

关于 2022 年 11 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 11 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

11 月，民航局消费者事务中心共受理旅客投诉 11016 件。其中，国内航空公司投诉 7678 件，外国及港澳台地区航空公司投诉 178 件，机场投诉 242 件，航空销售网络平台经营者投诉 2918 件。

（一）国内航空公司投诉受理情况

11 月份受理旅客对国内航空公司的投诉 7678 件。其中，投诉类型排名前三位的是：不正常航班服务投诉 3794 件，占 49.41%，主要是旅客对航班计划原因取消后不予补偿表示不满；疫情相关投诉 1772 件，占 23.08%，主要是旅客认为航空公司的疫情退改政策未能满足其全额退款需求，其中重点疫情地区北京 344 件、广东 294 件、上海 226 件、黑龙江 212 件、云南 180 件、四川 161 件；票务服务投诉 1187 件，占 15.46%，主要是旅客对航空公司套票类产品销售及使用规则不满。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

11 月份受理旅客对外国及港澳台地区航空公司的投诉 178 件。其中，投诉类型排名前三位的是：疫情相关投诉 66 件，占

37.08%，主要是旅客对航空公司疫情退改政策不认可；不正常航班服务投诉 38 件，占 21.35%，主要是旅客对航班不正常后的客票退改签服务不满；票务服务投诉 38 件，占 21.35%，主要是旅客认为航空公司收取的退票费较高。详情见通报附件 3、4。

（三）机场投诉受理情况

11 月份受理旅客对机场的投诉 242 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 32.23%，主要是旅客对商旅卡购卡和退卡服务方面存在较多意见；办理乘机手续与登机投诉 51 件，占 21.07%，主要是旅客不认可误机原因以及对误机后机场服务不满；客服投诉 29 件，占 11.98%，主要是机场客服线路繁忙，旅客长时间无法联系到客服人员引发的投诉。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

11 月份受理旅客对航空销售网络平台经营者的投诉 2918 件。其中，投诉类型排名前三位的是：票务服务投诉 1481 件，占 50.75%，主要是旅客认为客票退票规则不合理；疫情相关问题投诉 1321 件，占 45.27%，主要是旅客因疫情放弃出行后免费退改需求未能得到满足；信息告知 103 件，占 3.53%，主要是旅客认为平台在购票环节未能充分告知非联程航班、行李运输标准等主要服务信息。详情见通报附件 7、8。

二、投诉处理情况

11 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 230 件。其中，国内航空公司处理不规范的投诉共 75 件，国内航空公司平均投诉回复违规率为百分之零点九七七。外国及港

澳台地区航空公司处理不规范的投诉共 21 件。机场处理不规范的投诉共 3 件，机场平均投诉回复违规率为百分之一二四。航空销售网络平台经营者处理不规范的投诉共 131 件。详情见通报附件 2、4、6、8。

三、投诉调解情况

11 月份，民航局消费者事务中心共受理旅客投诉调解申请 1224 件。其中，国内航空公司调解申请 952 件，国内航空公司平均投诉调解率为万分之零点七五七；外国及港澳台地区航空公司调解申请 37 件；机场调解申请 15 件，机场平均投诉调解率为万分之零点零零七；航空销售网络平台经营者调解申请 220 件。详情见通报附件 2、4、6、8。

民航局运输司

2023 年 1 月 20 日

附件 1

2022 年 11 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	2051	3794	49.41%	
		客票退改签	1413			
		信息告知	295			
		食宿服务	20			
		延误或取消原因证明	5			
		地面交通服务	3			
		机上延误服务	3			
		其他	4			
2	疫情相关	旅客认为退改政策不合理	152	1772	23.08%	
		无法联系上航空公司	93			
		因疫情放弃出行	63			
		对防控措施不满	13			
		旅客认为无退改政策	12			
		相关防控信息不准确	11			
		未能提供相关防控信息	7			
		无法补退	4			
		重点疫情区域	北京			344
			广东			294
			上海			226
黑龙江	212					
云南	180					
	四川	161				
3	票务服务	客票销售	471	1187	15.46%	
		退票	453			
		报销凭证	133			
		客票变更	84			
		信息告知	46			
4	行李服务	293		3.82%		
5	办理乘机手续与登机	247		3.22%		
6	客服	171		2.23%		
7	会员服务	127		1.65%		
8	空中服务	43		0.56%		
9	超售	20		0.26%		
10	特殊旅客服务	18		0.23%		
11	其他服务	6		0.08%		
合计		7678		100%		

