

# 关于 2022 年 2 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 2 月份航空运输旅客投诉情况通报如下：

## 一、投诉受理情况

2 月，民航局消费者事务中心共受理旅客投诉 11340 件。其中，国内航空公司投诉 7942 件，外国及港澳台地区航空公司投诉 80 件，机场投诉 329 件，航空销售网络平台经营者投诉 2989 件。

### （一）国内航空公司投诉受理情况

2 月份受理旅客对国内航空公司的投诉 7942 件。其中，投诉类型排名前三位的是：不正常航班服务投诉 3928 件，占 49.46%，主要是对航班延误、取消后的经济补偿，客票退改签服务不满；票务服务投诉 1352 件，占 17.02%，主要是对航空公司退票规则，以及错购客票的处理方式不满；疫情相关问题投诉 739 件，占 9.30%，主要是旅客认为国内航空公司未及时出台疫情退票政策，或者对疫情退票政策适用条件不满。国内航空公司平均投诉受理率为万分之二点五三八。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

2 月份受理旅客对外国及港澳台地区航空公司的投诉 80 件。其中，投诉类型排名前三位的是：票务服务投诉 27 件，占 33.75%，

主要反映外航退票渠道不畅通、退款时限较长；不正常航班服务投诉 25 件，占 31.25%，主要反映外航航班取消后不能及时办理退改签、不能提供补偿；疫情相关问题投诉 16 件，占 20.00%，主要是对外航未出台疫情相关免费退票政策不满。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

2 月份受理旅客对机场的投诉 329 件。其中，投诉类型排名前三位的是：机场商户服务投诉 87 件，占 26.44%，主要对机场内不规范推销贵宾卡、信用卡、保险等不满；办理乘机手续与登机投诉 80 件，占 24.32%，主要反映因核酸检测证明、核验检查等问题导致旅客未能成行；行李服务投诉 44 件，占 13.37%，主要对托运行李收费标准不认可、对机场行李差错处理方式和效率不满。机场平均投诉受理率为万分之零点零五七。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

2 月份受理旅客对航空销售网络平台经营者的投诉 2989 件。其中，票务服务投诉 2584 件，占 86.45%，主要对退票规则不满；客服投诉 264 件，占 8.83%，主要反映客服渠道不畅通、对客服人员态度及能力存在质疑；信息告知 141 件，占 4.72%，主要反映出票前后重要行程信息告知不充分问题。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

2 月份，国内航空公司处理不规范的投诉共 76 件。国内航空

公司平均投诉回复违规率为百分之零点九五七。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

2 月份，外国及港澳台地区航空公司处理不规范的投诉共 46 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

2 月份，机场处理不规范的投诉共 8 件。机场平均投诉回复违规率为百分之零点零二四。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

2 月份，航空销售网络平台经营者处理不规范的投诉共 159 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

2 月份，民航局消费者事务中心共受理旅客投诉调解申请 1342 件。其中，国内航空公司调解申请 1016 件，外国及港澳台地区航空公司调解申请 20 件，机场调解申请 20 件，航空销售网络平台经营者调解申请 286 件。

### （一）国内航空公司投诉调解情况

2 月份，旅客对国内航空公司的投诉调解申请 1016 件。国内航空公司平均投诉调解率为万分之零点三二五。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

2 月份，旅客对外国及港澳台地区航空公司的投诉调解申请 20 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

2 月份，旅客对机场的投诉调解申请 20 件。机场平均投诉调解率为万分之零点零零三。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

2 月份，旅客对航空销售网络平台经营者的投诉调解申请 286 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 4 月 27 日

