

# نتائج برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار الأحساء الدولي لعام ٢٠١٩

الجودة وحماية العملاء

# برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

## نتائج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار الأحساء الدولي لعام ٢٠١٩

### قائمة تقييم جودة المطارات



تم استحداث قائمة تقييم الجودة لجميع المطارات وتشمل أكثر من ٦٠٠ نقطة تقييم جودة، والعمل على مسودة دليل استرشادي مبني على أفضل ممارسات منظمات الطيران الدولي

### معايير جودة الخدمة



تم استحداث ١٩ معياراً أساسياً لجودة الخدمة، وتمثل الحد الأدنى من المعايير المطلوبة لأهم مراحل رحلة المسافر بطريقة موحدة لقياس ومراقبة المعايير والإبلاغ عنها، بالإضافة إلى معالجة ضعف الأداء



### شكاوى المسافرين\*



تم استحداث معايير خاصة بالمدة القصوى المستغرقة لإغلاق الشكاوى المستلمة لكل مطار

### استبيان جودة الخدمات في المطارات



تم استحداث استبيان موجه للمسافرين بالتعاون مع جميع مطارات المملكة، والذي يوفر فهماً أفضل للمسافرين ويبين مستوى رضاهم ويتم جمع الاستبيانات بشكل يومي وعرضها بشكل ربع سنوي

\* سيتم شمل شكاوى المسافرين في التقييم الشامل لجودة خدمات المطار بعد الانتهاء من نظام إدارة علاقات العملاء

يتوفر شرح لكافة محتويات وعناصر برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار في ملف "نبذة عن برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار"

# نتائج تحليل تجربة المسافر في مطارات المملكة لمطار الاحساء الدولي

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي



تسجيل  
إجراءات السفر

57%



تجربة الوصول  
للمطار

71%



تجربة ما قبل  
الرحلة

22%



الجوازات  
للمغادرين

27%



التفتيش الأمني

49%



فترة الانتظار

38%



الجوازات  
والجمارك

21%



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

75%



الصعود للطائرة

71%



استلام الأمتعة

31%



تجربة القდوم

27%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة ما قبل الرحلة

### ١- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة ما قبل الرحلة في معايير جودة الخدمات

### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة ما قبل الرحلة على ١٧ عنصر جميعها تخص الموقع الإلكتروني للمطار



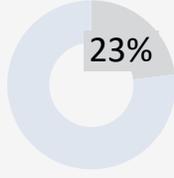
- ❖ مستوى الموقع الإلكتروني لمطار الأحساء الدولي بشكل عام لا يرتقي للمستوى المأمول.
- ❖ عدم توفر خيارات لغة بديلة.
- ❖ يخلو الموقع الإلكتروني من معلومات حالة الرحلات للمطار.
- ❖ يخلو الموقع الإلكتروني من معلومات الناقلات الجوية المشغلة للمطار وعن تواجدها في أي صالة.
- ❖ لا تتوفر اتجاهات قيادة لأماكن الركوب والإنزال في الصالة ووقت الانتظار المسموح في نقاط الركوب.
- ❖ يخلو الموقع الإلكتروني من خريطة لمرافق المطار.
- ❖ يخلو الموقع الإلكتروني من معلومات مواقف السيارات طويلة وقصيرة المدى واتجاهات الوصول إليها.
- ❖ يخلو الموقع الإلكتروني من مؤشرات قياس الأداء الأساسية (كأوقات الانتظار و أوقات الإقلاع والهبوط لكل شهر).
- ❖ يخلو الموقع الإلكتروني من المعلومات التي تخص المسافرين من ذوي الإعاقة وذوي القدرة المحدودة على الحركة.
- ❖ يخلو الموقع الإلكتروني من معلومات أمن المطار بما في ذلك، أوقات التشغيل وقائمة بالمحظورات، وإجراءات التشغيل.
- ❖ لا يوفر موقع المطار معلومات عن التخطيط للقطارات بالوجهات والنصائح والدليل بالإضافة إلى خيارات حجز الفندق / الرحلة.

# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

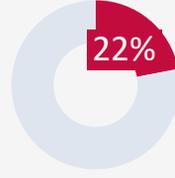
## تجربة ما قبل الرحلة



لا تتوفر استعلامات للمسافرين ذوي الإعاقة في الموقع الإلكتروني بشأن الوصول إلى المطار.   
يخلو الموقع الإلكتروني من بيانات الاتصال الخاصة بالمسافرين ذوي الإعاقة بشأن استفساراتهم. 



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم  
جودة المطارات

# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

تجربة ما قبل الرحلة



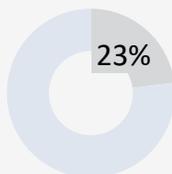
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة ما قبل الرحلة في الاستبيان

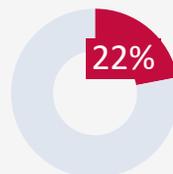
٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

٥- ملخص تحليل تجربة ما قبل الرحلة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة ما قبل الرحلة

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي



تسجيل  
إجراءات السفر

57%



تجربة الوصول  
للمطار

71%



تجربة ما قبل  
الرحلة

22%



الجوازات  
للمغادرين

27%



التفتيش الأمني

49%



فترة الانتظار

38%



الجوازات  
والجمارك

21%



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

75%



الصعود للطائرة

71%



استلام الأمتعة

31%



تجربة القdom

27%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

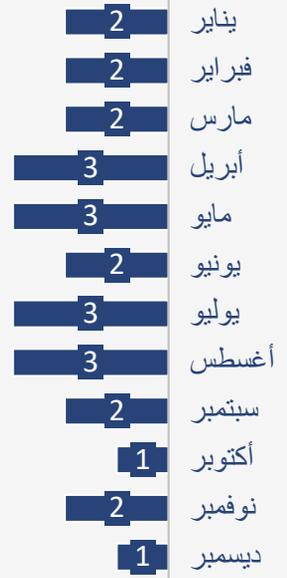
## تجربة الوصول للمطار



### 1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الوصول للمطار هو معيار الانتظار لمساعدة المسافرين ذوي الإعاقة المغادرين

#### مساعدة المسافرين ذوي الإعاقة المغادرين



(متوسط أوقات انتظار لمساعدة المسافرين ذوي الإعاقة المغادرين لمطار الأحساء الدولي)

2.39 دقيقة

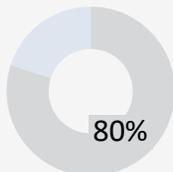
متوسط الفئة

٢,٣١ دقيقة

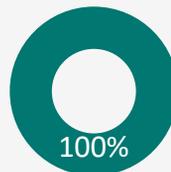
متوسط وقت الانتظار لمطار الأحساء الدولي

سجل المطار مستوى ثابت في متوسط زمن الانتظار خلال السنه مع وجود انخفاض بسيط في شهر أكتوبر وديسمبر، 90% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٣ دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في ٢٨ مايو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ١٧ دقيقة، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٣ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٣ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة الوصول للمطار

### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الوصول للمطار على ١٧٨ عنصر مقسمة على ١٠ فئات.

عناصر يوصى بها  
عناصر إلزامية



عدم توفر مكتب لطلب الخدمات الخاصة للمسافرين ذوي الإعاقة على جانب الرصيف.

بعض جدران وأسقف المطار بحاجة الى صيانه بالإضافة الى نظام التكييف.

لوحظ ان دورات المياه بحاجة الى صيانه وتجديد الأدوات الصحية.

الطريق من مواقف السيارات الى الصالة لا يناسب عربات المسافرين ذوي الإعاقة.

عدم توفر عربات نقل الأمتعة في مواقف السيارات.

عدم توفر كاميرات المراقبة الأمنية.

عدم عرض أسعار مواقف السيارات.

عدم توفير ٥% من مواقف السيارات للمسافرين ذوي الإعاقة.

