

关于 2022 年 8 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 8 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

8 月，民航局消费者事务中心共受理旅客投诉 16285 件。其中，国内航空公司投诉 11619 件，外国及港澳台地区航空公司投诉 167 件，机场投诉 296 件，航空销售网络平台经营者投诉 4203 件。

（一）国内航空公司投诉受理情况

8 月份受理旅客对国内航空公司的投诉 11619 件。其中，投诉类型排名前三位的是：不正常航班服务投诉 5171 件，占 44.51%，主要是航班因疫情或公司计划原因取消后，旅客提出较多经济补偿以及改期签转的诉求；疫情相关问题投诉 2732 件，占 23.51%，主要是旅客以疫情影响出行为由要求航空公司一律全额退款的诉求未能得到满足引发的投诉，其中重点疫情区域海南、新疆和西藏相关投诉共 1930 件；票务服务投诉 2042 件，占 17.57%，主要是旅客对航空公司退票退款诉求响应不及时不满。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

8 月份受理旅客对外国及港澳台地区航空公司的投诉 167 件。

其中，投诉类型排名前三位的是：不正常航班服务投诉 56 件，占 33.53%，主要是旅客对航班不正常后未能及时办理客票退改签产生的投诉；票务服务投诉 43 件，占 25.75%，主要是旅客对航空公司拒绝办理免费退票不满；疫情相关投诉 39 件，占 23.35%，主要是旅客对航空公司无疫情相关免费退改政策不满。详情见通报附件 3、4。

（三）机场投诉受理情况

8 月份受理旅客对机场的投诉 296 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 77 件，占 26.02%，主要是旅客因各类疫情防控原因无法按计划办理乘机手续产生的投诉；机场商户服务投诉 67 件，占 22.64%，主要集中在旅客对商旅卡销售形式和售后服务的不满；行李服务投诉 51 件，占 17.23%，主要是旅客对托运行李破损、延迟以及赔偿金额标准等问题产生的不满。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

8 月份受理旅客对航空销售网络平台经营者的投诉 4203 件。其中，票务服务投诉 2164 件，占 51.49%，主要是旅客对在平台购买客票后提出的免费退改诉求较为集中；疫情相关问题投诉 1897 件，占 45.13%，主要是旅客以疫情影响出行为由要求全额退款的诉求未能得到满足引发的投诉；信息告知 121 件，占 2.88%，主要是旅客认为平台未能及时告知航班主要服务信息以及不正常航班相关信息所产生的不满。详情见通报附件 7、8。

二、投诉处理情况

8 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 311 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四九九。外国及港澳台地区航空公司处理不规范的投诉共 15 件。航空销售网络平台经营者处理不规范的投诉共 238 件。详情见通报附件 2、4、6、8。

三、投诉调解情况

8 月份，民航局消费者事务中心共受理旅客投诉调解申请 1597 件。其中，国内航空公司调解申请 1202 件，国内航空公司平均投诉调解率为万分之零点三七二；外国及港澳台地区航空公司调解申请 31 件；机场调解申请 24 件，机场平均投诉调解率为万分之零点零零四；航空销售网络平台经营者调解申请 340 件。详情见通报附件 2、4、6、8。

民航局运输司

2022 年 10 月 27 日

附件 1

2022 年 8 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	2773	5171	44.51%	
		客票退改签	1952			
		信息告知	346			
		食宿服务	69			
		机上延误服务	20			
		延误或取消原因证明	8			
		地面交通服务	1			
		其他	2			
2	疫情相关	无退改政策	587	2732	23.51%	
		退改政策不合理	172			
		对防控措施不满	23			
		未能提供相关防控信息	12			
		相关防控信息不准确	8			
		重点疫情 区域	海南			1037
			新疆			783
西藏	110					
3	票务服务	退票	872	2042	17.57%	
		客票销售	746			
		报销凭证	197			
		客票变更	153			
		信息告知	74			
4	行李服务	602		5.18%		
5	办理乘机手续与登机	451		3.88%		
6	客服	298		2.56%		
7	会员服务	151		1.30%		
8	空中服务	95		0.82%		
9	超售	32		0.28%		
10	特殊旅客服务	29		0.25%		
11	其他服务	16		0.14%		
合 计		11619		100%		

