

关于 2022 年 9 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 9 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

9 月，民航局消费者事务中心共受理旅客投诉 17576 件。其中，国内航空公司投诉 12201 件，外国及港澳台地区航空公司投诉 323 件，机场投诉 275 件，航空销售网络平台经营者投诉 4777 件。

（一）国内航空公司投诉受理情况

9 月份受理旅客对国内航空公司的投诉 12201 件。其中，投诉类型排名前三位的是：不正常航班服务投诉 4731 件，占 38.78%，主要是航班取消后旅客对另购客票差价补偿和各类损失赔偿诉求较多；疫情相关投诉 4103 件，占 33.63%，主要是旅客对客票退改政策不满，其中重点疫情地区广东 794 件，北京 759 件，四川 595 件，上海 594 件，新疆 567 件；票务服务投诉 1957 件，占 16.04%，主要是旅客对退票收费较高、退票渠道不畅通不满；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

9月份受理旅客对外国及港澳台地区航空公司的投诉323件。其中，投诉类型排名前三位的是：票务服务投诉87件，占26.93%，主要是旅客对航空公司收取较高退票收费不满；不正常航班服务投诉77件，占23.84%，主要是旅客对航班不正常后的客票退改签服务不满；疫情相关投诉73件，占22.60%，主要是旅客对航空公司无疫情相关免费退改政策不满。详情见通报附件3、4。

（三）机场投诉受理情况

9月份受理旅客对机场的投诉275件。其中，投诉类型排名前三位的是：机场商户服务投诉77件，占28.00%，主要集中在旅客对商旅卡退卡退费服务不满；办理乘机手续与登机投诉50件，占18.18%，主要是旅客对晚到不能办理乘机手续、办理乘机人员的服务态度等不满；客服投诉38件，占13.82%，主要是旅客对机场客服电话无法接通产生较多不满。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

9月份受理旅客对航空销售网络平台经营者的投诉4777件。其中，疫情相关问题投诉2385件，占49.93%，主要是旅客对退票和改签政策不满意而提出的投诉；票务服务投诉2259件，占47.29%，主要是旅客认为平台所购客票退改收费规则不合理；信息告知118件，占2.47%，主要是旅客认为平台未能及时告知疫情防控或乘机限制等信息。详情见通报附件7、8。

二、投诉处理情况

9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

的有 390 件。其中，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零点七二一。外国及港澳台地区航空公司处理不规范的投诉共 25 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三六四。航空销售网络平台经营者处理不规范的投诉共 276 件。详情见通报附件 2、4、6、8。

三、投诉调解情况

9 月份，民航局消费者事务中心共受理旅客投诉调解申请 1761 件。其中，国内航空公司调解申请 1342 件，国内航空公司平均投诉调解率为万分之零点六六八；外国及港澳台地区航空公司调解申请 39 件；机场调解申请 17 件，机场平均投诉调解率为万分之零点零零五；航空销售网络平台经营者调解申请 363 件。详情见通报附件 2、4、6、8。

民航局运输司

2022 年 11 月 30 日

附件 1

2022 年 9 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	2568	4731	38.78%	
		客票退改签	1894			
		信息告知	247			
		食宿服务	12			
		延误或取消原因证明	5			
		机上延误服务	2			
		地面交通服务	1			
		其他	2			
2	疫情相关	旅客认为无退改政策	584	4103	33.63%	
		旅客认为退改政策不合理	162			
		对防控措施不满	25			
		未能提供相关防控信息	15			
		相关防控信息不准确	8			
		重点疫 情区域	广东			794
			北京			759
			四川			595
上海	594					
		新疆	567			
3	票务服务	退票	961	1957	16.04%	
		客票销售	652			
		报销凭证	177			
		客票变更	109			
		信息告知	58			
4	办理乘机手续与登机	450			3.69%	
5	行李服务	433			3.55%	
6	客服	280			2.29%	
7	会员服务	129			1.06%	
8	空中服务	65			0.53%	
9	超售	31			0.25%	
10	特殊旅客服务	16			0.13%	
11	其他服务	6			0.05%	
合 计		12201			100%	