لا يتوفر مصلى في منطقة المغادرين.

عدم توفر خيارات كافية للأطعمة و المشروبات.

لا توجد لافتات لشركات الطيران خارج مبنى المطار.

متاجر التسوق في المطار لا تقبل العملات الأجنبية.

لا تتوفر لوحات ارشادية تشير الى أماكن عربات نقل الأمتعة.

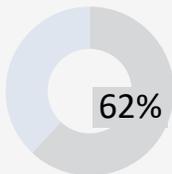
# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة الوصول للمطار

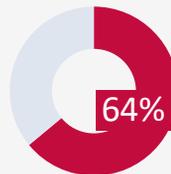


لا تتوفر ساعات العمل في مكاتب التأجير. 

حصل مطار الأحساء على نسبة عالية في جودة شبكة الواي فاي داخل الصالة. 



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم  
جودة المطارات

# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

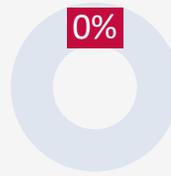
## تجربة الوصول للمطار

### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



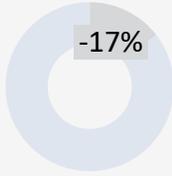
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

### ٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 5.57 شكوى
- ❖ رصدت شكوى واحدة على مواقف السيارات.



متوسط نتيجة الفئة

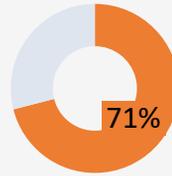
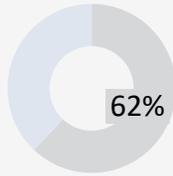
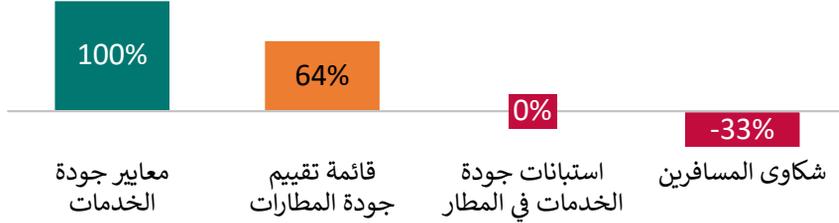


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة الوصول للمطار

### ٥- ملخص تحليل تجربة الوصول للمطار



# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي



تسجيل  
إجراءات السفر

57%



تجربة الوصول  
للمطار

71%



تجربة ما قبل  
الرحلة

22%



الجوازات  
للمغادرين

27%



التفتيش الأمني

49%



فترة الانتظار

38%



الجوازات  
والجمارك

21%



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

75%



الصعود للطائرة

71%



استلام الأمتعة

31%



تجربة القდوم

27%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

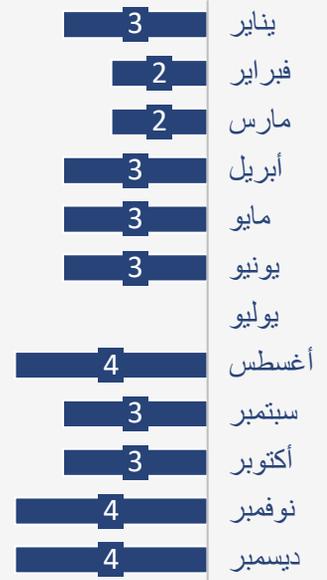
## تجربة تسجيل إجراءات السفر



### 1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة تسجيل إجراءات السفر هو معيار وقت الانتظار لتسجيل إجراءات السفر

#### تسجيل إجراءات السفر



(متوسط أوقات انتظار تسجيل إجراءات السفر في مطار الأحساء الدولي)

٤,٧٧ دقائق

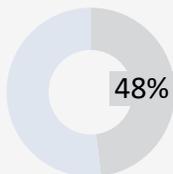
متوسط الفئة

٣,١٧ دقائق

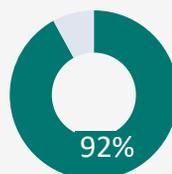
متوسط وقت الانتظار لمطار الأحساء الدولي

💡 سجل المطار متوسط زمن انتظار أكبر في النصف الثاني من السنة مقارنةً بالنصف الأول. ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٥,١٢ دقائق.

💡 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢٣ أبريل حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٩ دقائق، سجل المطار ساعات الذروة خلال اليوم في الساعة 12 مساءً بمتوسط إنتظار بلغ 23 دقيقة. سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 11 مساءً بمتوسط إنتظار بلغ 6 دقائق.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

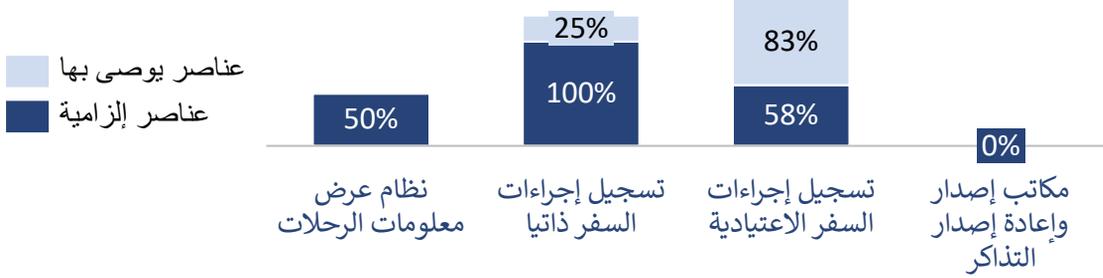
# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة تسجيل إجراءات السفر

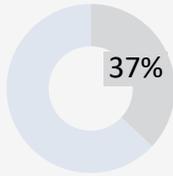


### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

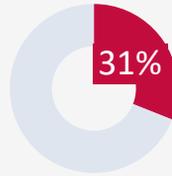
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تسجيل إجراءات السفر للمطار على 24 عنصر لمطار الأحساء الدولي



- أثرت بعض العناصر على تقييم قائمة جودة المطارات لمطار الأحساء وذلك لعدة أسباب:
- ارتفاع مكاتب معدات الخدمة الذاتية لا يناسب المسافرين من ذوي الإعاقة.
- لا تتوفر شبابيك مخصصه لشحن الأمتعة.
- لوحظ أن أجهزة أوزان الأمتعة بحاجة إلى تحديث.
- لا تتوفر مكاتب لإعادة إصدار التذاكر في منطقة تسجيل الركاب.



متوسط نتيجة الفنة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

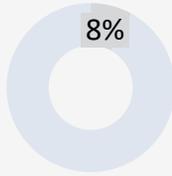
# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة تسجيل إجراءات السفر

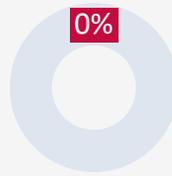
### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



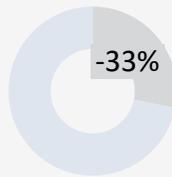
متوسط نتيجة الفئة



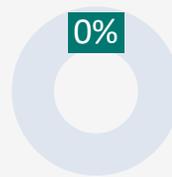
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

### ٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

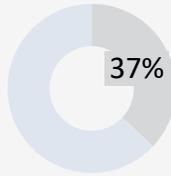
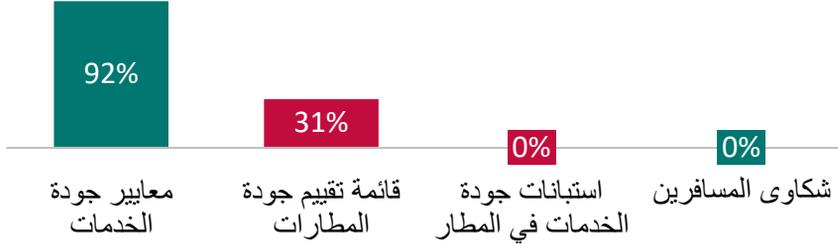


