

关于 2022 年 6 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 6 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

6 月份，民航局消费者事务中心共受理旅客投诉 12573 件。其中，国内航空公司投诉 9755 件，外国及港澳台地区航空公司投诉 134 件，机场投诉 322 件，航空销售网络平台经营者投诉 2362 件。

（一）国内航空公司投诉受理情况

6 月份受理旅客对国内航空公司的投诉 9755 件。其中，投诉类型排名前三位的是：不正常航班服务投诉 6374 件，占 65.34%，主要是航班取消后旅客要求经济补偿诉求较多；票务服务投诉 1462 件，占 14.99%，主要是旅客对航空公司退票收费规则以及渠道不畅不满；办理乘机手续与登机投诉 611 件，占 6.26%，主要是旅客对因核酸证明等材料不符合要求被拒载后的客票退改方案不满。国内航空公司平均投诉受理率为万分之四点四三四。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

6 月份受理旅客对外国及港澳台地区航空公司的投诉 134 件。

其中，投诉类型排名前三位的是：不正常航班服务投诉 57 件，占 42.53%，主要是旅客对航班取消后客票未能退款或退款时限长不满；疫情相关投诉 33 件，占 24.63%，主要是旅客对航空公司未出台疫情相关免费退改政策不满；票务服务投诉 29 件，占 21.64%，主要是旅客不认可航空公司退票收费规则。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

6 月份受理旅客对机场的投诉 322 件。其中，投诉类型排名前三位的是：办理乘机手续与登机投诉 84 件，占 26.09%，主要是旅客被拒绝办理乘机手续后，机场不能出具拒绝乘机证明引发的投诉；机场商户服务投诉 84 件，占 26.09%，主要是旅客在机场办理商旅卡后要求退卡退款的投诉；航站楼基本服务投诉 56 件，占 17.39%，主要是旅客对机场人工引导服务不满意。机场平均投诉受理率为万分之零点零八三。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

6 月份受理旅客对航空销售网络平台经营者的投诉 2362 件。其中，票务服务投诉 2189 件，占 92.68%，旅客主要对平台所销售客票的退改规则不满；信息告知 163 件，占 6.90%，主要是旅客对平台经营者未提供或未准确告知相关防控信息不满；客服投诉 10 件，占 0.42%，主要是旅客对客服人员服务技能和态度不满。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

6月份，国内航空公司处理不规范的投诉共45件。国内航空公司平均投诉回复违规率为百分之零点四六一。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

6月份，外国及港澳台地区航空公司处理不规范的投诉共23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

6月份，机场未出现处理不规范的投诉。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

6月份，航空销售网络平台经营者处理不规范的投诉共160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

6月份，民航局消费者事务中心共受理旅客投诉调解申请1231件。其中，国内航空公司调解申请978件，外国及港澳台地区航空公司调解申请27件，机场调解申请12件，航空销售网络平台经营者调解申请214件。

（一）国内航空公司投诉调解情况

6月份，旅客对国内航空公司的投诉调解申请978件。国内航空公司平均投诉调解率为万分之零点四四五。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

6 月份，旅客对外国及港澳台地区航空公司的投诉调解申请 27 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

6 月份，旅客对机场的投诉调解申请 12 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

6 月份，旅客对航空销售网络平台经营者的投诉调解申请 214 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 8 月 24 日

附件 1

2022 年 6 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	3906	6374	65.34%
		客票退改签	1947		
		信息告知	391		
		食宿服务	98		
		机上延误服务	11		
		延误或取消原因证明	5		
		地面交通服务	1		
		其他	15		
2	票务服务	退票	674	1462	14.99%
		客票销售	558		
		客票变更	108		
		报销凭证	90		
		信息告知	32		
3	办理乘机手续与登机	乘机手续问题	503	611	6.26%
		登机服务问题	100		
		信息告知	4		
		中转服务	1		
		其他	3		
4	疫情相关	570		5.84%	
5	行李服务	431		4.42%	
6	客服	117		1.20%	
7	会员服务	87		0.89%	
8	空中服务	50		0.51%	
9	特殊旅客服务	22		0.23%	
10	超售	21		0.22%	
11	其他服务	10		0.10%	
合 计		9755		100%	

