



نتائج برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار الأمير محمد بن عبدالعزیز بالمدينة المنورة لعام 2019

الجودة وحماية العملاء

برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

نتائج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز بالمدينة المنورة 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 الأمير محمد بن عبدالعزيز بالمدينة المنورة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز بالمدينة المنورة



تسجيل
إجراءات السفر

46%



تجربة الوصول
للمطار

87%



تجربة ما قبل
الرحلة

56%



الجوازات
للمغادرين

91%



التفتيش الأمني

83%



فترة الانتظار

83%



الجوازات
والجمارك

73.3%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

92.9%



الصعود للطائرة

93%



استلام الأمتعة

62.8%



تجربة القdom

71.4%



فندق المطار

94.1%



رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

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 الإلكتروني للمطار



مستوى الموقع الإلكتروني لمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز لم يصل إلى المستوى المطلوب

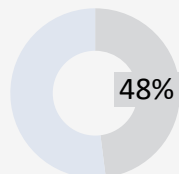
يخلو الموقع الإلكتروني من عرض معلومات حقوق المسافرين

يخلو الموقع الإلكتروني من بيانات الاتصال الخاصة بالمسافرين ذوي الإعاقة بشأن استفساراتهم

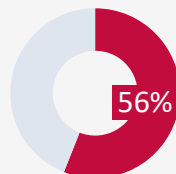
يخلو الموقع الإلكتروني من مؤشرات قياس الأداء الأساسية (كأوقات الانتظار، ودقة مواعيد الرحلات، وقت وصول الأمتعة، وغير ذلك)

يخلو الموقع الإلكتروني من المعلومات التي تخص المسافرين من تواجد معلومات حول الوصول إلى المطار ومغادرته للركاب ذوي الإعاقة ولا يوجد خيار لطلب الخدمة بالتخطيط المسبق

لا تتوفر اتجاهات قيادة لأماكن الركوب والإنزال في الصالة ووقت الانتظار المسموح في نقاط الركوب



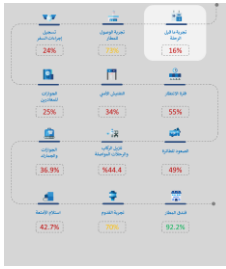
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

تجربة ما قبل الرحلة



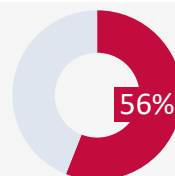
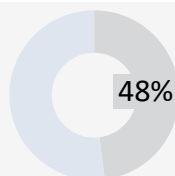
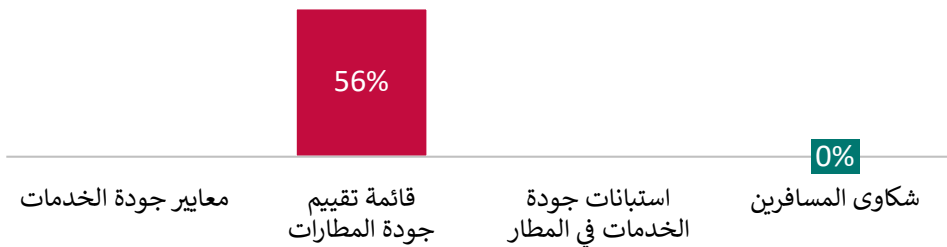
3- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة ما قبل الرحلة في الاستبيان

4- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

5- ملخص تحليل تجربة ما قبل الرحلة



نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

46%



تجربة الوصول
للمطار

87%



تجربة ما قبل
الرحلة

56%



الجوازات
للمغادرين

91%



التفتيش الأمني

83%



فترة الانتظار

83%



الجوازات
والجمارك

73.3%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

92.9%



الصعود للطائرة

93%



استلام الأمتعة

62.8%



تجربة القdom

71.4%



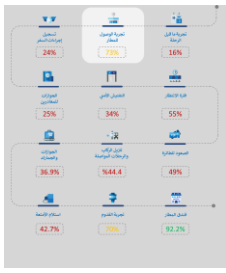
فندق المطار

94.1%



رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

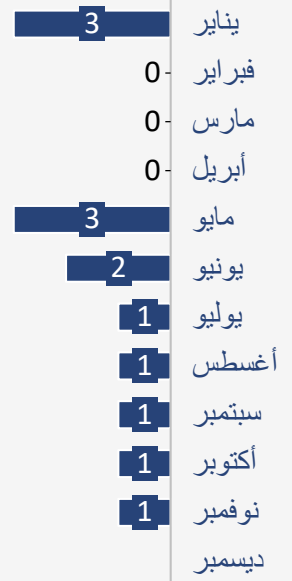
تجربة الوصول للمطار



1- معايير جودة الخدمات

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

تقدم بطلب الخدمة أثناء الحجز



(متوسط أوقات انتظار لمساعدة المسافرين ذوي الإعاقة المغادرين لمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي)

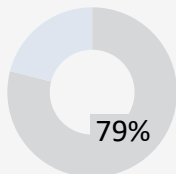
3.08 دقيقة

متوسط الفئة

1.2 دقيقة

متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

💡 سجل المطار أعلى فترة انتظار في شهر يناير، 90% من من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 3 دقائق
💡 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم 28 يناير حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 8 دقائق وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة 9 صباحاً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار 11 دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 3 مساءً بمتوسط إنتظار بلغ 3 دقائق



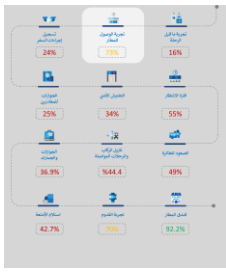
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

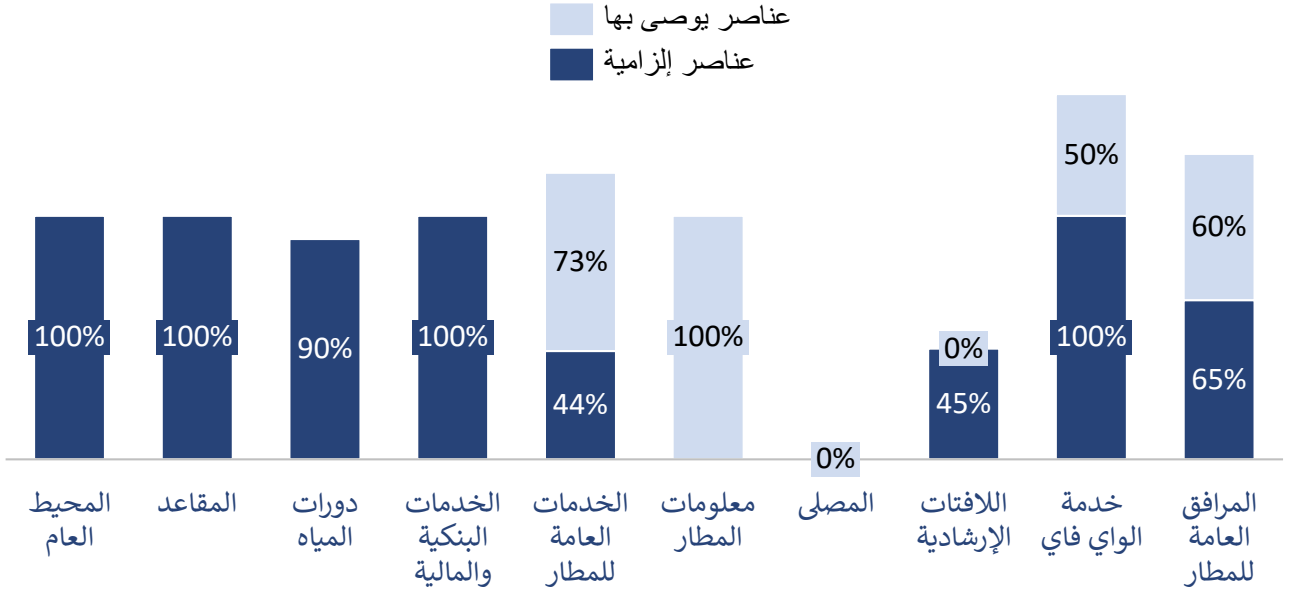
رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

تجربة الوصول للمطار



2- قائمة تقييم جودة المطارات

- ❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الوصول للمطار
- ❖ على 178 عنصر مقسمة على 10 فئات



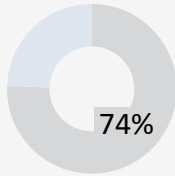
تجربة الوصول إلى المطار بشكل عام تعتبر غير مرضية مقارنة بالمطارات الأخرى من نفس فئة المطار

المرفقات الخاصة بمنطقة النقل عام في المطار لم ترقى للمستوى المأمول وسجلت أقل النتائج في تجربة الوصول للمطار بالإضافة إلى اللافتات الإرشادية

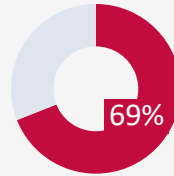
65% من العناصر الإلزامية للافتات الإرشادية لم يتم استيفائها وجميع العناصر الموصى بها للافتات الإرشادية لم يتم استيفائها كذلك

لا تتوفر أي مصليات سواء للرجال أم للنساء في منطقة المغادرة الغير معقمة أمنياً

تدني جودة المرفقات والخدمات الخاصة بالمواقف قصيرة المدى والمواقف طويلة المدى



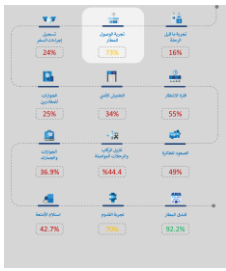
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

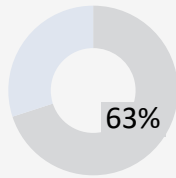
تجربة الوصول للمطار



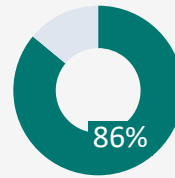
3- استبيان جودة الخدمات في المطارات



حقق مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي نسبة رضا عالية في تجربة الوصول للمطار أعلى 23% من متوسط الفئة



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

4- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 0.95 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على ثلاثة فئات كما هو موضح أدناه:

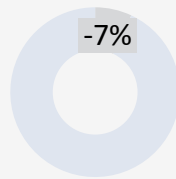
النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



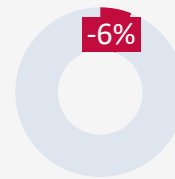
بشكل عام تعتبر النتائج للشكاوى على تجربة الوصول للمطار جيدة مقارنة بالمطارات من نفس الفئة



توافقاً مع نتائج قائمة تقييم جودة المطار، شكلت مواقف السيارات الجزء الأكبر من الشكاوى (88%) على تجربة الوصول للمطار



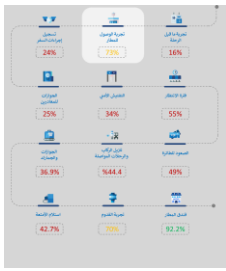
متوسط نتيجة الفئة



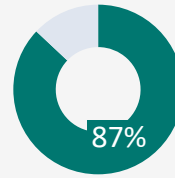
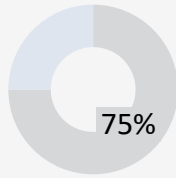
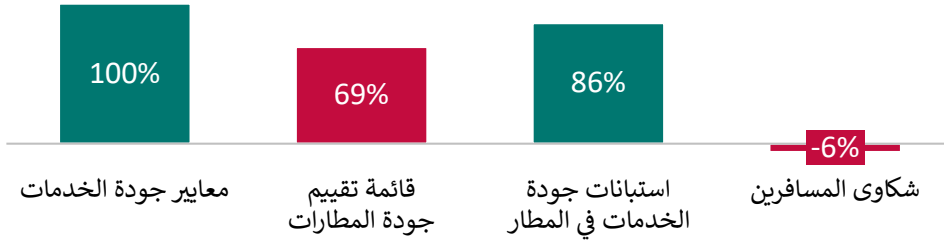
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

