

关于 2022 年 10 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 10 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

10 月，民航局消费者事务中心共受理旅客投诉 13219 件。其中，国内航空公司投诉 9695 件，外国及港澳台地区航空公司投诉 219 件，机场投诉 195 件，航空销售网络平台经营者投诉 3110 件。

（一）国内航空公司投诉受理情况

10 月份受理旅客对国内航空公司的投诉 9695 件。其中，投诉类型排名前三位的是：不正常航班服务投诉 4705 件，占 48.52%，主要是航班不正常后的经济补偿及客票退改签诉求较多；疫情相关投诉 2479 件，占 25.57%，主要是旅客因本地疫情影响无法出行而要求航空公司全额退票或补退引发较多投诉，其中重点疫情地区北京 748 件、上海 598 件、广东 329 件、天津 78 件、内蒙古 76 件；票务服务投诉 1458 件，占 15.03%，主要是旅客对航空公司退票规则不认可引发的投诉。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

10 月份受理旅客对外国及港澳台地区航空公司的投诉 219

件。其中，投诉类型排名前三位的是：疫情相关投诉 69 件，占 31.51%，主要是旅客认为航空公司疫情相关退改政策不合理；不正常航班服务投诉 57 件，占 26.03%，主要是旅客对航班不正常后的客票退改签服务不满；票务服务投诉 49 件，占 22.37%，主要是旅客认为航空公司客票退票收费不合理。详情见通报附件 3、4。

（三）机场投诉受理情况

10 月份受理旅客对机场的投诉 195 件。其中，投诉类型排名前三位的是：机场商户服务投诉 51 件，占 26.16%，主要集中在旅客对商户办理商旅卡退卡方面的投诉；办理乘机手续与登机投诉 49 件，占 25.13%，主要是旅客自身原因或其他原因未能办理乘机手续引发的投诉；行李服务投诉 30 件，占 15.38%，主要是旅客对托运行李收费以及延误破损引发的投诉。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

10 月份受理旅客对航空销售网络平台经营者的投诉 3110 件。其中，投诉类型排名前三位的是：票务服务投诉 1550 件，占 49.85%，主要是旅客认为客票退改签规则不合理；疫情相关投诉 1486 件，占 47.78%，主要是旅客对平台未能针对疫情提供免费退改服务而不满；信息告知 58 件，占 1.86%，主要是旅客认为平台未能及时告知航班不正常服务信息。详情见通报附件 7、8。

二、投诉处理情况

10 月份，民航局消费者事务中心受理的旅客投诉中处理不规范的 269 件。其中，国内航空公司处理不规范的投诉共 84 件，国内航空公司平均投诉回复违规率为百分之零点八六六。外国及港澳台地区航空公司处理不规范的投诉共 28 件。机场处理不规范的

投诉共 1 件，机场平均投诉回复违规率为百分之零点五一三。航空销售网络平台经营者处理不规范的投诉共 156 件。详情见通报附件 2、4、6、8。

三、投诉调解情况

10 月份，民航局消费者事务中心共受理旅客投诉调解申请 1751 件。其中，国内航空公司调解申请 1356 件，国内航空公司平均投诉调解率为万分之零点八五二；外国及港澳台地区航空公司调解申请 48 件；机场调解申请 19 件，机场平均投诉调解率为万分之零点零零七；航空销售网络平台经营者调解申请 328 件。详情见通报附件 2、4、6、8。

民航局运输司

2022 年 12 月 19 日

附件 1

2022 年 10 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	2663	4705	48.52%	
		客票退改签	1769			
		信息告知	243			
		食宿服务	11			
		延误或取消原因证明	10			
		机上延误服务	4			
		地面交通服务	1			
		其他	4			
2	疫情相关	旅客认为退改政策不合理	275	2479	25.57%	
		旅客认为无退改政策	272			
		无法联系上航空公司	51			
		因疫情放弃出行	17			
		未能提供相关防控信息	13			
		相关防控信息不准确	13			
		对防控措施不满	8			
		无法补退	1			
		重点疫情区域	北京			748
			上海			598
广东	329					
天津	78					
内蒙古	76					
3	票务服务	退票	727	1458	15.03%	
		客票销售	517			
		报销凭证	99			
		客票变更	79			
		信息告知	36			
4	行李服务	321		3.31%		
5	办理乘机手续与登机	306		3.16%		
6	客服	218		2.25%		
7	会员服务	115		1.19%		
8	空中服务	51		0.53%		
9	特殊旅客服务	21		0.22%		
10	超售	16		0.17%		
11	其他服务	5		0.05%		
合 计		9695		100%		

