

نتائج برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

-مطار الملك عبدالعزيز الدولي-

2024م

GACA
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation



الصفحة	المحتوى
3	مقدمة
5	التعريف بالبرنامج
11	متوسط أوقات الانتظار
14	نتائج المطار الإجمالية
16	برنامج معايير الأداء التشغيلي
18	برنامج تقييم جودة مرافق وخدمات المطار
20	برنامج استبيان رضا المسافرين
22	برنامج شكاوى المسافرين

سعيًا من الهيئة العامة للطيران المدني لتحسين تجربة المسافرين وضبط جودة الخدمات المقدمة لهم عبر مطارات المملكة، قامت الهيئة بتطبيق برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار، وهو برنامج تم بناءه بالاستناد على أفضل الممارسات العالمية.

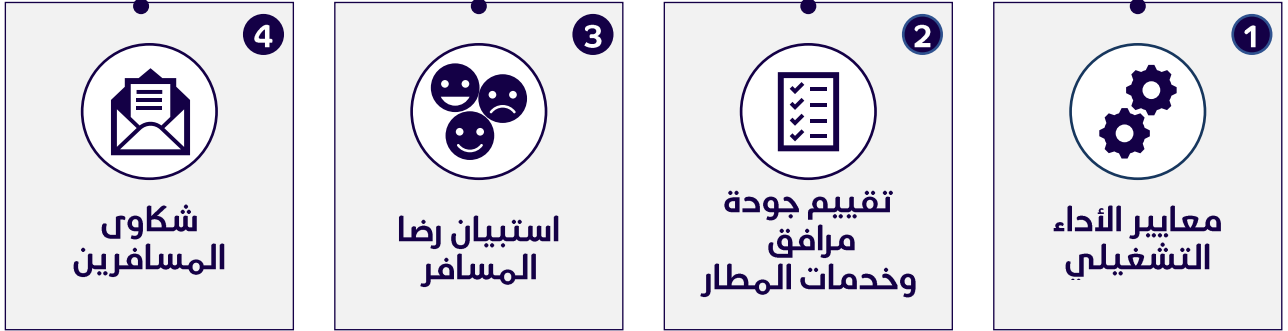
يتكون البرنامج من أربع برامج فرعية تكاملية تهدف إلى تقييم تجربة المسافر عبر مطارات المملكة عن طريق قياس وتقييم أوقات انتظار المسافرين في رحلة السفر ومستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة وجودة المرافق والخدمات التجارية وآلية تعامل المطارات مع شكاوى المسافرين.

يتم تقييم وتحليل أداء مطارات المملكة بشكل سنوي وتتم عملية المتابعة يوميًا وتشارك النتائج مع المطارات لتعزيز عملية التحسين المستمر لتلبية تطلعات المسافرين وسد الثغرات والفجوات المسببة لضعف الأداء.

