

# 关于 2023 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 2023 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 月份，民航局消费者事务中心共受理旅客投诉 17524 件。其中，国内航空公司投诉 13861 件，外国及港澳台地区航空公司投诉 441 件，机场投诉 460 件，航空销售网络平台经营者投诉 2762 件。

### （一）国内航空公司受理情况

3 月份受理国内航空公司投诉 13861 件，投诉类型排名前三位的是：不正常航班服务投诉 6621 件，占 47.77%，主要是旅客要求航空公司补偿航班时刻变动后旅客另购客票的差价；票务服务投诉 4710 件，占 33.98%，主要是旅客认为退票收费规则不合理、票价浮动过于频繁；行李服务投诉 1044 件，占 7.53%，主要是旅客不认可部分航空公司的行李运输收费标准。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

3 月份受理外国及港澳台地区航空公司投诉 441 件，投诉类型排名前三位的是：票务服务投诉 214 件，占 48.53%，主要是旅客认为航空公司退票规则不合理；不正常航班服务投诉 164 件，占 37.19%，主要是旅客反映航班不正常后航空公司退改签渠道不畅

通；办理乘机手续与登机投诉 33 件，占 7.48%，主要是旅客对因签证等问题被拒绝运输后表示不满。详情见通报附件 3、4。

### （三）机场投诉受理情况

3 月份受理机场投诉 460 件，投诉类型排名前三位的是：机场商户服务投诉 135 件，占 29.35%，主要是旅客反映商旅卡商户拒绝退卡退款和虚假宣传销售问题；办理乘机手续与登机投诉 115 件，占 25.00%，主要是旅客反映办理值机手续工作人员服务态度不佳等问题；不正常航班服务投诉 68 件，占 14.78%，主要是旅客认为航班出港延误信息告知不及时、不准确问题。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

3 月份受理航空销售网络平台经营者投诉 2762 件，投诉类型排名前三位的是：票务服务投诉 2532 件，占 91.67%，主要是旅客认为退票规则不合理、退票手续费高；信息告知投诉 216 件，占 7.82%，主要是旅客认为平台售票环节未显著告知客票使用条件、未提示旅客查询出入境等重要信息；客服问题投诉 14 件，占 0.51%，主要是旅客认为客服人员态度敷衍。详情见通报附件 7、8。

## 二、投诉回复合规情况

3 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 307 件。其中，国内航空公司 41 件，外国及港澳台地区航空公司 53 件，机场 2 件，航空销售网络平台经营者 211 件。详情见通报附件 2、4、6、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 1680

件。其中，国内航空公司 1172 件，外国及港澳台地区航空公司 88 件，机场 39 件，航空销售网络平台经营者 381 件。详情见通报附件 2、4、6、8。

民航局运输司

2023 年 5 月 23 日

## 附件 1

2023 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	4044	6621	47.77%
		客票退改签	1972		
		信息告知	481		
		食宿服务	106		
		机上延误服务	9		
		延误或取消原因证明	5		
		地面交通服务	3		
		其他	1		
2	票务服务	退票	2208	4710	33.98%
		客票销售	1917		
		客票变更	237		
		报销凭证	206		
		信息告知	142		
3	行李服务	托运行李	797	1044	7.53%
		非托运行李	197		
		信息告知	45		
		小动物	5		
4	办理乘机手续与登机	848			6.12%
5	会员服务	234			1.69%
6	空中服务	172			1.24%
7	客服	140			1.01%
8	超售	51			0.37%
9	特殊旅客服务	30			0.21%
10	其他服务	11			0.08%
合计		13861			100%