附件 2

2022 年 8 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	5	0.155	0	0.000	0	0.000
2	上海航空股份有限公司	71	1.262	0	0.000	7	0.124
3	大新华航空有限公司	4	1.369	0	0.000	0	0.000
4	青岛航空股份有限公司	44	1.495	0	0.000	2	0.068
5	山东航空股份有限公司	202	1.560	0	0.000	21	0.162
6	深圳航空有限责任公司	323	1.947	0	0.000	14	0.084
7	中国东方航空股份有限公司	892	1.840	6	0.673	81	0.167
8	中国国际航空股份有限公司	649	2.079	1	0.154	68	0.218
9	厦门航空有限公司	415	2.353	4	0.964	38	0.215
10	天骄航空有限公司	2	2.832	0	0.000	0	0.000
11	河北航空有限公司	93	2.916	0	0.000	0	0.000
12	桂林航空有限公司	33	3.059	0	0.000	0	0.000
13	苏南瑞丽航空有限公司	72	2.872	1	1.389	8	0.319
14	上海吉祥航空股份有限公司	319	3.005	2	0.627	37	0.349
15	长安航空有限责任公司	33	2.685	1	3.030	6	0.488
16	福州航空有限责任公司	55	3.478	0	0.000	6	0.379
17	华夏航空股份有限公司	97	3.695	0	0.000	6	0.229
18	多彩贵州航空有限公司	61	3.615	0	0.000	8	0.474
19	江西航空有限公司	51	3.866	0	0.000	0	0.000
20	海南航空控股股份有限公司	608	3.940	1	0.164	56	0.363
21	九元航空有限公司	166	4.161	1	0.602	2	0.050
22	春秋航空股份有限公司	670	4.040	7	1.045	98	0.591
23	幸福航空有限责任公司	30	3.946	0	0.000	9	1.184
24	昆明航空有限公司	136	4.068	2	1.471	27	0.808

2022年8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	77	4.321	1	1.299	7	0.393
26	北京首都航空有限公司	249	4.691	0	0.000	10	0.188
27	四川航空股份有限公司	801	4.691	2	0.250	78	0.457
28	中国联合航空有限公司	187	4.577	2	1.070	23	0.563
29	中国南方航空股份有限公司	2584	4.911	13	0.503	205	0.390
30	东海航空有限公司	104	4.851	1	0.962	8	0.373
31	西部航空有限责任公司	223	5.522	2	0.897	25	0.619
32	奥凯航空有限公司	153	5.976	2	1.307	22	0.859
33	云南祥鹏航空有限责任公司	284	6.083	0	0.000	61	1.307
34	金鹏航空股份有限公司	73	6.195	0	0.000	14	1.188
35	浙江长龙航空公司	456	6.336	3	0.658	88	1.223
36	天津航空有限责任公司	344	7.266	1	0.291	39	0.824
37	西藏航空有限公司	167	8.637	0	0.000	21	1.086
38	龙江航空有限公司	42	8.906	0	0.000	3	0.636
39	成都航空有限公司	549	9.125	3	0.546	75	1.247
40	广西北部湾航空有限责任公司	203	13.164	2	0.985	14	0.908
41	乌鲁木齐航空有限责任公司	92	13.173	0	0.000	15	2.148
合计		11619	3.597	58	0.499	1202	0.372

附件 3

2022 年 8 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	33	56	33.53%
		经济补偿	19		
		信息告知	4		
2	票务服务	退票	25	43	25.75%
		客票销售	8		
		客票变更	5		
		信息告知	5		
3	疫情相关	无退改政策	34	39	23.35%
		退改政策不合理	5		
4	办理乘机手续与登机	19			11.38%
5	行李服务	5			2.99%
6	客服	2			1.20%
7	空中服务	2			1.20%
8	超售	1			0.60%
合 计		167			100%

附件 4

2022 年 8 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	奥地利航空公司	1	0	1
3	春秋航空日本株式会社	1	0	0
4	哈萨克斯坦阿斯塔纳航空	1	0	0
5	韩国大韩航空公司	1	0	0
6	韩国德威航空公司	1	1	1
7	韩国釜山航空	1	0	0
8	韩国济州航空公司	1	1	1
9	韩国真航空公司	1	0	0
10	荷兰皇家航空公司	1	0	1
11	柬埔寨天空吴哥航空公司	1	0	0
12	捷星日本航空公司	1	0	0
13	科威特航空	1	0	0
14	肯尼亚航空公司	1	0	0
15	老挝国家航空公司	1	0	0
16	日本全日空航空公司	1	1	1
17	首尔航空	1	0	0
18	台湾立荣航空公司	1	0	0
19	泰国国际航空公司	1	0	1
20	新加坡酷虎航空	1	0	0
21	伊朗马汉航空公司	1	0	0
22	阿联酋航空公司	2	0	0
23	埃塞俄比亚航空公司	2	0	0
24	北欧航空公司	2	1	2
25	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	2	1	1
26	美国达美航空公司	2	0	0
27	美国联合航空公司	2	0	0
28	新西兰航空公司	2	0	1
29	意大利勒奥斯航空公司	2	0	0
30	韩国韩亚航空公司	3	0	0
31	泰国亚洲航空公司	3	0	0
32	法国航空公司	4	0	0
33	卡塔尔航空公司	4	1	2
34	日本航空公司	4	0	0
35	新加坡航空公司	4	0	1
36	加拿大航空公司	5	1	2
37	马来西亚航空公司	5	2	2
38	德国汉莎航空公司	7	0	3
39	香港航空公司	7	1	1
40	俄罗斯国际航空公司	9	1	1
41	澳门航空公司	16	4	6
42	香港国泰航空公司	59	0	3
合计		167	15	31