الهدف: تحسين تجربة المسافرين



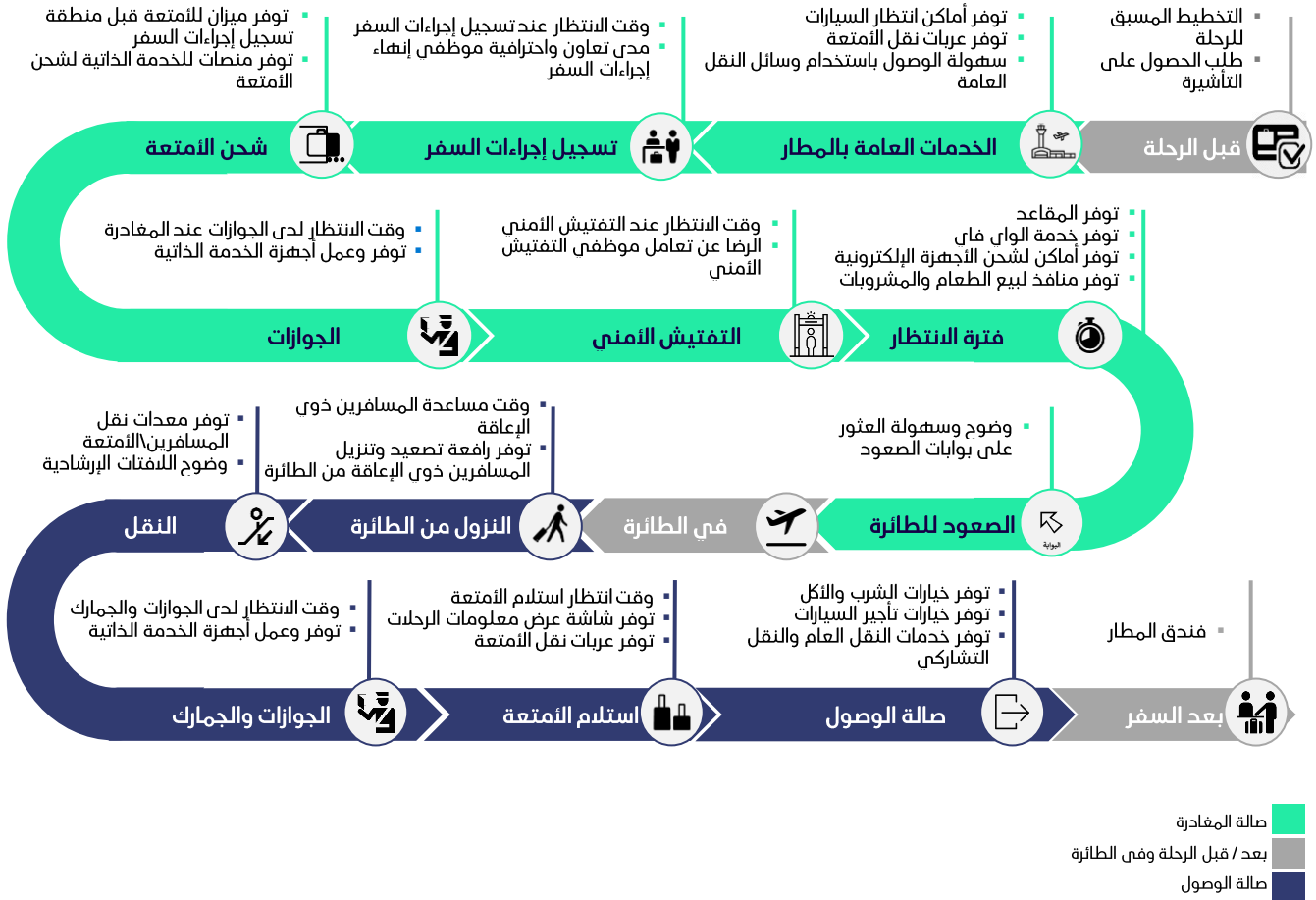
برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار



نطاق البرنامج

يغطي برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار جميع نقاط السفر التي يمر عبرها المسافر، لتتمكن الهيئة من التعرف على نقاط الضعف والسعي لتحسينها بهدف الرقي بتجربة المسافرين وضمان تقديم المطارات لأفضل الخدمات.

على سبيل المثال لا الحصر:



التعريف بالبرنامج

تصنيف مطارات المملكة

في هذا البرنامج صنفنا مطارات المملكة إلى فئات بناء على نوع الحركة الجوية وعدد المسافرين السنوي للمطار، وتم وضع المستهدفات لكل برنامج فرعي حسب فئة المطار.

الفئة	نوع الرحلات	أعداد المسافرين سنوياً	المطارات (بحسب المدينة)
1	المطارات الدولية	▪ أكثر من 15 مليون مسافر	▪ جدة والرياض
2		▪ من 5 إلى 15 مليون مسافر	▪ الدمام والمدينة المنورة
3		▪ من 2 إلى 5 مليون مسافر	▪ أبها وجازان
4		▪ أقل من 2 مليون مسافر	▪ القصيم وتبوك والطائف وحائل وينبع والجوف والهفوف والعلاء والقيصومة/حفر الباطن ونجران وعرعر وخليج نيوم والبحر الأحمر
5	المطارات الداخلية	▪ المطارات الداخلية	▪ الباحة وبيشة وشرورة والقريات ووادي الدواسر وطريف ورفحاء والدوادمي

معايير الأداء التشغيلي



في برنامج معايير الأداء التشغيلي، تتابع الهيئة (11) معياراً أساسياً لجودة الأداء التشغيلي، وتمثل الحد الأدنى من الخدمة المطلوبة لأهم مراحل رحلة المسافر بطريقة موحدة للقياس والإبلاغ عنها، حيث يتم قياس أوقات الانتظار من خلال منهجية يتم اتباعها ومقارنتها بالمستهدفات.

تم الاستناد في بناء المعايير ووضع المستهدفات على أفضل الممارسات العالمية ومنهجيات القياس المتبعة في المطارات العالمية بناء على دراسات معيارية.

