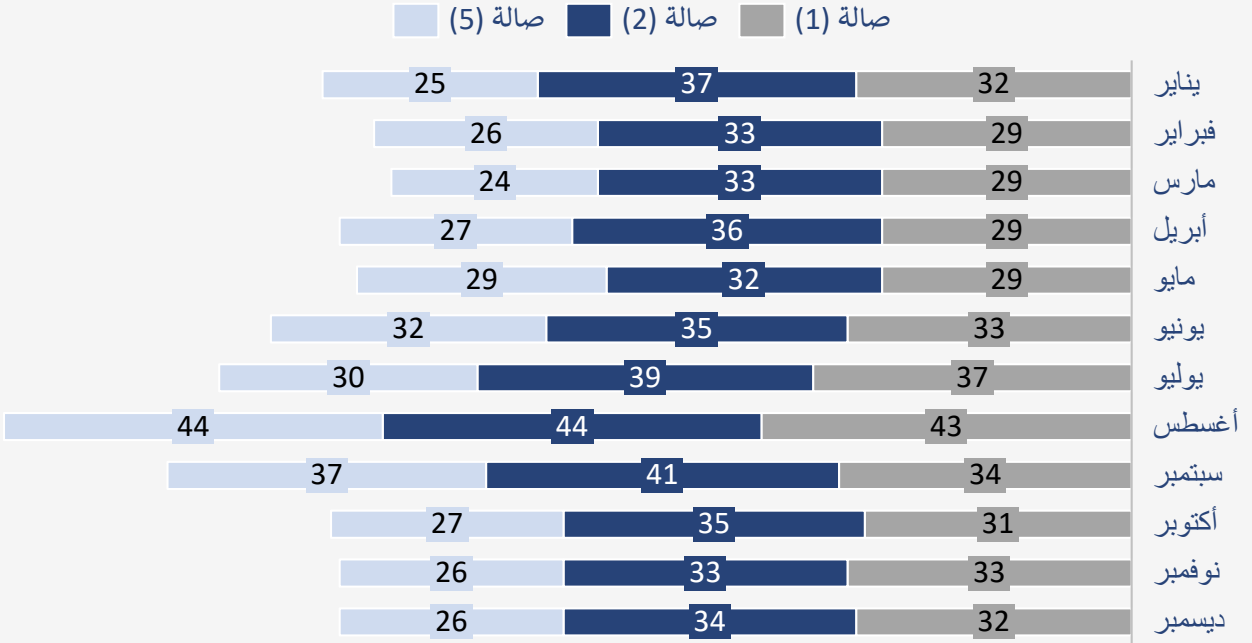
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

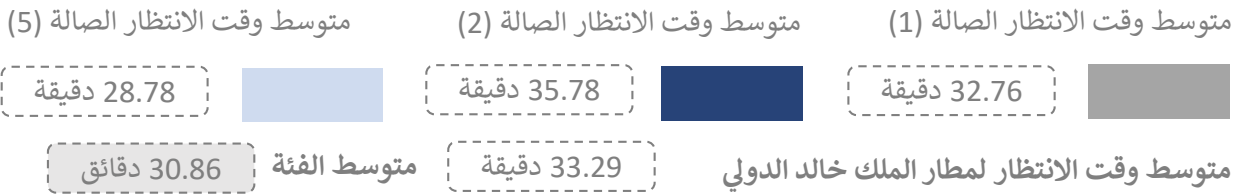
تجربة إستلام الأمتعة

1- معايير جودة الخدمات

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



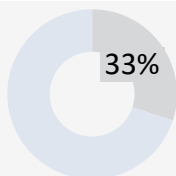
(متوسط أوقات انتظار وقت الإنتظار عند استلام الأمتعة (آخر حقيبة) لمطار الملك خالد الدولي)



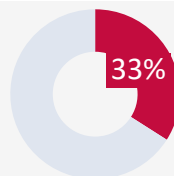
💡 سجلت الصالة (1) أعلى فترة إنتظار في شهر أغسطس وأقل فترة إنتظار ثابتة من شهر فبراير إلى شهر مايو، 90% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم 39.7 دقيقة.

💡 سجلت الصالة (2) تصاعدا ملحوظا في متوسط زمن الانتظار بدايةً من شهر يونيو ثم وصل قمته في شهر أغسطس إلى أن قل في الشهر الذي يليه ثم ثبت على مستوى واحد إلى نهاية السنة. 90% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم 43.1 دقيقة.

💡 سجلت الصالة (5) أعلى متوسط لزمن الانتظار في شهر أغسطس وأقلها في شهر مارس. 90% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم 37.95 دقيقة.



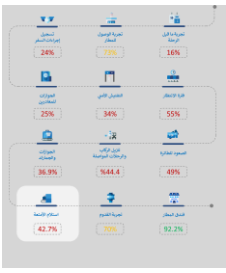
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

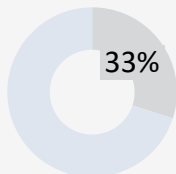
تجربة إستلام الأمتعة



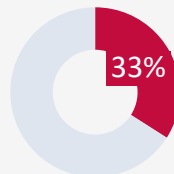
سجلت الصالة (1) أعلى وقت إنتظار في يوم 20 يوليو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 73.8 دقيقة وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة 12 صباحاً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار 102 دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 11 مساءً بمتوسط إنتظار بلغ 40 دقيقة.

