نتائج برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

-مطار طريف-

2022م

GACA
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation

رؤية VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

المحتوى

المحتوى	الصفحة
مقدمة	3
التعريف بالبرنامج	5
متوسط أوقات الانتظار	11
نتائج المطار الإجمالية	14
برنامج معايير الأداء التشغيلي	16
برنامج تقييم جودة مرافق وخدمات المطار	18
برنامج استبيان رضا المسافر	20
برنامج شكاوى المسافرين	22

مقدمة

سعيًا من الهيئة العامة للطيران المدني لتحسين تجربة المسافرين وضبط جودة الخدمات المقدمة لهم عبر مطارات المملكة، قامت الهيئة بتطبيق برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار، وهو برنامج تم بناءه بالاستناد على أفضل الممارسات العالمية.

يتكون البرنامج من أربع برامج فرعية تكاملية تهدف إلى تقييم تجربة المسافر عبر مطارات المملكة عن طريق قياس وتقييم أوقات انتظار المسافرين في رحلة السفر ومستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة وجودة المرافق والخدمات التجارية وآلية تعامل المطارات مع شكاوى المسافرين.

يتم تقييم وتحليل أداء مطارات المملكة بشكل سنوي وتتم عملية المتابعة يومياً وتشارك النتائج مع المطارات لتعزيز عملية التحسين المستمر لتلبية تطلعات المسافرين وسد الثغرات والفجوات المسببة لضعف الأداء.

في هذا التقرير نستعرض نتائج مطارات المملكة لبرنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطارات وأبرز الاحصائيات.

الهدف: تحسين تجربة المسافرين

برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

1. معايير الأداء التشغيلي
2. تقييم جودة مرافق وخدمات المطار
3. استبيان رضا المسافر
4. شكاوى المسافرين

نطاق البرنامج

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

على سبيل المثال لا الحصر:

صالة المغادرة
بعد / قبل الرحلة وفي الطائرة
صالة الوصول

التعريف بالبرنامج

تصنيف مطارات المملكة

في هذا البرنامج صنفت مطارات المملكة إلى فئات بناء على نوع الحركة الجوية وعدد المسافرين السنوي للمطار، وتم وضع المستهدفات لكل برنامج فرعي حسب فئة المطار.

الفئة	نوع الرحلات	أعداد المسافرين سنويًا	المطارات *(بحسب المدينة)*
1	المطارات الدولية	▪ أكثر من 15 مليون مسافر	▪ جدة والرياض
2		▪ من 5 إلى 15 مليون مسافر	▪ الدمام والمدينة المنورة
3		▪ من 2 إلى 5 مليون مسافر	▪ أبها وجازان
4		▪ أقل من 2 مليون مسافر	▪ القصيم وتبوك والطائف وحائل وينبع والجوف والهفوف والعلا
5	المطارات الداخلية	▪ المطارات الداخلية	▪ الباحة وبيشة وعرعر وشرورة والقريات والقيصومة/حفر الباطن ووادي الدواسر وطريف ورفحاء والوجه والدوادمي ونجران ونيوم

معايير الأداء التشغيلي

في برنامج معايير الأداء التشغيلي، تتابع الهيئة (14) معيارًا أساسيًا لجودة الأداء التشغيلي، وتمثل الحد الأدنى من الخدمة المطلوبة لأهم مراحل رحلة المسافر بطريقة موحدة للقياس والإبلاغ عنها، حيث يتم قياس أوقات الانتظار من خلال منهجية يتم اتباعها ومقارنتها بالمستهدفات.

تم الاستناد في بناء المعايير ووضع المستهدفات على أفضل الممارسات العالمية ومنهجيات القياس المتبعة في المطارات العالمية بناءً على دراسات معيارية.

