

مارس 2023

تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات النقل الجوي

100,000 مسافر

الأكثر شكاوى

الأقل شكاوى

ترتيب الناقلات الجوية حسب أعداد الشكاوى



35

20

11

معدل الشكاوى لهذا الشهر
لكل 100,000 مسافر

14

16

13

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

%93

%98

%98

نسبة معالجة الشكاوى
بالوقت المحدد لهذا الشهر



أكثر التصنيفات تداولاً
لهذا الشهر

مارس 2022

355



مارس 2023

640



مجموع الشكاوى

أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات النقل الجوي



خدمات ذوي
الإعاقة



خدمات الأمتعة



التذاكر



الرحلات



خدمات الإركاب



خدمات على
متن الطائرة



خدمة العملاء



شاشات عرض
الرحلات



الإعلان عن
الرحلات

* جميع الإحصائيات المذكورة تم احتسابها بتاريخ 1 أبريل

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