

نتائج برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار الطائف الدولي لعام ٢٠١٩

الجودة وحماية العملاء

برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

نتائج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار الطائف الدولي لعام ٢٠١٩

قائمة تقييم جودة المطارات



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

معايير جودة الخدمة



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



شكاوى المسافرين*



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

استبيان جودة الخدمات في المطارات



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

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

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

نتائج تحليل تجربة المسافر في مطارات المملكة لمطار الطائف الدولي

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

51%



تجربة الوصول
للمطار

73%



تجربة ما قبل
الرحلة

20%



الجوازات
للمغادرين

55%



التفتيش الأمني

70%



فترة الانتظار

65%



الجوازات
والجمارك

67.1%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

54%



الصعود للطائرة

82%



استلام الأمتعة

55.2%



تجربة القდوم

30.8%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

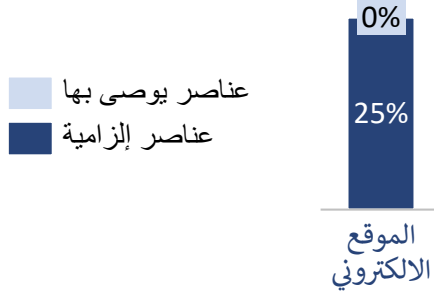
تجربة ما قبل الرحلة

١- معايير جودة الخدمات

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

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



مستوى الموقع الالكتروني لمطارا لطائف الدولي بشكل عام لا يرتقي للمستوى المأمول

يخلو الموقع الالكتروني من معلومات حالة الرحلات للمطار

يخلو الموقع الالكتروني من معلومات الناقلات الجوية المشغلة للمطار وعن تواجدها في أي صالة

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

يخلو الموقع الالكتروني من خريطة لمرافق المطار

يخلو الموقع الالكتروني من معلومات مواقف السيارات طويلة وقصيرة المدى واتجاهات الوصول اليها

يخلو الموقع الالكتروني من مؤشرات قياس الأداء الأساسية (كأوقات الانتظار و أوقات الإقلاع والهبوط لكل شهر)

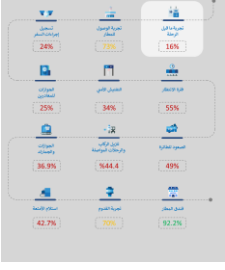
يخلو الموقع الالكتروني من المعلومات التي تخص المسافرين من ذوي الإعاقة وذوي القدرة المحدودة على الحركة



يخلو الموقع الالكتروني من معلومات أمن المطار بما في ذلك، أوقات التشغيل وقائمة بالمحظورات، وإجراءات التشغيل

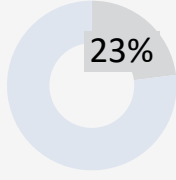
لا يوفر موقع المطار معلومات عن التخطيط للقطارات بالوجهات والنصائح والدليل بالإضافة إلى خيارات حجز الفندق / الرحلة

رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

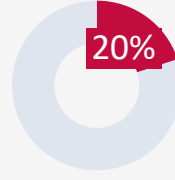
تجربة ما قبل الرحلة



لا تتوفر استعلامات للمسافرين ذوي الإعاقة في الموقع الإلكتروني بشأن الوصول إلى المطار 
يخلو الموقع الإلكتروني من بيانات الاتصال الخاصة بالمسافرين ذوي الإعاقة بشأن استفساراتهم 



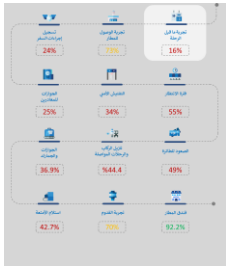
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم
جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة ما قبل الرحلة



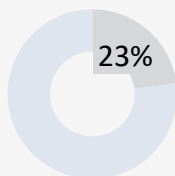
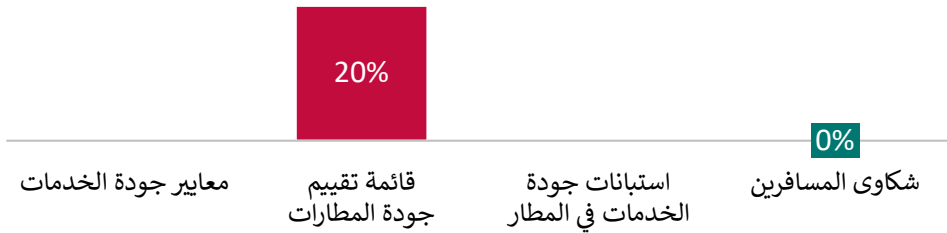
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة ما قبل الرحلة في الاستبيان

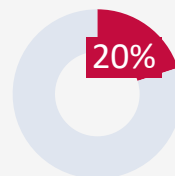
٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

٥- ملخص تحليل تجربة ما قبل الرحلة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة ما قبل الرحلة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

51%



تجربة الوصول
للمطار

73%



تجربة ما قبل
الرحلة

20%



الجوازات
للمغادرين

55%



التفتيش الأمني

70%



فترة الانتظار

65%



الجوازات
والجمارك

67.1%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

54%



الصعود للطائرة

82%



استلام الأمتعة

55.2%



تجربة القdom

30.8%



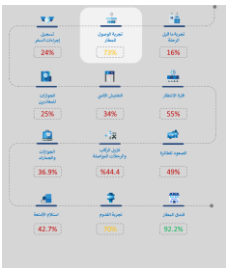
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

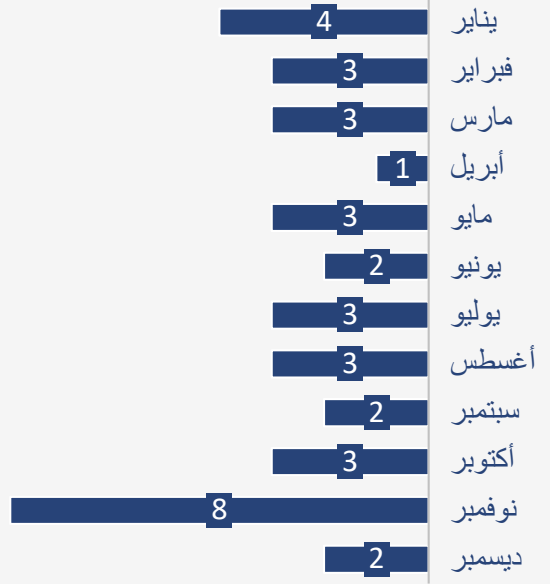
تجربة الوصول للمطار



1- معايير جودة الخدمات

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

مساعدة المسافرين ذوي الإعاقة المغادرين



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

متوسط وقت الانتظار لمطار الطائف الدولي

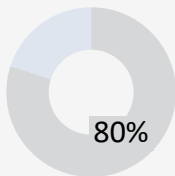
متوسط الفئة

2,78 دقيقة

متوسط وقت الانتظار لمطار الطائف الدولي

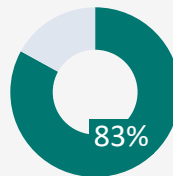
سجل المطار متوسط زمن انتظار عالي في شهر نوفمبر ومتوسط زمن انتظار منخفض في شهر أبريل والثبات على مستوى واحد في باقي العام، 80% من من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 3,2 دقيقة.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في 17 مارس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 14 دقيقة وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة 10 صباحاً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار 62 دقيقة ، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 10 صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ 4 دقائق.



متوسط نتيجة الفئة

80%



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

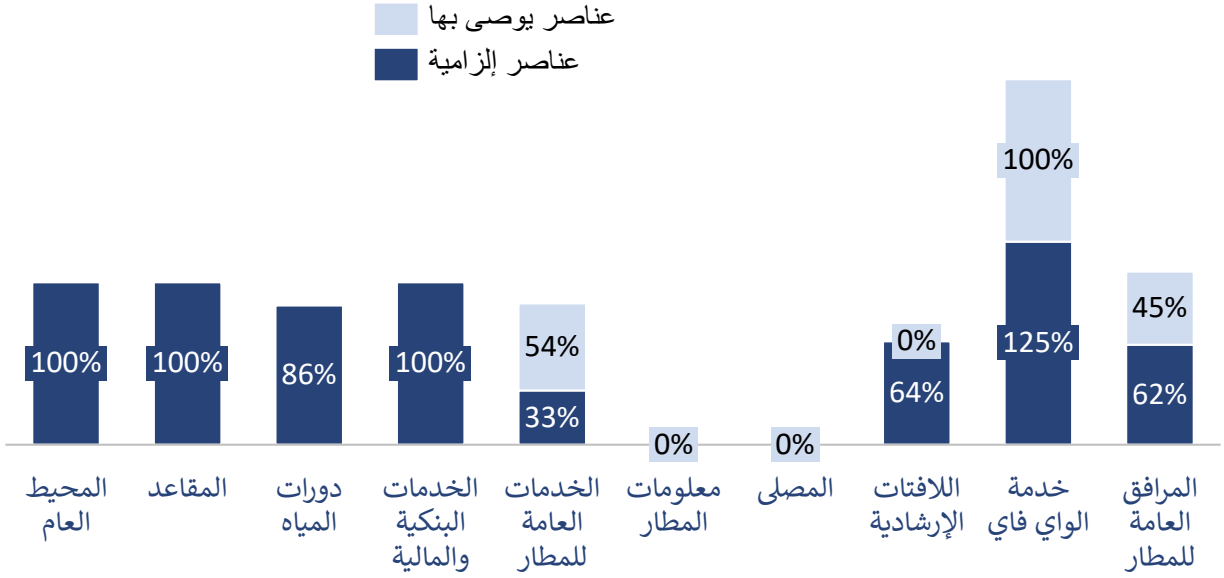
83%

رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة الوصول للمطار

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الوصول للمطار على ١٧٨ عنصر مقسمة على ١٠ فئات.



عدم توفر مكتب لطلب الخدمات الخاصة للمسافرين ذوي الإعاقة على جانب الرصيف.

عدم جاهزية المواقع للمسافرين ذوي الإعاقة.

بعض جدران وأسقف المطار بحاجة الى صيانه بالإضافة الى نظام التكييف.

عدم توفر لوحات إرشادية تشير إلى مواقع المطار.

عدم توفر عربات نقل الأمتعة بشكل كافي في جميع مناطق المطار

لوحظ ان دورات المياه بحاجة الى صيانه وتجديد الأدوات الصحية.

