

نتائج برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار القريات لعام ٢٠١٩

الجودة وحماية العملاء

برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

نتائج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار القريات 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 القريات

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار القريات



تسجيل
إجراءات السفر

72%



تجربة الوصول
للمطار

59%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

67%



فترة الانتظار

36%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

37.5%



الصعود للطائرة

67%



استلام الأمتعة

55.9%



تجربة القdom

63.3%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار القريات

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



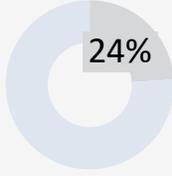
- ❖ مستوى الموقع الإلكتروني لمطار القريات بشكل عام لا يرتقي للمستوى المأمول
- ❖ يخلو الموقع الإلكتروني من معلومات حالة الرحلات للمطار
- ❖ يخلو الموقع الإلكتروني من معلومات الناقلات الجوية المشغلة للمطار وعن تواجدها في أي صالة.
- ❖ لا تتوفر اتجاهات قيادة لأماكن الركوب والإنزال في الصالة ووقت الانتظار المسموح في نقاط الركوب
- ❖ يخلو الموقع الإلكتروني من خريطة لمرافق المطار
- ❖ يخلو الموقع الإلكتروني من معلومات المواقف واتجاهات الوصول إليها
- ❖ يخلو الموقع الإلكتروني من مؤشرات قياس الأداء الأساسية (كأوقات الانتظار وأوقات 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 القريات

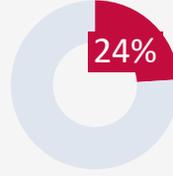
تجربة ما قبل الرحلة



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 القريات

تجربة ما قبل الرحلة



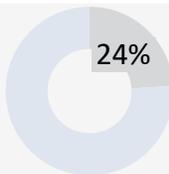
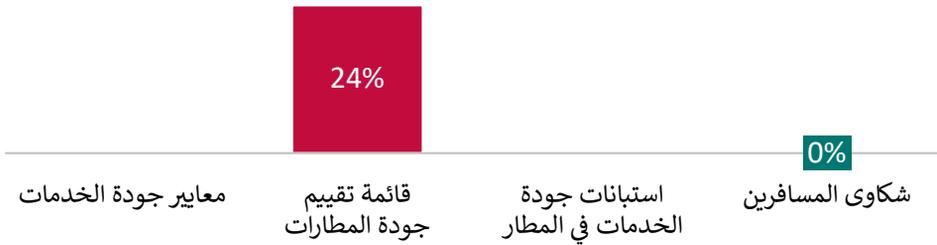
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة ما قبل الرحلة في الاستبيان

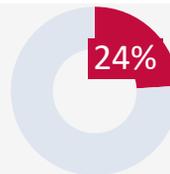
٤- شكاوى المسافرين

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 القريات



تسجيل
إجراءات السفر

72%



تجربة الوصول
للمطار

59%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

67%



فترة الانتظار

36%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

37.5%



الصعود للطائرة

67%



استلام الأمتعة

55.9%



تجربة القdom

63.3%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار القريات

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 القريات)

3,16 دقيقة

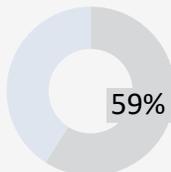
متوسط الفئة

3,53 دقيقة

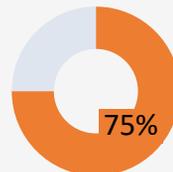
متوسط وقت الانتظار لمطار القريات

سجل المطار متوسط زمن انتظار ثابت خلال السنة مع ارتفاع بسيط في الربع الأخير من السنة، ٨٠% من المسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٥ دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في ١٦ أكتوبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ١٠ دقائق. سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ١٢ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٤ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة



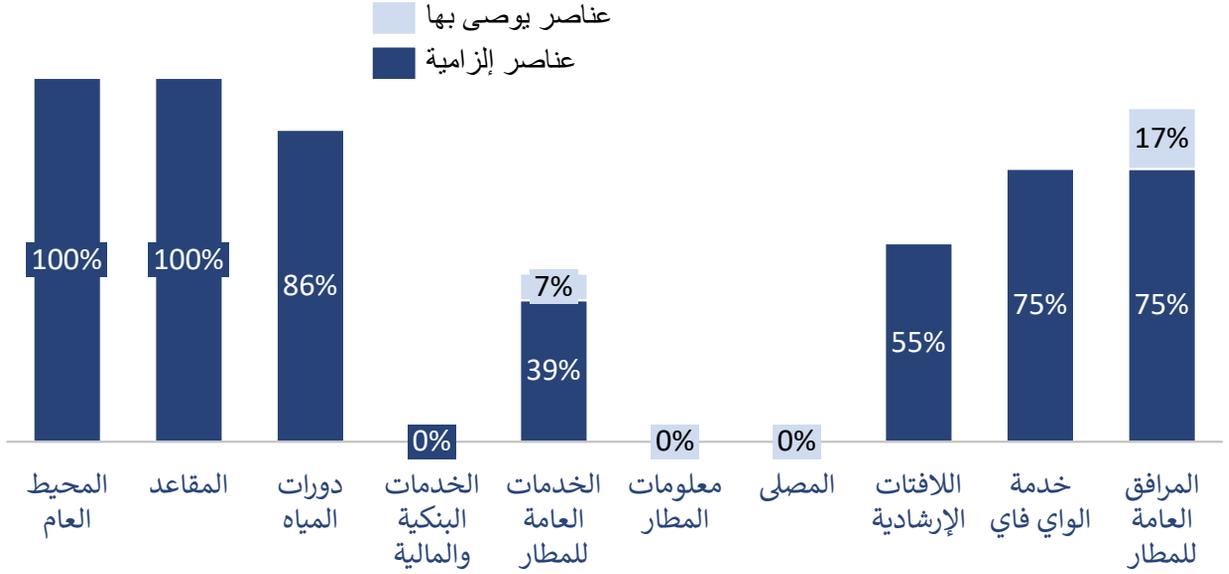
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار القريات

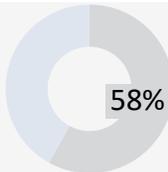
تجربة الوصول للمطار

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

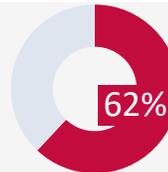
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الوصول للمطار على ١٧٨ عنصر مقسمة على ١٠ فئات.