## 附件 1

2022 年 2 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	2284	3928	49.46%
		客票退改签	1344		
		信息告知	243		
		食宿服务	33		
		机上延误服务	7		
		延误或取消原因证明	6		
		地面交通服务	2		
		其他	9		
2	票务服务	退票	835	1352	17.02%
		客票销售	342		
		客票变更	87		
		报销凭证	57		
		信息告知	25		
		其他	6		
3	疫情相关	无退改政策	543	739	9.30%
		退改政策不合理	180		
		未能提供相关防控信息	6		
		相关防控信息不准确	5		
		对防控措施不满	5		
4	客服	689		8.68%	
5	行李服务	517		6.51%	
6	办理乘机手续与登机	511		6.43%	
7	会员服务	87		1.10%	
8	空中服务	54		0.68%	
9	超售	24		0.30%	
10	其他服务	22		0.28%	
11	特殊旅客服务	19		0.24%	
合 计		7942		100%	

## 附件 2

2022 年 2 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	0	0.000	0	0.000	0	0.000
2	龙江航空有限公司	2	0.529	0	0.000	1	0.264
3	河北航空有限公司	42	1.238	0	0.000	2	0.059
4	海南航空股份有限公司	226	1.418	1	0.442	46	0.289
5	中国国际航空股份有限公司	417	1.536	0	0.000	51	0.188
6	青岛航空股份有限公司	51	1.669	0	0.000	2	0.065
7	上海航空股份有限公司	87	1.364	2	2.299	8	0.125
8	山东航空股份有限公司	219	1.723	1	0.457	20	0.157
9	上海吉祥航空有限公司	157	1.443	5	3.185	17	0.156
10	深圳航空有限责任公司	230	1.731	4	1.739	30	0.226
11	华夏航空有限公司	62	2.122	0	0.000	3	0.103
12	春秋航空有限公司	326	1.823	8	2.454	52	0.291
13	中国南方航空股份有限公司	1074	2.101	4	0.372	188	0.368
14	广西北部湾航空有限责任公司	38	2.190	0	0.000	5	0.288
15	桂林航空有限公司	19	2.448	0	0.000	0	0.000
16	乌鲁木齐航空有限责任公司	44	2.436	0	0.000	2	0.111
17	九元航空有限公司	85	2.481	0	0.000	2	0.058
18	中国东方航空股份有限公司	1079	2.379	4	0.371	89	0.196
19	厦门航空有限公司	375	2.555	0	0.000	64	0.436
20	福州航空有限责任公司	46	2.633	0	0.000	8	0.458
21	幸福航空有限责任公司	16	2.775	0	0.000	1	0.173
22	天津航空有限责任公司	155	2.973	1	0.645	13	0.249
23	湖南航空股份有限公司	54	3.114	0	0.000	10	0.577
24	西部航空有限责任公司	179	3.054	2	1.117	36	0.614
25	东海航空有限公司	54	2.993	2	3.704	8	0.443
26	四川航空股份有限公司	595	3.614	0	0.000	38	0.231
27	金鹏航空股份有限公司	44	3.553	0	0.000	5	0.404
28	大新华航空有限公司	5	3.452	0	0.000	1	0.690
29	长安航空有限责任公司	49	3.903	0	0.000	1	0.080
30	云南祥鹏航空有限责任公司	219	3.841	1	0.457	9	0.158
31	昆明航空有限公司	106	3.507	2	1.887	18	0.595
32	中国联合航空有限公司	147	3.412	4	2.721	24	0.557
33	多彩贵州航空有限公司	64	4.538	0	0.000	7	0.496
34	江西航空有限公司	65	5.068	0	0.000	0	0.000
35	西藏航空有限公司	147	5.007	1	0.680	9	0.307
36	北京首都航空有限公司	198	3.295	23	11.616	61	1.015
37	苏南瑞丽航空有限公司	85	4.773	2	2.353	14	0.786
38	天骄航空有限公司	3	5.639	0	0.000	0	0.000

2022年2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
39	浙江长龙航空公司	378	6.116	4	1.058	91	1.472
40	成都航空有限公司	554	9.310	3	0.542	49	0.823
41	奥凯航空有限公司	246	10.258	2	0.813	31	1.293
合计		<b>7942</b>	<b>2.538</b>	<b>76</b>	<b>0.957</b>	<b>1016</b>	<b>0.325</b>

