



Airport Service Quality
دقت نظارت بر کیفیت خدمات فرودگاهی



وزارت راه و شهرسازی
شرکت فرودگاهها و ناوبری هوایی ایران

به نام خدا

شرکت فرودگاهها و ناوبری هوایی ایران

گزارش عملکرد مبتنی بر رضایت سنجی از مسافران

سال ۱۳۹۹

رضایت کلی در تمامی بخش ها

(خدمات عمومی در فرودگاه ها، تسهیلات فرودگاهی، خدمات رفاهی فرودگاهی)

تعداد بازخوردها	بازخورد مثبت
۱۶۰۲۰۴۸	۷۵٪



۱۷,۴٪



۷,۶٪



۱۷,۳٪



۵۷,۷٪

بخش ۱. بازخورد مثبت در حوزه خدمات عمومی در فرودگاه ها

بازخورد مثبت	تعداد بازخوردها
۷۵,۷٪	۱۰۵۶۳۹۲



۱۶,۶٪



۷,۷٪



۱۶,۲٪



۵۹,۵٪

۱.۱. شاخص عملکرد کانترهای پذیرش

محتوای نظرسنجی: لطفا میزان رضایت خود را از نحوه برخورد و راهنمایی مسئول پذیرش اعلام نمایید.

تعداد بازخوردها	بازخورد مثبت
۲۳۱۵۸۱	۶۹,۳٪



۱۶,۸٪



۱۳,۹٪



۱۲,۷٪



۵۶,۶٪

۲.۱. شاخص عملکرد واحدهای اطلاعات پرواز

محتوای نظرسنجی: لطفا میزان رضایت خود را از پاسخگویی و راهنمایی مسافران اعلام نمایید.

تعداد بازخوردها	بازخورد مثبت
۷۱۴۵۲	۶۳,۳٪



۲۱,۱٪



۱۵,۶٪



۱۰,۰٪



۵۳,۳٪

۳.۱. شاخص عملکرد نمازخانه ها

محتوای نظرسنجی: لطفا میزان رضایت خود را از وضعیت نمازخانه اعلام نمایید.

تعداد بازخوردها	بازخورد مثبت
۱۴۰۱۵۷	۷۶,۶٪



۱۲,۱٪



۱۱,۳٪



۱۵,۲٪



۶۱,۴٪

۴.۱. شاخص عملکرد رستوران و فست فود

محتوای نظرسنجی: لطفا میزان رضایت خود را از وضعیت قیمت و کیفیت رستوران و فست فود اعلام نمایید.

تعداد بازخوردها	بازخورد مثبت
۹۶۳۴۷	۶۱,۹٪



۲۲,۷٪



۱۵,۴٪



۷,۱٪



۵۴,۸٪

۵.۱. شاخص عملکرد غرفه های فروشگاه‌های

محتوای نظرسنجی: لطفا میزان رضایت خود را از قیمت و تنوع محصولات فروشگاه‌های اعلام نمایید.

تعداد بازخوردها	بازخورد مثبت
۱۲۴۸۵۱	۵۸,۲٪



۲۱,۷٪



۲۰,۱٪



۱۶,۶٪



۴۱,۶٪

۶.۱. شاخص عملکرد سرویس های بهداشتی

محتوای نظرسنجی: لطفا میزان رضایت خود را از وضعیت سرویس بهداشتی اعلام نمایید.

تعداد بازخوردها	بازخورد مثبت
۳۹۲۰۰۴	۸۳,۲٪



۱۱,۲٪



۵,۶٪



۱۴,۹٪



۶۸,۳٪

بخش ۲. بازخورد مثبت در حوزه تسهیلات فرودگاهی

تعداد بازخوردها	بازخورد مثبت
۳۰۲۲۷۴	۷۲,۹٪



۱۵,۸٪



۱۱,۳٪



۵,۱٪



۶۷,۸٪

۱.۲. شاخص عملکرد نظافت سالن

محتوای نظرسنجی: لطفا میزان رضایت خود را از آراستگی و نظافت سالن اعلام نمایید.

تعداد بازخوردها	بازخورد مثبت
۴۹۱۸۴	۷۱,۴٪



۲۰,۳٪



۸,۳٪



۱۰,۵٪



۶۰,۹٪

۲.۲ شاخص عملکرد بر خورد پرسنل

محتوای نظرسنجی: لطفا میزان رضایت خود را از نحوه برخورد پرسنل امنیتی اعلام نمایید.

تعداد بازخوردها	بازخورد مثبت
۷۴۴۶۱	۶۹,۵٪



۱۸,۶٪



۱۱,۹٪



۱۷,۷٪



۵۱,۸٪

۳.۲. شاخص عملکرد تهویه هوا

محتوای نظرسنجی: لطفا میزان رضایت خود را از وضعیت تهویه هوا نمایید.

تعداد بازخوردها	بازخورد مثبت
۴۶۲۱۰	۷۴,۸٪



۱۴,۱٪



۱۱,۱٪



۱۷,۵٪



۵۷,۳٪

۴.۲. شاخص عملکرد اعلان اطلاعات پرواز

محتوای نظرسنجی: لطفا میزان رضایت خود را از نحوه اعلان اطلاعات پرواز اعلام نمایید.