- لم تصل نتيجة المطار إلى المستوى المطلوب وذلك لعدة أسباب تتلخص فيما يلي:
- عدم توفر مكتب لطلب الخدمات الخاصة للمسافرين ذوي الإعاقة على جانب الرصيف.
- عدم جاهزية المواقع للمسافرين ذوي الإعاقة.
- بعض جدران وأسقف المطار بحاجة إلى صيانته بالإضافة إلى نظام التكييف.
- عدم توفر لوحات تشير إلى مواقع شركات الطيران المشغلة خارج الصالة.
- لا تتوفر عربات نقل الأمتعة بشكل كافي.
- عدم توفر خيارات الدفع في منطقة التسوق والخدمات نقل الأمتعة.
- لا توجد لافتات لشركات الطيران خارج مبنى المطار.
- الطريق من مواقف السيارات إلى الصالة لا يناسب عربات المسافرين ذوي الإعاقة.
- عدم توفر لوحات إرشادية من المواقف تشير إلى اتجاه الصالة ، ولوحات تشير إلى منطقة التفتيش الأمني.
- لا تتوفر ساعات العمل لمتاجر التسوق داخل الصالة.
- لا تتوفر دورات مياه للمسافرين من ذوي الإعاقة.
- لا تتوفر مصلى في منطقة الوصول للمطار.



متوسط نتيجة الفئة 58%



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات 62%

رحلة المسافر في مطار القريات

تجربة الوصول للمطار

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً

6%

متوسط نتيجة الفئة

0%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

-30%

متوسط نتيجة الفئة

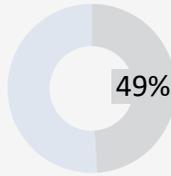
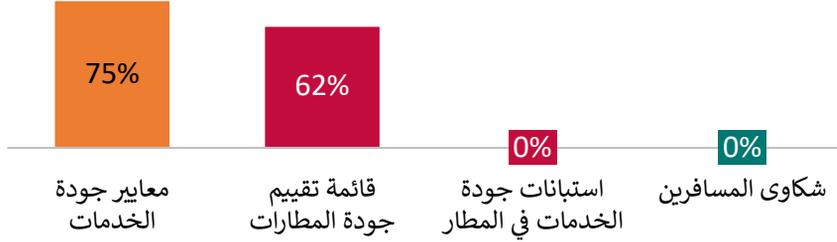
0%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

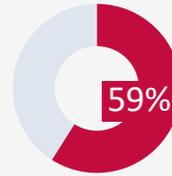
رحلة المسافر في مطار القريات

تجربة الوصول للمطار

٥- ملخص تحليل تجربة الوصول للمطار



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الوصول للمطار

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار القريات



تسجيل
إجراءات السفر

72%



تجربة الوصول
للمطار

59%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

67%



فترة الانتظار

36%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات الموصلة

37.5%



الصعود للطائرة

67%



استلام الأمتعة

55.9%



تجربة القdom

63.3%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار القريات

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 القريات)

2,99 دقائق

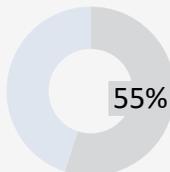
متوسط الفئة

2,09 دقائق

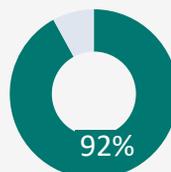
متوسط وقت الانتظار لمطار القريات

سجل المطار أعلى متوسط زمن انتظار بشكل ثابت خلال النصف الثاني من السنة ومتوسط زمن انتظار أقل خلال النصف الأول. 99% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 4,2 دقيقة.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم 1 أغسطس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 5 دقائق، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 7 مساءً بمتوسط إنتظار بلغ 4 دقائق.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

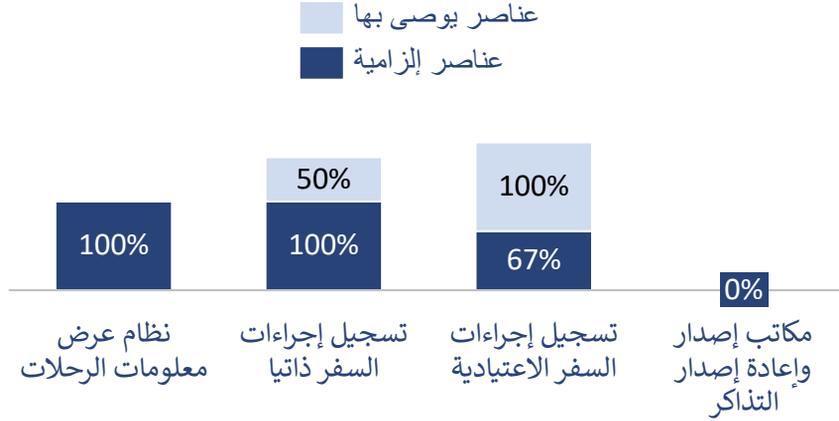
رحلة المسافر في مطار القريات

تجربة تسجيل إجراءات السفر



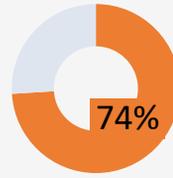
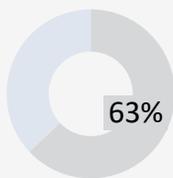
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تسجيل إجراءات السفر للمطار على 20 عنصر لمطار القريات



النتيجة الاجمالية للمطار تعتبر جيدة وحصل المطار على نتيجة أعلى من متوسط نتائج المطارات من نفس الفئة
حصل المطار على أقل نسب التقييم في الفئات التالية:

- ارتفاع مكاتب معدات الخدمة الذاتية لا يناسب المسافرين من ذوي الإعاقة.
- لا تتوفر شبابيك مخصصه لشحن الأمتعة لمسافرين ذوي الإعاقة.
- لا يتوفر ميزان لشحن الأمتعة في منطقة تسجيل إجراءات السفر.
- عدم توفر أجهزة الخدمة الذاتية لوضع البطاقات على الأمتعة.



