

关于 2022 年 7 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 7 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

7 月，民航局消费者事务中心共受理旅客投诉 14536 件。其中，国内航空公司投诉 10631 件，外国及港澳台地区航空公司投诉 198 件，机场投诉 365 件，航空销售网络平台经营者投诉 3342 件。

（一）国内航空公司投诉受理情况

7 月份受理旅客对国内航空公司的投诉 10631 件。其中，投诉类型排名前三位的是：不正常航班服务投诉 6178 件，占 58.11%，主要是航班不正常后的经济补偿、客票退改签方面未能满足旅客诉求；票务服务投诉 1872 件，占 17.61%，主要是旅客对航空公司退票收费标准不认可；疫情相关问题投诉 851 件，占 8.00%，主要是旅客对航空公司疫情相关退改规则不满。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

7 月份受理旅客对外国及港澳台地区航空公司的投诉 198 件。其中，投诉类型排名前三位的是：不正常航班服务投诉 117 件，占 59.09%，主要是旅客对航班不正常后客票退改签服务不满；票务服务投诉 38 件，占 19.19%，主要是旅客对客票退改收费标准不

满；疫情相关投诉 15 件，占 7.58%，主要是旅客对航空公司的退改政策或者无疫情退改政策不满提出投诉。详情见通报附件 3、4。

（三）机场投诉受理情况

7 月份受理旅客对机场的投诉 365 件。其中，投诉类型排名前三位的是：机场商户服务投诉 106 件，占 29.04%，主要集中在机场商户售卡后产生的退卡等服务问题；办理乘机手续与登机投诉 97 件，占 26.58%，主要是旅客对因疫情防控措施导致其无法顺利办理乘机手续或登机不满；航站楼基本服务投诉 62 件，占 16.99%，主要是旅客对机场乘机流程引导服务、安检通道开放不足不满。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

7 月份受理旅客对航空销售网络平台经营者的投诉 3342 件。其中，票务服务投诉 3209 件，占 96.02%，旅客主要对客票退改签服务、不正常航班后票务服务不满；信息告知 124 件，占 3.71%，主要集中在旅客对购票环节主要服务信息和不正常航班后服务信息告知不满；客服投诉 9 件，占 0.27%，主要是旅客对客服渠道不畅和人员态度不满。详情见通报附件 7、8。

二、投诉处理情况

7 月份，民航局消费者事务中心受理的旅客投诉中处理不规范的有 292 件。其中，国内航空公司处理不规范的投诉共 58 件，国内航空公司平均投诉回复违规率为百分之零点五四六；外国及港澳台地区航空公司处理不规范的投诉共 23 件；机场处理不规范的投诉共 5 件，机场平均投诉回复违规率为百分之零点零一四；航空销售网络平台经营者处理不规范的投诉共 206 件。详情见通报

附件 2、4、6、8。

三、投诉调解情况

7 月份,民航局消费者事务中心共受理旅客投诉调解申请 1469 件。其中,国内航空公司调解申请 1121 件,国内航空公司平均投诉调解率为万分之零点三三零;外国及港澳台地区航空公司调解申请 34 件;机场调解申请 14 件,机场平均投诉调解率为万分之零点零零二;航空销售网络平台经营者调解申请 300 件。详情见通报附 2、4、6、8。

民航局运输司

2022 年 9 月 30 日

附件 1

2022 年 7 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	3542	6178	58.11%
		客票退改签	2022		
		信息告知	441		
		食宿服务	116		
		机上延误服务	30		
		延误或取消原因证明	14		
		地面交通服务	2		
		其他	11		
2	票务服务	退票	807	1872	17.61%
		客票销售	731		
		报销凭证	157		
		客票变更	139		
		信息告知	38		
3	疫情相关	无退改政策	611	851	8.00%
		退改政策不合理	220		
		对防控措施不满	8		
		未能提供相关防控信息	6		
		相关防控信息不准确	6		
4	行李服务	632		5.94%	
5	办理乘机手续与登机	564		5.31%	
6	客服	156		1.47%	
7	会员服务	141		1.33%	
8	空中服务	127		1.19%	
9	超售	70		0.66%	
10	特殊旅客服务	31		0.29%	
11	其他服务	9		0.09%	
合 计		10631		100%	

