

# تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات النقل الجوي

يوليو 2023

100,000 مسافر

الأكثر شكاوى

الأقل شكاوى

ترتيب الناقلات الجوية حسب أعداد الشكاوى



167

29

13

معدل الشكاوى لهذا الشهر  
لكل 100,000 مسافر

73

29

17

معدل الشكاوى للشهر المماثل من  
العام السابق لكل 100,000 مسافر

%96

%98

%97

نسبة معالجة الشكاوى  
بالوقت المحدد لهذا الشهر



أكثر التصنيفات تداولاً  
لهذا الشهر

يوليو 2022

1,639 ↓

يوليو 2023

1,873 ↑

مجموع الشكاوى

أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات النقل الجوي



خدمات ذوي  
الإعاقات



خدمات الأمتعة



التذاكر



الرحلات



خدمات الركاب



خدمات عمل  
من الطائرة



خدمة العملاء



شاشات عرض  
الرحلات



الإعلان عن  
الرحلات

\* جميع الإحصائيات المذكورة تم احتسابها بتاريخ 1 أغسطس

%0-%39 %40-%59 %60-%89 %90-%100