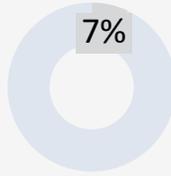
التحسين	البنية التحتية	البنية التحتية
24%	75%	16%
البنية التحتية	البنية التحتية	البنية التحتية
25%	34%	55%
البنية التحتية	البنية التحتية	البنية التحتية
36.9%	44.4%	49%
البنية التحتية	البنية التحتية	البنية التحتية
42.7%	70%	92.2%

رحلة المسافر في مطار القريات

تجربة تسجيل إجراءات السفر

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



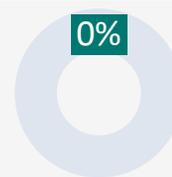
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

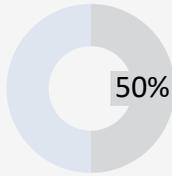


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

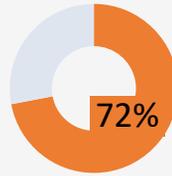
رحلة المسافر في مطار القريات

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 القريات



تسجيل
إجراءات السفر

72%



تجربة الوصول
للمطار

59%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

67%



فترة الانتظار

36%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

37.5%



الصعود للطائرة

67%



استلام الأمتعة

55.9%



تجربة القdom

63.3%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار القريات

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 القريات)

1,918 دقائق

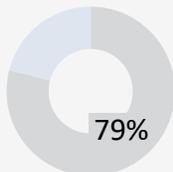
متوسط الفئة

1,053 دقائق

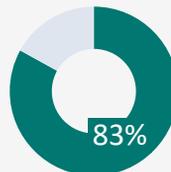
متوسط وقت الانتظار لمطار القريات

سجل المطار أعلى متوسط زمن انتظار خلال الربع الأول والأخير من السنة ومتوسط أقل خلال باقي السنة ، 99% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 2,79 دقائق.

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



متوسط نتيجة الفئة



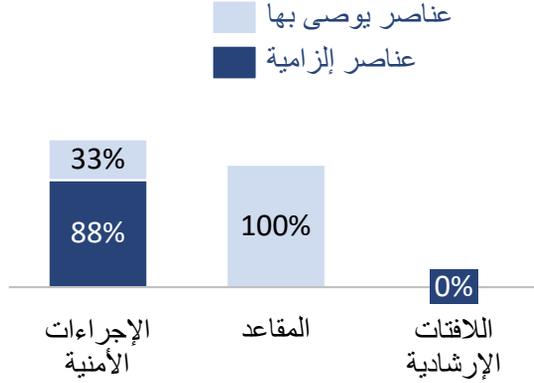
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار القريات

تجربة التفتيش الأمني

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



حصل مطار القريات في تجربة التفتيش الأمني على نسبة أعلى من متوسط باقي مطارات الفئة.

كما أدت العناصر التالية الى تدني نسبة المطار في تجربة التفتيش الأمني.

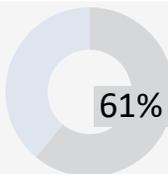
عدم توفر لوحات لعرض أوقات الانتظار التقديرية عند التفتيش الأمني.

لا تتوفر مسارات مستقلة للموظفين وطواقم الطائرات والمسار السريع بالإضافة الى ركاب الدرجة الأولى والأعمال.

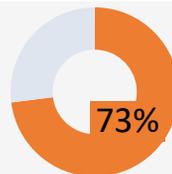
لا تتوفر مسار خاص للمسافرين من ذوي الإعاقة.

لا توجد لوحة ارشادية تشير الى منطقة التفتيش الأمني.

عدم توفر غرف خاصة لتفتيش المسافرين من ذوي الإعاقة.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

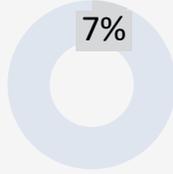


رحلة المسافر في مطار القريات

تجربة التفتيش الأمني

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



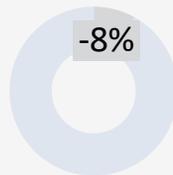
متوسط نتيجة الفئة



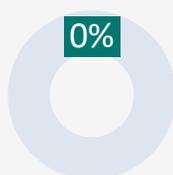
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

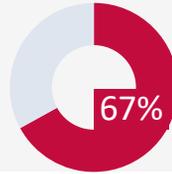
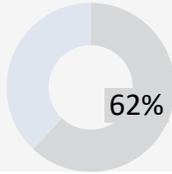
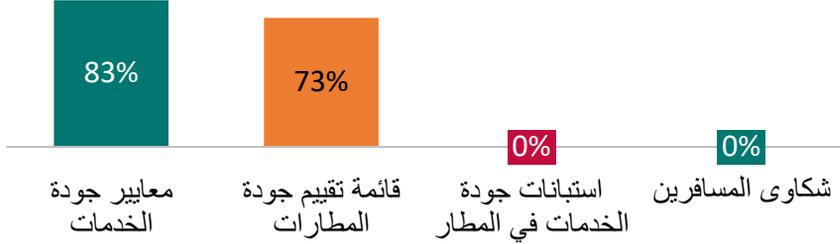


