

أكتوبر 2024

## تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات النقل الجوي

الأكثر شكاوى

100,000 مسافر

الأقل شكاوى

### ترتيب الناقلات الجوية حسب أعداد الشكاوى

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
|    |    |   |   |
| 12  | 12  | 11  | معدل الشكاوى لهذا الشهر<br>لكل 100,000 مسافر                    |
| 27  | 27  | 49  | معدل الشكاوى للشهر المماثل<br>من العام السابق لكل 100,000 مسافر |
| 100%  | 99%   | 99%   | نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد<br>لهذا الشهر                 |
| <br><br> | <br><br> | <br><br> | أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر                               |

أكتوبر  
2023

950



أكتوبر  
2024

1,029



مجموع الشكاوى

### أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات النقل الجوي

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| خدمات الإركاب   | خدمة العملاء  | الإعلان عن الرحلات  | خدمات على متن الطائرة   | شاشات عرض الرحلات   | خدمات ذوي الإعاقة   | الرحلات   | التذاكر   | خدمات الأمتعة   |

\* جميع الإحصائيات المذكورة تم احتسابها بتاريخ 1 نوفمبر

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