附件 2

2022 年 7 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	1	0.026	0	0.000	0	0.000
3	河北航空有限公司	48	1.216	0	0.000	1	0.025
4	青岛航空股份有限公司	44	1.432	0	0.000	6	0.195
5	桂林航空有限公司	20	1.551	0	0.000	0	0.000
6	深圳航空有限责任公司	268	1.630	2	0.746	17	0.103
7	中国国际航空股份有限公司	598	1.876	1	0.167	77	0.242
8	山东航空股份有限公司	237	1.904	0	0.000	34	0.273
9	厦门航空有限公司	463	2.384	1	0.216	52	0.268
10	中国东方航空股份有限公司	1013	2.325	9	0.888	110	0.252
11	上海航空股份有限公司	77	2.197	2	2.597	11	0.314
12	福州航空有限责任公司	50	2.658	0	0.000	8	0.425
13	九元航空有限公司	120	2.947	0	0.000	2	0.049
14	海南航空股份有限公司	465	2.773	2	0.430	52	0.310
15	上海吉祥航空股份有限公司	244	2.865	1	0.410	14	0.164
16	龙江航空有限公司	18	3.187	0	0.000	0	0.000
17	四川航空股份有限公司	658	3.067	1	0.152	66	0.308
18	北京首都航空有限公司	243	3.184	0	0.000	15	0.197
19	西部航空有限责任公司	192	3.135	1	0.521	34	0.555
20	苏南瑞丽航空有限公司	77	3.476	0	0.000	5	0.226
21	昆明航空有限公司	128	3.402	1	0.781	13	0.346
22	中国南方航空股份有限公司	1990	3.543	4	0.201	166	0.296
23	乌鲁木齐航空有限责任公司	67	3.507	0	0.000	12	0.628
24	江西航空有限公司	47	3.969	0	0.000	1	0.084

2022年7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	长安航空有限责任公司	63	4.053	0	0.000	2	0.129
26	多彩贵州航空有限公司	58	3.252	3	5.172	13	0.729
27	东海航空有限公司	95	3.940	1	1.053	12	0.498
28	天津航空有限责任公司	256	4.110	1	0.391	29	0.466
29	华夏航空股份有限公司	134	4.281	0	0.000	11	0.351
30	春秋航空股份有限公司	700	4.186	11	1.571	87	0.520
31	大新华航空有限公司	12	4.703	0	0.000	3	1.176
32	奥凯航空有限公司	171	5.022	0	0.000	20	0.587
33	浙江长龙航空公司	405	5.291	5	1.235	69	0.901
34	云南祥鹏航空有限责任公司	380	5.660	0	0.000	48	0.715
35	西藏航空有限公司	163	5.459	3	1.840	18	0.603
36	中国联合航空有限公司	243	6.562	1	0.412	23	0.621
37	幸福航空有限责任公司	52	6.554	0	0.000	7	0.882
38	成都航空有限公司	385	6.553	5	1.299	41	0.698
39	金鹏航空股份有限公司	85	7.438	0	0.000	1	0.088
40	广西北部湾航空有限责任公司	194	8.909	2	1.031	22	1.010
41	湖南航空股份有限公司	167	10.449	1	0.599	19	1.189
合计		10631	3.127	58	0.546	1121	0.330

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 7 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	82	117	59.09%
		经济补偿	27		
		信息告知	6		
		食宿服务	2		
2	票务服务	退票	26	38	19.19%
		客票销售	8		
		客票变更	4		
3	疫情相关	无退改政策	8	15	7.58%
		退改政策不合理	7		
4	办理乘机手续与登机	12			6.06%
5	行李服务	11			5.56%
6	客服	3			1.51%
7	会员服务	2			1.01%
合 计		198			100%

