

关于 2022 年 3 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 3 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

3 月，民航局消费者事务中心共受理旅客投诉 14884 件。其中，国内航空公司投诉 10093 件，外国及港澳台地区航空公司投诉 259 件，机场投诉 235 件，航空销售网络平台经营者投诉 4297 件。

（一）国内航空公司投诉受理情况

3 月份受理旅客对国内航空公司的投诉 10093 件。其中，投诉类型排名前三位的是：不正常航班服务投诉 5834 件，占 57.80%，旅客投诉主要包括对航班延误取消的补偿标准不满意以及航班不正常后退改签渠道不畅通问题；票务服务投诉 1627 件，占 16.12%，主要是旅客对航空公司的客票退改规则不满；疫情相关问题投诉 849 件，占 8.41%，主要是旅客对航空公司疫情相关的退票政策不认可。国内航空公司平均投诉受理率为万分之六点五六七。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

3 月份受理旅客对外国及港澳台地区航空公司的投诉 259 件。

其中，投诉类型排名前三位的是：疫情相关问题投诉 100 件，占 38.61%，旅客主要反映部分外国航空公司针对熔断航班、或降低客座率的航班，没有及时出台相关退改方案；不正常航班服务投诉 80 件，占 30.89%，主要是旅客对航班取消后不能及时办理退改签、不提供补偿不满；票务服务投诉 50 件，占 19.31%，旅客主要反映外国航空公司退票期限长、退款不及时等问题。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

3 月份受理旅客对机场的投诉 235 件。其中，投诉类型排名前三位的是：机场商户服务投诉 71 件，占 30.21%，旅客主要反映在机场商户购买贵宾卡后办理退款不顺畅；办理乘机手续与登机投诉 42 件，占 17.87%，主要是旅客对因核酸证明查验不合格等问题导致未能成行不满；客服投诉 36 件，占 15.32%，主要是旅客对机场热线电话难以接通不满。机场平均投诉受理率为万分之零点零九六。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

3 月份受理旅客对航空销售网络平台经营者的投诉 4297 件。其中，票务服务投诉 3970 件，占 92.39%，主要是旅客对客票退改签收费标准、处理效率不满；客服投诉 192 件，占 4.47%，旅客主要反映平台经营者客服电话不畅通；信息告知 128 件，占 2.98%，旅客主要反映平台经营者在购票环节未能提示疫情防控要求等信息。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

3 月份，国内航空公司处理不规范的投诉共 78 件。国内航空公司平均投诉回复违规率为百分之零点七七三。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

3 月份，外国及港澳台地区航空公司处理不规范的投诉共 158 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

3 月份，机场处理不规范的投诉共 17 件。机场平均投诉回复违规率为百分之零点零七二。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

3 月份，航空销售网络平台经营者处理不规范的投诉共 173 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

3 月份，民航局消费者事务中心共受理旅客投诉调解申请 1900 件。其中，国内航空公司调解申请 1472 件，外国及港澳台地区航空公司调解申请 66 件，机场调解申请 27 件，航空销售网络平台经营者调解申请 335 件。

（一）国内航空公司投诉调解情况

3 月份，旅客对国内航空公司的投诉调解申请 1472 件。国内航空公司平均投诉调解率为万分之零点九五八。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

3 月份，旅客对外国及港澳台地区航空公司的投诉调解申请 66 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

3 月份，旅客对机场的投诉调解申请 27 件。机场平均投诉调解率为万分之零点零一一。详情见通报附件 6。

（四）航空销售网络平台经营者投诉调解情况

3 月份，旅客对航空销售网络平台经营者的投诉调解申请 335 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 5 月 26 日