附件 2

2022 年 11 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	2	0.401	0	0.000	1	0.201
3	上海航空股份有限公司	71	2.259	1	1.408	9	0.286
4	桂林航空有限公司	4	2.821	0	0.000	0	0.000
5	多彩贵州航空有限公司	37	2.849	0	0.000	1	0.077
6	山东航空股份有限公司	105	2.831	0	0.000	14	0.377
7	深圳航空有限责任公司	206	2.965	4	1.942	32	0.461
8	中国国际航空股份有限公司	459	3.379	0	0.000	67	0.493
9	上海吉祥航空股份有限公司	181	3.497	3	1.657	28	0.541
10	厦门航空有限公司	348	4.140	2	0.575	28	0.333
11	中国东方航空股份有限公司	841	4.087	5	0.595	129	0.627
12	江西航空有限公司	22	4.386	0	0.000	1	0.199
13	云南祥鹏航空有限责任公司	84	4.217	0	0.000	14	0.703
14	四川航空股份有限公司	312	4.367	1	0.321	36	0.504
15	海南航空控股股份有限公司	266	4.322	4	1.504	22	0.357
16	湖南航空股份有限公司	44	4.619	0	0.000	5	0.525
17	青岛航空股份有限公司	42	5.070	0	0.000	1	0.121
18	北京首都航空有限公司	77	5.695	0	0.000	1	0.074
19	广西北部湾航空有限责任公司	63	5.485	1	1.587	6	0.522
20	长安航空有限责任公司	17	5.774	0	0.000	2	0.679
21	河北航空有限公司	44	6.860	0	0.000	1	0.156
22	春秋航空股份有限公司	446	6.605	4	0.897	50	0.740
23	奥凯航空有限公司	122	7.450	1	0.820	21	1.282
24	龙江航空有限公司	15	7.764	0	0.000	2	1.035

2022年11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	东海航空有限公司	90	7.630	2	2.222	8	0.678
26	华夏航空股份有限公司	114	8.355	0	0.000	3	0.220
27	天津航空有限责任公司	93	8.160	1	1.075	5	0.439
28	西藏航空有限公司	87	8.115	1	1.149	6	0.560
29	九元航空有限公司	68	9.809	0	0.000	4	0.577
30	西部航空有限责任公司	78	10.484	0	0.000	8	1.075
31	福州航空有限责任公司	24	15.140	0	0.000	2	1.262
32	中国南方航空股份有限公司	2211	11.944	18	0.814	225	1.215
33	昆明航空有限公司	178	17.313	1	0.562	16	1.556
34	苏南瑞丽航空有限公司	96	12.357	2	2.083	11	1.416
35	中国联合航空有限公司	364	24.283	4	1.099	32	2.135
36	幸福航空有限责任公司	35	11.659	1	2.857	5	1.666
37	成都航空有限公司	181	11.822	4	2.210	40	2.613
38	乌鲁木齐航空有限责任公司	16	10.733	1	6.250	2	1.342
39	金鹏航空股份有限公司	33	13.610	0	0.000	10	4.124
40	浙江长龙航空公司	199	8.888	14	7.035	103	4.600
41	大新华航空有限公司	3	23.943	0	0.000	1	7.981
合计		7678	6.108	75	0.977	952	0.757

附件 3

2022 年 11 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	疫情相关	退改政策不合理	43	66	37.08%
		因疫情放弃出行	13		
		无法联系上航空公司	6		
		无退改政策	3		
		相关防控信息不准确	1		
2	不正常航班服务	客票退改签	31	38	21.35%
		经济补偿	7		
3	票务服务	退票	18	38	21.35%
		客票销售	12		
		报销凭证	3		
		客票变更	3		
		信息告知	2		
4	办理乘机手续与登机	18			10.11%
5	行李服务	9			5.06%
6	会员服务	5			2.81%
7	客服	2			1.12%
8	空中服务	2			1.12%
合 计		178			100%

附件 4

2022 年 11 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	阿联酋航空公司	1	0	0
2	春秋航空日本株式会社	1	0	0
3	俄罗斯萨哈林航空公司	1	0	0
4	菲律宾宿务太平洋航空公司	1	0	0
5	菲律宾亚洲航空公司	1	0	0
6	韩国大韩航空公司	1	0	0
7	韩国德威航空公司	1	0	0
8	荷兰皇家航空公司	1	0	0
9	肯尼亚航空公司	1	0	0
10	老挝国家航空公司	1	0	0
11	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	1	0	1
12	美国达美航空公司	1	0	0
13	日本航空公司	1	0	0
14	沙特阿拉伯航空公司	1	0	0
15	台湾华信航空公司	1	0	0
16	泰国皇雀航空公共有限公司	1	0	0
17	乌兹别克斯坦航空公司	1	0	0
18	西班牙国际航空公司	1	0	1
19	新西兰航空公司	1	1	1
20	印尼苏拉维加亚航空公司	1	0	0
21	埃塞俄比亚航空公司	2	0	0
22	韩国韩亚航空公司	2	0	0
23	卡塔尔航空公司	2	0	1
24	马来西亚亚洲航空有限公司	2	0	0
25	日本全日空航空公司	2	0	1
26	台湾中华航空公司	2	0	0
27	泰国越捷航空	2	0	0
28	德国汉莎航空公司	3	0	0
29	菲律宾航空公司	3	0	0
30	加拿大航空公司	3	2	2
31	缅甸国家航空公司	3	1	1
32	台湾长荣航空公司	3	0	0
33	泰国国际航空公司	3	0	0
34	韩国釜山航空	4	0	0
35	马来西亚航空公司	4	0	0
36	泰国亚洲航空公司	4	0	2
37	土耳其航空公司	4	1	1
38	法国航空公司	5	0	2
39	香港航空公司	5	0	0
40	新加坡航空公司	5	1	1
41	俄罗斯国际航空公司	7	2	4
42	新加坡酷航有限公司	8	0	0
43	香港国泰航空公司	32	1	2
44	澳门航空公司	48	12	17
合 计		178	21	37