عدم توفير ٥% من مواقف السيارات للمسافرين ذوي الإعاقة

عدم توفر خيارات الدفع في منطقة التسوق والخدمات نقل الأمتعة.

لا توجد لافتات لشركات الطيران خارج مبنى المطار.

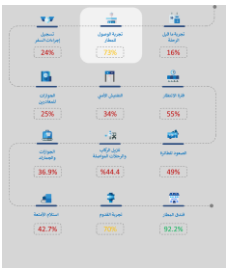
متاجر التسوق في المطار لا تقبل العملات الأجنبية.





لا تتوفر لوحات ارشادية من المواقع الى الصالة بالإضافة الى لوحات تشير الأماكن عربات نقل الأمتعة

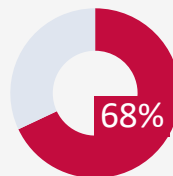
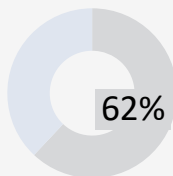
الطريق من مواقف السيارات الى الصالة لا يناسب عربات المسافرين ذوو الإعاقة.

رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة الوصول للمطار

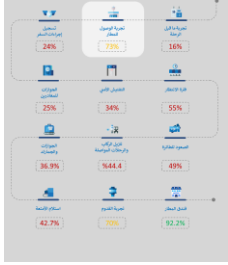


- لا تتوفر ساعات العمل لمتاجر التسوق داخل الصالة. 
- لا تتوفر خيارات الدفع داخل الصالة ببطاقة الفيزا و الماستر كارد. 
- لا تتوفر لوحات ارشادية توضح موقع تنزيل ركاب ذوي الإعاقة. 
- حصل مطار الطائف على نسبة عالية في جودة شبكة الواي فاي داخل الصالة. 



رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة الوصول للمطار



٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

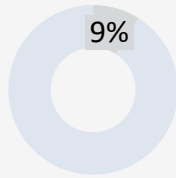


حققت مطارات الطائف الدولي أقل نسب التقييم في استبيان جودة الخدمات في المطارات على الفئات التالية:

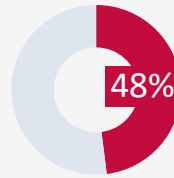
رضا المسافرين عن خدمات المواصلات من وإلى المطار.

أسعار المواقف مقابل الخدمة المقدمة.

توفر عربات نقل الأمتعة.



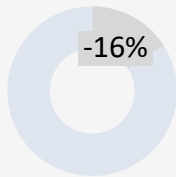
متوسط نتيجة الفئة



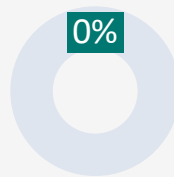
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

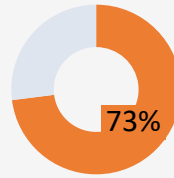
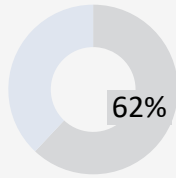
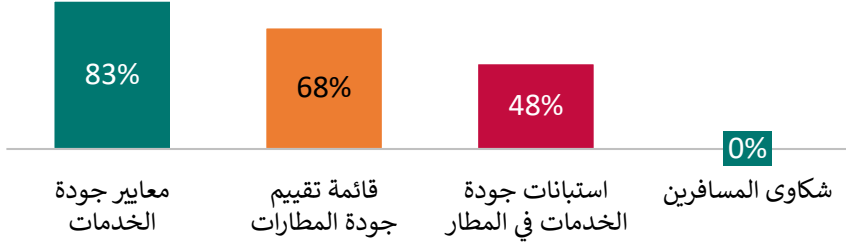
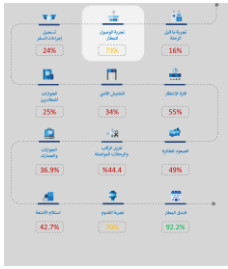


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة الوصول للمطار

٥- ملخص تحليل تجربة الوصول للمطار



نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

51%



تجربة الوصول
للمطار

73%



تجربة ما قبل
الرحلة

20%



الجوازات
للمغادرين

55%



التفتيش الأمني

70%



فترة الانتظار

65%



الجوازات
والجمارك

67.1%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

54%



الصعود للطائرة

82%



استلام الأمتعة

55.2%



تجربة القdom

30.8%



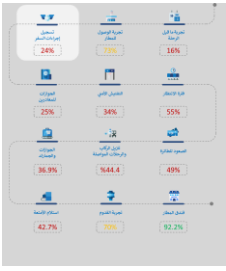
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الطائف 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 في مطار الطائف الدولي)

٤,٧٧ دقائق

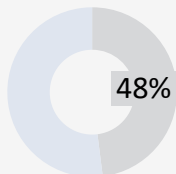
متوسط الفئة

٣,١٣ دقائق

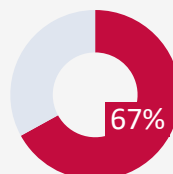
متوسط وقت الانتظار لمطار الطائف الدولي

سجل المطار متوسط زمن انتظار عالي في أول وآخر شهر من السنة مع ثبات متوسط زمن الانتظار على مستوى واحد باقي العام. ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٩,٥٨ دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ١٤ ديسمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٢١ دقيقة، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٤ صباحا بمتوسط إنتظار بلغ ٤ دقائق.



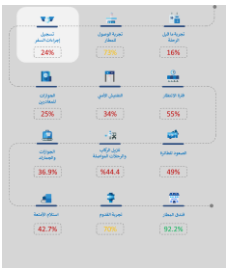
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

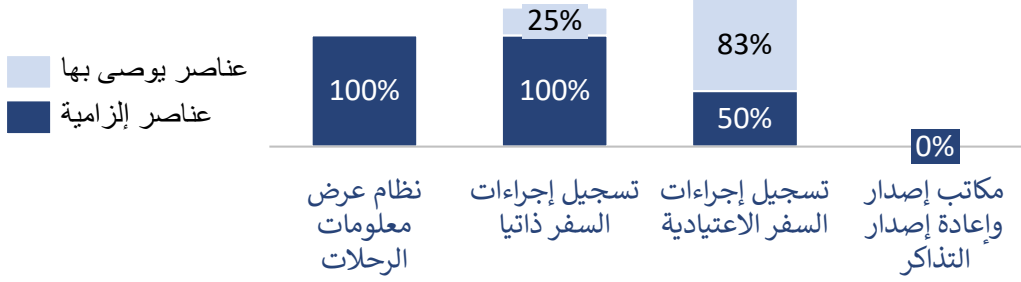
رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة تسجيل إجراءات السفر



٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



حصل مطار الطائف الدولي في قائمة تقييم جودة المطارات لتجربة تسجيل إجراءات السفر على نسبة أقل من متوسط المطارات الأخرى في فئته وذلك لعدة أسباب:

ارتفاع مكاتب معدات الخدمة الذاتية لا يناسب المسافرين من ذوي الإعاقة.

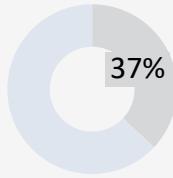
لا تتوفر شبابيك مخصصه لشحن الأمتعة.

مسارات تسجيل الدخول للمسافرين غير مرقمة.

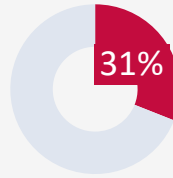
عدم توفر أجهزة الخدمة الذاتية لوضع البطاقات على الأمتعة.

لا تتوفر لوحات عرض حقوق المسافرين في منطقة تسجيل إجراءات السفر.

لا تتوفر مكاتب لإعادة إصدار التذاكر في منطقة تسجيل الركاب.



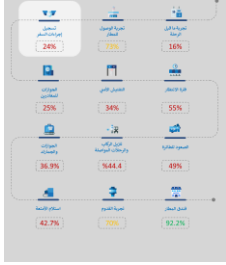
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة تسجيل إجراءات السفر



٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



حقق مطار الطائف الدولي نسبة أعلى من متوسط المطارات الأخرى في فئته في استبيان جودة الخدمات في المطارات لتجربة تسجيل إجراءات السفر.



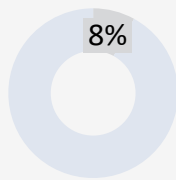
كما حصل على أقل نسب التقييم في الفئات التالية:



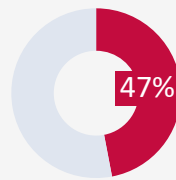
وقت الانتظار في صفوف تسجيل إجراءات السفر.



جودة الخدمة المقدمة من موظفي خدمة تسجيل إجراءات السفر.



متوسط نتيجة الفئة

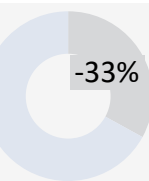


متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو ٠,٨٥ شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة إجراءات إصدار بطاقة الصعود كما هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

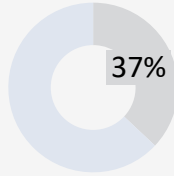
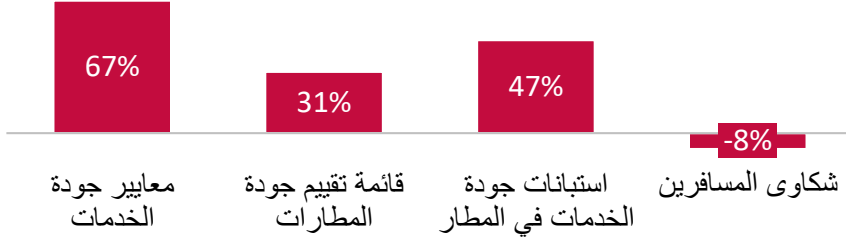
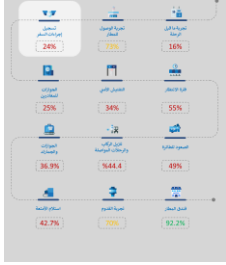
لم تسجل على المطار شكاوى تذكر (من حيث العدد) على تجربة تسجيل إجراءات السفر



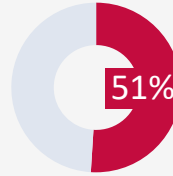
رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة تسجيل إجراءات السفر

٥- ملخص تحليل تسجيل إجراءات السفر



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة لتسجيل إجراءات السفر

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

51%



تجربة الوصول
للمطار

73%



تجربة ما قبل
الرحلة

20%



الجوازات
للمغادرين

55%



التفتيش الأمني

70%



فترة الانتظار

65%



الجوازات
والجمارك

67.1%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

54%



الصعود للطائرة

82%



استلام الأمتعة

55.2%



تجربة القდوم

30.8%



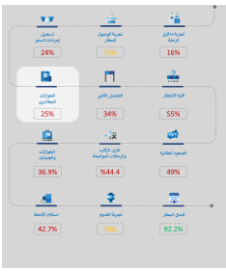
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة الجوازات للمغادرين



1- معايير جودة الخدمات

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

معاينة وثيقة السفر للمغادرين



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

متوسط وقت الانتظار لمطار الطائف الدولي

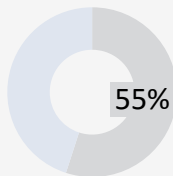
متوسط الفنة

متوسط وقت الانتظار لمطار الطائف الدولي

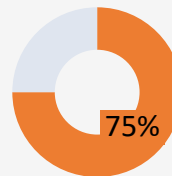
متوسط وقت الانتظار لمطار الطائف الدولي

📌 سجل المطار مستوى ثابت خلال السنة ما عدا الربع الأخير حيث ارتفع فيها متوسط وقت الإنتظار، 99% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 7,24 دقائق.

