

# 关于 2022 年 5 月份公共航空运输 旅客服务投诉情况的通报

民航各地区管理局，各运输航空公司、运输机场公司：

根据投诉管理工作要求，现将 2022 年 5 月份公共航空运输旅客服务投诉情况通报如下：

## 一、投诉受理情况

5 月，民航局消费者事务中心共受理旅客投诉 11051 件。其中，国内航空公司投诉 8627 件，外国及港澳台地区航空公司投诉 153 件，机场投诉 185 件，航空销售网络平台经营者投诉 2086 件。

### （一）国内航空公司投诉受理情况

5 月份受理旅客对国内航空公司的投诉 8627 件。其中，投诉类型排名前三位的是：不正常航班服务投诉 5885 件，占 68.22%，主要是旅客对航班取消影响行程，以及航空公司拒绝赔偿旅客损失不满；票务服务投诉 1204 件，占 13.96%，主要是旅客不认可航空公司客票产品使用及退票规则；疫情相关问题投诉 541 件，占 6.27%，主要是旅客受疫情影响放弃出行，对航空公司未出台疫情免费退改政策不满。国内航空公司平均投诉受理率为万分之七点一四六。详情见通报附件 1、2。

### （二）外国及港澳台地区航空公司投诉受理情况

5 月份受理旅客对外国及港澳台地区航空公司的投诉 153 件。

其中，投诉类型排名前三位的是：不正常航班服务投诉 71 件，占 46.41%，主要是旅客对航班取消后客票退改渠道不畅、退改时限较长不满；票务服务投诉 33 件，占 21.57%，主要是旅客不认可航空公司退票收费规则；疫情相关投诉 29 件，占 18.95%，主要是旅客对航空公司未出台疫情相关免费退改政策不满。详情见通报附件 3。各外国及港澳台地区航空公司投诉受理数量详情见通报附件 4。

### （三）机场投诉受理情况

5 月份受理旅客对机场的投诉 185 件。其中，投诉类型排名前三位的是：机场商户服务投诉 58 件，占 31.35%，旅客主要反映机场商旅卡销售中存在虚假宣传或拒绝退款问题；办理乘机手续与登机投诉 35 件，占 18.92%，主要是旅客对无法提供符合要求的核酸检测阴性证明而被拒绝办理乘机手续不满；航站楼基本服务投诉 25 件，占 13.51%，主要是旅客对候机环境感受不佳、对乘机流程与引导服务不满意。机场平均投诉受理率为万分之零点零九。详情见通报附件 5、6。

### （四）航空销售网络平台经营者投诉受理情况

5 月份受理旅客对航空销售网络平台经营者的投诉 2086 件。其中，票务服务投诉 1938 件，占 92.91%，旅客主要对平台销售客票的退改规则不满；信息告知 134 件，占 6.42%，主要是旅客对售票环节未准确告知客票使用条件、出发地和目的地疫情防控信息不满；客服投诉 14 件，占 0.67%，主要是旅客对客服人员无法准确回答旅客咨询问题产生不满。详情见通报附件 7。各航空销售网

络平台经营者投诉受理数量详情见通报附件 8。

## 二、投诉处理情况

### （一）国内航空公司投诉处理情况

5 月份，国内航空公司处理不规范的投诉共 88 件。国内航空公司平均投诉回复违规率为百分之一一点零二。详情见通报附件 2。

### （二）外国及港澳台地区航空公司投诉处理情况

5 月份，外国及港澳台地区航空公司处理不规范的投诉共 48 件。各外国及港澳台地区航空公司投诉回复违规数量详情见通报附件 4。

### （三）机场投诉处理情况

5 月份，机场处理不规范的投诉共 2 件。机场平均投诉回复违规率为百分之零点零一一。详情见通报附件 6。

### （四）航空销售网络平台经营者投诉处理情况

5 月份，航空销售网络平台经营者处理不规范的投诉共 149 件。各航空销售网络平台经营者投诉回复违规数量详情见通报附件 8。

## 三、投诉调解情况

5 月份，民航局消费者事务中心共受理旅客投诉调解申请 1207 件。其中，国内航空公司调解申请 948 件，外国及港澳台地区航空公司调解申请 33 件，机场调解申请 10 件，航空销售网络平台经营者调解申请 216 件。