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

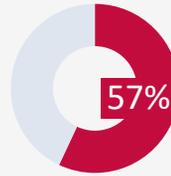
# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة تسجيل إجراءات السفر

### ٥- ملخص تحليل تسجيل إجراءات السفر



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة لتسجيل إجراءات السفر

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي



تسجيل  
إجراءات السفر

57%



تجربة الوصول  
للمطار

71%



تجربة ما قبل  
الرحلة

22%



الجوازات  
للمغادرين

27%



التفتيش الأمني

49%



فترة الانتظار

38%



الجوازات  
والجمارك

21%



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

75%



الصعود للطائرة

71%



استلام الأمتعة

31%



تجربة القdom

27%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

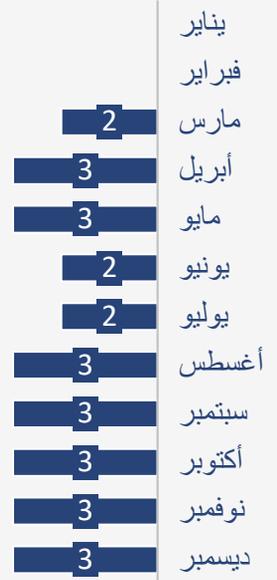
## تجربة الجوازات للمغادرين



### 1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الجوازات للمغادرين هو معيار وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للمغادرين

#### معاينة وثيقة السفر للمغادرين



(متوسط أوقات انتظار وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للمغادرين في مطار الأحساء الدولي)

متوسط وقت الانتظار لمطار الأحساء الدولي

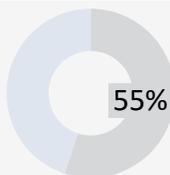
متوسط الفئة

متوسط وقت الانتظار لمطار الأحساء الدولي

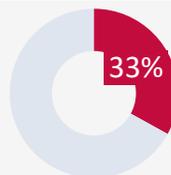
متوسط وقت الانتظار لمطار الأحساء الدولي

📌 سجل المطار مستوى ثابت في متوسط زمن الانتظار خلال السنة مع وجود انخفاض بسيط في شهر يونيو ويوليو، 99% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 4,1 دقائق.

📌 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم 7 ديسمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 5 دقائق، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 2 مساءً بمتوسط إنتظار بلغ 3 دقائق.



متوسط نتيجة الفئة



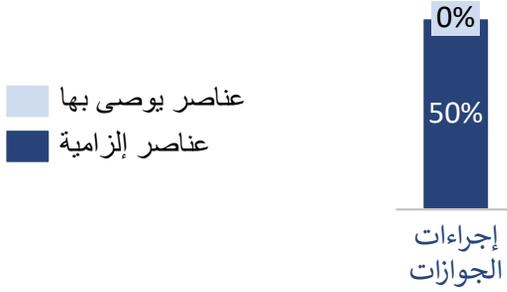
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة الجوازات للمغادرين

### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر جودة المطارات لتجربة الجوازات للمغادرين من مطار على ٨ عناصر.



حازت تجربة الجوازات للمغادرين على نسبة أقل من متوسط باقي مطارات الفئة. 💡

لا تتوفر بوابات الكترونية في منطقة الجوازات. 💡

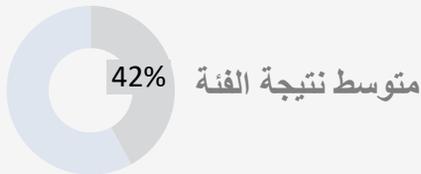
لا تتوفر لوحات عرض أوقات الانتظار التقديرية. 💡

لا تتوفر مسارات مستقلة للمساعدات الخاصة. 💡

لا تتوفر مسارات مستقلة لكل من (الدرجة الأولى / درجة رجال الأعمال ، حاملي الجوازات السعودية والخليجية ، وحاملي الجوازات الدبلوماسية). 💡

عدم توفر نظام ثنائي القنوات في الجمارك. 💡

عدم عرض المواد الممنوعة في الجمارك. 💡

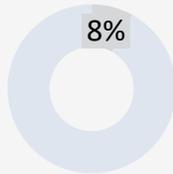


# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

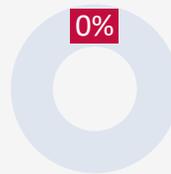
## تجربة الجوازات للمغادرين

### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



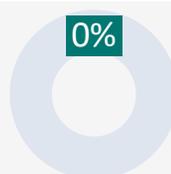
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

### ٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

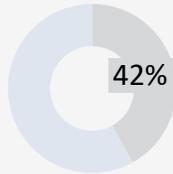
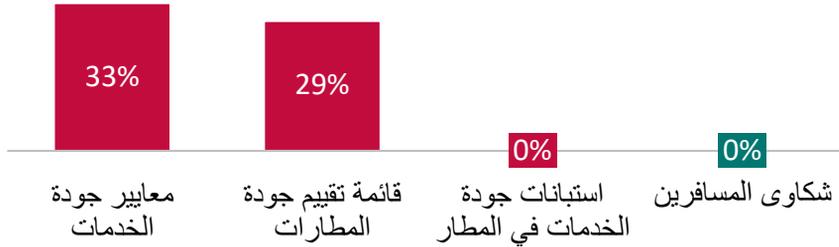


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

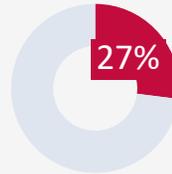
# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة الجوازات للمغادرين

### ٥- ملخص تحليل تجربة الجوازات للمغادرين



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الجوازات للمغادرين

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي



تسجيل  
إجراءات السفر

57%



تجربة الوصول  
للمطار

71%



تجربة ما قبل  
الرحلة

22%



الجوازات  
للمغادرين

27%



التفتيش الأمني

49%



فترة الانتظار

38%



الجوازات  
والجمارك

21%



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

75%



الصعود للطائرة

71%



استلام الأمتعة

31%



تجربة القდوم

27%



فندق المطار

لا يوجد



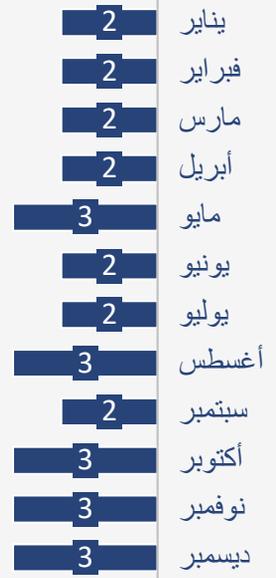
# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة التفتيش الأمني

### 1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة التفتيش الأمني هو معيار وقت الانتظار عند التفتيش الأمني

#### التفتيش الأمني



(متوسط أوقات انتظار عند التفتيش الأمني لمطار الأحساء الدولي)

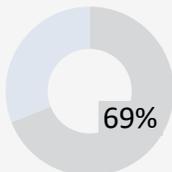
متوسط الفئة ٢,٣٩ دقائق

متوسط الفئة ٢,٤١ دقائق

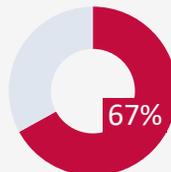
متوسط وقت الانتظار لمطار الأحساء الدولي

سجل المطار أقل متوسط زمن انتظار في الثلث الأول من السنة وسجل أعلى متوسط زمن انتظار خلال الربع الأخير منها، ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٣,٣٨ دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢١ أكتوبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٤ دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال في الساعة ١١ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٤ دقائق. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٨ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٣ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة التفتيش الأمني

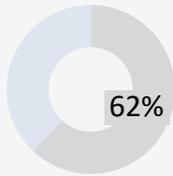


### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

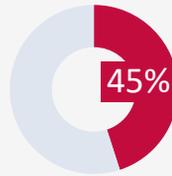
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة التفتيش الأمني للمطار على ١٧ عنصر.