附件 5

2022 年 8 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	51	77	26.02%
		登机服务问题	21		
		信息告知	3		
		中转服务	1		
		其他	1		
2	机场商户服务	购物服务	64	67	22.64%
		餐饮服务	3		
3	行李服务	托运行李	42	51	17.23%
		非托运行李	9		
4	航站楼基本服务	35			11.82%
5	不正常航班服务	23			7.77%
6	客服	14			4.73%
7	疫情相关	对防控措施不满	8	13	4.39%
		相关防控信息不准确	2		
		重点疫情区域(西藏)	3		
8	地面交通服务	9			3.04%
9	特殊旅客服务	7			2.36%
合 计		296			100%

附件 6

2022 年 8 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	呼和浩特白塔国际机场	1	0.012	0	0.000	0	0
2	青岛胶东国际机场	2	0.013	0	0.000	0	0
3	成都双流国际机场	2	0.012	0	0.000	1	0.006
4	上海虹桥国际机场	3	0.014	0	0.000	1	0.005
5	广州白云国际机场	6	0.017	0	0.000	0	0
6	武汉天河国际机场	3	0.020	0	0.000	0	0
7	长春龙嘉国际机场	2	0.020	0	0.000	0	0
8	深圳宝安国际机场	6	0.021	0	0.000	1	0.003
9	南京禄口国际机场	4	0.024	0	0.000	0	0
10	杭州萧山国际机场	6	0.023	0	0.000	1	0.004
11	乌鲁木齐地窝堡国际机场	2	0.027	0	0.000	0	0
12	济南遥墙国际机场	3	0.028	0	0.000	0	0
13	珠海金湾机场	1	0.020	0	0.000	1	0.02
14	大连周水子国际机场	3	0.030	0	0.000	0	0
15	银川河东国际机场	2	0.032	0	0.000	0	0
16	三亚凤凰国际机场	1	0.036	0	0.000	0	0
17	南昌昌北国际机场	2	0.036	0	0.000	0	0
18	常州奔牛国际机场	1	0.036	0	0.000	0	0
19	宁波栎社国际机场	3	0.037	0	0.000	0	0
20	西安咸阳国际机场	7	0.033	0	0.000	2	0.009
21	无锡硕放国际机场	2	0.037	0	0.000	0	0
22	丽江三义国际机场	2	0.038	0	0.000	0	0
23	太原武宿国际机场	3	0.038	0	0.000	0	0

2022年8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	南通兴东国际机场	1	0.040	0	0.000	0	0
25	西双版纳机场	2	0.042	0	0.000	0	0
26	重庆江北国际机场	10	0.042	0	0.000	0	0
27	福州长乐国际机场	3	0.039	0	0.000	1	0.013
28	合肥新桥国际机场	3	0.040	0	0.000	1	0.013
29	长沙黄花国际机场	8	0.046	0	0.000	0	0
30	厦门高崎国际机场	4	0.043	0	0.000	1	0.011
31	徐州观音国际机场	1	0.058	0	0.000	0	0
32	温州龙湾国际机场	4	0.064	0	0.000	0	0
33	上海浦东国际机场	10	0.061	0	0.000	1	0.006
34	赤峰玉龙机场	1	0.064	0	0.000	0	0
35	郑州新郑国际机场	8	0.061	0	0.000	1	0.008
36	贵阳龙洞堡国际机场	10	0.063	0	0.000	1	0.006
37	德宏芒市机场	1	0.068	0	0.000	0	0
38	哈尔滨太平国际机场	9	0.062	0	0.000	2	0.014
39	昆明长水国际机场	20	0.068	0	0.000	2	0.007
40	兰州中川国际机场	3	0.074	0	0.000	0	0
41	宜昌三峡机场	1	0.055	0	0.000	1	0.055
42	台州路桥机场	1	0.078	0	0.000	0	0
43	湛江吴川机场	1	0.083	0	0.000	0	0
44	成都天府国际机场	15	0.088	0	0.000	0	0
45	淮安涟水国际机场	1	0.089	0	0.000	0	0
46	沈阳桃仙国际机场	11	0.086	0	0.000	1	0.008
47	西宁曹家堡国际机场	4	0.081	0	0.000	1	0.02