### （一）国内航空公司投诉调解情况

5 月份，旅客对国内航空公司的投诉调解申请 948 件。国内航

航空公司平均投诉调解率为万分之零点七八五。详情见通报附件 2。

### （二）外国及港澳台地区航空公司投诉调解情况

5 月份，旅客对外国及港澳台地区航空公司的投诉调解申请 33 件。各外国及港澳台地区航空公司投诉调解数量详情见通报附件 4。

### （三）机场投诉调解情况

5 月份，旅客对机场的投诉调解申请 10 件。机场平均投诉调解率为万分之零点零零五。详情见通报附件 6。

### （四）航空销售网络平台经营者投诉调解情况

5 月份，旅客对航空销售网络平台经营者的投诉调解申请 216 件。各航空销售网络平台经营者投诉调解数量详情见通报附件 8。

民航局运输司

2022 年 7 月 27 日

## 附件 1

| 2022 年 5 月国内航空公司投诉类型及比例统计表 |           |            |      |        |        |
|----------------------------|-----------|------------|------|--------|--------|
| 序号                         | 投诉类型      |            |      | 投诉受理数量 | 比例 (%) |
| 1                          | 不正常航班服务   | 经济补偿       | 3105 | 5885   | 68.22% |
|                            |           | 客票退改签      | 2328 |        |        |
|                            |           | 信息告知       | 341  |        |        |
|                            |           | 食宿服务       | 61   |        |        |
|                            |           | 延误或取消原因证明  | 10   |        |        |
|                            |           | 机上延误服务     | 8    |        |        |
|                            |           | 地面交通服务     | 4    |        |        |
|                            |           | 其他         | 28   |        |        |
| 2                          | 票务服务      | 退票         | 534  | 1204   | 13.96% |
|                            |           | 客票销售       | 466  |        |        |
|                            |           | 客票变更       | 99   |        |        |
|                            |           | 报销凭证       | 84   |        |        |
|                            |           | 信息告知       | 21   |        |        |
| 3                          | 疫情相关      | 无退改政策      | 396  | 541    | 6.27%  |
|                            |           | 退改政策不合理    | 113  |        |        |
|                            |           | 相关防控信息不准确  | 13   |        |        |
|                            |           | 未能提供相关防控信息 | 11   |        |        |
|                            |           | 对防控措施不满    | 8    |        |        |
| 4                          | 办理乘机手续与登机 | 458        |      | 5.31%  |        |
| 5                          | 行李服务      | 268        |      | 3.11%  |        |
| 6                          | 客服        | 131        |      | 1.52%  |        |
| 7                          | 会员服务      | 75         |      | 0.87%  |        |
| 8                          | 空中服务      | 27         |      | 0.31%  |        |
| 9                          | 特殊旅客服务    | 21         |      | 0.24%  |        |
| 10                         | 超售        | 13         |      | 0.15%  |        |
| 11                         | 其他服务      | 4          |      | 0.04%  |        |
| 合 计                        |           | 8627       |      | 100%   |        |