附件 5

2022 年 11 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	76	78	32.23%
		餐饮服务	2		
2	办理乘机手续与登机	乘机手续问题	34	51	21.07%
		登机服务问题	12		
		中转服务	4		
		信息告知	1		
3	客服	线路问题	26	29	11.98%
		人员问题	3		
4	行李服务	27			11.16%
5	航站楼基本服务	23			9.50%
6	疫情相关	未能提供相关防控信息	6	19	7.85%
		对防控措施不满	5		
		相关防控信息不准确	4		
		无法联系上航空公司	3		
		因疫情放弃出行	1		
7	地面交通服务	8			3.31%
8	不正常航班服务	5			2.07%
9	特殊旅客服务	2			0.83%
合 计		242			100%

附件 6

2022 年 11 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	成都双流国际机场	2	0.017	0	0.000	0	0
2	上海虹桥国际机场	3	0.018	0	0.000	1	0.006
3	深圳宝安国际机场	4	0.022	0	0.000	0	0
4	广州白云国际机场	1	0.022	0	0.000	0	0
5	昆明长水国际机场	3	0.022	0	0.000	0	0
6	武汉天河国际机场	1	0.027	0	0.000	0	0
7	长沙黄花国际机场	2	0.034	0	0.000	0	0
8	南京禄口国际机场	2	0.034	0	0.000	0	0
9	温州龙湾国际机场	1	0.040	0	0.000	0	0
10	上海浦东国际机场	4	0.033	0	0.000	3	0.025
11	成都天府国际机场	6	0.064	0	0.000	0	0
12	海口美兰国际机场	4	0.060	0	0.000	1	0.015
13	无锡硕放国际机场	2	0.073	0	0.000	0	0
14	石家庄正定国际机场	1	0.075	0	0.000	0	0
15	大连周水子国际机场	3	0.076	0	0.000	0	0
16	福州长乐国际机场	1	0.083	0	0.000	0	0
17	宁波栎社国际机场	2	0.069	0	0.000	1	0.034
18	哈尔滨太平国际机场	3	0.087	0	0.000	0	0
19	泉州晋江国际机场	2	0.096	0	0.000	0	0
20	长春龙嘉国际机场	5	0.097	0	0.000	0	0
21	南昌昌北国际机场	3	0.106	0	0.000	0	0
22	丽江三义国际机场	2	0.115	0	0.000	0	0
23	济南遥墙国际机场	4	0.106	0	0.000	1	0.026
24	南宁吴圩国际机场	6	0.127	0	0.000	0	0
25	厦门高崎国际机场	10	0.131	0	0.000	0	0
26	杭州萧山国际机场	19	0.133	0	0.000	1	0.007
27	桂林两江国际机场	1	0.139	0	0.000	0	0
28	揭阳潮汕国际机场	2	0.139	0	0.000	0	0
29	遵义茅台机场	1	0.156	0	0.000	0	0

2022年11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
30	贵阳龙洞堡国际机场	9	0.159	0	0.000	0	0
31	包头东河机场	1	0.168	0	0.000	0	0
32	常州奔牛国际机场	2	0.168	0	0.000	0	0
33	太原武宿国际机场	3	0.171	0	0.000	0	0
34	青岛胶东国际机场	8	0.179	0	0.000	0	0
35	北海福成机场	1	0.208	0	0.000	0	0
36	合肥新桥国际机场	4	0.189	0	0.000	1	0.047
37	淮安涟水国际机场	1	0.233	0	0.000	0	0
38	兴义万峰林机场	1	0.241	0	0.000	0	0
39	沈阳桃仙国际机场	14	0.248	0	0.000	0	0
40	大理凤仪机场	2	0.289	0	0.000	0	0
41	威海大水泊国际机场	1	0.213	0	0.000	1	0.213
42	兰州中川国际机场	2	0.316	0	0.000	0	0
43	泸州云龙机场	2	0.321	0	0.000	0	0
44	保山云瑞机场	1	0.333	0	0.000	0	0
45	遵义新舟机场	1	0.237	0	0.000	1	0.237
46	银川河东国际机场	3	0.341	0	0.000	0	0
47	宜昌三峡机场	2	0.372	0	0.000	0	0
48	烟台蓬莱国际机场	6	0.393	0	0.000	0	0
49	阜阳机场	1	0.441	0	0.000	0	0
50	呼伦贝尔海拉尔国际机场	1	0.452	0	0.000	0	0
51	佳木斯东郊国际机场	2	0.452	0	0.000	0	0
52	大庆萨尔图机场	1	0.457	0	0.000	0	0
53	安庆天柱山机场	1	0.490	0	0.000	0	0
54	西安咸阳国际机场	3	0.056	1	33.333	1	0.019
55	菏泽牡丹机场	1	0.552	0	0.000	0	0
56	临沂启阳机场	1	0.578	0	0.000	0	0
57	齐齐哈尔三家子机场	1	0.595	0	0.000	0	0
58	鸡西兴凯湖机场	1	0.637	0	0.000	0	0
59	宜宾五粮液机场	4	0.645	0	0.000	0	0

2022年11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
60	乌兰浩特义勒力特机场	1	0.649	0	0.000	0	0
61	西昌青山机场	5	0.678	0	0.000	0	0
62	临汾尧都机场	1	0.870	0	0.000	0	0
63	南阳姜营机场	2	0.913	0	0.000	0	0
64	唐山三女河机场	2	0.966	0	0.000	0	0
65	昌都邦达机场	2	2.899	0	0.000	0	0
66	郑州新郑国际机场	3	1.382	0	0.000	0	0
67	乌鲁木齐地窝堡国际机场	7	1.804	0	0.000	0	0
68	琼海博鳌机场	3	1.500	0	0.000	0	0
69	普洱思茅机场	2	7.143	0	0.000	0	0
70	大同云冈机场	2	9.524	0	0.000	0	0
71	满洲里西郊机场	1	3.846	0	0.000	0	0
72	延安南泥湾机场	2	1.887	0	0.000	0	0
73	鄂尔多斯伊金霍洛国际机场	2	1.036	0	0.000	0	0
74	林芝米林机场	1	1.333	0	0.000	0	0
75	黔江武陵山机场	1	6.250	0	0.000	0	0
76	敦煌莫高国际机场	3	3.704	0	0.000	0	0
77	池州九华山机场	1	3.030	0	0.000	0	0
78	固原六盘山机场	1	16.667	0	0.000	0	0
79	拉萨贡嘎国际机场	10	3.195	0	0.000	0	0
80	玉树巴塘机场	1	20.000	0	0.000	0	0
81	三明沙县机场	1	1.351	0	0.000	0	0
82	万州五桥机场	4	5.556	0	0.000	1	1.389
83	德宏芒市机场	1	0.172	1	100.000	1	0.172
84	吐鲁番交河机场	2	14.286	1	50.000	1	7.143
	合计	242	0.114	3	1.240	15	0.007

附件 7

2022 年 11 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	651	1481	50.75%
		不正常航班票务服务	625		
		客票销售	180		
		报销凭证	22		
		值机选座	3		
2	疫情相关	因疫情放弃出行	1193	1321	45.27%
		对退票规则不满	108		
		无法补退	16		
		对突改签规则不满	4		
3	信息告知	购票环节航班主要服务信息	44	103	3.53%
		不正常航班信息告知	43		
		出票后行程重要信息	16		
4	客服	人员问题	8	13	0.45%
		线路问题	5		
合 计			2918	100%	

附件 8

2022 年 11 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	马蜂窝（北京蚂蜂窝网络科技有限公司）	1	0	0
2	公务行（政府采购机票管理网站）	3	0	0
3	飞常准（合肥常准国际旅行社有限责任公司）	5	2	2
4	京东（北京京东叁佰陆拾度电子商务有限公司）	9	0	0
5	航班管家（深圳市活力天汇科技股份有限公司）	30	0	2
6	航旅纵横（中航信移动科技有限公司）	41	0	0
7	美团（北京我遥我控科技有限公司）	86	5	5
8	智行（上海蒜芽信息科技有限公司）	348	13	13
9	飞猪（浙江飞猪网络技术有限公司）	472	10	48
10	去哪儿旅行（北京趣拿信息技术有限公司）	519	55	64
11	携程（上海携程商务有限公司）	560	18	45
12	同程艺龙（同程网络科技股份有限公司）	844	28	41
合计		2918	131	220