

关于 2023 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 2023 年 2 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

2 月份，民航局消费者事务中心共受理旅客投诉 13129 件。其中，国内航空公司投诉 10292 件，外国及港澳台地区航空公司投诉 236 件，机场投诉 371 件，航空销售网络平台经营者投诉 2230 件。

（一）国内航空公司受理情况

2 月份受理国内航空公司投诉 10292 件，投诉类型排名前三位的是：不正常航班服务投诉 4466 件，占 43.39%，主要是旅客对航班取消后无经济补偿不满；票务服务投诉 3553 件，占 34.52%，主要是旅客认为退票收费规则不合理、客票错购后无免费补救措施等；行李服务投诉 977 件，占 9.49%，主要是旅客不接受托运行李破损赔偿标准。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 月份受理外国及港澳台地区航空公司投诉 236 件，投诉类型排名前三位的是：票务服务投诉 106 件，占 44.91%，主要是旅客不认可航空公司自愿退票规则；不正常航班服务投诉 81 件，占

34.32%，主要是航班取消后航空公司只能办理代金券退票，无法签转等问题；办理乘机手续与登机投诉 20 件，占 8.47%，主要是旅客因证件、签证、核酸证明等原因无法办理乘机手续问题。详情见通报附件 3、4。

（三）机场投诉受理情况

2 月份受理机场投诉 371 件，投诉类型排名前三位的是：办理乘机手续与登机投诉 110 件，占 29.65%，主要是旅客反映地面服务人员服务态度不佳问题；机场商户服务投诉 106 件，占 28.57%，主要是商旅卡商户拒绝办理退卡退款问题；行李服务投诉 55 件，占 14.82%，主要是托运行李延迟运输、破损赔偿等问题。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 月份受理航空销售网络平台经营者投诉 2230 件，投诉类型排名前三位的是：票务服务投诉 2056 件，占 92.20%，主要是旅客认为退票规则不合理；信息告知投诉 159 件，占 7.13%，主要是旅客认为平台售票环节未明确告知客票退改签规则、出票后未告知截载时间等重要信息；客服问题投诉 15 件，占 0.67%，主要是旅客反映客服人员未能准确回复咨询问题。详情见通报附件 7、8。

二、投诉回复合规情况

2 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 341 件。其中，国内航空公司 94 件，外国及港澳台地区航空公司 16 件，航空销售网络平台经营者 231 件。详情见通报附件 2、4、6、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1722件。其中,国内航空公司1278件,外国及港澳台地区航空公司37件,机场31件,航空销售网络平台经营者376件。详情见通报附件2、4、6、8。

民航局运输司

2023年4月17日

附件 1

2023 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	3041	4466	43.39%
		客票退改签	1149		
		信息告知	224		
		食宿服务	39		
		延误或取消原因证明	7		
		地面交通服务	3		
		机上延误服务	2		
		其他	1		
2	票务服务	退票	1953	3553	34.52%
		客票销售	1121		
		客票变更	178		
		信息告知	176		
		报销凭证	125		
3	行李服务	托运行李	767	977	9.49%
		非托运行李	174		
		信息告知	30		
		小动物	6		
4	办理乘机手续与登机	785			7.63%
5	会员服务	187			1.82%
6	空中服务	129			1.25%
7	超售	85			0.83%
8	客服	69			0.67%
9	特殊旅客服务	23			0.22%
10	其他服务	18			0.18%
合计		10292			100%

