

# تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات المطارات

نوفمبر 2023

100,000 مسافر

الأكثر شكاوى

الأقل شكاوى

## ترتيب المطارات حسب أعداد الشكاوى

### المطارات الدولية أكثر من 6,000,000 مسافر سنوياً

معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	معدل الشكاوى للشهر المماثل من العام السابق لكل مسافر 100,000	أعداد الشكاوى الفعلي لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد لهذا الشهر	أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر	مطار
1	1	6	100%	🛫 🛬 🛏	مطار الأمير محمد الدولي
1	1	29	100%	🛫 🛬 🛏	مطار الملك خالد الدولي
1	2	44	96%	🛫 🛬 🛏	مطار الملك عبدالعزيز الدولي
1	2	13	100%	🛫 🛬 🛏	مطار الملك فهد الدولي

### المطارات الدولية أقل من 6,000,000 مسافر سنوياً

معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	معدل الشكاوى للشهر المماثل من العام السابق لكل مسافر 100,000	أعداد الشكاوى الفعلي لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد لهذا الشهر	أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر	مطار
1	3	1	100%	🛫	مطار الأمير نايف الدولي
1	5	1	100%	🛫	مطار الطائف الدولي
1	2	1	100%	🛫	مطار حائل الدولي
2	3	4	100%	🛫 🛬	مطار الملك عبدالله الدولي
2	1	7	100%	🛫 🛬	مطار ابها الدولي
2	2	1	100%	🛫	مطار الجوف الدولي
4	3	8	100%	🛫 🛬	مطار الأمير سلطان الدولي

### المطارات الداخلية

معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	معدل الشكاوى للشهر المماثل من العام السابق لكل مسافر 100,000	أعداد الشكاوى الفعلي لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد لهذا الشهر	أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر	مطار
2	2	2	100%	🛫 🛬	مطار نجران
10	25	1	100%	🛫	مطار وادي الدواسر
19	0	4	100%	🛫 🛬	مطار شرورة

نوفمبر 2022

123



نوفمبر 2023

122



مجموع الشكاوى

### أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات المطارات

🛫	🛫	🛫	🛫	🛫	🛫	🛫	🛫	🛫
التنفيذي	الخدمات والمرافق العامة	خدمات ركاب الدرجة الأولى ودرجة الأعمال	إجراءات السفر	خدمات ذوي الإعاقة	الخدمات التجارية	المواصلات	الإجراءات الأمنية	الأمثلة

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

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