

يوليو 2022

تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات النقل الجوي

100,000 مسافر

الأكثر شكاوى

الأقل شكاوى

ترتيب الناقلات الجوية حسب أعداد الشكاوى



73

29

17

أعداد الشكاوى لهذا الشهر

17

20

7

أعداد الشكاوى للشهر
المماثل من العام السابق

%86

%88

%90

نسبة معالجة الشكاوى
بالوقت المحدد لهذا الشهر



أكثر التصنيفات تداولاً
لهذا الشهر

يوليو 2021

340 ↓

يوليو 2022

1639 ↑

مجموع الشكاوى

أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات النقل الجوي



الاعلان عن
الرحلات



إلغاء الرحلات



استرجاع قيمة
التذاكر



تخفيض
درجة الإزكاب



رفض الإزكاب



خدمات ذوي الاعاقة



تأخير الرحلات



استرجاع قيمة
الخدمات الإضافية



رسوم إضافية
على التذاكر



ناشات
عرض الرحلات



تقديم الرحلات



رسوم إضافية
على الأمتعة



تلف الأمتعة



تأخر
الأمتعة



أمتعة
مفقودة

* جميع الإحصائيات المذكورة تم احتسابها بتاريخ 1 أغسطس

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