

أكتوبر 2023

## تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات النقل الجوي

100,000 مسافر

الأكثر شكاوى

الأقل شكاوى

### ترتيب الناقلات الجوية حسب أعداد الشكاوى

| الناقلات الجوية  | عدد الشكاوى | معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل 100,000 مسافر | معدل الشكاوى للشهر المماثل من العام السابق لكل 100,000 مسافر | نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد لهذا الشهر | أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر   |
|--|-------------|---|--|--|---|
|   | 49          | 49  | 26   | 86%  | <br><br> |
|   | 27          | 27  | 12   | 99%  | <br><br> |
|  | 27          | 27  | 16   | 100%   | <br><br> |

أكتوبر  
2022

812



أكتوبر  
2023

950



مجموع الشكاوى

### أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات النقل الجوي

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| خدمات الإركاب   | خدمة العملاء  | الإعلان عن الرحلات  | خدمات على متن الطائرة   | شاشات عرض الرحلات   | خدمات ذوي الإعاقة   | الرحلات   | التذاكر   | خدمات الأمتعة   |

\* جميع الإحصائيات المذكورة تم احتسابها بتاريخ 1 نوفمبر

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