## 附件 3

2022 年 2 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	票务服务	退票	20	27	33.75%
		客票变更	6		
		信息告知	1		
2	不正常航班服务	客票退改签	14	25	31.25%
		经济补偿	8		
		食宿服务	2		
		信息告知	1		
		延误或取消原因证明	1		
3	疫情相关	无退改政策	14	16	20.00%
		退改政策不合理	2		
4	办理乘机手续与登机	5			6.25%
5	客服	3			3.75%
5	会员服务	2			2.50%
6	行李服务	2			2.50%
合 计		80			100%

## 附件 4

2022 年 2 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	北欧航空公司	1	1	0
2	菲律宾宿务太平洋航空公司	1	0	0
3	菲律宾亚洲航空公司	1	1	0
4	荷兰皇家航空公司	1	0	0
5	马来西亚航空公司	1	1	0
6	马来西亚亚洲航空有限公司	1	0	1
7	瑞士国际航空公司	1	1	0
8	沙特阿拉伯航空公司	1	1	0
9	首尔航空	1	1	0
10	土耳其航空公司	1	1	0
11	新西兰航空公司	1	1	1
12	韩国大韩航空公司	2	0	1
13	柬埔寨航空公司	2	2	2
14	马来西亚马印航空公司	2	2	0
15	泰国亚洲航空（长途）有限公司	2	0	1
16	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	3	2	0
17	德国汉莎航空公司	5	1	1
18	俄罗斯国际航空公司	5	5	0
19	法国航空公司	5	1	1
20	新加坡航空公司	6	4	1
21	香港国泰航空公司	8	0	2
22	新加坡酷虎航空	11	5	5
23	澳门航空公司	18	16	4
合计		80	46	20

## 附件 5

2022 年 2 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	82	87	26.44%
		餐饮服务	4		
		其他	1		
2	办理乘机手续与登机	乘机手续问题	58	80	24.32%
		登机服务问题	15		
		信息告知	4		
		中转服务	2		
		其他	1		
3	行李服务	托运行李	36	44	13.37%
		非托运行李	6		
		其他	2		
4	航站楼基本服务	43		13.07%	
5	客服	35		10.64%	
6	不正常航班服务	16		4.86%	
7	其他服务	12		3.65%	
8	地面交通服务	10		3.04%	
9	特殊旅客服务	2		0.61%	
合 计		329		100%	

## 附件 6

2022 年 2 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	深圳宝安国际机场	1	0.005	0	0.000	0	0
2	西安咸阳国际机场	1	0.008	0	0.000	0	0
3	济南遥墙国际机场	1	0.010	0	0.000	0	0
4	上海虹桥国际机场	2	0.009	0	0.000	1	0.005
5	广州白云国际机场	4	0.012	0	0.000	0	0
6	北京首都国际机场	2	0.013	0	0.000	0	0
7	温州龙湾国际机场	1	0.013	0	0.000	0	0
8	太原武宿机场	1	0.013	0	0.000	0	0
9	福州长乐国际机场	1	0.014	0	0.000	0	0
10	北京大兴国际机场	2	0.014	0	0.000	0	0
11	武汉天河国际机场	2	0.015	0	0.000	0	0
12	青岛胶东国际机场	2	0.019	0	0.000	0	0
13	泉州晋江机场	1	0.019	0	0.000	0	0
14	乌鲁木齐地窝堡机场	3	0.020	0	0.000	0	0
15	成都双流国际机场	4	0.018	0	0.000	2	0.009
16	无锡硕放机场	1	0.027	0	0.000	0	0
17	宁波栎社机场	2	0.028	0	0.000	0	0
18	长沙黄花国际机场	4	0.028	0	0.000	0	0
19	南京禄口国际机场	4	0.029	0	0.000	0	0
20	上海浦东国际机场	7	0.027	0	0.000	1	0.004
21	合肥新桥国际机场	2	0.027	0	0.000	1	0.013
22	杭州萧山国际机场	5	0.033	0	0.000	0	0
23	海口美兰国际机场	6	0.034	0	0.000	0	0
24	郑州新郑机场	5	0.037	0	0.000	0	0
25	重庆江北机场	11	0.038	0	0.000	0	0
26	长春龙嘉国际机场	4	0.039	0	0.000	0	0
27	昆明长水国际机场	11	0.045	0	0.000	0	0
28	呼和浩特白塔机场	2	0.049	0	0.000	0	0
29	厦门高崎国际机场	6	0.051	0	0.000	0	0
30	宜宾五粮液机场	1	0.063	0	0.000	0	0
31	银川河东机场	3	0.065	0	0.000	0	0
32	拉萨贡嘎机场	2	0.065	0	0.000	0	0
33	库尔勒机场	1	0.066	0	0.000	0	0
34	徐州观音机场	1	0.047	0	0.000	1	0.047
35	哈尔滨太平国际机场	9	0.067	0	0.000	1	0.007
36	绵阳南郊机场	2	0.079	0	0.000	0	0
37	盐城南洋机场	1	0.083	0	0.000	0	0
38	沈阳桃仙国际机场	9	0.080	0	0.000	1	0.009
39	丽江三义机场	2	0.086	0	0.000	0	0
40	成都天府国际机场	10	0.080	0	0.000	2	0.016
41	南充高坪机场	1	0.087	0	0.000	0	0
42	琼海博鳌国际机场	1	0.088	0	0.000	0	0
43	常州奔牛机场	2	0.093	0	0.000	0	0
44	德宏芒市机场	1	0.094	0	0.000	0	0
45	天津滨海国际机场	4	0.095	0	0.000	0	0
46	湛江机场	2	0.096	0	0.000	0	0