سجلت الصالة (2) أعلى وقت إنتظار في يوم 27 أغسطس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 62 دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 3 صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ 42.18 دقيقة.

سجلت الصالة (5) أعلى وقت إنتظار في يوم 2 أغسطس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 111.78 دقيقة وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة 11 صباحاً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار 270 دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 4 صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ 29.37 دقيقة.



متوسط نتيجة الفنة



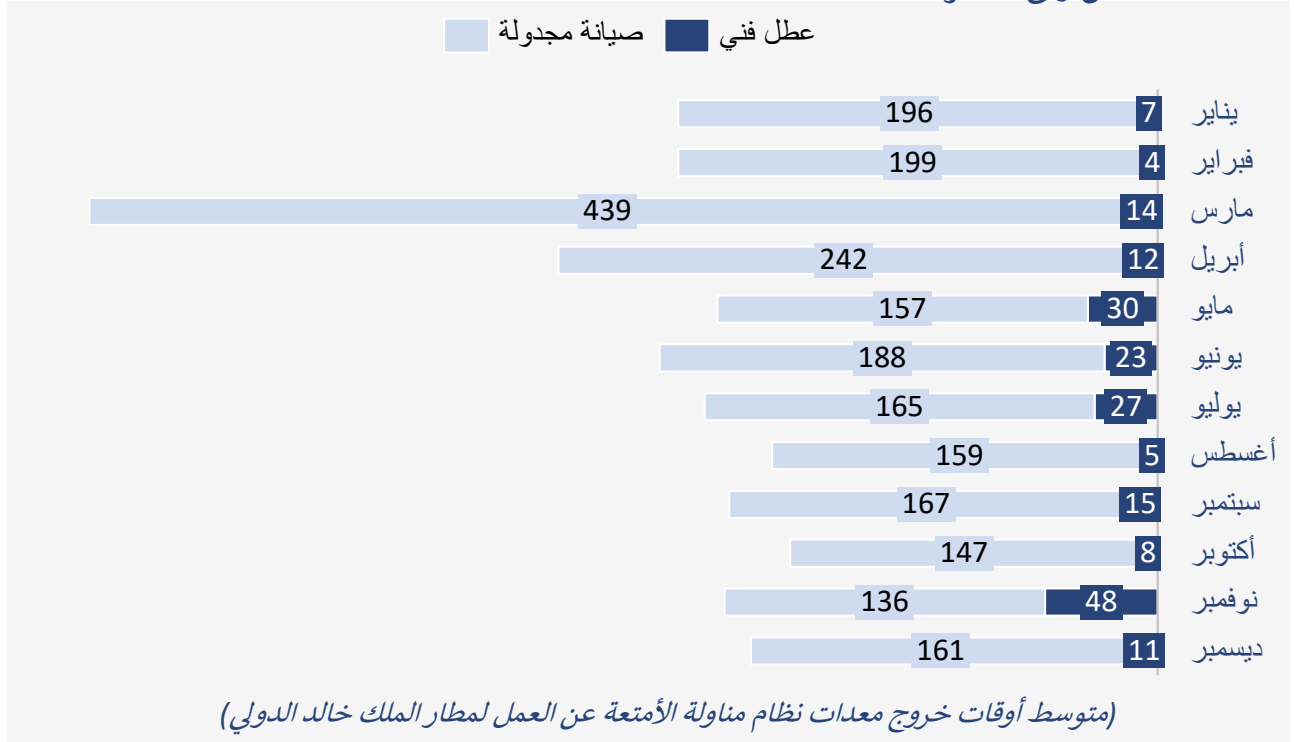
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

