



Airport Service Quality

مرکز نظارت بر کیفیت خدمات فرودگاهی



وزارت راه و شهرسازی

شرکت فرودگاهها و ناوبری هوایی ایران

گزارش و اطلاعات تفصیلی و تفکیکی از
کنسول های وب سایتی فرودگاههای کشور

سامانه جامع پایش کیفیت خدمات فرودگاهی

در بازه زمانی

۱۴۰۲/۱۱/۳۰ تا ۱۴۰۲/۱۱/۰۱

در شرکت فرودگاه ها و ناوبری هوایی ایران

تاریخ تنظیم:

اسفند ۱۴۰۲

ویرایش:

۱.۱

جدول رده بندی همه دستگاه‌ها

از تاریخ: ۱۴۰۲/۱۱/۱ ۰۰:۰۰:۰۰ تا تاریخ: ۱۴۰۲/۱۲/۱ ۰۰:۰۰:۰۰

نام دستگاه / بخش		مجموع آرا		😊		😊		😞		😞		شاخص رضایت		اختلاف میانگین		MOE	
۱	وب اسمایلی - فرودگاه مهرآباد	۲۶۸۲	۵۷.۶%	۱۵۴۴	۱۷.۰%	۴۵۶	۸.۰%	۲۱۴	۱۷.۴%	۴۶۸	۷۱.۶%	↑	۵.۸	۰.۰%	+		
۲	وب اسمایلی - فرودگاه مشهد	۱۸۹۶	۴۵.۴%	۸۶۰	۱۸.۲%	۳۴۵	۹.۲%	۱۷۴	۲۷.۳%	۵۱۷	۶۰.۵%	↓	-۵.۲	۱.۲%	+		
۳	وب اسمایلی - فرودگاه تبریز	۴۶۲	۴۵.۷%	۲۱۱	۱۹.۹%	۹۲	۹.۷%	۴۵	۲۴.۷%	۱۱۴	۶۲.۲%	↓	-۳.۵	۴.۱%	+		
۴	وب اسمایلی - فرودگاه شیراز	۴۶۱	۴۶.۶%	۲۱۵	۲۲.۶%	۱۰۴	۷.۸%	۳۶	۲۳.۰%	۱۰۶	۶۴.۳%	↓	-۱.۴	۴.۲%	+		
۵	وب اسمایلی - فرودگاه اهواز	۳۴۴	۴۴.۸%	۱۵۴	۱۶.۹%	۵۸	۱۲.۵%	۴۳	۲۵.۹%	۸۹	۶۰.۲%	↓	-۵.۶	۴.۹%	+		
۶	وب اسمایلی - فرودگاه رشت	۳۱۷	۶۲.۵%	۱۹۸	۱۳.۹%	۴۴	۶.۹%	۲۲	۱۶.۷%	۵۳	۷۴.۰%	↑	۸.۳	۵.۲%	+		
۷	وب اسمایلی - فرودگاه ساری	۲۴۷	۴۹.۰%	۱۲۱	۱۸.۶%	۴۶	۶.۵%	۱۶	۲۵.۹%	۶۴	۶۳.۶%	↓	-۲.۲	۵.۹%	+		
۸	وب اسمایلی - فرودگاه اردبیل	۲۳۰	۴۷.۰%	۱۰۸	۱۸.۳%	۴۲	۶.۱%	۱۴	۲۸.۷%	۶۶	۶۱.۲%	↓	-۴.۶	۶.۲%	+		
۹	وب اسمایلی - فرودگاه گرگان	۲۲۲	۴۷.۷%	۱۰۶	۲۱.۲%	۴۷	۷.۲%	۱۶	۲۳.۹%	۵۳	۶۴.۳%	↓	-۱.۵	۶.۳%	+		
۱۰	وب اسمایلی - فرودگاه بندرعباس	۲۰۸	۴۰.۴%	۸۴	۲۳.۶%	۴۹	۸.۷%	۱۸	۲۷.۴%	۵۷	۵۹.۰%	↓	-۶.۸	۶.۵%	+		
۱۱	وب اسمایلی - فرودگاه یزد	۱۸۳	۴۹.۲%	۹۰	۲۲.۴%	۴۱	۶.۶%	۱۲	۲۱.۹%	۴۰	۶۶.۳%	↑	۰.۶	۷.۰%	+		
۱۲	وب اسمایلی - فرودگاه کرمانشاه	۱۸۲	۴۰.۱%	۷۳	۱۵.۴%	۲۸	۱۲.۶%	۲۳	۳۱.۹%	۵۸	۵۴.۶%	↓	-۱۱.۱	۷.۰%	+		
۱۳	وب اسمایلی - فرودگاه اصفهان	۱۷۵	۴۵.۷%	۸۰	۱۹.۴%	۳۴	۱۰.۹%	۱۹	۲۴.۰%	۴۲	۶۲.۳%	↓	-۳.۴	۷.۲%	+		
۱۴	وب اسمایلی - فرودگاه کرمان	۱۴۱	۵۱.۱%	۷۲	۲۲.۷%	۳۲	۴.۳%	۶	۲۲.۰%	۳۱	۶۷.۶%	↑	۱.۹	۸.۰%	+		
۱۵	وب اسمایلی - فرودگاه بیرجند	۱۳۸	۶۰.۱%	۸۳	۱۸.۸%	۲۶	۱۰.۱%	۱۴	۱۰.۹%	۱۵	۷۶.۱%	↑	۱۰.۴	۸.۱%	+		
۱۶	وب اسمایلی - فرودگاه بوشهر	۱۰۵	۵۶.۲%	۵۹	۲۴.۸%	۲۶	۳.۸%	۴	۱۵.۲%	۱۶	۷۴.۰%	↑	۸.۲	۹.۴%	+		
۱۷	وب اسمایلی - فرودگاه همدان	۶۲	۳۷.۱%	۲۳	۱۱.۳%	۷	۶.۵%	۴	۴۵.۲%	۲۸	۴۶.۸%	↓	-۱۹.۰	۱۲.۳%	+		
۱۸	وب اسمایلی - فرودگاه ارومیه	۵۷	۸۲.۵%	۴۷	۳.۵%	۲	۳.۵%	۲	۱۰.۵%	۶	۸۶.۰%	↑	۲۰.۲	۱۲.۸%	+		
مجموع		۸۳۰۸	۴۲۱۷	۱۵۱۴	۷۰۳	۱۸۷۴	میانگین ۶۵.۷										

