

关于 2023 年 1 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 2023 年 1 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

1 月份，民航局消费者事务中心共受理旅客投诉 18227 件。其中，国内航空公司投诉 14328 件，外国及港澳台地区航空公司投诉 261 件，机场投诉 427 件，航空销售网络平台经营者投诉 3211 件。

（一）国内航空公司投诉受理情况

1 月份受理国内航空公司的投诉 14328 件，投诉类型排名前三位的是：不正常航班服务投诉 9141 件，占 63.80%，主要是航班取消后旅客要求提供经济补偿或补偿另购客票差价问题；票务服务投诉 2768 件，占 19.32%，主要是旅客不认可航空公司退票规则和退票收取高额手续费问题；行李服务投诉 987 件，占 6.89%，主要是旅客不接受行李运输尺寸标准及收费规则问题。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

1 月份受理外国及港澳台地区航空公司的投诉 261 件，投诉类型排名前三位的是：票务服务投诉 122 件，占 46.74%，主要是旅

客认为退票手续费过高；不正常航班服务投诉 100 件，占 38.31%，主要是航班取消或延误后客票退改签问题；办理乘机手续与登机投诉 20 件，占 7.66%，主要是航空公司因旅客签证等原因拒绝旅客办理乘机手续相关问题。详情见通报附件 3、4。

（三）机场投诉受理情况

1 月份受理机场的投诉 427 件，投诉类型排名前三位的是：办理乘机手续与登机投诉 121 件，占 28.34%，主要是旅客不认可误机原因，并对误机后退改签服务不满；机场商户服务投诉 112 件，占 26.23%，主要是旅客投诉商旅卡商户拒绝退卡退款问题；行李服务投诉 75 件，占 17.56%，主要是旅客对卡控托运行李不满。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

1 月份受理航空销售网络平台经营者的投诉 3211 件，投诉类型排名前三位的是：票务服务投诉 2987 件，占 93.02%，主要是旅客对平台客票退改签服务不满；信息告知投诉 199 件，占 6.20%，主要是旅客认为平台未在购票环节准确告知客票使用条件、行李收费等信息；客服问题投诉 23 件，占 0.72%，主要是平台客服渠道不畅通问题。详情见通报附件 7、8。

二、投诉回复合规情况

1 月份，民航局消费者事务中心受理的旅客投诉中回复不规范的有 221 件。其中，国内航空公司 29 件，外国及港澳台地区航空公司 19 件，机场 5 件，航空销售网络平台经营者 168 件。详情见通报附件 2、4、6、8。

三、投诉调解情况

1月份,民航局消费者事务中心共受理旅客投诉调解申请1476件。其中,国内航空公司1101件,外国及港澳台地区航空公司45件,机场13件,航空销售网络平台经营者317件。详情见通报附件2、4、6、8。

民航局运输司

2023年3月23日

附件 1

2023 年 1 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	5402	9141	63.80%
		客票退改签	3116		
		信息告知	488		
		食宿服务	85		
		延误或取消原因证明	18		
		机上延误服务	7		
		其他	25		
2	票务服务	退票	1337	2768	19.32%
		客票销售	986		
		客票变更	198		
		信息告知	188		
		报销凭证	59		
3	行李服务	托运行李	764	987	6.89%
		非托运行李	155		
		信息告知	36		
		小动物	32		
4	办理乘机手续与登机	702		4.90%	
5	会员服务	223		1.56%	
6	客服	199		1.39%	
7	空中服务	138		0.96%	
8	超售	122		0.85%	
9	特殊旅客服务	28		0.20%	
10	其他服务	20		0.13%	
合计		14328		100%	