附件 2

2022 年 10 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	重庆航空有限责任公司	8	0.539	0	0.000	0	0.000
2	上海航空股份有限公司	78	2.000	1	1.282	14	0.359
3	山东航空股份有限公司	146	2.515	0	0.000	20	0.345
4	龙江航空有限公司	8	2.696	0	0.000	0	0.000
5	中国国际航空股份有限公司	459	2.752	0	0.000	69	0.414
6	深圳航空有限责任公司	269	3.059	2	0.743	44	0.500
7	中国东方航空股份有限公司	830	3.403	5	0.602	112	0.459
8	厦门航空有限公司	418	3.718	1	0.239	25	0.222
9	河北航空有限公司	79	5.288	0	0.000	2	0.134
10	华夏航空股份有限公司	78	5.562	0	0.000	2	0.143
11	北京首都航空有限公司	131	5.663	0	0.000	4	0.173
12	西部航空有限责任公司	94	5.370	0	0.000	17	0.971
13	青岛航空股份有限公司	68	6.104	0	0.000	2	0.180
14	上海吉祥航空股份有限公司	346	5.778	5	1.445	37	0.618
15	春秋航空股份有限公司	569	5.692	7	1.230	123	1.230
16	桂林航空有限公司	19	6.490	0	0.000	1	0.342
17	四川航空股份有限公司	496	6.238	4	0.806	53	0.667
18	海南航空股份有限公司	411	6.341	3	0.730	38	0.586
19	大新华航空有限公司	2	6.702	0	0.000	0	0.000
20	湖南航空股份有限公司	55	6.029	0	0.000	20	2.192
21	江西航空有限公司	47	6.873	0	0.000	2	0.292
22	福州航空有限责任公司	33	6.205	0	0.000	11	2.068
23	奥凯航空有限公司	96	6.867	0	0.000	26	1.860
24	幸福航空有限责任公司	36	7.184	0	0.000	8	1.596

2022年10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	多彩贵州航空有限公司	26	7.444	0	0.000	4	1.145
26	九元航空有限公司	117	8.131	0	0.000	4	0.278
27	东海航空有限公司	98	7.240	3	3.061	20	1.478
28	天津航空有限责任公司	116	9.016	1	0.862	16	1.244
29	长安航空有限责任公司	39	12.422	0	0.000	0	0.000
30	天骄航空有限公司	1	48.780	0	0.000	0	0.000
31	云南祥鹏航空有限责任公司	123	8.849	1	0.813	38	2.734
32	广西北部湾航空有限责任公司	81	9.660	0	0.000	10	1.193
33	中国南方航空股份有限公司	2805	10.599	10	0.357	262	0.990
34	中国联合航空有限公司	471	22.682	4	0.849	43	2.071
35	浙江长龙航空公司	254	8.056	16	6.299	157	4.979
36	西藏航空有限公司	110	15.654	1	0.909	16	2.277
37	成都航空有限公司	287	12.862	5	1.742	53	2.375
38	昆明航空有限公司	150	14.619	1	0.667	35	3.411
39	金鹏航空股份有限公司	72	17.809	0	0.000	19	4.700
40	乌鲁木齐航空有限责任公司	31	17.617	1	3.226	12	6.819
41	苏南瑞丽航空有限公司	138	22.727	13	9.420	37	6.094
合计		9695	6.088	84	0.866	1356	0.852

附件 3

2022 年 10 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	疫情相关	退改政策不合理	31	69	31.51%
		无退改政策	27		
		因疫情放弃出行	8		
		无法联系上航空公司	3		
2	不正常航班服务	客票退改签	45	57	26.03%
		经济补偿	9		
		信息告知	2		
		食宿服务	1		
3	票务服务	退票	39	49	22.37%
		客票销售	5		
		客票变更	4		
		信息告知	1		
4	办理乘机手续与登机	21			9.59%
5	行李服务	20			9.13%
6	客服	2			0.91%
7	会员服务	1			0.46%
合 计		219			100%

