

تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات النقل الجوي

يناير 2022

ترتيب الناقلات الجوية حسب أعداد الشكاوى

الأكثر شكاوى

100,000 مسافر

الأقل شكاوى



28

20

8

أعداد الشكاوى
لهذا الشهر

10

7

2

أعداد الشكاوى
للمثل من
العام السابق

%90

%96

%99

نسبة معالجة
الشكاوى بالوقت
المحدد لهذا الشهر



أكثر التصنيفات
تداولاً لهذا الشهر



يناير 2021 | 163 ↓

يناير 2022 | 447 ↑

مجموع الشكاوى

أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات النقل الجوي



الاعلان
عن
الرحلات



الغاء
الرحلات



استرجاع
قيمة التذاكر



تخفيض
درجة
الإرهاب



رفض
الإرهاب



خدمات ذوي
الإعاقة



تأخير
الرحلات



استرجاع
قيمة
الخدمات
الإضافية



رسوم إضافية
على التذاكر



إشعارات
عرض
الرحلات



تقديم
الرحلات



رسوم إضافية
على الأمتعة



تلف الأمتعة



تأخر الأمتعة



أمتعة
مفقودة

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

جميع الإحصائيات المذكورة تم احتسابها بتاريخ 1 فبراير *