

关于 2022 年 4 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 4 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

4 月，民航局消费者事务中心共受理旅客投诉 8632 件。其中，国内航空公司投诉 6268 件，外国及港澳台地区航空公司投诉 182 件，机场投诉 145 件，航空销售网络平台经营者投诉 2037 件。

（一）国内航空公司投诉受理情况

4 月份受理旅客对国内航空公司的投诉 6268 件。其中，投诉类型排名前三位的是：不正常航班服务投诉 4334 件，占 69.14%，旅客投诉主要集中在航空公司计划原因取消航班引发的补偿及客票退改签问题；票务服务投诉 891 件，占 14.22%，主要是旅客对退票收费及收费标准不满；疫情相关问题投诉 461 件，占 7.35%，旅客主要投诉航空公司未能及时出台疫情相关退改签政策。国内航空公司平均投诉受理率为万分之七点九五五。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

4 月份受理旅客对外国及港澳台地区航空公司的投诉 182 件。其中，投诉类型排名前三位的是：不正常航班服务投诉 72 件，占

39.56%，旅客主要反映航班取消后客票退改签服务问题；疫情相关投诉 60 件，占 32.97%，主要是旅客对受疫情影响的航班未能出台相应退改政策不满；票务服务投诉 32 件，占 17.58%，主要是旅客对外国航空公司退票期限长、退款未能及时到账不满。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

4 月份受理旅客对机场的投诉 145 件。其中，投诉类型排名前三位的是：机场商户服务投诉 47 件，占 32.41%，主要是旅客对机场售卡商户推销及退卡不畅的不满；办理乘机手续与登机投诉 30 件，占 20.69%，主要是旅客因各种原因误机、被拒绝登机后产生的不满；客服投诉 18 件，占 12.41%，主要是旅客对机场咨询渠道不畅通的不满。机场平均投诉受理率为万分之零点一一八。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

4 月份受理旅客对航空销售网络平台经营者的投诉 2037 件。其中，票务服务投诉 1910 件，占 93.77%，旅客主要反映客票退改签收费标准问题；信息告知 101 件，占 4.96%，主要是旅客对航班延误取消的信息告知不满；客服投诉 26 件，占 1.27%，主要是旅客对客服回复效率和质量不满。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

4 月份，国内航空公司处理不规范的投诉共 77 件。国内航空公司平均投诉回复违规率为百分之一二二八。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

4 月份，外国及港澳台地区航空公司处理不规范的投诉共 90 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

4 月份，机场处理不规范的投诉共 10 件。机场平均投诉回复违规率为百分之零点零六九。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

4 月份，航空销售网络平台经营者处理不规范的投诉共 119 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

4 月份，民航局消费者事务中心共受理旅客投诉调解申请 1216 件。其中，国内航空公司调解申请 970 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 13 件，航空销售网络平台经营者调解申请 202 件。

（一）国内航空公司投诉调解情况

4 月份，旅客对国内航空公司的投诉调解申请 970 件。国内航空公司平均投诉调解率为万分之一二三一。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

4 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

4 月份，旅客对机场的投诉调解申请 13 件。机场平均投诉调解率为万分之零点零一一。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

4 月份，旅客对航空销售网络平台经营者的投诉调解申请 202 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。详情见通报附件 8。

民航局运输司

2022 年 6 月 22 日

附件 1

2022 年 4 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	2636	4334	69.14%
		客票退改签	1347		
		信息告知	303		
		食宿服务	18		
		延误或取消原因证明	9		
		机上延误服务	1		
		其他	20		
2	票务服务	退票	428	891	14.22%
		客票销售	323		
		客票变更	60		
		报销凭证	57		
		信息告知	21		
		其他	2		
3	疫情相关	无退改政策	308	461	7.35%
		退改政策不合理	125		
		未能提供相关防控信息	15		
		相关防控信息不准确	8		
		对防控措施不满	5		
4	办理乘机手续与登机	234		3.73%	
5	行李服务	152		2.43%	
6	客服	97		1.55%	
7	会员服务	60		0.96%	
8	空中服务	22		0.35%	
9	超售	9		0.14%	
10	特殊旅客服务	5		0.08%	
11	其他服务	3		0.05%	
合 计		6268		100%	

