



تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات المطارات

فبراير 2022

ترتيب المطارات حسب أعداد الشكاوى

المطارات الدولية أكثر من 6,000,000 مسافر سنوياً



أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد لهذا الشهر	أعداد الشكاوى الفعلي لهذا الشهر	معدل الشكاوى للشهر للمائل من العام السابق لكل مسافر 100,000	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	
	50%	5	1	0	مطار الملك خالد الدولي
	100%	4	2	1	مطار الملك فهد الدولي
	100%	3	3	1	مطار الأمير محمد الدولي
	67%	21	7	1	مطار الملك عبدالعزيز الدولي

المطارات الدولية أقل من 6,000,000 مسافر سنوياً



أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد لهذا الشهر	أعداد الشكاوى الفعلي لهذا الشهر	معدل الشكاوى للشهر للمائل من العام السابق لكل مسافر 100,000	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	
	100%	1	2	1	مطار أبها الدولي
	100%	3	3	2	مطار الملك عبدالله الدولي
	100%	1	0	33	مطار الأحساء الدولي

المطارات الداخلية



أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد لهذا الشهر	أعداد الشكاوى الفعلي لهذا الشهر	معدل الشكاوى للشهر للمائل من العام السابق لكل مسافر 100,000	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	
	100%	1	11	4	مطار بيشة
	100%	3	0	6	مطار نجران
	100%	1	9	7	مطار القيصومة

فبراير 2021

85



فبراير 2022

43



مجموع الشكاوى

أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات المطارات

الإجراءات الوافية	الخدمة	العمليات الأمنية	الواصلات	الخدمات التجارية	خدمات ذوي الإعاقة	إجراءات السفر	خدمات وكلاء الدرجة الأولى ورجال الأعمال	الخدمات وطواقم الصيانة	الكتب التسيير

* يتم عرض إحصائيات المطارات التي رصدت عليها شكاوى خلال هذا الشهر
* جميع الإحصائيات المذكورة تم احتسابها بتاريخ 1 مارس

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