مواطنون وركاب.. يتساءلون عبر (البلاد):

الخطوط السعودية رفعت قيمة تذاكرها وألغت خصومات الطلاب.. بينما خدماتها (مكانك سر)

جدة – بخيت طالع وأميمة الحساوي

أدى قيام الخطوط السعودية برفع أسعار التذاكر للأركاب في الرحلات الداخلية وكذلك إلغاء خصومات الطلاب التي كانت لعدة سنوات ممنوحة لهم بواقع ٥٠٪ من سعر التذكرة والغاء خصومات الأطفال.. كل هذه الحزم من الالغاء للخصومات ورفع سعر التذاكر أدى إلى نشوء حالة من الامتعاض لدى ركاب (ضيوف) الخطوط السعودية، معتبرين ذلك اتجاها سلبياً نحوهم.. ونقلوا لـ (البلاد) دعوتهم للخطوط السعودية لمراجعة قراراتها الأخيرة خصوصاً وانه لم يطرأ تحسن على الخدمة يذكر، اللهم إلاّ هذه الزيادات.

وقال أحمد الغامدي: "أحد اقاربنا سافرت عائلته من الدمام إلى جدة على الرحلة رقم ١١١٨ يوم ٩ يناير ٢٠١٦م.. وفوجئوا بأن وجبة العشاء على الطائرة هي ساندوتش فقط وكأس عصير بسعر لا يزيد عن ثلاثة ريالات، وهذا شيء سلبي على الخطوط السعودية أن تقدم لضيوفها هذه الوجبة الهزيلة في رحلة مدتها أكثر من ساعتين.. فهل الخطوط الاماراتية أو خطوط الخليج القريبة منا تفعل ما تفعله الخطوط السعودية؟.

ثم في ظل هذه الخدمة الهزيلة في الطعام يأتي قرار الخطوط السعودية بزيادة الاسعار للتذاكر، والغاء خصومات ابنائنا الطلاب والطالبات.. فهل هذا الإجراء معقول؟.. إضافة إلى أن تلك الرحلة كانت مجدولة على الخروج للطائرة من البوابة ١١٥ ثم فجأة تعثرت البوابة من دون اشعار الركاب إلى بوابة أخرى، ثم بعد ٢٠ دقيقة من دخول الطائرة تغيرت البوابة إلى بوابة ثالثة وأيضاً من دون اشعار الركاب بذلك ، اللهم إلا أن الركاب كانوا يعلمون بعضهم البعض.. وهذا مؤشر على ضعف الدعم اللوجستي من موظفي الخطوط في مطار الملك فهد لضيوفهم.

وهذا دليل آخر وحتى ولو كان غير مهم في نظر قيادات الخطوط السعودية، إلا أن هذه التفاصيل الصغيرة تهم الراكب وتحسسه بمدى اهتمام شركة الطيران به".

وقال علي أحمد سالم علي ومحمد المالكي: "إن ما لمسناه من خلال تصريحات مدير عام الخطوط السعودية الاخيرة ان الخطوط بصدد رفع اسعار التذاكر رغبة في تقليص الانفاق ، ودعم الامكانيات.. وعليه فاننا نرى أن دعم امكانيات الخطوط لا يكون على حساب الجمهور والضيوف والركاب فرحلة الرياض زادت اكثر من مئة ريال، والدمام اكثر من ٢٠٠ ريال.. واذا كانت العائلة من ٧ افراد مثلا اصبحت الزيادة عبئا كبيراً عليهم.. وتقليص الانفاق يكون بآليات أخرى يعرفها أهل الاختصاص ولا تكون على حسابنا نحن الركاب.. ولو كان هناك منافسون للخطوط السعودية لرأيناها قد اندفعت نحو تخفيض الاسعار لكن لانها تقريباً هي التي تحتكر سوق الطيران ما عدا شركة ناس الضعيفة، فان ذلك أدى الى تمادي الخطوط، واندفاعها الى تنفيذ هذه الحزمة من المغالاة في الاسعار وايضا الغاء الخصومات".

واستطردا بالقول: "إننا نرى ونلمس ضعفاً واضحا في خدمة الخطوط السعودية، ليس الآن ولكن منذ زمن بعيد، ومع كل الشهور والسنوات لم يحدث سوى تحسن طفيف لا يحقق طموحاتنا نحن الركاب ولا حتى ربما قيادات الخطوط انفسهم، وكذلك لا يتناسب مع خبرة الخطوط في السوق عبر عشرات السنين، الأمر الذي يرفع سؤالاً، بل اسئلة كثيرة عن عدم تطوير الخطوط السعودية لأدواتها، وخططها وخدماتها، فيما الى خفض الاسعار في كل شيء فيما الخطوط السعودية لوحدها التي تغرد خارج السرب، بخطط غير عملية، وتحرير الأسعار يكون من خلال اعتماد خصخصة قطاع النقل الجوي، والتوسع في منح الرخص لشركات طيران أخرى بدخول السوق السعودي، وهذه معلومة بديهية يعرفها حتى رجل الشارع العادي فضلا عن المختصين أو قيادات الخطوط السعودية".

وأضافا: إن شريحة كبيرة جداً من المواطنين هم من ذوي الدخل المحدود وهؤلاء لا يناسبهم السعر المرتفع للتذاكر، فما بالك بالزيادة الأخيرة التي زادت عن ١٠٪.. وما رافقها من الغاء الخصومات على الطلاب وكذلك لمن هم دون ١٤ سنة .. كل ذلك يصب سلباً على معظم المواطنين، فهل الخطوط تراعي نفسها وخططها (الخاصة) غير العملية، أم أنها تراعي الشريحة الأكبر من الركاب كما كان ينبغي، وكما يجب بداهة؟!!.

وتابعا: "بدأت الخطوط كذلك اجراءات زيادة لايراداتها بطرق مختلفة وغير منطقية، مثل خصم ٢٥٪ من قيمة التذكرة (وهو مبلغ كبير) في حال الغاء الحجز حتى لو كان قبل موعد الرحلة بوقت كبير.. وهذا اتجاه آخر قوبل بالامتعاض من طالبي خدمة الخطوط السعودية.إن الخطوط السعودية تعقد مقارنة خاطئة وغير منطقية عندما ترى ان اسعارها هي الاقل مقارنة بخطوط الطيران الاخرى، مع الاسف هي تبني على تلك المقارنة الخاطئة قراراتها.. ففي شركات الطيران الاخرى لو حسبنا المسافة بين الرياض والمدينة بالكيلومترات نجد أنها هنا قليلة، وهنا أعلى سعراً بأكثر من ضعفين.. اضافة الى أن قيمة (أرضية) الهبوط في المطارات الدولية عالية وهنا الداخلية قليلة جداً.. ثم ان نسبة الاشغال عالية في الخطوط السعودية حيث تغادر الطائرة ممتلئة المقاعد مما يؤثر ايجاباً في خفض التكلفة كل هذه العناصر هي معلومة لدى عدد من الناس، ولذلك لا مبرر للخطوط في رفع أسعارها.

الخطوط لا تجيب:

واتصلت (البلاد) بالمسؤولين في الخطوط حيث كان تواصلنا مع الأستاذ عبدالرحمن الفهد المتحدث باسم الخطوط السعودية عبر رسائل نصية واتصالات هاتفية، لكنه لم يتجاوب معنا وذلك على مدى أسبوعين.

تبرير زيادة السعر مقارنة مع الخطوط المنافسة غير صحيح

مازالت مشكلة صعوبة الحجز موجودة.. والوجبات الغذائية ضعيفة