附件 2

2023 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	196	1.216	1	0.510	26	0.161
2	上海航空股份有限公司	104	1.350	1	0.962	10	0.130
3	中国国际航空股份有限公司	731	1.587	1	0.137	112	0.243
4	海南航空控股股份有限公司	495	1.755	3	0.606	59	0.209
5	中国东方航空股份有限公司	1213	1.896	11	0.907	153	0.239
6	四川航空股份有限公司	437	1.979	2	0.458	34	0.154
7	深圳航空有限责任公司	359	1.681	13	3.621	74	0.347
8	上海吉祥航空股份有限公司	279	1.970	5	1.792	36	0.254
9	厦门航空有限公司	460	2.234	2	0.435	24	0.117
10	中国南方航空股份有限公司	1765	2.457	10	0.567	298	0.415
11	天津航空有限责任公司	228	2.590	3	1.316	26	0.295
12	北京首都航空有限公司	325	3.444	1	0.308	3	0.032
13	云南祥鹏航空有限责任公司	232	2.974	6	2.586	27	0.346
14	春秋航空股份有限公司	609	3.697	5	0.821	95	0.577
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	1	0.029	0	0.000	0	0.000
2	桂林航空有限公司	9	0.677	0	0.000	0	0.000
3	大新华航空有限公司	5	1.216	0	0.000	1	0.243
4	河北航空有限公司	58	1.629	0	0.000	1	0.028
5	福州航空有限责任公司	44	2.036	0	0.000	4	0.185
6	湖南航空股份有限公司	41	2.128	0	0.000	1	0.052
7	青岛航空股份有限公司	63	2.299	0	0.000	6	0.219
8	江西航空有限公司	30	1.860	1	3.333	6	0.372
9	多彩贵州航空有限公司	35	2.411	0	0.000	3	0.207
10	西部航空有限责任公司	159	2.373	1	0.629	20	0.298

11	天骄航空有限公司	1	2.565	0	0.000	0	0.000
12	西藏航空有限公司	92	2.639	2	2.174	6	0.172
13	长安航空有限责任公司	58	2.944	1	1.724	4	0.203
14	龙江航空有限公司	21	3.646	0	0.000	2	0.347
15	广西北部湾航空有限责任公司	99	3.438	2	2.020	13	0.451
16	金鹏航空股份有限公司	61	3.716	0	0.000	6	0.365
17	昆明航空有限公司	128	3.426	4	3.125	30	0.803
18	东海航空有限公司	128	3.979	3	2.344	13	0.404
19	中国联合航空有限公司	261	4.072	1	0.383	34	0.531
20	浙江长龙航空公司	272	4.678	2	0.735	20	0.344
21	苏南瑞丽航空有限公司	141	4.730	1	0.709	16	0.537
22	乌鲁木齐航空有限责任公司	91	5.493	1	1.099	6	0.362
23	华夏航空股份有限公司	226	5.687	1	0.442	8	0.201
24	九元航空有限公司	225	5.950	1	0.444	4	0.106
25	成都航空有限公司	317	5.736	5	1.577	76	1.375
26	奥凯航空有限公司	217	6.296	3	1.382	19	0.551
27	幸福航空有限责任公司	76	7.698	1	1.316	2	0.203
	合计	10292	2.382	94	0.913	1278	0.296

附件 3

序号	投诉类型		投诉受理数量	比例 (%)	
1	票务服务	退票	73	106	44.91%
		客票销售	26		
		客票变更	5		
		信息告知	2		
2	不正常航班服务	客票退改签	50	81	34.32%
		经济补偿	26		
		信息告知	4		
		食宿服务	1		
3	办理乘机手续与登机	乘机手续问题	19	20	8.47%
		登机服务问题	1		
4	行李服务	13		5.51%	
5	客服	5		2.12%	
6	会员服务	5		2.12%	
7	特殊旅客服务	2		0.85%	
8	超售	2		0.85%	
9	其他服务	2		0.85%	
合 计		236		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	埃及航空公司	1	0	0
2	波兰航空公司	1	0	0
3	俄罗斯西伯利亚航空公司	1	1	1
4	菲律宾航空公司	1	0	0
5	荷兰皇家航空公司	1	0	1
6	柬埔寨国家航空有限公司	1	0	0
7	卡塔尔航空公司	1	0	1
8	马来西亚航空公司	1	1	1
9	沙特阿拉伯航空公司	1	0	0
10	台湾长荣航空公司	1	0	0
11	伊朗马汉航空公司	1	0	0
12	越南太平洋航空公司	1	0	0
13	阿联酋阿提哈德航空公司	2	1	1
14	埃塞俄比亚航空公司	2	0	1
15	春秋航空日本株式会社	2	0	0
16	韩国德威航空公司	2	0	0
17	韩国釜山航空	2	0	0
18	韩国真航空公司	2	0	0