2022年2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
47	洛阳北郊机场	1	0.106	0	0.000	0	0
48	榆林榆阳机场	1	0.107	0	0.000	0	0
49	兰州中川机场	12	0.116	0	0.000	0	0
50	贵阳龙洞堡国际机场	15	0.119	0	0.000	1	0.008
51	南通兴东机场	2	0.123	0	0.000	0	0
52	柳州白莲机场	1	0.126	0	0.000	0	0
53	腾冲驼峰机场	1	0.127	0	0.000	0	0
54	运城张孝机场	2	0.128	0	0.000	0	0
55	遵义茅台机场	1	0.133	0	0.000	0	0
56	阜阳西关机场	1	0.135	0	0.000	0	0
57	呼伦贝尔海拉尔国际机场	1	0.135	0	0.000	0	0
58	达州河市机场	1	0.136	0	0.000	0	0
59	台州路桥机场	1	0.098	0	0.000	1	0.098
60	连云港花果山机场	1	0.109	0	0.000	1	0.109
61	泸州云龙机场	3	0.155	0	0.000	0	0
62	南宁吴圩机场	11	0.158	0	0.000	0	0
63	桂林两江国际机场	3	0.159	0	0.000	0	0
64	烟台蓬莱国际机场	6	0.163	0	0.000	0	0
65	西宁曹家堡机场	5	0.168	0	0.000	0	0
66	宜昌三峡机场	3	0.169	0	0.000	0	0
67	庆阳西峰机场	1	0.185	0	0.000	0	0
68	临沂启阳机场	4	0.205	0	0.000	0	0
69	三亚凤凰国际机场	9	0.049	1	11.111	0	0
70	南阳姜营机场	2	0.220	0	0.000	0	0
71	扬州泰州机场	4	0.235	0	0.000	0	0
72	敦煌机场	1	0.262	0	0.000	0	0
73	衢州机场	1	0.278	0	0.000	0	0
74	兴义万峰林机场	2	0.279	0	0.000	0	0
75	保山云瑞机场	2	0.281	0	0.000	0	0
76	安庆天柱山机场	1	0.285	0	0.000	0	0
77	十堰武当山机场	2	0.288	0	0.000	0	0
78	大理机场	3	0.295	0	0.000	0	0
79	昌都邦达机场	1	0.302	0	0.000	0	0
80	大连周水子机场	6	0.078	1	16.667	1	0.013
81	舟山普陀山机场	2	0.324	0	0.000	0	0
82	陇南成县机场	1	0.336	0	0.000	0	0
83	梅州梅县机场	1	0.350	0	0.000	0	0
84	昭通机场	1	0.362	0	0.000	0	0
85	黄山屯溪机场	1	0.417	0	0.000	0	0
86	三明沙县机场	1	0.448	0	0.000	0	0
87	黔江武陵山机场	1	0.463	0	0.000	0	0
88	唐山三女河机场	2	0.466	0	0.000	0	0
89	嘉峪关机场	2	0.488	0	0.000	0	0
90	普洱思茅机场	1	0.529	0	0.000	0	0
91	临沧博尚机场	1	0.541	0	0.000	0	0
92	安康富强机场	1	0.386	0	0.000	1	0.386
93	张掖甘州机场	1	0.556	0	0.000	0	0
94	石河子花园机场	1	0.571	0	0.000	0	0
95	西昌青山机场	4	0.228	1	25.000	0	0