تجربة الوصول للمطار



5- ملخص تحليل تجربة الوصول للمطار



نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

46%



تجربة الوصول
للمطار

87%



تجربة ما قبل
الرحلة

56%



الجوازات
للمغادرين

91%



التفتيش الأمني

83%



فترة الانتظار

83%



الجوازات
والجمارك

73.3%



تنزيل الركاب
والرحلات الموصلة

92.9%



الصعود للطائرة

93%



استلام الأمتعة

62.8%



تجربة القdom

71.4%



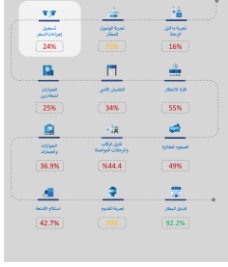
فندق المطار

94.1%



رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

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

تسجيل إجراءات السفر



(متوسط أوقات انتظار تسجيل إجراءات السفر لمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي)

6 دقائق

متوسط الفئة

4 دقائق

متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

📌 سجل المطار أعلى فترة انتظار في شهر أغسطس وأقل فترة انتظار في شهر مايو وديسمبر وأقل فتره إنتظار في شهر أكتوبر، 99% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 9 دقائق

📌 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم 23 أغسطس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 9 دقائق وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة 12 مساءً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار 11 دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 8 صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ 11 دقيقة

13%

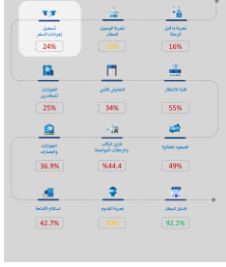
متوسط نتيجة الفئة

25%

متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

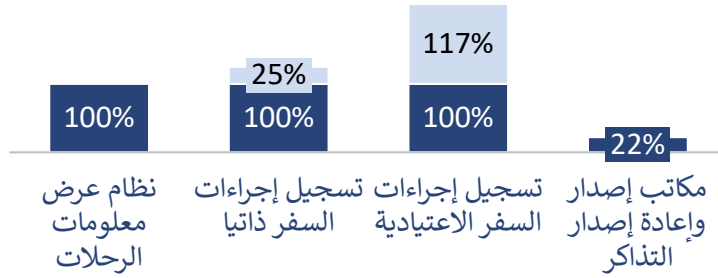
رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

تجربة تسجيل إجراءات السفر



2- قائمة تقييم جودة المطارات

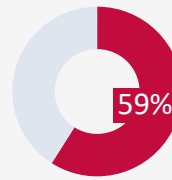
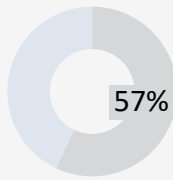
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تسجيل إجراءات السفر للمطار على 24 عنصر



بشكل عام تم استيفاء جميع العناصر الإلزامية لتجربة تسجيل إجراءات السفر عدا مكاتب إصدار وإعادة إصدار التذاكر

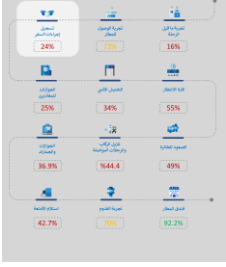
تم ملاحظة قصور في توفر مكتب إصدار وإعادة إصدار التذاكر في المنطقة المعقمة أمنياً والتي يجب توفرها للمسافرين في حالة إلغاء رحلاتهم أو في حالة رغبة المسافرين في تعديل الحجز، هذا القصور سبب نزول كبير في النتيجة النهائية لتجربة تسجيل إجراءات السفر

لوحظ عدم وجود شبابيك مخصصة لشحن الأمتعة وعدم توفر أجهزة وزن الأمتعة كذلك



رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

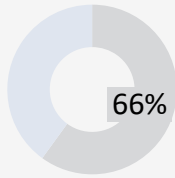
تجربة تسجيل إجراءات السفر



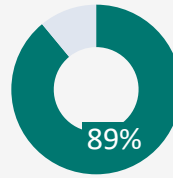
3- استبيان جودة الخدمات في المطارات



حقق مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي نسبة رضا عالية في تجربة الوصول للمطار أعلى 23% من متوسط الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات



4- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 1.88 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على ثلاثة فئات كما هو موضح أدناه:

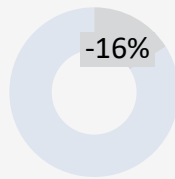
النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



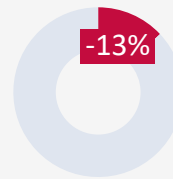
عدد الشكاوى على منطقة تسجيل السفر على مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز تعتبر أقل من المتوسط بالنسبة للمطارات من نفس الفئة



تعامل موظفي تسجيل إجراءات السفر لم يحصل على الرضا التام من المسافرين حيث شكل 75% من الشكاوى الواردة على المطار



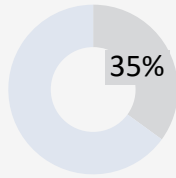
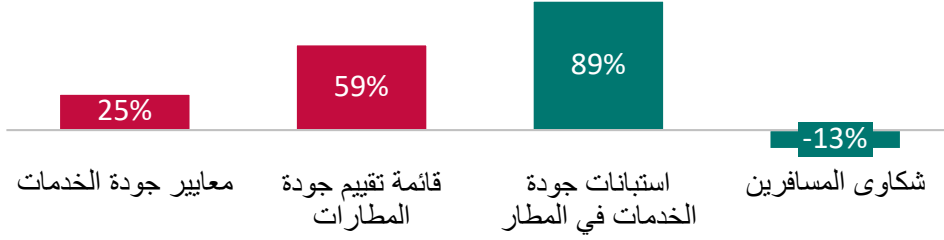
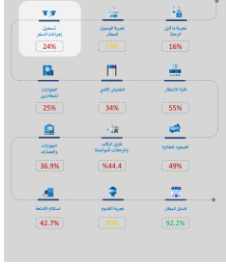
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين



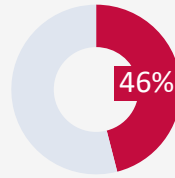
رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

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 الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

46%



تجربة الوصول
للمطار

87%



تجربة ما قبل
الرحلة

56%



الجوازات
للمغادرين

91%



التفتيش الأمني

83%



فترة الانتظار

83%



الجوازات
والجمارك

73.3%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

92.9%



الصعود للطائرة

93%



استلام الأمتعة

62.8%



تجربة القdom

71.4%



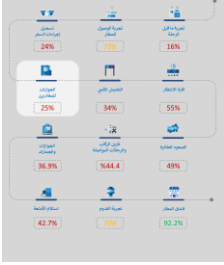
فندق المطار

94.1%



رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز 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 لمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي)

2.46 دقائق

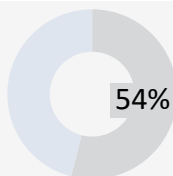
متوسط الفنة

1.5 دقيقة

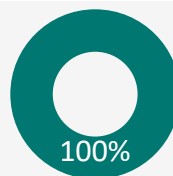
متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

📢 سجل المطار أعلى فترة انتظار في شهر مايو و أقل فترة إنتظار في شهر مايو وديسمبر و أقل فتره إنتظار في شهر سبتمبر، 99% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 6 دقائق

📢 سجلت أعلى وقت إنتظار في يوم 30 مارس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 7 دقائق وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة 8 مساءً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار 8 دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 8 مساءً بمتوسط إنتظار بلغ 3 دقائق



متوسط نتيجة الفنة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

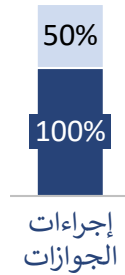
رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

تجربة الجوازات للمغادرين

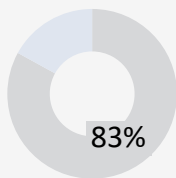
2- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر جودة المطارات لتجربة الجوازات للمغادرين من مطار على 8 عناصر

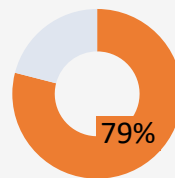
عناصر يوصى بها
عناصر إلزامية



تم استيفاء جميع العناصر الإلزامية لعناصر تجربة الجوازات للمغادرين في المطار
تعتبر نتيجة مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز في المدى المتوسط مقارنة بالمطارات من نفس الفئة
نزل النتيجة النهائية للمطار كانت بسبب بعض العناصر الموصى بها كعرض الأوقات الانتظار التقديرية في منطقة الجوازات وتوفر عدد (1) بوابة الكترونية لكل (4) مكاتب جوازات اعتيادية وتوفير طابور مستقل للدرجة الأولى ودرجة الأعمال



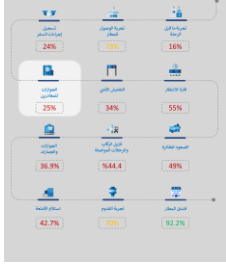
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

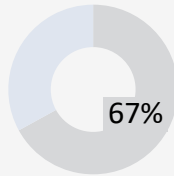
تجربة الجوازات للمغادرين



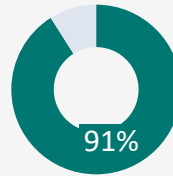
3- استبيان جودة الخدمات في المطارات



حقق مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي نسبة رضا عالية في تجربة الوصول للمطار أعلى 24% من متوسط الفئة



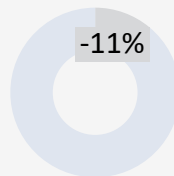
متوسط نتيجة الفئة



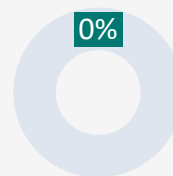
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

4- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



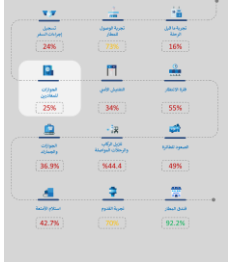
متوسط نتيجة الفئة



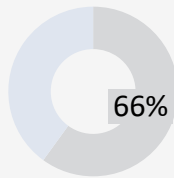
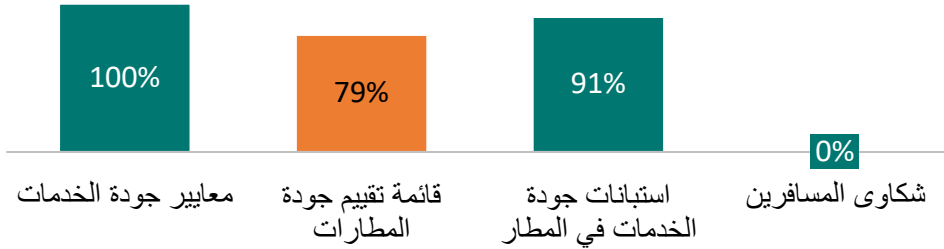
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

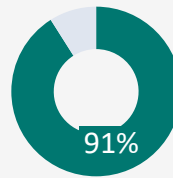
تجربة الجوازات للمغادرين



5- ملخص تحليل تجربة الجوازات للمغادرين



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الجوازات للمغادرين

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

46%



تجربة الوصول
للمطار

87%



تجربة ما قبل
الرحلة

56%



الجوازات
للمغادرين

91%



التفتيش الأمني

83%



فترة الانتظار

83%



الجوازات
والجمارك

73.3%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

92.9%



الصعود للطائرة

93%



استلام الأمتعة

62.8%



تجربة القdom

71.4%



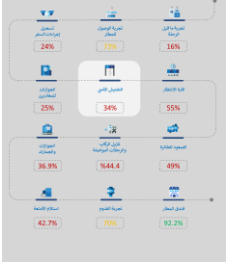
فندق المطار

94.1%



رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

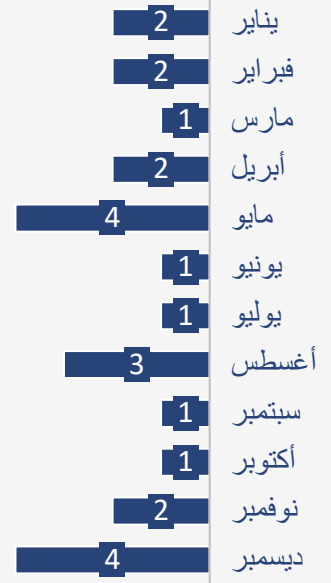
تجربة التفتيش الأمني



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 الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي)