2022年8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	泉州晋江国际机场	4	0.093	0	0.000	0	0
49	喀什机场	1	0.094	0	0.000	0	0
50	拉萨贡嘎国际机场	2	0.103	0	0.000	0	0
51	佳木斯东郊国际机场	1	0.104	0	0.000	0	0
52	遵义茅台机场	1	0.106	0	0.000	0	0
53	扬州泰州国际机场	2	0.109	0	0.000	0	0
54	库尔勒梨城机场	1	0.120	0	0.000	0	0
55	通辽机场	1	0.128	0	0.000	0	0
56	烟台蓬莱国际机场	8	0.146	0	0.000	0	0
57	包头东河机场	2	0.148	0	0.000	0	0
58	东营胜利机场	1	0.152	0	0.000	0	0
59	锡林浩特机场	1	0.159	0	0.000	0	0
60	临汾尧都机场	1	0.166	0	0.000	0	0
61	西昌青山机场	2	0.167	0	0.000	0	0
62	日照山字河机场	1	0.168	0	0.000	0	0
63	张家界荷花机场	2	0.174	0	0.000	0	0
64	威海大水泊国际机场	4	0.185	0	0.000	0	0
65	阜阳西关机场	1	0.186	0	0.000	0	0
66	南宁吴圩国际机场	13	0.187	0	0.000	0	0
67	临沂启阳机场	3	0.203	0	0.000	0	0
68	兴义万峰林机场	1	0.145	0	0.000	1	0.145
69	芜湖宣州机场	1	0.214	0	0.000	0	0
70	铜仁凤凰机场	1	0.215	0	0.000	0	0
71	唐山三女河机场	1	0.219	0	0.000	0	0

2022年8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
72	大庆萨尔图机场	1	0.220	0	0.000	0	0
73	十堰武当山机场	1	0.243	0	0.000	0	0
74	绵阳南郊机场	5	0.245	0	0.000	0	0
75	泸州云龙机场	4	0.225	0	0.000	1	0.056
76	大理凤仪机场	4	0.229	0	0.000	1	0.057
77	牡丹江海浪机场	2	0.302	0	0.000	0	0
78	延安南泥湾机场	1	0.309	0	0.000	0	0
79	林芝米林机场	1	0.319	0	0.000	0	0
80	张家口宁远机场	1	0.331	0	0.000	0	0
81	达州金垭机场	2	0.351	0	0.000	0	0
82	忻州五台山机场	1	0.355	0	0.000	0	0
83	长治王村机场	1	0.398	0	0.000	0	0
84	鸡西兴凯湖机场	1	0.402	0	0.000	0	0
85	攀枝花保安营机场	1	0.498	0	0.000	0	0
86	万州五桥机场	4	0.587	0	0.000	0	0
87	敦煌莫高国际机场	3	0.616	0	0.000	0	0
88	营口兰旗机场	1	0.862	0	0.000	0	0
89	格尔木机场	1	0.870	0	0.000	0	0
90	阿拉善左旗巴彦浩特机场	1	1.754	0	0.000	0	0
91	六盘水月照机场	1	1.852	0	0.000	0	0
92	日喀则和平机场	1	1.613	0	0.000	0	0
93	莎车叶尔羌机场	1	1.818	0	0.000	0	0
94	上饶三清山机场	2	0.837	0	0.000	1	0.418
合计		296	0.053	0	0.000	24	0.004

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		1251	2164	51.49%
		不正常航班票务服务		544		
		客票销售		319		
		报销凭证		43		
		值机选座		7		
2	疫情相关	无针对突发事件的退票政策		1487	1897	45.13%
		无针对突发事件的改签政策		9		
		重点疫情区域	海南	219		
			新疆	132		
西藏	50					
3	信息告知	购票环节航班主要服务信息		49	121	2.88%
		不正常航班信息告知		47		
		出票后行程重要信息		21		
		登机信息变更告知		4		
4	客服	线路问题		12	21	0.50%
		人员问题		9		
合 计				4203	100%	

附件 8

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	京东（北京京东叁佰陆拾度电子商务有限公司）	3	1	1
3	途牛（南京途之旅票务服务有限公司）	3	0	0
4	马蜂窝（北京蚂蜂窝网络科技有限公司）	5	1	1
5	飞常准（合肥常准国际旅行社有限责任公司）	8	0	0
6	航班管家（深圳市活力天汇科技股份有限公司）	33	0	3
7	航旅纵横（中航信移动科技有限公司）	48	10	11
8	美团（北京我遥我控科技有限公司）	140	7	7
9	智行（上海蒜芽信息科技有限公司）	579	34	39
10	飞猪（浙江飞猪网络技术有限公司）	684	32	58
11	去哪儿旅行（北京趣拿信息技术有限公司）	722	60	71
12	同程艺龙（同程网络科技股份有限公司）	961	29	41
13	携程（上海携程商务有限公司）	1015	64	108
合 计		4203	238	340