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار القريات

تجربة التفتيش الأمني

٥- ملخص تحليل تجربة التفتيش الأمني



نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار القريات



تسجيل
إجراءات السفر

72%



تجربة الوصول
للمطار

59%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

67%



فترة الانتظار

36%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

37.5%



الصعود للطائرة

67%



استلام الأمتعة

55.9%



تجربة القdom

63.3%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار القريات

تجربة فترة الانتظار

١- معايير جودة الخدمات



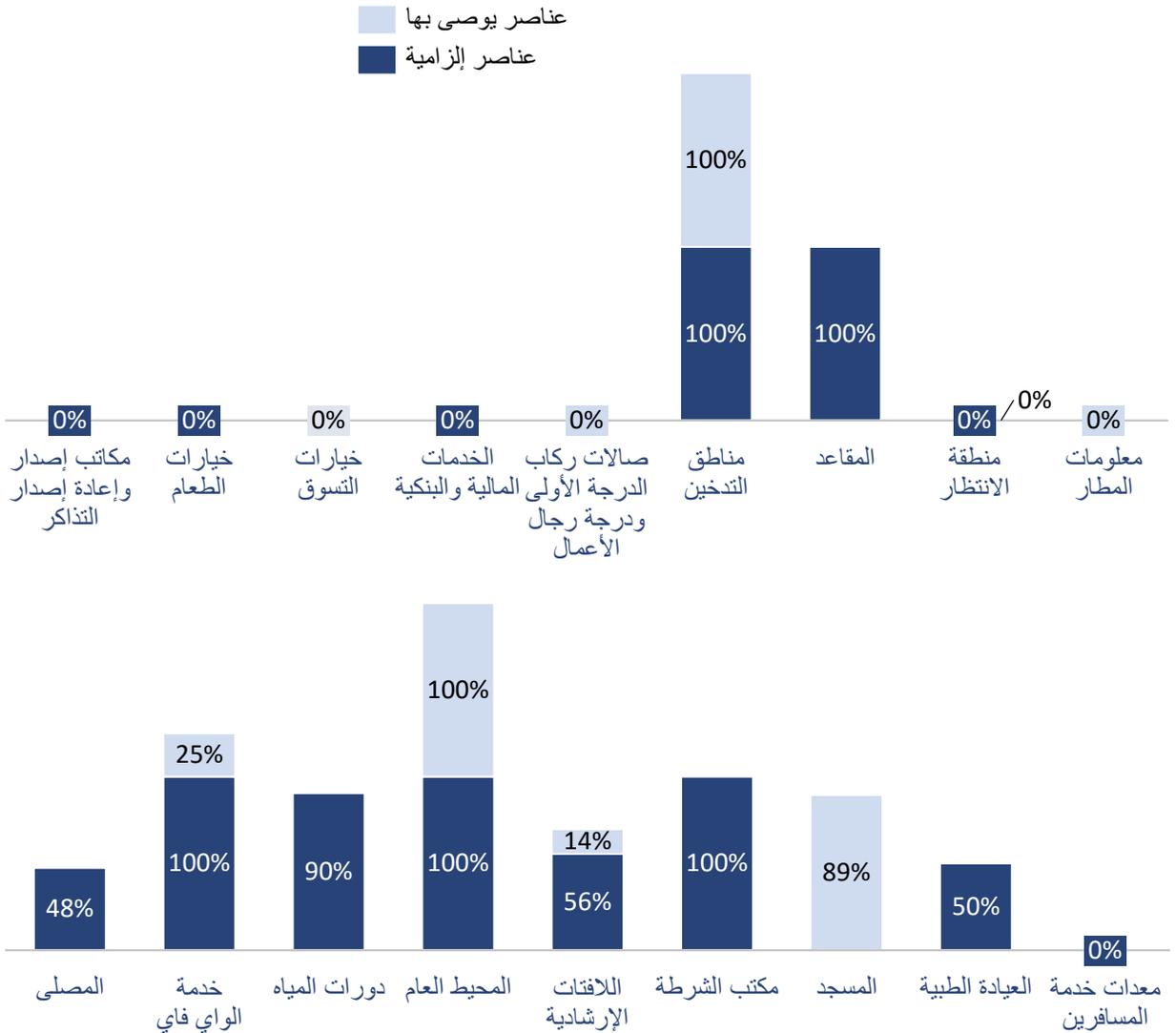
لا يوجد عناصر تقييم لتجربة فترة
الانتظار في معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار القريات

تجربة فترة الانتظار

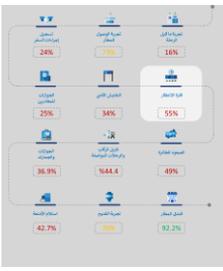
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة فترة الانتظار على 104 عنصر مقسمة على ١٨ فئة لمطار القريات



رحلة المسافر في مطار القريات

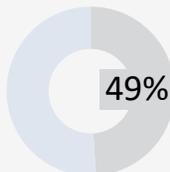
تجربة فترة الانتظار



على الرغم من حصول المطار على نتيجة اعلى من متوسط نتائج المطارات من نفس الفئة إلا أن المطار لم يصل إلى نتيجة جيدة

أبرز العناصر التي سببت تدني النتيجة الإجمالية تتلخص فيما يلي:

- لا تتوفر لائحة حقوق المسافرين في صالة الانتظار.
- عدم توفر لوحات لعرض أسعار المنتجات في مناطق التسوق.
- جودة شبكة الواي فاي لا ترتقي للمستوى المطلوب.
- لا تتوفر مقاعد بشكل كافي.
- ارتفاع منصات المطاعم لا تناسب مسافرين ذوي الإعاقة.
- عدم توفر منطقة لعب للأطفال.
- لا تتوفر خيارات الطعام بشكل كافي.
- عدم توفر خدمة الصراف الآلي.
- مصلى الرجال بحاجة الى صيانة وتأثيث وإضافة كراسي للصلاة للمسافرين من ذوي الإعاقة.
- لا توجد لوحات ارشادية تشير الى مرافق الصالة بشكل كافي لكل من (مرافق الصالة ، اتجاه بوابات تصعيد المسافرين، منطقة التدخين ، منطقة الاستعلامات ، منطقة لعب الأطفال)
- لا تتوفر مصاعد والسلم الكهربائي للمسافرين.
- الأدوات الصحية بدورات المياه بحاجة الى تجديد.
- عدم توفر مكتب للاستعلامات عن الرحلات.