附件 2

2022 年 4 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	5	0.451	0	0.000	0	0.000
3	大新华航空有限公司	1	1.921	0	0.000	0	0.000
4	桂林航空有限公司	1	0.863	0	0.000	3	2.588
5	中国东方航空股份有限公司	328	3.989	2	0.610	61	0.742
6	深圳航空有限责任公司	157	4.547	1	0.637	14	0.405
7	长安航空有限责任公司	14	4.972	0	0.000	1	0.355
8	中国国际航空股份有限公司	449	4.946	0	0.000	47	0.518
9	河北航空有限公司	63	5.204	0	0.000	0	0.000
10	龙江航空有限公司	3	5.226	0	0.000	0	0.000
11	厦门航空有限公司	254	5.004	3	1.181	48	0.946
12	多彩贵州航空有限公司	17	5.367	0	0.000	3	0.947
13	湖南航空股份有限公司	22	6.308	0	0.000	1	0.287
14	苏南瑞丽航空有限公司	30	6.605	0	0.000	1	0.220
15	华夏航空有限公司	131	6.779	0	0.000	13	0.673
16	西部航空有限责任公司	92	7.087	1	1.087	13	1.001
17	西藏航空有限公司	102	7.452	0	0.000	9	0.658
18	海南航空股份有限公司	274	7.316	1	0.365	33	0.881
19	金鹏航空股份有限公司	42	7.760	0	0.000	4	0.739
20	四川航空股份有限公司	505	7.882	3	0.594	55	0.858
21	乌鲁木齐航空有限责任公司	35	8.570	0	0.000	4	0.979
22	青岛航空股份有限公司	55	9.090	0	0.000	2	0.331
23	北京首都航空有限公司	148	7.851	4	2.703	49	2.599
24	东海航空有限公司	59	8.849	1	1.695	8	1.200

2022年4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	广西北部湾航空有限责任公司	63	9.465	1	1.587	9	1.352
26	九元航空有限公司	60	10.204	0	0.000	4	0.680
27	天津航空有限责任公司	167	9.829	2	1.198	13	0.765
28	江西航空有限公司	19	19.465	0	0.000	1	1.024
29	上海吉祥航空有限公司	89	12.574	0	0.000	9	1.272
30	中国南方航空股份有限公司	1566	10.468	11	0.702	165	1.103
31	幸福航空有限责任公司	20	18.486	0	0.000	2	1.849
32	福州航空有限责任公司	42	14.420	0	0.000	7	2.403
33	云南祥鹏航空有限责任公司	108	9.854	4	3.704	17	1.551
34	山东航空股份有限公司	190	9.969	0	0.000	49	2.571
35	昆明航空有限公司	71	10.892	2	2.817	11	1.687
36	成都航空有限公司	198	13.989	3	1.515	37	2.614
37	奥凯航空有限公司	47	9.546	3	6.383	11	2.234
38	中国联合航空有限公司	101	22.370	0	0.000	24	5.316
39	春秋航空有限公司	490	13.039	29	5.918	146	3.885
40	浙江长龙航空公司	234	18.795	6	2.564	95	7.630
41	上海航空股份有限公司	16	235.641	0	0.000	1	14.728
合计		6268	7.955	77	1.228	970	1.231

备注：投诉受理万分率=投诉受理数量（件）/旅客运输量（人）*10000

投诉受理得分=(1-投诉受理数量（件）/旅客运输量（人）*1000）*35，（得分出现负值，按0分计算）

投诉回复违规百分率=投诉回复违规数量（件）/投诉受理数量（件）*100

投诉回复规范得分=(1-投诉回复违规数量（件）/投诉受理数量（件））*50，（得分出现负值，按0分计算）

投诉调解万分率=投诉调解数量（件）/旅客运输量（人）*10000

投诉调解得分=(1-投诉调解数量（件）/旅客运输量（人）*1000）*15，（得分出现负值，按0分计算）

综合得分=投诉受理得分+投诉回复规范得分+投诉调解得分

附件 3

2022 年 4 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	不正常航班服务	客票退改签	48	72	39.56%
		经济补偿	17		
		信息告知	5		
		食宿服务	1		
		其他	1		
2	疫情相关	无退改政策	49	60	32.97%
		退改政策不合理	11		
3	票务服务	退票	22	32	17.58%
		客票变更	4		
		客票销售	4		
		信息告知	2		
4	办理乘机手续与登机	12		6.59%	
5	行李服务	4		2.20%	
6	客服	2		1.10%	
合 计		182		100%	