📌 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم 16 ديسمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 9 دقائق، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 1 مساءً متوسط إنتظار بلغ 5 دقائق.



متوسط نتيجة الفنة



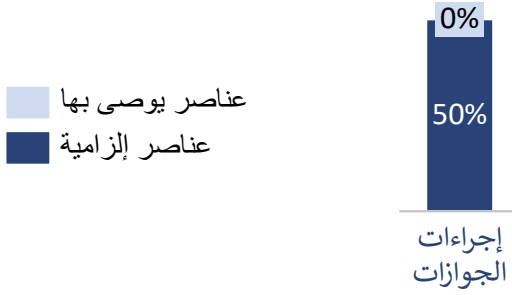
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة الجوازات للمغادرين

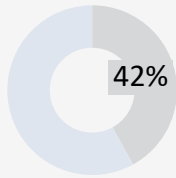
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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

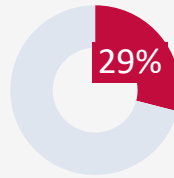


حصل مطار الطائف الدولي في قائمة تقييم جودة المطارات لتجربة الجوازات للمغادرين على نسبة أقل من متوسط نتيجة المطارات الأخرى في فئته وذلك للأسباب التالية:

- لا تتوفر بوابات الكترونية في منطقة الجوازات.
- لا تتوفر لوحات لعرض أوقات الانتظار التقديرية.
- لا تتوفر مسارات مستقلة للمساعدات الخاصة.
- لا تتوفر مسارات مستقلة لكل من (الدرجة الأولى / درجة رجال الأعمال ، حاملي الجوازات السعودية والخليجية ، وحاملي الجوازات الدبلوماسية).



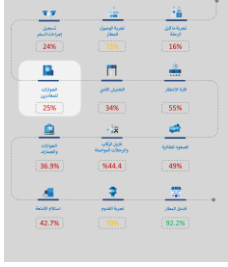
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة الجوازات للمغادرين



٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

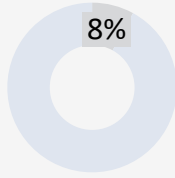


حققت مطارات الطائف الدولي نسبة أعلى من متوسط المطارات الأخرى في فئته في استبيان جودة الخدمات في المطارات لتجربة الجوازات للمغادرين.

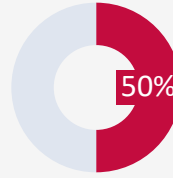
كما حصل على أقل نسب التقييم في الفئات التالية:

وقت الانتظار في صفوف الجوازات.

جودة الخدمة المقدمة من موظفي خدمة التحقق من الجوازات.



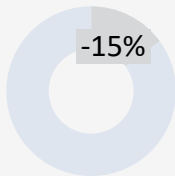
متوسط نتيجة الفئة



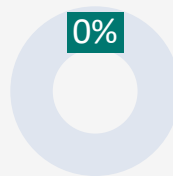
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

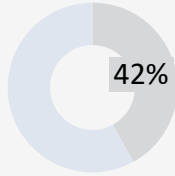
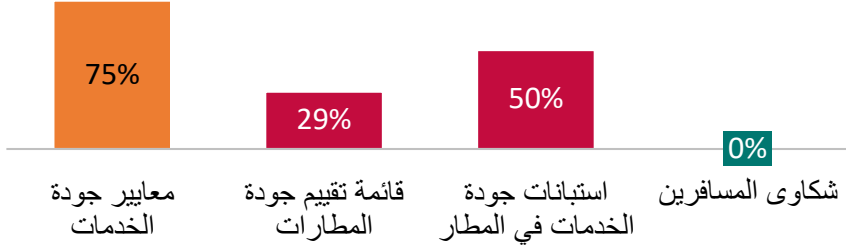
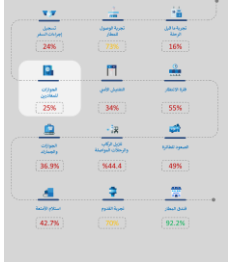


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

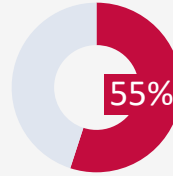
رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة الجوازات للمغادرين

٥- ملخص تحليل تجربة الجوازات للمغادرين



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الجوازات للمغادرين

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

51%



تجربة الوصول
للمطار

73%



تجربة ما قبل
الرحلة

20%



الجوازات
للمغادرين

55%



التفتيش الأمني

70%



فترة الانتظار

65%



الجوازات
والجمارك

67.1%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

54%



الصعود للطائرة

82%



استلام الأمتعة

55.2%



تجربة القdom

30.8%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الطائف 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 الطائف الدولي)

متوسط الفئة
٢,٣٩ دقائق

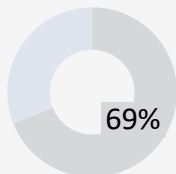
متوسط الفئة

٢,٠٨ دقائق

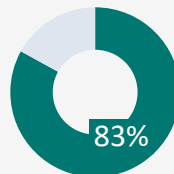
متوسط وقت الانتظار لمطار الطائف الدولي

سجل المطار أقل متوسط زمن انتظار خلال وسبتمبر، وسجل مستوى ثابت خلال باقي السنة وارتفاع بسيط في نهاية العام، ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٣,٩ دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٣ ديسمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٥ دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال في الساعة ٨ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٨ دقائق. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ١ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٣ دقائق.



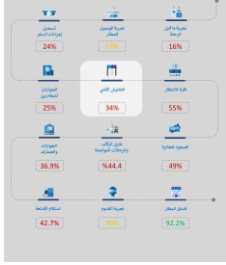
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

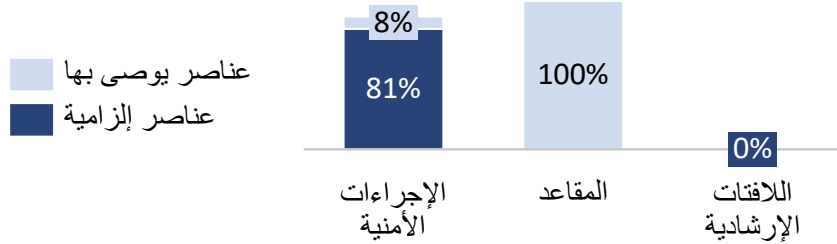
رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة التفتيش الأمني

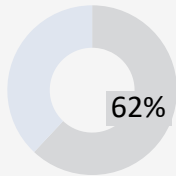


٢- قائمة تقييم جودة المطارات

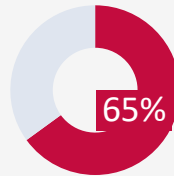
❖ يعتمد تقييم عناصر جودة المطارات لتجربة التفتيش الأمني للمطار على ١٧ عنصر.



- ❖ لوحظ عدم توفر لوحات عرض أوقات الانتظار التقديرية عند التفتيش الأمني.
- ❖ لا تتوفر مسارات مستقلة للموظفين وطواقم الطائرات والمسار السريع بالإضافة إلى ركاب الدرجة الأولى والأعمال.
- ❖ لا تتوفر مسار خاص للمسافرين من ذوي الإعاقة.
- ❖ تتوفر غرف خاصة للتفتيش الأمني للمسافرين ذوي الإعاقة.
- ❖ عدم توفر مقاعد في منطقة التفتيش الأمني بشكل كافي.
- ❖ لا تتوفر لوحات ارشادية توضح موقع التفتيش الأمني.



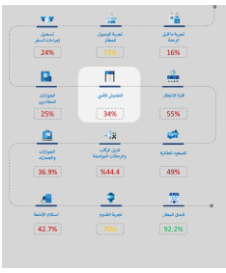
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة التفتيش الأمني



٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

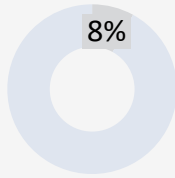


حقق مطار الطائف الدولي نسبة أعلى من متوسط المطارات الأخرى في فئته في استبيان جودة الخدمات في المطارات لتجربة التفتيش الأمني.

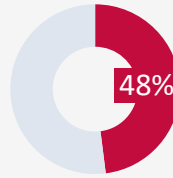
كما حصل على أقل نسب التقييم في الفئات التالية:

وقت الانتظار في صفوف التفتيش الأمني.