附件 4

2022 年 7 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	埃及航空公司	1	0	0
2	菲律宾亚洲航空公司	1	1	1
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	老挝国家航空公司	1	0	0
7	马来西亚航空公司	1	0	0
8	美国达美航空公司	1	0	0
9	美国航空公司	1	0	0
10	首尔航空	1	1	1
11	台湾立荣航空公司	1	0	0
12	台湾中华航空公司	1	0	0
13	土耳其航空公司	1	0	0
14	乌兹别克斯坦航空公司	1	0	0
15	印度尼西亚鹰航空公司	1	0	0
16	印尼城市快线航空公司	1	0	0
17	英国航空公司	1	1	1
18	埃塞俄比亚航空公司	2	0	0
19	芬兰航空公司	2	0	0
20	韩国德威航空公司	2	0	0
21	加拿大航空公司	2	1	2
22	马来西亚亚洲航空有限公司	2	1	1
23	日本航空公司	2	0	1
24	日本全日空航空公司	2	2	2
25	瑞士国际航空公司	2	0	0
26	斯里兰卡航空公司	2	0	0
27	泰国亚洲航空（长途）有限公司	2	1	1
28	新加坡航空公司	2	0	0
29	奥地利航空公司	3	0	0
30	新加坡酷虎航空	3	1	2
31	俄罗斯国际航空公司	4	1	1
32	菲律宾宿务太平洋航空公司	4	0	0
33	荷兰皇家航空公司	4	0	0
34	法国航空公司	5	1	1
35	泰国亚洲航空公司	5	2	2
36	阿联酋阿提哈德航空公司	6	2	2
37	阿联酋航空公司	6	0	0
38	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	7	5	5
39	香港航空公司	7	0	0
40	德国汉莎航空公司	9	0	1
41	澳门航空公司	10	1	2
42	新西兰航空公司	37	2	2
43	香港国泰航空公司	49	0	6
	合计	198	23	34

附件 5

2022 年 7 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	105	106	29.04%
		餐饮服务	1		
2	办理乘机手续与登机	乘机手续问题	60	97	26.58%
		登机服务问题	27		
		中转服务	5		
		信息告知	3		
		其他	2		
3	航站楼基本服务	流程和引导	21	62	16.99%
		安检通道	12		
		机场设施设备	10		
		候机环境	9		
		其他	10		
4	行李服务	39		10.68%	
5	不正常航班服务	26		7.12%	
6	客服	15		4.11%	
7	地面交通服务	13		3.56%	
8	特殊旅客服务	3		0.82%	
9	其他服务	4		1.10%	
合 计		365		100%	

附件 6

2022 年 7 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	济南遥墙国际机场	1	0.009	0	0.000	0	0
2	上海虹桥国际机场	1	0.009	0	0.000	0	0
3	宁波栎社国际机场	1	0.011	0	0.000	0	0
4	石家庄正定国际机场	1	0.012	0	0.000	0	0
5	北京大兴国际机场	2	0.015	0	0.000	0	0
6	乌鲁木齐地窝堡国际机场	3	0.015	0	0.000	0	0
7	深圳宝安国际机场	4	0.016	0	0.000	0	0
8	长沙黄花国际机场	3	0.016	0	0.000	1	0.005
9	南京禄口国际机场	3	0.019	0	0.000	0	0
10	天津滨海国际机场	2	0.022	0	0.000	0	0
11	上海浦东国际机场	2	0.023	0	0.000	0	0
12	青岛胶东国际机场	3	0.023	0	0.000	0	0
13	西安咸阳国际机场	5	0.023	0	0.000	1	0.005
14	三亚凤凰国际机场	4	0.026	0	0.000	0	0
15	福州长乐国际机场	2	0.027	0	0.000	0	0
16	哈尔滨太平国际机场	4	0.028	0	0.000	0	0
17	珠海金湾机场	1	0.028	0	0.000	0	0
18	广州白云国际机场	10	0.031	0	0.000	0	0
19	大连周水子国际机场	3	0.033	0	0.000	0	0
20	成都双流国际机场	6	0.032	0	0.000	1	0.005
21	杭州萧山国际机场	9	0.033	0	0.000	2	0.007
22	海口美兰国际机场	4	0.037	0	0.000	0	0
23	郑州新郑国际机场	6	0.037	0	0.000	0	0
24	南昌昌北国际机场	2	0.040	0	0.000	0	0
25	南通兴东国际机场	1	0.029	0	0.000	1	0.029
26	昆明长水国际机场	13	0.042	0	0.000	0	0
27	重庆江北国际机场	13	0.042	0	0.000	0	0
28	西双版纳机场	2	0.043	0	0.000	0	0