1.71 دقائق

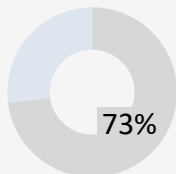
متوسط الفئة

2.0 دقيقة

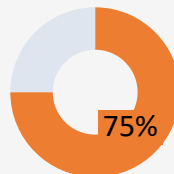
متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

سجل المطار أعلى فترة انتظار في شهر مايو و أقل فترة إنتظار في شهر مايو وديسمبر وأقل فتره إنتظار في شهر سبتمبر، 99% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 7 دقائق

سجلت أعلى وقت إنتظار في يوم 17 مايو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 8 دقائق وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة 11 صباحاً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار 9 دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 9 صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ 3 دقائق



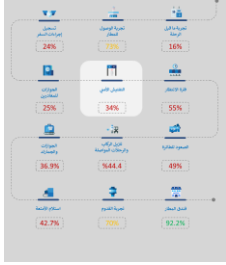
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

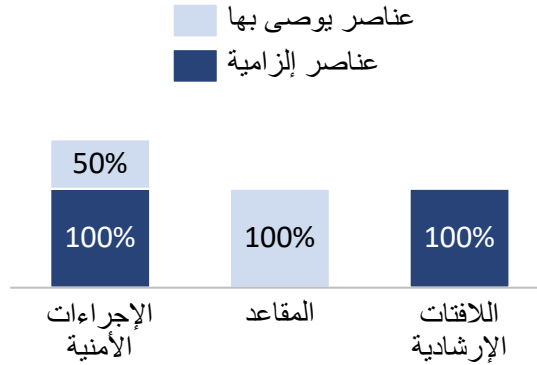
رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

تجربة التفتيش الأمني



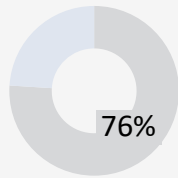
2- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر جودة المطارات لتجربة التفتيش الأمني للمطار على 17 عنصر



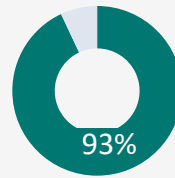
💡 النتيجة الإجمالية لمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز تصنف من أعلى النتائج لتجربة التفتيش الأمني مقارنة بالمطارات من نفس الفئة

💡 لم ينقص المطار للحصول على النتيجة الكاملة في مرحلة التفتيش الأمني إلا بعض العناصر الموصى بها كمسار سريع للدرجة الأولى ودرجة الأعمال و عرض أوقات انتظار تقديرية



متوسط نتيجة الفئة

76%

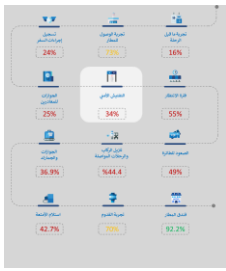


متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

93%

رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

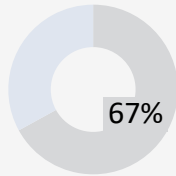
تجربة التفتيش الأمني



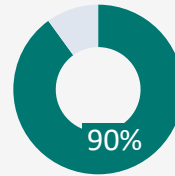
3- استبيان جودة الخدمات في المطارات



حقق مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي نسبة رضا عالية في تجربة الوصول للمطار أعلى بـ 21% من متوسط الفئة



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

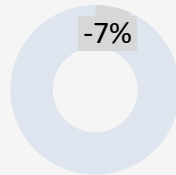
4- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 0.12 شكوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة واحدة كما هو موضح أدناه:

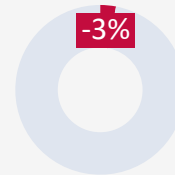
النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



لم تسجل شكاوى تُذكر (من حيث العدد) على تجربة التفتيش الأمني على مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز



متوسط نتيجة الفئة

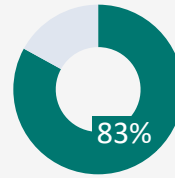
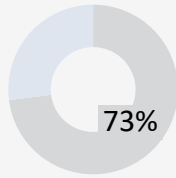
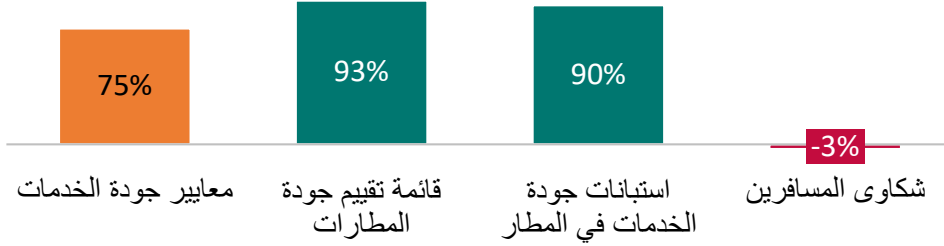
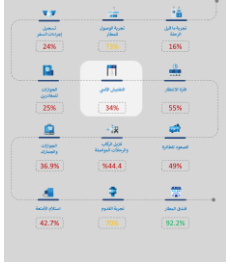


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

تجربة التفتيش الأمني

5- ملخص تحليل تجربة التفتيش الأمني



نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

46%



تجربة الوصول
للمطار

87%



تجربة ما قبل
الرحلة

56%



الجوازات
للمغادرين

91%



التفتيش الأمني

83%



فترة الانتظار

83%



الجوازات
والجمارك

73.3%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

92.9%



الصعود للطائرة

93%



استلام الأمتعة

62.8%



تجربة القdom

71.4%



فندق المطار

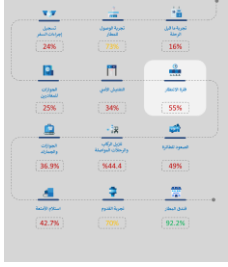
94.1%



رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

تجربة فترة الانتظار

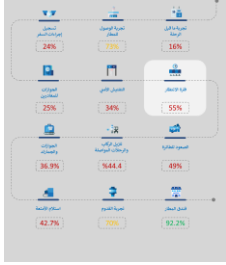
1- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة فترة الإنتظار في معايير جودة الخدمات

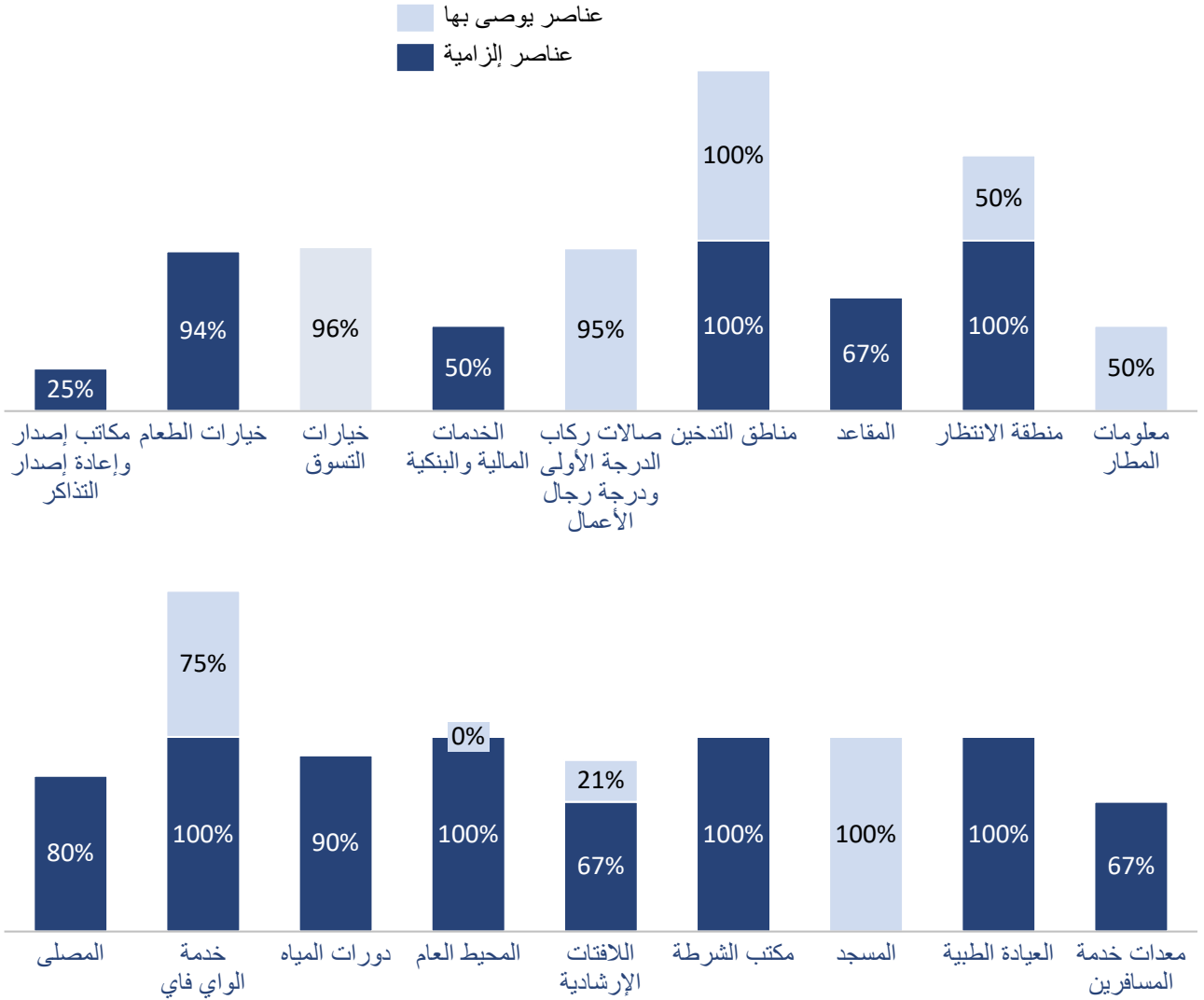
رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

تجربة فترة الانتظار



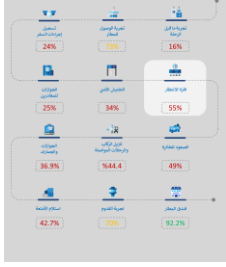
2- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم جودة المطارات لتجربة فترة الانتظار على 149 عنصر مقسمة على 18 فئة



رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

تجربة فترة الانتظار



نتيجة منطقة فترة الانتظار في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي تقع في المدى المتوسط مقارنة بنتائج بقية المطارات من نفس الفئة

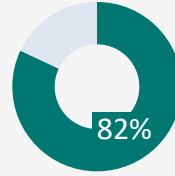
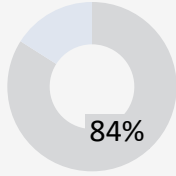
تم ملاحظة عدم توفر السيارات الكهربائية المخصصة للمسافرين ذوي الإعاقة

لا تتوفر مكاتب تسجيل وإعادة اصدار التذاكر في منطقة الانتظار المعقمة والتي كان لها أثرا كبيرا في خفض النتيجة النهائية لمنطقة فترة الانتظار

تم ملاحظة عدم وجود صرف العملات الأجنبية في المنطقة المعقمة في تجربة فترة الانتظار والتي تصنف من العناصر الإلزامية

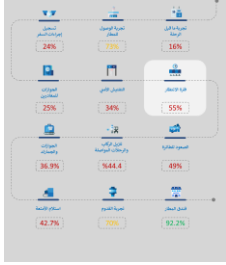
لا يوفر المطار أولوية الجلوس للركاب من ذوي الإعاقة في منطقة فترة الانتظار