تعداد بازخوردها	بازخورد مثبت
۴۳۳۳۲	۷۲,۹٪



۱۷,۶٪



۹,۵٪



۱۱,۴٪



۶۱,۵٪

۵.۲. شاخص عملکرد نمایشگرهای اطلاعات پرواز

محتوای نظرسنجی: لطفا میزان رضایت خود را از وضعیت نمایشگرهای اطلاعات پرواز اعلام نمایید.

تعداد بازخوردها	بازخورد مثبت
۴۰۲۵۹	۷۵,۶٪



۱۵,۸٪



۸,۶٪



۹,۰٪



۶۶,۶٪

۶.۲. شاخص عملکرد تابلوهای راهنما

محتوای نظرسنجی: لطفا میزان رضایت خود را از وضعیت تابلوهای راهنما اعلام نمایید.

تعداد بازخوردها	بازخورد مثبت
۲۵۷۶۴	۷۶,۹٪



۱۷,۲٪



۵,۹٪



۱۵,۸٪



۶۱,۱٪

۷.۲. شاخص عملکرد پله برقی و آسانسور

محتوای نظرسنجی: لطفا میزان رضایت خود را از وضعیت پله برقی و آسانسور اعلام نمایید.

تعداد بازخوردها	بازخورد مثبت
۲۳۰۶۴	۷۵,۲٪



۱۴,۲٪



۱۰,۶٪



۱۲,۶٪



۶۲,۶٪

بخش ۳. بازخورد مثبت در حوزه خدمات رفاهی فرودگاهی

بازخورد مثبت	تعداد بازخوردها
۷۱,۳٪	۲۴۳۳۸۲



۲۰,۱٪



۸,۶٪



۱۵,۵٪



۵۵,۸٪

۱.۳. شاخص عملکرد اینترنت

محتوای نظرسنجی: لطفا میزان رضایت خود را از وضعیت اینترنت اعلام نمایید.

تعداد بازخوردها	بازخورد مثبت
۴۰۱۵۶	۶۸,۵٪



۱۹,۵٪



۱۲٪



۱۹,۶٪



۴۸,۹٪

۲.۳. شاخص عملکرد عابر بانک

محتوای نظرسنجی: لطفا میزان رضایت خود را از وضعیت عابر بانک اعلام نمایید.

تعداد بازخوردها	بازخورد مثبت
۲۱۰۳۴	۷۴,۶٪



۱۱,۵٪



۱۳,۹٪



۱۲,۷٪



۶۱,۹٪

۳.۳. شاخص عملکرد تلویزیون

محتوای نظرسنجی: لطفا میزان رضایت خود را از وضعیت تلویزیون اعلام نمایید.

تعداد بازخوردها	بازخورد مثبت
۲۴۴۶۷	۷۹,۵٪



۱۴,۴٪



۶,۱٪



۱۸٪



۶۱,۵٪

۴.۳. شاخص عملکرد محل شارژ

محتوای نظرسنجی: لطفا میزان رضایت خود را از وضعیت محل شارژ اعلام نمایید.

تعداد بازخوردها	بازخورد مثبت
۳۲۶۸۱	۷۳,۳٪



۱۰,۸٪



۱۵,۹٪



۳۱,۷٪



۴۱,۶٪

۵.۳. شاخص عملکرد بسته بندی بار

محتوای نظرسنجی: لطفا میزان رضایت خود را از وضعیت بسته بندی بار اعلام نمایید.

تعداد بازخوردها	بازخورد مثبت
۲۷۴۶۹	۷۱,۵٪



۹,۱٪



۱۹,۴٪



۱۲,۴٪



۵۹,۱٪

۶.۳. شاخص عملکرد چرخ دستی – ویلچر

محتوای نظرسنجی: لطفا میزان رضایت خود را از وضعیت چرخ دستی و ویلچر اعلام نمایید.

تعداد بازخوردها	بازخورد مثبت
۳۰۳۶۴	۷۲,۱٪



۱۸٪



۹,۹٪



۱۸,۴٪



۵۳,۷٪

۷.۳. شاخص عملکرد آب آشامیدنی

محتوای نظرسنجی: لطفا میزان رضایت خود را از وضعیت آب آشامیدنی اعلام نمایید.

تعداد بازخوردها	بازخورد مثبت
۱۹۹۶۷	۷۰,۹٪



۱۶,۳٪



۱۲,۸٪



۲۰٪



۵۰,۹٪

۸.۳. شاخص عملکرد اتاق سیگار

محتوای نظرسنجی: لطفا میزان رضایت خود را از وضعیت اتاق سیگار اعلام نمایید.

تعداد بازخوردها	بازخورد مثبت
۲۱۵۹۷	۷۶,۵٪



۹,۶٪



۱۳,۹٪



۱۹,۷٪



۵۶,۸٪

۹.۳. شاخص عملکرد محل بازی کودکان

محتوای نظرسنجی: لطفا میزان رضایت خود را از وضعیت محل بازی کودکان اعلام نمایید.

تعداد بازخوردها	بازخورد مثبت
۲۵۶۴۷	۶۹,۱٪



۱۸,۸٪



۱۲,۱٪



۱۸,۵٪



۵۰,۶٪