附件 1

2022年3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	3398	5834	57.80%
		客票退改签	2046		
		信息告知	309		
		食宿服务	37		
		延误或取消原因证明	4		
		机上延误服务	3		
		地面交通服务	1		
		其他	36		
2	票务服务	退票	917	1627	16.12%
		客票销售	485		
		报销凭证	85		
		客票变更	81		
		信息告知	26		
		客票退改签	22		
		其他	11		
3	疫情相关	无退改政策	587	849	8.41%
		退改政策不合理	238		
		对防控措施不满	10		
		相关防控信息不准确	9		
		未能提供相关防控信息	5		
4	客服	758			7.51%
5	办理乘机手续与登机	484			4.80%
6	行李服务	357			3.54%
7	会员服务	100			0.99%
8	空中服务	55			0.54%
9	超售	10			0.10%
10	特殊旅客服务	8			0.08%
11	其他服务	11			0.11%
合 计		10093			100%

附件 2

2022 年 3 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	2	0.107	0	0.000	0	0.000
3	乌鲁木齐航空有限责任公司	24	2.409	0	0.000	4	0.401
4	长安航空有限责任公司	14	2.627	0	0.000	0	0.000
5	河北航空有限公司	61	3.265	0	0.000	0	0.000
6	桂林航空有限公司	17	3.323	0	0.000	1	0.195
7	中国国际航空股份有限公司	490	3.427	0	0.000	60	0.420
8	上海航空股份有限公司	83	3.705	0	0.000	16	0.714
9	湖南航空股份有限公司	24	3.132	1	4.167	12	1.566
10	海南航空股份有限公司	291	4.204	1	0.344	35	0.506
11	华夏航空有限公司	86	4.372	0	0.000	12	0.610
12	九元航空有限公司	99	4.582	0	0.000	6	0.278
13	幸福航空有限责任公司	13	4.291	0	0.000	3	0.990
14	中国东方航空股份有限公司	892	4.305	10	1.121	145	0.700
15	西部航空有限责任公司	122	4.501	0	0.000	20	0.738
16	中国南方航空股份有限公司	1440	4.892	2	0.139	181	0.615
17	上海吉祥航空有限公司	253	4.788	5	1.976	36	0.681
18	多彩贵州航空有限公司	51	5.509	0	0.000	7	0.756
19	福州航空有限责任公司	51	5.812	0	0.000	10	1.140
20	深圳航空有限责任公司	397	6.038	2	0.504	46	0.700
21	龙江航空有限公司	12	5.891	0	0.000	4	1.964
22	西藏航空有限公司	134	6.703	0	0.000	8	0.400
23	云南祥鹏航空有限责任公司	196	6.654	1	0.510	29	0.985
24	天津航空有限责任公司	194	7.135	0	0.000	16	0.588

2022年3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	厦门航空有限公司	493	7.005	3	0.609	77	1.094
26	北京首都航空有限公司	241	6.809	1	0.415	58	1.639
27	广西北部湾航空有限责任公司	76	7.604	0	0.000	7	0.700
28	苏南瑞丽航空有限公司	61	7.755	0	0.000	18	2.288
29	江西航空有限公司	52	9.398	0	0.000	4	0.723
30	大新华航空有限公司	7	13.750	0	0.000	0	0.000
31	青岛航空股份有限公司	179	19.736	0	0.000	9	0.992
32	金鹏航空股份有限公司	50	9.853	0	0.000	7	1.379
33	四川航空股份有限公司	832	10.094	1	0.120	93	1.128
34	昆明航空有限公司	199	13.067	0	0.000	20	1.313
35	中国联合航空有限公司	291	13.732	0	0.000	32	1.510
36	山东航空股份有限公司	446	13.763	0	0.000	54	1.666
37	春秋航空有限公司	805	10.134	28	3.478	138	1.737
38	奥凯航空有限公司	216	17.691	0	0.000	40	3.276
39	东海航空有限公司	81	11.912	3	3.704	16	2.353
40	成都航空有限公司	585	26.305	8	1.368	89	4.002
41	浙江长龙航空公司	533	16.142	12	2.251	159	4.815
合计		10093	6.567	78	0.773	1472	0.958