附件 2

2023 年 1 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		投诉回复合规情况		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
旅客运输量 1000 万人次（含）以上国内航空公司							
1	山东航空股份有限公司	264	1.871	0	0.000	29	0.206
2	中国国际航空股份有限公司	830	1.882	0	0.000	94	0.213
3	上海航空股份有限公司	129	1.896	0	0.000	13	0.191
4	海南航空控股股份有限公司	542	2.002	0	0.000	30	0.111
5	中国东方航空股份有限公司	1352	2.389	2	0.148	168	0.297
6	深圳航空有限责任公司	483	2.502	2	0.414	34	0.176
7	北京首都航空有限公司	257	2.891	0	0.000	4	0.045
8	四川航空股份有限公司	606	3.091	0	0.000	27	0.138
9	上海吉祥航空股份有限公司	369	3.169	0	0.000	23	0.198
10	厦门航空有限公司	677	3.688	1	0.148	26	0.142
11	云南祥鹏航空有限责任公司	281	3.789	0	0.000	9	0.121
12	天津航空有限责任公司	348	4.243	0	0.000	10	0.122
13	中国南方航空股份有限公司	3036	4.470	11	0.362	239	0.352
14	春秋航空股份有限公司	771	5.099	2	0.259	86	0.569
旅客运输量 1000 万人次以下国内航空公司							
1	重庆航空有限责任公司	2	0.066	0	0.000	0	0.000
2	大新华航空有限公司	7	2.115	0	0.000	1	0.302
3	长安航空有限责任公司	60	3.082	0	0.000	3	0.154
4	河北航空有限公司	113	3.163	0	0.000	1	0.028
5	福州航空有限责任公司	69	3.373	0	0.000	4	0.196
6	桂林航空有限公司	43	3.517	0	0.000	0	0.000
7	湖南航空股份有限公司	63	3.524	0	0.000	2	0.112
8	西藏航空有限公司	119	3.649	0	0.000	8	0.245
9	西部航空有限责任公司	229	3.748	0	0.000	9	0.147
10	金鹏航空股份有限公司	69	4.167	1	1.449	4	0.242

11	青岛航空股份有限公司	123	4.364	0	0.000	7	0.248
12	广西北部湾航空有限责任公司	139	4.736	1	0.719	16	0.545
13	幸福航空有限责任公司	43	4.667	1	2.326	10	1.085
14	多彩贵州航空有限公司	59	5.119	0	0.000	4	0.347
15	奥凯航空有限公司	189	5.372	0	0.000	21	0.597
16	东海航空有限公司	176	5.745	8	4.545	25	0.816
17	乌鲁木齐航空有限责任公司	108	6.139	0	0.000	7	0.398
18	九元航空有限公司	224	6.761	0	0.000	3	0.091
19	江西航空有限公司	102	6.914	0	0.000	3	0.203
20	中国联合航空有限公司	395	7.017	0	0.000	45	0.799
21	昆明航空有限公司	236	7.165	0	0.000	18	0.546
22	华夏航空股份有限公司	277	8.085	0	0.000	4	0.117
23	天骄航空有限公司	3	8.811	0	0.000	0	0.000
24	浙江长龙航空公司	528	8.762	0	0.000	28	0.465
25	成都航空有限公司	709	13.333	0	0.000	47	0.884
26	龙江航空有限公司	46	9.924	0	0.000	6	1.294
27	苏南瑞丽航空有限公司	252	10.060	0	0.000	33	1.317
	合计	14328	3.602	29	0.202	1101	0.277

附件 3

序号	投诉类型		投诉受理数量	比例 (%)	
1	票务服务	退票	102	122	46.74%
		客票销售	14		
		客票变更	4		
		信息告知	1		
		报销凭证	1		
2	不正常航班服务	客票退改签	53	100	38.31%
		经济补偿	23		
		信息告知	22		
		食宿服务	2		
3	办理乘机手续与登机	乘机手续问题	17	20	7.66%
		中转服务	1		
		信息告知	1		
		登机服务问题	1		
4	行李服务	10		3.83%	
5	会员服务	5		1.92%	
6	客服	2		0.77%	
7	超售	2		0.77%	
合 计		261		100%	

附件 4

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	波兰航空公司	1	0	0
2	春秋航空日本株式会社	1	0	0
3	法国航空公司	1	1	1
4	韩国德威航空公司	1	0	0
5	韩国济州航空公司	1	0	0
6	韩国真航空公司	1	0	0
7	柬埔寨航空公司	1	0	0
8	马来西亚亚洲航空有限公司	1	0	0
9	美国达美航空公司	1	0	0
10	美国联合航空公司	1	0	0
11	缅甸国家航空公司	1	0	0
12	日本航空公司	1	0	0
13	首尔航空	1	0	0
14	台湾长荣航空公司	1	0	0
15	泰国皇雀航空公共有限公司	1	0	0
16	西班牙国际航空公司	1	0	0
17	越南太平洋航空公司	1	0	0