- حصل مطار الأحساء الدولي في تجربة التفتيش الأمني على نسبة أقل من متوسط باقي مطارات الفئة.
- عدم توفر لوحات لعرض أوقات الانتظار التقديرية عند التفتيش الأمني.
- عدم توفر قواعد التفتيش الأمني.
- لا تتوفر مسارات مستقلة للموظفين وطواقم الطائرات والمسار السريع بالإضافة إلى ركاب الدرجة الأولى والأعمال.
- لا تتوفر مسار خاص للمسافرين من ذوي الإعاقة.
- عدم توفر غرف خاصة للتفتيش الأمني للمسافرين ذوي الإعاقة.
- عدم توفر مقاعد في منطقة التفتيش الأمني بشكل كافي.



متوسط نتيجة الفئة



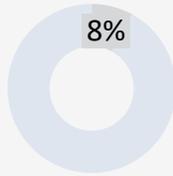
متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة التفتيش الأمني

### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



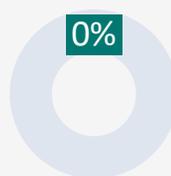
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

### ٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

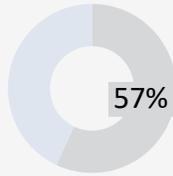
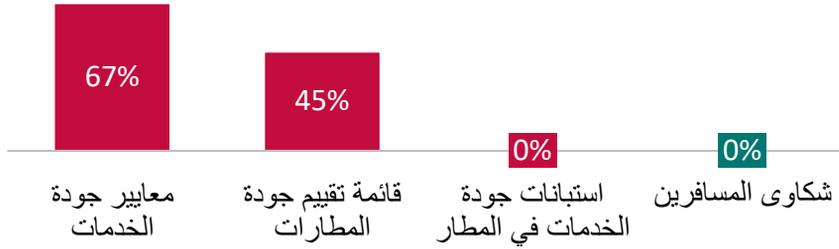


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

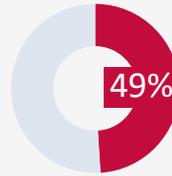
# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة التفتيش الأمني

### ٥- ملخص تحليل تجربة التفتيش الأمني



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة التفتيش الأمني

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي



تسجيل  
إجراءات السفر

57%



تجربة الوصول  
للمطار

71%



تجربة ما قبل  
الرحلة

22%



الجوازات  
للمغادرين

27%



التفتيش الأمني

49%



فترة الانتظار

38%



الجوازات  
والجمارك

21%



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

75%



الصعود للطائرة

71%



استلام الأمتعة

31%



تجربة القdom

27%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة فترة الانتظار

### ١- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة فترة  
الانتظار في معايير جودة الخدمات

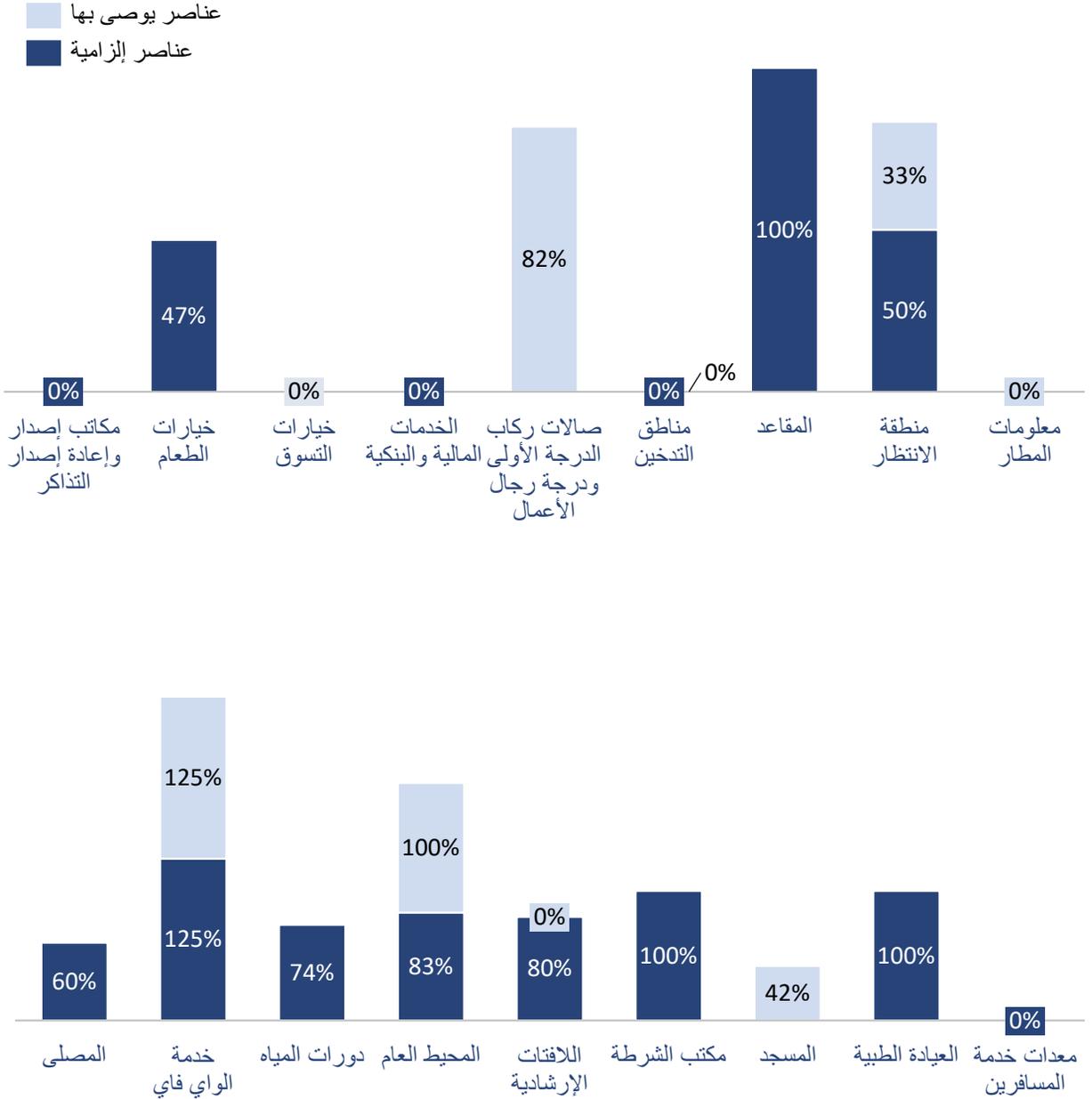
# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة فترة الانتظار



### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة فترة الانتظار على ١٤٨ عنصر مقسمة على ١٨ فئة لمطار الأحساء الدولي



# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة فترة الانتظار



لم تكن تجربة فترة الانتظار في مطار الأحساء الدولي في المستوى المأمول بسبب الملاحظات التالية:

عدم توفر مكتب تسجيل إجراءات السفر، اصدار، وإعادة اصدار التذاكر.

عدم توفر مصليات.

لا تتوفر لائحة حقوق المسافرين في صالة الانتظار.

عدم توفر خيارات كافية للتسوق و منافذ المأكولات و المشروبات.

عدم توفر مقاعد خاصة لمسافرين ذوي الإعاقة.

عدم توفر منطقة لعب للأطفال.

عدم توفر خدمة صرف العملات الأجنبية في الصالة.

لا تتوفر السيارات الكهربائية المخصصة للمسافرين ذوي الإعاقة.

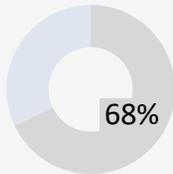
لا توجد اتجاهات تشير الى مرافق الصالة بشكل كافي.

لا تتوفر وسائل ترفيه في منطقة الانتظار.

