

مارس 2022

تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات النقل الجوي

مسافر 100,000

الأكثر شكاوى

الأقل شكاوى

ترتيب الناقلات الجوية حسب أعداد الشكاوى



16

14

13

أعداد الشكاوى لهذا الشهر

9

31

3

أعداد الشكاوى للشهر
المماثل من العام السابق

%83

%89

%95

نسبة معالجة الشكاوى
بالوقت المحدد لهذا الشهر



أكثر التصنيفات تداولاً
لهذا الشهر

مارس 2021

231



مارس 2022

355



مجموع الشكاوى

أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات النقل الجوي



الإعلان عن
الرحلات



إلغاء الرحلات



استرجاع قيمة
التذاكر



تخفيض
درجة الإزكاب



رفض الإزكاب



خدمات ذوي ال handicaps



تأخير الرحلات



استرجاع قيمة
الخدمات الإضافية



رسوم إضافية
على التذاكر



شاشات
عرض الرحلات



تقديم الرحلات



رسوم إضافية
على الأمتعة



نكف الأمتعة



تأخر
الأمتعة



أمتعة
مفقودة

* جميع الإحصائيات المذكورة تم احتسابها بتاريخ 1 أبريل

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