دورية التقييم: شهري



قائمة المعايير:



رمز المعيار	إجراءات السفر
PF-1	وقت الإنتظار لتسجيل إجراءات السفر
PF-2	وقت الإنتظار عند التفتيش الأمني
PF-3	وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للمغادرين
PF-4	وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للقادمين
PF-5	وقت الانتظار للتفتيش الجمركي
PF-6	وقت الإنتظار عند استلام الأمتعة (أول حقيبة)
PF-7	وقت الإنتظار عند استلام الأمتعة (آخر حقيبة)
ذوي الإعاقة	
PRM-1	وقت مساعدة المسافرين ذوي الإعاقة - المغادرون
PRM-2	وقت مساعدة المسافرين ذوي الإعاقة - القادمون
المجالات الرئيسية الأخرى	
KA-1	التأخيرات الناجمة عن مشغل المطار
توافر المعدات	
AAV-1	توافر المعدات الداعمة لحركة المسافرين ونظم نقل الأمتعة

تقييم جودة مرافق وخدمات المطار



في هذا البرنامج تقوم الهيئة بتقييم جودة الخدمات والمرافق التي يمر عبرها المسافرين خلال رحلته عبر قائمة شاملة تحتوي على أكثر من (1300) عنصر، تم تصنيفها إلى (23) تصنيف رئيسي. ويقوم فريق رقابي من الهيئة بزيارات ميدانية لتقييم مطارات المملكة.

تم الاستناد في بناء القائمة على أفضل الممارسات المستخدمة في قطاع الخدمات وخبرات فريق الهيئة الرقابي.

دورية التقييم: سنوي



محتوى القائمة:



التصنيف الرئيسي

13	وقت الانتظار	1	إجراءات التفتيش الأمني
14	خدمة الاتصال بالإنترنت	2	إجراءات التفتيش الجمركي
15	دورات المياه	3	إجراءات الجوازات للقدامين
16	فندق المطار	4	إجراءات الجوازات للمغادرين
17	قنوات التواصل بالمطار	5	إجراءات الصعود إلى الطائرة
18	معدات نقل المسافرين	6	استلام الأمتعة
19	معلومات المطار	7	الخدمات العامة بالمطار
20	مناطق التدخين	8	الخدمات المالية والائتمانية
21	منطقة الجلوس والانتظار	9	اللافتات الإرشادية
22	نظام عرض معلومات الطيران	10	المحيط العام
23	تسجيل إجراءات السفر	11	المرافق العامة بالمطار
		12	المصلى

تصنيف فرعي

مكتب مبيعات التذاكر	شحن الأمتعة للرحلات المواصلة	تسجيل إجراءات السفر ذاتيا	تسجيل إجراءات السفر الاعتيادية
---------------------	---------------------------------	------------------------------	-----------------------------------

العناصر

يتم عرض المعلومات المتعلقة بحقوق العملاء بوضوح وفي مكان بارز	يلتزم الموظفون بالزي الرسمي المتناسق والمناسب	توفر منافذ مخصصة لشحن الأمتعة للرحلات المواصلة لجميع الناقلات الجوية الوطنية	المنصات بحالة ممتازة و خالية من التلف أو التلوث
--	---	---	--



في هذا البرنامج يتم قياس رضا المسافرين عبر استبيان موجه خلال تواجدهم في صالات السفر والذي يوفر فهماً أفضل لتجربتهم ويبين مستوى رضاهم عن الخدمات والمرافق في المطارات، ويتكون من (15) سؤال تعريفي و (36) سؤال عن الخدمات التي قدمت لهم، يتم تصنيفها على (7) تصنيفات رئيسية.

تم الاستناد في بناء الاستبيان على أفضل الممارسات المستخدمة في قياس رضا المسافرين

دورية التقييم: ربع سنوي

محتوى الاستبيان:

استبيان رضا المسافرين

(36) سؤال عن رضا المسافرين موزعه على (7) تصنيفات:-

التفتيش الأمني	تسجيل إجراءات السفر	تجربة الوصول للمطار
مدى تعاون وإحترافية موظفي الأمن	مدة الإنتظار في صف إنهاء إجراءات السفر	سهولة ووضوح الطريق للوصول إلى المطار
سلسلة إجراءات التفتيش الأمني	سهولة ووضوح إيجاد طريقك للوصول لمنطقة تسجيل إجراءات السفر	وضوح اللفتات الإرشادية على طريق المطار
مدة الإنتظار عند التفتيش الأمني	مدى تعاون وإحترافية موظفي إنهاء إجراءات السفر	جودة خدمات المواصلات بالمقارنة مع الأسعار
جوازات المغادرة	مرافق المطار	العلامات الإرشادية
مدة الإنتظار عند فحص جوازات السفر/وثائق الهوية الشخصية	مرافق المطاعم	سهولة ووضوح إيجاد طريقك من دخول الصالة إلى بوابة الصعود إلى الطائرة
	جودة خدمة المطاعم ومرافق المطاعم بالمقارنة مع الأسعار	الدقة وسهولة العثور على معلومات حول رحلتك
	مدى تعاون وإحترافية موظفي المطاعم والأسواق	توافر مكاتب الاستعلامات ونقاط المساعدة "اسألني؟"
	مرافق التسوق	سهولة عملية الإنتقال من رحلة إلى أخرى
	مستوى مرافق التسوق بالمقارنة مع أسعارها	
مدى تعاون وإحترافية موظفي الجوازات	هل كنت راضياً عن توفر خدمة وقوة إشارة الإنترنت في مبنى المطار اليوم؟	