附件 4

2022 年 10 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	阿联酋航空公司	1	0	0
2	埃及航空公司	1	0	0
3	奥地利航空公司	1	0	0
4	巴基斯坦航空公司	1	0	0
5	菲律宾宿务太平洋航空公司	1	0	0
6	韩国大韩航空公司	1	0	0
7	柬埔寨天空吴哥航空公司	1	0	0
8	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	1	0	0
9	沙特阿拉伯航空公司	1	0	0
10	首尔航空	1	1	1
11	台湾立荣航空公司	1	0	0
12	泰国亚洲航空（长途）有限公司	1	0	1
13	新西兰航空公司	1	0	0
14	印尼苏拉维加亚航空公司	1	0	0
15	越南太平洋航空公司	1	0	0
16	越南越捷航空公司	1	0	0
17	波兰航空公司	2	0	0
18	春秋航空日本株式会社	2	0	0
19	法国航空公司	2	0	2
20	韩国釜山航空	2	1	1
21	韩国济州航空公司	2	0	0
22	马来西亚亚洲航空有限公司	2	2	2
23	台湾长荣航空公司	2	0	0
24	土耳其航空公司	2	1	1
25	西班牙国际航空公司	2	0	0
26	印度尼西亚鹰航空公司	2	0	0
27	菲律宾航空公司	3	0	0
28	菲律宾亚洲航空公司	3	0	0
29	荷兰皇家航空公司	3	0	2
30	卡塔尔航空公司	3	0	1
31	日本航空公司	3	0	0
32	泰国国际航空公司	3	1	1
33	德国汉莎航空公司	4	1	1
34	加拿大航空公司	4	1	1
35	新加坡航空公司	4	0	0
36	韩国韩亚航空公司	5	2	2
37	香港航空公司	5	3	4
38	泰国亚洲航空公司	7	1	2
39	德国神鹰航空公司	10	3	3
40	阿联酋阿提哈德航空公司	11	3	5
41	马来西亚航空公司	11	1	1
42	新加坡酷航有限公司	11	1	2
43	俄罗斯国际航空公司	17	4	4
44	澳门航空公司	31	2	8
45	香港国泰航空公司	45	0	3
	合计	219	28	48

附件 5

2022 年 10 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	47	51	26.16%
		餐饮服务	4		
2	办理乘机手续与登机	乘机手续问题	33	49	25.13%
		登机服务问题	13		
		中转服务	2		
		信息告知	1		
3	行李服务	托运行李	24	30	15.38%
		非托运行李	5		
		其他	1		
4	客服	26			13.33%
5	航站楼基本服务	17			8.72%
6	疫情相关	对防控措施不满	6	11	5.64%
		未能提供相关防控信息	3		
		相关防控信息不准确	1		
		因疫情放弃出行	1		
7	地面交通服务	8			4.10%
8	不正常航班服务	3			1.54%
合 计		195			100%

附件 6

2022 年 10 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	成都双流国际机场	1	0.008	0	0.000	0	0
2	成都天府国际机场	1	0.011	0	0.000	0	0
3	昆明长水国际机场	1	0.009	0	0.000	1	0.009
4	北京首都国际机场	1	0.016	0	0.000	0	0
5	广州白云国际机场	4	0.017	0	0.000	0	0
6	长春龙嘉国际机场	1	0.018	0	0.000	0	0
7	上海虹桥国际机场	3	0.020	0	0.000	0	0
8	郑州新郑国际机场	1	0.022	0	0.000	0	0
9	三亚凤凰国际机场	1	0.023	0	0.000	0	0
10	福州长乐国际机场	1	0.025	0	0.000	0	0
11	珠海金湾机场	1	0.026	0	0.000	0	0
12	天津滨海国际机场	1	0.027	0	0.000	0	0
13	武汉天河国际机场	2	0.029	0	0.000	0	0
14	海口美兰国际机场	2	0.030	0	0.000	0	0
15	温州龙湾国际机场	1	0.030	0	0.000	0	0
16	西安咸阳国际机场	2	0.030	0	0.000	0	0
17	深圳宝安国际机场	5	0.029	0	0.000	1	0.006
18	无锡硕放国际机场	1	0.035	0	0.000	0	0
19	重庆江北国际机场	5	0.037	0	0.000	0	0
20	南京禄口国际机场	3	0.037	0	0.000	0	0
21	长沙黄花国际机场	3	0.037	0	0.000	0	0
22	青岛胶东国际机场	3	0.040	0	0.000	0	0
23	太原武宿国际机场	1	0.043	0	0.000	0	0
24	宁波栎社国际机场	2	0.053	0	0.000	0	0
25	南宁吴圩国际机场	3	0.060	0	0.000	1	0.020
26	常州奔牛国际机场	1	0.069	0	0.000	0	0
27	济南遥墙国际机场	2	0.038	0	0.000	4	0.076
28	上海浦东国际机场	12	0.073	0	0.000	3	0.018
29	贵阳龙洞堡国际机场	2	0.082	0	0.000	0	0
30	杭州萧山国际机场	14	0.083	0	0.000	2	0.012
31	泉州晋江国际机场	3	0.099	0	0.000	0	0
32	南通兴东国际机场	1	0.100	0	0.000	0	0