附件 4

2022 年 4 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	阿塞拜疆航空公司	1	0	0
2	埃塞俄比亚航空公司	1	1	0
3	菲律宾航空公司	1	1	0
4	韩国大韩航空公司	1	1	0
5	荷兰皇家航空公司	1	0	0
6	澜湄航空（柬埔寨）股份有限公司	1	0	0
7	美国联合航空公司	1	0	0
8	摩洛哥皇家航空公司	1	1	0
9	沙特阿拉伯航空公司	1	1	0
10	台湾华信航空公司	1	0	0
11	台湾中华航空公司	1	1	0
12	泰国亚洲航空（长途）有限公司	1	1	0
13	土耳其航空公司	1	0	1
14	印度尼西亚鹰航空公司	1	0	1
15	阿联酋航空公司	2	2	0
16	俄罗斯国际航空公司	2	2	0
17	韩国釜山航空	2	1	0
18	韩国韩亚航空公司	2	2	0
19	韩国济州航空公司	2	2	0
20	肯尼亚航空公司	2	1	0
21	老挝国家航空公司	2	2	0
22	马达加斯加航空公司	2	2	0
23	首尔航空	2	2	1
24	泰国国际航空公司	2	1	0
25	新西兰航空公司	2	1	0
26	菲律宾亚洲航空公司	3	3	1
27	柬埔寨国家航空有限公司	3	3	1
28	柬埔寨航空公司	3	1	0
29	日本航空公司	3	2	0
30	菲律宾宿务太平洋航空公司	4	3	2
31	加拿大航空公司	4	3	1
32	春秋航空日本株式会社	5	1	0
33	法国航空公司	5	0	0
34	韩国德威航空公司	5	5	0
35	香港航空公司	5	1	0
36	马来西亚亚洲航空有限公司	6	3	2
37	泰国亚洲航空公司	6	5	3
38	新加坡航空公司	6	1	2
39	新加坡酷虎航空	6	0	0
40	越南航空公司	8	3	2

2022年4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
41	德国汉莎航空公司	9	4	2
42	马来西亚航空公司	13	10	5
43	澳门航空公司	19	17	5
44	香港国泰航空公司	33	0	2
	合计	182	90	31

附件 5

2022 年 4 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	46	47	32.41%
		餐饮服务	1		
2	办理乘机手续与登机	乘机手续问题	19	30	20.69%
		登机服务问题	10		
		信息告知	1		
3	客服	线路问题	16	18	12.41%
		人员问题	2		
4	航站楼基本服务	16			11.03%
5	不正常航班服务	9			6.21%
6	地面交通服务	9			6.21%
7	行李服务	6			4.14%
8	其他服务	10			6.90%
合 计		145			100%

附件 6

2022 年 4 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	深圳宝安国际机场	1	0.009	0	0.000	0	0
2	昆明长水国际机场	1	0.014	0	0.000	0	0
3	成都天府国际机场	1	0.018	0	0.000	0	0
4	成都双流国际机场	2	0.022	0	0.000	0	0
5	北京首都国际机场	1	0.026	0	0.000	0	0
6	杭州萧山国际机场	2	0.025	0	0.000	1	0.013
7	重庆江北国际机场	4	0.037	0	0.000	1	0.009
8	青岛胶东国际机场	1	0.032	0	0.000	1	0.032
9	呼和浩特白塔国际机场	1	0.048	0	0.000	0	0
10	兰州中川国际机场	1	0.051	0	0.000	0	0
11	贵阳龙洞堡国际机场	2	0.054	0	0.000	0	0
12	三亚凤凰国际机场	1	0.065	0	0.000	0	0
13	哈尔滨太平国际机场	1	0.067	0	0.000	0	0
14	厦门高崎国际机场	2	0.068	0	0.000	0	0
15	福州长乐国际机场	1	0.050	0	0.000	1	0.05
16	长沙黄花国际机场	2	0.075	0	0.000	0	0
17	揭阳潮汕机场	1	0.077	0	0.000	0	0
18	西安咸阳国际机场	4	0.079	0	0.000	0	0
19	石家庄正定国际机场	2	0.082	0	0.000	0	0
20	银川河东机场	1	0.083	0	0.000	0	0
21	海口美兰国际机场	4	0.087	0	0.000	0	0
22	宁波栎社国际机场	2	0.088	0	0.000	0	0
23	南京禄口国际机场	3	0.104	0	0.000	0	0

2022年4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	广州白云国际机场	7	0.102	0	0.000	2	0.029
25	郑州新郑国际机场	3	0.109	0	0.000	1	0.036
26	喀什机场	1	0.139	0	0.000	0	0
27	珠海金湾机场	2	0.151	0	0.000	0	0
28	台州路桥机场	1	0.219	0	0.000	0	0
29	湛江机场	1	0.236	0	0.000	0	0
30	拉萨贡嘎机场	5	0.248	0	0.000	0	0
31	德宏芒市机场	1	0.261	0	0.000	0	0
32	赤峰玉龙机场	1	0.293	0	0.000	0	0
33	合肥新桥国际机场	4	0.269	0	0.000	1	0.067
34	泉州晋江机场	1	0.308	0	0.000	0	0
35	榆林榆阳机场	1	0.219	0	0.000	1	0.219
36	锡林浩特机场	1	0.327	0	0.000	0	0
37	临沂启阳机场	1	0.339	0	0.000	0	0
38	南通兴东国际机场	1	0.422	0	0.000	0	0
39	南宁吴圩机场	10	0.457	0	0.000	0	0
40	西宁曹家堡机场	4	0.480	0	0.000	0	0
41	攀枝花保安营机场	1	0.606	0	0.000	0	0
42	宜春明月山机场	1	0.662	0	0.000	0	0
43	襄阳刘集机场	3	0.688	0	0.000	0	0
44	克拉玛依机场	1	0.694	0	0.000	0	0
45	吉安井冈山机场	1	0.719	0	0.000	0	0
46	昌都邦达机场	1	0.510	0	0.000	1	0.510
47	陇南成县机场	1	0.763	0	0.000	0	0