دورية التقييم: شهري

قائمة المعايير:

إجراءات السفر		رمز المعيار
وقت الإنتظار لتسجيل إجراءت السفر		PF-1
وقت الإنتظار عند التفتيش الأمني	★	PF-2
وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للمغادرين	★	PF-3
وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للقادمين	★	PF-4
وقت الانتظار للتفتيش الجمركي	★	PF-5
وقت الإنتظار عند استلام الأمتعة (أول حقيبة)		PF-6
وقت الإنتظار عند استلام الأمتعة (آخر حقيبة)		PF-7
وقت انتظار مواصلات ضيوف التنفيذي للمغادرين	★	EO-1
وقت انتظار مواصلات ضيوف التنفيذي للقادمين	★	EO-2
وقت انتظار تسليم الأمتعة لرواد التنفيذي	★	EO-3

ذوي الإعاقة	رمز المعيار
وقت مساعدة المسافرين ذوي االإعاقة – المغادرون ★	PRM-1
وقت مساعدة المسافرين ذوي الإعاقة – القادمون	PRM-2

المجالات الرئيسية الأخرى	رمز المعيار
التأخيرات الناجمة عن مشغل المطار	KA-1

توافر المعدات	رمز المعيار
توافر المعدات الداعمة لحركة المسافرين ونظم نقل الأمتعة	AAV-1

★ تقاس في صالة التنفيذي
★ تقاس في صالة التنفيذي فقط

تقييم جودة مرافق وخدمات المطار

في هذا البرنامج تقوم الهيئة بتقيم جودة الخدمات والمرافق التي يمر عبرها المسافر خلال رحلته عبر قائمة شاملة تحتوي على أكثر من (1500) عنصر، تم تصنيفها إلى (23) تصنيف رئيسي. ويقوم فريق رقابي من الهيئة بزيارات ميدانية لتقييم مطارات المملكة.

تم الاستناد في بناء القائمة على أفضل الممارسات المستخدمة في قطاع الخدمات وخبرات فريق الهيئة الرقابي.

دورية التقييم: سنوي

محتوى القائمة:

التصنيف الرئيسي

1	إجراءات التفتيش الأمني	13	وقت الانتظار
2	إجراءات التفتيش الجمركي	14	خدمة الاتصال بالانترنت
3	إجراءات الجوازات للقادمين	15	دورات المياه
4	إجراءات الجوازات للمغادرين	16	فندق المطار
5	إجراءات الصعود إلى الطائرة	17	قنوات التواصل بالمطار
6	استلام الأمتعة	18	معدات نقل المسافرين
7	الخدمات العامة بالمطار	19	معلومات المطار
8	الخدمات المالية والائتمانية	20	مناطق التدخين
9	اللافتات الإرشادية	21	منطقة الجلوس والانتظار
10	المحيط العام	22	نظام عرض معلومات الطيران
11	المرافق العامة بالمطار	23	تسجيل إجراءات السفر
12	المصلى		

تصنيف فرعي

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

العناصر

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

استبيان رضا المسافر

في هذا البرنامج يتم قياس رضا المسافرين عبر استبيان موجه خلال تواجدهم في صالات السفر والذي يوفر فهماً أفضل لتجربتهم ويبين مستوى رضاهم عن الخدمات والمرافق في المطارات، ويتكون من (15) سؤال تعريفي و (36) سؤال عن الخدمات التي قدمت لهم، يتم تصنيفها على (7) تصنيفات رئيسية.

تم الاستناد في بناء الاستبيان على أفضل الممارسات المستخدمة في قياس رضا المسافرين.

دورية التقييم: ربع سنوي

محتوى الاستبيان:

استبيان رضا المسافر

(15) سؤال تعريفي

- ماهي خطوط الطيران؟
- رقم الرحلة
- تاريخ المغادرة
- وقت المغادرة
- رقم بوابة السفر
- ماهي وجهتك النهائية؟
- عدد الرحلات ذهابًا وعودة قمت بها خلال الاثني عشر شهرًا الماضية
- ماهي جنسيتك؟
- ماهي فئتك العمرية؟
- هل أنت ذكر أم أنثى؟
- مع من كانت رحلتك اليوم؟
- هل رحلتم رحلة مواصلة؟
- ماهي وسيلة النقل التي قمت باستخدامها للوصول الى هذا المطار، أن لم تكن رحلتك رحلة مواصلة
- في أي درجة جوية مسافر عليها؟
- ماهو الغرض الرئيسي من رحلتك هذه؟