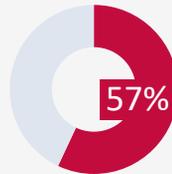
الأدوات الصحية في دورات المياه بحاجة الى صيانه.

عدم توفر مكتب للاستعلامات عن الرحلات.

عدم توفر غرف للتدخين.



متوسط نتيجة الفئة



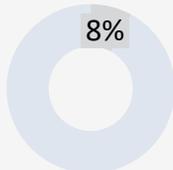
متوسط نتيجة قائمة تقييم  
جودة المطارات

# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة فترة الانتظار

### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة فترة الانتظار

### ٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 5.57 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة صالة رجال الأعمال هو موضح أدناه:

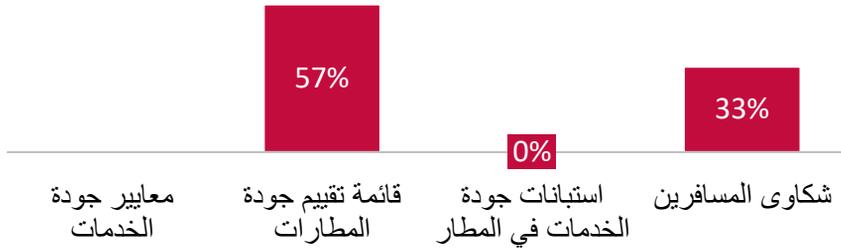
النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



جميع الشكاوى على تجربة فترة الانتظار كانت على صالة رجال الأعمال



### ٥- ملخص تحليل تجربة فترة الانتظار



# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي



تسجيل  
إجراءات السفر

57%



تجربة الوصول  
للمطار

71%



تجربة ما قبل  
الرحلة

22%



الجوازات  
للمغادرين

27%



التفتيش الأمني

49%



فترة الانتظار

38%



الجوازات  
والجمارك

21%



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

75%



الصعود للطائرة

71%



استلام الأمتعة

31%



تجربة القდوم

27%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة الصعود للطائرة



### 1- معايير جودة الخدمات

- ❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الصعود للطائرة هو معيار توفر المعدات الداعمة لحركة المسافرين

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً

# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة الصعود للطائرة



### 1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الصعود للطائرة هو معيار التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار

نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار



(نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار لمطار الأحساء الدولي)

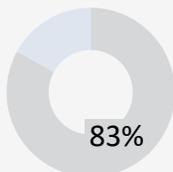
0.5%

متوسط الفئة

0%

متوسط نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار

لم يسجل المطار أي نسبة تأخير بسبب مشغل المطار طوال العام السابق



متوسط نتيجة الفئة



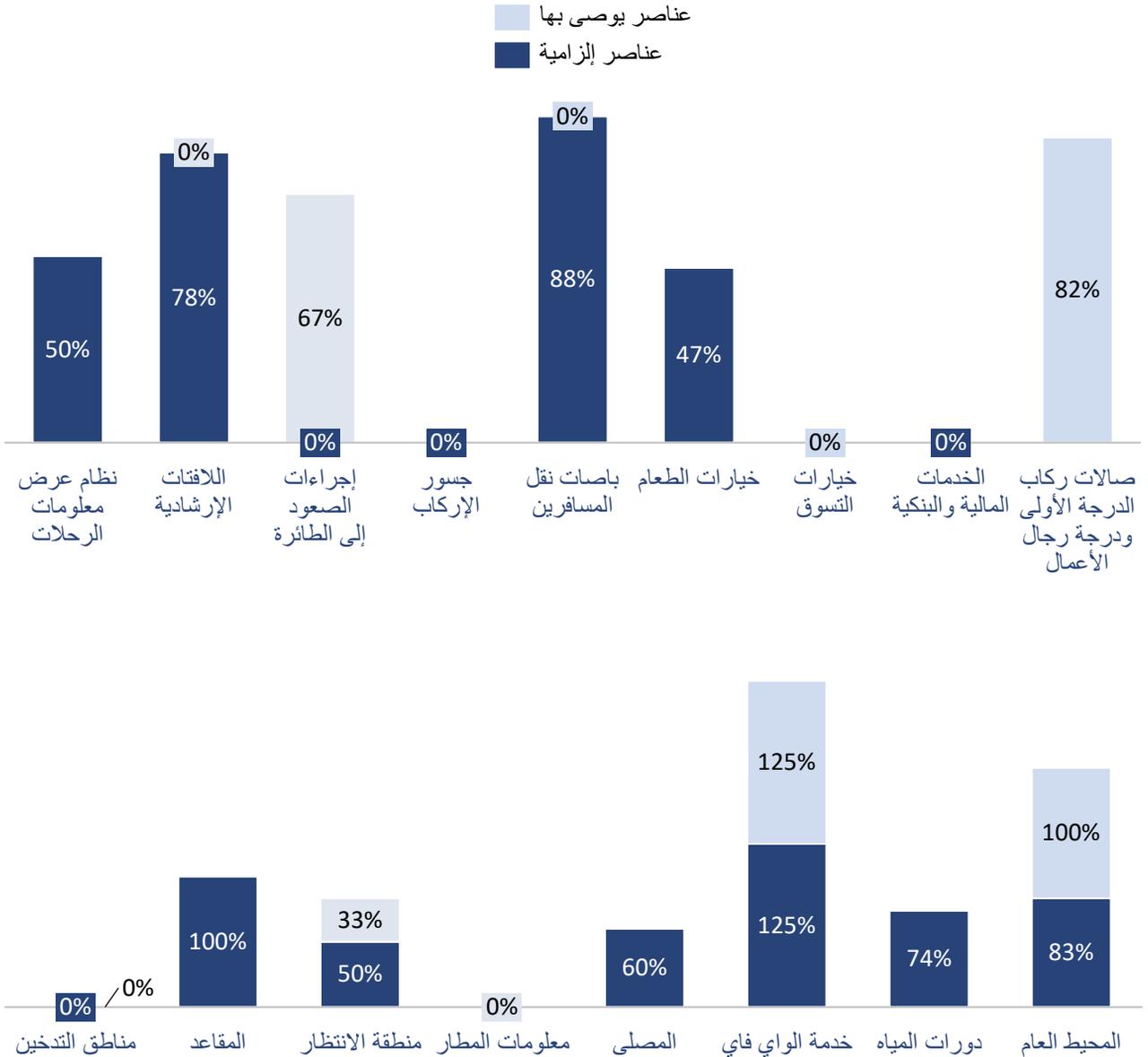
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة الصعود للطائرة

### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الصعود للطائرة على ١٣٤ عنصر مقسمة على ١٧ فئة لمطار الأحساء الدولي

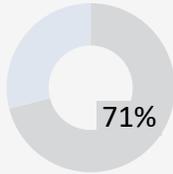


# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة الصعود للطائرة



- عدم توفر خيارات طعام كافية.
- عدم قبول العملات الأجنبية في منطقة انتظار المسافرين.
- عدم توفر خدمة الصراف الآلي.
- لا تتوفر خدمة صرف العملات الأجنبية.
- دورات المياه بحاجة الى صيانة وتجديد الأدوات الصحية.
- مقاعد الانتظار بحاجة لتحديث.
- عدم توفر غرف تدخين.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم  
جودة المطارات

# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة الصعود للطائرة

### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً

10%

متوسط نتيجة الفئة

0%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

### ٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

-33%

متوسط نتيجة الفئة

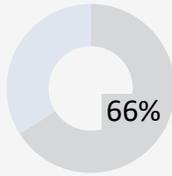
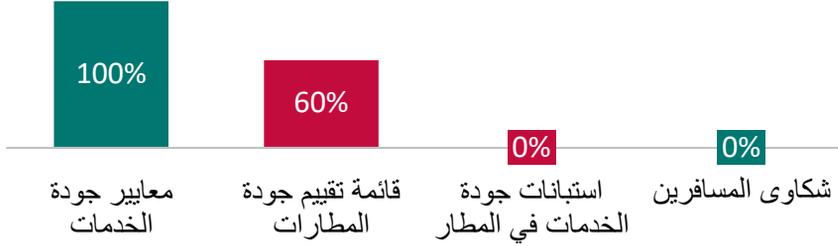
0%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