رحلة المسافر في مطار القريات

تجربة فترة الانتظار

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عنة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة



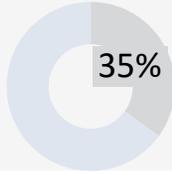
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار القريات

تجربة فترة الانتظار



٥- ملخص تحليل تجربة فترة الانتظار



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة فترة الانتظار

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار القريات



تسجيل
إجراءات السفر

72%



تجربة الوصول
للمطار

59%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

67%



فترة الانتظار

36%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

37.5%



الصعود للطائرة

67%



استلام الأمتعة

55.9%



تجربة القdom

63.3%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار القريات

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 القريات

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 القريات)

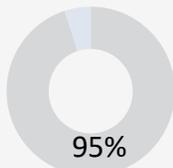
0.5%

متوسط الفئة

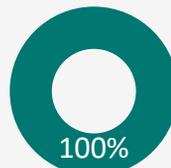
0%

متوسط نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار

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



متوسط نتيجة الفئة



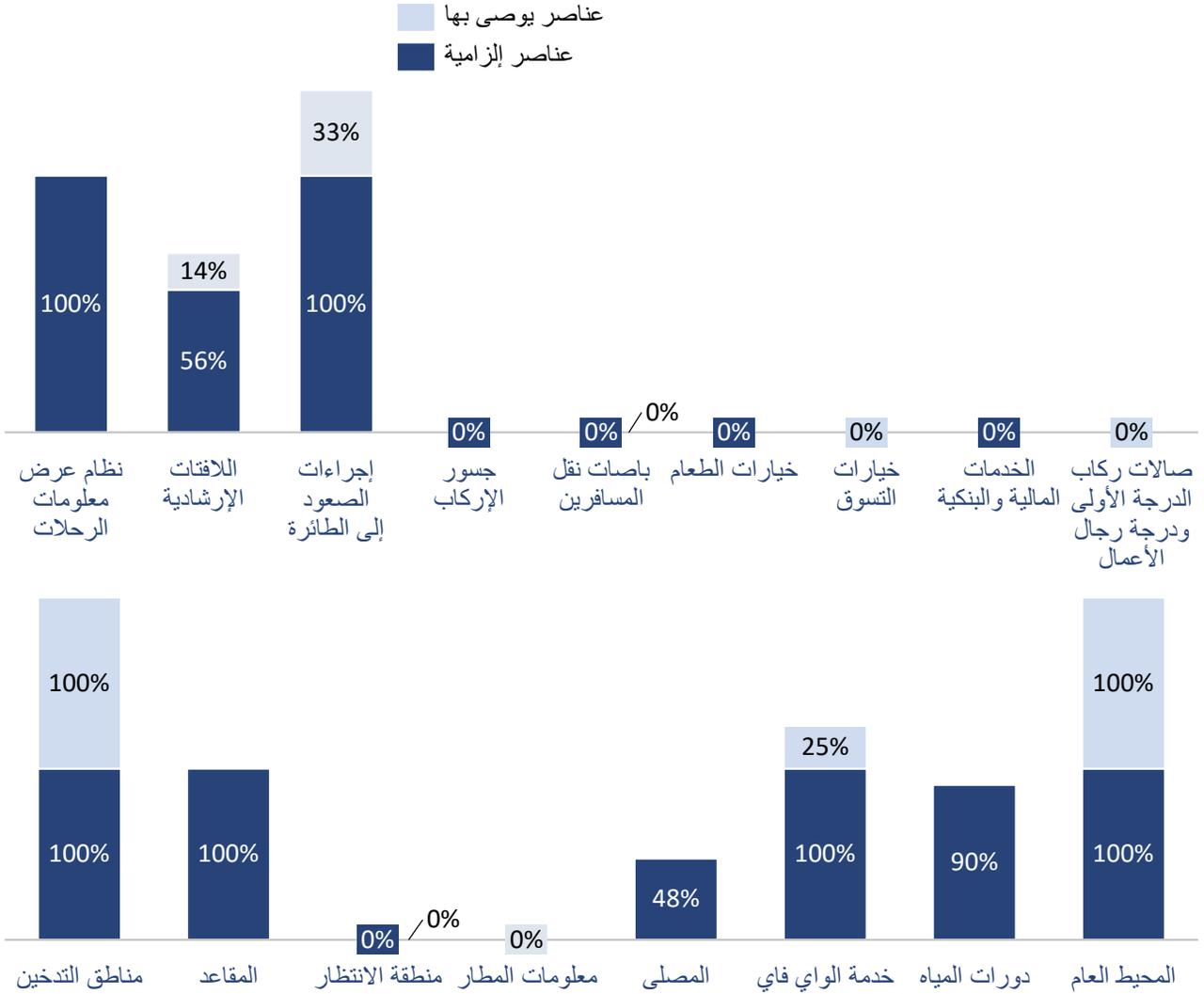
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار القريات

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 القريات

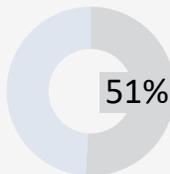


رحلة المسافر في مطار القريات

تجربة الصعود للطائرة



- لم يصل المطار إلى نتيجة مرضية في تقييم قائمة تقييم جودة المطارات ومن أهم المسببات تتلخص فيما يلي:
- عدم توفر جسور إركاب في الصالة أثر سلبا على نتيجة تجربة الصعود للطائرة
- باصات نقل الركاب بحاجة الى صيانة.
- لا تتوفر خيارات الطعام بشكل كافي.
- عدم توفر موظفين ومكاتب تخص توفير معلومات المطار في منطقة الانتظار أخفض التقييم النهائي حيث أنه يشكل 3 عناصر من التقييم
- أكثر من 50% من العناصر الموصي بها في تجربة الصعود للطائرة غير مستوفاه
- تم ملاحظة قصور واضح في العلامات الإرشادية (اتجاه غرف التدخين ، اتجاه مكتب استعلامات المسافرين ، اتجاهات منطقة التسوق ، اتجاه بوابات تصعيد المسافرين)
- عدم توفر المقاعد بشكل كافي.
- عدم وجود منطقة ترفيه للأطفال.
- لا تتوفر خدمة الصراف الآلي.
- عدم توفر لائحة حقوق المسافرين.
- دورات المياه بحاجة الى صيانة وتجديد الأدوات الصحية.
- جودة شبكة الواي فاي لا ترتقي للمستوى المطلوب.