2023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
19	日本航空公司	2	0	1
20	土耳其航空公司	2	0	1
21	意大利勒奥斯航空公司	2	1	1
22	阿联酋航空公司	3	1	1
23	德国汉莎航空公司	3	0	0
24	法国航空公司	3	1	1
25	菲律宾亚洲航空公司	3	0	1
26	加拿大航空公司	3	2	2
27	澜湄航空（柬埔寨）股份有限公司	3	0	0
28	日本全日空航空公司	3	0	0
29	泰国狮子蒙特里航空公司	3	0	0
30	印尼苏拉维加亚航空公司	3	0	0
31	越南航空公司	3	0	0
32	韩国大韩航空公司	4	0	0
33	韩国韩亚航空公司	4	0	0
34	菲律宾宿务太平洋航空公司	6	0	0
35	泰国国际航空公司	6	0	0
36	新加坡航空公司	6	0	2
37	新加坡酷航有限公司	9	0	1
38	俄罗斯国际航空公司	10	1	1
39	新西兰航空公司	10	2	2
40	马来西亚亚洲航空有限公司	11	0	0
41	香港航空公司	11	1	1
42	泰国亚洲航空公司	12	0	0
43	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	14	1	3
44	澳门航空公司	30	3	8
45	香港国泰航空公司	43	0	5
合 计		236	16	37

附件 5

2023 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	办理乘机手续与登机	乘机手续问题	79	110	29.65%
		登机服务问题	29		
		中转服务	2		
2	机场商户服务	购物服务	103	106	28.57%
		餐饮服务	3		
3	行李服务	托运行李	46	55	14.82%
		非托运行李	9		
4	航站楼基本服务	53		14.29%	
5	地面交通服务	23		6.20%	
6	客服	13		3.50%	
7	不正常航班服务	6		1.62%	
8	特殊旅客服务	5		1.35%	
合 计		371		100%	

附件 6

2023 年 2 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	北京大兴国际机场	1	0.004	0	0.000	0	0.000
2	大连周水子国际机场	1	0.009	0	0.000	0	0.000
3	广州白云国际机场	4	0.009	0	0.000	1	0.002
4	海口美兰国际机场	2	0.009	0	0.000	1	0.005
5	深圳宝安国际机场	4	0.011	0	0.000	0	0.000
6	宁波栎社国际机场	1	0.011	0	0.000	0	0.000
7	重庆江北国际机场	4	0.012	0	0.000	0	0.000
8	南昌昌北国际机场	1	0.014	0	0.000	0	0.000
9	呼和浩特白塔国际机场	1	0.015	0	0.000	0	0.000
10	天津滨海国际机场	2	0.015	0	0.000	1	0.008
11	三亚凤凰国际机场	4	0.020	0	0.000	0	0.000
12	上海浦东国际机场	7	0.021	0	0.000	0	0.000
13	青岛胶东国际机场	3	0.022	0	0.000	0	0.000
14	成都天府国际机场	6	0.022	0	0.000	1	0.004
15	西安咸阳国际机场	7	0.025	0	0.000	0	0.000
16	济南遥墙国际机场	3	0.025	0	0.000	0	0.000
17	哈尔滨太平国际机场	4	0.024	0	0.000	1	0.006
18	北京首都国际机场	9	0.026	0	0.000	1	0.003
19	南京禄口国际机场	5	0.026	0	0.000	1	0.005
20	成都双流国际机场	7	0.029	0	0.000	0	0.000
21	上海虹桥国际机场	9	0.029	0	0.000	1	0.003
22	郑州新郑国际机场	6	0.031	0	0.000	0	0.000
23	福州长乐国际机场	3	0.033	0	0.000	0	0.000