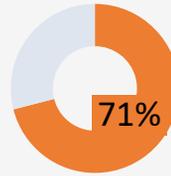
# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة الصعود للطائرة

### ٥- ملخص تحليل تجربة الصعود للطائرة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الصعود للطائرة

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي



تسجيل  
إجراءات السفر

57%



تجربة الوصول  
للمطار

71%



تجربة ما قبل  
الرحلة

22%



الجوازات  
للمغادرين

27%



التفتيش الأمني

49%



فترة الانتظار

38%



الجوازات  
والجمارك

21%



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

75%



الصعود للطائرة

71%



استلام الأمتعة

31%



تجربة القდوم

27%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

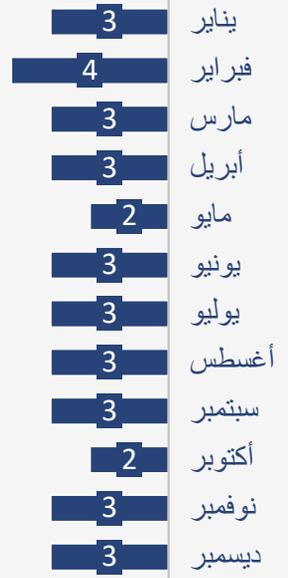
## تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



### 1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الوصول للمطار هو معيار الانتظار لمساعدة المسافرين ذوي الإعاقة القادمين

#### مساعدة المسافرين ذوي الإعاقة القادمين



(متوسط أوقات انتظار لمساعدة المسافرين ذوي الإعاقة القادمين لمطار الأحساء الدولي)

٣,٩١ دقيقة

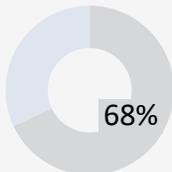
متوسط الفئة

٢,٩١ دقيقة

متوسط وقت الانتظار لمطار الأحساء الدولي

سجل المطار متوسط زمن انتظار متساوي خلال السنة مع وجود ارتفاع بسيط خلال شهر فبراير مقارنةً بباقي السنة، ٩٠% من من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٤ دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ١٨ فبراير حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٥ دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٤ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٤ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

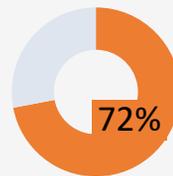
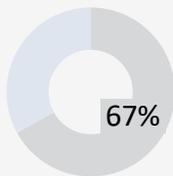
## تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة على ٨ عناصر مقسمة على تصنيفين فرعيين لمطار الأحساء الدولي



- 💡 حصل مطار الأحساء الدولي على تقييم جيد في تجربة تنزيل و تحميل الركاب و الرحلات المواصلة. و لكن لوحظ عدم توفر التالي:
- 💡 عدم وجود لافتات ارشادية تشير الى اتجاه تحويل الرحلات للرحلات المواصلة.
- 💡 عدم توفير باصات مستقلة لركاب درجتي الأولى والأعمال.



# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

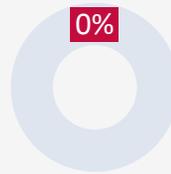
### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

### ٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

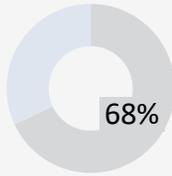


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

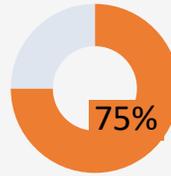
# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

### ٥- ملخص تحليل تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي



تسجيل  
إجراءات السفر

57%



تجربة الوصول  
للمطار

71%



تجربة ما قبل  
الرحلة

22%



الجوازات  
للمغادرين

27%



التفتيش الأمني

49%



فترة الانتظار

38%



الجوازات  
والجمارك

21%



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

75%



الصعود للطائرة

71%



استلام الأمتعة

31%



تجربة القდوم

27%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

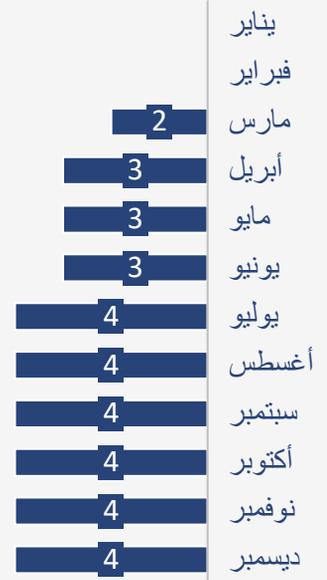
## تجربة الجوازات والجمارك



### 1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الجوازات والجمارك هو معيار وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للقادمين

معاينة وثيقة السفر للقادمين



(متوسط أوقات انتظار وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للقادمين لمطار الأحساء الدولي)

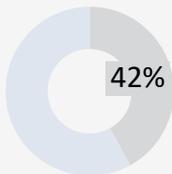
متوسط الفئة ٤,٤٧ دقائق

متوسط الفئة ٣,٥١ دقائق

متوسط وقت الانتظار لمطار الأحساء الدولي

سجل المطار أعلى متوسط زمن انتظار خلال النصف الثاني من العام وكان ثابت خلاله، ٩٩% من المسافرين لم يتجاوز وقت انتظارهم ٤,٧٥ دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ١٩ سبتمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٦ دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلالها في الساعة ١٢ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٧ دقائق. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٣ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٤ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة الجوازات والجمارك



### 1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الجوازات والجمارك هو معيار وقت الإنتظار عند التفتيش الجمركي

#### التفتيش الجمركي



(متوسط أوقات انتظار وقت الإنتظار عند التفتيش الجمركي لمطار الأحساء الدولي)

متوسط وقت الانتظار لمطار الأحساء الدولي

متوسط الفئة

٣,٥٧ دقيقة

متوسط وقت الانتظار لمطار الأحساء الدولي

📌 سجل المطار مستوى ثابت خلال النصف الأول من السنة وارتفع في النصف الثاني من السنة. ٩٩% من مسافرين المطار لم يتجاوز وقت انتظارهم ٤,٩٢ دقائق.

📌 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢١ سبتمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٥ دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٥ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٥ دقائق.

42%

متوسط نتيجة الفئة

13%

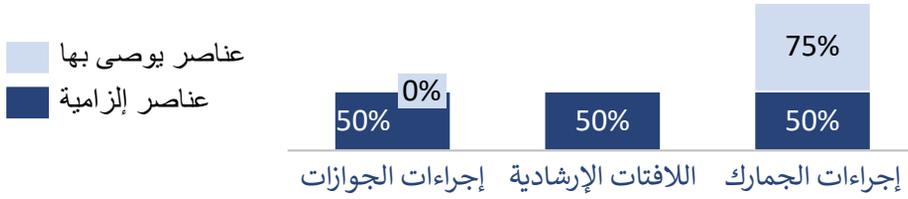
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

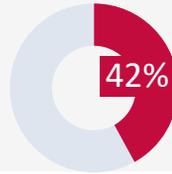
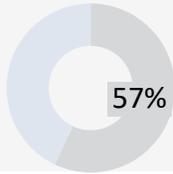
## تجربة الجوازات والجمارك

### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الجوازات والجمارك على ١٤ عنصر مقسمة على ثلاثة تصنيفات فرعية لمطار الأحساء الدولي



- ❖ حصل مطار الأحساء الدولي في تجربة الجوازات و الجمارك على نسبة أقل من متوسط باقي مطارات الفئة
- ❖ لوحظ عدم توفر نظام ثنائي القنوات للجمارك وعدم وضوح عرض المواد الممنوعة في الصالة.
- ❖ لا تتوفر مسارات مستقلة لكل من (الدرجة الأولى / درجة رجال الأعمال ، وحاملي الجوازات الدبلوماسية).
- ❖ عدم وجود مسار منفصلة للمسافرين من ذوي الإعاقة.
- ❖ لا تتوفر شاشة عرض الأوقات التقديرية في منطقة الجوازات.