## 附件 2

| 2022 年 5 月国内航空公司投诉综合情况表 |               |        |         |          |           |        |         |
|-------------------------|---------------|--------|---------|----------|-----------|--------|---------|
| 序号                      | 航空公司          | 投诉受理情况 |         | 投诉处理情况   |           | 投诉调解情况 |         |
|                         |               | 投诉受理数量 | 投诉受理万分率 | 投诉回复违规数量 | 投诉回复违规百分率 | 投诉调解数量 | 投诉调解万分率 |
| 1                       | 天骄航空有限公司      | 0      | 0.000   | 0        | 0.000     | 0      | 0.000   |
| 2                       | 重庆航空有限责任公司    | 3      | 0.194   | 0        | 0.000     | 0      | 0.000   |
| 3                       | 河北航空有限公司      | 39     | 2.098   | 0        | 0.000     | 2      | 0.108   |
| 4                       | 长安航空有限责任公司    | 14     | 2.672   | 0        | 0.000     | 1      | 0.191   |
| 5                       | 深圳航空有限责任公司    | 224    | 3.398   | 1        | 0.446     | 10     | 0.152   |
| 6                       | 中国东方航空股份有限公司  | 506    | 3.491   | 3        | 0.593     | 71     | 0.490   |
| 7                       | 金鹏航空股份有限公司    | 28     | 3.625   | 0        | 0.000     | 4      | 0.518   |
| 8                       | 厦门航空有限公司      | 319    | 3.484   | 7        | 2.194     | 32     | 0.349   |
| 9                       | 华夏航空股份有限公司    | 120    | 4.531   | 0        | 0.000     | 0      | 0.000   |
| 10                      | 广西北部湾航空有限责任公司 | 62     | 4.543   | 1        | 1.613     | 5      | 0.366   |
| 11                      | 乌鲁木齐航空有限责任公司  | 24     | 4.723   | 0        | 0.000     | 3      | 0.590   |
| 12                      | 海南航空股份有限公司    | 274    | 5.179   | 1        | 0.365     | 31     | 0.586   |
| 13                      | 西部航空有限责任公司    | 102    | 5.842   | 1        | 0.980     | 15     | 0.859   |
| 14                      | 多彩贵州航空有限公司    | 29     | 6.225   | 0        | 0.000     | 2      | 0.429   |
| 15                      | 中国国际航空股份有限公司  | 639    | 6.287   | 4        | 0.626     | 56     | 0.551   |
| 16                      | 幸福航空有限责任公司    | 25     | 6.580   | 0        | 0.000     | 1      | 0.263   |
| 17                      | 东海航空有限公司      | 99     | 6.542   | 1        | 1.010     | 7      | 0.463   |
| 18                      | 奥凯航空有限公司      | 75     | 6.452   | 1        | 1.333     | 8      | 0.688   |
| 19                      | 湖南航空股份有限公司    | 33     | 6.697   | 0        | 0.000     | 5      | 1.015   |
| 20                      | 昆明航空有限公司      | 85     | 6.929   | 0        | 0.000     | 8      | 0.652   |
| 21                      | 四川航空股份有限公司    | 593    | 6.692   | 6        | 1.012     | 90     | 1.016   |
| 22                      | 福州航空有限责任公司    | 54     | 7.549   | 0        | 0.000     | 6      | 0.839   |
| 23                      | 山东航空股份有限公司    | 299    | 7.670   | 0        | 0.000     | 24     | 0.616   |
| 24                      | 大新华航空有限公司     | 2      | 8.214   | 0        | 0.000     | 0      | 0.000   |

