

مارس 2022

تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات المطارات

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 المماثل من العام السابق لكل 100,000 مسافر	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل 100,000 مسافر	مطار الأمير محمد الدولي
	%100	2	3	0.3	مطار الأمير محمد الدولي
	%100	4	1	1	مطار الملك فهد الدولي
	%80	19	1	1	مطار الملك خالد الدولي
	%82	40	5	2	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 المماثل من العام السابق لكل 100,000 مسافر	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل 100,000 مسافر	مطار أبها الدولي
	%100	3	3	2	مطار أبها الدولي
	%100	1	6	2	مطار الأمير نايف الدولي
	%100	3	1	2	مطار الملك عبدالله الدولي
	%100	1	7	3	مطار الأمير عبدالحسين
	%100	1	3	4	مطار الجوف
	%100	3	4	4	مطار الأمير سلطان
	%67	3	3	5	مطار الطائف الدولي

المطارات الداخلية

أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد لهذا الشهر	أعداد الشكاوى الفعلي لهذا الشهر	معدل الشكاوى للشهر المماثل من العام السابق لكل 100,000 مسافر	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل 100,000 مسافر	مطار الباحة
	%100	1	0	6	مطار الباحة
	%100	1	0	7	مطار عرعر
	%100	1	0	8	مطار الشبوة
	%100	2	5	9	مطار بيشة

مارس 2021

86

مارس 2022

85

مجموع الشكاوى

أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات المطارات

أجهزة	الخدمة	الوصول	الخدمات التجارية	عميل ذوي الإعاقة	إجراءات السفر	خدمات ركاب الدرجة الأولى ورجال الأعمال	الخدمات والبراقف الخاصة	الكتب التفتيش

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

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