نام دستگاه / بخش		مجموع آرا	😊	😊	😞	😞	شخص رضایت	اختلاف میانگین	MOE						
۱۹	وب اسمایلی - فرودگاه اراک	۲۸	۴۶.۴%	۱۳	۳.۶%	۱	۷.۱%	۲	۴۲.۹%	۱۲	۵۱.۲%	↓	-۱۴.۵	۱۸.۴%	+
۲۰	وب اسمایلی - فرودگاه رامسر	۲۴	۳۷.۵%	۹	۳۷.۵%	۹	۱۲.۵%	۳	۱۲.۵%	۳	۶۶.۷%	↑	۰.۹	۱۹.۹%	+
۲۱	وب اسمایلی - فرودگاه خرم آباد	۱۳	۳۸.۵%	۵	۷.۷%	۱	۷.۷%	۱	۴۶.۲%	۶	۴۶.۲%	↓	-۱۹.۶	۲۷.۱%	+
۲۲	وب اسمایلی - فرودگاه آبادان	۱۱	۴۵.۵%	۵	۱۸.۲%	۲	۹.۱%	۱	۲۷.۳%	۳	۶۰.۶%	↓	-۵.۱	۲۹.۵%	+
۲۳	وب اسمایلی - فرودگاه بجنورد	۱۱	۳۶.۴%	۴	۹.۱%	۱	۲۷.۳%	۳	۲۷.۳%	۳	۵۱.۵%	↓	-۱۴.۲	۲۹.۵%	+
۲۴	وب اسمایلی - فرودگاه سراوان	۱۰	۷۰.۰%	۷	۱۰۰.۰%	۱	۰.۰%	۰	۲۰.۰%	۲	۷۶.۷%	↑	۱۰.۹	۳۰.۹%	+
۲۵	وب اسمایلی - فرودگاه زنجان	۹	۶۶.۷%	۶	۲۲.۲%	۲	۰.۰%	۰	۱۱.۱%	۱	۸۱.۵%	↑	۱۵.۸	۳۲.۶%	+
۲۶	وب اسمایلی - فرودگاه سهند	۸	۷۵.۰%	۶	۰.۰%	۰	۰.۰%	۰	۲۵.۰%	۲	۷۵.۰%	↑	۹.۳	۳۴.۶%	+
۲۷	وب اسمایلی - فرودگاه زاهدان	۸	۲۵.۰%	۲	۳۷.۵%	۳	۲۵.۰%	۲	۱۲.۵%	۱	۵۸.۳%	↓	-۷.۴	۳۴.۶%	+
۲۸	وب اسمایلی - فرودگاه نوشهر	۷	۷۱.۴%	۵	۱۴.۳%	۱	۰.۰%	۰	۱۴.۳%	۱	۸۱.۰%	↑	۱۵.۲	۳۷.۰%	+
۲۹	وب اسمایلی - فرودگاه سبزوار	۷	۴۲.۹%	۳	۱۴.۳%	۱	۱۴.۳%	۱	۲۸.۶%	۲	۵۷.۱%	↓	-۸.۶	۳۷.۰%	+
۳۰	وب اسمایلی - فرودگاه سمنان	۵	۶۰.۰%	۳	۲۰.۰%	۱	۲۰.۰%	۱	۰.۰%	۰	۸۰.۰%	↑	۱۴.۳	۴۳.۸%	+
۳۱	وب اسمایلی - فرودگاه سنندج	۵	۴۰.۰%	۲	۴۰.۰%	۲	۰.۰%	۰	۲۰.۰%	۱	۶۶.۷%	↑	۰.۹	۴۳.۸%	+
۳۲	وب اسمایلی - فرودگاه ایلام	۵	۴۰.۰%	۲	۰.۰%	۰	۲۰.۰%	۱	۴۰.۰%	۲	۴۶.۷%	↓	-۱۹.۱	۴۳.۸%	+
۳۳	وب اسمایلی - فرودگاه بم	۵	۲۰.۰%	۱	۴۰.۰%	۲	۰.۰%	۰	۴۰.۰%	۲	۴۶.۷%	↓	-۱۹.۱	۴۳.۸%	+
۳۴	وب اسمایلی - فرودگاه سیرجان	۵	۲۰.۰%	۱	۰.۰%	۰	۴۰.۰%	۲	۴۰.۰%	۲	۳۳.۳%	↓	-۳۲.۴	۴۳.۸%	+
۳۵	وب اسمایلی - فرودگاه شهرکرد	۴	۷۵.۰%	۳	۲۵.۰%	۱	۰.۰%	۰	۰.۰%	۰	۹۱.۷%	↑	۲۵.۹	۴۹.۰%	+
۳۶	وب اسمایلی - فرودگاه پارس آباد	۴	۷۵.۰%	۳	۲۵.۰%	۱	۰.۰%	۰	۰.۰%	۰	۹۱.۷%	↑	۲۵.۹	۴۹.۰%	+
۳۷	وب اسمایلی - فرودگاه طبس	۴	۷۵.۰%	۳	۲۵.۰%	۱	۰.۰%	۰	۰.۰%	۰	۹۱.۷%	↑	۲۵.۹	۴۹.۰%	+
۳۸	وب اسمایلی - فرودگاه جیرفت	۴	۰.۰%	۰	۲۵.۰%	۱	۵۰.۰%	۲	۲۵.۰%	۱	۳۳.۳%	↓	-۳۲.۴	۴۹.۰%	+
۳۹	وب اسمایلی - فرودگاه لامرد	۴	۰.۰%	۰	۲۵.۰%	۱	۰.۰%	۰	۷۵.۰%	۳	۱۶.۷%	↓	-۴۹.۱	۴۹.۰%	+
۴۰	وب اسمایلی - فرودگاه شاهرود	۳	۳۳.۳%	۱	۳۳.۳%	۱	۳۳.۳%	۱	۰.۰%	۰	۶۶.۷%	↑	۰.۹	۵۶.۶%	+
مجموع		۸۳۰۸	۴۲۱۷	۱۵۱۴	۷۰۳	۱۸۷۴	میانگین ۶۵.۷								

