

关于 2022 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、机场公司：

根据投诉管理工作要求，现将 2022 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，民航局消费者事务中心共受理旅客投诉 12854 件。其中，国内航空公司投诉 9452 件，外国及港澳台地区航空公司投诉 159 件，机场投诉 317 件，航空销售网络平台经营者投诉 2926 件。

（一）国内航空公司投诉受理情况

1 月份受理旅客对国内航空公司的投诉 9452 件。其中，投诉类型排名前三位的是：不正常航班服务投诉 4446 件，占 47.04%，主要是对航班不正常情况下的经济补偿、客票退改签服务不满；票务服务投诉 2599 件，占 27.50%，主要是对退票规则不满；客服投诉 1045 件，占 11.06%，主要反映航空公司客服电话线路不畅通。国内航空公司平均投诉受理率为万分之三点二零三。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 月份受理旅客对外国及港澳台地区航空公司的投诉 159 件。其中，投诉类型排名前三位的是：票务服务投诉 94 件，占 59.12%，主要反映外航不能及时退票、退款问题；不正常航班服务投诉 48

件，占 30.19%，主要反映航班不正常情况下未能及时办理客票退改签；客服投诉 7 件，占 4.40%，主要反映航空公司客服渠道不畅通问题。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

1 月份受理旅客对机场的投诉 317 件。其中，投诉类型排名前三位的是：机场商户服务投诉 78 件，占 24.61%，集中反映商旅卡办理、退卡退款问题；办理乘机手续与登机投诉 61 件，占 19.24%，主要反映疫情防控背景下旅客办理乘机与登机手续服务体验不佳；航站楼基本服务投诉 47 件，占 14.83%，主要反映航站楼流程和引导服务不佳、安检通道开放数量不足等问题。机场平均投诉受理率为万分之零点零六二。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 月份受理旅客对航空销售网络平台经营者的投诉 2926 件。其中，票务服务投诉 2695 件，占 92.11%，主要是对退改签规则不满；信息告知投诉 158 件，占 5.40%，主要反映售票前后信息告知内容不充分；客服投诉 66 件，占 2.26%，均反映客服渠道不畅通问题。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

1 月份，国内航空公司处理不规范的投诉共 40 件。国内航空公司平均投诉回复违规率为百分之零点四二三。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

1 月份，外国及港澳台地区航空公司处理不规范的投诉共 97 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

1 月份，机场处理不规范的投诉共 13 件。机场平均投诉回复违规率为百分之零点零四一。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

1 月份，航空销售网络平台经营者处理不规范的投诉共 233 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

1 月份，民航局消费者事务中心共受理旅客投诉调解申请 1666 件。其中，国内航空公司调解申请 1276 件，外国及港澳台地区航空公司调解申请 31 件，机场调解申请 16 件，航空销售网络平台经营者调解申请 343 件。

（一）国内航空公司投诉调解情况

1 月份，旅客对国内航空公司的投诉调解申请 1276 件。国内航空公司平均投诉调解率为万分之零点四三二。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

1 月份，旅客对外国及港澳台地区航空公司的投诉调解申请

31 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

1 月份，旅客对机场的投诉调解申请 16 件。机场平均投诉调解率为万分之零点零零三。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

1 月份，旅客对航空销售网络平台经营者的投诉调解申请 343 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 3 月 31 日

附件 1

2022 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	2176	4446	47.04%
		客票退改签	1828		
		信息告知	363		
		食宿服务	38		
		延误或取消原因证明	13		
		地面交通服务	8		
		机上延误服务	7		
		其他	13		
2	票务服务	退票	1580	2599	27.50%
		客票销售	749		
		客票变更	165		
		报销凭证	66		
		信息告知	39		
3	客服	线路问题	912	1045	11.06%
		人员问题	132		
		其他	1		
4	办理乘机手续与登机	606		6.41%	
5	行李服务	503		5.32%	
6	会员服务	143		1.51%	
7	空中服务	66		0.70%	
8	超售	25		0.26%	
9	特殊旅客服务	12		0.13%	
10	其他服务	7		0.07%	
合 计		9452		100%	