2022年4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
48	上海虹桥国际机场	1	0.775	0	0.000	0	0
49	十堰武当山机场	1	0.781	0	0.000	0	0
50	洛阳北郊机场	2	0.847	0	0.000	0	0
51	沈阳桃仙国际机场	5	0.330	2	40.000	0	0
52	达州河市机场	1	0.633	0	0.000	1	0.633
53	淮安涟水国际机场	1	50.000	0	0.000	0	0
54	扬州泰州机场	2	1.361	0	0.000	0	0
55	敦煌机场	3	3.333	0	0.000	0	0
56	菏泽牡丹机场	1	1.064	0	0.000	0	0
57	郴州北湖机场	1	3.448	0	0.000	0	0
58	文山砚山机场	1	1.961	0	0.000	0	0
59	临沧博尚机场	2	7.407	0	0.000	0	0
60	长治王村机场	1	1.818	0	0.000	0	0
61	永州零陵机场	1	4.348	0	0.000	0	0
62	鞍山腾鳌机场	1	16.667	0	0.000	0	0
63	吕梁大武机场	1	2.083	0	0.000	0	0
64	西昌青山机场	7	1.222	0	0.000	1	0.175
65	烟台蓬莱国际机场	2	0.452	1	50.000	0	0
66	长春龙嘉国际机场	6	10.169	1	16.667	0	0
67	金昌金川机场	2	7.407	0	0.000	1	3.704
68	南阳姜营机场	6	2.804	4	66.667	0	0
69	万州五桥机场	1	0.588	1	100.000	0	0
70	澜沧景迈机场	1	1.351	1	100.000	0	0
合计		145	0.118	10	0.069	13	0.011

备注：投诉受理万分率=投诉受理数量（件）/旅客吞吐量（人）*10000

投诉受理得分=（1-投诉受理数量（件）/旅客吞吐量（人）*10000）*35，（得分出现负值，按0分计算）

投诉回复违规百分率=投诉回复违规数量（件）/投诉受理数量（件）*100

投诉回复规范得分=（1-投诉回复违规数量（件）/投诉受理数量（件））*50，（得分出现负值，按0分计算）

投诉调解万分率=投诉调解数量（件）/旅客吞吐量（人）*10000

投诉调解得分=（1-投诉调解数量（件）/旅客吞吐量（人）*10000）*15，（得分出现负值，按0分计算）

综合得分=投诉受理得分+投诉回复规范得分+投诉调解得分

本月无旅客投诉、投诉处理无不规范情形、无调解的机场，未在本表内体现。

附件 7

2022 年 4 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	1295	1910	93.77%
		不正常航班票务服务	475		
		客票销售	122		
		报销凭证	17		
		值机选座	1		
2	信息告知	不正常航班信息告知	47	101	4.96%
		购票环节航班主要服务信息	44		
		出票后行程重要信息	10		
3	客服	人员问题	18	26	1.27%
		线路问题	8		
合 计				2037	100%

附件 8

2022 年 4 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	途牛（南京途之旅票务服务有限公司）	1	0	0
2	飞常准（合肥常准国际旅行社有限责任公司）	4	0	3
3	京东（北京京东叁佰陆拾度电子商务有限公司）	7	0	1
4	马蜂窝（北京蚂蜂窝网络科技有限公司）	7	0	0
5	航旅纵横（中航信移动科技有限公司）	18	2	3
6	航班管家（深圳市活力天汇科技股份有限公司）	33	2	3
7	美团（北京我遥我控科技有限公司）	47	1	1
8	智行（上海蒜芽信息科技有限公司）	235	17	23
9	飞猪（浙江飞猪网络技术有限公司）	367	23	47
10	携程（上海携程商务有限公司）	388	20	49
11	去哪儿旅行（北京趣拿信息技术有限公司）	414	32	45
12	同程艺龙（同程网络科技股份有限公司）	516	22	27
合 计		2037	119	202