متوسط نتيجة الفئة 51%



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات 50%



رحلة المسافر في مطار القريات

تجربة الصعود للطائرة

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



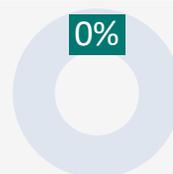
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

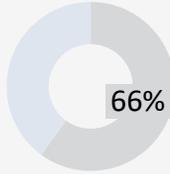
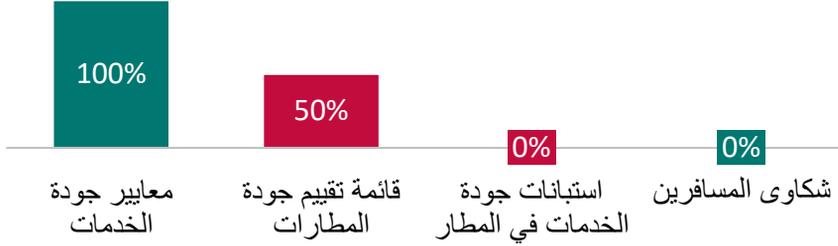


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

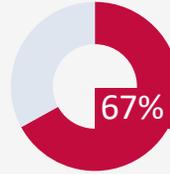
رحلة المسافر في مطار القريات

تجربة الصعود للطائرة

٥- ملخص تحليل تجربة الصعود للطائرة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الصعود للطائرة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار القريات



تسجيل
إجراءات السفر

72%



تجربة الوصول
للمطار

59%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

67%



فترة الانتظار

36%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلية

37.5%



الصعود للطائرة

67%



استلام الأمتعة

55.9%



تجربة القdom

63.3%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار القريات

تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



١- 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 القريات)

٣,١٦ دقيقة

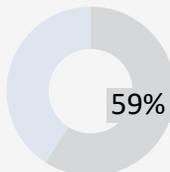
متوسط الفئة

٤,٢ دقيقة

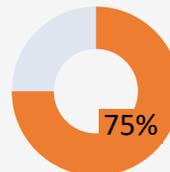
متوسط وقت الانتظار لمطار القريات

سجل المطار متوسط زمن انتظار ثابت خلال السنة، ٩٠% من من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٥ دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ١١ أبريل حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ١٠ دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ١٠ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ١٠ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار القريات

تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

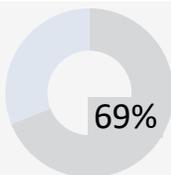
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة على 7 عناصر مقسمة على تصنيفين فرعيين لمطار القريات

- عناصر يوصى بها
- عناصر إلزامية



- جميع عناصر قائمة تقييم جودة المطارات لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة لمطار القريات غير مستوفاة.
- عدم توفر باصات لنقل ركاب الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال قلل من نتيجة التقييم في قائمة تقييم جودة المطارات لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة.
- باصات نقل الركاب بحاجة الى صيانة وتجديد.
- جودة الخدمات المقدمة لمسافرين ذوي الإعاقة لا ترتقي للمستوى المطلوب.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار القريات

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

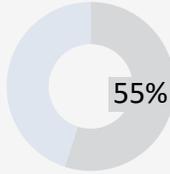
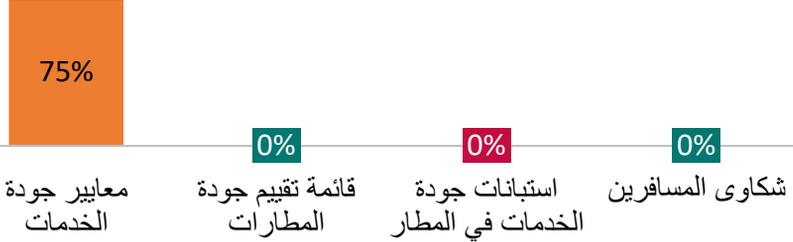


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

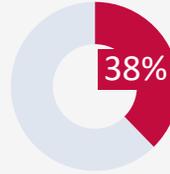
رحلة المسافر في مطار القريات

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 القريات



تسجيل
إجراءات السفر

72%



تجربة الوصول
للمطار

59%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

67%



فترة الانتظار

36%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

37.5%



الصعود للطائرة

67%



استلام الأمتعة

55.9%



تجربة القdom

63.3%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار القريات

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 القريات)

متوسط وقت الإنتظار لمطار القريات

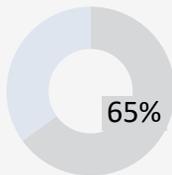
متوسط الفئة

٥,٢٩ دقائق

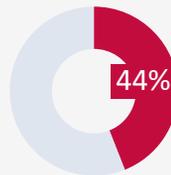
متوسط وقت الإنتظار لمطار القريات

سجل المطار أعلى متوسط زمن انتظار خلال أشهر سبتمبر، أكتوبر ونوفمبر وأقل متوسط زمن انتظار خلال شهر ديسمبر، ٩٠% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم ٧ دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢٦ سبتمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٩ دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٨ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٨ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار القريات

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)



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

متوسط وقت الانتظار لمطار القريات

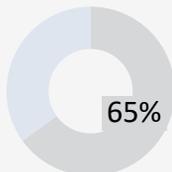
متوسط الفئة

11,71 دقيقة

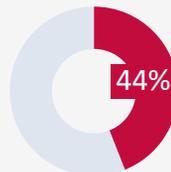
متوسط وقت الانتظار لمطار القريات

💡 سجل المطار أعلى مستويات انتظار خلال أشهر سبتمبر، أكتوبر ونوفمبر ثم انخفض عن باقي متوسطات السنة في ديسمبر. 90% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم 17 دقيقة.