## 附件 2

2023 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）以上国内航空航司							
1	上海航空股份有限公司	100	1.248	1	1.000	14	0.175
2	山东航空股份有限公司	283	1.683	0	0.000	16	0.095
3	厦门航空有限公司	400	1.823	0	0.000	17	0.077
4	中国国际航空股份有限公司	897	1.851	0	0.000	115	0.237
5	深圳航空有限责任公司	471	2.040	2	0.425	46	0.199
6	四川航空股份有限公司	518	2.143	0	0.000	37	0.153
7	中国东方航空股份有限公司	1725	2.566	5	0.290	192	0.286
8	海南航空控股股份有限公司	789	2.724	1	0.127	53	0.183
9	上海吉祥航空股份有限公司	471	3.054	4	0.849	41	0.266
10	天津航空有限责任公司	283	3.144	0	0.000	23	0.255
11	云南祥鹏航空有限责任公司	261	3.049	4	1.533	22	0.257
12	北京首都航空有限公司	389	3.611	2	0.514	14	0.130
13	中国南方航空股份有限公司	2907	3.970	6	0.206	265	0.362
14	春秋航空股份有限公司	1072	5.812	4	0.373	108	0.586
旅客运输量 1000 万人次以下国内航空公司							
1	天骄航空有限公司	0	0.000	0	0.000	0	0.000
2	河北航空有限公司	41	1.005	0	0.000	1	0.025
3	桂林航空有限公司	17	1.139	0	0.000	0	0.000
4	大新华航空有限公司	6	1.577	0	0.000	0	0.000
5	青岛航空股份有限公司	52	1.713	0	0.000	1	0.033
6	湖南航空股份有限公司	38	1.792	1	2.632	4	0.189
7	江西航空有限公司	40	2.328	0	0.000	1	0.058
8	西藏航空有限公司	86	2.367	1	1.163	8	0.220
9	重庆航空有限责任公司	3	0.084	0	0.000	1	0.028
10	乌鲁木齐航空有限责任公司	53	3.044	0	0.000	4	0.230

11	西部航空有限责任公司	203	3.164	1	0.493	13	0.203
12	昆明航空有限公司	129	3.236	1	0.775	12	0.301
13	福州航空有限责任公司	79	3.291	0	0.000	10	0.417
14	长安航空有限责任公司	72	3.635	0	0.000	3	0.151
15	多彩贵州航空有限公司	72	4.143	0	0.000	4	0.230
16	东海航空有限公司	142	4.196	0	0.000	1	0.030
17	广西北部湾航空有限责任公司	116	4.143	1	0.862	7	0.250
18	苏南瑞丽航空有限公司	121	4.070	0	0.000	15	0.504
19	华夏航空股份有限公司	198	4.306	0	0.000	7	0.152
20	中国联合航空有限公司	295	4.190	4	1.356	42	0.597
21	金鹏航空股份有限公司	82	4.431	0	0.000	2	0.108
22	龙江航空有限公司	37	5.195	0	0.000	0	0.000
23	成都航空有限公司	289	5.051	0	0.000	28	0.489
24	浙江长龙航空公司	434	6.571	2	0.461	14	0.212
25	奥凯航空有限公司	259	6.982	1	0.386	20	0.539
26	九元航空有限公司	350	8.019	0	0.000	5	0.115
27	幸福航空有限责任公司	81	9.345	0	0.000	6	0.692
	<b>合计</b>	<b>13861</b>	<b>3.033</b>	<b>41</b>	<b>0.296</b>	<b>1172</b>	<b>0.256</b>

## 附件 3

序号	投诉类型		投诉受理数量	比例 (%)	
1	票务服务	退票	139	214	48.53%
		客票销售	58		
		客票变更	13		
		信息告知	4		
2	不正常航班服务	客票退改签	113	164	37.19%
		经济补偿	45		
		信息告知	3		
		食宿服务	2		
		延误或取消原因证明	1		
3	办理乘机手续与登机	乘机手续问题	28	33	7.48%
		登机服务问题	5		
4	行李服务	12		2.72%	
5	会员服务	10		2.27%	
6	客服	4		0.91%	
7	空中服务	2		0.45%	
8	超售	2		0.45%	
合 计		441		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	阿尔及利亚航空公司	1	0	0
2	北欧航空公司	1	0	1
3	波兰航空公司	1	1	1
4	俄罗斯西伯利亚航空公司	1	1	1
5	法国航空公司	1	0	0
6	芬兰航空公司	1	0	0
7	韩国真航空公司	1	0	0
8	加拿大航空公司	1	1	1
9	卡塔尔航空公司	1	1	1
10	肯尼亚航空公司	1	0	0
11	美国联合航空公司	1	0	0
12	日本全日空航空公司	1	0	2
13	首尔航空	1	0	0
14	台湾华信航空公司	1	1	1
15	台湾中华航空公司	1	0	0
16	坦桑尼亚航空	1	0	0
17	香港快运航空有限公司	1	0	0
18	意大利勒奥斯航空公司	1	0	0

2023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
19	越南航空公司	1	0	0
20	阿联酋航空公司	2	0	0
21	奥地利航空公司	2	0	0
22	韩国釜山航空	2	0	0
23	澜湄航空(柬埔寨)股份有限公司	2	0	0
24	斯里兰卡航空公司	2	1	1
25	台湾长荣航空公司	2	1	1
26	泰国皇雀航空公共有限公司	2	0	0
27	新西兰航空公司	2	0	0
28	印度尼西亚鹰航空公司	2	0	0
29	埃塞俄比亚航空公司	3	2	2
30	韩国德威航空公司	3	0	0
31	沙特阿拉伯航空公司	3	0	0
32	土耳其航空公司	3	1	1
33	埃及航空公司	4	2	3
34	春秋航空日本株式会社	4	0	0
35	荷兰皇家航空公司	4	0	0
36	韩国韩亚航空公司	6	1	1
37	马来西亚航空公司	6	1	1
38	日本航空公司	6	1	1
39	泰国狮子蒙特里航空公司	6	0	0
40	韩国大韩航空公司	7	0	1
41	泰国亚洲航空(长途)有限公司	7	0	1
42	德国汉莎航空公司	8	0	1
43	阿联酋阿提哈德航空公司	9	2	2
44	俄罗斯国际航空公司	9	1	1
45	菲律宾航空公司	9	0	0
46	新加坡航空公司	9	0	1
47	菲律宾亚洲航空公司	10	2	2
48	马来西亚亚洲航空有限公司	11	1	1
49	泰国国际航空公司	13	4	6
50	香港航空公司	13	6	7
51	新加坡酷航有限公司	15	1	8
52	菲律宾宿务太平洋航空公司	20	5	6
53	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	24	3	7
54	香港国泰航空公司	42	0	5
55	泰国亚洲航空公司	49	1	2
56	澳门航空公司	101	12	18
	<b>合 计</b>	<b>441</b>	<b>53</b>	<b>88</b>



## 附件 5

2023 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	135	135	29.35%
2	办理乘机手续与登机	乘机手续问题	74	115	25.00%
		登机服务问题	33		
		信息告知	6		
		中转服务	2		
3	不正常航班服务	信息告知	37	68	14.78%
		食宿服务	16		
		候机服务	9		
		地面交通服务	4		
		其他	2		
4	行李服务	57			12.39%
5	航站楼基本服务	47			10.22%
6	地面交通服务	16			3.48%
7	客服	15			3.26%
8	特殊旅客服务	5			1.09%
	其他服务	2			0.43%
合 计		460			100%

## 附件 6

2023 年 3 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	北京首都国际机场	4	0.011	0	0.000	0	0.000
2	温州龙湾国际机场	1	0.012	0	0.000	0	0.000
3	上海虹桥国际机场	4	0.012	0	0.000	1	0.003
4	石家庄正定国际机场	1	0.014	0	0.000	0	0.000
5	哈尔滨太平国际机场	2	0.014	0	0.000	0	0.000
6	西安咸阳国际机场	4	0.013	0	0.000	1	0.003
7	宁波栎社国际机场	2	0.020	0	0.000	0	0.000
8	青岛胶东国际机场	3	0.020	0	0.000	0	0.000
9	成都双流国际机场	5	0.020	0	0.000	0	0.000
10	银川河东国际机场	1	0.021	0	0.000	0	0.000
11	郑州新郑国际机场	4	0.021	0	0.000	0	0.000
12	济南遥墙国际机场	3	0.023	0	0.000	0	0.000
13	武汉天河国际机场	5	0.026	0	0.000	0	0.000
14	深圳宝安国际机场	11	0.027	0	0.000	0	0.000
15	呼和浩特白塔国际机场	2	0.027	0	0.000	0	0.000
16	南京禄口国际机场	6	0.028	0	0.000	0	0.000
17	乌鲁木齐地窝堡国际机场	5	0.029	0	0.000	0	0.000
18	天津滨海国际机场	4	0.028	0	0.000	1	0.007
19	福州长乐国际机场	3	0.031	0	0.000	0	0.000
20	沈阳桃仙国际机场	5	0.032	0	0.000	0	0.000
21	重庆江北国际机场	11	0.032	0	0.000	1	0.003
22	广州白云国际机场	17	0.034	0	0.000	1	0.002
23	上海浦东国际机场	12	0.033	0	0.000	4	0.011

24	长春龙嘉国际机场	4	0.036	0	0.000	0	0.000
25	海口美兰国际机场	8	0.038	0	0.000	0	0.000
26	长沙黄花国际机场	7	0.035	0	0.000	2	0.010
27	南昌昌北国际机场	3	0.041	0	0.000	0	0.000
28	兰州中川国际机场	4	0.039	0	0.000	1	0.010
29	太原武宿国际机场	4	0.043	0	0.000	0	0.000
30	三亚凤凰国际机场	9	0.045	0	0.000	0	0.000
31	大连周水子国际机场	5	0.047	0	0.000	0	0.000
32	昆明长水国际机场	18	0.052	0	0.000	1	0.003
33	贵阳龙洞堡国际机场	9	0.064	0	0.000	0	0.000
34	厦门高崎国际机场	14	0.073	0	0.000	2	0.010
35	成都天府国际机场	13	0.043	1	7.692	2	0.007
36	杭州萧山国际机场	22	0.068	1	4.545	3	0.009
37	珠海金湾机场	10	0.117	0	0.000	0	0.000
38	南宁吴圩国际机场	13	0.124	0	0.000	0	0.000
39	烟台蓬莱国际机场	6	0.120	0	0.000	4	0.080
40	合肥新桥国际机场	13	0.148	0	0.000	2	0.023
<b>旅客吞吐量 1000 万人次以下国内机场</b>							
1	丽江三义国际机场	2	0.035	0	0.000	0	0.000
2	无锡硕放国际机场	3	0.038	0	0.000	0	0.000
3	大理凤仪机场	1	0.055	0	0.000	0	0.000
4	北海福成机场	1	0.058	0	0.000	0	0.000
5	榆林榆阳机场	1	0.060	0	0.000	0	0.000
6	揭阳潮汕国际机场	3	0.057	0	0.000	1	0.019
7	阿克苏红旗坡机场	1	0.068	0	0.000	0	0.000
8	襄阳刘集机场	1	0.068	0	0.000	0	0.000
9	赣州黄金机场	1	0.070	0	0.000	0	0.000
10	泉州晋江国际机场	4	0.072	0	0.000	0	0.000
11	包头东河机场	1	0.074	0	0.000	0	0.000

12	威海大水泊国际机场	1	0.078	0	0.000	0	0.000
13	西宁曹家堡国际机场	3	0.083	0	0.000	0	0.000
14	拉萨贡嘎国际机场	3	0.076	0	0.000	1	0.025
15	喀什机场	2	0.087	0	0.000	0	0.000
16	伊宁机场	1	0.088	0	0.000	0	0.000
17	宜昌三峡机场	2	0.089	0	0.000	0	0.000
18	芜湖宣州机场	1	0.097	0	0.000	0	0.000
19	常州奔牛国际机场	3	0.098	0	0.000	0	0.000
20	盐城南洋国际机场	1	0.083	0	0.000	1	0.083
21	淮安涟水国际机场	1	0.086	0	0.000	1	0.086
22	德宏芒市机场	2	0.113	0	0.000	0	0.000
23	洛阳北郊机场	1	0.116	0	0.000	0	0.000
24	扬州泰州国际机场	3	0.118	0	0.000	0	0.000
25	宜宾五粮液机场	2	0.125	0	0.000	0	0.000
26	舟山普陀山机场	3	0.130	0	0.000	0	0.000
27	绵阳南郊机场	3	0.132	0	0.000	0	0.000
28	徐州观音国际机场	3	0.134	0	0.000	0	0.000
29	达州金垭机场	1	0.140	0	0.000	0	0.000
30	南充高坪机场	1	0.142	0	0.000	0	0.000
31	佳木斯东郊国际机场	1	0.142	0	0.000	0	0.000
32	万州五桥机场	1	0.151	0	0.000	0	0.000
33	乌兰浩特义勒力特机场	1	0.158	0	0.000	0	0.000
34	临沂启阳机场	3	0.162	0	0.000	0	0.000
35	日照山字河机场	1	0.163	0	0.000	0	0.000
36	衢州机场	1	0.163	0	0.000	0	0.000
37	安庆天柱山机场	1	0.169	0	0.000	0	0.000
38	西双版纳机场	11	0.163	0	0.000	2	0.030
39	岳阳三荷机场	1	0.171	0	0.000	0	0.000
40	桂林两江国际机场	6	0.166	0	0.000	1	0.028

41	嘉峪关机场	1	0.173	0	0.000	0	0.000
42	唐山三女河机场	1	0.141	0	0.000	1	0.141
43	邯郸机场	1	0.176	0	0.000	0	0.000
44	景德镇罗家机场	1	0.183	0	0.000	0	0.000
45	潍坊机场	1	0.233	0	0.000	0	0.000
46	长治王村机场	1	0.238	0	0.000	0	0.000
47	南阳姜营机场	2	0.248	0	0.000	0	0.000
48	济宁曲阜机场	2	0.254	0	0.000	0	0.000
49	广元盘龙机场	1	0.269	0	0.000	0	0.000
50	宜春明月山机场	2	0.289	0	0.000	0	0.000
51	玉林福绵机场	1	0.301	0	0.000	0	0.000
52	毕节飞雄机场	1	0.311	0	0.000	0	0.000
53	信阳明港机场	1	0.315	0	0.000	0	0.000
54	荆州沙市机场	2	0.318	0	0.000	0	0.000
55	昌都邦达机场	1	0.325	0	0.000	0	0.000
56	东营胜利机场	3	0.353	0	0.000	0	0.000
57	泸州云龙机场	6	0.353	0	0.000	1	0.059
58	玉树巴塘机场	1	0.376	0	0.000	0	0.000
59	敦煌莫高国际机场	2	0.377	0	0.000	0	0.000
60	张家界荷花机场	2	0.385	0	0.000	0	0.000
61	遵义茅台机场	5	0.374	0	0.000	1	0.075
62	兴义万峰林机场	3	0.395	0	0.000	0	0.000
63	昭通机场	1	0.395	0	0.000	0	0.000
64	鄂州花湖机场	1	0.400	0	0.000	0	0.000
64	张掖甘州机场	1	0.402	0	0.000	0	0.000
66	澜沧景迈机场	1	0.408	0	0.000	0	0.000
67	石河子花园机场	1	0.469	0	0.000	0	0.000
68	阿拉尔塔里木机场	1	0.474	0	0.000	0	0.000
69	莎车叶尔羌机场	1	0.490	0	0.000	0	0.000

70	武夷山机场	1	0.521	0	0.000	0	0.000
71	营口兰旗机场	1	0.578	0	0.000	0	0.000
72	黔江武陵山机场	1	0.581	0	0.000	0	0.000
73	池州九华山机场	2	0.685	0	0.000	0	0.000
75	阿里昆莎机场	1	0.690	0	0.000	0	0.000
76	琼海博鳌机场	8	0.777	0	0.000	0	0.000
77	文山砚山机场	1	0.794	0	0.000	0	0.000
78	十堰武当山机场	6	0.839	0	0.000	0	0.000
79	固原六盘山机场	1	0.952	0	0.000	0	0.000
80	稻城亚丁机场	3	5.556	0	0.000	0	0.000
81	重庆巫山机场	1	2.564	0	0.000	0	0.000
82	松原查干湖机场	2	2.817	0	0.000	0	0.000
83	三明沙县机场	3	1.083	0	0.000	0	0.000
84	西昌青山机场	17	2.243	0	0.000	2	0.264
85	宁蒗泸沽湖机场	4	21.053	0	0.000	1	5.263
<b>合计</b>		<b>460</b>	<b>0.053</b>	<b>2</b>	<b>0.435</b>	<b>39</b>	<b>0.005</b>

## 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	1141	2532	91.67%
		客票销售	774		
		不正常航班票务服务	545		
		报销凭证	61		
		值机选座	10		
		其他	1		
2	信息告知	购票环节航班主要服务信息	113	216	7.82%
		出票后行程重要信息	54		
		不正常航班信息告知	45		
		登机信息告知	4		
3	客服	人员问题	10	14	0.51%
		线路问题	4		
合 计			2762	100%	

## 附件 8

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	马蜂窝（北京蚂蜂窝网络科技有限公司）	3	0	1
3	京东（北京京东叁佰陆拾度电子商务有限公司）	5	1	1
4	途牛（南京途之旅票务服务有限公司）	5	0	1
5	飞常准（合肥常准国际旅行社有限责任公司）	6	1	2
6	航班管家（深圳市活力天汇科技股份有限公司）	24	2	4
7	航旅纵横（中航信移动科技有限公司）	40	4	5
8	美团（北京我遥我控科技有限公司）	48	3	3
9	智行（上海蒜芽信息科技有限公司）	174	22	28
10	同程艺龙（同程网络科技股份有限公司）	520	27	53
11	飞猪（浙江飞猪网络技术有限公司）	577	27	90
12	携程（上海携程商务有限公司）	668	43	83
13	去哪儿旅行（北京趣拿信息技术有限公司）	691	81	110
合 计		2762	211	381