نام دستگاه / بخش	مجموع آرا	😊	😊	😐	😞	😡	شاخص رضایت	اختلاف میانگین	MOE
۴۱ وب اسمایلی - فرودگاه رفسنجان	۳	۳۳.۳%	۱	۳۳.۳%	۰	۰.۰%	۳۳.۳%	۱	۵۶.۶%
۴۲ وب اسمایلی - فرودگاه زابل	۲	۱۰۰.۰%	۲	۰.۰%	۰	۰.۰%	۰.۰%	۳۴.۳	۶۹.۳%
۴۳ وب اسمایلی - فرودگاه بندرلنگه	۲	۵۰.۰%	۱	۰.۰%	۰	۵۰.۰%	۰.۰%	۰.۹	۶۹.۳%
۴۴ وب اسمایلی - فرودگاه یاسوج	۲	۵۰.۰%	۱	۰.۰%	۰	۵۰.۰%	۵۰.۰%	-۱۵.۷	۶۹.۳%
۴۵ وب اسمایلی - فرودگاه ایرانشهر	۲	۰.۰%	۰	۰.۰%	۰	۰.۰%	۱۰۰.۰%	-۶۵.۷	۶۹.۳%
۴۶ وب اسمایلی - فرودگاه لارستان	۱	۰.۰%	۰	۱۰۰.۰%	۱	۰.۰%	۰.۰%	۰.۹	۹۸.۰%
مجموع	۸۳۰۸	۴۲۱۷	۱۵۱۴	۷۰۳	۱۸۷۴	۶۵.۷ میانگین			