2023年1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
18	越南越捷航空公司	1	0	0
19	奥地利航空公司	2	0	1
20	菲律宾宿务太平洋航空公司	2	0	0
21	荷兰皇家航空公司	2	0	1
22	卡塔尔航空公司	2	0	0
23	台湾中华航空公司	2	0	0
24	泰国亚洲航空（长途）有限公司	2	0	0
25	土耳其航空公司	2	0	0
26	意大利勒奥斯航空公司	2	0	0
27	阿联酋阿提哈德航空公司	3	0	0
28	埃塞俄比亚航空公司	3	1	1
29	北欧航空公司	3	0	1
30	德国汉莎航空公司	3	0	2
31	俄罗斯国际航空公司	3	0	0
32	韩国大韩航空公司	3	1	1
33	泰国国际航空公司	3	0	1
34	泰国狮子蒙特里航空公司	3	0	0
35	泰国亚洲航空公司	3	0	1
36	新西兰航空公司	3	1	1
37	韩国釜山航空	4	1	1
38	日本全日空航空公司	4	0	1
39	菲律宾亚洲航空公司	5	0	0
40	加拿大航空公司	5	0	0
41	新加坡航空公司	5	0	0
42	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	7	0	1
43	新加坡酷航有限公司	7	1	1
44	香港航空公司	13	2	2
45	香港国泰航空公司	26	0	4
46	马来西亚航空公司	45	1	2
47	澳门航空公司	76	10	22
合 计		261	19	45

附件 5

2023 年 1 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	办理乘机手续与登机	乘机手续问题	87	121	28.34%
		登机服务问题	28		
		中转服务	5		
		信息告知	1		
2	机场商户服务	购物服务	108	112	26.23%
		餐饮服务	4		
3	行李服务	托运行李	63	75	17.56%
		非托运行李	10		
		小动物	1		
		其他	1		
4	航站楼基本服务	57			13.35%
5	不正常航班服务	27			6.32%
6	地面交通服务	18			4.22%
7	客服	13			3.04%
8	特殊旅客服务	3			0.70%
9	其他服务	1			0.24%
合 计		427			100%

附件 6

2023 年 1 月国内机场投诉综合情况表							
序号	机场	投诉受理情况		投诉回复合规情况		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
旅客吞吐量 1000 万人次（含）以上国内机场							
1	哈尔滨太平国际机场	2	0.012	0	0.000	0	0
2	宁波栎社国际机场	1	0.013	0	0.000	0	0
3	温州龙湾国际机场	1	0.012	0	0.000	0	0
4	北京首都国际机场	4	0.013	0	0.000	0	0
5	海口美兰国际机场	3	0.014	0	0.000	0	0
6	上海虹桥国际机场	4	0.015	0	0.000	0	0
7	南昌昌北国际机场	1	0.016	0	0.000	0	0
8	深圳宝安国际机场	6	0.017	0	0.000	0	0
9	广州白云国际机场	7	0.017	0	0.000	0	0
10	长春龙嘉国际机场	2	0.017	0	0.000	0	0
11	南京禄口国际机场	3	0.017	0	0.000	0	0
12	青岛胶东国际机场	2	0.018	0	0.000	0	0
13	三亚凤凰国际机场	4	0.019	0	0.000	0	0
14	呼和浩特白塔国际机场	1	0.020	0	0.000	0	0
15	西安咸阳国际机场	7	0.026	0	0.000	0	0
16	珠海金湾机场	2	0.027	0	0.000	0	0
17	济南遥墙国际机场	3	0.029	0	0.000	0	0
18	武汉天河国际机场	5	0.029	0	0.000	0	0
19	成都双流国际机场	7	0.029	0	0.000	1	0.004
20	上海浦东国际机场	9	0.032	0	0.000	0	0
21	重庆江北国际机场	10	0.032	0	0.000	0	0
22	乌鲁木齐地窝堡国际机场	5	0.033	0	0.000	0	0
23	天津滨海国际机场	4	0.036	0	0.000	0	0

2023年1月国内机场投诉综合情况表							
序号	机场	投诉受理情况		投诉回复合规情况		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	福州长乐国际机场	3	0.037	0	0.000	0	0
25	昆明长水国际机场	12	0.039	0	0.000	0	0
26	太原武宿国际机场	3	0.039	0	0.000	0	0
27	郑州新郑国际机场	9	0.050	0	0.000	0	0
28	银川河东国际机场	2	0.051	0	0.000	0	0
29	贵阳龙洞堡国际机场	7	0.055	0	0.000	0	0
30	长沙黄花国际机场	10	0.059	0	0.000	1	0.006
31	兰州中川国际机场	6	0.063	0	0.000	0	0
32	大连周水子国际机场	6	0.065	0	0.000	0	0
33	沈阳桃仙国际机场	9	0.067	0	0.000	0	0
34	成都天府国际机场	18	0.069	0	0.000	0	0
35	南宁吴圩国际机场	7	0.068	0	0.000	1	0.010
36	杭州萧山国际机场	23	0.092	0	0.000	1	0.004
37	厦门高崎国际机场	16	0.099	0	0.000	3	0.019
38	合肥新桥国际机场	6	0.077	1	16.667	1	0.013
39	烟台蓬莱国际机场	12	0.303	1	8.333	1	0.025
旅客吞吐量1000万人次以下国内机场							
1	西宁曹家堡国际机场	1	0.032	0	0.000	0	0.000
2	徐州观音国际机场	1	0.042	0	0.000	0	0.000
3	揭阳潮汕国际机场	3	0.054	0	0.000	0	0.000
4	泉州晋江国际机场	3	0.064	0	0.000	0	0.000
5	义乌机场	1	0.070	0	0.000	0	0.000
6	无锡硕放国际机场	4	0.071	0	0.000	0	0.000
7	丽江三义国际机场	3	0.073	0	0.000	0	0.000
8	赣州黄金机场	1	0.073	0	0.000	0	0.000

2023年1月国内机场投诉综合情况表							
序号	机场	投诉受理情况		投诉回复合规情况		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
9	桂林两江国际机场	2	0.083	0	0.000	0	0.000
10	西双版纳机场	5	0.086	0	0.000	0	0.000
11	威海大水泊国际机场	1	0.092	0	0.000	0	0.000
12	佳木斯东郊国际机场	1	0.095	0	0.000	0	0.000
13	赤峰玉龙机场	1	0.099	0	0.000	0	0.000
14	绵阳南郊机场	2	0.100	0	0.000	0	0.000
15	盐城南洋国际机场	1	0.103	0	0.000	0	0.000
16	连云港花果山机场	1	0.108	0	0.000	0	0.000
17	鄂尔多斯伊金霍洛国际机场	1	0.120	0	0.000	0	0.000
18	拉萨贡嘎国际机场	3	0.125	0	0.000	0	0.000
19	运城张孝机场	2	0.127	0	0.000	0	0.000
20	库尔勒梨城机场	2	0.130	0	0.000	0	0.000
21	宜昌三峡机场	3	0.135	0	0.000	0	0.000
22	惠州平潭机场	2	0.138	0	0.000	0	0.000
23	南通兴东国际机场	3	0.145	0	0.000	0	0.000
24	兴义万峰林机场	1	0.153	0	0.000	0	0.000
25	十堰武当山机场	1	0.159	0	0.000	0	0.000
26	遵义新舟机场	2	0.164	0	0.000	0	0.000
27	琼海博鳌机场	2	0.167	0	0.000	0	0.000
28	台州路桥机场	2	0.172	0	0.000	0	0.000
29	安庆天柱山机场	1	0.180	0	0.000	0	0.000
30	通辽机场	1	0.180	0	0.000	0	0.000
31	榆林榆阳机场	2	0.181	0	0.000	0	0.000
32	包头东河机场	2	0.193	0	0.000	0	0.000
33	德宏芒市机场	3	0.200	0	0.000	0	0.000