附件 2

2022 年 9 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	9	0.405	0	0.000	0	0.000
3	上海航空股份有限公司	124	2.497	1	0.806	4	0.081
4	山东航空股份有限公司	214	2.646	0	0.000	19	0.235
5	厦门航空有限公司	424	2.953	0	0.000	26	0.181
6	深圳航空有限责任公司	352	3.317	1	0.284	23	0.217
7	中国国际航空股份有限公司	636	3.584	0	0.000	86	0.485
8	河北航空有限公司	76	3.769	0	0.000	2	0.099
9	青岛航空股份有限公司	74	3.565	0	0.000	12	0.578
10	中国东方航空股份有限公司	1273	3.746	5	0.393	73	0.215
11	桂林航空有限公司	21	4.321	0	0.000	1	0.206
12	幸福航空有限责任公司	21	3.233	1	4.762	8	1.232
13	湖南航空股份有限公司	52	3.848	0	0.000	19	1.406
14	上海吉祥航空股份有限公司	288	4.104	4	1.389	29	0.413
15	华夏航空股份有限公司	124	5.319	0	0.000	2	0.086
16	春秋航空股份有限公司	651	5.379	6	0.922	71	0.587
17	九元航空有限公司	140	5.895	1	0.714	5	0.211
18	龙江航空有限公司	19	6.154	0	0.000	0	0.000
19	奥凯航空有限公司	101	5.654	0	0.000	24	1.344
20	长安航空有限责任公司	39	6.113	0	0.000	4	0.627
21	北京首都航空有限公司	170	6.125	2	1.176	9	0.324
22	福州航空有限责任公司	48	7.177	0	0.000	1	0.150
23	海南航空股份有限公司	594	7.396	1	0.168	47	0.585
24	东海航空有限公司	108	7.583	2	1.852	19	1.334

2022年9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	中国南方航空股份有限公司	2881	8.365	6	0.208	229	0.665
26	大新华航空有限公司	6	8.114	0	0.000	1	1.352
27	中国联合航空有限公司	285	8.535	1	0.351	19	0.569
28	江西航空有限公司	65	9.458	0	0.000	1	0.146
29	西部航空有限责任公司	176	9.020	2	1.136	20	1.025
30	多彩贵州航空有限公司	30	13.791	0	0.000	0	0.000
31	苏南瑞丽航空有限公司	139	10.223	0	0.000	14	1.030
32	四川航空股份有限公司	996	15.618	3	0.301	85	1.333
33	昆明航空有限公司	226	11.853	2	0.885	23	1.206
34	天津航空有限责任公司	257	17.036	0	0.000	26	1.724
35	金鹏航空股份有限公司	52	10.734	0	0.000	9	1.858
36	广西北部湾航空有限责任公司	143	12.722	1	0.699	20	1.779
37	西藏航空有限公司	159	29.581	1	0.629	14	2.605
38	云南祥鹏航空有限责任公司	203	11.769	1	0.493	53	3.073
39	乌鲁木齐航空有限责任公司	103	17.832	2	1.942	29	5.021
40	成都航空有限公司	428	21.639	11	2.570	102	5.157
41	浙江长龙航空公司	494	10.699	34	6.883	213	4.613
合计		12201	6.071	88	0.721	1342	0.668

附件 3

2022 年 9 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	41	87	26.93%
		客票销售	37		
		客票变更	9		
2	不正常航班服务	客票退改签	50	77	23.84%
		经济补偿	27		
3	疫情相关	无退改政策	58	73	22.60%
		退改政策不合理	14		
		对防控措施不满	1		
4	行李服务	50			15.48%
5	办理乘机手续与登机	30			9.29%
6	客服	4			1.24%
7	超售	1			0.31%
8	空中服务	1			0.31%
合 计		323			100%

附件 4

2022 年 9 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	埃及航空公司	1	0	0
2	波兰航空公司	1	0	0
3	菲律宾亚洲航空公司	1	0	0
4	韩国大韩航空公司	1	0	0
5	韩国德威航空公司	1	0	0
6	韩国济州航空公司	1	1	1
7	韩国真航空公司	1	0	0
8	柬埔寨航空公司	1	0	0
9	台湾长荣航空公司	1	0	0
10	台湾中华航空公司	1	0	1
11	泰国国际航空公司	1	0	0
12	泰国亚洲航空（长途）有限公司	1	1	1
13	土耳其航空公司	1	1	1
14	新加坡捷星亚洲航空私人有限公司	1	0	0
15	新加坡酷航有限公司	1	0	0
16	新西兰航空公司	1	0	1
17	意大利勒奥斯航空公司	1	0	0
18	印度尼西亚鹰航空公司	1	0	0
19	阿联酋阿提哈德航空公司	2	0	0
20	加拿大航空公司	2	1	1
21	马来西亚航空公司	2	0	0
22	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	2	0	1
23	美国联合航空公司	2	1	2
24	首尔航空	2	0	0
25	泰国越捷航空	2	0	0
26	越南航空公司	2	1	1
27	阿联酋航空公司	3	1	1
28	春秋航空日本株式会社	3	0	0
29	泰国皇雀航空公共有限公司	3	0	0
30	泰国亚洲航空公司	3	2	3
31	西班牙国际航空公司	3	0	0
32	新加坡航空公司	3	0	0
33	芬兰航空公司	4	0	0
34	荷兰皇家航空公司	4	1	2
35	日本航空公司	5	0	0
36	韩国釜山航空	6	0	0
37	俄罗斯国际航空公司	7	0	0
38	韩国韩亚航空公司	7	1	1
39	德国汉莎航空公司	10	1	3
40	香港航空公司	11	0	0
41	马来西亚亚洲航空有限公司	14	3	3
42	法国航空公司	32	1	3
43	德国神鹰航空公司	37	0	0
44	澳门航空公司	55	6	7
45	香港国泰航空公司	79	3	6
	合计	323	25	39