附件 2

2022 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	重庆航空有限责任公司	1	0.034	0	0.000	0	0.000
2	青岛航空股份有限公司	50	1.587	0	0.000	4	0.127
3	大新华航空有限公司	3	1.681	0	0.000	0	0.000
4	中国国际航空股份有限公司	474	1.714	0	0.000	62	0.224
5	桂林航空有限公司	12	1.826	0	0.000	0	0.000
6	山东航空股份有限公司	242	1.777	0	0.000	35	0.257
7	上海航空股份有限公司	111	2.050	0	0.000	5	0.092
8	河北航空有限公司	70	2.071	0	0.000	2	0.059
9	上海吉祥航空有限公司	166	1.848	5	3.012	21	0.234
10	天骄航空有限公司	2	2.462	0	0.000	0	0.000
11	海南航空股份有限公司	335	2.201	4	1.194	44	0.289
12	深圳航空有限责任公司	318	2.413	0	0.000	45	0.341
13	湖南航空股份有限公司	42	2.249	0	0.000	14	0.750
14	四川航空股份有限公司	430	2.588	0	0.000	28	0.169
15	春秋航空有限公司	490	2.845	2	0.408	60	0.348
16	九元航空有限公司	102	3.074	0	0.000	1	0.030
17	厦门航空有限公司	451	3.190	3	0.665	76	0.538
18	东海航空有限公司	59	2.781	2	3.390	18	0.848
19	云南祥鹏航空有限责任公司	176	3.439	1	0.568	14	0.274
20	中国东方航空股份有限公司	1426	3.547	0	0.000	161	0.401
21	西藏航空有限公司	122	3.755	0	0.000	6	0.185
22	广西北部湾航空有限责任公司	66	3.804	0	0.000	5	0.288
23	中国联合航空有限公司	173	3.744	2	1.156	20	0.433
24	北京首都航空有限公司	199	3.019	9	4.523	68	1.032

2022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	华夏航空有限公司	122	4.002	0	0.000	8	0.262
26	中国南方航空股份有限公司	1831	4.035	0	0.000	152	0.335
27	天津航空有限责任公司	171	4.076	0	0.000	16	0.381
28	福州航空有限责任公司	59	4.018	0	0.000	11	0.749
29	西部航空有限责任公司	207	4.135	0	0.000	29	0.579
30	昆明航空有限公司	98	4.067	0	0.000	26	1.079
31	瑞丽航空有限公司	81	4.360	0	0.000	11	0.592
32	多彩贵州航空有限公司	65	4.650	0	0.000	4	0.286
33	江西航空有限公司	44	4.941	0	0.000	1	0.112
34	金鹏航空股份有限公司	51	4.936	0	0.000	5	0.484
35	乌鲁木齐航空有限责任公司	89	5.335	0	0.000	5	0.300
36	长安航空有限责任公司	19	4.438	1	5.263	3	0.701
37	浙江长龙航空公司	257	4.313	2	0.778	165	2.769
38	幸福航空有限责任公司	20	5.478	0	0.000	2	0.548
39	龙江航空有限公司	13	4.003	2	15.385	3	0.924
40	成都航空有限公司	420	6.904	6	1.429	65	1.069
41	奥凯航空有限公司	385	16.501	1	0.260	81	3.472
合计		9452	3.203	40	0.423	1276	0.432

附件 3

2022 年 1 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	85	94	59.12%
		客票变更	4		
		客票销售	3		
		报销凭证	1		
		信息告知	1		
2	不正常航班服务	客票退改签	34	48	30.19%
		经济补偿	8		
		信息告知	3		
		食宿服务	2		
		延误或取消原因证明	1		
3	客服	线路问题	6	7	4.40%
		人员问题	1		
4	办理乘机手续与登机	5			3.14%
5	行李服务	3			1.89%
6	会员服务	2			1.26%
合 计		159			100%

附件 4

2022 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
1	法国航空公司	1	0	1
2	芬兰航空公司	1	1	0
3	韩国德威航空公司	1	1	0
4	韩国真航空公司	1	1	0
5	马来西亚亚洲航空有限公司	1	1	0
6	美国联合航空公司	1	1	0
7	日本全日空航空公司	1	1	0
8	瑞士国际航空公司	1	0	0
9	斯里兰卡航空公司	1	1	0
10	台湾长荣航空公司	1	0	0
11	泰国亚洲航空（长途）有限公司	1	1	0
12	泰国亚洲航空公司	1	1	2
13	土耳其航空公司	1	1	0
14	香港航空公司	1	1	0
15	新加坡航空公司	1	1	0
16	新西兰航空公司	1	1	0
17	印度尼西亚鹰航空公司	1	1	1
18	英国航空公司	1	0	0
19	阿联酋阿提哈德航空公司	2	1	1
20	北欧航空公司	2	1	0
21	柬埔寨航空公司	2	0	0
22	卡塔尔航空公司	2	0	0
23	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	2	2	1
24	美国航空公司	2	0	0
25	首尔航空	2	2	1
26	埃塞俄比亚航空公司	3	2	1
27	肯尼亚航空公司	3	1	0
28	马来西亚马印航空公司	3	3	0
29	新加坡酷虎航空	3	3	0
30	菲律宾宿务太平洋航空公司	4	0	1
31	韩国韩亚航空公司	4	3	0
32	日本航空公司	4	0	0
33	加拿大航空公司	5	4	2
34	美国达美航空公司	5	0	0
35	波兰航空公司	6	4	0
36	德国汉莎航空公司	6	3	1
37	俄罗斯国际航空公司	6	4	0
38	香港国泰航空公司	21	0	2
39	澳门航空公司	54	50	17
	合 计	159	97	31

附件 5

2022 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	机场商户服务	购物服务	78	78	24.61%
2	办理乘机手续与登机	乘机手续问题	38	61	19.24%
		登机服务问题	16		
		中转服务	4		
		信息告知	3		
3	航站楼基本服务	流程和引导	17	47	14.83%
		安检通道	11		
		机场设施设备	7		
		候机环境	2		
		其他	10		
4	客服	44			13.88%
5	行李服务	42			13.25%
6	不正常航班服务	10			3.15%
7	地面交通服务	10			3.15%
8	其他服务	24			7.57%
合 计		317			100%

附件 6

2022 年 1 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	杭州萧山国际机场	1	0.006	0	0.000	0	0
2	北京首都国际机场	2	0.011	0	0.000	0	0
3	武汉天河国际机场	2	0.013	0	0.000	0	0
4	石家庄正定机场	1	0.014	0	0.000	0	0
5	重庆江北机场	4	0.014	0	0.000	1	0.004
6	深圳宝安国际机场	3	0.016	0	0.000	0	0
7	成都双流国际机场	5	0.020	0	0.000	0	0
8	长春龙嘉国际机场	2	0.021	0	0.000	0	0
9	长沙黄花国际机场	3	0.022	0	0.000	0	0
10	揭阳潮汕机场	1	0.022	0	0.000	0	0
11	南昌昌北机场	2	0.028	0	0.000	0	0
12	广州白云国际机场	8	0.027	0	0.000	2	0.007
13	海口美兰国际机场	5	0.029	0	0.000	1	0.006
14	天津滨海国际机场	1	0.033	0	0.000	0	0
15	成都天府国际机场	5	0.037	0	0.000	0	0
16	郑州新郑机场	2	0.038	0	0.000	0	0
17	青岛胶东国际机场	4	0.039	0	0.000	0	0
18	合肥新桥国际机场	3	0.039	0	0.000	0	0
19	温州龙湾国际机场	3	0.043	0	0.000	0	0
20	昆明长水国际机场	9	0.043	0	0.000	0	0
21	贵阳龙洞堡国际机场	5	0.040	0	0.000	1	0.008
22	呼和浩特白塔机场	3	0.045	0	0.000	0	0
23	南京禄口国际机场	7	0.051	0	0.000	0	0

2022年1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	喀什机场	1	0.051	0	0.000	0	0
25	太原武宿机场	4	0.050	0	0.000	1	0.013
26	泉州晋江机场	3	0.061	0	0.000	0	0
27	济南遥墙国际机场	6	0.059	0	0.000	1	0.01
28	宜昌三峡机场	1	0.069	0	0.000	0	0
29	沈阳桃仙国际机场	9	0.082	0	0.000	0	0
30	绵阳南郊机场	2	0.089	0	0.000	0	0
31	大连周水子机场	5	0.083	0	0.000	1	0.017
32	威海大水泊机场	1	0.092	0	0.000	0	0
33	丽江三义机场	2	0.097	0	0.000	0	0
34	南充高坪机场	1	0.097	0	0.000	0	0
35	西双版纳嘎洒国际机场	1	0.100	0	0.000	0	0
36	遵义新舟机场	1	0.102	0	0.000	0	0
37	珠海金湾机场	4	0.113	0	0.000	0	0
38	拉萨贡嘎机场	4	0.114	0	0.000	0	0
39	常州奔牛机场	2	0.097	0	0.000	1	0.049
40	通辽机场	1	0.118	0	0.000	0	0
41	南阳姜营机场	1	0.130	0	0.000	0	0
42	西宁曹家堡机场	4	0.136	0	0.000	0	0
43	哈尔滨太平国际机场	16	0.144	0	0.000	2	0.018
44	湛江机场	3	0.156	0	0.000	0	0
45	洛阳北郊机场	1	0.159	0	0.000	0	0
46	腾冲驼峰机场	1	0.161	0	0.000	0	0
47	淮安涟水机场	2	0.166	0	0.000	0	0
48	大庆萨尔图机场	1	0.167	0	0.000	0	0
49	西安咸阳国际机场	3	0.173	0	0.000	0	0

2022年1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
50	阿克苏温宿机场	2	0.175	0	0.000	0	0
51	达州河市机场	1	0.176	0	0.000	0	0
52	南宁吴圩机场	14	0.180	0	0.000	0	0
53	牡丹江海浪机场	1	0.181	0	0.000	0	0
54	上海浦东国际机场	10	0.047	1	10.000	0	0
55	连云港花果山机场	2	0.207	0	0.000	0	0
56	烟台蓬莱国际机场	6	0.182	0	0.000	2	0.061
57	舟山普陀山机场	1	0.209	0	0.000	0	0
58	大理机场	2	0.215	0	0.000	0	0
59	琼海博鳌国际机场	2	0.219	0	0.000	0	0
60	广元盘龙机场	1	0.252	0	0.000	0	0
61	西昌青山机场	4	0.255	0	0.000	0	0
62	敦煌机场	1	0.259	0	0.000	0	0
63	徐州观音机场	6	0.262	0	0.000	0	0
64	乌海机场	1	0.279	0	0.000	0	0
65	包头二里半机场	3	0.285	0	0.000	0	0
66	临沂启阳机场	5	0.291	0	0.000	0	0
67	遵义茅台机场	2	0.295	0	0.000	0	0
68	安庆天柱山机场	1	0.297	0	0.000	0	0
69	十堰武当山机场	2	0.306	0	0.000	0	0
70	澜沧景迈机场	1	0.313	0	0.000	0	0
71	庆阳西峰机场	2	0.329	0	0.000	0	0
72	信阳明港机场	1	0.352	0	0.000	0	0
73	佛山沙堤机场	2	0.365	0	0.000	0	0
74	上饶三清山机场	1	0.388	0	0.000	0	0
75	乌鲁木齐地窝堡机场	4	0.029	1	25.000	1	0.007

2022年1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
76	克拉玛依机场	1	0.412	0	0.000	0	0
77	临沧机场	1	0.448	0	0.000	0	0
78	宁波栎社机场	4	0.095	1	25.000	0	0
79	汉中城固机场	1	0.324	0	0.000	1	0.324
80	玉树巴塘机场	1	0.498	0	0.000	0	0
81	芜湖宣州机场	2	0.500	0	0.000	0	0
82	呼伦贝尔海拉尔国际机场	5	0.502	0	0.000	0	0
83	福州长乐国际机场	3	0.043	1	33.333	0	0
84	无锡硕放机场	7	0.131	2	28.571	0	0
85	石河子花园机场	1	0.552	0	0.000	0	0
86	兰州中川机场	9	0.084	3	33.333	0	0
87	承德普宁机场	1	0.578	0	0.000	0	0
88	陇南成县机场	2	0.667	0	0.000	0	0
89	唐山三女河机场	3	0.716	0	0.000	0	0
90	泸州云龙机场	13	0.719	0	0.000	0	0
91	上海虹桥国际机场	4	0.021	2	50.000	0	0
92	黔江武陵山机场	2	0.833	0	0.000	0	0
93	金昌金川机场	1	0.877	0	0.000	0	0
94	营口兰旗机场	1	0.885	0	0.000	0	0
95	黄山屯溪机场	2	1.258	0	0.000	0	0
96	三明沙县机场	3	1.604	0	0.000	0	0
97	延安南泥湾机场	1	1.316	0	0.000	0	0
98	连城冠豸山机场	2	4.545	0	0.000	0	0
99	稻城亚丁机场	1	1.351	0	0.000	0	0
100	固原六盘山机场	1	1.205	0	0.000	0	0
101	张掖甘州机场	3	2.970	0	0.000	0	0

2022年1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
102	襄阳刘集机场	1	0.070	1	100.000	0	0
103	忻州五台山机场	2	1.081	1	50.000	1	0.541
	合计	317	0.062	13	0.041	16	0.003

附件 7

2022 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	2695	92.11%
2	信息告知	158	5.40%
3	客服	66	2.26%
4	其他服务	7	0.24%
合 计		2926	100%

附件 8

2022 年 1 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）	2	0	0
2	途牛（南京途之旅票务服务有限公司）	2	0	0
3	飞常准（合肥常准国际旅行社有限责任公司）	3	0	0
4	马蜂窝（北京蚂蜂窝网络科技有限公司）	4	0	1
5	京东（北京京东叁佰陆拾度电子商务有限公司）	11	1	1
6	航班管家（深圳市活力天汇科技股份有限公司）	31	4	6
7	航旅纵横（中航信移动科技有限公司）	42	5	6
8	美团（北京我遥我控科技有限公司）	58	4	6
9	智行（上海蒜芽信息科技有限公司）	464	48	48
10	同程艺龙（同程网络科技股份有限公司）	515	34	43
11	携程（上海携程商务有限公司）	537	34	72
12	飞猪（浙江飞猪网络技术有限公司）	623	31	76
13	去哪儿旅行（北京趣拿信息技术有限公司）	634	72	84
合 计		2926	233	343