(36) سؤال عن رضا المسافرين موزعه على (7) تصنيفات:-

تجربة الوصول للمطار	تسجيل إجراءات السفر	التفتيش الأمني
سهولة ووضوح الطريق للوصول إلى المطار	مدة الإنتظار في صف إنهاء إجراءات السفر	مدى تعاون وإحترافية موظفي الأمن
وضوح اللافتات الإرشادية على طريق المطار	سهولة ووضوح إيجاد طريقك للوصول لمنطقة تسجيل إجراءات السفر	سلاسة إجراءات التفتيش الأمني
جودة خدمات المواصلات بالمقارنة مع الأسعار	مدى تعاون وإحترافية موظفي إنهاء إجراءات السفر	مدة الإنتظار عند التفتيش الأمني

العلامات الإرشادية	مرافق المطار	جوازات المغادرة
سهولة ووضوح إيجاد طريقك من دخول الصالة إلى بوابة الصعود إلى الطائرة	مرافق المطاعم	مدة الإنتظار عند فحص جوازات السفر/وثائق الهوية الشخصية
الدقة وسهولة العثور على معلومات حول رحلتك	جودة خدمة المطاعم ومرافق المطاعم بالمقارنة مع الأسعار مدى تعاون وإحترافية موظفي المطاعم والأسواق	
توافر مكاتب الاستعلامات ونقاط المساعدة "اسألني"؟	مرافق التسوق	مدى تعاون وإحترافية موظفي الجوازات
سهولة عملية الإنتقال من رحلة إلى أخرى	مستوى مرافق التسوق بالمقارنة مع أسعارها هل كنت راضيًا عن توفر خدمة وقوة إشارة الإنترنت في مبنى المطار اليوم؟	

الجو العام بالمطار

نظافة صالة السفر بالمطار	نظافة غرف الصلاة بالمطار	توفر دورات المياه	راحة المقاعد المقدمة	خيارات التسلية والرفاهية بالمطار	توفر منصات شحن الهواتف الذكية والأجهزة المحمولة بالمطار	مستوى الرضا عن المحيط العام بالصالة
نظافة دورات المياه بالمطار	نظافة مناطق التدخين بالمطار	سهولة العثور على مقاعد جلوس في صالة المغادرة	مسافة المشي داخل الصالة	مدى تعاون وإحترافية موظفي المطار	مستوى الرضا عن الاحترازات الصحية بالمطار	مستوى الرضا عن خدمات المطار بشكل عام

بشكل عام كيف تقيم تجربتك في السفر جوا؟

شكاوى المسافرين

في هذا البرنامج تقوم الهيئة بمتابعة أداء المطارات في التعامل مع شكاوى المسافرين ومدى الالتزام باتفاقيات مستوى الخدمة والمعايير المعتمدة لإدارة شكاوى المسافرين في دليل الشكاوى.

وفرت الهيئة العديد من قنوات الاتصال لسماع صوت المسافرين واستقبال شكاواهم، سواء عبر مركز الاتصال أو الموقع الكتروني أو البريد إلكتروني أو حساب تويتر أو الواتس أب.

دورية التقييم: سنوي

محتوى البرنامج:

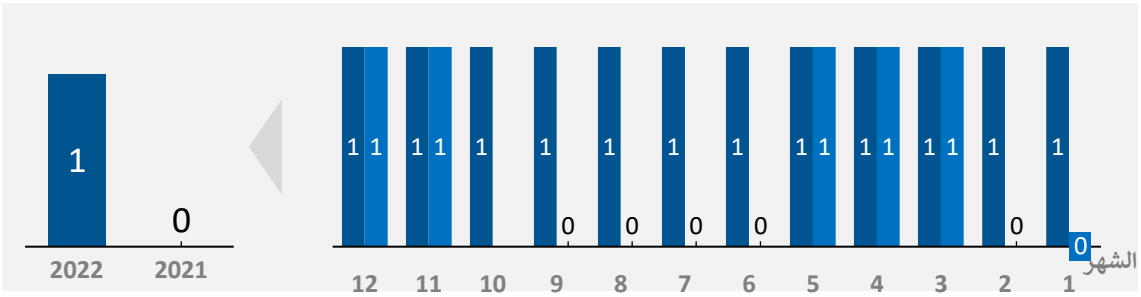
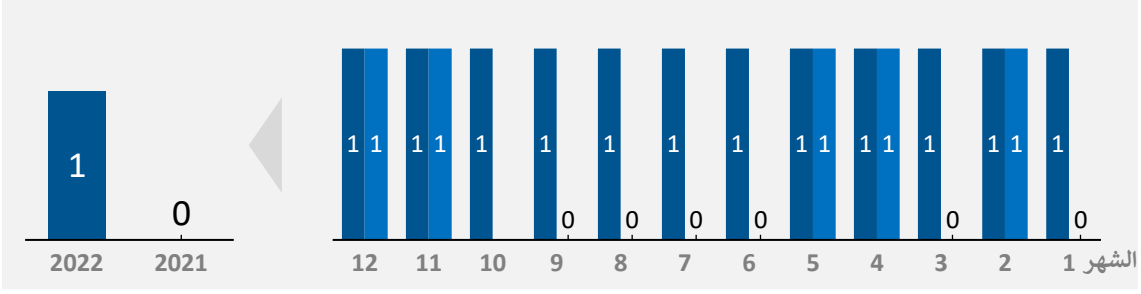
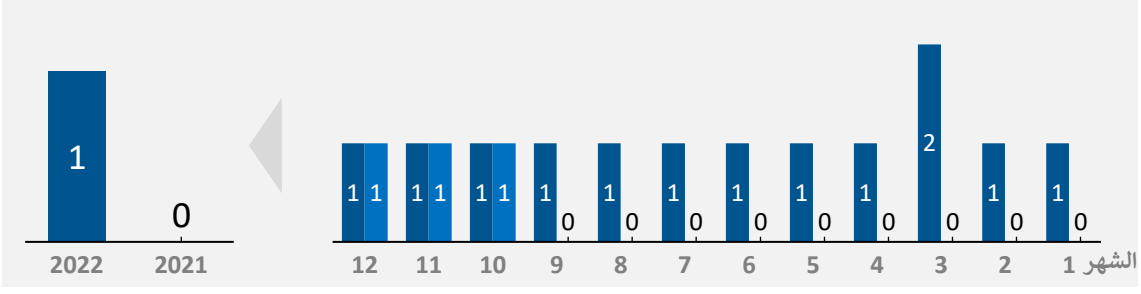
المعيار	التعريف
رضا المسافرين	استبيان يقيس مدى رضا المسافر عن الحل المقدم له
الالتزام بوقت حل الشكوى	مدى التزام المطار بإتفاقية مستوى الخدمة في مدة حل الشكوى بناء على تصنيفات الشكاوى
الحل من أول اتصال	قيام المطار بمعالجة الشكوى من الإحالة الأولى
عدد الشكاوى لكل مليون مسافر	قياس عدد الشكاوى التي تم استقبالها لكل مليون مسافر سنويا