备注：投诉受理万分率=投诉受理数量（件）/旅客运输量（人）*10000

投诉受理得分=(1-投诉受理数量（件）/旅客运输量（人）*1000）*35，（得分出现负值，按0分计算）

投诉回复违规百分率=投诉回复违规数量（件）/投诉受理数量（件）*100

投诉回复规范得分=(1-投诉回复违规数量（件）/投诉受理数量（件））*50，（得分出现负值，按0分计算）

投诉调解万分率=投诉调解数量（件）/旅客运输量（人）*10000

投诉调解得分=(1-投诉调解数量（件）/旅客运输量（人）*1000）*15，（得分出现负值，按0分计算）

综合得分=投诉受理得分+投诉回复规范得分+投诉调解得分

附件 3

2022 年 3 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	无退改政策	77	100	38.61%
		退改政策不合理	20		
		未能提供相关防控信息	3		
2	不正常航班服务	客票退改签	43	80	30.89%
		经济补偿	32		
		食宿服务	4		
		其他	1		
3	票务服务	退票	38	50	19.31%
		客票变更	6		
		客票销售	4		
		信息告知	2		
4	办理乘机手续与登机	14		5.41%	
5	客服	6		2.32%	
5	行李服务	6		2.32%	
6	会员服务	3		1.16%	
合 计		259		100%	

附件 4

2022 年 3 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	澳大利亚澳洲航空公司	1	0	1
2	俄罗斯国际航空公司	1	2	1
3	俄罗斯西伯利亚航空公司	1	1	0
4	芬兰航空公司	1	0	0
5	荷兰皇家航空公司	1	0	0
6	老挝国家航空公司	1	1	0
7	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	1	1	1
8	美国达美航空公司	1	0	0
9	美国航空公司	1	1	0
10	瑞士国际航空公司	1	1	0
11	土耳其航空公司	1	1	2
12	乌兹别克斯坦航空公司	1	1	1
13	西班牙国际航空公司	1	1	0
14	越南航空公司	1	1	0
15	埃塞俄比亚航空公司	2	1	1
16	法国航空公司	2	1	2
17	菲律宾宿务太平洋航空公司	2	2	0
18	韩国大韩航空公司	2	1	0
19	美国联合航空公司	2	0	1
20	沙特阿拉伯航空公司	2	3	1
21	柬埔寨航空公司	3	1	1
22	卡塔尔航空公司	3	0	0
23	马来西亚亚洲航空有限公司	3	3	0
24	日本全日空航空公司	3	3	0
25	意大利勒奥斯航空公司	3	3	0
26	韩国釜山航空	4	0	2
27	加拿大航空公司	4	3	0
28	日本航空公司	4	3	1
29	春秋航空日本株式会社	5	2	0
30	菲律宾亚洲航空公司	5	3	4
31	泰国亚洲航空公司	5	3	3
32	新加坡航空公司	5	3	1
33	阿联酋阿提哈德航空公司	6	5	1
34	马来西亚航空公司	6	6	0
35	香港航空公司	6	2	0
36	新加坡酷虎航空	6	0	3
37	德国汉莎航空公司	7	0	0
38	韩国德威航空公司	7	5	0
39	韩国济州航空公司	7	5	0
40	新西兰航空公司	8	4	3
41	首尔航空	13	12	6
42	香港国泰航空公司	14	0	1
43	奥地利航空公司	31	0	1
44	澳门航空公司	75	73	28
	合计	259	158	66

附件 5

2022 年 3 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	70	71	30.21%
		餐饮服务	1		
2	办理乘机手续与登机	乘机手续问题	37	42	17.87%
		登机服务问题	3		
		信息告知	1		
		中转服务	1		
3	客服	线路问题	28	36	15.32%
		人员问题	5		
		其他	3		
4	航站楼基本服务	27			11.49%
5	行李服务	26			11.06%
6	地面交通服务	11			4.68%
7	不正常航班服务	9			3.83%
8	其他服务	13			5.53%
合 计		235			100%