💡 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم 18 أكتوبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 20,5 دقيقة، سجلت ساعات ذروة اليوم في الساعة 10 مساءً بمتوسط إنتظار بلغ 19 دقيقة. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 9 مساءً بمتوسط زمن إنتظار بلغ 17,7 دقيقة.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

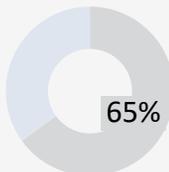
رحلة المسافر في مطار القريات

تجربة إستلام الأمتعة

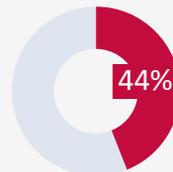
1- معايير جودة الخدمات

- ❖ 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



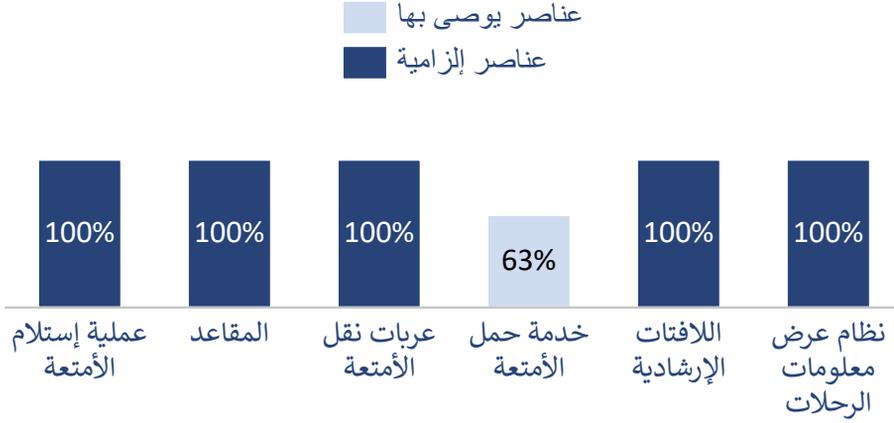
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار القريات

تجربة استلام الأمتعة

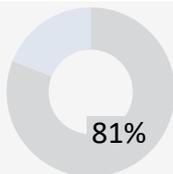
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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

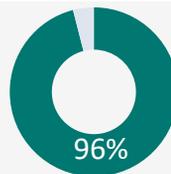


النتيجة الاجمالية لقائمة تقييم جودة المطارات لتجربة استلام الأمتعة تعتبر ممتازة وأعلى من متوسط نتائج المطارات من نفس الفئة

عدم توفر خيارات الدفع (نقدا / بطاقة مدى / او البطاقة الائتمانية) في منطقة استلام الأمتعة قلل من نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار القريات

تجربة استلام الأمتعة

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً

6%

متوسط نتيجة الفئة

0%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

-13%

متوسط نتيجة الفئة

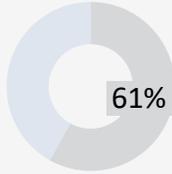
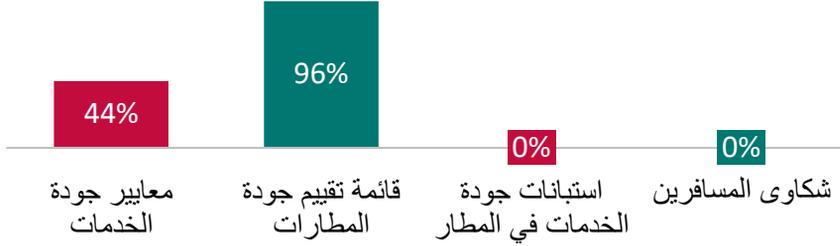
0%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار القريات

تجربة استلام الأمتعة

٥- ملخص تحليل تجربة استلام الأمتعة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة استلام الأمتعة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار القريات