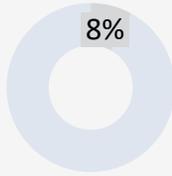


# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة الجوازات والجمارك

### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



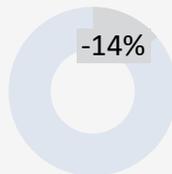
متوسط نتيجة الفئة



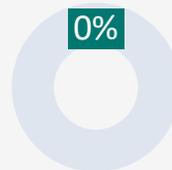
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

### ٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

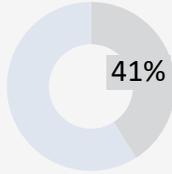
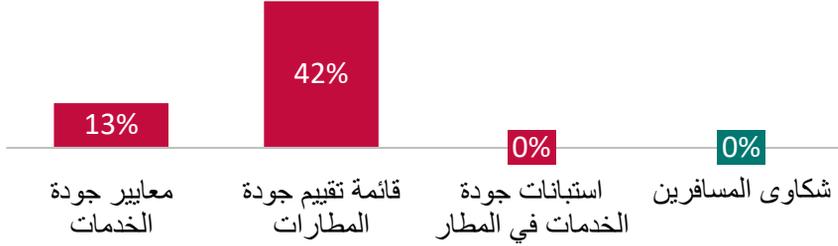


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

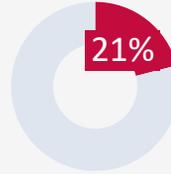
# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة الجوازات والجمارك

### ٥- ملخص تحليل تجربة الجوازات والجمارك



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الجوازات والجمارك

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي



تسجيل  
إجراءات السفر

57%



تجربة الوصول  
للمطار

71%



تجربة ما قبل  
الرحلة

22%



الجوازات  
للمغادرين

27%



التفتيش الأمني

49%



فترة الانتظار

38%



الجوازات  
والجمارك

21%



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

75%



الصعود للطائرة

71%



استلام الأمتعة

31%



تجربة القدوم

27%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة إستلام الأمتعة

### 1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة إستلام الأمتعة هو معيار وقت الإنتظار عند استلام الأمتعة (أول حقيبة)

#### أول حقيبة



(متوسط أوقات انتظار وقت الإنتظار عند استلام الأمتعة (أول حقيبة) لمطار الأحساء الدولي)

متوسط وقت الانتظار لمطار الأحساء الدولي

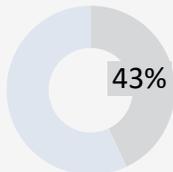
متوسط الفئة

متوسط وقت الانتظار لمطار الأحساء الدولي

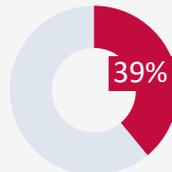
متوسط وقت الانتظار لمطار الأحساء الدولي

سجل المطار أعلى متوسط زمن انتظار خلال شهر يناير وثبات في متوسط زمن الانتظار خلال باقي السنة، ٩٠% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم ٧ دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ١٥ يناير حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ١١ دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٨ صباحا بمتوسط إنتظار بلغ ٨ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة إستلام الأمتعة

### 1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة إستلام الامتعة هو معيار وقت الإنتظار عند استلام الأمتعة (آخر حقيبة)

#### آخر حقيبة



(متوسط أوقات انتظار وقت الإنتظار عند استلام الأمتعة (آخر حقيبة) لمطار الأحساء الدولي)

متوسط وقت الانتظار لمطار الأحساء الدولي

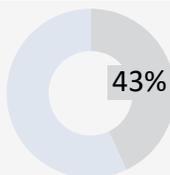
متوسط الفئة

١١,٢١ دقيقة

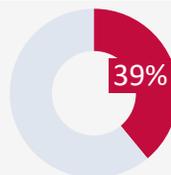
متوسط وقت الانتظار لمطار الأحساء الدولي

سجل المطار أعلى مستويات انتظار خلال شهر يناير وأعلى متوسط زمن انتظار خلال شهر أغسطس، 90% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم ١٣,٨٥ دقيقة.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ١٥ يناير حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٢٠ دقيقة. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ١١ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ١٧ دقيقة.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

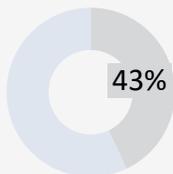
# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة إستلام الأمتعة

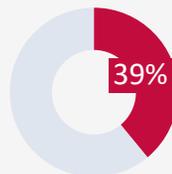
### 1- معايير جودة الخدمات

- ❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة إستلام الأمتعة هو معيار توفر نظام مناولة الأمتعة من وإلى الطائرة

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

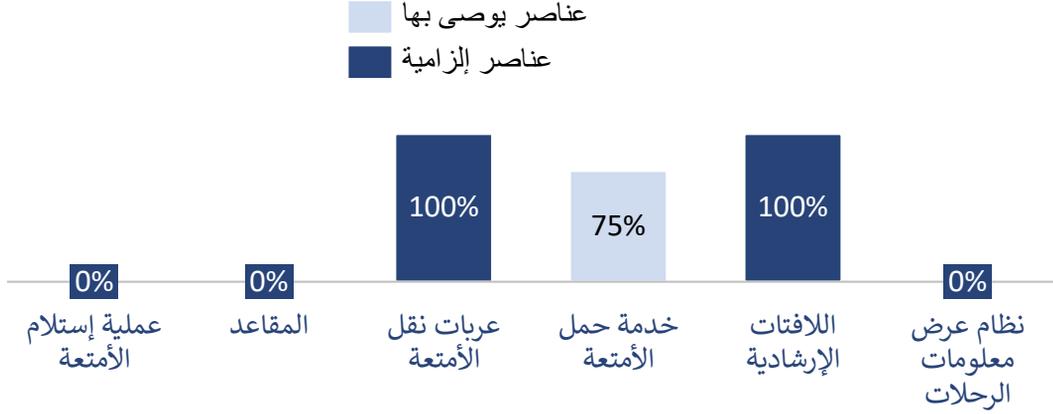
# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة استلام الأمتعة



### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة استلام الأمتعة على ١٣ عنصر مقسمة على ٦ تصنيفات فرعية لمطار الأحساء الدولي



لم تكن تجربة استلام الأمتعة في مطار الأحساء الدولي بالمستوى المأمول بسبب الملاحظات التالية:

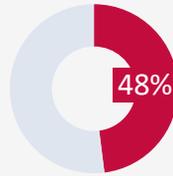
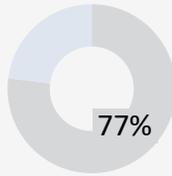
كانت تجربة استلام الأمتعة في مطار الأحساء الدولي جيدة جدا بشكل عام.

لوحظ عدم توفر شاشة عرض معلومات الرحلات قبل منطقة سيور الأمتعة.

عدم توفر مكتب لخدمات الأمتعة المفقودة.

عدم وجود معلومات حقوق المسافرين.