2022年7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
29	武汉天河国际机场	8	0.047	0	0.000	0	0
30	长春龙嘉国际机场	4	0.047	0	0.000	0	0
31	呼和浩特白塔国际机场	4	0.048	0	0.000	0	0
32	温州龙湾国际机场	4	0.049	0	0.000	0	0
33	库尔勒梨城机场	1	0.051	0	0.000	0	0
34	威海大水泊国际机场	1	0.054	0	0.000	0	0
35	揭阳潮汕国际机场	2	0.046	0	0.000	1	0.023
36	丽江三义国际机场	3	0.058	0	0.000	0	0
37	太原武宿国际机场	5	0.061	0	0.000	0	0
38	阿克苏红旗坡机场	1	0.063	0	0.000	0	0
39	榆林榆阳机场	1	0.068	0	0.000	0	0
40	成都天府国际机场	14	0.068	0	0.000	1	0.005
41	喀什机场	2	0.070	0	0.000	0	0
42	贵阳龙洞堡国际机场	11	0.077	0	0.000	0	0
43	烟台蓬莱国际机场	4	0.084	0	0.000	0	0
44	沈阳桃仙国际机场	11	0.085	0	0.000	0	0
45	盐城南洋国际机场	1	0.087	0	0.000	0	0
46	遵义新舟机场	1	0.104	0	0.000	0	0
47	桂林两江国际机场	3	0.116	0	0.000	0	0
48	南充高坪机场	1	0.122	0	0.000	0	0
49	兰州中川国际机场	8	0.129	0	0.000	0	0
50	襄阳刘集机场	2	0.137	0	0.000	0	0
51	西宁曹家堡国际机场	9	0.141	0	0.000	0	0
52	西昌青山机场	2	0.144	0	0.000	0	0
53	湛江吴川机场	2	0.146	0	0.000	0	0
54	连云港花果山机场	1	0.149	0	0.000	0	0
55	厦门高崎国际机场	21	0.149	0	0.000	0	0
56	琼海博鳌机场	1	0.153	0	0.000	0	0
57	北海福成机场	1	0.163	0	0.000	0	0

2022年7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
58	十堰武当山机场	1	0.166	0	0.000	0	0
59	临沂启阳机场	2	0.179	0	0.000	0	0
60	绵阳南郊机场	5	0.179	0	0.000	0	0
61	大同云冈机场	1	0.180	0	0.000	0	0
62	宜宾五粮液机场	3	0.185	0	0.000	0	0
63	大理凤仪机场	3	0.187	0	0.000	0	0
64	拉萨贡嘎国际机场	9	0.190	0	0.000	0	0
65	洛阳北郊机场	2	0.198	0	0.000	0	0
66	达州金垭机场	1	0.204	0	0.000	0	0
67	芜湖宣州机场	1	0.217	0	0.000	0	0
68	衡阳南岳机场	1	0.221	0	0.000	0	0
69	铜仁凤凰机场	1	0.232	0	0.000	0	0
70	宜春明月山机场	1	0.238	0	0.000	0	0
71	徐州观音国际机场	3	0.238	0	0.000	0	0
72	宜昌三峡机场	4	0.238	0	0.000	0	0
73	邯郸机场	1	0.239	0	0.000	0	0
74	广元盘龙机场	1	0.262	0	0.000	0	0
75	保山云瑞机场	2	0.289	0	0.000	0	0
76	佛山沙堤机场	1	0.302	0	0.000	0	0
77	巴中恩阳机场	1	0.333	0	0.000	0	0
78	南宁吴圩国际机场	19	0.255	1	5.263	2	0.027
79	满洲里西郊机场	1	0.351	0	0.000	0	0
80	淮安涟水国际机场	4	0.356	0	0.000	0	0
81	万州五桥机场	3	0.374	0	0.000	0	0
82	鄂尔多斯伊金霍洛国际机场	5	0.393	0	0.000	0	0
83	梅州梅县机场	1	0.394	0	0.000	0	0
84	南阳姜营机场	4	0.479	0	0.000	0	0
85	张掖甘州机场	1	0.483	0	0.000	0	0
86	攀枝花保安营机场	1	0.488	0	0.000	0	0