تسجيل
إجراءات السفر

72%



تجربة الوصول
للمطار

59%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

67%



فترة الانتظار

36%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

37.5%



الصعود للطائرة

67%



استلام الأمتعة

55.9%



تجربة القدوم

63.3%



فندق المطار

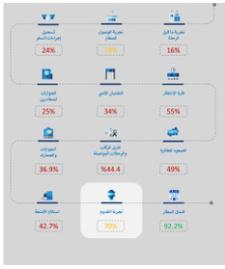
لا يوجد



رحلة المسافر في مطار القريات

تجربة القدوم

١- معايير جودة الخدمات

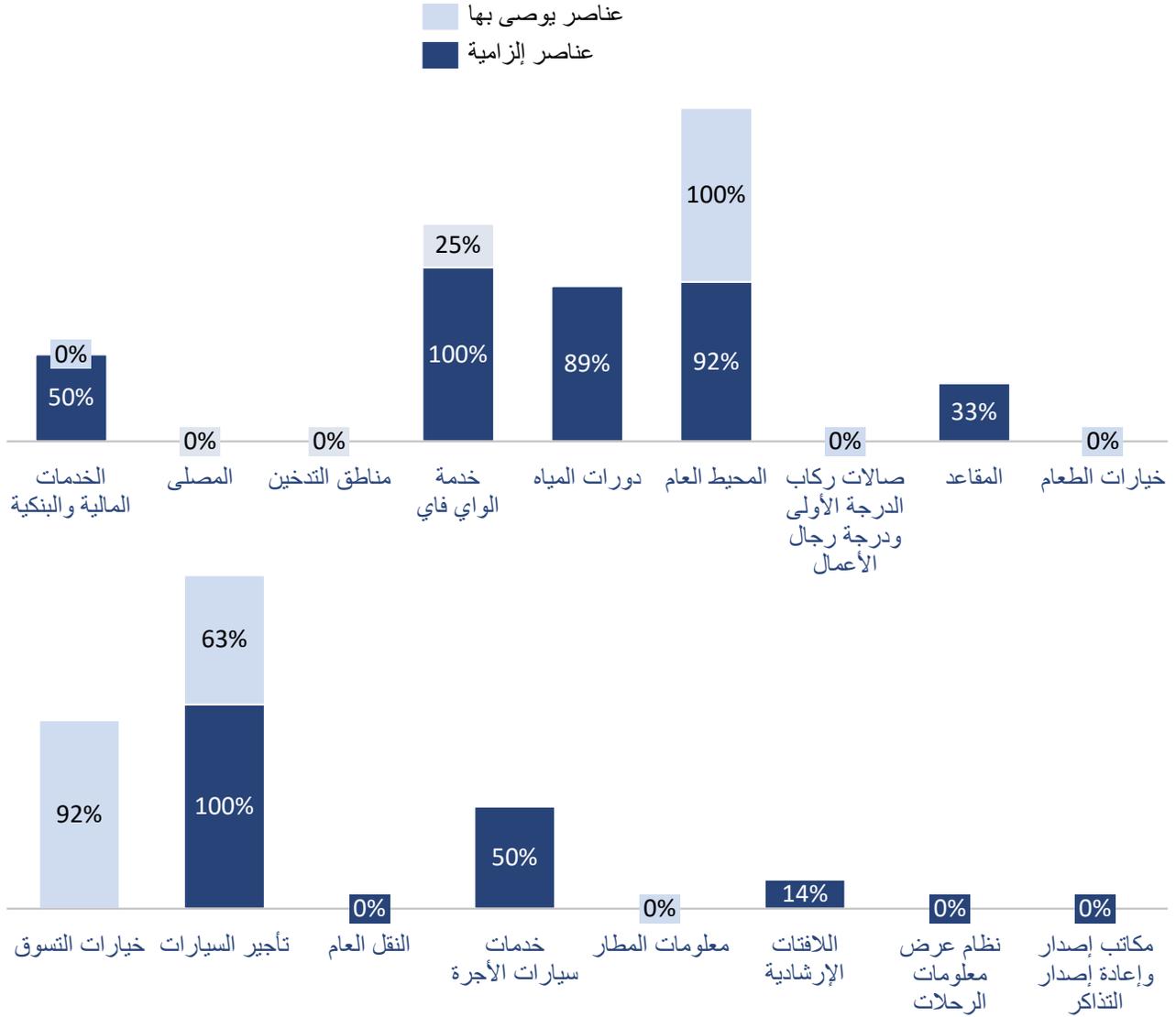


لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في معايير جودة الخدمات



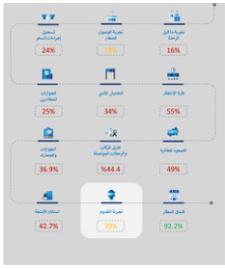
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة القدوم على ٢٠٧ عنصر مقسمة على ١٧ فئة لصالة مطار القريات



رحلة المسافر في مطار القريات

تجربة القدوم



على الرغم من حصول المطار على نتيجة أعلى من متوسط نتائج المطارات من نفس الفئة إلا أن النتيجة النهائية لم تصل إلى المستوى المأمول

أبرز العناصر التي تسببت في تدني النتيجة النهائية تتلخص فيما يلي:

عدم وجود مصلى في منطقة القدوم خفض من التقييم النهائي لتجربة القدوم بشكل كبير حيث انه يشكل عشرين عنصر من ضمن عناصر التقييم.

عدم وجود خدمة الصراف الآلي في منطقة القدوم.

عدم توفر غرف تدخين في صالة القدوم.

دورات المياه في صالة القدوم بحاجة الى صيانة وتجديد الأدوات الصحية.

تم ملاحظة قصور في توفر خدمات سيارات الأجرة:

عرض رسوم / معلومات سيارات الأجرة

وجود مشرف / المساعدة بشأن سيارات الأجرة

التكليف في منطقة القدوم بحاجة الى صيانة.

شبكة الواي فاي في الصالة لا ترتقي للمستوى المطلوب.

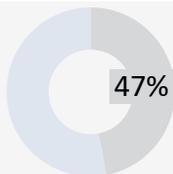
عدم توفر خيارات الطعام بشكل كافي.

لا يتوفر عرض لأسعار المنتجات في منطقة التسوق.

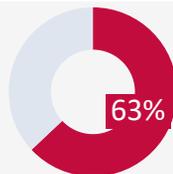
لا تتوفر خيارات الدفع في منافذ المأكولات والمشروبات.

عدم توفر لافتات ارشادية توضح موقع سيارات الأجرة العامة ومواقف السيارات بالإضافة الى منطقة استقبال المسافرين ومنطقة استلام تأجير السيارات.

عدم توفر مقاعد بشكل كافي في صالة القدوم.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار القريات

تجربة القدوم

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

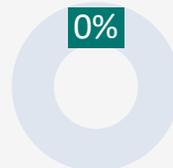
لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في الاستبيان

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار القريات

تجربة القدوم

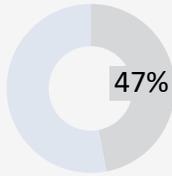
٥- ملخص تحليل تجربة القدوم



63%

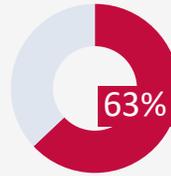
0%

شكاوى المسافرين
استبيانات جودة الخدمات في المطار
قائمة تقييم جودة المطارات
معايير جودة الخدمات



47%

متوسط نتيجة الفئة



63%

النتيجة الإجمالية لتجربة القدوم