附件 6

2022 年 3 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	宁波栎社机场	1	0.022	0	0.000	0	0
2	石家庄正定机场	1	0.028	0	0.000	0	0
3	广州白云国际机场	6	0.027	0	0.000	1	0.005
4	成都双流国际机场	4	0.028	0	0.000	1	0.007
5	昆明长水国际机场	4	0.030	0	0.000	1	0.007
6	上海虹桥国际机场	3	0.033	0	0.000	0	0
7	拉萨贡嘎机场	1	0.035	0	0.000	0	0
8	银川河东机场	1	0.039	0	0.000	0	0
9	济南遥墙国际机场	2	0.041	0	0.000	0	0
10	温州龙湾国际机场	1	0.029	0	0.000	1	0.029
11	重庆江北机场	7	0.047	0	0.000	0	0
12	珠海金湾机场	1	0.049	0	0.000	0	0
13	喀什机场	1	0.057	0	0.000	0	0
14	南京禄口国际机场	3	0.052	0	0.000	1	0.017
15	上海浦东国际机场	5	0.062	0	0.000	0	0
16	海口美兰国际机场	7	0.072	0	0.000	0	0
17	武汉天河国际机场	3	0.072	0	0.000	0	0
18	杭州萧山国际机场	8	0.065	0	0.000	2	0.016
19	郑州新郑机场	7	0.072	0	0.000	1	0.01
20	南昌昌北机场	2	0.080	0	0.000	0	0
21	三亚凤凰国际机场	4	0.073	0	0.000	1	0.018
22	长沙黄花国际机场	5	0.073	0	0.000	3	0.044
23	西安咸阳国际机场	7	0.088	0	0.000	1	0.013

2022年3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
24	哈尔滨太平国际机场	4	0.100	0	0.000	0	0
25	合肥新桥国际机场	4	0.106	0	0.000	0	0
26	宜宾五粮液机场	1	0.107	0	0.000	0	0
27	福州长乐国际机场	4	0.110	0	0.000	0	0
28	丽江三义机场	2	0.110	0	0.000	0	0
29	桂林两江国际机场	1	0.112	0	0.000	0	0
30	襄阳刘集机场	1	0.114	0	0.000	0	0
31	南通兴东机场	1	0.124	0	0.000	0	0
32	西双版纳嘎洒国际机场	2	0.129	0	0.000	0	0
33	徐州观音机场	1	0.129	0	0.000	0	0
34	西宁曹家堡机场	3	0.142	0	0.000	0	0
35	无锡硕放机场	2	0.101	0	0.000	2	0.101
36	榆林榆阳机场	1	0.151	0	0.000	0	0
37	长春龙嘉国际机场	3	0.157	0	0.000	0	0
38	青岛胶东国际机场	3	0.143	0	0.000	1	0.048
39	泉州晋江机场	3	0.144	0	0.000	1	0.048
40	贵阳龙洞堡国际机场	14	0.168	0	0.000	2	0.024
41	运城张孝机场	1	0.196	0	0.000	0	0
42	湛江机场	2	0.212	0	0.000	0	0
43	临沂启阳机场	2	0.221	0	0.000	0	0
44	绵阳南郊机场	3	0.224	0	0.000	0	0
45	洛阳北郊机场	1	0.231	0	0.000	0	0
46	盐城南洋机场	1	0.233	0	0.000	0	0
47	鄂尔多斯伊金霍洛机场	1	0.259	0	0.000	0	0

2022年3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
48	烟台蓬莱国际机场	2	0.219	0	0.000	1	0.109
49	西昌青山机场	3	0.276	0	0.000	0	0
50	淮安涟水机场	1	0.280	0	0.000	0	0
51	达州河市机场	1	0.288	0	0.000	0	0
52	赤峰玉龙机场	1	0.289	0	0.000	0	0
53	攀枝花保安营机场	1	0.346	0	0.000	0	0
54	兰州中川机场	9	0.334	0	0.000	1	0.037
55	泸州云龙机场	3	0.350	0	0.000	0	0
56	沈阳桃仙国际机场	14	0.361	1	7.143	0	0
57	唐山三女河机场	1	0.490	0	0.000	0	0
58	乌鲁木齐地窝堡机场	3	0.027	1	33.333	0	0
59	阜阳西关机场	2	0.510	0	0.000	0	0
60	太原武宿机场	4	0.176	1	25.000	1	0.044
61	陇南成县机场	1	0.559	0	0.000	0	0
62	大连周水子机场	3	0.096	1	33.333	1	0.032
63	图木舒克唐王城机场	1	0.588	0	0.000	0	0
64	延安南泥湾机场	1	0.633	0	0.000	0	0
65	敦煌机场	1	0.645	0	0.000	0	0
66	临汾乔李机场	1	0.671	0	0.000	0	0
67	南宁吴圩机场	5	0.124	2	40.000	0	0
68	佳木斯东郊机场	2	0.725	0	0.000	0	0
69	乌兰浩特义勒力特机场	1	0.532	0	0.000	1	0.532
70	梅州梅县机场	1	0.763	0	0.000	0	0
71	连云港花果山机场	1	0.775	0	0.000	0	0