2022年7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
87	安庆天柱山机场	2	0.501	0	0.000	0	0
88	汉中城固机场	2	0.515	0	0.000	0	0
89	合肥新桥国际机场	3	0.044	1	33.333	1	0.015
90	泸州云龙机场	7	0.363	1	14.286	1	0.052
91	莎车叶尔羌机场	1	0.667	0	0.000	0	0
92	塔城千泉机场	1	0.676	0	0.000	0	0
93	九寨黄龙机场	1	0.730	0	0.000	0	0
94	黔江武陵山机场	1	0.741	0	0.000	0	0
95	昭通机场	2	0.755	0	0.000	0	0
96	玉树巴塘机场	2	0.800	0	0.000	0	0
97	池州九华山机场	1	0.847	0	0.000	0	0
98	连城冠豸山机场	1	0.943	0	0.000	0	0
99	甘孜康定机场	1	4.000	0	0.000	0	0
100	固原六盘山机场	1	4.545	0	0.000	0	0
101	金昌金川机场	2	1.471	0	0.000	0	0
102	三明沙县机场	1	1.000	0	0.000	0	0
103	乌兰察布集宁机场	1	1.695	0	0.000	0	0
104	信阳明港机场	3	1.422	0	0.000	0	0
105	营口兰旗机场	2	3.846	0	0.000	0	0
106	鄂州花湖机场	1	5.263	0	0.000	0	0
107	敦煌莫高国际机场	2	0.280	1	50.000	1	0.140
108	稻城亚丁机场	3	1.339	1	33.333	1	0.446
109	潍坊机场	1	--	0	--	0	--
	合计	365	0.059	5	0.014	14	0.002

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。

潍坊机场因本月无旅客吞吐量数据，无法计算相关指标及综合得分情况。

附件 7

2022 年 7 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	2311	3209	96.02%
		不正常航班票务服务	548		
		客票销售	296		
		报销凭证	46		
		值机选座	8		
2	信息告知	购票环节航班主要服务信息	64	124	3.71%
		不正常航班信息告知	37		
		出票后行程重要信息	21		
		登机信息告知	2		
3	客服	线路问题	5	9	0.27%
		人员问题	4		
合 计				3342	100%

附件 8

2022 年 7 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）	6	0	0
2	飞常准（合肥常准国际旅行社有限责任公司）	8	0	0
3	马蜂窝（北京马蜂窝网络科技有限公司）	8	0	0
4	公务行（政府采购机票管理网站）	9	0	0
5	京东（北京京东叁佰陆拾度电子商务有限公司）	16	0	0
6	航班管家（深圳市活力天汇科技股份有限公司）	38	1	1
7	航旅纵横（中航信移动科技有限公司）	42	2	3
8	美团（北京我遥我控科技有限公司）	120	8	8
9	智行（上海蒜芽信息科技有限公司）	348	20	26
10	去哪儿旅行（北京趣拿信息技术有限公司）	562	55	60
11	同程艺龙（同程网络科技股份有限公司）	621	48	64
12	飞猪（浙江飞猪网络技术有限公司）	623	27	55
13	携程（上海携程商务有限公司）	941	45	83
合计		3342	206	300