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

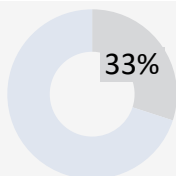


نسبة تعطل المعدات بسبب صيانه مجدولة

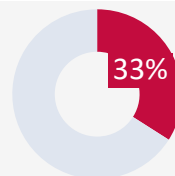
%92

نسبة تعطل المعدات بسبب عطل فني

%8



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

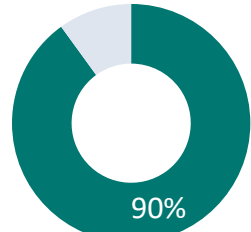
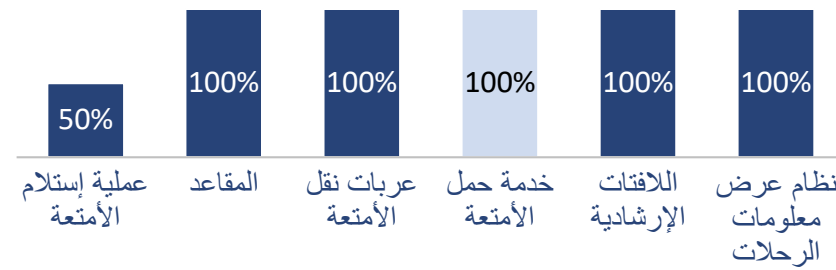
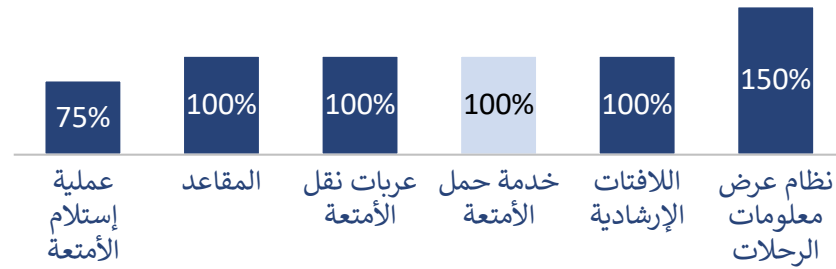
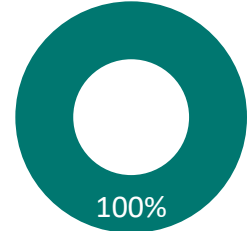
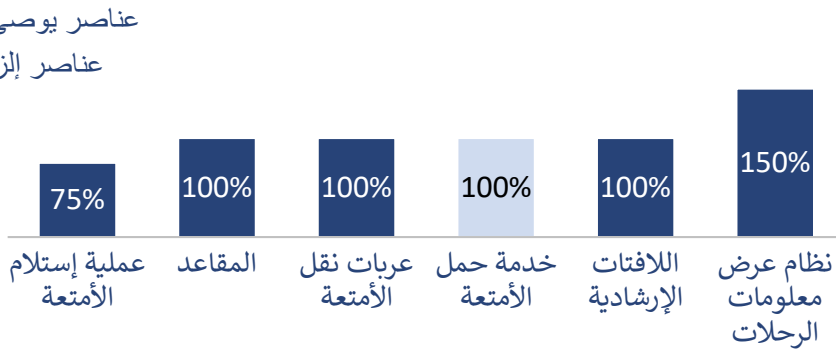
رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة استلام الأمتعة

2- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة استلام الأمتعة على 13 عنصر مقسمة على 6 تصنيفات فرعية لكل صالة من الصالات الثلاثة لمطار الملك خالد الدولي

عناصر يوصى بها
عناصر إلزامية

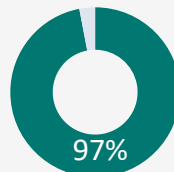
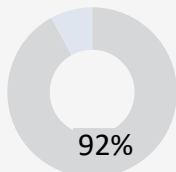


منطقة استلام الأمتعة بقياس قائمة تقييم جودة الخدمات تعتبر ممتازة جداً وجميع العناصر الإلزامية تم اجتيازها ما عدا بعض عناصر عملية استلام الأمتعة

تم حصر بعض الفرص التطويرية للحصول على نتيجة أعلى:

توفير مكاتب أمتعة مفقودة لجميع الناقلات الجوية المشغلة بالمطار في الصالة رقم (1) و (2)

عرض معلومات حقوق المسافرين في صالة استلام الأمتعة في صالة رقم (5)



رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

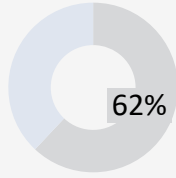
تجربة استلام الأمتعة

3- استبيان جودة الخدمات في المطارات

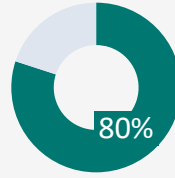
80%

سرعة إستلام الأمتعة

حقق مطار الملك خالد الدولي نسبة رضا عاليه في تجربة الوصول للمطار أعلى ب18% من متوسط الفئة



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

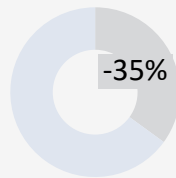
4- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 1.4 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على خمسة فئات كما هو موضح أدناه:

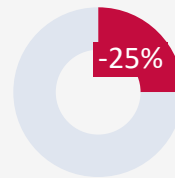
الصالة (1) الصالة (2) الصالة (5)



- 75% من الشكاوى في مطار الملك خالد على تجربة استلام الامتعة كانت على حزام نقل الأمتعة
- 72% من شكاوى تجربة استلام الأمتعة كانت على الصالة (5) و 22% كانت على الصالة رقم (2)
- تم ملاحظة عدم وجود شكاوى على تعامل الموظفين في تجربة استلام الأمتعة في مطار الملك خالد