2022年3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
72	玉树巴塘机场	2	0.877	0	0.000	0	0
73	庆阳西峰机场	2	0.943	0	0.000	0	0
74	安康富强机场	1	0.971	0	0.000	0	0
75	上饶三清山机场	3	2.609	0	0.000	0	0
76	张掖甘州机场	1	1.149	0	0.000	0	0
77	金昌金川机场	1	1.408	0	0.000	0	0
78	营口兰旗机场	1	3.030	0	0.000	0	0
79	锡林浩特机场	1	0.893	0	0.000	1	0.893
80	惠州平潭机场	1	0.155	1	100.000	0	0
81	万州五桥机场	3	0.703	2	66.667	0	0
82	十堰武当山机场	4	1.176	2	50.000	0	0
83	佛山沙堤机场	1	0.295	1	100.000	0	0
84	包头二里半机场	1	0.257	1	100.000	1	0.257
85	南阳姜营机场	4	0.853	3	75.000	0	0
86	吕梁大武机场	1	0.725	1	100.000	1	0.725
合计		235	0.093	17	0.072	27	0.011

备注：投诉受理万分率=投诉受理数量（件）/旅客吞吐量（人）*10000

投诉受理得分=(1-投诉受理数量（件）/旅客吞吐量（人）*10000）*35，（得分出现负值，按0分计算）

投诉回复违规百分率=投诉回复违规数量（件）/投诉受理数量（件）*100

投诉回复规范得分=(1-投诉回复违规数量（件）/投诉受理数量（件））*50，（得分出现负值，按0分计算）

投诉调解万分率=投诉调解数量（件）/旅客吞吐量（人）*10000

投诉调解得分=(1-投诉调解数量（件）/旅客吞吐量（人）*10000）*15，（得分出现负值，按0分计算）

综合得分=投诉受理得分+投诉回复规范得分+投诉调解得分

安康富强机场因本月无旅客吞吐量数据，无法计算相关指标及综合得分情况。

本月无旅客投诉、投诉处理无不规范情形、无调解的机场，未在本表内体现。

附件 7

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	3174	3970	92.39%
		不正常航班票务服务	547		
		客票销售	195		
		报销凭证	54		
2	客服	线路问题	134	192	4.47%
		人员问题	58		
3	信息告知	购票环节航班主要服务信息	51	128	2.98%
		出票后行程重要信息	40		
		不正常航班信息告知	34		
		登机信息告知	2		
		登机信息变更告知	1		
4	其他问题		7	0.16%	
合 计			4297	100%	

附件 8

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	飞常准（合肥常准国际旅行社有限责任公司）	3	1	1
3	马蜂窝（北京马蜂窝网络科技有限公司）	4	0	0
4	途牛（南京途之旅票务服务有限公司）	4	0	0
5	京东（北京京东叁佰陆拾度电子商务有限公司）	17	1	2
6	航班管家（深圳市活力天汇科技股份有限公司）	38	0	4
7	航旅纵横（中航信移动科技有限公司）	67	5	8
8	美团（北京我遥我控科技有限公司）	150	5	5
9	智行（上海蒜芽信息科技有限公司）	740	37	54
10	去哪儿旅行（北京趣拿信息技术有限公司）	754	51	81
11	携程（上海携程商务有限公司）	765	21	72
12	飞猪（浙江飞猪网络技术有限公司）	792	22	62
13	同程艺龙（同程网络科技股份有限公司）	962	30	46
合 计		4297	173	335