附件 2

2022 年 6 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	0.040	0	0.000	0	0.000
2	河北航空有限公司	42	1.703	0	0.000	1	0.041
3	天骄航空有限公司	1	1.736	0	0.000	0	0.000
4	桂林航空有限公司	19	2.429	0	0.000	2	0.256
5	中国东方航空股份有限公司	775	2.636	1	0.129	82	0.279
6	深圳航空有限责任公司	330	2.899	0	0.000	15	0.132
7	长安航空有限责任公司	27	2.982	0	0.000	0	0.000
8	青岛航空股份有限公司	59	2.960	0	0.000	4	0.201
9	厦门航空有限公司	412	3.061	2	0.485	34	0.253
10	九元航空有限公司	127	3.634	0	0.000	2	0.057
11	中国国际航空股份有限公司	636	3.540	0	0.000	86	0.479
12	中国南方航空股份有限公司	1524	3.793	11	0.722	161	0.401
13	乌鲁木齐航空有限责任公司	54	4.251	0	0.000	3	0.236
14	海南航空股份有限公司	479	4.265	1	0.209	28	0.249
15	幸福航空有限责任公司	27	4.322	0	0.000	3	0.480
16	东海航空有限公司	78	4.273	1	1.282	8	0.438
17	四川航空股份有限公司	696	4.524	0	0.000	70	0.455
18	福州航空有限责任公司	54	4.007	1	1.852	17	1.262
19	华夏航空股份有限公司	146	4.971	0	0.000	5	0.170
20	北京首都航空有限公司	190	4.904	3	1.579	14	0.361
21	春秋航空股份有限公司	569	5.193	5	0.879	85	0.776
22	山东航空股份有限公司	405	5.439	0	0.000	49	0.658
23	西部航空有限责任公司	191	5.268	3	1.571	22	0.607
24	广西北部湾航空有限责任公司	118	5.595	0	0.000	8	0.379

2022年6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	湖南航空股份有限公司	81	5.521	0	0.000	10	0.682
26	江西航空有限公司	49	5.148	2	4.082	2	0.210
27	西藏航空有限公司	128	5.701	0	0.000	7	0.312
28	多彩贵州航空有限公司	45	5.315	1	2.222	6	0.709
29	奥凯航空有限公司	128	6.055	1	0.781	16	0.757
30	金鹏航空股份有限公司	58	6.313	0	0.000	4	0.435
31	昆明航空有限公司	139	6.527	1	0.719	17	0.798
32	上海吉祥航空股份有限公司	195	6.867	1	0.513	13	0.458
33	上海航空股份有限公司	52	7.284	0	0.000	1	0.140
34	龙江航空有限公司	25	7.083	0	0.000	4	1.133
35	苏南瑞丽航空有限公司	116	8.625	0	0.000	3	0.223
36	天津航空有限责任公司	282	8.853	0	0.000	23	0.722
37	大新华航空有限公司	15	19.226	0	0.000	0	0.000
38	成都航空有限公司	426	10.926	1	0.235	24	0.616
39	中国联合航空有限公司	164	11.059	0	0.000	17	1.146
40	云南祥鹏航空有限责任公司	334	10.143	3	0.898	30	0.911
41	浙江长龙航空公司	558	11.357	7	1.254	102	2.076
合计		9755	4.434	45	0.461	978	0.445

附件 3

2022 年 6 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	44	57	42.53%
		经济补偿	11		
		食宿服务	2		
2	疫情相关	无退改政策	23	33	24.63%
		退改政策不合理	10		
3	票务服务	退票	21	29	21.64%
		客票销售	4		
		客票变更	3		
		信息告知	1		
4	办理乘机手续与登机	8		5.97%	
5	行李服务	3		2.24%	
6	客服	3		2.24%	
7	空中服务	1		0.75%	
合 计		134		100%	

附件 4

2022 年 6 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	春秋航空日本株式会社	1	0	0
2	韩国釜山航空	1	0	0
3	韩国韩亚航空公司	1	0	0
4	卡塔尔航空公司	1	0	0
5	肯尼亚航空公司	1	0	0
6	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	1	1	1
7	摩洛哥皇家航空公司	1	0	0
8	斯里兰卡航空公司	1	0	0
9	台湾长荣航空公司	1	0	0
10	泰国国际航空公司	1	1	1
11	泰国亚洲航空（长途）有限公司	1	1	1
12	西班牙国际航空公司	1	0	0
13	香港快运航空有限公司	1	0	0
14	意大利勒奥斯航空公司	1	1	1
15	埃及航空公司	2	0	0
16	埃塞俄比亚航空公司	2	0	0
17	菲律宾宿务太平洋航空公司	2	0	0
18	韩国德威航空公司	2	0	0
19	马来西亚亚洲航空有限公司	2	1	1
20	美国联合航空公司	2	2	2
21	台湾中华航空公司	2	0	0
22	土耳其航空公司	2	0	0
23	香港航空公司	2	1	1
24	新加坡航空公司	2	0	0
25	新加坡酷虎航空	2	0	0
26	奥地利航空公司	3	0	0
27	俄罗斯国际航空公司	3	1	1
28	法国航空公司	3	0	0
29	韩国济州航空公司	3	0	0
30	荷兰皇家航空公司	3	1	1
31	日本航空公司	3	0	0
32	德国汉莎航空公司	4	0	1
33	加拿大航空公司	4	1	2
34	泰国亚洲航空公司	4	3	3
35	波兰航空公司	5	0	0
36	马来西亚航空公司	5	3	3
37	新西兰航空公司	6	0	1
38	香港国泰航空公司	24	1	2
39	澳门航空公司	28	5	5
合计		134	23	27