الجو العام بالمطار

نظافة صالة السفر نظافة غرف الصلة بالمطار	توفر دورات المياه	راحة المقاعد المقدمة	خيارات التسلية والرفاهية بالمطار	توفر منصات شحن الهواتف الذكية والأجهزة المحمولة بالمطار	مستوى الرضا العام بالصالة
نظافة دورات المياه بالمطار	نظافة مناطق التدخين بالمطار	سهولة العثور على مقاعد جلوس في صالة المغادرة	مسافة المشي داخل الصالة	مدى تعاون وإحترافية موظفي المطار	مستوى الرضا عن خدمات المطار بشكل عام

بشكل عام كيف تقيم تجربتك في السفر جوا؟

(15) سؤال تعريفي

ماهي خطوط الطيران؟
رقم الرحلة
تاريخ المغادرة
وقت المغادرة
رقم بوابة السفر
ماهي وجهتك النهائية؟
عدد الرحلات ذهاباً وعودة قمت بها خلال الاثني عشر شهرا الماضية
ماهي جنسيتك؟
ماهي فئتك العمرية؟
هل أنت ذكر أم أنثى؟
مع من كانت رحلتك اليوم؟
هل رحلتكم رحلة مواصله؟
ماهي وسيلة النقل التي قمت باستخدامها للوصول الى هذا المطار، أن لم تكن رحلتك رحلة مواصله
في أي درجة جوية مسافر عليها؟
ماهو الغرض الرئيسي من رحلتك هذه؟



في هذا البرنامج تقوم الهيئة بمتابعة أداء المطارات في التعامل مع شكاوى المسافرين ومدى الالتزام باتفاقيات مستوى الخدمة والمعايير المعتمدة لإدارة شكاوى المسافرين في دليل الشكاوى.

وفرت الهيئة العديد من قنوات الاتصال لسماع صوت المسافرين واستقبال شكاواهم، سواء عبر مركز الاتصال أو الموقع الإلكتروني أو البريد الإلكتروني أو حساب منصة إكس أو الواتس أب.

دورية التقييم: سنوي



محتوى البرنامج:



التعريف

المعيار

مدى التزام المطار باتفاقية مستوى الخدمة في مدة حل الشكاوى بناء على تصنيفات الشكاوى

الالتزام بوقت حل الشكاوى



قيام المطار بمعالجة الشكاوى من الإحالة الأولى

الحل من أول اتصال



قياس عدد الشكاوى التي تم استقبالها لكل مليون مسافر سنويا

عدد الشكاوى لكل مليون مسافر



نتائج البرنامج - متوسط أوقات الانتظار

أوقات الانتظار - رحلة المغادرة

متوسط وقت الانتظار (بالدقيقة)

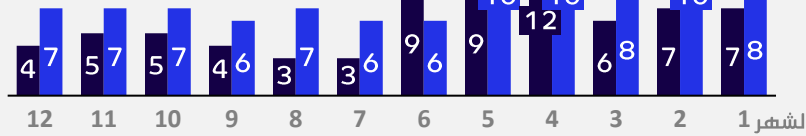
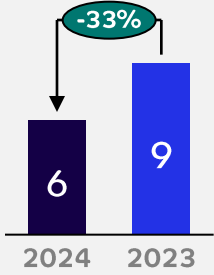
نقطة الاتصال

سنوي

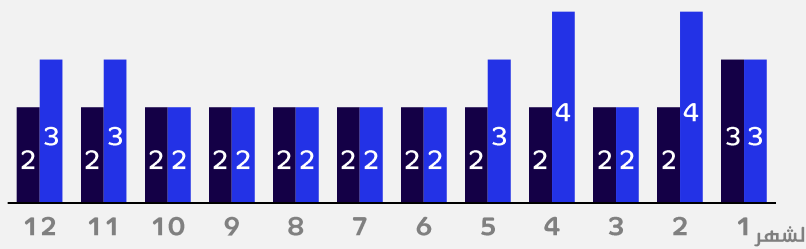
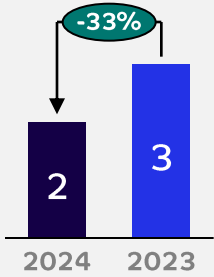
شهري