| 2022年5月国内航空公司投诉综合情况表 |              |        |         |          |           |        |         |
|----------------------|--------------|--------|---------|----------|-----------|--------|---------|
| 序号                   | 航空公司         | 投诉受理情况 |         | 投诉处理情况   |           | 投诉调解情况 |         |
|                      |              | 投诉受理数量 | 投诉受理万分率 | 投诉回复违规数量 | 投诉回复违规百分率 | 投诉调解数量 | 投诉调解万分率 |
| 25                   | 北京首都航空有限公司   | 164    | 7.508   | 5        | 3.049     | 14     | 0.641   |
| 26                   | 天津航空有限责任公司   | 193    | 8.237   | 1        | 0.518     | 23     | 0.982   |
| 27                   | 西藏航空有限公司     | 135    | 8.579   | 0        | 0.000     | 7      | 0.445   |
| 28                   | 龙江航空有限公司     | 10     | 10.730  | 0        | 0.000     | 0      | 0.000   |
| 29                   | 江西航空有限公司     | 48     | 13.122  | 0        | 0.000     | 0      | 0.000   |
| 30                   | 中国南方航空股份有限公司 | 2037   | 9.575   | 18       | 0.884     | 169    | 0.794   |
| 31                   | 九元航空有限公司     | 157    | 15.466  | 0        | 0.000     | 5      | 0.493   |
| 32                   | 桂林航空有限公司     | 17     | 10.462  | 0        | 0.000     | 1      | 0.615   |
| 33                   | 苏南瑞丽航空有限公司   | 80     | 11.274  | 1        | 1.250     | 3      | 0.423   |
| 34                   | 云南祥鹏航空有限责任公司 | 209    | 11.947  | 3        | 1.435     | 13     | 0.743   |
| 35                   | 成都航空有限公司     | 311    | 14.364  | 2        | 0.643     | 25     | 1.155   |
| 36                   | 青岛航空股份有限公司   | 177    | 13.335  | 4        | 2.260     | 11     | 0.829   |
| 37                   | 上海吉祥航空股份有限公司 | 143    | 12.459  | 2        | 1.399     | 17     | 1.481   |
| 38                   | 中国联合航空有限公司   | 52     | 10.015  | 0        | 0.000     | 11     | 2.118   |
| 39                   | 上海航空股份有限公司   | 33     | 29.475  | 0        | 0.000     | 3      | 2.680   |
| 40                   | 春秋航空股份有限公司   | 625    | 10.504  | 17       | 2.720     | 175    | 2.941   |
| 41                   | 浙江长龙航空公司     | 588    | 22.702  | 9        | 1.531     | 90     | 3.475   |
| 合计                   |              | 8627   | 7.146   | 88       | 1.020     | 948    | 0.785   |

## 附件 3

| 2022 年 5 月外国及港澳台航空公司投诉类型及比例统计表 |           |            |    |        |        |
|--------------------------------|-----------|------------|----|--------|--------|
| 序号                             | 投诉类型      |            |    | 投诉受理数量 | 比例 (%) |
| 1                              | 不正常航班服务   | 客票退改签      | 52 | 71     | 46.41% |
|                                |           | 经济补偿       | 15 |        |        |
|                                |           | 信息告知       | 2  |        |        |
|                                |           | 食宿服务       | 1  |        |        |
|                                |           | 延误或取消原因证明  | 1  |        |        |
| 2                              | 票务服务      | 退票         | 23 | 33     | 21.57% |
|                                |           | 客票销售       | 5  |        |        |
|                                |           | 客票变更       | 4  |        |        |
|                                |           | 信息告知       | 1  |        |        |
| 3                              | 疫情相关      | 无退改政策      | 21 | 29     | 18.95% |
|                                |           | 退改政策不合理    | 7  |        |        |
|                                |           | 未能提供相关防控信息 | 1  |        |        |
| 4                              | 办理乘机手续与登机 | 14         |    |        | 9.15%  |
| 5                              | 行李服务      | 3          |    |        | 1.96%  |
| 6                              | 客服        | 3          |    |        | 1.96%  |
| 合 计                            |           | 153        |    |        | 100%   |