نتائج البرنامج –
متوسط أوقات الانتظار

GACA®
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation

رؤية VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

أوقات الانتظار – رحلة المغادرة

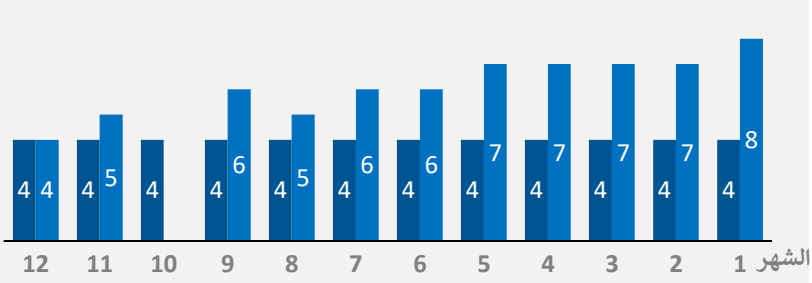
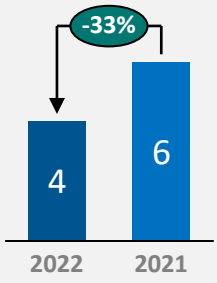
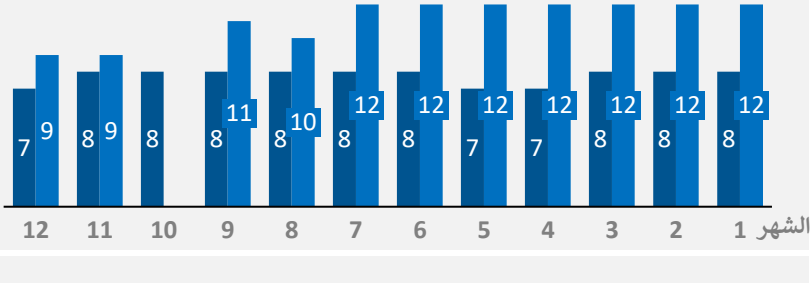
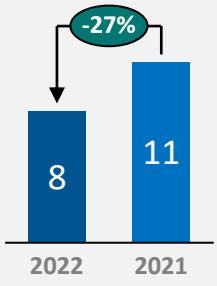
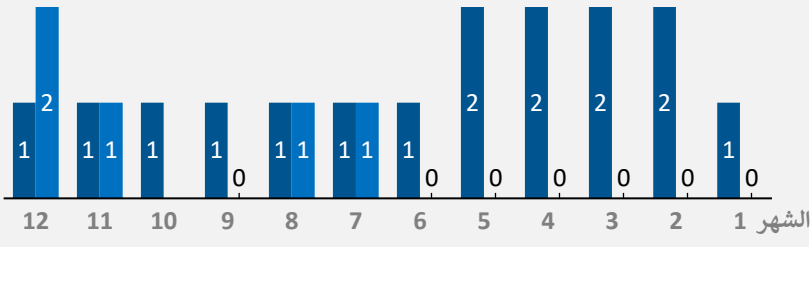
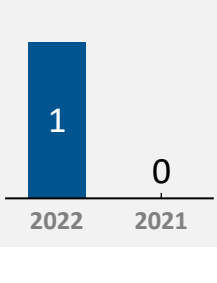
نقطة الاتصال	متوسط وقت الانتظار (بالدقيقة)	
	شهري	سنوي
وقت الإنتظار عند تسجيل إجراءات السفر*		
وقت الإنتظار عند التفتيش الأمني*		
وقت مساعدة مسافرين ذوي الإعاقة – المغادرين		

2022م
2021م

- (*) عدم وجود بيانات خلال الشهر ناتج عن عدم كفاية حجم العينة.
- مصدر البيانات: المطار

GACA الهيئة العامة للطيران المدني General Authority of Civil Aviation
رؤية 2030 المملكة العربية السعودية KINGDOM OF SAUDI ARABIA

أوقات الانتظار – رحلة القدوم

نقطة الاتصال	متوسط وقت الانتظار (بالدقيقة)	
	شهري	سنوي
وقت الانتظار عند استلام الأمتعة – الحقيبة الأولى		
وقت الانتظار عند استلام الأمتعة – الحقيبة الأخيرة		
وقت مساعدة مسافرين ذوي الإعاقة – القادمين		

2022م
2021م

- مصدر البيانات: المطار

GACA
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation
رؤية VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

نتائج البرنامج –
النتيجة الإجمالية للمطار

التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

البرنامج	الوصف	الوزن	نتيجة المطار	
			2021	2022
معايير الأداء التشغيلي	(14) معيارًا أساسيًا لجودة الأداء التشغيلي، وتمثل الحد الأدنى من الخدمة المطلوبة لأهم مراحل رحلة المسافر بطريقة موحدة للقياس، حيث يتم قياس أوقات الانتظار من خلال منهجية يتم اتباعها ومقارنتها بالمستهدفات.	40%	100%	100%
تقييم جودة مرافق وخدمات المطار	قائمة تقييم الجودة لجميع المطارات وتشمل أكثر من (1,500) نقطة تقييم جودة مبنية على أفضل ممارسات منظمة شركات الطيران الدولي.	35%	48%	51%
استبيان رضا المسافر	استبيان موجه للمسافرين في صالات السفر والذي يوفر فهماً أفضل لتجربتهم ويبين مستوى رضاهم عن الخدمات والمرافق في المطارات.	25%	0%	0%
شكاوى المسافرين	(4) معايير تتابع أداء المطارات في التعامل مع شكاوى المسافرين ومدى الالتزام باتفاقيات مستوى الخدمة والمعايير الموضوعة لإدارة شكاوى المسافرين.	-5%	91%	100%