24	武汉天河国际机场	6	0.034	0	0.000	0	0.000
25	太原武宿国际机场	3	0.035	0	0.000	0	0.000
26	长沙黄花国际机场	7	0.038	0	0.000	0	0.000
27	银川河东国际机场	2	0.043	0	0.000	0	0.000
28	长春龙嘉国际机场	6	0.049	0	0.000	0	0.000
29	昆明长水国际机场	18	0.053	0	0.000	4	0.012
30	温州龙湾国际机场	5	0.060	0	0.000	0	0.000
31	乌鲁木齐地窝堡国际机场	10	0.059	0	0.000	1	0.006
32	杭州萧山国际机场	18	0.062	0	0.000	1	0.003
33	厦门高崎国际机场	11	0.063	0	0.000	1	0.006
34	珠海金湾机场	5	0.065	0	0.000	0	0.000
35	贵阳龙洞堡国际机场	9	0.066	0	0.000	1	0.007
36	合肥新桥国际机场	7	0.084	0	0.000	1	0.012
37	兰州中川国际机场	8	0.080	0	0.000	3	0.030
38	沈阳桃仙国际机场	14	0.092	0	0.000	1	0.007
39	南宁吴圩国际机场	11	0.107	0	0.000	2	0.019
40	烟台蓬莱国际机场	11	0.223	0	0.000	0	0.000
旅客吞吐量 1000 万人次以下国内机场							
1	丽江三义国际机场	1	0.021	0	0.000	0	0.000
2	无锡硕放国际机场	2	0.029	0	0.000	1	0.015
3	常州奔牛国际机场	1	0.037	0	0.000	0	0.000
4	揭阳潮汕国际机场	2	0.037	0	0.000	1	0.019
5	徐州观音国际机场	1	0.047	0	0.000	0	0.000
6	西双版纳机场	3	0.048	0	0.000	0	0.000
7	泉州晋江国际机场	3	0.054	0	0.000	0	0.000
8	舟山普陀山机场	1	0.055	0	0.000	0	0.000
9	义乌机场	1	0.055	0	0.000	0	0.000
10	大理凤仪机场	1	0.056	0	0.000	0	0.000
11	库尔勒梨城机场	1	0.057	0	0.000	0	0.000

12	临沂启阳机场	1	0.057	0	0.000	0	0.000
13	西宁曹家堡国际机场	2	0.059	0	0.000	0	0.000
14	拉萨贡嘎国际机场	2	0.062	0	0.000	0	0.000
15	阿克苏红旗坡机场	1	0.065	0	0.000	0	0.000
16	运城张孝机场	1	0.066	0	0.000	0	0.000
17	呼伦贝尔海拉尔国际机场	1	0.074	0	0.000	0	0.000
18	和田昆冈机场	1	0.077	0	0.000	0	0.000
19	遵义新舟机场	1	0.078	0	0.000	0	0.000
20	南通兴东国际机场	2	0.083	0	0.000	0	0.000
21	喀什机场	2	0.085	0	0.000	1	0.042
22	连云港花果山机场	1	0.097	0	0.000	0	0.000
23	济宁曲阜机场	1	0.110	0	0.000	0	0.000
24	德宏芒市机场	2	0.111	0	0.000	0	0.000
25	宜宾五粮液机场	2	0.112	0	0.000	0	0.000
26	洛阳北郊机场	1	0.114	0	0.000	0	0.000
27	芜湖宣州机场	1	0.127	0	0.000	0	0.000
28	白山长白山机场	1	0.135	0	0.000	0	0.000
29	扬州泰州国际机场	3	0.137	0	0.000	0	0.000
30	榆林榆阳机场	2	0.139	0	0.000	0	0.000
31	达州金垭机场	1	0.139	0	0.000	0	0.000
32	东营胜利机场	1	0.143	0	0.000	0	0.000
33	临汾尧都机场	1	0.144	0	0.000	0	0.000
34	日照山字河机场	1	0.156	0	0.000	0	0.000
35	琼海博鳌机场	2	0.164	0	0.000	0	0.000
36	包头东河机场	2	0.169	0	0.000	0	0.000
37	泸州云龙机场	3	0.172	0	0.000	0	0.000
38	遵义茅台机场	2	0.165	0	0.000	1	0.083
39	安庆天柱山机场	1	0.197	0	0.000	0	0.000
40	邯郸机场	1	0.203	0	0.000	0	0.000