## 附件 4

| 2022 年 5 月外国及港澳台地区航空公司投诉综合情况表 |                  |            |           |           |
|-------------------------------|------------------|------------|-----------|-----------|
| 序号                            | 航空公司             | 投诉受理数量     | 投诉回复违规数量  | 投诉调解数量    |
| 1                             | 埃塞俄比亚航空公司        | 1          | 0         | 1         |
| 2                             | 奥地利航空公司          | 1          | 0         | 0         |
| 3                             | 巴基斯坦航空公司         | 1          | 0         | 0         |
| 4                             | 菲律宾宿务太平洋航空公司     | 1          | 0         | 0         |
| 5                             | 斐济航空公司           | 1          | 1         | 0         |
| 6                             | 韩国釜山航空           | 1          | 0         | 0         |
| 7                             | 韩国韩亚航空公司         | 1          | 1         | 0         |
| 8                             | 卡塔尔航空公司          | 1          | 1         | 1         |
| 9                             | 马来西亚亚洲航空有限公司     | 1          | 1         | 1         |
| 10                            | 美国达美航空公司         | 1          | 1         | 0         |
| 11                            | 日本全日空航空公司        | 1          | 0         | 0         |
| 12                            | 泰国亚洲航空（长途）有限公司   | 1          | 1         | 1         |
| 13                            | 泰国亚洲航空公司         | 1          | 1         | 0         |
| 14                            | 泰国越捷航空           | 1          | 1         | 1         |
| 15                            | 土耳其航空公司          | 1          | 1         | 0         |
| 16                            | 维珍航空公司           | 1          | 1         | 0         |
| 17                            | 新西兰航空公司          | 1          | 0         | 0         |
| 18                            | 越南航空公司           | 1          | 1         | 0         |
| 19                            | 阿联酋航空公司          | 2          | 0         | 0         |
| 20                            | 北欧航空公司           | 2          | 0         | 1         |
| 21                            | 韩国大韩航空公司         | 2          | 1         | 0         |
| 22                            | 马来西亚亚洲航空（长途）有限公司 | 2          | 0         | 1         |
| 23                            | 斯里兰卡航空公司         | 2          | 0         | 0         |
| 24                            | 春秋航空日本株式会社       | 3          | 0         | 0         |
| 25                            | 德国汉莎航空公司         | 3          | 2         | 2         |
| 26                            | 菲律宾亚洲航空公司        | 3          | 3         | 2         |
| 27                            | 柬埔寨国家航空有限公司      | 3          | 3         | 1         |
| 28                            | 新加坡航空公司          | 3          | 0         | 1         |
| 29                            | 俄罗斯国际航空公司        | 4          | 0         | 0         |
| 30                            | 韩国德威航空公司         | 4          | 0         | 0         |
| 31                            | 首尔航空             | 4          | 1         | 0         |
| 32                            | 香港航空公司           | 4          | 4         | 3         |
| 33                            | 阿联酋阿提哈德航空公司      | 5          | 1         | 3         |
| 34                            | 加拿大航空公司          | 5          | 2         | 1         |
| 35                            | 日本航空公司           | 5          | 0         | 0         |
| 36                            | 新加坡酷虎航空          | 6          | 1         | 2         |
| 37                            | 马来西亚航空公司         | 14         | 13        | 6         |
| 38                            | 澳门航空公司           | 17         | 6         | 4         |
| 39                            | 香港国泰航空公司         | 42         | 0         | 1         |
|                               | <b>合计</b>        | <b>153</b> | <b>48</b> | <b>33</b> |

## 附件 5

| 2022 年 5 月机场投诉类型及比例统计表 |           |        |    |        |        |
|------------------------|-----------|--------|----|--------|--------|
| 序号                     | 投诉类型      |        |    | 投诉受理数量 | 比例 (%) |
| 1                      | 机场商户服务    | 购物服务   | 58 | 58     | 31.35% |
| 2                      | 办理乘机手续与登机 | 乘机手续问题 | 26 | 35     | 18.92% |
|                        |           | 登机服务问题 | 7  |        |        |
|                        |           | 中转服务   | 2  |        |        |
| 3                      | 航站楼基本服务   | 候机环境   | 7  | 25     | 13.51% |
|                        |           | 流程和引导  | 6  |        |        |
|                        |           | 机场设施设备 | 4  |        |        |
|                        |           | 安检通道   | 2  |        |        |
|                        |           | 其他     | 6  |        |        |
| 4                      | 客服        | 22     |    |        | 11.89% |
| 5                      | 行李服务      | 15     |    |        | 8.11%  |
| 6                      | 地面交通服务    | 9      |    |        | 4.86%  |
| 7                      | 不正常航班服务   | 7      |    |        | 3.78%  |
| 8                      | 特殊旅客服务    | 1      |    |        | 0.55%  |
| 9                      | 其他服务      | 13     |    |        | 7.03%  |
| 合 计                    |           | 185    |    |        | 100%   |

