

أكتوبر 2022

تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات النقل الجوي

100,000 مسافر

الأكثر شكاوى

الأقل شكاوى

ترتيب الناقلات الجوية حسب أعداد الشكاوى



26

16

12

معدل الشكاوى لهذا الشهر
لكل 100,000 مسافر

16

18

7

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

%30

%77

%92

نسبة معالجة الشكاوى
بالوقت المحدد لهذا الشهر



أكثر التصنيفات تداولاً
لهذا الشهر

أكتوبر 2021

371 ↓

أكتوبر 2022

812 ↑

مجموع الشكاوى

أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات النقل الجوي



الإعلان عن
الرحلات



إلغاء الرحلات



استرجاع قيمة
التذاكر



تخفيض
درجة الإزكاب



رفض الإزكاب



خدمات ذوي الإعاقة



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

* جميع الإحصائيات المذكورة تم احتسابها بتاريخ 1 نوفمبر

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