41	衢州机场	1	0.205	0	0.000	0	0.000
42	淮安涟水国际机场	2	0.186	0	0.000	1	0.093
43	鄂尔多斯伊金霍洛国际机场	3	0.226	0	0.000	0	0.000
44	阿勒泰雪都机场	1	0.229	0	0.000	0	0.000
45	景德镇罗家机场	1	0.236	0	0.000	0	0.000
46	库车龟兹机场	1	0.238	0	0.000	0	0.000
47	兴义万峰林机场	2	0.247	0	0.000	0	0.000
48	南充高坪机场	2	0.248	0	0.000	0	0.000
49	南阳姜营机场	2	0.259	0	0.000	0	0.000
50	林芝米林机场	1	0.277	0	0.000	0	0.000
51	巴中恩阳机场	1	0.289	0	0.000	0	0.000
52	广元盘龙机场	1	0.339	0	0.000	0	0.000
53	铜仁凤凰机场	2	0.341	0	0.000	0	0.000
54	汉中城固机场	1	0.358	0	0.000	0	0.000
55	张家界荷花机场	1	0.358	0	0.000	0	0.000
56	万州五桥机场	2	0.293	0	0.000	2	0.293
57	锦州锦州湾机场	1	0.391	0	0.000	0	0.000
58	黄山屯溪国际机场	1	0.398	0	0.000	0	0.000
59	三明沙县机场	1	0.433	0	0.000	0	0.000
60	九江庐山机场	1	0.488	0	0.000	0	0.000
61	十堰武当山机场	3	0.493	0	0.000	0	0.000
62	张掖甘州机场	1	0.500	0	0.000	0	0.000
63	敦煌莫高国际机场	2	0.508	0	0.000	0	0.000
64	潍坊机场	3	0.567	0	0.000	0	0.000
64	迪庆香格里拉机场	1	0.649	0	0.000	0	0.000
66	金昌金川机场	1	0.649	0	0.000	0	0.000
67	满洲里西郊机场	1	0.709	0	0.000	0	0.000
68	丹东浪头机场	2	0.901	0	0.000	0	0.000
69	唐山三女河机场	6	0.987	0	0.000	0	0.000

70	鄂州花湖机场	2	1.105	0	0.000	0	0.000
71	扎兰屯成吉思汗机场	1	1.250	0	0.000	0	0.000
72	甘孜康定机场	1	20.000	0	0.000	0	0.000
73	西昌青山机场	14	1.879	0	0.000	1	0.134
合计		371	0.044	0	0.000	31	0.004

附件 7

2023 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	998	2056	92.20%
		客票销售	587		
		不正常航班票务服务	409		
		报销凭证	48		
		值机选座	14		
2	信息告知	购票环节航班主要服务信息	83	159	7.13%
		出票后行程重要信息	40		
		不正常航班信息告知	30		
		登机信息告知	5		
		禁限带物品信息告知	1		
3	客服	人员问题	12	15	0.67%
		线路问题	3		
合 计				2230	100%

附件 8

2023 年 2 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	京东（北京京东叁佰陆拾度电子商务有限公司）	1	0	0
3	马蜂窝（北京马蜂窝网络科技有限公司）	2	0	0
4	飞常准（合肥常准国际旅行社有限责任公司）	4	0	1
5	航班管家（深圳市活力天汇科技股份有限公司）	22	2	5
6	航旅纵横（中航信移动科技有限公司）	26	0	2
7	美团（北京我遥我控科技有限公司）	47	4	5
8	智行（上海蒜芽信息科技有限公司）	211	19	30
9	飞猪（浙江飞猪网络技术有限公司）	364	41	88
10	去哪儿旅行（北京趣拿信息技术有限公司）	484	67	105
11	携程（上海携程商务有限公司）	528	63	95
12	同程艺龙（同程网络科技股份有限公司）	540	35	45
合 计		2230	231	376