## 附件 6

| 2022 年 5 月机场投诉综合情况表 |            |        |         |          |           |        |         |
|---------------------|------------|--------|---------|----------|-----------|--------|---------|
| 序号                  | 机场         | 投诉受理情况 |         | 投诉处理情况   |           | 投诉调解情况 |         |
|                     |            | 投诉受理数量 | 投诉受理万分率 | 投诉回复违规数量 | 投诉回复违规百分率 | 投诉调解数量 | 投诉调解万分率 |
| 1                   | 武汉天河国际机场   | 1      | 0.014   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 2                   | 海口美兰国际机场   | 1      | 0.015   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 3                   | 南京禄口国际机场   | 1      | 0.015   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 4                   | 杭州萧山国际机场   | 2      | 0.018   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 5                   | 成都双流国际机场   | 3      | 0.026   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 6                   | 深圳宝安国际机场   | 5      | 0.027   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 7                   | 济南遥墙国际机场   | 1      | 0.029   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 8                   | 呼和浩特白塔国际机场 | 1      | 0.029   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 9                   | 青岛胶东国际机场   | 2      | 0.030   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 10                  | 合肥新桥国际机场   | 1      | 0.034   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 11                  | 大连周水子国际机场  | 1      | 0.035   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 12                  | 北京首都国际机场   | 1      | 0.042   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 13                  | 珠海金湾机场     | 1      | 0.045   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 14                  | 三亚凤凰国际机场   | 2      | 0.046   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 15                  | 天津滨海国际机场   | 2      | 0.048   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 16                  | 石家庄正定国际机场  | 2      | 0.052   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 17                  | 哈尔滨太平国际机场  | 2      | 0.052   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 18                  | 广州白云国际机场   | 4      | 0.054   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 19                  | 长沙黄花国际机场   | 3      | 0.051   | 0        | 0.000     | 1      | 0.017   |
| 20                  | 银川河东机场     | 1      | 0.060   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 21                  | 重庆江北国际机场   | 8      | 0.062   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 22                  | 郑州新郑国际机场   | 1      | 0.065   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |

| 2022年5月机场投诉综合情况表 |           |        |         |          |           |        |         |
|------------------|-----------|--------|---------|----------|-----------|--------|---------|
| 序号               | 机场        | 投诉受理情况 |         | 投诉处理情况   |           | 投诉调解情况 |         |
|                  |           | 投诉受理数量 | 投诉受理万分率 | 投诉回复违规数量 | 投诉回复违规百分率 | 投诉调解数量 | 投诉调解万分率 |
| 23               | 厦门高崎国际机场  | 3      | 0.062   | 0        | 0.000     | 1      | 0.021   |
| 24               | 昆明长水国际机场  | 7      | 0.069   | 0        | 0.000     | 1      | 0.01    |
| 25               | 贵阳龙洞堡国际机场 | 4      | 0.074   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 26               | 拉萨贡嘎国际机场  | 2      | 0.082   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 27               | 成都天府国际机场  | 7      | 0.086   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 28               | 南宁吴圩机场    | 3      | 0.089   | 0        | 0.000     | 1      | 0.03    |
| 29               | 太原武宿国际机场  | 2      | 0.103   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 30               | 福州长乐国际机场  | 3      | 0.092   | 0        | 0.000     | 1      | 0.031   |
| 31               | 温州龙湾国际机场  | 4      | 0.126   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 32               | 兰州中川机场    | 5      | 0.139   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 33               | 临沂启阳机场    | 1      | 0.143   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 34               | 长春龙嘉国际机场  | 5      | 0.148   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 35               | 南通兴东国际机场  | 1      | 0.116   | 0        | 0.000     | 1      | 0.116   |
| 36               | 宜昌三峡机场    | 1      | 0.169   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 37               | 赤峰玉龙机场    | 1      | 0.177   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 38               | 榆林榆阳机场    | 1      | 0.179   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 39               | 泉州晋江机场    | 3      | 0.183   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 40               | 南阳姜营机场    | 1      | 0.221   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 41               | 宜宾五粮液机场   | 1      | 0.223   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 42               | 丽江三义机场    | 2      | 0.225   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 43               | 威海大水泊机场   | 1      | 0.244   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 44               | 扬州泰州机场    | 1      | 0.249   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 45               | 泸州云龙机场    | 1      | 0.265   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |

| 2022年5月机场投诉综合情况表 |              |        |         |          |           |        |         |
|------------------|--------------|--------|---------|----------|-----------|--------|---------|
| 序号               | 机场           | 投诉受理情况 |         | 投诉处理情况   |           | 投诉调解情况 |         |
|                  |              | 投诉受理数量 | 投诉受理万分率 | 投诉回复违规数量 | 投诉回复违规百分率 | 投诉调解数量 | 投诉调解万分率 |
| 46               | 沈阳桃仙国际机场     | 13     | 0.300   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 47               | 西双版纳嘎洒国际机场   | 3      | 0.324   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 48               | 义乌机场         | 2      | 0.332   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 49               | 上海浦东国际机场     | 2      | 0.349   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 50               | 锡林浩特机场       | 1      | 0.353   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 51               | 恩施许家坪机场      | 1      | 0.380   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 52               | 常德桃花源机场      | 1      | 0.386   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 53               | 昌都邦达机场       | 1      | 0.395   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 54               | 呼伦贝尔海拉尔国际机场  | 2      | 0.416   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 55               | 包头东河机场       | 3      | 0.430   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 56               | 鄂尔多斯伊金霍洛国际机场 | 1      | 0.457   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 57               | 烟台蓬莱国际机场     | 5      | 0.473   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 58               | 绵阳南郊机场       | 4      | 0.546   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 59               | 延安南泥湾机场      | 1      | 0.588   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 60               | 连云港花果山机场     | 1      | 0.588   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 61               | 上海虹桥国际机场     | 1      | 0.417   | 0        | 0.000     | 1      | 0.417   |
| 62               | 敦煌机场         | 1      | 0.671   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 63               | 唐山三女河机场      | 1      | 0.676   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 64               | 保山云瑞机场       | 2      | 0.676   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 65               | 张掖甘州机场       | 1      | 0.714   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 66               | 庆阳西峰机场       | 1      | 0.752   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 67               | 宜春明月山机场      | 1      | 0.840   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 68               | 西昌青山机场       | 6      | 0.868   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |

| 2022年5月机场投诉综合情况表 |          |        |         |          |           |        |         |
|------------------|----------|--------|---------|----------|-----------|--------|---------|
| 序号               | 机场       | 投诉受理情况 |         | 投诉处理情况   |           | 投诉调解情况 |         |
|                  |          | 投诉受理数量 | 投诉受理万分率 | 投诉回复违规数量 | 投诉回复违规百分率 | 投诉调解数量 | 投诉调解万分率 |
| 69               | 兴义万峰林机场  | 1      | 0.877   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 70               | 忻州五台山机场  | 1      | 0.893   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 71               | 无锡硕放机场   | 2      | 0.169   | 1        | 50.000    | 1      | 0.084   |
| 72               | 徐州观音国际机场 | 4      | 1.487   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 73               | 毕节飞雄机场   | 1      | 1.299   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 74               | 上饶三清山机场  | 1      | 1.124   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 75               | 且末玉都机场   | 1      | 2.326   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 76               | 日喀则和平机场  | 1      | 1.449   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 77               | 甘孜格萨尔机场  | 1      | 4.762   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 78               | 连城冠豸山机场  | 1      | 20.000  | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 79               | 陇南成县机场   | 1      | 1.000   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 80               | 达州金垭机场   | 1      | 1.613   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 81               | 淮安涟水国际机场 | 1      | 1.020   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 82               | 文山砚山机场   | 1      | 1.754   | 0        | 0.000     | 0      | 0       |
| 83               | 洛阳北郊机场   | 3      | 0.525   | 1        | 33.333    | 1      | 0.175   |
| 84               | 嘉峪关机场    | 3      | 1.500   | 0        | 0.000     | 1      | 0.500   |
| 合计               |          | 185    | 0.090   | 2        | 0.011     | 10     | 0.005   |

