

تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات النقل الجوي

مارس 2021م

ترتيب الناقلات الجوية حسب أعداد الشكاوى

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



34

17

75%



10

14

91%



3

3

79%



أعداد الشكاوى
لهذا الشهر

أعداد الشكاوى للشهر
المماثل من العام السابق

نسبة معالجة الشكاوى
بالوقت المحدد لهذا الشهر

أكثر التصنيفات
تداولاً لهذا الشهر

مجموع الشكاوى | 47 ↑ | مارس 2021 | 34 ↓ | مارس 2020

أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات النقل الجوي



الإعلان عن
الرحلات



إلغاء الرحلات



استرجاع
قيمة التذاكر



تخفيض درجة
الإرهاب



رفض الإرهاب



خدمات ذوي
الاعاقة



تأخير الرحلات



استرجاع قيمة
الخدمات الإضافية



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%