附件 5

2022 年 6 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	63	84	26.09%
		登机服务问题	17		
		信息告知	2		
		其他	2		
2	机场商户服务	购物服务	81	84	26.09%
		餐饮服务	3		
3	航站楼基本服务	流程和引导	18	56	17.39%
		机场设施设备	14		
		候机环境	9		
		安检通道	7		
		其他	8		
4	客服	39			12.11%
5	行李服务	23			7.14%
6	不正常航班服务	17			5.28%
7	地面交通服务	9			2.80%
8	特殊旅客服务	2			0.62%
9	其他服务	8			2.48%
合 计		322			100%

附件 6

2022 年 6 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	2	0.009	0	0.000	0	0
2	青岛胶东国际机场	1	0.010	0	0.000	0	0
3	三亚凤凰国际机场	1	0.013	0	0.000	0	0
4	长沙黄花国际机场	2	0.017	0	0.000	0	0
5	郑州新郑国际机场	2	0.021	0	0.000	0	0
6	成都双流国际机场	4	0.025	0	0.000	0	0
7	乌鲁木齐地窝堡国际机场	3	0.025	0	0.000	0	0
8	济南遥墙国际机场	2	0.025	0	0.000	0	0
9	武汉天河国际机场	3	0.025	0	0.000	0	0
10	呼和浩特白塔国际机场	1	0.026	0	0.000	0	0
11	成都天府国际机场	4	0.027	0	0.000	0	0
12	重庆江北国际机场	7	0.034	0	0.000	0	0
13	大连周水子国际机场	2	0.034	0	0.000	0	0
14	泉州晋江机场	1	0.035	0	0.000	0	0
15	天津滨海国际机场	2	0.038	0	0.000	0	0
16	广州白云国际机场	9	0.037	0	0.000	1	0.004
17	长春龙嘉国际机场	2	0.039	0	0.000	0	0
18	杭州萧山国际机场	8	0.039	0	0.000	1	0.005
19	海口美兰国际机场	4	0.041	0	0.000	0	0
20	无锡硕放机场	3	0.053	0	0.000	0	0
21	兰州中川机场	4	0.053	0	0.000	0	0
22	银川河东机场	2	0.061	0	0.000	0	0
23	哈尔滨太平国际机场	6	0.066	0	0.000	0	0
24	西安咸阳国际机场	13	0.076	0	0.000	0	0
25	宁波栎社国际机场	5	0.076	0	0.000	0	0
26	昆明长水国际机场	14	0.081	0	0.000	0	0
27	临沂启阳机场	1	0.081	0	0.000	0	0

2022年6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
28	南京禄口国际机场	10	0.079	0	0.000	1	0.008
29	贵阳龙洞堡国际机场	7	0.081	0	0.000	1	0.012
30	包头东河机场	1	0.091	0	0.000	0	0
31	襄阳刘集机场	1	0.094	0	0.000	0	0
32	德宏芒市机场	1	0.099	0	0.000	0	0
33	福州长乐国际机场	5	0.102	0	0.000	0	0
34	台州路桥机场	1	0.102	0	0.000	0	0
35	南通兴东国际机场	2	0.108	0	0.000	0	0
36	太原武宿国际机场	6	0.119	0	0.000	0	0
37	湛江机场	1	0.121	0	0.000	0	0
38	合肥新桥国际机场	7	0.125	0	0.000	1	0.018
39	烟台蓬莱国际机场	4	0.139	0	0.000	0	0
40	西宁曹家堡国际机场	3	0.140	0	0.000	0	0
41	运城张孝机场	1	0.155	0	0.000	0	0
42	淮安涟水国际机场	1	0.156	0	0.000	0	0
43	鄂尔多斯伊金霍洛国际机场	1	0.158	0	0.000	0	0
44	北海福成机场	1	0.159	0	0.000	0	0
45	南阳姜营机场	1	0.163	0	0.000	0	0
46	遵义茅台机场	1	0.165	0	0.000	0	0
47	厦门高崎国际机场	14	0.169	0	0.000	0	0
48	南宁吴圩机场	11	0.190	0	0.000	0	0
49	宜宾五粮液机场	2	0.192	0	0.000	0	0
50	保山云瑞机场	1	0.198	0	0.000	0	0
51	佳木斯东郊国际机场	1	0.204	0	0.000	0	0
52	泸州云龙机场	2	0.211	0	0.000	0	0
53	盐城南洋国际机场	2	0.225	0	0.000	0	0
54	绵阳南郊机场	3	0.227	0	0.000	0	0
55	嘉峪关机场	1	0.227	0	0.000	0	0