2022年10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
33	威海大水泊国际机场	1	0.101	0	0.000	0	0
34	扬州泰州国际机场	1	0.107	0	0.000	0	0
35	哈尔滨太平国际机场	6	0.116	0	0.000	0	0
36	厦门高崎国际机场	11	0.133	0	0.000	1	0.012
37	淮安涟水国际机场	1	0.153	0	0.000	0	0
38	合肥新桥国际机场	4	0.136	0	0.000	2	0.068
39	盐城南洋国际机场	1	0.172	0	0.000	0	0
40	沈阳桃仙国际机场	12	0.174	0	0.000	0	0
41	北海福成机场	1	0.175	0	0.000	0	0
42	惠州平潭机场	1	0.185	0	0.000	0	0
43	西宁曹家堡国际机场	1	0.188	0	0.000	0	0
44	西双版纳机场	1	0.191	0	0.000	0	0
45	烟台蓬莱国际机场	4	0.200	0	0.000	0	0
46	兰州中川国际机场	4	0.225	0	0.000	0	0
47	遵义新舟机场	1	0.232	0	0.000	0	0
48	牡丹江海浪机场	1	0.257	0	0.000	0	0
49	泸州云龙机场	1	0.261	0	0.000	0	0
50	佛山沙堤机场	1	0.292	0	0.000	0	0
51	邯郸机场	1	0.312	0	0.000	0	0
52	洛阳北郊机场	1	0.317	0	0.000	0	0
53	遵义茅台机场	1	0.334	0	0.000	0	0
54	绵阳南郊机场	1	0.358	0	0.000	0	0
55	赣州黄金机场	2	0.396	0	0.000	0	0
56	芜湖宣城机场	1	0.407	0	0.000	0	0
57	攀枝花保安营机场	1	0.412	0	0.000	0	0
58	菏泽牡丹机场	1	0.427	0	0.000	0	0
59	唐山三女河机场	1	0.427	0	0.000	0	0
60	齐齐哈尔三家子机场	1	0.465	0	0.000	0	0
61	台州路桥机场	2	0.472	0	0.000	0	0
62	岳阳三荷机场	1	0.488	0	0.000	0	0
63	大庆萨尔图机场	1	0.515	0	0.000	0	0
64	大理凤仪机场	4	0.548	0	0.000	0	0
65	济宁曲阜机场	1	0.565	0	0.000	0	0

2022年10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
66	兴义万峰林机场	1	0.575	0	0.000	0	0
67	西昌青山机场	4	0.588	0	0.000	0	0
68	张家界荷花机场	1	0.685	0	0.000	0	0
69	运城张孝机场	2	0.707	0	0.000	0	0
70	延安南泥湾机场	1	0.752	0	0.000	0	0
71	稻城亚丁机场	1	0.885	0	0.000	0	0
72	安庆天柱山机场	2	0.952	0	0.000	0	0
73	黔江武陵山机场	1	0.952	0	0.000	0	0
74	南阳姜营机场	4	0.980	0	0.000	0	0
75	锦州锦州湾机场	1	1.111	0	0.000	0	0
76	阜阳西关机场	1	1.020	0	0.000	0	0
77	营口兰旗机场	2	2.381	0	0.000	0	0
78	池州九华山机场	1	1.333	0	0.000	0	0
79	六盘水月照机场	1	3.333	0	0.000	0	0
80	鄂州花湖机场	1	2.174	0	0.000	0	0
81	拉萨贡嘎国际机场	8	3.756	0	0.000	1	0.469
82	梧州西江机场	1	1.667	0	0.000	1	1.667
83	玉树巴塘机场	3	9.091	0	0.000	1	3.030
84	三明沙县机场	1	1.333	1	100.000	1	1.333
	合计	195	0.069	1	0.513	19	0.007

附件 7

2022 年 10 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	745	1550	49.85%
		不正常航班票务服务	614		
		客票销售	159		
		报销凭证	31		
		值机选座	1		
2	疫情相关	对退票政策不满	947	1486	47.78%
		因疫情放弃出行	524		
		无法补退	13		
		对改签政策不满	2		
3	信息告知	不正常航班信息告知	33	58	1.86%
		购票环节航班主要服务信息	20		
		出票后行程重要信息	4		
		登机信息告知	1		
4	客服	人员问题	10	16	0.51%
		线路问题	6		
合 计			3110	100%	

附件 8

2022 年 10 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）	1	0	0
2	马蜂窝（北京马蜂窝网络科技有限公司）	1	0	0
3	京东（北京京东叁佰陆拾度电子商务有限公司）	2	0	0
4	途牛（南京途之旅票务服务有限公司）	2	0	0
5	飞常准（合肥常准国际旅行社有限责任公司）	4	1	1
6	航班管家（深圳市活力天汇科技股份有限公司）	13	3	4
7	航旅纵横（中航信移动科技有限公司）	33	1	5
8	美团（北京我遥我控科技有限公司）	80	10	10
9	智行（上海蒜芽信息科技有限公司）	492	28	40
10	去哪儿旅行（北京趣拿信息技术有限公司）	497	52	68
11	飞猪（浙江飞猪网络技术有限公司）	641	10	79
12	同程艺龙（同程网络科技股份有限公司）	672	23	40
13	携程（上海携程商务有限公司）	672	28	81
合计		3110	156	328