## 附件 7

| 2022 年 5 月航空销售网络平台经营者投诉类型及比例统计表 |      |              |      |        |        |
|---------------------------------|------|--------------|------|--------|--------|
| 序号                              | 投诉类型 |              |      | 投诉受理数量 | 比例 (%) |
| 1                               | 票务服务 | 常规客票退改签      | 1041 | 1938   | 92.91% |
|                                 |      | 不正常航班票务服务    | 639  |        |        |
|                                 |      | 客票销售         | 177  |        |        |
|                                 |      | 报销凭证         | 22   |        |        |
|                                 |      | 值机选座         | 1    |        |        |
|                                 |      | 其他           | 58   |        |        |
| 2                               | 信息告知 | 不正常航班信息告知    | 62   | 134    | 6.42%  |
|                                 |      | 购票环节航班主要服务信息 | 59   |        |        |
|                                 |      | 出票后行程重要信息    | 8    |        |        |
|                                 |      | 登机信息告知       | 3    |        |        |
|                                 |      | 其他           | 2    |        |        |
| 3                               | 客服   | 人员问题         | 9    | 14     | 0.67%  |
|                                 |      | 线路问题         | 5    |        |        |
| 合 计                             |      |              |      | 2086   | 100%   |

## 附件 8

| 2022 年 5 月航空销售网络平台投诉综合情况表 |                       |        |          |        |
|---------------------------|-----------------------|--------|----------|--------|
| 序号                        | 航空销售网络平台              | 投诉受理数量 | 投诉回复违规数量 | 投诉调解数量 |
| 1                         | 公务行（政府采购机票管理网站）       | 2      | 0        | 0      |
| 2                         | 飞常准（合肥常准国际旅行社有限责任公司）  | 3      | 1        | 1      |
| 3                         | 途牛（南京途之旅票务服务有限公司）     | 5      | 0        | 0      |
| 4                         | 京东（北京京东叁佰陆拾度电子商务有限公司） | 8      | 1        | 1      |
| 5                         | 马蜂窝（北京马蜂窝网络科技有限公司）    | 9      | 0        | 0      |
| 6                         | 航班管家（深圳市活力天汇科技股份有限公司） | 11     | 2        | 2      |
| 7                         | 航旅纵横（中航信移动科技有限公司）     | 19     | 1        | 1      |
| 8                         | 美团（北京我遥我控科技有限公司）      | 66     | 9        | 10     |
| 9                         | 飞猪（浙江飞猪网络技术有限公司）      | 306    | 19       | 38     |
| 10                        | 智行（上海蒜芽信息科技有限公司）      | 315    | 23       | 31     |
| 11                        | 去哪儿旅行（北京趣拿信息技术有限公司）   | 387    | 42       | 55     |
| 12                        | 携程（上海携程商务有限公司）        | 421    | 25       | 43     |
| 13                        | 同程艺龙（同程网络科技股份有限公司）    | 534    | 26       | 34     |
| 合计                        |                       | 2086   | 149      | 216    |