附件 5

2022 年 9 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	76	77	28.00%
		餐饮服务	1		
2	办理乘机手续与登机	乘机手续问题	37	50	18.18%
		登机服务问题	8		
		中转服务	3		
		信息告知	1		
		其他	1		
3	客服	线路问题	30	38	13.82%
		人员问题	8		
4	疫情相关	不符合疫情防控措施 无法乘机	17	32	11.63%
		对防控措施不满	12		
		未能提供相关防控信息	3		
5	航站楼基本服务	28			10.18%
6	行李服务	26			9.45%
7	不正常航班服务	11			4.00%
8	地面交通服务	9			3.27%
9	特殊旅客服务	4			1.47%
合 计		275			100%

附件 6

2022 年 9 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	青岛胶东国际机场	1	0.013	0	0.000	0	0
2	南京禄口国际机场	2	0.019	0	0.000	0	0
3	成都双流国际机场	1	0.019	0	0.000	0	0
4	宁波栎社国际机场	1	0.020	0	0.000	0	0
5	南昌昌北国际机场	1	0.024	0	0.000	0	0
6	广州白云国际机场	7	0.025	0	0.000	2	0.007
7	泉州晋江国际机场	1	0.029	0	0.000	0	0
8	无锡硕放国际机场	1	0.029	0	0.000	0	0
9	大连周水子国际机场	1	0.030	0	0.000	0	0
10	揭阳潮汕国际机场	1	0.031	0	0.000	0	0
11	长沙黄花国际机场	3	0.025	0	0.000	2	0.017
12	深圳宝安国际机场	5	0.034	0	0.000	0	0
13	昆明长水国际机场	6	0.032	0	0.000	1	0.005
14	上海虹桥国际机场	6	0.035	0	0.000	0	0
15	太原武宿国际机场	2	0.036	0	0.000	0	0
16	济南遥墙国际机场	3	0.042	0	0.000	0	0
17	天津滨海国际机场	2	0.044	0	0.000	0	0
18	武汉天河国际机场	4	0.044	0	0.000	1	0.011
19	珠海金湾机场	2	0.048	0	0.000	0	0
20	西安咸阳国际机场	7	0.050	0	0.000	0	0
21	呼和浩特白塔国际机场	3	0.051	0	0.000	0	0
22	上海浦东国际机场	9	0.052	0	0.000	0	0
23	重庆江北国际机场	10	0.060	0	0.000	1	0.006
24	银川河东国际机场	2	0.053	0	0.000	1	0.027
25	烟台蓬莱国际机场	2	0.067	0	0.000	0	0

2022年9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
26	丽江三义国际机场	2	0.069	0	0.000	0	0
27	厦门高崎国际机场	7	0.073	0	0.000	0	0
28	湛江吴川机场	1	0.077	0	0.000	0	0
29	沈阳桃仙国际机场	6	0.077	0	0.000	1	0.013
30	温州龙湾国际机场	3	0.083	0	0.000	0	0
31	绵阳南郊机场	1	0.085	0	0.000	0	0
32	兰州中川国际机场	5	0.091	0	0.000	0	0
33	包头东河机场	1	0.093	0	0.000	0	0
34	杭州萧山国际机场	17	0.094	0	0.000	0	0
35	郑州新郑国际机场	9	0.098	0	0.000	0	0
36	大理凤仪机场	1	0.102	0	0.000	0	0
37	哈尔滨太平国际机场	6	0.098	0	0.000	1	0.016
38	海口美兰国际机场	6	0.100	0	0.000	1	0.017
39	德宏芒市机场	1	0.111	0	0.000	0	0
40	西双版纳机场	3	0.117	0	0.000	0	0
41	襄阳刘集机场	1	0.119	0	0.000	0	0
42	成都天府国际机场	4	0.131	0	0.000	0	0
43	宜昌三峡机场	1	0.093	0	0.000	1	0.093
44	乌鲁木齐地窝堡国际机场	4	0.136	0	0.000	0	0
45	威海大水泊国际机场	2	0.155	0	0.000	0	0
46	福州长乐国际机场	8	0.148	0	0.000	1	0.018
47	台州路桥机场	1	0.172	0	0.000	0	0
48	柳州白莲机场	1	0.173	0	0.000	0	0
49	呼伦贝尔海拉尔国际机场	3	0.192	0	0.000	0	0
50	赤峰玉龙机场	1	0.213	0	0.000	0	0
51	合肥新桥国际机场	11	0.215	0	0.000	0	0