2022年2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
96	攀枝花保安营机场	2	0.588	0	0.000	0	0
97	巴中恩阳机场	2	0.599	0	0.000	0	0
98	丹东浪头机场	1	0.606	0	0.000	0	0
99	潍坊机场	3	0.611	0	0.000	0	0
100	加格达奇嘎仙机场	1	0.637	0	0.000	0	0
101	鸡西兴凯湖机场	1	0.667	0	0.000	0	0
102	临汾乔李机场	3	0.682	0	0.000	0	0
103	北海福成机场	3	0.256	1	33.333	0	0
104	金昌金川机场	1	0.769	0	0.000	0	0
105	万州五桥机场	6	0.508	1	16.667	1	0.085
106	巴彦淖尔天吉泰机场	1	0.943	0	0.000	0	0
107	武夷山机场	2	1.770	0	0.000	0	0
108	长治王村机场	2	1.020	0	0.000	0	0
109	连城冠豸山机场	4	10.526	0	0.000	0	0
110	黑河瑯珺机场	1	2.778	0	0.000	0	0
111	神农架红坪机场	1	10.000	0	0.000	0	0
112	忻州五台山机场	3	1.304	0	0.000	0	0
113	汉中城固机场	3	0.840	0	0.000	2	0.56
114	营口兰旗机场	2	1.600	0	0.000	1	0.8
115	稻城亚丁机场	2	3.448	0	0.000	1	1.724
116	阿里昆莎机场	1	0.926	1	100.000	0	0
117	果洛玛沁机场	2	2.817	2	100.000	0	0
合计		329	0.057	8	0.024	20	0.003

## 附件 7

2022 年 2 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	2334	2584	86.45%
		客票销售	203		
		报销凭证	30		
		值机选座	9		
		不正常航班票务服务	8		
2	客服	线路问题	197	264	8.83%
		人员问题	60		
		其他	7		
3	信息告知	出票后行程重要信息	71	141	4.72%
		购票环节服务信息	56		
		常规客票退改签	8		
		禁限带物品告知	4		
		登机信息告知	2		
合 计				2989	100%

## 附件 8

2022 年 2 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	飞常准（合肥常准国际旅行社有限责任公司）	2	0	0
2	马蜂窝（北京马蜂窝网络科技有限公司）	3	1	1
3	途牛（南京途之旅票务服务有限公司）	3	0	0
4	京东（北京京东叁佰陆拾度电子商务有限公司）	5	1	2
5	航班管家（深圳市活力天汇科技股份有限公司）	16	2	2
6	航旅纵横（中航信移动科技有限公司）	50	8	11
7	美团（北京我遥我控科技有限公司）	85	7	10
8	去哪儿旅行（北京趣拿信息技术有限公司）	427	32	54
9	携程（上海携程商务有限公司）	479	20	59
10	飞猪（浙江飞猪网络技术有限公司）	531	30	67
11	同程艺龙（同程网络科技股份有限公司）	692	30	43
12	智行（上海蒜芽信息科技有限公司）	696	28	37
合 计		2989	159	286