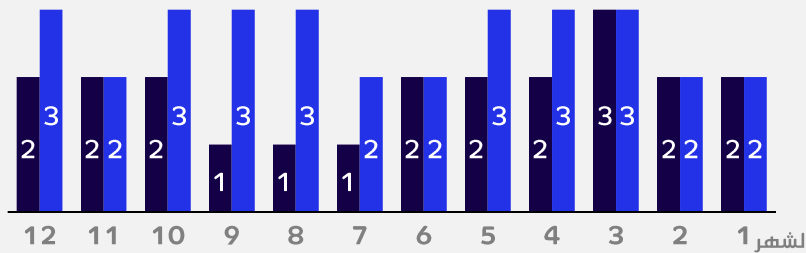
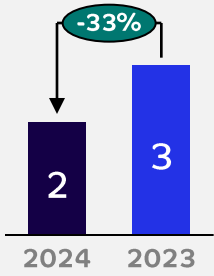
وقت الإنتظار
عند تسجيل
إجراءات السفر



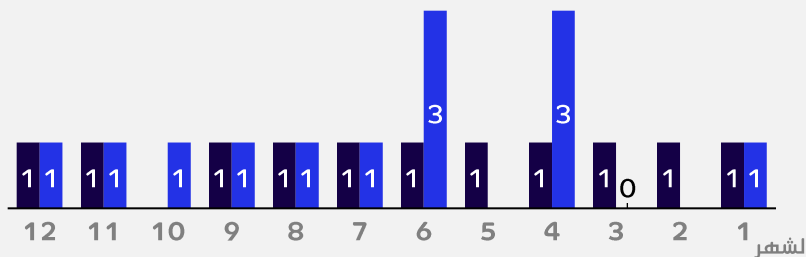
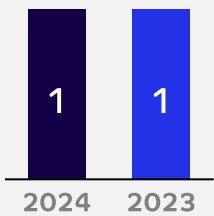
وقت الإنتظار عند
التفتيش الأمني



وقت الإنتظار عند
معاينة وثيقة
السفر للمغادرين



وقت مساعدة
مسافرين ذوي
الإعاقة -
المغادرين*



أوقات الانتظار - رحلة القدوم

متوسط وقت الانتظار (بالدقيقة)

نقطة الاتصال

سنوي

شهري



وقت الإنتظار عند
معاينة وثيقة
السفر للقادمين



وقت الإنتظار عند
التفتيش الجمركي



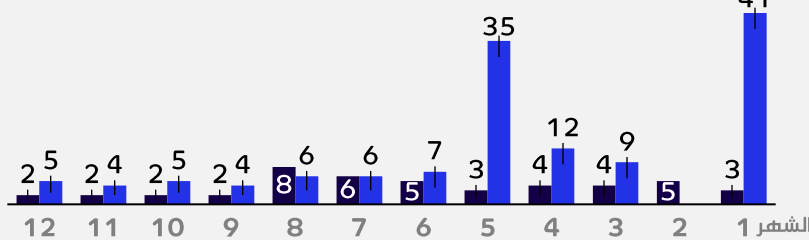
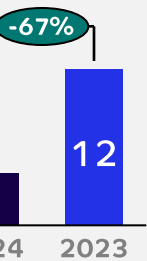
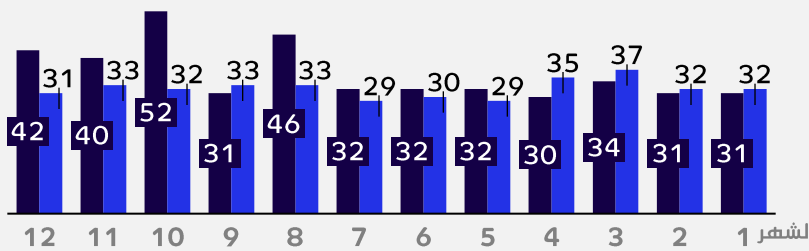
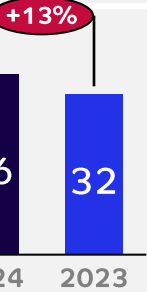
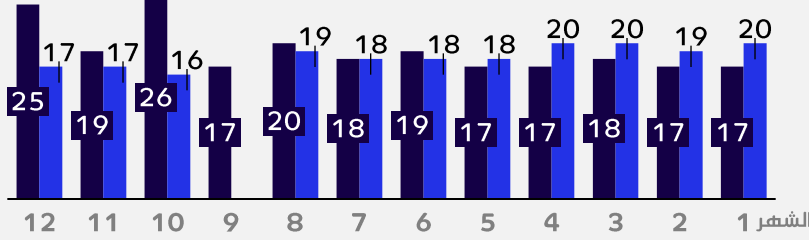
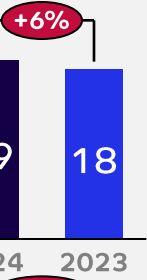
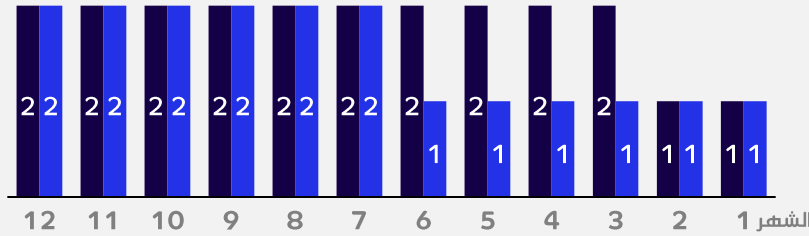
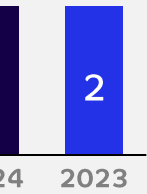
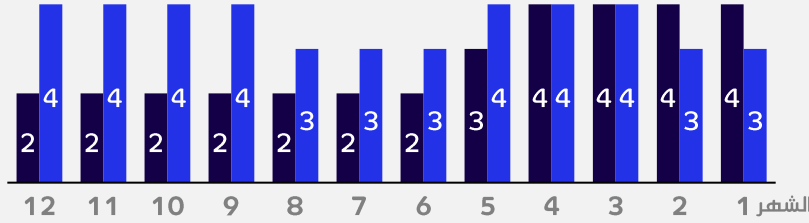
وقت الإنتظار عند
استلام الأمتعة -
الحقيبة الأولى*