جودة الخدمة المقدمة من موظفي التفتيش الأمني.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

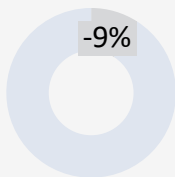
٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 0.85 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة على واحدة كما هو موضح أدناه:

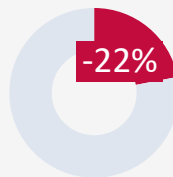
النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



لم تسجل على المطار شكاوى تذكر (من حيث العدد) على تجربة التفتيش الأمني



متوسط نتيجة الفئة

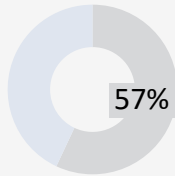
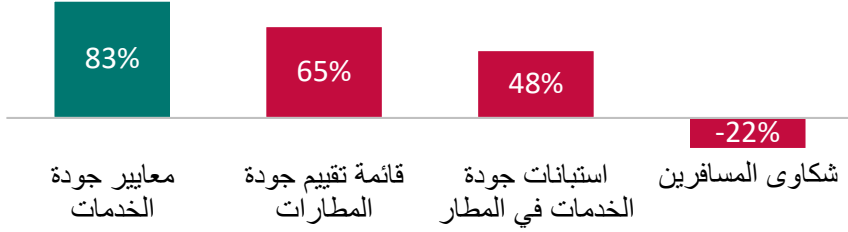
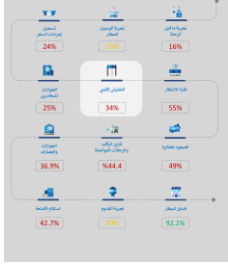


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

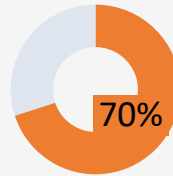
رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة التفتيش الأمني

٥- ملخص تحليل تجربة التفتيش الأمني



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة التفتيش الأمني

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

51%



تجربة الوصول
للمطار

73%



تجربة ما قبل
الرحلة

20%



الجوازات
للمغادرين

55%



التفتيش الأمني

70%



فترة الانتظار

65%



الجوازات
والجمارك

67.1%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

54%



الصعود للطائرة

82%



استلام الأمتعة

55.2%



تجربة القdom

30.8%



فندق المطار

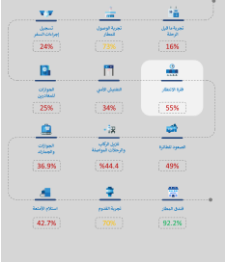
لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة فترة الانتظار

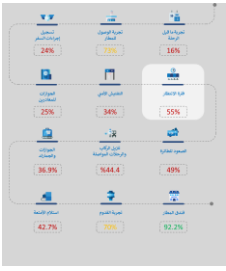
١- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة فترة
الانتظار في معايير جودة الخدمات

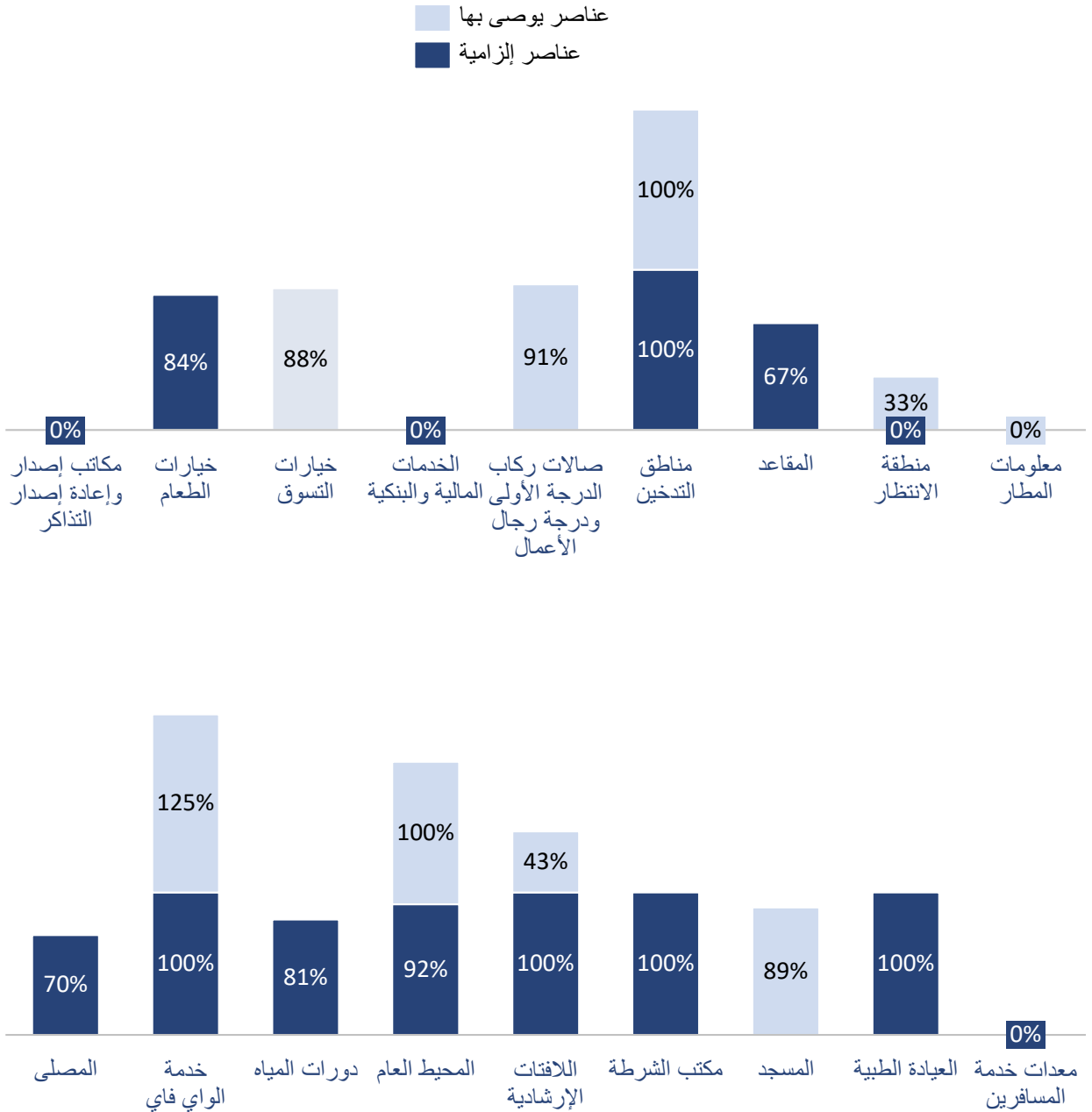
رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة فترة الانتظار



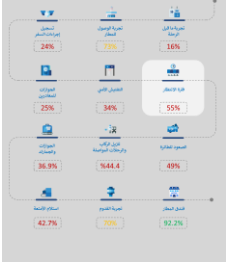
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة فترة الانتظار على ١٤٨ عنصر مقسمة على ١٨ فئة لمطار الطائف الدولي



رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة فترة الانتظار



لا يتوفر مكتب تسجيل إجراءات السفر، اصدار، واعادة اصدار التذاكر في الصالة الدولية.

عدم توفر خدمة صرف الأموال.

لا تتوفر لائحة حقوق المسافرين في صالة الانتظار.

متاجر التسوق في الصالة الدولية في المطار لا تقبل العملات الأجنبية.

ارتفاع منصات متاجر التسوق في لا تناسب مسافرين ذوي الإعاقة.

عدم توفر مقاعد خاصة لمسافرين ذوي الإعاقة.

عدم توفر منطقة لعب للأطفال.

لا تتوفر خيارات الطعام بشكل كافي.

عدم توفر خدمة صرف العملات الأجنبية في الصالة.

لا تتوفر السيارات الكهربائية المخصصة للمسافرين ذوي الإعاقة.

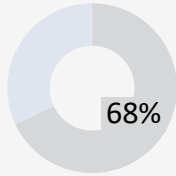
لا توجد اتجاهات تشير الى مرافق الصالة بشكل كافي.

لا تتوفر وسائل ترفيه في منطقة الانتظار.

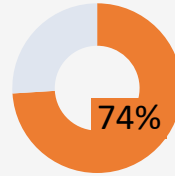
عدم جاهزية دورات المياه لمسافرين ذوي الإعاقة.

عدم توفر مكتب للاستعلامات عن الرحلات.

دورات المياه بحاجة الى صيانة.



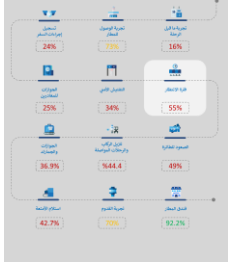
متوسط نتيجة الفئة



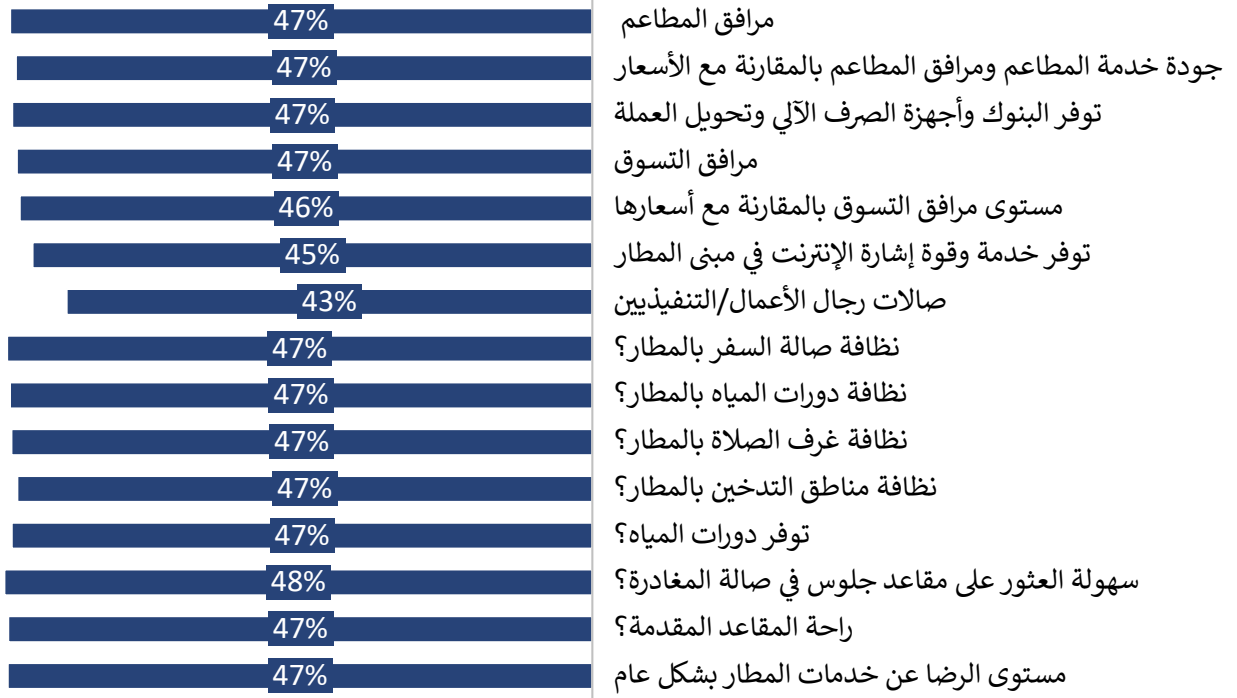
متوسط نتيجة قائمة تقييم
جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة فترة الانتظار



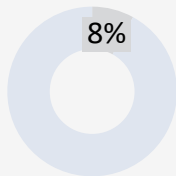
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



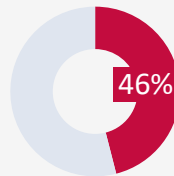
حقق مطار الطائف الدولي نسبة أعلى من متوسط المطارات الأخرى في فئته في استبيان جودة الخدمات في المطارات لتجربة فترة الانتظار.

كما حصل على أقل نسب التقييم في الفئات التالية:

- خيارات الطعام في الصالة.
- السعر مقابل الخدمة المقدمة من المطاعم في الصالة.
- توفر خدمة صرافة الأموال.
- أماكن التسوق وأسعارها مقابل الخدمة المقدمة.
- جودة شبكة الواي فاي في منطقة انتظار المسافرين.
- صالة الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال.
- نظافة الصالة ومرافقها بشكل عام.
- نظافة مناطق التدخين.
- سهولة الحصول على مقعد في صالة المغادرة.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة فترة الانتظار

٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 1.70 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على صالة رجال الأعمال كما هو موضح أدناه:

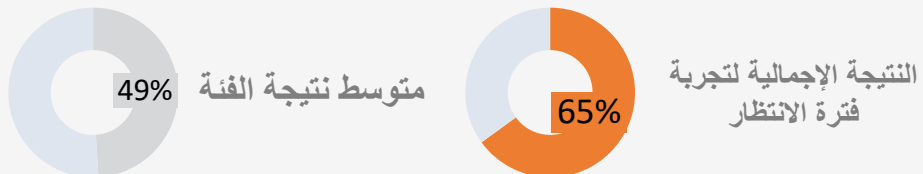
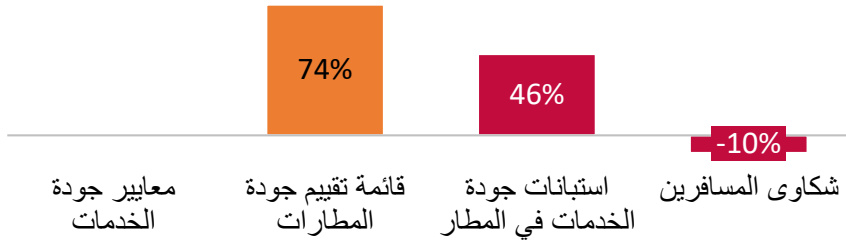
النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



جميع الشكاوى على تجربة فترة الانتظار كانت على صالة رجال الأعمال



٥- ملخص تحليل تجربة فترة الانتظار



نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

51%



تجربة الوصول
للمطار

73%



تجربة ما قبل
الرحلة

20%



الجوازات
للمغادرين

55%



التفتيش الأمني

70%



فترة الانتظار

65%



الجوازات
والجمارك

67.1%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

54%



الصعود للطائرة

82%



استلام الأمتعة

55.2%



تجربة القdom

30.8%



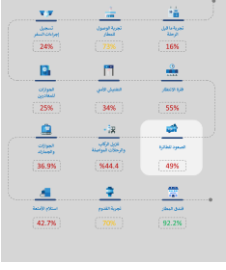
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة الصعود للطائرة



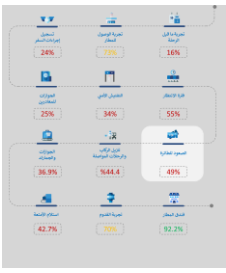
1- معايير جودة الخدمات

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

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً

رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

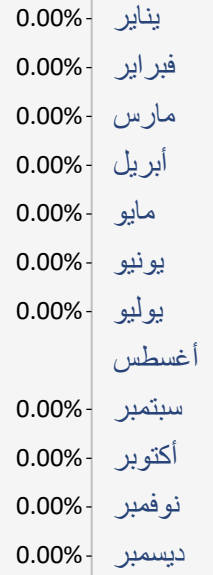
تجربة الصعود للطائرة



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 الطائف الدولي)

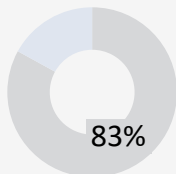
0.5%

متوسط الفئة

0%

متوسط نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار

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



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

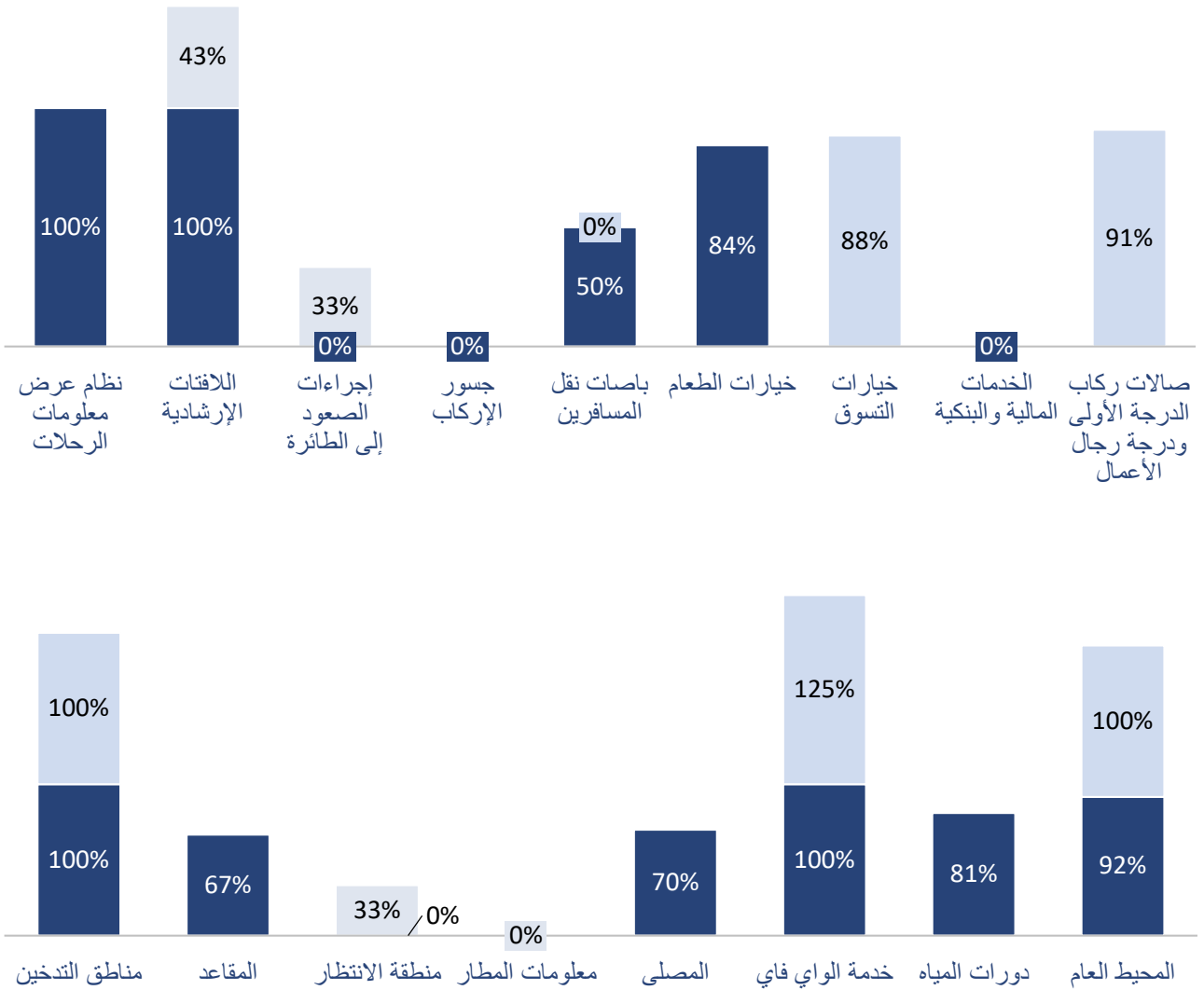
رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة الصعود للطائرة

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

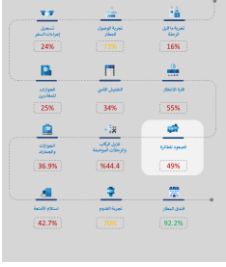
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الصعود للطائرة على ١٣٤ عنصر مقسمة على ١٧ فئة لمطار الطائف الدولي

عناصر يوصى بها
عناصر إلزامية

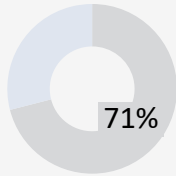


رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

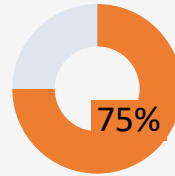
تجربة الصعود للطائرة



- لا يتم أولوية التصعيد لمسافرين من ذوي الإعاقة وركاب الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال.
- عدم توفر جسور إركاب في الصالة أثر سلبا على نتيجة تجربة الصعود للطائرة
- عدم توفر جسور اركاب للمسافرين.
- لا تتوفر خيارات الطعام بشكل كافي.
- عدم قبول العملات الأجنبية في منطقة انتظار المسافرين.
- عدم توفر موظفين ومكاتب تخص توفير معلومات المطار في منطقة الانتظار أخفض التقييم النهائي حيث أنه يشكل ٣ عناصر من التقييم
- أكثر من ٥٠% من العناصر الموصي بها في تجربة الصعود للطائرة غير مستوفاه
- تم ملاحظة قصور واضح في العلامات الإرشادية
- عدم وجود منطقة ترفيه للأطفال.
- لا تتوفر خدمة صرف الأموال.
- لا تتوفر خدمة صرف العملات الأجنبية.
- عدم توفر لائحة حقوق المسافرين.
- لا تتوفر مقاعد للمسافرين من ذوي الإعاقة في المصلى
- دورات المياه بحاجة الى صيانة وتجديد الأدوات الصحية.



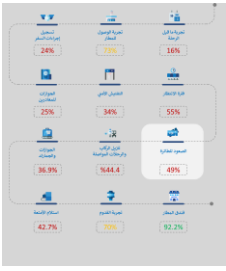
متوسط نتيجة الفنة



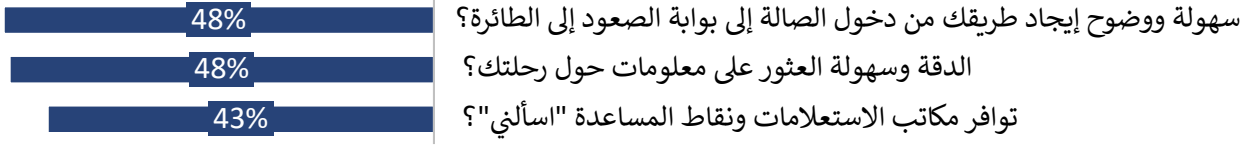
متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة الصعود للطائرة



٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



حققت مطارات الطائف الدولي نسبة أعلى من متوسط المطارات الأخرى في فئته في استبيان جودة الخدمات في المطارات لتجربة فترة الانتظار.



كما حصل على أقل نسب التقييم في الفئات التالية:



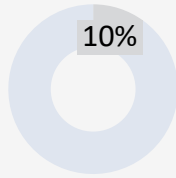
سهولة الوصول إلى بوابات التصعيد.



سهولة الحصول على معلومات الرحلة داخل الصالة.

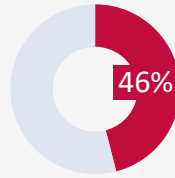


توفر مكتب أسألني داخل الصالة



10%

متوسط نتيجة الفئة



46%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

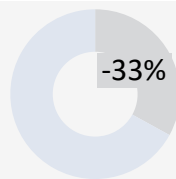
٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 1.70 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئتين كما هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي

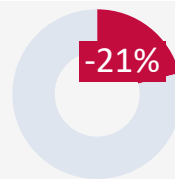


جميع الشكاوى كانت على إيصال معلومات الرحلات للمسافرين سواء بالنداء الداخلي أو شاشات عرض المعلومات



-33%

متوسط نتيجة الفئة



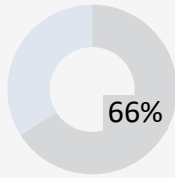
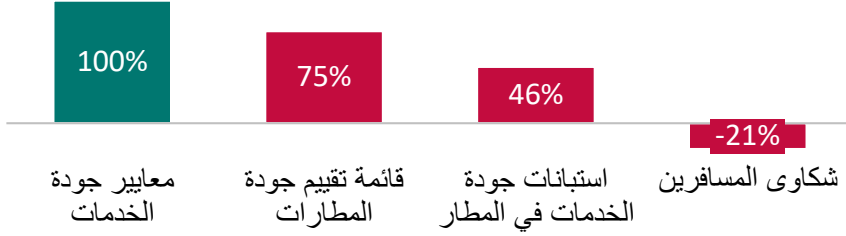
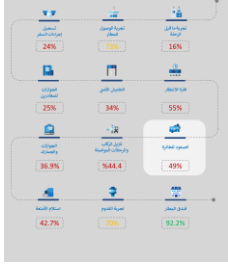
-21%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

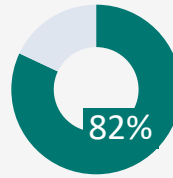
رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة الصعود للطائرة

٥- ملخص تحليل تجربة الصعود للطائرة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الصعود للطائرة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

51%



تجربة الوصول
للمطار

73%



تجربة ما قبل
الرحلة

20%



الجوازات
للمغادرين

55%



التفتيش الأمني

70%



فترة الانتظار

65%



الجوازات
والجمارك

67.1%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

54%



الصعود للطائرة

82%



استلام الأمتعة

55.2%



تجربة القdom

30.8%



فندق المطار

لا يوجد



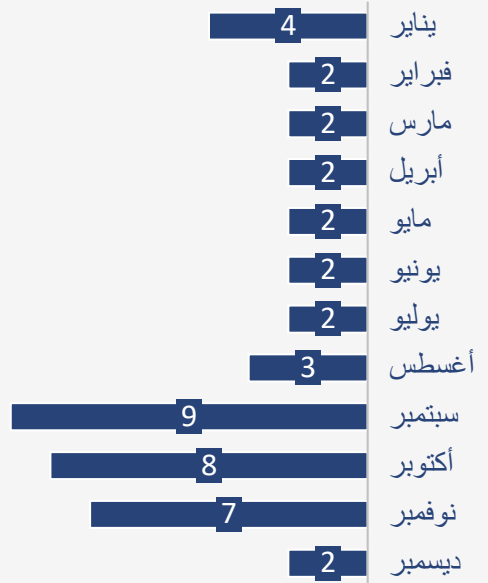
رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

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 الطائف الدولي)

3,45 دقائق

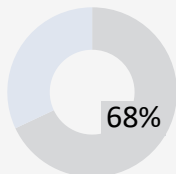
متوسط الفئة

2,75 دقائق

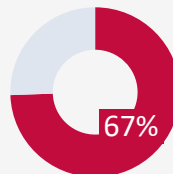
متوسط وقت الانتظار لمطار الطائف الدولي

💡 سجل المطار متوسط زمن انتظار متساوي خلال السنة مع وجود ارتفاع ملاحظ في الثلث الأخير من السنة باستثناء شهر ديسمبر، 90% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 5,92 دقيقة.

💡 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم 2 ديسمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 9 دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 2 مساءً بمتوسط إنتظار بلغ 6 دقائق.



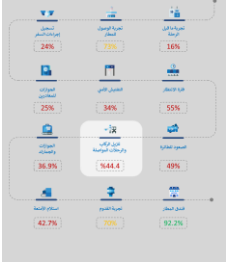
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

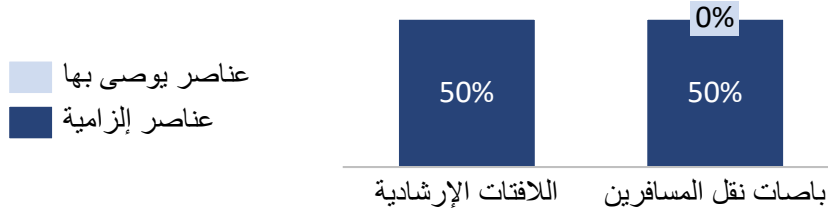
رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



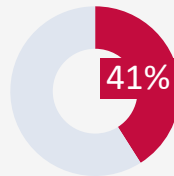
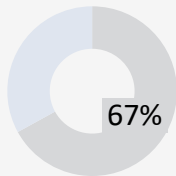
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة على ٨ عناصر مقسمة على تصنيفين فرعيين لمطار الطائف الدولي



حصل مطار الطائف الدولي على تقييم أقل من متوسط نتيجة المطارات الأخرى في فئته لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة وذلك لعدة أسباب:

- عدم وجود لافتات إرشادية تشير إلى اتجاه تحويل الرحلات للرحلات المواصلة.
- باصات نقل المسافرين بحاجة إلى صيانة.
- لا تتوفر باصات خاصة بركاب الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال.



رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

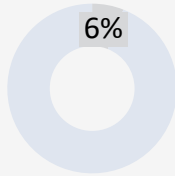
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

42%

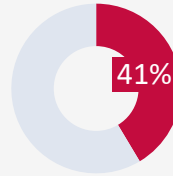
سهولة عملية الإنتقال من رحلة إلى أخرى

حققت مطار الطائف الدولي نسبة أعلى من متوسط المطارات الأخرى في فئته في استبيان جودة الخدمات في المطارات لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة.

كما حصل على أقل نسب التقييم في سهولة الحصول على الرحلات المواصلة.



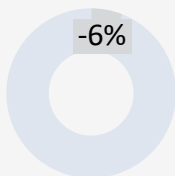
متوسط نتيجة الفئة



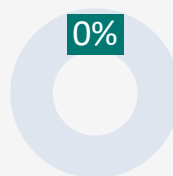
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

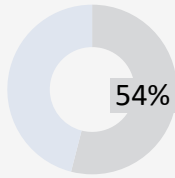
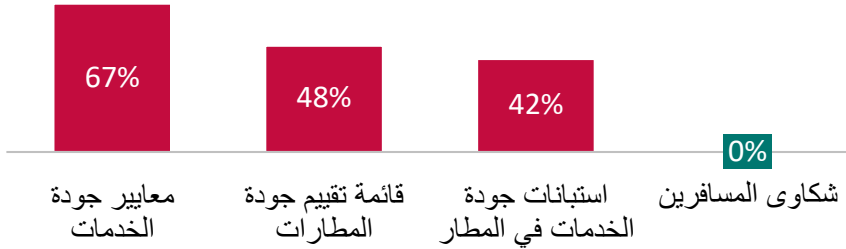
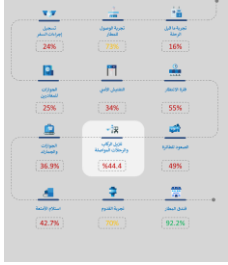


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

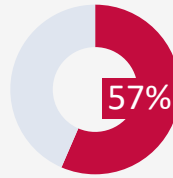
رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

٥- ملخص تحليل تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

51%



تجربة الوصول
للمطار

73%



تجربة ما قبل
الرحلة

20%



الجوازات
للمغادرين

55%



التفتيش الأمني

70%



فترة الانتظار

65%



الجوازات
والجمارك

67.1%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

54%



الصعود للطائرة

82%



استلام الأمتعة

55.2%



تجربة القდوم

30.8%



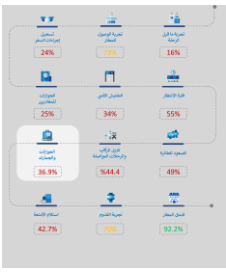
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الطائف 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 الطائف الدولي)

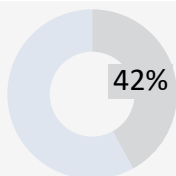
متوسط الفئة ٤,٤٧ دقائق

متوسط الفئة ٣,٩٦ دقائق

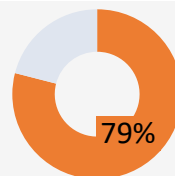
متوسط وقت الانتظار لمطار الطائف الدولي

💡 سجل المطار أعلى متوسط زمن انتظار خلال الثلث الأخير من السنة مع الثبات على مستوى واحد بقية السنة، ٩٩% من المسافرين لم يتجاوز وقت انتظارهم ٨,٠٥ دقائق.

💡 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢٣ أكتوبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٩ دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ١١ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٦ دقائق.



