

# تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات المطارات

أكتوبر 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 المماثل من العام السابق لكل 100,000 مسافر	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل 100,000 مسافر	مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي
	100%	1	2	0.1	مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي
	68%	26	2	1	مطار الملك عبد العزيز الدولي
	72%	24	1	1	مطار الملك خالد الدولي
	77%	11	1	1	مطار الملك فهد 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	1	1	مطار أبها الدولي
	100%	3	3	3	مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز الدولي
	100%	5	2	3	مطار الملك عبدالله الدولي
	100%	2	4	4	مطار حائل الدولي
	100%	4	1	6	مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز الدولي
	100%	4	0	17	مطار عبدالمحسن بن عبدالعزيز الدولي
	100%	4	0	25	مطار الجوف 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 نجران
	100%	1	10	2	مطار نجران
	100%	1	7	3	مطار بيشة
	100%	2	4	9	مطار الملك سعود
	100%	1	0	9	مطار عرعر
	100%	1	0	17	مطار القريات
	0%	4	0	21	مطار القيصومة
	100%	2	0	92	مطار رفحاء

مجموع الشكاوى 99 ↑ أكتوبر 2022 76 ↓ أكتوبر 2021

## أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات المطارات

	الإجراءات الوقائية
	الأمثلة
	الإجراءات الأمنية
	للاصلاص
	الخدمات التجارية
	خدمات ذوي الإعاقة
	إجراءات السفر
	خدمات ركاب الدرجة الأولى ورجال الأعمال
	الخدمات والمرافق العامة
	الكتيب التثقيفي

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

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