وقت الإنتظار عند
استلام الأمتعة -
الحقيبة الأخيرة



وقت مساعدة
مسافرين ذوي
البعاقة -
القادمين*



نتائج البرنامج - النتيجة الإجمالية للمطار

التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

نتيجة المطار		الوزن	الوصف	البرنامج
2024	2023			
77%	72%	40%	(11) معياراً أساسياً لجودة الأداء التشغيلي، وتمثل الحد الأدنى من الخدمة المطلوبة لأهم مراحل رحلة المسافر بطريقة موحدة للقياس، حيث يتم قياس أوقات الانتظار من خلال منهجية يتم اتباعها ومقارنتها بالمستهدفات.	معايير الأداء التشغيلي 
79%	78%	35%	قائمة تقييم الجودة لجميع المطارات وتشمل أكثر من (1,300) نقطة تقييم جودة مبنية على أفضل ممارسات منظمة شركات الطيران الدولي.	تقييم جودة مرافق وخدمات المطار 
99%	97%	25%	استبيان موجه للمسافرين في صالات السفر والذي يوفر فهماً أفضل لتجربتهم ويبين مستوى رضاهم عن الخدمات والمرافق في المطارات.	استبيان رضا المسافر 
95%	85%	-5%	(3) معايير تتابع أداء المطارات في التعامل مع شكاوى المسافرين ومدى الالتزام باتفاقيات مستوى الخدمة والمعايير الموضوعة لإدارة شكاوى المسافرين.	شكاوى المسافرين 

