

تصنيف مقدمي خدمات النقل الجوي والمطارات لشهر فبراير

21 مارس، 2025



أصدرت الهيئة العامة للطيران المدني اليوم، مؤشر تصنيف مقدمي خدمات النقل الجوي والمطارات، من واقع عدد الشكاوى المرفوعة من المسافرين للهيئة خلال شهر فبراير 2025.

وأوضحت أن عدد شكاوى المسافرين على الناقلات الجوية بلغ (1169) شكوى، مبينةً أن الخطوط الجوية السعودية جاءت أقل شركات الطيران شكوى، بواقع (20) شكوى لكل 100 ألف مسافر، وبنسبة معالجة للشكوى بالوقت المحدد لشهر فبراير إلى 100%، بينما حل طيران ناس ثانيًا بواقع (25) شكوى لكل 100 ألف مسافر، وبنسبة معالجة للشكوى بالوقت المحدد إلى 100%، وجاء ثالثًا "طيران أديل"، حيث وصل عدد الشكاوى إلى (31) شكوى لكل 100 ألف مسافر، وبنسبة معالجة للشكوى بالوقت المحدد إلى 100%، ووفقًا لرصد المؤشر، حيث جاءت أكثر تصنيفات الشكاوى تداولاً لشهر فبراير عن خدمات الأمتعة أولاً، ثم الرحلات، ثم التذاكر.

وأشارت الهيئة إلى حصول مطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة على أقل المطارات من حيث الشكاوى المرفوعة للهيئة بما نسبته 0.4% لكل

100 ألف مسافر، وذلك في المؤشر الخاص بالمطارات الدولية التي يزيد أعداد المسافرين فيها على 6 ملايين مسافر سنوياً، وبواقع 22 شكوى، وبنسبة معالجة للشكاوى بالوقت المحدد وصلت إلى 100%.

كما حصل مطار الطائف الدولي على أقل المطارات من حيث الشكاوى المرفوعة للهيئة، وذلك في المؤشر الخاص بالمطارات الدولية التي يقل أعداد المسافرين فيها عن 6 ملايين مسافر سنوياً بما نسبته 1% لكل 100 ألف مسافر بواقع شكوتين، وبنسبة معالجة للشكاوى بالوقت المحدد وصلت إلى 100%، وفي المؤشر الخاص بالمطارات الداخلية كان مطار عرعر هو أقل المطارات من حيث الشكاوى المرفوعة للهيئة بما نسبته 14% لكل 100 ألف مسافر بواقع شكوى واحدة، وبنسبة معالجة للشكاوى بالوقت المحدد وصلت إلى 100%.

وأبانت هيئة الطيران المدني أن إصدار التقرير الشهري لمؤشر تصنيف مقدمي خدمات النقل الجوي والمطارات (من حيث الشكاوى المرفوعة للهيئة)؛ يهدف إلى تقديم معلومات للمسافرين عن أداء مقدمي خدمات النقل الجوي والمطارات في حلّ شكاوى عملائهم، ليتمكن المسافرون من اختيار مقدم الخدمة المناسب، فضلاً عن تعزيز الشفافية وإظهار مصداقية الهيئة، وحرصها على شكاوى المسافرين، وتحفيز المنافسة العادلة بين مقدمي خدمات النقل الجوي والمطارات لتطوير وتحسين الخدمات.

ودعمًا من الهيئة العامة للطيران المدني لشركاء النجاح لديها من المطارات، أعدت الهيئة كتيباً يتضمن إرشادات لكيفية التعامل مع شكاوى المسافرين في المطارات، حيث تم توزيعه على مشغلي المطارات، يتضمن تحديد الضوابط، واتفاقيات مستوى الخدمة التي يجب الالتزام بها لجميع أنواع الشكاوى والاستفسارات، إلى جانب تدريب موظفي شركات الطيران الوطنية، وشركات الخدمات الأرضية ممن لهم علاقة مباشرة بالمسافرين على الالتزام باللائحة التنفيذية لحماية حقوق العملاء، وذلك عن طريق إقامة ورش عمل.

يُذكر أن الهيئة وفّرت قنوات تواصل متعددة على مدار الساعة لتحقيق ضمان التفاعل مع المسافرين ورواد المطار عن طريق قنوات الاتصال التالية: مركز الاتصال الموحد (1929)، وخدمة (واتس آب) على الرقم 0115253333، وحسابات مواقع التواصل الاجتماعي، والبريد الإلكتروني، والموقع الإلكتروني، حيث تتلقى شكاوى إصدار بطاقات الصعود، وتعامل الموظفين، وخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة والحركة المحدودة وغيرها.

فبراير 2025

تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات المطارات

النكتر شكاوى

100,000 مسافر

النقل شكاوى

ترتيب المطارات حسب أعداد الشكاوى

المطارات الدولية أكثر من 6,000,000 مسافر سنوياً

المطارات	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	معدل الشكاوى للشهر المماثل من العام السابق 100,000 لكل مسافر	أعداد الشكاوى الفعلية لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد لهذا الشهر	أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر
مطار الملك عبد العزيز الدولي	0.4	1	22	%100	  
مطار الملك خالد الدولي	1	1	15	%100	  
مطار الأمير محمد الدولي	1	1	9	%100	  
مطار الملك فهد الدولي	2	1	17	%100	  

المطارات الدولية أقل من 6,000,000 مسافر سنوياً

المطارات	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	معدل الشكاوى للشهر المماثل من العام السابق 100,000 لكل مسافر	أعداد الشكاوى الفعلية لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد لهذا الشهر	أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر
مطار الطائف الدولي	2	1	2	%100	 
مطار الجوف	2	5	1	%100	
مطار الأمير سلطان الدولي	2	1	4	%100	
مطار نجران الدولي	2	0	2	%100	
مطار حائل الدولي	3	0	2	%100	
مطار الملك عبد الله الدولي	3	2	6	%100	  
مطار أبها الدولي	4	2	15	%100	  
مطار الأمير عبد المحسن الدولي	5	0	2	%100	
مطار القيصومة	8	0	2	%100	 
مطار العلا الدولي	8	0	2	%100	 

المطارات الداخلية

المطارات	معدل الشكاوى لهذا الشهر لكل مسافر 100,000	معدل الشكاوى للشهر المماثل من العام السابق 100,000 لكل مسافر	أعداد الشكاوى الفعلية لهذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بالوقت المحدد لهذا الشهر	أكثر التصنيفات تداولاً لهذا الشهر
مطار عرعر	3	0	1	%100	
مطار رفحاء	14	26	1	%100	

↓ 84

فبراير 2024

↑ 103

فبراير 2025

مجموع
الشكاوى

أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات المطارات



التلفيدي



الخدمات العامة والمرافق العامة



خدمات ركاب الحديقة الأولى وجردة الأعمال



إجراءات السفر



خدمات ذوي الإعاقة



الخدمات التجارية



المواصلات



الإجراءات الأمنية



الامتعة

* يتم عرض إحصائيات المطارات التي رصدت عليها شكاوى خلال هذا الشهر

* جميع الإحصائيات المذكورة تم إحتسابها بتاريخ 1 مارس

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

ع / عام / "هيئة الطيران المدني" تُصدر تصنيف مقدّمٍ مي خدمات
النقل الجوي والمطارات لشهر فبراير الماضي (واس) 21-09-1446 هـ 9

