

تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات النقل الجوي

ديسمبر 2022

100,000 مسافر

الأكثر شكاوى

الأقل شكاوى

ترتيب الناقلات الجوية حسب أعداد الشكاوى



50

47

18

معدل الشكاوى لهذا الشهر
لكل 100,000 مسافر

9

17

6

معدل الشكاوى للشهر المماثل من
العام السابق لكل 100,000 مسافر

%34

%93

%99

نسبة معالجة الشكاوى
بالوقت المحدد لهذا الشهر



أكثر التصنيفات تداولاً
لهذا الشهر

ديسمبر 2021

391



ديسمبر 2022

879



مجموع الشكاوى

أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات النقل الجوي



الإعلان عن
الرحلات



إلغاء الرحلات



استرجاع قبعة
التنكر



تخفيض
درجة الإزكاب



رفض الإزكاب



خدمات ذوي الإعاقة



تأخير الرحلات



استرجاع قبعة
الخدمات الإضافية



رسوم إضافية
على التنكر



شاشات
عرض الرحلات



تقديم الرحلات



رسوم إضافية
على الأمتعة



تلف الأمتعة



تأخر
الأمتعة



أمتعة
مفقودة

* جميع الإحصائيات المذكورة تم احتسابها بتاريخ 1 يناير

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