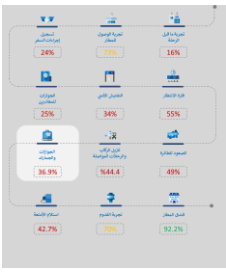
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الطائف 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 الطائف الدولي)

٢,٨٩ دقيقة

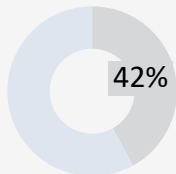
متوسط الفئة

١,٩٣ دقيقة

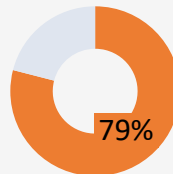
متوسط وقت الانتظار لمطار الطائف الدولي

سجل المطار متوسط زمن انتظار ثابت خلال السنة، ٩٩% من مسافرين المطار لم يتجاوز وقت انتظارهم ٣ دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٣ أبريل حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٣ دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٧ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٣ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة



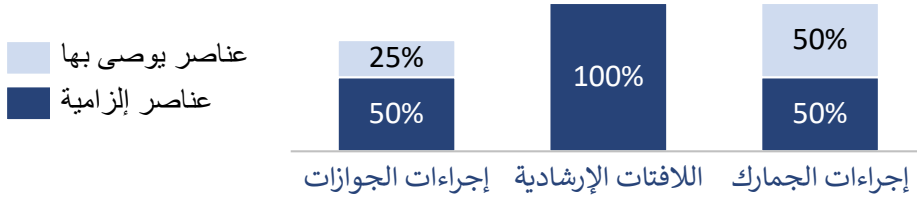
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة الجوازات والجمارك

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الجوازات والجمارك على ١٤ عنصر مقسمة على ثلاثة تصنيفات فرعية لمطار الطائف الدولي

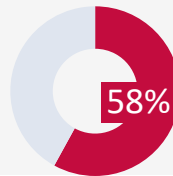
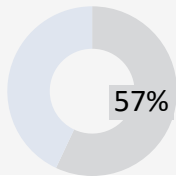


لوحظ عدم توفر نظام ثنائي القنوات للجمارك وعدم وضوح عرض الأغراض الممنوعة في الصالة.

عدم وجود مسارات منفصلة للركاب الدبلوماسيين.

عدم وجود مسار منفصلة للمسافرين من ذوي الإعاقة.

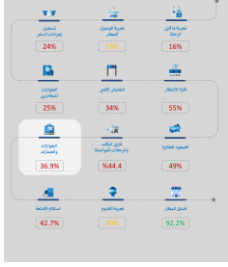
لا تتوفر شاشة عرض الأوقات التقديرية في منطقة الجوازات.



رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة الجوازات والجمارك

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



48%

مستوى الرضا عن إجراءات الجمارك

حقق مطار الطائف الدولي نسبة أعلى من متوسط المطارات الأخرى في فئته في استبيان جودة الخدمات في المطارات لتجربة الجوازات والجمارك.



كما حصل على أقل نسب التقييم في رضا المسافرين على خدمة الجمارك.



8%

متوسط نتيجة الفئة

48%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

-15%

متوسط نتيجة الفئة

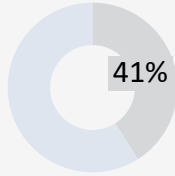
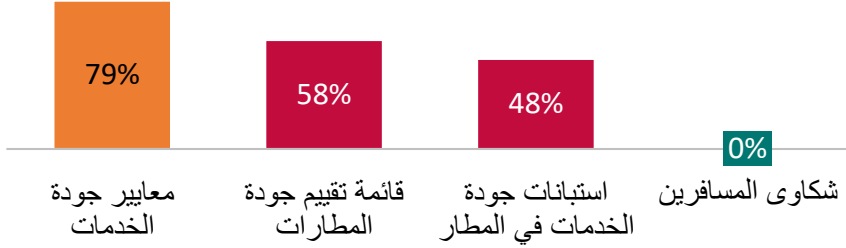
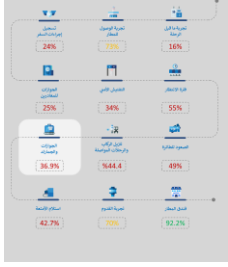
0%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

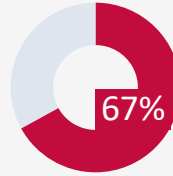
رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة الجوازات والجمارك

٥- ملخص تحليل تجربة الجوازات والجمارك



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الجوازات والجمارك

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

51%



تجربة الوصول
للمطار

73%



تجربة ما قبل
الرحلة

20%



الجوازات
للمغادرين

55%



التفتيش الأمني

70%



فترة الانتظار

65%



الجوازات
والجمارك

67.1%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

54%



الصعود للطائرة

82%



استلام الأمتعة

55.2%



تجربة القdom

30.8%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الطائف 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 الطائف الدولي)

متوسط وقت الانتظار لمطار الطائف الدولي

متوسط الفئة

٩,٨٧ دقائق

متوسط وقت الانتظار لمطار الطائف الدولي

سجل المطار متوسط زمن انتظار ثابت خلال السنة مع وجود انخفاض بسيط في شهر مارس، ٩٠% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم ١٠,٦٧ دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٣ أغسطس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ١١,٦٥ دقيقة، سجلت ساعات الذروة في اليوم في الساعة ٦ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ١٣ دقيقة. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٣ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ١٠,٣٧ دقائق.

43%

متوسط نتيجة الفئة

39%

متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

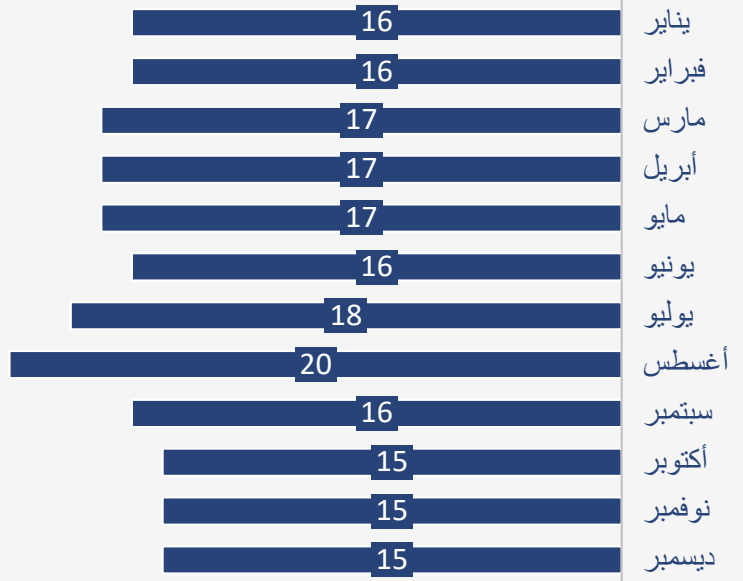
رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة إستلام الأمتعة

1- معايير جودة الخدمات

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

آخر حقيبة



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

متوسط وقت الانتظار لمطار الطائف الدولي

متوسط الفئة

16,07 دقيقة

متوسط وقت الانتظار لمطار الطائف الدولي

سجل المطار أعلى مستويات متوسط زمن انتظار خلال شهر أغسطس ومستوى زمن انتظار ثابت خلال باقي العام، 90% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم 18,77 دقيقة.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم 7 أغسطس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 23,1 دقيقة، سجلت ساعات ذروة اليوم في الساعة 7 مساءً بمتوسط إنتظار بلغ 26,33 دقيقة. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 3 صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ 19,97 دقيقة.

43%

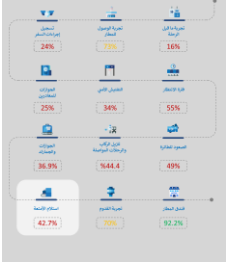
متوسط نتيجة الفئة

39%

متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

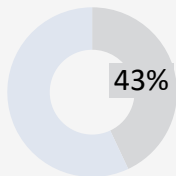
تجربة إستلام الأمتعة



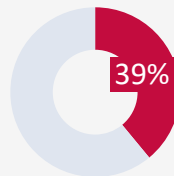
1- معايير جودة الخدمات

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

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



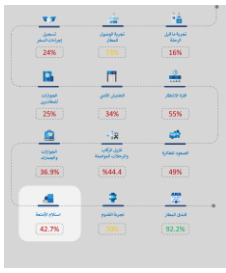
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

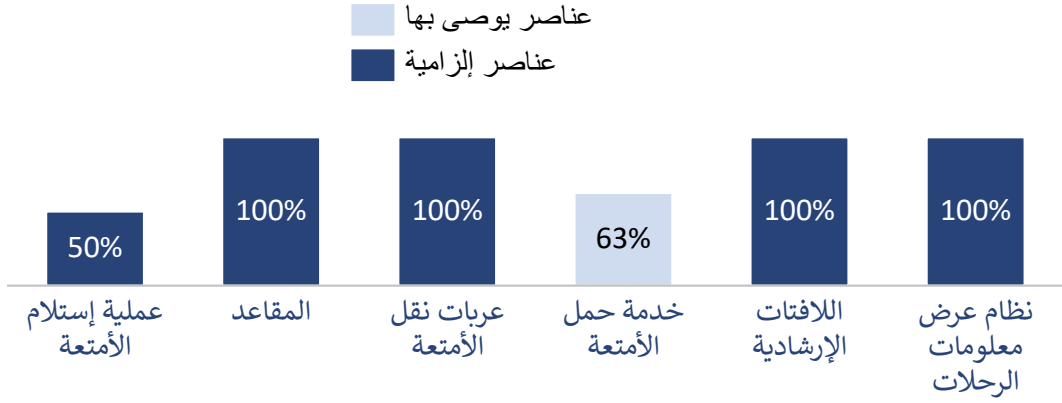
رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة استلام الأمتعة



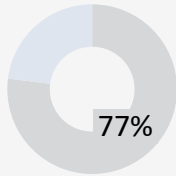
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة استلام الأمتعة على ١٣ عنصر مقسمة على ٦ تصنيفات فرعية لمطار الطائف الدولي

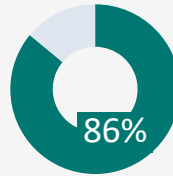


💡 خدمات حمل الأمتعة في الصالة كان دون الجودة المطلوبة حيث يوجد قصور في توفر قائمة الأسعار وتنوع خيارات الدفع .

💡 لا تتوفر لائحة حماية حقوق المسافرين في منطقة استلام الأمتعة.



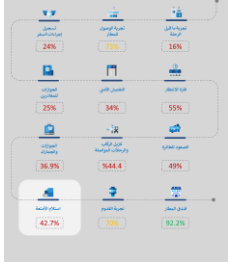
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة استلام الأمتعة

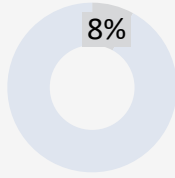


٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

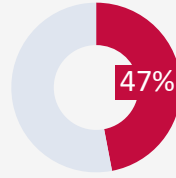


حقق مطار الطائف الدولي نسبة أعلى من متوسط المطارات الأخرى في فئته في استبيان جودة الخدمات في المطارات لتجربة استلام الأمتعة.

كما حصل على أقل نسب التقييم في سرعة خدمة وصول الأمتعة.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

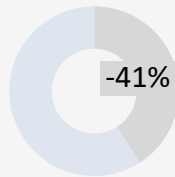
٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 1.70 شكوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئتين كما هو موضح أدناه:

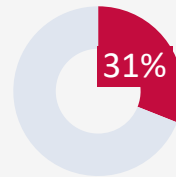
النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



جميع الشكاوى كانت على الموارد البشرية للمطار من حيث التواجد والتعامل



متوسط نتيجة الفئة

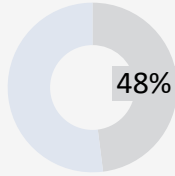
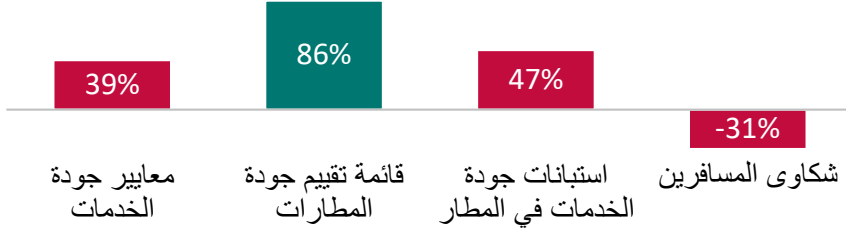
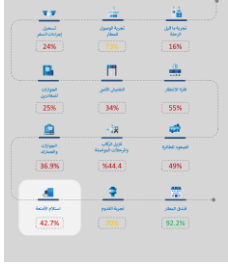


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

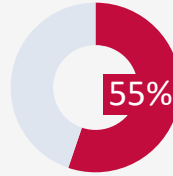
رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة استلام الأمتعة

٥- ملخص تحليل تجربة استلام الأمتعة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة استلام الأمتعة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

51%



تجربة الوصول
للمطار

73%



تجربة ما قبل
الرحلة

20%



الجوازات
للمغادرين

55%



التفتيش الأمني

70%



فترة الانتظار

65%



الجوازات
والجمارك

67.1%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

54%



الصعود للطائرة

82%



استلام الأمتعة

55.2%



تجربة القdom

30.8%



فندق المطار

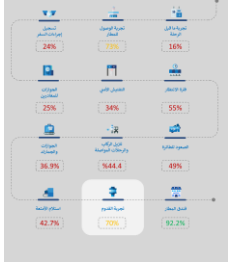
لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة القدوم

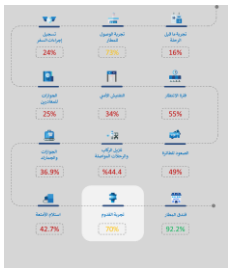
١- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في
معايير جودة الخدمات

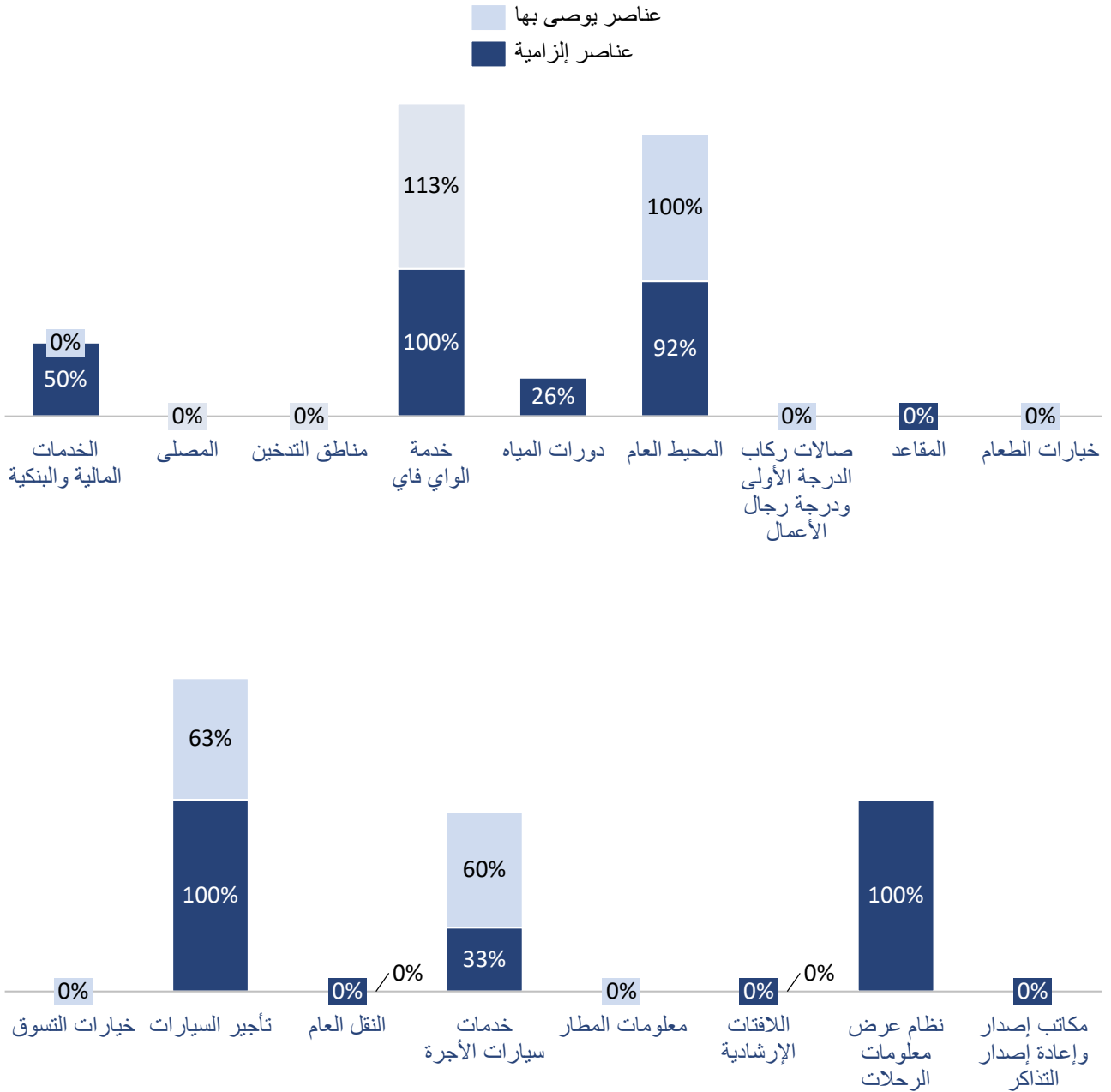
رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة القدوم



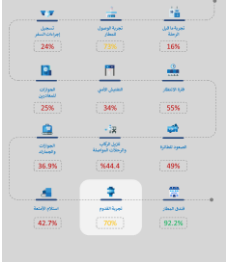
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة القدوم على ٢٠٧ عنصر مقسمة على ١٧ فئة لكل صالة من الصالات الثلاثة لمطار الطائف الدولي



رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة القدوم



لوحظ عدم وجود غرف تدخين في صالة القدوم خفض من التقييم النهائي لتجربة القدوم بشكل بسيط حيث أنه يشكل عنصراً من ضمن ٢٠٧ عنصر

عدم وجود خدمة الصراف الآلي في منطقة القدوم.

لا تتوفر خدمة صرف العملات الأجنبية في صالة القدوم الدولي.

مكاتب تأجير السيارات ومناطق التسوق لا تقبل العملات الأجنبية.

جودة دورات المياه في صالة القدوم لا ترتقي للمستوى المأمول.

التكليف في صالة القدوم بحاجة الى صيانة.

لا تتوفر دورات مياه خاصة بذوي الإعاقة.

تم ملاحظة عدم توفر التالي في خدمات سيارات الأجرة:

عرض رسوم / معلومات سيارات الأجرة

وجود مشرف / المساعدة بشأن سيارات الأجرة

المهارات اللغوية بالإنجليزية والعربية لدى مشرف سيارات الأجرة

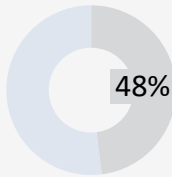
عدم وجود مصلى في صالة القدوم.

لا تتوفر عرض لأسعار المنتجات في منطقة التسوق.

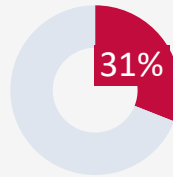
عدم توفر الخدمة الذاتية لشراء التذاكر.

لا عدم توفر لافتات ارشادية توضح موقع سيارات الأجرة العامة.

عدم توفر مقاعد بشكل كافي في صالة القدوم.



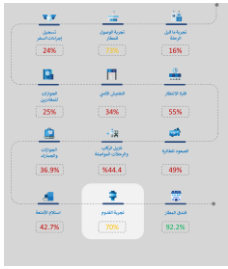
متوسط نتيجة الفنة 48%



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات 31%

رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة القدوم



٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في الاستبيان

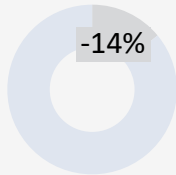
٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 0.85 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على أماكن تأجير السيارات كما هو موضح أدناه:

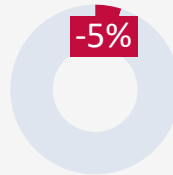
النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



لم تسجل على المطار شكاوى تذكر (من حيث العدد) على تجربة القدوم



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الطائف الدولي

تجربة القدوم

٥- ملخص تحليل تجربة القدوم

31%

-5%

معايير جودة الخدمات

قائمة تقييم جودة المطارات

استبانات جودة الخدمات في المطار

شكاوى المسافرين

48%

متوسط نتيجة الفئة

31%

النتيجة الإجمالية لتجربة القدوم