

مطار الملك فهد الدولي يحقق المستوى الرابع في برنامج اعتماد تجربة العميل من مجلس المطارات الدولي ACI

2 يوليو، 2025



حقق مطار الملك فهد الدولي إنجازاً نوعياً يضاف إلى سجل نجاحاته المتواصلة بحصوله على المستوى الرابع في برنامج اعتماد تجربة العميل من مجلس المطارات الدولي (ACI)، في خطوة تعكس التزام المطار بتعزيز جودة الخدمات والارتقاء المستمر بتجربة المسافرين؛ ويأتي هذا البرنامج ضمن مبادرة جودة خدمة المطارات (ASQ) الذي يقدمه مجلس المطارات الدولي (ACI)، ويهدف هذا البرنامج النوعي إلى بناء قدرات المطارات لتحسين إدارة تجربة المسافرين على المدى الطويل من خلال تقييم يغطي ثمانية محاور رئيسة ومن أهمها: مستوى فهم المطار لاحتياجات المسافرين، استراتيجيات تجربة العميل، قياس تجربة المسافرين، التحسين التشغيلي، الثقافة المؤسسية ومدى تمركزها حول العميل، وتعاون مجتمع المطار للوصول إلى مستهدفات تحسين تجربة العميل.

وبهذه المناسبة، أوضح الرئيس التنفيذي لمطارات الدمام المهندس محمد بن علي الحسني، أن الحصول على هذا الاعتماد الدولي يعكس رسالة مطارات الدمام الرامية إلى تقديم تجربة عملاء سلسة، كما

يؤكد نجاح المطار في تحقيق متطلبات معيارية عالمية ترتبط بتحسين تجربة العميل، والالتزام بتطبيق خطط مستدامة للارتقاء بمستوى الخدمات، والاستثمار في تأهيل وتطوير البنية التحتية، وتقديم خدمات للمسافرين بأعلى مستويات الكفاءة والجودة.

وأضاف الحسني أن هذا الاعتماد يعتبر خطوة هامة ضمن السعي القائم لمواصلة مسيرة مطار الملك فهد الدولي نحو تحقيق التميز التشغيلي، ويحقق رؤيتنا بأن نكون المطار المفضل لمسافري المنطقة، موضحاً أن برنامج اعتماد تجربة العميل من مجلس المطارات الدولي (ACI) يقيّم مدى نضج المطارات في إدارة تجربة العميل على خمسة مستويات، حيث يعد المستوى الأول مستوىً أساسياً، وصولاً إلى المستوى الخامس للتميز؛ وكان مطار الملك فهد الدولي قد بدأ مسيرته في البرنامج عام 2022 بالحصول على المستوى الأول، ثم واصل التقدم محققاً المستوى الثاني مطلع العام 2023، تلاه المستوى الثالث بنهاية نفس العام، وتأكيداً على نجاح استراتيجية مطار الملك فهد الدولي المتكاملة والمستمرة في تحسين تجربة العملاء، توج المطار خلال العام الجاري 2025 بالمستوى الرابع الذي يعد مستوى متقدماً في هذا البرنامج الدولي.