2022年9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
52	喀什机场	2	0.228	0	0.000	0	0
53	西宁曹家堡国际机场	2	0.234	0	0.000	0	0
54	东营胜利机场	1	0.236	0	0.000	0	0
55	嘉峪关机场	1	0.242	0	0.000	0	0
56	鄂尔多斯伊金霍洛国际机场	2	0.259	0	0.000	0	0
57	南宁吴圩国际机场	7	0.106	1	14.286	1	0.015
58	遵义新舟机场	2	0.332	0	0.000	0	0
59	芜湖宣州机场	1	0.341	0	0.000	0	0
60	昭通机场	1	0.353	0	0.000	0	0
61	佳木斯东郊国际机场	2	0.366	0	0.000	0	0
62	临汾尧都机场	2	0.423	0	0.000	0	0
63	宜宾五粮液机场	2	0.463	0	0.000	0	0
64	北海福成机场	2	0.465	0	0.000	0	0
65	达州金垭机场	1	0.500	0	0.000	0	0
66	宜春明月山机场	1	0.515	0	0.000	0	0
67	贵阳龙洞堡国际机场	6	0.465	0	0.000	2	0.155
68	南阳姜营机场	3	0.539	0	0.000	0	0
69	玉林福绵机场	1	0.575	0	0.000	0	0
70	扬州泰州国际机场	6	0.545	0	0.000	1	0.091
71	锦州锦州湾机场	1	0.585	0	0.000	0	0
72	吕梁大武机场	1	0.613	0	0.000	0	0
73	邯郸机场	2	0.615	0	0.000	0	0
74	丹东浪头机场	1	0.625	0	0.000	0	0
75	营口兰旗机场	1	0.629	0	0.000	0	0
76	上饶三清山机场	1	0.649	0	0.000	0	0
77	泸州云龙机场	3	0.665	0	0.000	0	0

2022年9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
78	安庆天柱山机场	1	0.694	0	0.000	0	0
79	广元盘龙机场	1	0.709	0	0.000	0	0
80	哈密伊州机场	1	0.787	0	0.000	0	0
81	万州五桥机场	3	0.806	0	0.000	0	0
82	克拉玛依古海机场	2	0.877	0	0.000	0	0
83	延安南泥湾机场	2	0.980	0	0.000	0	0
84	安康富强机场	2	1.070	0	0.000	0	0
85	昌都邦达机场	1	2.857	0	0.000	0	0
86	库车龟兹机场	1	2.500	0	0.000	0	0
87	拉萨贡嘎国际机场	3	1.987	0	0.000	0	0
88	库尔勒梨城机场	1	1.852	0	0.000	0	0
89	庆阳机场	3	1.538	0	0.000	0	0
90	满洲里西郊机场	1	5.000	0	0.000	0	0
91	林芝米林机场	2	3.774	0	0.000	0	0
92	玉树巴塘机场	1	4.545	0	0.000	0	0
93	池州九华山机场	1	1.408	0	0.000	0	0
94	三明沙县机场	4	5.405	0	0.000	0	0
95	固原六盘山机场	1	--	0	--	0	--
合计		275	0.079	1	0.364	17	0.005

附件 7

2022 年 9 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	疫情相关	对退票政策不满		2127	2385	49.93%
		对改签政策不满		9		
		重点疫情区域	四川	103		
			广东	67		
			新疆	45		
			北京	21		
上海	13					
2	票务服务	常规客票退改签		1102	2259	47.29%
		不正常航班票务服务		851		
		客票销售		264		
		报销凭证		41		
		值机选座		1		
3	信息告知	不正常航班信息告知		51	118	2.47%
		购票环节航班主要服务信息		50		
		出票后行程重要信息		12		
		登机信息告知		5		
4	客服	线路问题		9	15	0.31%
		人员问题		6		
合 计				4777	100%	

附件 8

2022 年 9 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	途牛（南京途之旅票务服务有限公司）	3	0	0
3	马蜂窝（北京蚂蜂窝网络科技有限公司）	8	0	0
4	飞常准（合肥常准国际旅行社有限责任公司）	11	3	5
5	京东（北京京东叁佰陆拾度电子商务有限公司）	12	1	1
6	航班管家（深圳市活力天汇科技股份有限公司）	34	1	2
7	航旅纵横（中航信移动科技有限公司）	50	3	5
8	美团（北京我遥我控科技有限公司）	149	17	18
9	去哪儿旅行（北京趣拿信息技术有限公司）	706	51	55
10	飞猪（浙江飞猪网络技术有限公司）	745	30	64
11	智行（上海蒜芽信息科技有限公司）	873	59	64
12	携程（上海携程商务有限公司）	952	70	101
13	同程艺龙（同程网络科技股份有限公司）	1233	41	48
合 计		4777	276	363