2022年6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
56	日照山字河机场	1	0.230	0	0.000	0	0
57	宜昌三峡机场	2	0.239	0	0.000	0	0
58	上海浦东国际机场	4	0.248	0	0.000	0	0
59	徐州观音国际机场	3	0.222	0	0.000	1	0.074
60	林芝米林机场	1	0.265	0	0.000	0	0
61	扬州泰州机场	4	0.291	0	0.000	0	0
62	衢州机场	1	0.299	0	0.000	0	0
63	威海大水泊机场	2	0.307	0	0.000	0	0
64	榆林榆阳机场	3	0.310	0	0.000	0	0
65	济宁曲阜机场	2	0.311	0	0.000	0	0
66	沈阳桃仙国际机场	28	0.332	0	0.000	1	0.012
67	拉萨贡嘎国际机场	11	0.331	0	0.000	1	0.03
68	安庆天柱山机场	1	0.364	0	0.000	0	0
69	阿勒泰雪都机场	1	0.380	0	0.000	0	0
70	乌海机场	1	0.415	0	0.000	0	0
71	桂林两江国际机场	5	0.458	0	0.000	0	0
72	昌都邦达机场	1	0.342	0	0.000	1	0.342
73	巴中恩阳机场	1	0.498	0	0.000	0	0
74	乌兰浩特义勒力特机场	2	0.509	0	0.000	0	0
75	西昌青山机场	5	0.558	0	0.000	0	0
76	信阳明港机场	1	0.581	0	0.000	0	0
77	大理凤仪机场	4	0.593	0	0.000	0	0
78	腾冲驼峰机场	1	0.694	0	0.000	0	0
79	琼海博鳌国际机场	2	0.702	0	0.000	0	0
80	延安南泥湾机场	1	0.741	0	0.000	0	0
81	陇南成县机场	1	0.746	0	0.000	0	0
82	庆阳西峰机场	2	0.749	0	0.000	0	0
83	常德桃花源机场	3	0.756	0	0.000	0	0

2022年6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
84	宜春明月山机场	2	0.778	0	0.000	0	0
85	唐山三女河机场	5	1.351	0	0.000	0	0
86	攀枝花保安营机场	3	1.630	0	0.000	0	0
87	长治王村机场	2	1.538	0	0.000	0	0
88	澜沧景迈机场	1	1.124	0	0.000	0	0
89	三明沙县机场	2	2.703	0	0.000	0	0
90	临沧博尚机场	1	2.174	0	0.000	0	0
91	黄山屯溪机场	1	2.222	0	0.000	0	0
92	九寨黄龙机场	1	5.556	0	0.000	0	0
93	额济纳旗桃来机场	2	22.222	0	0.000	0	0
94	齐齐哈尔三家子机场	1	14.286	0	0.000	0	0
95	上饶三清山机场	2	0.873	0	0.000	1	0.437
96	满洲里西郊机场	2	5.556	0	0.000	2	5.556
97	丹东浪头机场	1	--	0	--	0	--
98	六盘水月照机场	2	--	0	--	0	--
合计		322	0.083	0	0.000	12	0.003

附件 7

2022 年 6 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	1304	2189	92.68%
		不正常航班票务服务	554		
		客票销售	290		
		报销凭证	40		
		值机选座	1		
2	信息告知	购票环节航班主要服务信息	81	163	6.90%
		不正常航班信息告知	57		
		出票后行程重要信息	19		
		登机信息告知	5		
		登机信息变更告知	1		
3	客服	人员问题	6	10	0.42%
		线路问题	4		
合 计				2362	100%

附件 8

2022 年 6 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）	2	0	0
2	飞常准（合肥常准国际旅行社有限责任公司）	5	1	1
3	马蜂窝（北京马蜂窝网络科技有限公司）	5	1	1
4	京东（北京京东叁佰陆拾度电子商务有限公司）	13	2	2
5	航班管家（深圳市活力天汇科技股份有限公司）	20	2	3
6	航旅纵横（中航信移动科技有限公司）	29	4	4
7	美团（北京我遥我控科技有限公司）	77	4	4
8	智行（上海蒜芽信息科技有限公司）	305	29	33
9	去哪儿旅行（北京趣拿信息技术有限公司）	385	35	39
10	飞猪（浙江飞猪网络技术有限公司）	424	22	41
11	携程（上海携程商务有限公司）	538	31	50
12	同程艺龙（同程网络科技股份有限公司）	559	29	36
合计		2362	160	214