2024	2023	النتيجة الإجمالية 
83%	80%	
2 من 2		ترتيب المطار بين فئته لعام 2024م

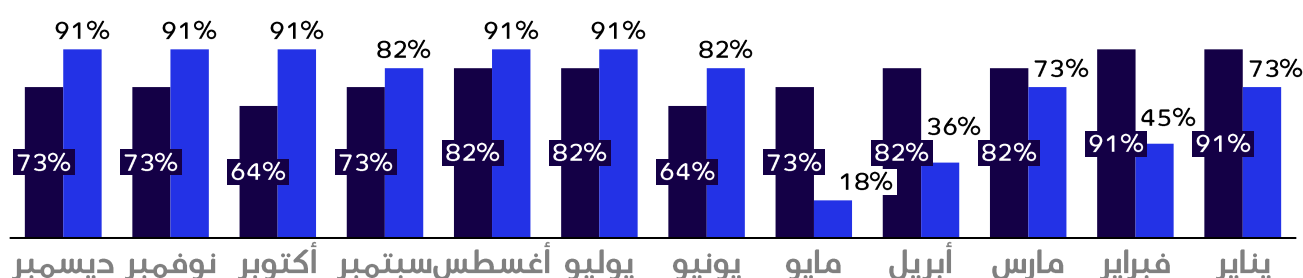
نتائج البرنامج - معايير الأداء التشغيلي

نتائج معايير الأداء التشغيلي

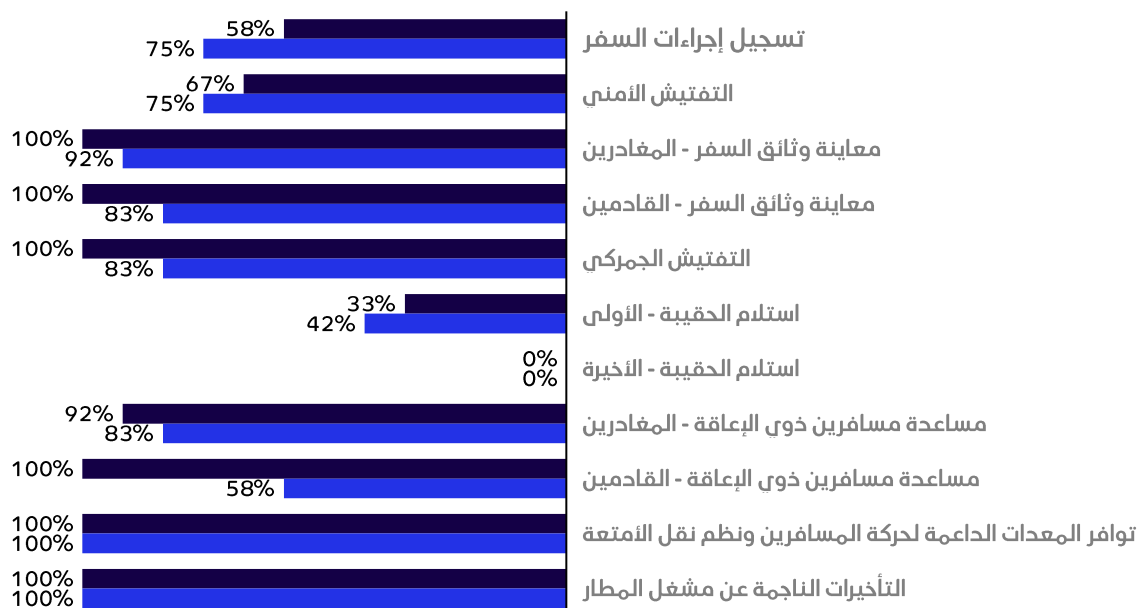
النتيجة الإجمالية لمعايير الأداء التشغيلي

2024	2023	النتيجة الإجمالية
77%	72%	
2 من 2		ترتيب المطار بين فئته لعام 2024م

نسبة الالتزام بتحقيق المعايير لكل شهر:



نسبة الالتزام لكل معيار خلال السنة:



نتائج البرنامج - تقييم جودة مرافق وخدمات المطار

نتائج تقييم جودة مرافق وخدمات المطار

النتيجة الإجمالية لتقييم جودة مرافق وخدمات المطار

2024	2023	النتيجة الإجمالية*
79%	78%	
2 من 2		ترتيب المطار بين فئته لعام 2024م

نتيجة كل تصنيف

2024	2023	وزن الفئة	تصنيف	
70%	69%	3%	إجراءات التفتيش الأمني	1
87%	89%	3%	إجراءات التفتيش الجمركي	2
74%	55%	3%	إجراءات الجوازات للقادمين	3
75%	59%	3%	إجراءات الجوازات للمغادرين	4
79%	80%	2%	إجراءات الصعود إلى الطائرة	5
80%	82%	3%	استلام الأمتعة	6
60%	58%	8%	الخدمات العامة بالمطار	7
66%	69%	2%	الخدمات المالية والائتمانية	8
76%	75%	9%	اللائقات الإرشادية	9
83%	83%	6%	المحيط العام	10
69%	70%	8%	المرافق العامة بالمطار	11
49%	52%	3%	المصلى	12
62%	71%	7%	تسجيل إجراءات السفر	13
80%	76%	5%	خدمة الاتصال بالإنترنت	14
60%	63%	4%	دورات المياه	15
16%	17%	3%	فندق المطار	16
22%	22%	3%	قنوات التواصل بالمطار	17
73%	73%	3%	معدات نقل المسافرين	18
67%	52%	2%	معلومات المطار	19
39%	41%	1%	مناطق التدخين	20
48%	46%	3%	منطقة الجلوس والانتظار	21
79%	80%	5%	نظام عرض معلومات الطيران	22
72%	71%	11%	وقت الانتظار	23

(*) تمثل النتيجة الإجمالية للبرنامج نسبة النجاح في البرنامج من (85%).