2023年1月国内机场投诉综合情况表							
序号	机场	投诉受理情况		投诉回复合规情况		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
34	泸州云龙机场	4	0.191	0	0.000	1	0.048
35	巴中恩阳机场	1	0.234	0	0.000	0	0.000
36	北海福成机场	4	0.237	0	0.000	0	0.000
37	大同云冈机场	1	0.246	0	0.000	0	0.000
38	宜宾五粮液机场	5	0.249	0	0.000	0	0.000
39	扬州泰州国际机场	5	0.271	0	0.000	0	0.000
40	和田机场	3	0.275	0	0.000	0	0.000
41	敦煌莫高国际机场	1	0.283	0	0.000	0	0.000
42	淮安涟水国际机场	3	0.288	0	0.000	0	0.000
43	喀什机场	6	0.301	0	0.000	0	0.000
44	汉中城固机场	1	0.307	0	0.000	0	0.000
45	临沂启阳机场	5	0.318	0	0.000	0	0.000
46	南充高坪机场	4	0.320	0	0.000	0	0.000
47	广元盘龙机场	1	0.325	0	0.000	0	0.000
48	乌海机场	1	0.326	0	0.000	0	0.000
49	忻州五台山机场	1	0.340	0	0.000	0	0.000
50	柳州白莲机场	3	0.353	0	0.000	0	0.000
51	菏泽牡丹机场	2	0.357	0	0.000	0	0.000
52	陇南成县机场	1	0.364	0	0.000	0	0.000
53	邯郸机场	2	0.407	0	0.000	0	0.000
54	丹东浪头机场	1	0.472	0	0.000	0	0.000
55	铜仁凤凰机场	2	0.424	0	0.000	1	0.212
56	大理凤仪机场	10	0.508	0	0.000	0	0.000
57	阿拉尔塔里木机场	1	0.524	0	0.000	0	0.000
58	九江庐山机场	1	0.529	0	0.000	0	0.000

2023年1月国内机场投诉综合情况表							
序号	机场	投诉受理情况		投诉回复合规情况		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
59	吕梁大武机场	2	0.578	0	0.000	0	0.000
60	万州五桥机场	6	0.598	0	0.000	0	0.000
61	金昌金川机场	1	0.613	0	0.000	0	0.000
62	安康富强机场	2	0.625	0	0.000	0	0.000
63	信阳明港机场	2	0.658	0	0.000	0	0.000
64	遵义茅台机场	5	0.540	1	20.000	1	0.108
64	唐山三女河机场	4	0.699	0	0.000	0	0.000
66	庆阳机场	2	0.743	0	0.000	0	0.000
67	张家界荷花机场	2	0.760	0	0.000	0	0.000
68	承德普宁机场	1	0.781	0	0.000	0	0.000
69	玉树巴塘机场	2	0.810	0	0.000	0	0.000
70	营口兰旗机场	1	0.813	0	0.000	0	0.000
71	满洲里西郊机场	1	0.862	0	0.000	0	0.000
72	攀枝花保安营机场	1	0.719	0	0.000	1	0.719
73	长治王村机场	3	0.929	0	0.000	0	0.000
74	西昌青山机场	7	0.962	0	0.000	0	0.000
75	三明沙县机场	5	2.370	0	0.000	0	0.000
76	朝阳机场	1	1.471	0	0.000	0	0.000
77	连城冠豸山机场	1	1.064	0	0.000	0	0.000
78	中卫沙坡头机场	1	1.563	0	0.000	0	0.000
79	韶关丹霞机场	1	0.424	1	100.000	0	0.000
80	河池金城江机场	1	2.778	1	100.000	0	0.000
合计		427	0.057	5	1.171	13	0.002

附件 7

2023 年 1 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	1665	2987	93.02%
		不正常航班票务服务	695		
		客票销售	586		
		报销凭证	32		
		值机选座	9		
2	信息告知	购票环节航班主要服务信息	99	199	6.20%
		不正常航班信息告知	53		
		出票后行程重要信息	42		
		登机信息告知	3		
		禁限带物品信息告知	1		
		登机信息变更告知	1		
3	客服	线路问题	13	23	0.72%
		人员问题	9		
		其他	1		
4		其他服务		2	0.06%
合 计				3211	100%

附件 8

2023 年 1 月航空销售网络平台经营者投诉综合情况表				
序号	航空销售网络平台经营者	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）	2	0	0
3	京东（北京京东叁佰陆拾度电子商务有限公司）	4	2	2
4	飞常准（合肥常准国际旅行社有限责任公司）	5	0	0
5	马蜂窝（北京马蜂窝网络科技有限公司）	5	0	0
6	航班管家（深圳市活力天汇科技股份有限公司）	23	1	1
7	航旅纵横（中航信移动科技有限公司）	35	1	2
8	美团（北京我遥我控科技有限公司）	87	12	13
9	智行（上海蒜芽信息科技有限公司）	435	31	41
10	飞猪（浙江飞猪网络技术有限公司）	539	14	65
11	同程艺龙（同程网络科技股份有限公司）	615	30	49
12	携程（上海携程商务有限公司）	715	21	60
13	去哪儿旅行（北京趣拿信息技术有限公司）	745	56	84
合 计		3211	168	317