

تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات النقل الجوي

أبريل 2021م

ترتيب الناقلات الجوية حسب أعداد الشكاوى

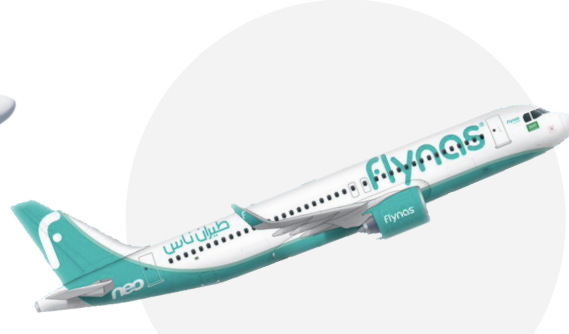
الأقل شكاوى ----- 100,000 مسافر ----- الأكثر شكاوى



43

*

%77



12

*

%92



3

*

%75



أعداد الشكاوى
لهذا الشهر

أعداد الشكاوى
لشهر المماثل من
العام السابق

نسبة معالجة
الشكاوى بالوقت
المحدد لهذا الشهر

أكثر التصنيفات
تداولاً لهذا الشهر

مجموع الشكاوى | 276 ↑ | أبريل 2021 | 182 ↓ | أبريل 2020

أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات النقل الجوي



الاعلان عن
الرحلات



إلغاء الرحلات



استرجاع
قيمة التذاكر



تخفيض درجة
الإرکاب



رفض الإركاب



خدمات ذوي
الاعاقة



تأخير الرحلات



استرجاع قيمة
الخدمات الاضافية



رسوم إضافية
على التذاكر



شاشات عرض
الرحلات



تقديم الرحلات



رسوم إضافية
على الأمتعة



تلف الأمتعة



تأخر الأمتعة



أمتعة مفقودة

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

* أعداد المسافرين في العام الماضي غير كافية للمقارنه | جميع الاحصائيات المذكورة تم جمعها بتاريخ 1 مايو 2021