عدد كبير من العناصر الإلزامية والموصى بها الخاصة باللافتات الإرشادية لم يتم استيفائها والتي بسببها أثرت بشكل سلبي كبير على النتيجة الإجمالية لتجربة فترة الانتظار

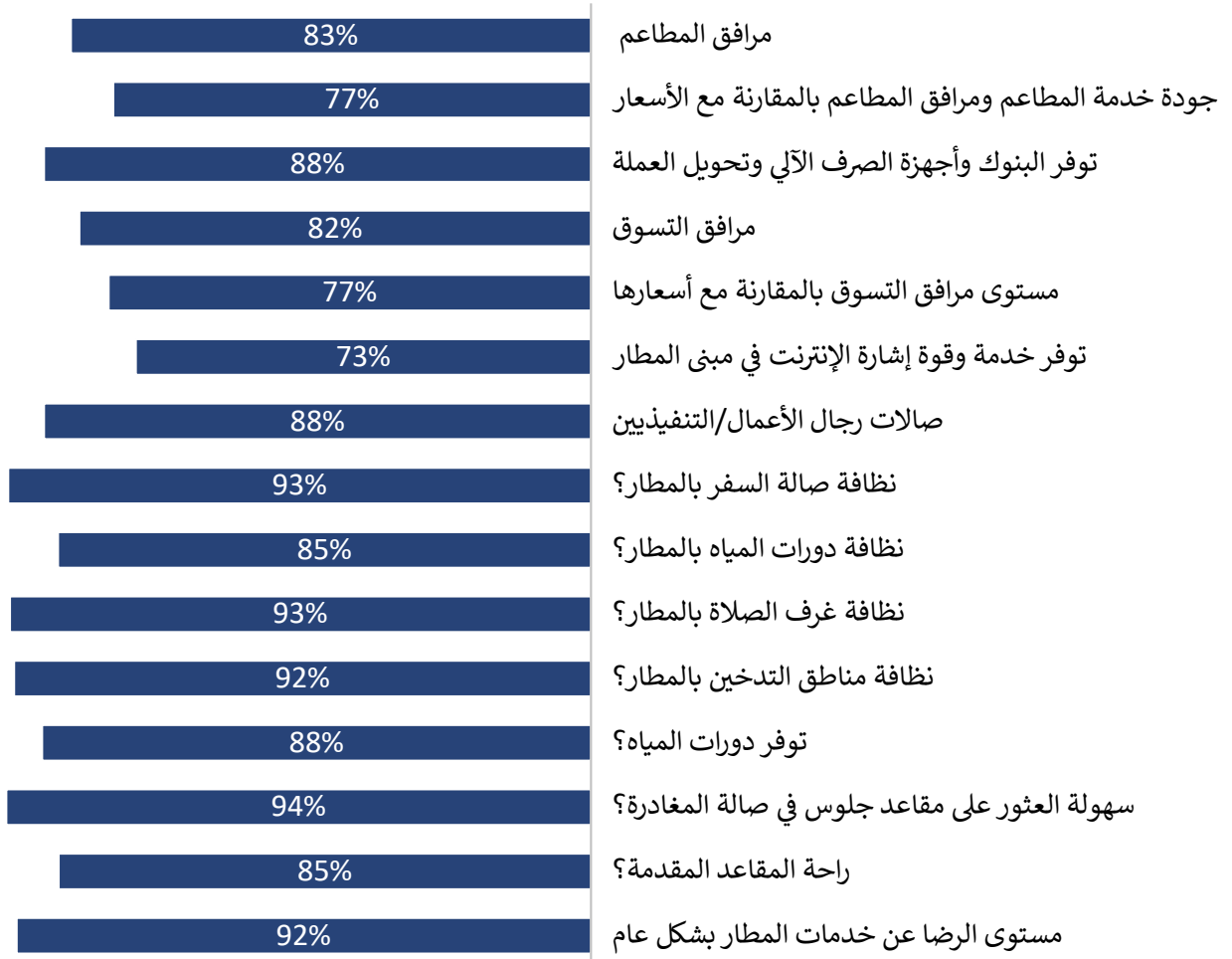


رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

تجربة فترة الانتظار



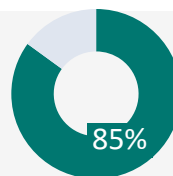
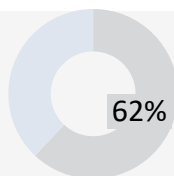
3- استبيان جودة الخدمات في المطارات



حقق مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي نسبة رضا عالية في تجربة الوصول للمطار أعلى 23% من متوسط الفئة

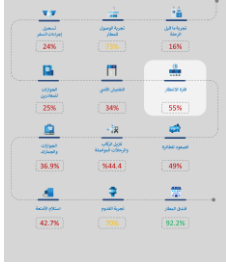
أعلى الفئات تقيماً في تجربة فترة الإنتظار كانت سهولة العثور على مقاعد جلوس في صالة المغادرة، نظافة صالة السفر في المطار ونظافة غرف الصلاة بالمطار

أقل الفئات تقيماً كانت توفر خدمة وقوة إشارة الإنترنت في مبنى المطار، مستوى مرافق التسوق بالمقارنة مع أسعارها و مرافق التسوق



رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

تجربة فترة الانتظار



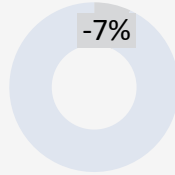
4- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 0.36 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على ثلاثة فئات كما هو موضح أدناه:

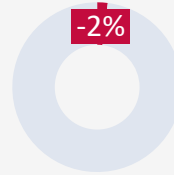
النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



لم تسجل شكاوى تُذكر (من حيث العدد) على تجربة فترة الانتظار على مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز



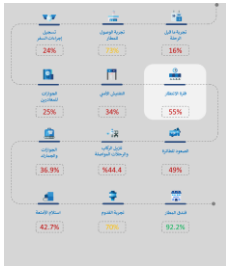
متوسط نتيجة الفئة



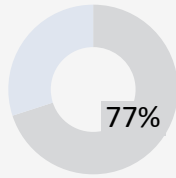
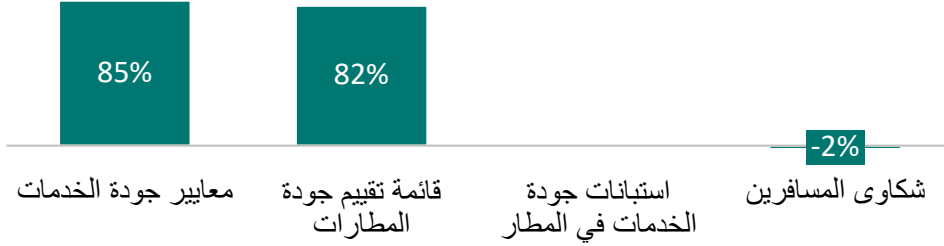
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

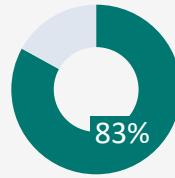
تجربة فترة الانتظار



5- ملخص تحليل تجربة فترة الانتظار



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة فترة الانتظار

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

46%



تجربة الوصول
للمطار

87%



تجربة ما قبل
الرحلة

56%



الجوازات
للمغادرين

91%



التفتيش الأمني

83%



فترة الانتظار

83%



الجوازات
والجمارك

73.3%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

92.9%



الصعود للطائرة

93%



استلام الأمتعة

62.8%



تجربة القdom

71.4%



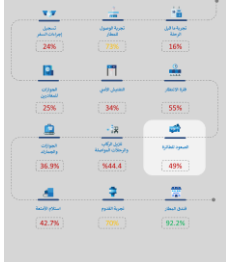
فندق المطار

94.1%



رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

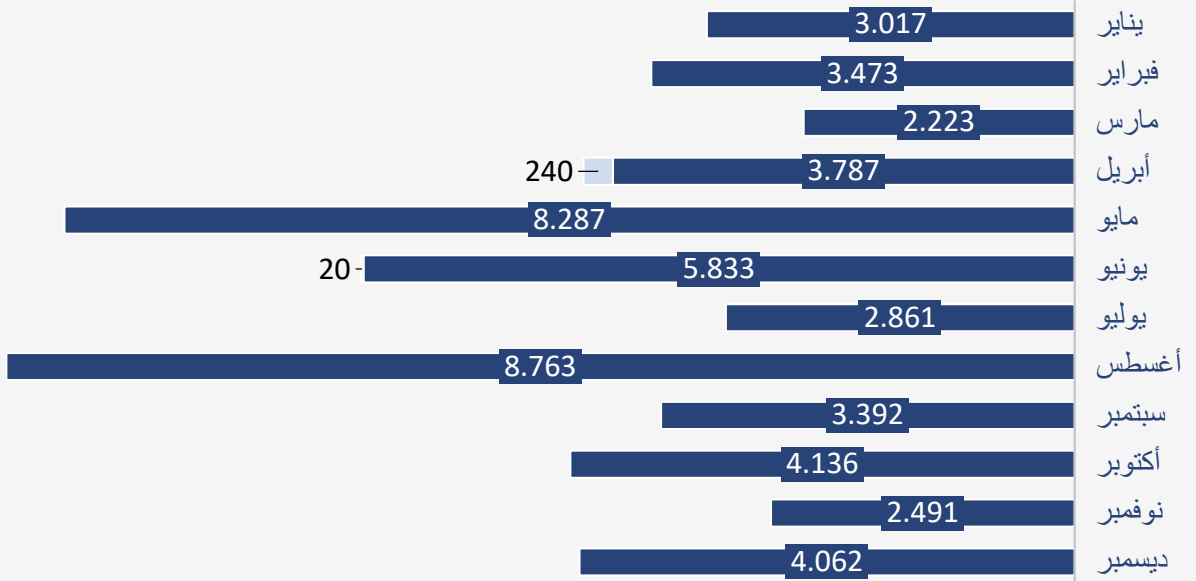
تجربة الصعود للطائرة



1- معايير جودة الخدمات

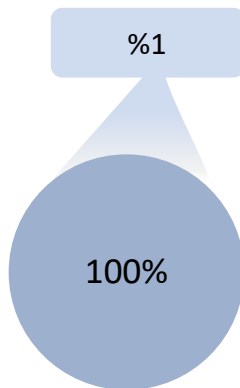
❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الصعود للطائرة هو معيار توفر المعدات الداعمة لحركة المسافرين

عطل فني صيانة مجدولة



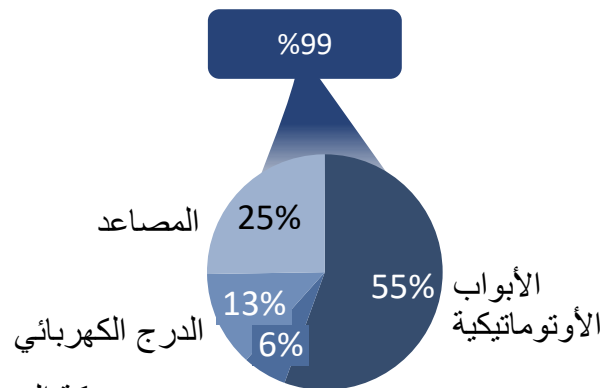
(أوقات خروج المعدات الداعمة لحركة المسافرين عن العمل لمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي)

نسبة تعطل المعدات بسبب صيانه مجدولة

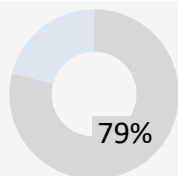


سير تسريع حركة المسافرين

نسبة تعطل المعدات بسبب عطل فني



سير تسريع حركة المسافرين



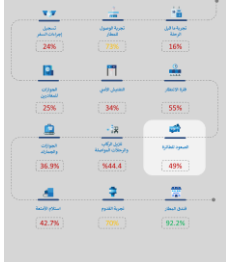
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

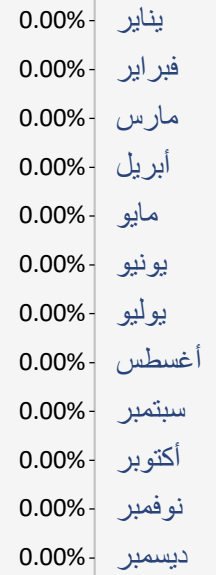
تجربة الصعود للطائرة



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 الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي)

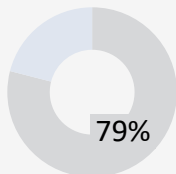
0.5%

متوسط الفئة

0%

متوسط نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار

لم يتم تسجيل أي تأخير ناجم من مشغل المطار خلال العام السابق



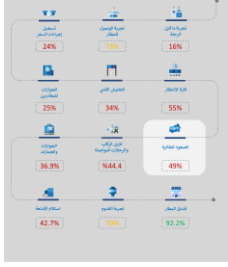
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

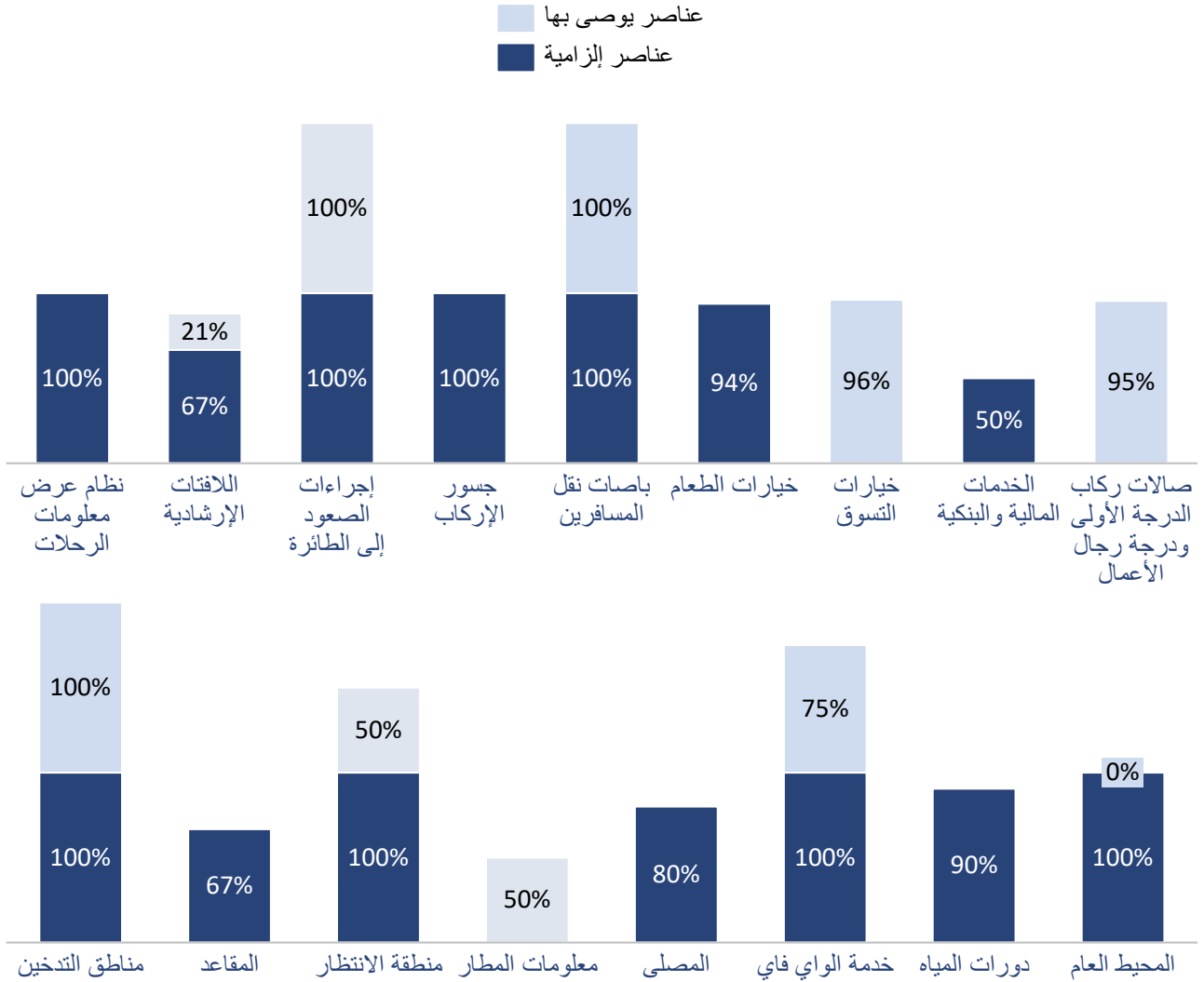
رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

تجربة الصعود للطائرة



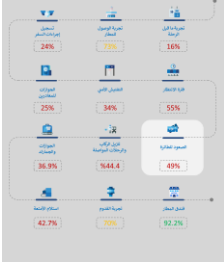
2- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الصعود للطائرة على 134 عنصر مقسمة على 17 فئة



رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

تجربة الصعود للطائرة

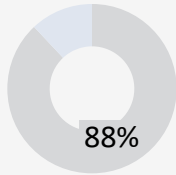


نتيجة تجربة الصعود للطائرة في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي تقع في المدى المتوسط مقارنة بنتائج بقية المطارات من نفس الفئة

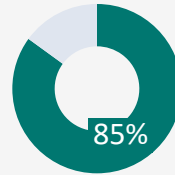
تم ملاحظة عدم وجود صرف العملات الأجنبية في المنطقة المعقمة في تجربة فترة الانتظار والتي تصنف من العناصر الإلزامية

لا يوفر المطار أولوية الجلوس للركاب من ذوي الإعاقة في منطقة فترة الانتظار

عدد كبير من العناصر الإلزامية والموصى بها الخاصة باللافتات الإرشادية لم يتم استيفائها والتي بسببها أثرت بشكل سلبي كبير على النتيجة الإجمالية لتجربة فترة الانتظار



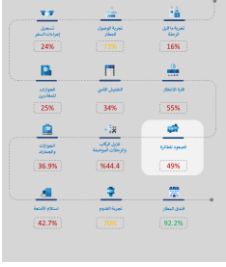
متوسط نتيجة الفئة



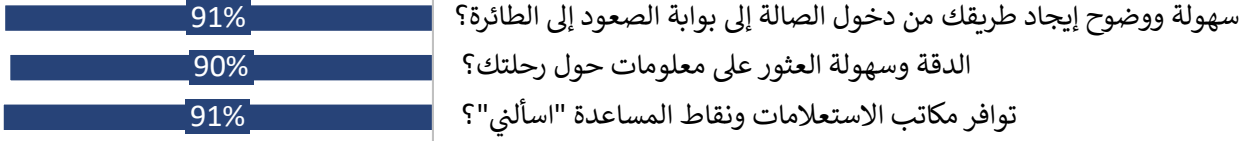
متوسط نتيجة قائمة تقييم
جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

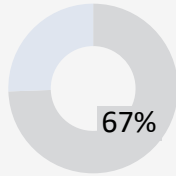
تجربة الصعود للطائرة



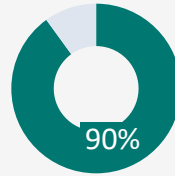
3- استبيان جودة الخدمات في المطارات



حقق مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي نسبة رضا عالية في تجربة الوصول للمطار أعلى 23% من متوسط الفئة



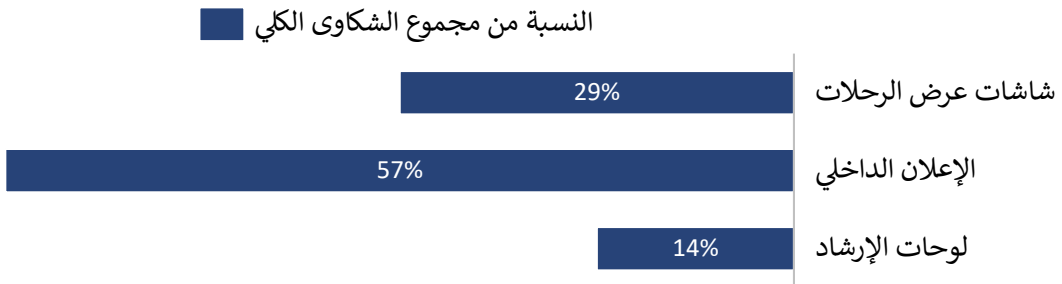
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

4- شكاوى المسافرين

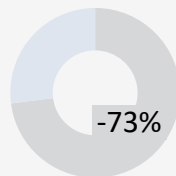
- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 0.84 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على أربعة فئات كما هو موضح أدناه:



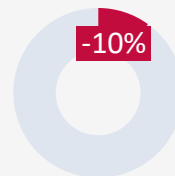
مقارنة بالمطارات من نفس الفئة، تعد الشكاوى المسجلة على مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز في تجربة الصعود للطائرة قليلة



86% من الشكاوى كانت تخص إيصال المعلومات للمسافرين بالصعود للطائرة (شاشات عرض المعلومات والإعلانات الداخلية)



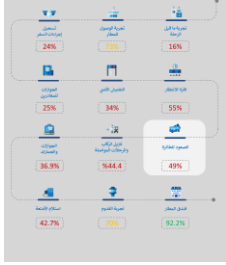
متوسط نتيجة الفئة



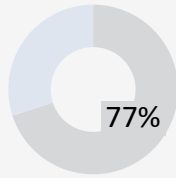
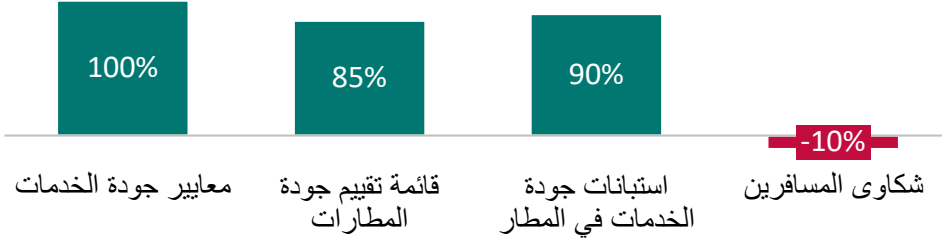
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

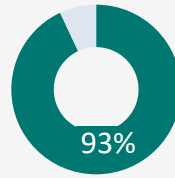
تجربة الصعود للطائرة



5- ملخص تحليل تجربة الصعود للطائرة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الصعود للطائرة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

46%



تجربة الوصول
للمطار

87%



تجربة ما قبل
الرحلة

56%



الجوازات
للمغادرين

91%



التفتيش الأمني

83%



فترة الانتظار

83%



الجوازات
والجمارك

73.3%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

92.9%



الصعود للطائرة

93%



استلام الأمتعة

62.8%



تجربة القdom

71.4%



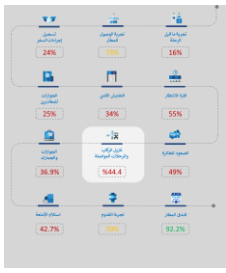
فندق المطار

94.1%



رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز 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 الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي)

11.27 دقيقة

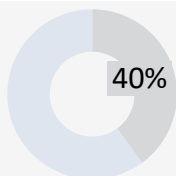
متوسط الفئة

1.0 دقيقة

متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

سجل المطار أعلى فترة انتظار في شهر يناير وباقي أشهر السنة لم يتجاوز متوسط وقت الانتظار فيها دقيقة، 80% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم دقيقتين

سجل المطار أعلى وقت انتظار في يوم 24 يوليو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 11 دقيقة وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة 12 صباحاً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار 21 دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 9 مساءً بمتوسط إنتظار بلغ دقيقتين



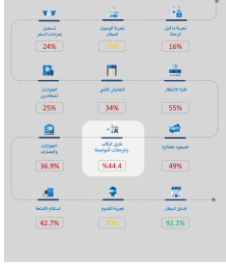
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

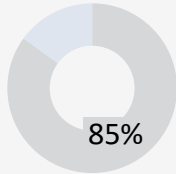


2- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة على 8 عناصر مقسمة على تصنيفين فرعيين



جميع عناصر تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة لمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي مستوفاه وحصل على النتيجة الكاملة في هذه التجربة



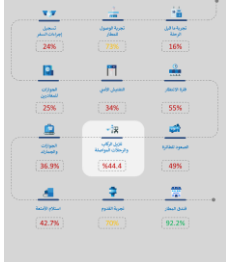
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

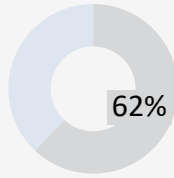


3- استبيان جودة الخدمات في المطارات

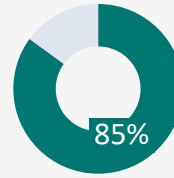
85%

سهولة عملية الانتقال من رحلة إلى أخرى

حقق مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي نسبة رضا عالية في تجربة الوصول للمطار أعلى 23% من متوسط الفئة



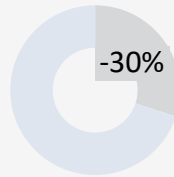
متوسط نتيجة الفئة



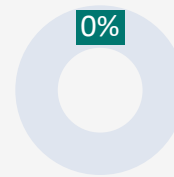
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

4- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

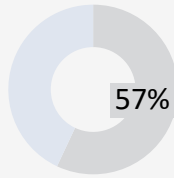
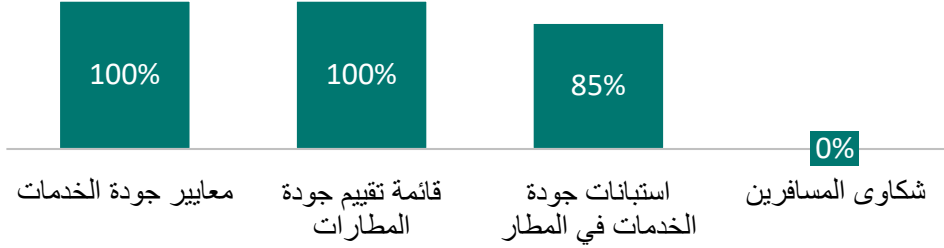
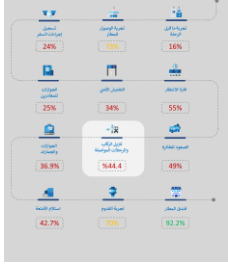


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

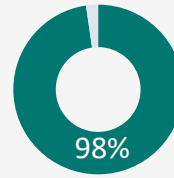
رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

5- ملخص تحليل تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

46%



تجربة الوصول
للمطار

87%



تجربة ما قبل
الرحلة

56%



الجوازات
للمغادرين

91%



التفتيش الأمني

83%



فترة الانتظار

83%



الجوازات
والجمارك

73.3%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلية

92.9%



الصعود للطائرة

93%



استلام الأمتعة

62.8%



تجربة القdom

71.4%



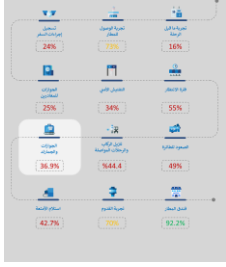
فندق المطار

94.1%



رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

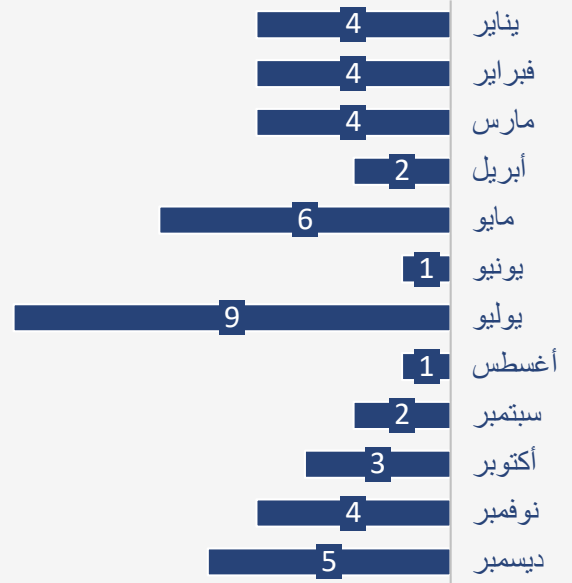
تجربة الجوازات والجمارك



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 الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي)

4.03 دقائق

متوسط الفئة

4.1 دقيقة

متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

💡 سجل المطار أعلى فترة انتظار في شهر يوليو و أقل فترة إنتظار في شهر يونيو، 99% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 15 دقيقة

💡 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم 18 يوليو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 16 دقيقة وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة 3 مساءً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار 22 دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 4 مساءً بمتوسط إنتظار بلغ 5 دقائق

42%

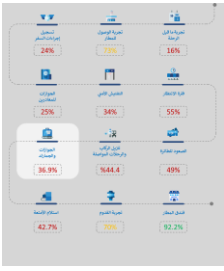
متوسط نتيجة الفئة

58%

متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز 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 الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي)

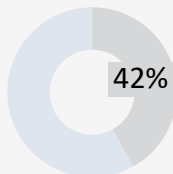
1.00 دقائق

متوسط الفئة

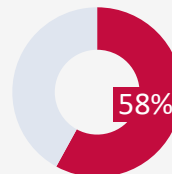
0.5 دقيقة

متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

💡 سجل المطار أعلى فترة انتظار في شهر يوليو، 99% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 2.2 دقيقة
💡 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم 14 يوليو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 3 دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 4 مساءً بمتوسط إنتظار بلغ دقيقة



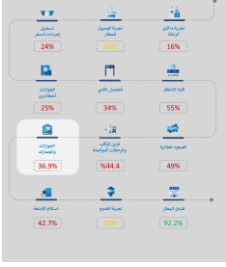
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

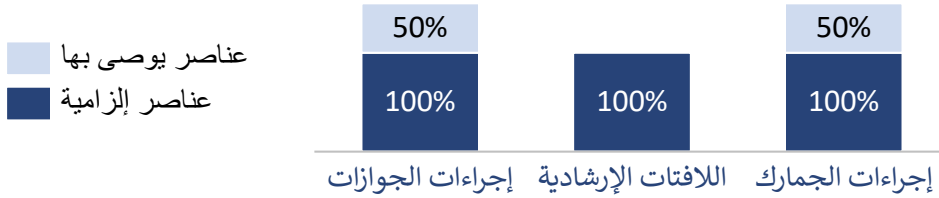
رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

تجربة الجوازات والجمارك



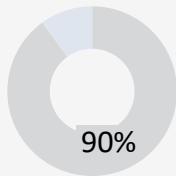
2- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الجوازات والجمارك على 14 عنصر مقسمة على ثلاثة تصنيفات فرعية

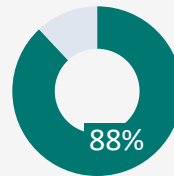


جميع العناصر الإلزامية لتجربة الجوازات والجمارك للقادمين مجتازة وتصنف نتيجة مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز في هذه التجربة في المدى المتوسط مقارنة بالمطارات من نفس الفئة

ينقص المنطقة بعض العناصر الموصى بها للجوازات كعرض أوقات انتظار تقديرية وتوفير عدد (1) بوابة الكترونية لكل (4) مكاتب جوازات اعتيادية وتوفير مسارات خاصة للدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال والدبلوماسيين كما يوجد عنصر لم يتم استيفاءه من العناصر الموصى بها للجمارك والذي يخص توفير نظام ثنائي القنوات



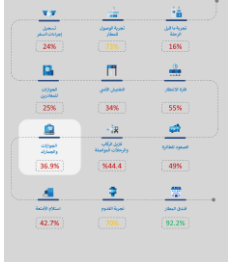
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

تجربة الجوازات والجمارك

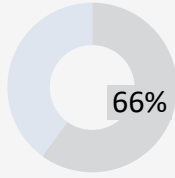


3- استبيان جودة الخدمات في المطارات

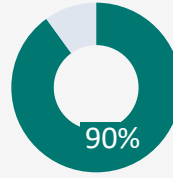
90%

مستوى الرضا عن إجراءات الجمارك

حقق مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي نسبة رضا عالية في تجربة الوصول للمطار أعلى 24% من متوسط الفئة



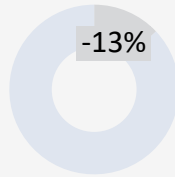
متوسط نتيجة الفئة



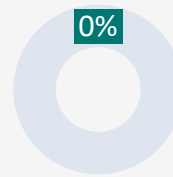
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

4- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



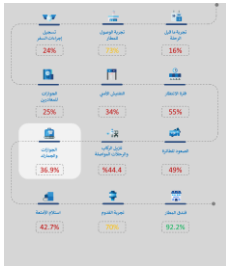
متوسط نتيجة الفئة



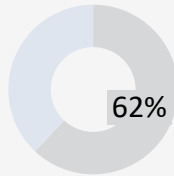
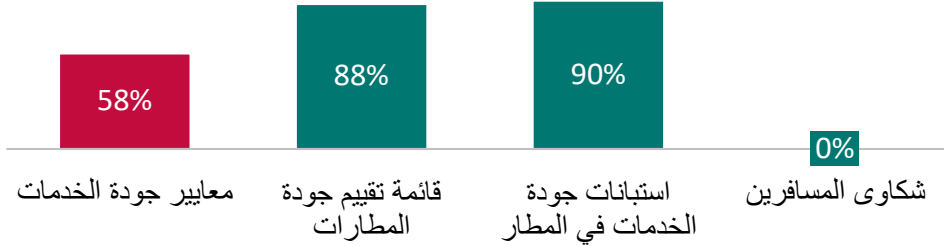
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

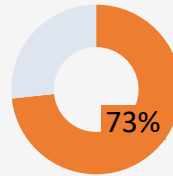
تجربة الجوازات والجمارك



5- ملخص تحليل تجربة الجوازات والجمارك



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الجوازات والجمارك

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

46%



تجربة الوصول
للمطار

87%



تجربة ما قبل
الرحلة

56%



الجوازات
للمغادرين

91%



التفتيش الأمني

83%



فترة الانتظار

83%



الجوازات
والجمارك

73.3%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

92.9%



الصعود للطائرة

93%



استلام الأمتعة

62.8%



تجربة القdom

71.4%



فندق المطار

94.1%



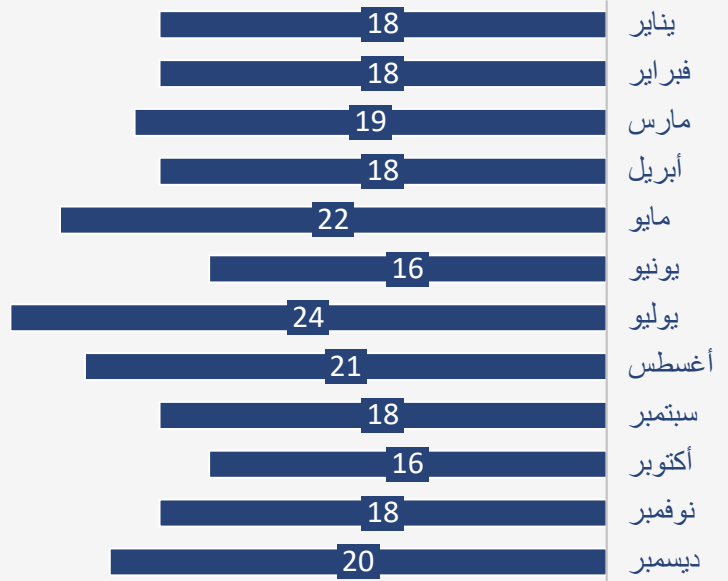
رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

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 الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي)

16.51 دقائق

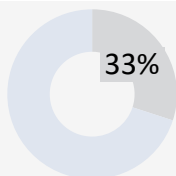
متوسط الفئة

21.1 دقيقة

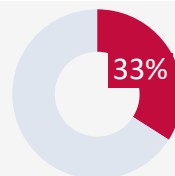
متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

سجل المطار أعلى فترة انتظار في شهر يوليو وقل فترة إنتظار في شهر يونيو، 90% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 16 دقيقة

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم 5 سبتمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 21 دقيقة وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة 1 صباحاً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار 40 دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 3 صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ 23 دقيقة



متوسط نتيجة الفئة



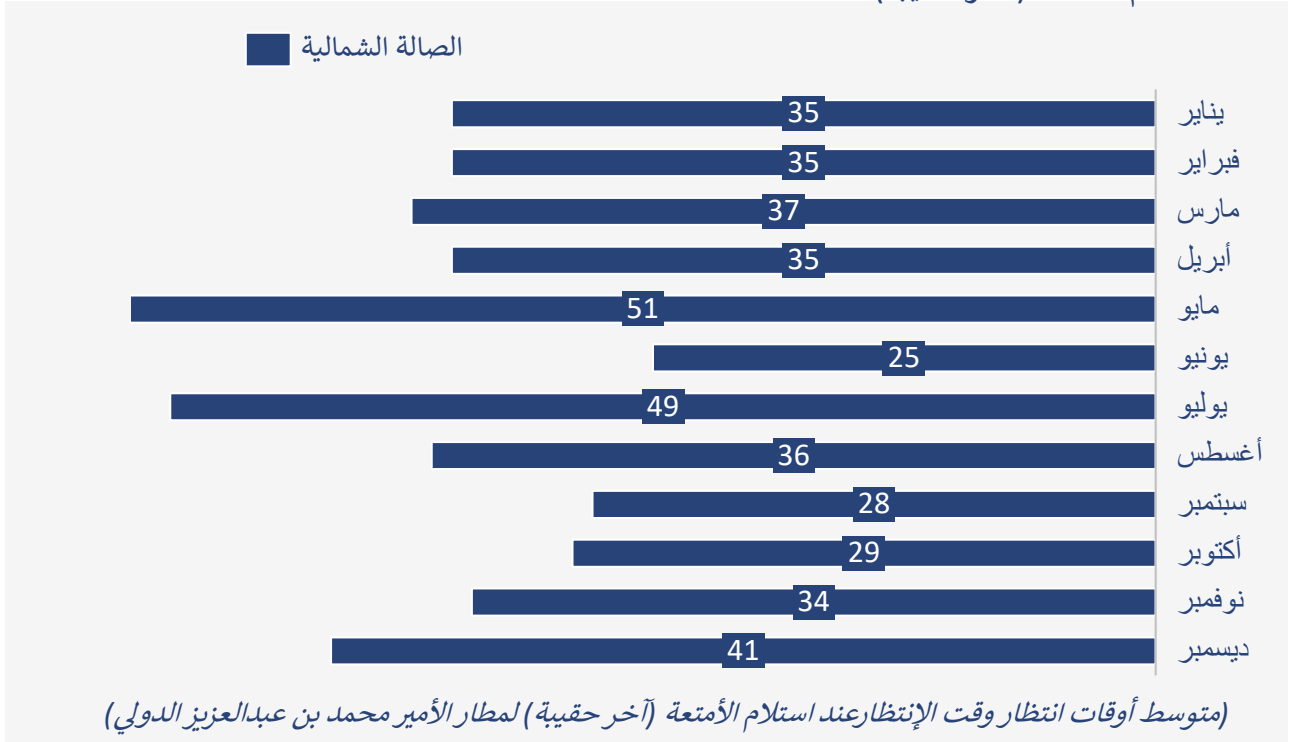
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز 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 حقبة)



31.26 دقائق

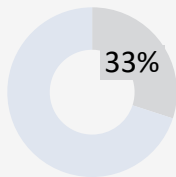
متوسط الفئة

36 دقيقة

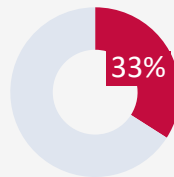
متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

سجل المطار أعلى فترة انتظار في شهر مايو واصل فترة إنتظار في شهر يونيو، 90% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 46 دقيقة

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم 2 مايو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 69 دقيقة وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة 8 مساءً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار 110 دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 3 صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ 45 دقيقة



متوسط نتيجة الفئة



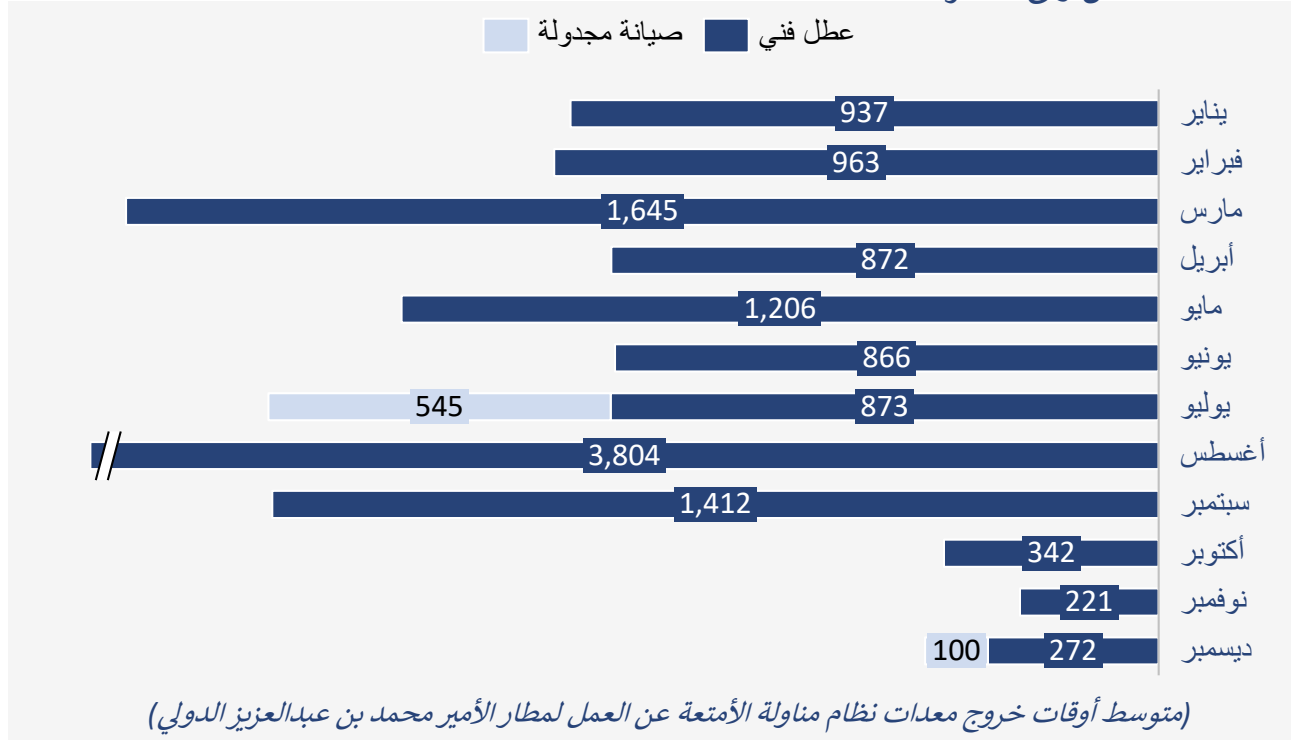
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز 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

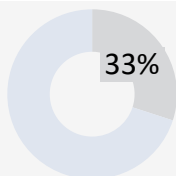


نسبة تعطل المعدات بسبب صيانه مجدولة

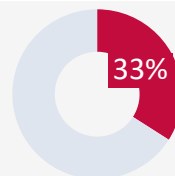
%5

نسبة تعطل المعدات بسبب عطل فني

%95



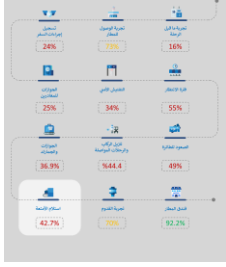
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

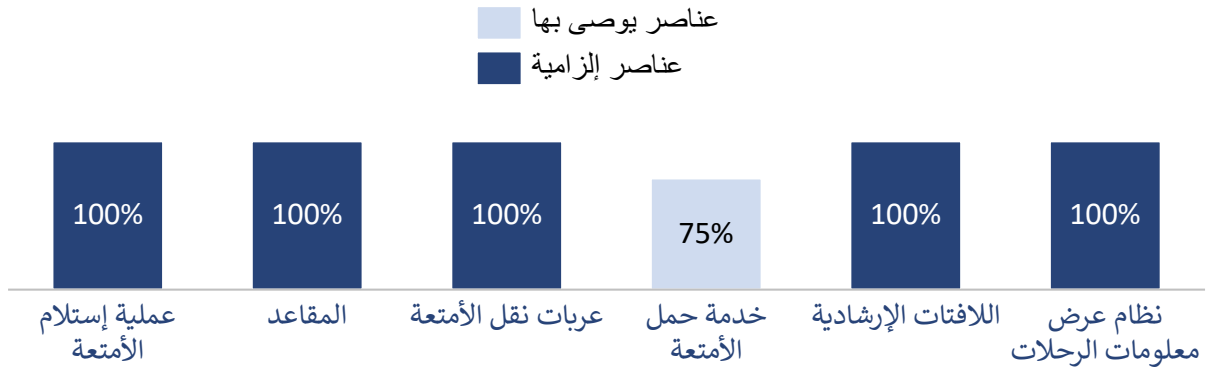
رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

تجربة استلام الأمتعة



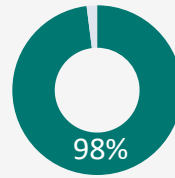
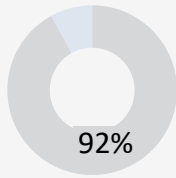
2- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة استلام الأمتعة على 13 عنصر مقسمة على 6 تصنيفات فرعية



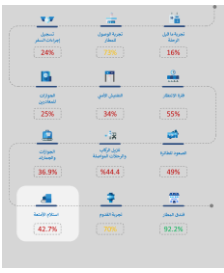
💡 تصنف تجربة استلام الأمتعة بالنسبة لمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز كأفضل تجربة استلام أمتعة مقارنة بالمطارات من نفس الفئة

💡 لا ينقص المطار إلا تنوع خيارات الدفع لخدمات حمل الأمتعة لاستيفاء جميع العناصر الخاصة بتجربة استلام الأمتعة



رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

تجربة استلام الأمتعة

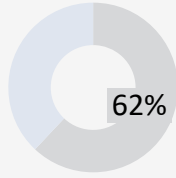


3- استبيان جودة الخدمات في المطارات

86%

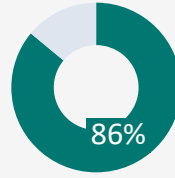
سرعة إستلام الأمتعة

حقق مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي نسبة رضا عالية في تجربة الوصول للمطار أعلى 24% من متوسط الفئة



متوسط نتيجة الفئة

62%



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

86%

4- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 1.07 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على تصنيفين كما هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي

89%

حزام نقل الأمتعة

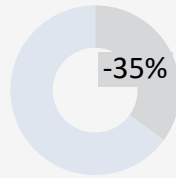
11%

تعامل الموظفين

يعتبر مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي في مستوى جيد مقارنة بالمطارات من نفس الفئة من حيث عدد الشكاوى على تجربة استلام الأمتعة

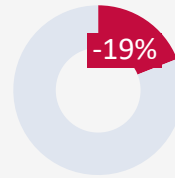


تم ملاحظة تعدد الشكاوى على حزام نقل الأمتعة والتي شكلت 89% من الشكاوى على تجربة استلام الأمتعة



متوسط نتيجة الفئة

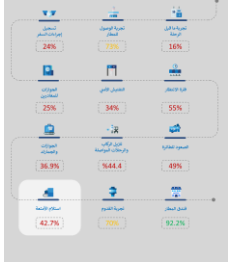
-35%



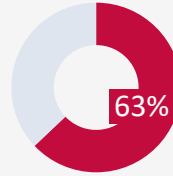
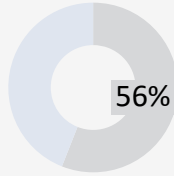
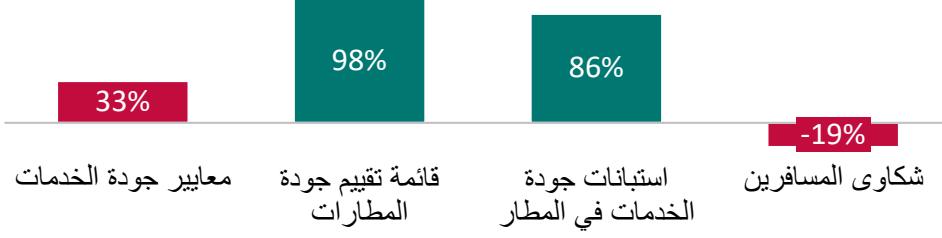
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

-19%

رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدول ي تجربة استلام الأمتعة



5- ملخص تحليل تجربة استلام الأمتعة



نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

46%



تجربة الوصول
للمطار

87%



تجربة ما قبل
الرحلة

56%



الجوازات
للمغادرين

91%



التفتيش الأمني

83%



فترة الانتظار

83%



الجوازات
والجمارك

73.3%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

92.9%



الصعود للطائرة

93%



استلام الأمتعة

62.8%



تجربة القdom

71.4%



فندق المطار

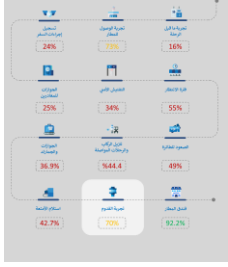
94.1%



رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

تجربة القدوم

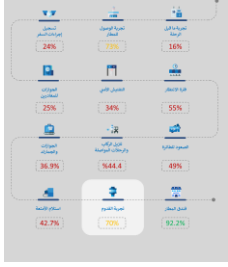
1- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في
معايير جودة الخدمات

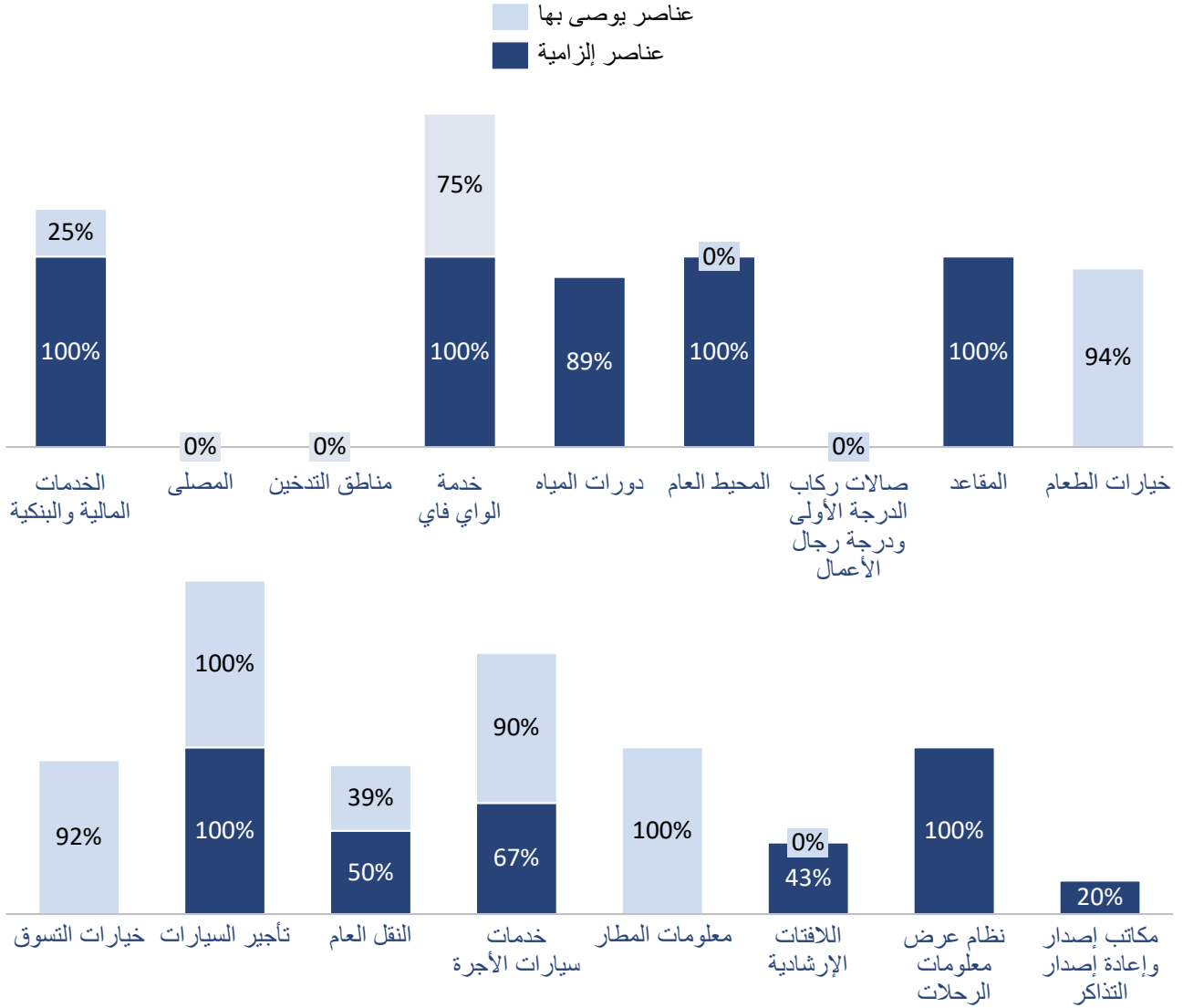
رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

تجربة القدوم



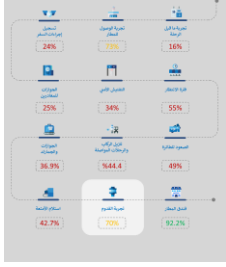
2- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر جودة المطارات لتجربة القدوم على 207 عنصر مقسمة على 17 فئة



رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

تجربة القدوم



النتيجة الإجمالية لقائمة تقييم جودة الخدمات لتجربة الوصول في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز تعتبر أقل من المأمول

تخلو تجربة القدوم من توفر صالات ركاب الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال

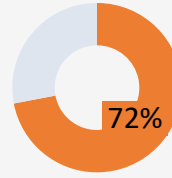
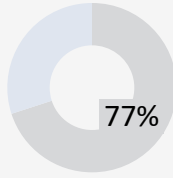
لا تتوفر مصليات في المنطقة المعقمة والغير معقمة أمنياً

لوحظ عدم توفر مكاتب إصدار وإعادة إصدار التذاكر

لوحظ عدم توفر مناطق للتدخين في المنطقة المعقمة أمنياً لتجربة القدوم

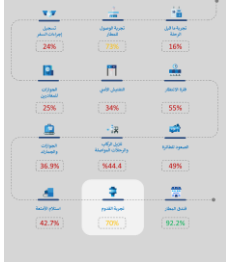
لم تتوفر كثير من العناصر الخاصة بالنقل العم وخدماته مما سبب أثراً سلبياً كبيراً على النتيجة الإجمالية لتجربة القدوم

لم يتم الإشارة عبر اللافتات الإرشادية للمناطق الأساسية لتجربة القدوم مما تسبب بتدني واضح لنتيجة اللافتات الإرشادية



رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

تجربة القدوم



3- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في الاستبيان

4- شكاوى المسافرين

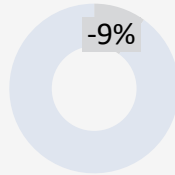
- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 0.95 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على خمسة فئات كما هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي

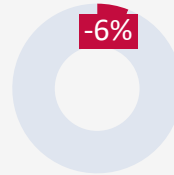


يعتبر مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي في مستوى جيد مقارنة بالمطارات من نفس الفئة من حيث عدد الشكاوى على تجربة القدوم

مواقف السيارات (طويلة وقصيرة الأجل) تصنف فرصة تطويرية بارزة للمطار للحصول على نتائج أفضل في تجربة القدوم



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

تجربة القدوم

5- ملخص تحليل تجربة القدوم

72%

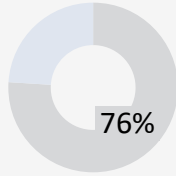
معايير جودة الخدمات

قائمة تقييم جودة المطارات

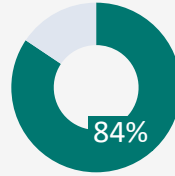
استبانات جودة الخدمات في المطار

شكاوى المسافرين

-6%



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة القدوم

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

46%



تجربة الوصول
للمطار

87%



تجربة ما قبل
الرحلة

56%



الجوازات
للمغادرين

91%



التفتيش الأمني

83%



فترة الانتظار

83%



الجوازات
والجمارك

73.3%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

92.9%



الصعود للطائرة

93%



استلام الأمتعة

62.8%



تجربة القdom

71.4%



فندق المطار

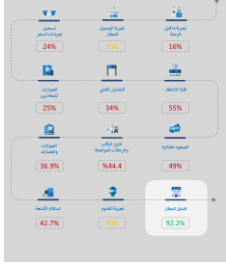
94.1%



رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

تجربة فندق المطار

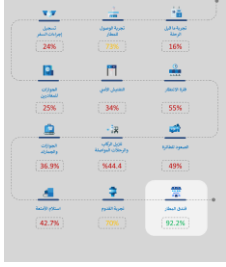
1- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة فندق المطار لمعايير جودة الخدمات

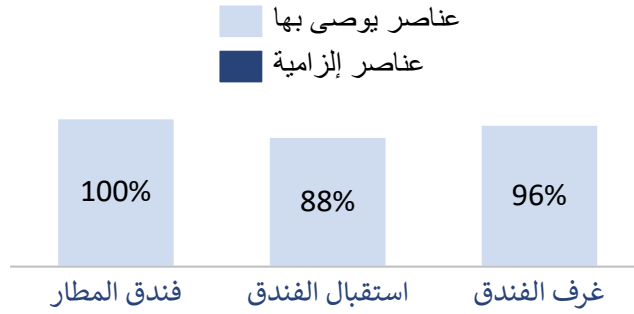
رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

تجربة فندق المطار

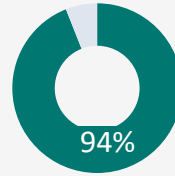
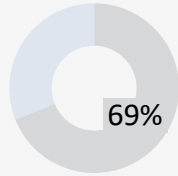


2- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لفندق المطار على 34 عنصر مقسم على 3 تصنيفات فرعية

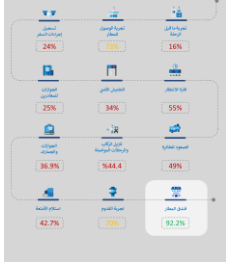


النتيجة الإجمالية لفندق مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز تصنف نتيجة مرتفعة مقارنة ببقية المطارات
ينقص فندق المطار بعض العناصر البسيطة كتوفير سلة مهملات في استقبال الفندق وتوفير نظام الغسل الآلي للمراحيض في غرف الفندق



رحلة المسافر في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

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