عدم توفر مقاعد للانتظار

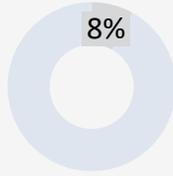


# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة استلام الأمتعة

### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

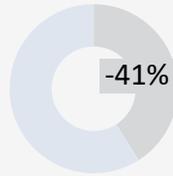
### ٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 5.57 شكوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة خدمة الأمتعة المفقودة كما هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي

100%

مكتب الأمتعة المفقودة



متوسط نتيجة الفئة

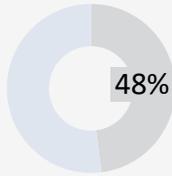


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

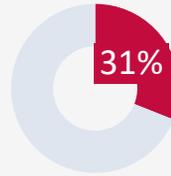
# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة استلام الأمتعة

### ٥- ملخص تحليل تجربة استلام الأمتعة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة استلام الأمتعة

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي



تسجيل  
إجراءات السفر

57%



تجربة الوصول  
للمطار

71%



تجربة ما قبل  
الرحلة

22%



الجوازات  
للمغادرين

27%



التفتيش الأمني

49%



فترة الانتظار

38%



الجوازات  
والجمارك

21%



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلية

75%



الصعود للطائرة

71%



استلام الأمتعة

31%



تجربة القdom

27%



فندق المطار

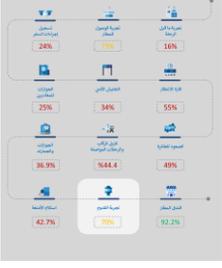
لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة القدوم

### ١- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في  
معايير جودة الخدمات

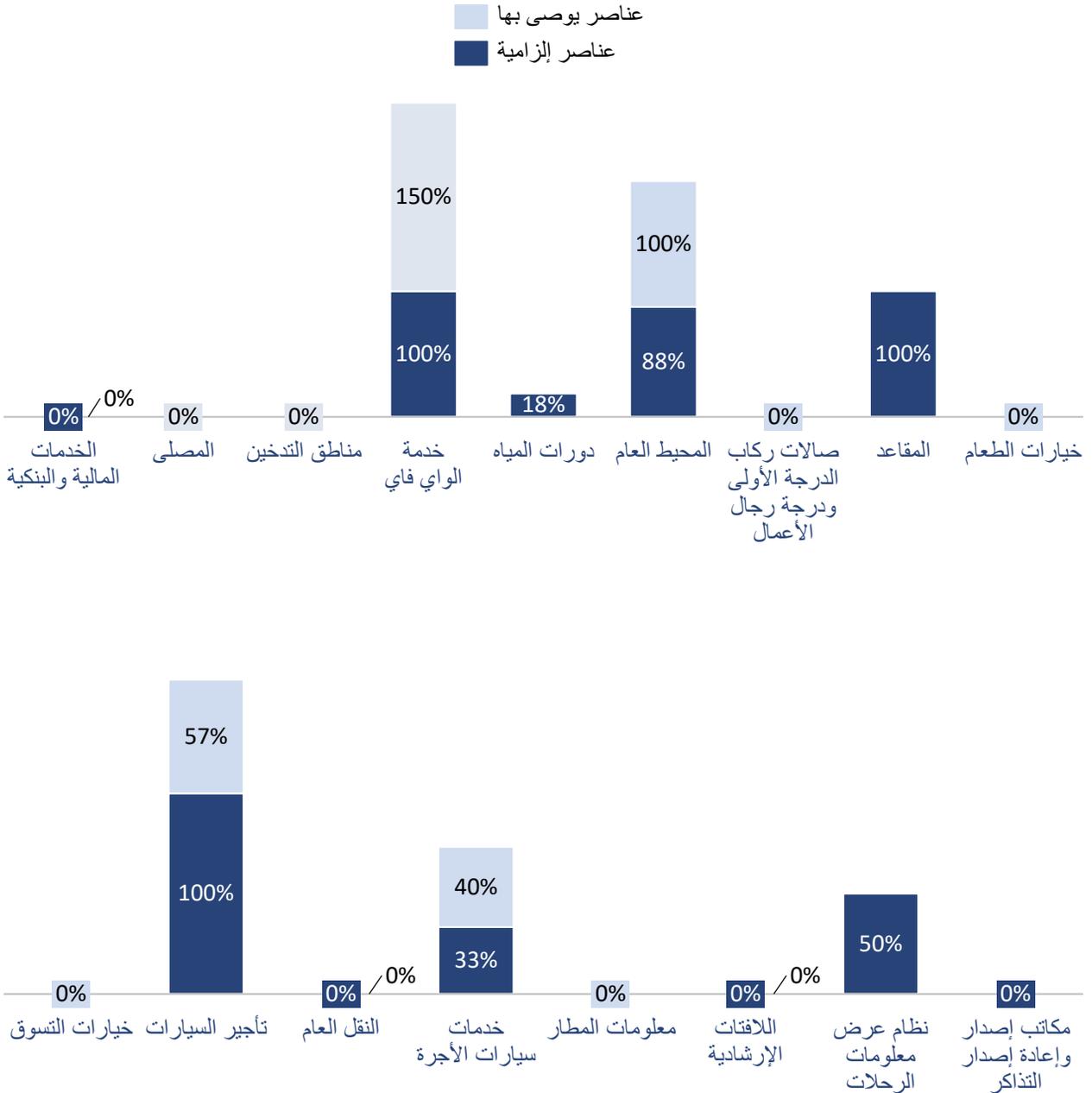
# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة القدوم



### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة القدوم على ٢٠٧ عنصر مقسمة على ١٧ فئة لصالح مطار الأحساء الدولي



# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة القدوم



لوحظ غياب خدمات و مرافق عدة في تجربة القدوم بمطار الأحساء الدولي، أهمها:

عدم وجود مصلى في صالة القدوم.

عدم وجود خدمة الصراف الآلي في منطقة القدوم.

لا تتوفر خدمة صرف العملات الأجنبية في صالة القدوم الدولي.

مكاتب تأجير السيارات ومناطق التسوق لا تقبل العملات الأجنبية.

لا تتوفر خيارات للتسوق و الأطعمة و المشروبات بشكل كافي.

لا تتوفر دورات مياه في منطقة القدوم.

عدم توفر خيارات للنقل عام بشكل كافي.

تم ملاحظة عدم توفر التالي في خدمات سيارات الأجرة:

عرض رسوم / معلومات سيارات الأجرة.

وجود مشرف / المساعدة بشأن سيارات الأجرة.

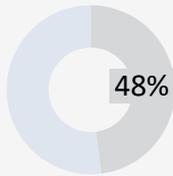
المهارات اللغوية بالإنجليزية والعربية لدى مشرف سيارات الأجرة.

عدم توفر لافتات ارشادية توضح موقع سيارات الأجرة العامة.

عدم وجود غرف تدخين في صالة القدوم خفض من التقييم النهائي لتجربة القدوم بشكل بسيط حيث أنه يشكل

عنصران من ضمن ٢٠٧ عنصر.

عدم توفر دورات مياه.



متوسط نتيجة الفئة 48%



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات 29%

# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة القدوم



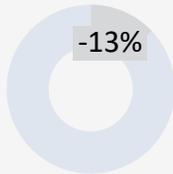
### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في الاستبيان

### ٤- شكاوى المسافرين

❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 5.57 شكاوى

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

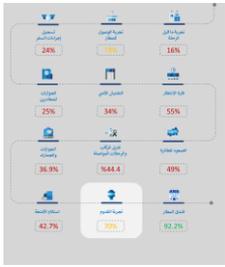


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

# رحلة المسافر في مطار الأحساء الدولي

## تجربة القدوم

### ٥- ملخص تحليل تجربة القدوم



29%

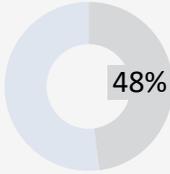
-35%

معايير جودة الخدمات

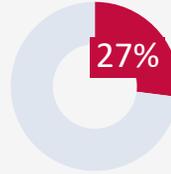
قائمة تقييم جودة المطارات

استبانة جودة الخدمات في المطار

شكاوى المسافرين



متوسط نتيجة الفئة 48%



النتيجة الإجمالية لتجربة القدوم 27%