متوسط نتيجة الفئة

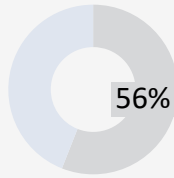
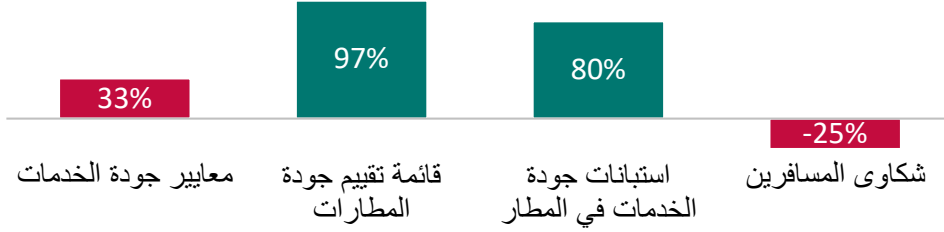


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

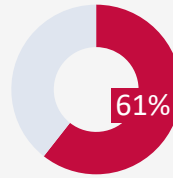
رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة استلام الأمتعة

5- ملخص تحليل تجربة استلام الأمتعة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة استلام الأمتعة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض



تسجيل
إجراءات السفر

38%



تجربة الوصول
للمطار

47%



تجربة ما قبل
الرحلة

60%



الجوازات
للمغادرين

85%



التفتيش الأمني

87%



فترة الانتظار

84%



الجوازات
والجمارك

65%



تنزيل الركاب
والرحلات الموصلة

55%



الصعود للطائرة

88%



استلام الأمتعة

61.2%



تجربة القدوم

80%



فندق المطار

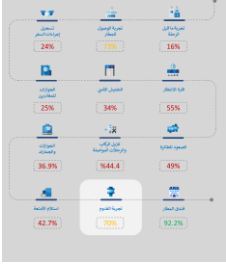
88.2%



رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة القدوم

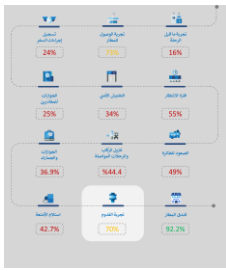
1- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في
معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

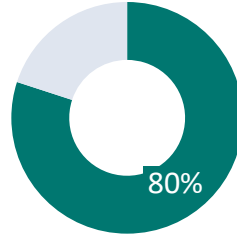
تجربة القدوم



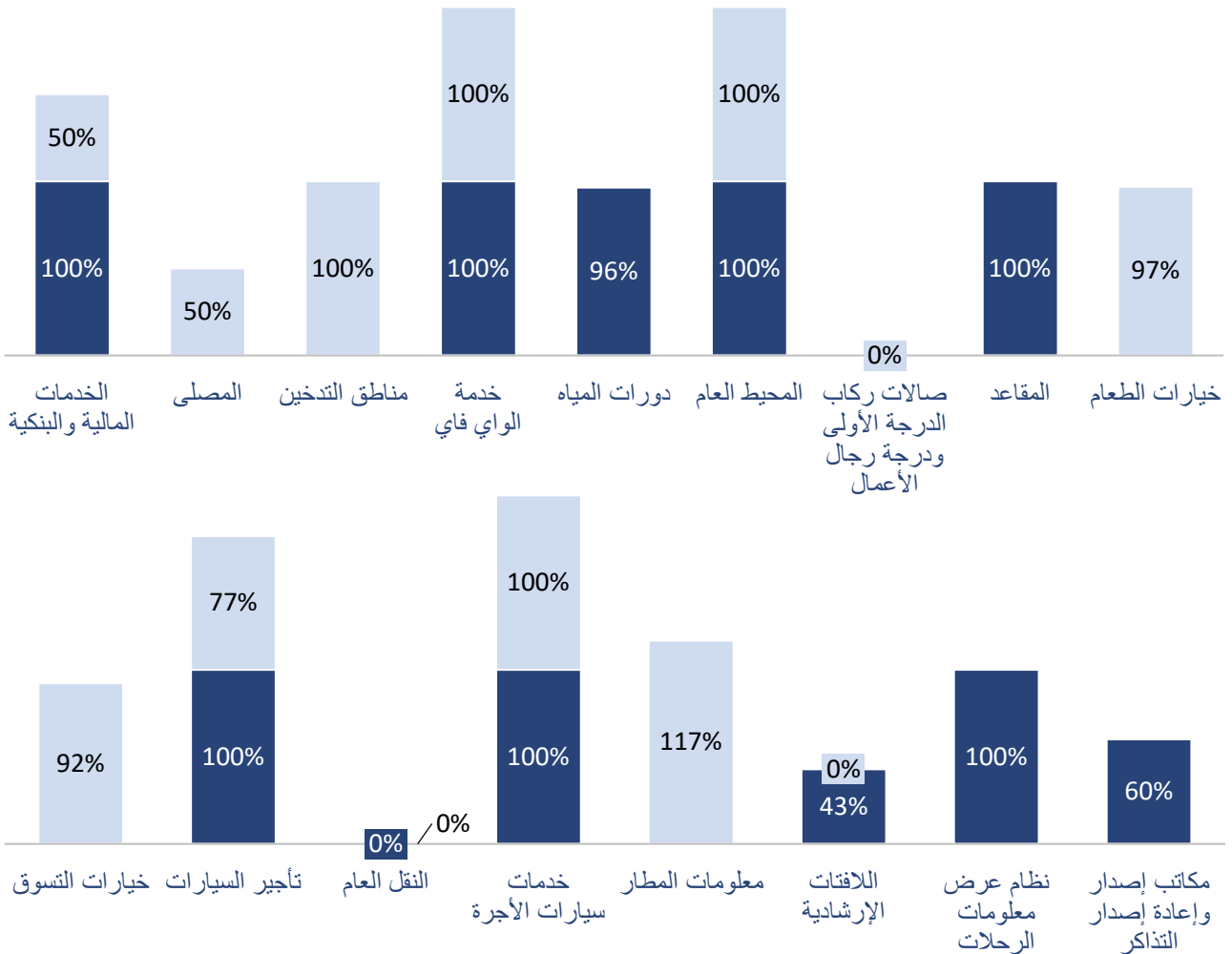
2- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة القدوم على 207 عنصر مقسمة على 17 فئة لكل صالة من الصالات الثلاثة لمطار الملك خالد الدولي

صالة رقم (1)

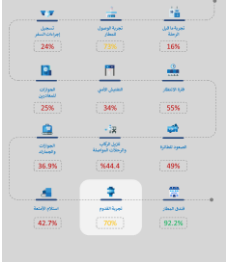


عناصر إلزامية عناصر يوصى بها



رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة القدوم



تجربة القدوم للصالة رقم (1) تعتبر جيدة بشكل عام، كما أن كثير من العناصر الموصى بها تم اجتيازها بشكل ملفت. ولرفع النتيجة الإجمالية لتجربة القدوم تم تلخيص بعض الفرص التطويرية في التالي:

توفير نقل عام تابعاً للمطار

توفير لافتات إرشادية للتالي:

اتجاه يشير إلى منطقة ركوب السيارات المخصصة للمسافرين ذوي الإعاقة

اتجاه يشير إلى فندق المطار

اتجاه يشير إلى منطقة موظفي الاستقبال / الترحيب (للمستقبلين)

اتجاه يشير إلى أماكن ركوب السيارات المستأجرة

توفير خدمة شحن الأمتعة عند مكاتب إصدار وإعادة إصدار التذاكر في منطقة الوصول الغير معقمة وكذلك عرض حقوق المسافرين عند مكاتب إصدار وإعادة إصدار التذاكر

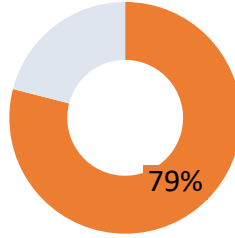
تحسين جودة المصلى في منطقة القدوم الغير معقمة

توفير صالات ركاب الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال قريبة من منطقة استلام الأمتعة

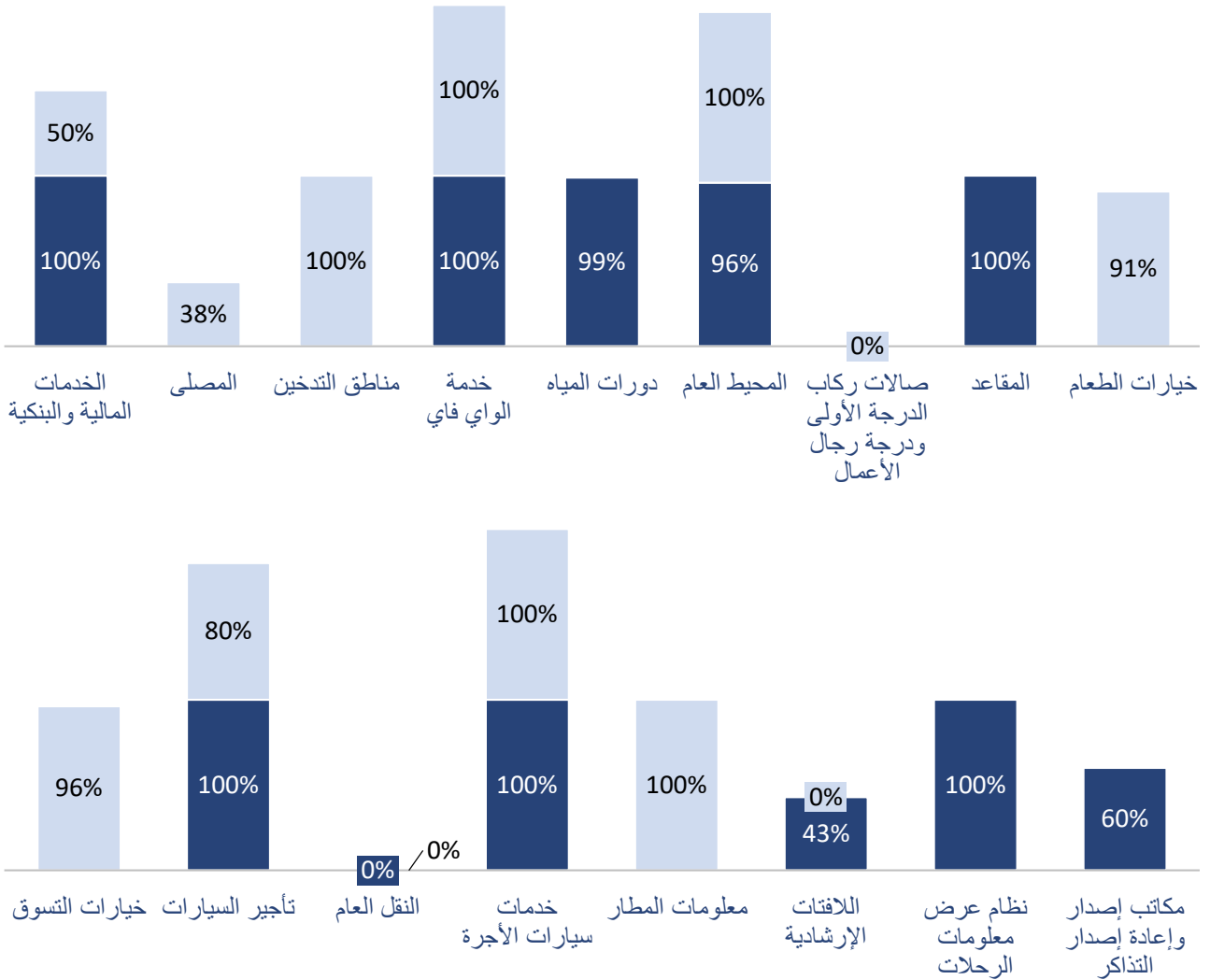
رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة القدوم

صالة رقم (2)

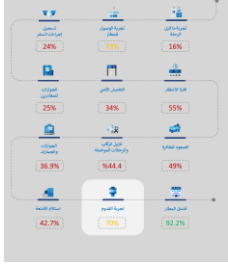


عناصر إلزامية عناصر يوصى بها



رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة القdom



تجربة القdom للصالحة رقم (2) حصلت على نتيجة أقل من المأمول، على النقيض هنالك الكثير من العناصر الموصى بها تم اجتيازها بشكل ملفت. ولرفع النتيجة الإجمالية لتجربة القdom تم تلخيص بعض الفرص التطويرية في التالي:

توفير نقل عام تابعاً للمطار

توفير لافتات إرشادية للتالي:

اتجاه يشير إلى منطقة ركوب السيارات المخصصة للمسافرين ذوي الإعاقة

اتجاه يشير إلى فندق المطار

اتجاه يشير إلى منطقة موظفي الاستقبال / الترحيب (للمستقبلين)

اتجاه يشير إلى أماكن ركوب السيارات المستأجرة

توفير خدمة شحن الأمتعة عند مكاتب إصدار وإعادة إصدار التذاكر في منطقة الوصول الغير معقمة وكذلك عرض حقوق المسافرين عند مكاتب إصدار وإعادة إصدار التذاكر

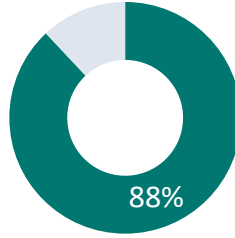
تحسين جودة المصلى في منطقة القdom الغير معقمة

توفير صالات ركاب الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال قريبة من منطقة استلام الأمتعة

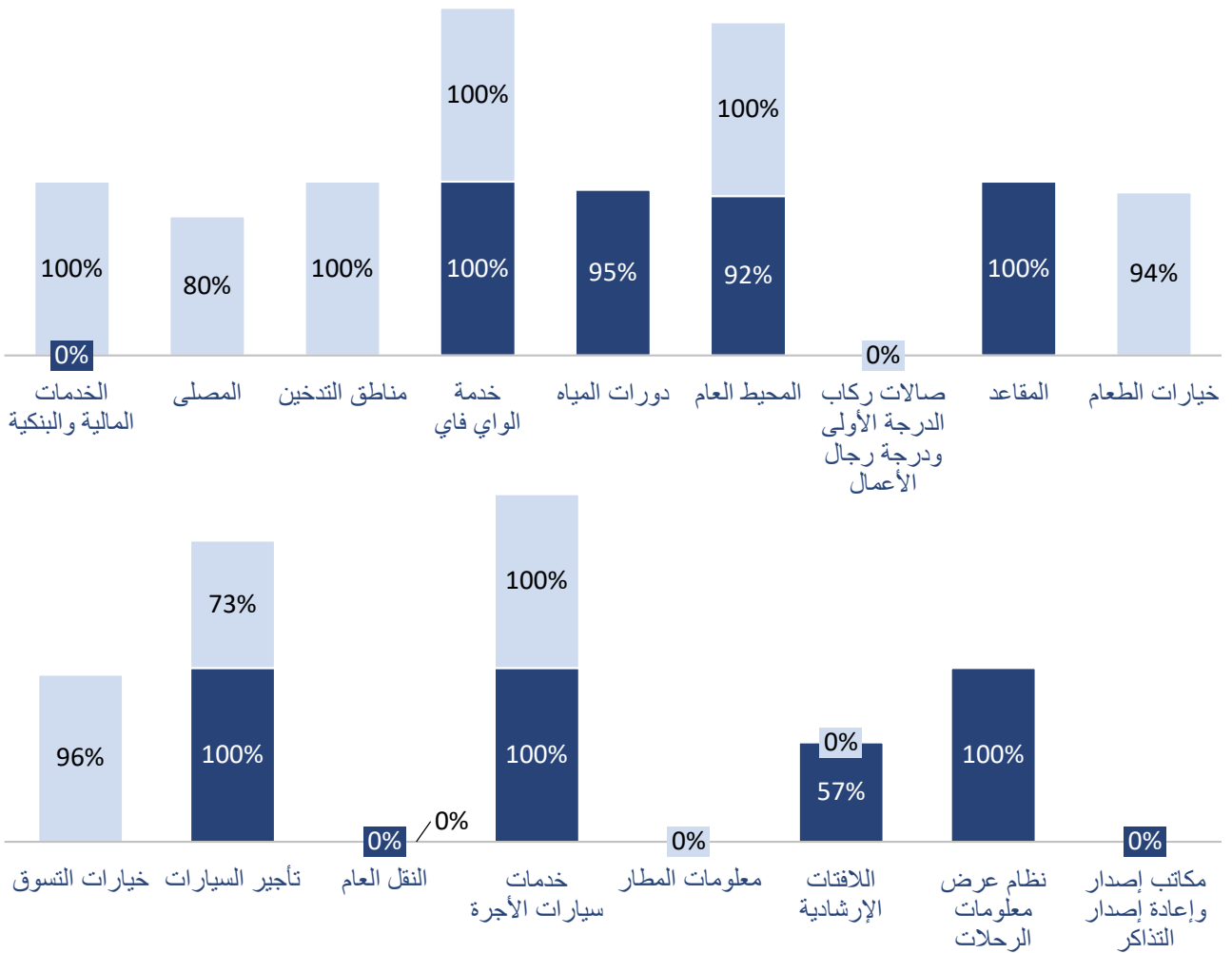
رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة القدوم

صالة رقم (5)

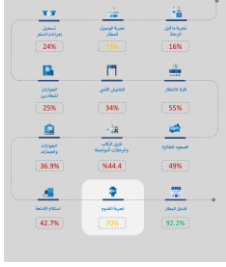


عناصر يوصى بها
عناصر إلزامية

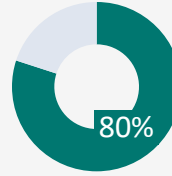
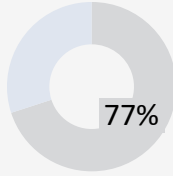


رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة القدوم

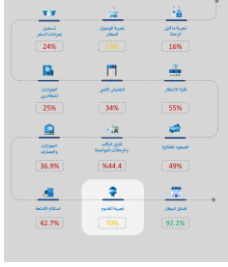


- تعتبر نتيجة تجربة القدوم بمقاييس قائمة تقييم جودة المطارات تجربة ممتازة بشكل عام
- صالة 5 حصلت على تقييم عال بشكل ملحوظ بسبب اعتبارها صالة للطيران الداخلي ولا ينطبق عليها ما ينطبق على الصالات الدولية
- تم تلخيص بعض الفرص التطويرية للصالة رقم (5) للحصول على نتائج أعلى مستقبلاً في التالي:
 - توفير كراسي مخصصة لذوي الإعاقة في المصليات في منطقتي الوصول المعقمة والغير معقمة
 - توفير النظام الآلي لغسيل المراحيض في دورات المياه
 - توفير صالات ركاب الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال قريبة من منطقة استلام الأمتعة
 - توفير خدمات معلومات المطار "اسألني" في منطقة الوصول الغير معقمة
 - توفير أجهزة الصراف الآلي في منطقة الوصول الغير معقمة
 - توفير مكاتب إصدار وإعادة إصدار تذاكر في منطقة الوصول الغير معقمة (غير مُلزَمة على الصالات الداخلية ولكن للحصول على نتيجة أعلى)



رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة القدوم

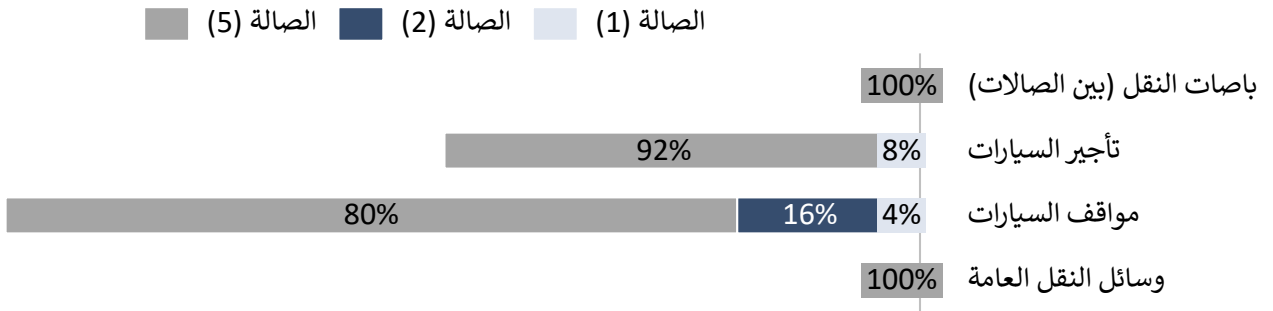


3- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في الاستبيان

4- شكاوى المسافرين

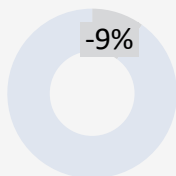
- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 1.4 شكوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على خمسة فئات كما هو موضح أدناه:



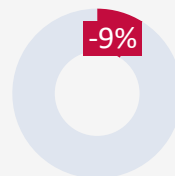
63% من الشكاوى في مطار الملك خالد على تجربة القدوم كانت تخص مواقف السيارات وتركزت على الصاله (5)

33% من الشكاوى في مطار الملك خالد على تجربة القدوم كانت تخص تأجير السيارات وتركزت على الصاله (5)

85% من الشكاوى على تجربة القدوم كانت على الصاله (5) تتلوها الصاله رقم (2) بـ 10%



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة القدوم

5- ملخص تحليل تجربة القدوم

80%

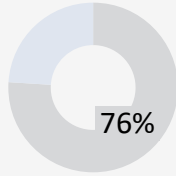
-9%

معايير جودة الخدمات

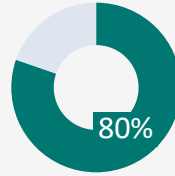
قائمة تقييم جودة المطارات

استبانات جودة الخدمات في المطار

شكاوى المسافرين



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة القدوم

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض



تسجيل
إجراءات السفر

38%



تجربة الوصول
للمطار

47%



تجربة ما قبل
الرحلة

60%



الجوازات
للمغادرين

85%



التفتيش الأمني

87%



فترة الانتظار

84%



الجوازات
والجمارك

65%



تنزيل الركاب
والرحلات الموصلة

55%



الصعود للطائرة

88%



استلام الأمتعة

61.2%



تجربة القdom

80%



فندق المطار

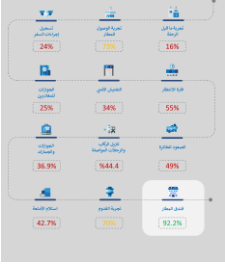
88.2%



رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة فندق المطار

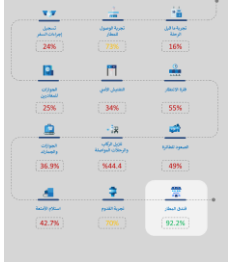
1- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة فندق المطار لمعايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

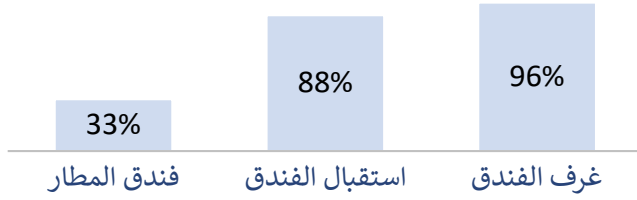
تجربة فندق المطار



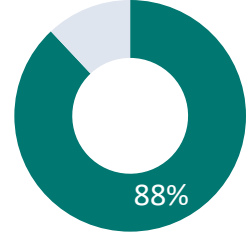
2- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لفندق المطار على 34 عنصر مقسم على 3 تصنيفات فرعية لكل صالة من الصالات الثلاثة لمطار الملك خالد الدولي

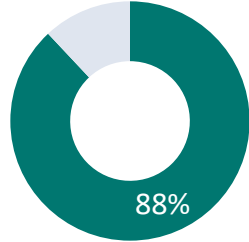
عناصر يوصى بها
عناصر إلزامية



صالة رقم (1)



صالة رقم (2)



صالة رقم (5)

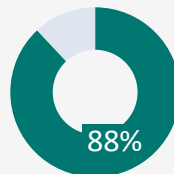
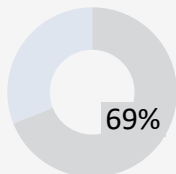


بشكل عام يصنف مطار الملك خالد الدولي تصنيف ممتاز ولكن تم رصد بعض الفرص التطويرية للحصول على نتيجة أعلى مستقبلاً تتلخص بالتالي:

موقع الفندق يعتبر بعيداً وتأثرت النتيجة الإجمالية لفندق المطار لهذا السبب

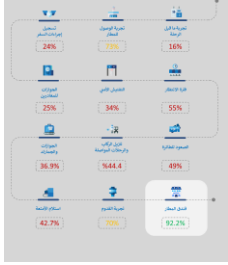
تسهيل وصول العربات إلى فندق المطار

توفر سلال المهملات والتدوير في منطقة استقبال الفندق وتوفير النظام الآلي لغسيل المراحيض في غرف الفندق



رحلة المسافر في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

تجربة فندق المطار



3- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة الفندق في الاستبيان

4- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

5- ملخص تحليل تجربة ما قبل الرحلة