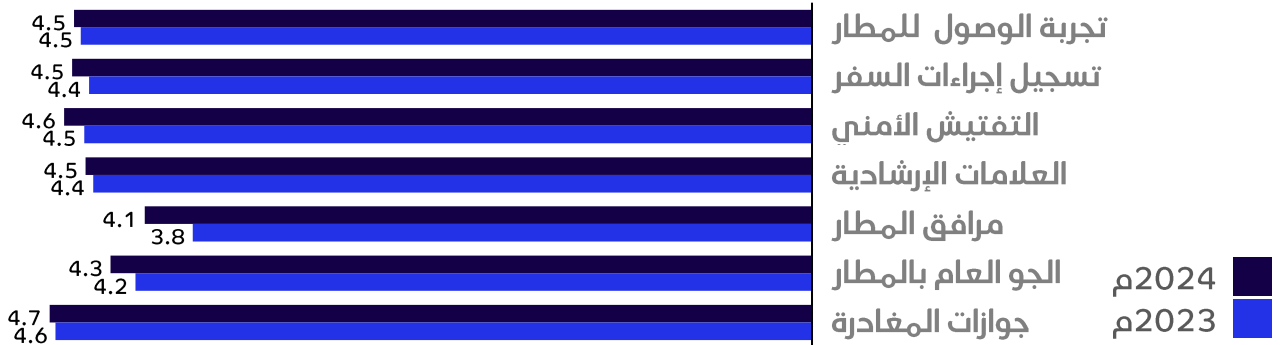
نتائج البرنامج - استبيان رضا المسافرين

نتائج استبيان رضا المسافرين

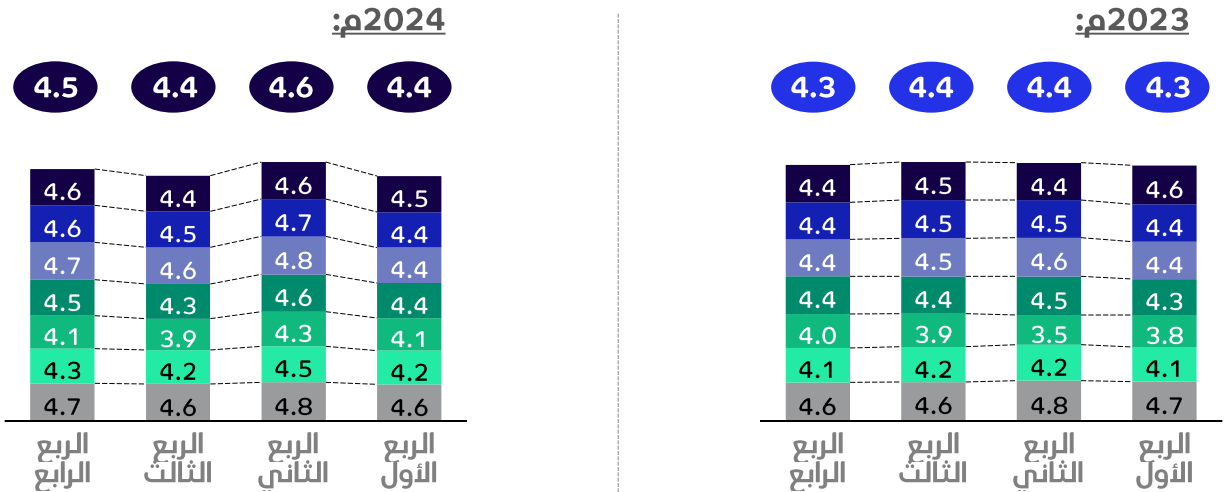
النتيجة الإجمالية لاستبيان رضا المسافرين

2024	2023	النتيجة الإجمالية*
99%	97%	
2 من 2		ترتيب المطار بين فئته لعام 2024

نتائج الاستبيان لكل تصنيف من العام:



نتائج الاستبيان لكل فئة لكل ربع عام:



النتيجة الإجمالية للربع

الوزن

التصنيف

الوزن

التصنيف

12%

مرافق المطار

16%

الجو العام بالمطار

16%

جوازات المغادرة

12%

تجربة الوصول للمطار

16%

تسجيل إجراءات السفر

16%

التفتيش الأمني

12%

العلامات الإرشادية

- (*) تمثل النتيجة الإجمالية للبرنامج نسبة النجاح في البرنامج من (90%).
- مصدر البيانات: المطار

نتائج البرنامج - شكاوى المسافرين

نتائج شكاوى المسافرين

النتيجة الإجمالية لشكاوى المسافرين عبر المطارات

2024	2023	النتيجة الإجمالية
95%	85%	
2 من 2		ترتيب المطار بين فئته لعام 2024م

نتيجة المعايير

2024	2023	الوزن	المعيار	
94%	86%	45%	الالتزام بوقت حل الشكاوى	
93%	92%	30%	الحل من أول اتصال	
100%	75%	25%	عدد الشكاوى لكل مليون مسافر	

إحصائيات الشكاوى للمطارات

2024	2023	تصنيفات الشكاوى
115	119	الخدمات والمرافق العامة
15	89	الأمثلة
57	62	الإجراءات الأمنية
31	136	إجراءات السفر
45	83	المواصلات
17	12	الخدمات التجارية
6	15	خدمات ذوي الإعاقة
1	8	خدمات ركاب الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال
-	2	التنفيذي
287	526	عدد الشكاوى

=
شكراً