	2021	2022
النتيجة الإجمالية	56%	58%
ترتيب المطار بين فئته لعام 2022م	3 من 12	

نتائج البرنامج –
برنامج معايير الأداء التشغيلي

GACA®
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation

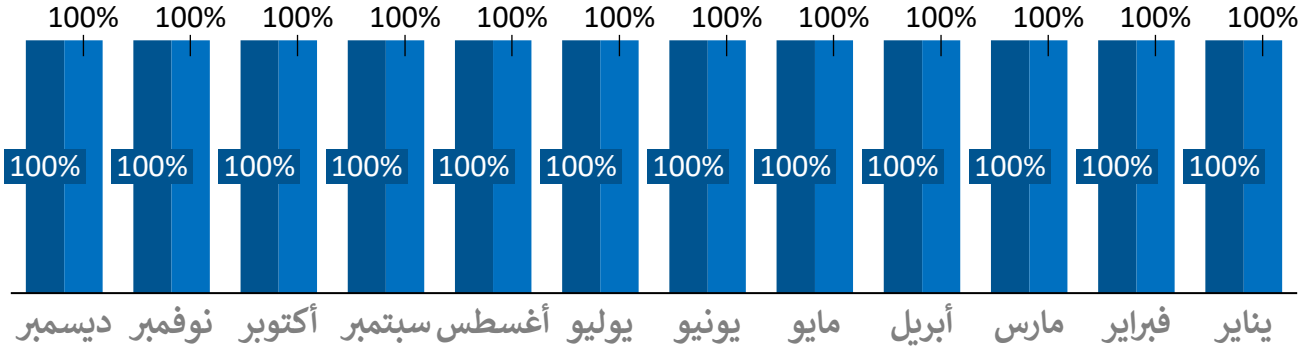
رؤية VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

نتائج معايير الأداء التشغيلي

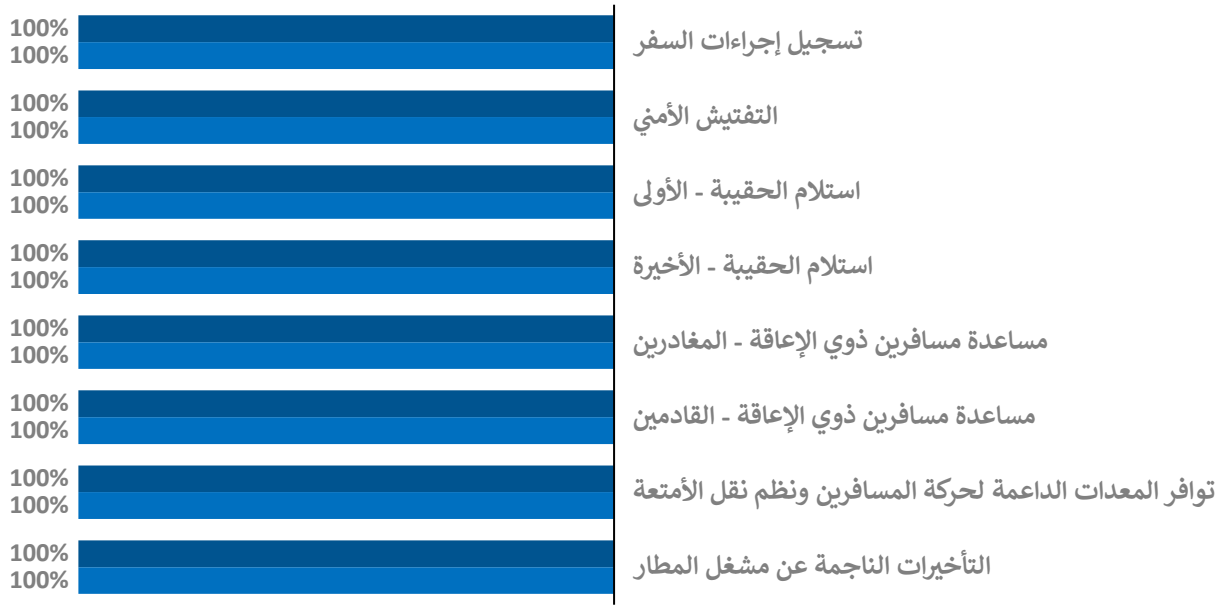
النتيجة الإجمالية لمعايير الأداء التشغيلي (2022م)

	2021	2022
النتيجة الإجمالية	100%	100%
ترتيب المطار بين فئته لعام 2022م	1 من 12	

نسبة الالتزام بتحقيق المعايير لكل شهر:



نسبة الالتزام لكل معيار خلال السنة:



- مصدر البيانات: المطار

GACA الهيئة العامة للطيران المدني General Authority of Civil Aviation
رؤية VISION 2030 المملكة العربية السعودية KINGDOM OF SAUDI ARABIA

نتائج البرنامج –
تقييم جودة مرافق وخدمات المطار

GACA®
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation

رؤية VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

نتائج تقييم جودة مرافق وخدمات المطار

النتيجة الإجمالية لتقييم جودة مرافق وخدمات المطار

النتيجة	2021	2022
	48%	51%
ترتيب المطار بين فئته لعام 2022م	4 من 12	

نتيجة كل تصنيف

	تصنيف	وزن الفئة	2021	2022
1	إجراءات التفتيش الأمني	8%	45%	55%
2	إجراءات التفتيش الجمركي	-	N/A	N/A
3	إجراءات الجوازات للقادمين	-	N/A	N/A
4	إجراءات الجوازات للمغادرين	-	N/A	N/A
5	إجراءات الصعود إلى الطائرة	6%	51%	52%
6	استلام الأمتعة	5%	100%	100%
7	الخدمات العامة بالمطار	4%	64%	63%
8	الخدمات المالية والائتمانية	3%	43%	39%
9	اللافتات الإرشادية	6%	38%	43%
10	المحيط العام	5%	65%	69%
11	المرافق العامة بالمطار	4%	52%	55%
12	المصلى	6%	10%	15%
13	تسجيل إجراءات السفر	8%	77%	74%
14	خدمة الاتصال بالانترنت	6%	51%	78%
15	دورات المياه	7%	58%	57%
16	فندق المطار	-	N/A	N/A
17	قنوات التواصل بالمطار	3%	0%	0%
18	معدات نقل المسافرين	4%	35%	44%
19	معلومات المطار	4%	0%	0%
20	مناطق التدخين	3%	100%	100%
21	منطقة الجلوس والانتظار	5%	63%	66%
22	نظام عرض معلومات الطيران	5%	55%	42%
23	وقت الانتظار	7%	2%	4%

نتائج البرنامج –
استبيان رضا المسافر

نتائج استبيان رضا المسافر

النتيجة الإجمالية لاستبيان رضا المسافر

النتيجة	2021	2022
	0%	0%
ترتيب المطار بين فئته لعام 2022م	12 من 12	

نتائج الاستبيان لكل تصنيف من العام:

حجم العينة غير كاف

نتائج الاستبيان لكل فئة لكل ربع عام:

2021م:

حجم العينة غير كاف

2022م:

حجم العينة غير كاف

التصنيف	الوزن
تجربة الوصول للمطار	15%
تسجيل إجراءات السفر	18%
التفتيش الأمني	18%
العلامات الإرشادية	15%

التصنيف	الوزن
مرافق المطار	15%
الجو العام بالمطار	19%

النتيجة الإجمالية للربع

- مصدر البيانات: المطار

GACA الهيئة العامة للطيران المدني General Authority of Civil Aviation
رؤية VISION 2030 المملكة العربية السعودية KINGDOM OF SAUDI ARABIA

نتائج البرنامج –
شكاوى المسافرين

نتائج شكاوى المسافرين

النتيجة الإجمالية لشكاوى المسافرين عبر المطارات

النتيجة	2021	2022
	91%	100%
ترتيب المطار بين فئته لعام 2022م	1 من 12	

نتيجة المعايير

المعيار	الوزن	2021	2022
رضا المسافرين	20%	100%	100%
الالتزام بوقت حل الشكوى	35%	75%	100%
الحل من أول اتصال	15%	100%	100%
عدد الشكاوى لكل مليون مسافر	30%	100%	100%

إحصائيات الشكاوى للمطارات

تصنيفات الشكاوى	2021	2022
الخدمات والمرافق العامة	4	1
الأمتعة	-	-
الإجراءات الأمنية	-	-
إجراءات السفر	-	-
المواصلات	-	-
الخدمات التجارية	1	-
خدمات ذوي الإعاقة	-	-
الاحترازات الوقائية	-	-
خدمات ركاب الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال	-	-
التنفيذي	-	-
عدد الشكاوى	5	1

GACA®
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation

رؤية VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA