

关于 2022 年 1 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、机场公司：

根据投诉管理工作要求，现将 2022 年 1 月份公共航空运输旅客服务投诉情况通报如下：

一、投诉基本情况

（一）投诉受理情况

1 月，民航局消费者事务中心共受理旅客投诉 12854 件。其中，国内航空公司投诉 9452 件，外国及港澳台地区航空公司投诉 159 件，机场投诉 317 件，航空销售网络平台经营者投诉 2926 件。

1. 国内航空公司投诉受理情况

1 月份受理旅客对国内航空公司的投诉 9452 件。其中，投诉类型排名前三位的是：不正常航班服务投诉 4446 件，占 47.04%，主要是对航班不正常情况下的经济补偿、客票退改签服务不满；

票务服务投诉 2599 件，占 27.50%，主要是对退票规则不满；客服投诉 1045 件，占 11.06%，主要反映航空公司客服电话线路不畅通。国内航空公司平均投诉受理率为万分之三点二零三，投诉受理率最高的三家航空公司是：奥凯航空、成都航空和幸福航空。详情见通报附件 1、2。

2. 外国及港澳台地区航空公司投诉受理情况

1 月份受理旅客对外国及港澳台地区航空公司的投诉 159 件。其中，投诉类型排名前三位的是：票务服务投诉 94 件，占 59.12%，主要反映外航不能及时退票、退款问题；不正常航班服务投诉 48 件，占 30.19%，主要反映航班不正常情况下未能及时办理客票退改签；客服投诉 7 件，占 4.40%，主要反映航空公司客服渠道不畅通问题。投诉受理数量最多的三家航空公司（含并列）是：澳门航空、香港国泰航空、俄罗斯国际航空、德国汉莎航空和波兰航空。详情见通报附件 3、4。

3. 机场投诉受理情况

1 月份受理旅客对机场的投诉 317 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 24.61%，集中反映商旅卡办理、退卡退款问题；办理乘机手续与登机投诉 61 件，占 19.24%，主要反映疫情防控背景下旅客办理乘机与登机手续服务体验不佳；航站楼基本服务投诉 47 件，占 14.83%，主要反映航站楼流程和引导服务不佳、安检通道开放数量不足等问题。机场平均投诉受理率为万分之零点零六二，投诉受理率最高的三家机场是：连城冠豸山机场、张掖甘州机场和三明沙县机场。详情见通报附件 5、

6。

4. 航空销售网络平台经营者投诉受理情况

1 月份受理旅客对航空销售网络平台经营者的投诉 2926 件。其中，票务服务投诉 2695 件，占 92.11%，主要是对退改签规则不满；信息告知投诉 158 件，占 5.40%，主要反映售票前后信息告知内容不充分；客服投诉 66 件，占 2.26%，均反映客服渠道不畅通问题。投诉受理数量最多的三家平台经营者是：去哪儿、飞猪和携程。详情见通报附件 7、8。

(二) 投诉处理情况

1. 国内航空公司投诉处理情况

1 月份，国内航空公司处理不规范的投诉共 40 件。国内航空公司平均投诉回复违规率为百分之零点四二三，投诉回复违规率最高的三家航空公司是：龙江航空、长安航空和首都航空。详情见通报附件 2。

2. 外国及港澳台地区航空公司投诉处理情况

1 月份，外国及港澳台地区航空公司处理不规范的投诉共 97 件。投诉回复违规数量最多的三家航空公司（含并列）是：澳门航空、俄罗斯国际航空、波兰航空、加拿大航空、德国汉莎航空、韩国韩亚航空、新加坡酷虎航空和马来西亚马印航空。详情见通报附件 4。

3. 机场投诉处理情况

1 月份，机场处理不规范的投诉共 13 件。机场平均投诉回复违规率为百分之零点零四一，投诉回复违规率最高的三家机场（含

并列)是:襄阳刘集机场、忻州五台山机场、上海虹桥国际机场、兰州中川机场和福州长乐国际机场。详情见通报附件6。

4. 航空销售网络平台经营者投诉处理情况

1月份,航空销售网络平台经营者处理不规范的投诉共233件。投诉回复违规数量最多的三家平台经营者(含并列)是:去哪儿、智行、携程和同程艺龙。详情见通报附件8。

(三) 投诉调解情况

1月份,民航局消费者事务中心共受理旅客投诉调解申请1666件。其中,国内航空公司调解申请1276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16件,航空销售网络平台经营者调解申请343件。

1. 国内航空公司投诉调解情况

1月份,旅客对国内航空公司的投诉调解申请1276件。国内航空公司平均投诉调解率为万分之零点四三二,投诉调解率最高的三家航空公司是:奥凯航空、长龙航空和昆明航空。详情见通报附件2。

2. 外国及港澳台地区航空公司投诉调解情况

1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。投诉调解数量最多的航空公司是澳门航空。详情见通报附件4。

3. 机场投诉调解情况

1月份,旅客对机场的投诉调解申请16件。机场平均投诉调解率为万分之零点零零三,投诉调解率最高的三家机场是:忻州

五台山机场、汉中城固机场和烟台蓬莱机场。详情见通报附件 6。

4. 航空销售网络平台经营者投诉调解情况

1 月份，旅客对航空销售网络平台经营者的投诉调解申请 343 件。投诉调解数量最多的三家平台经营者是：去哪儿、飞猪和携程。详情见通报附件 8。

（四）投诉综合情况

1. 国内航空公司投诉综合情况

1 月份，国内航空公司平均投诉综合得分为 87.93 分，投诉综合排名靠后的三家航空公司分别是：**奥凯航空、成都航空和龙江航空**。详情见通报附件 2。

2. 机场投诉综合情况

1 月份，机场平均投诉综合得分为 95.74 分，投诉综合排名靠后的三家机场分别是：**忻州五台山、襄阳刘集机场和张掖甘州机场**。详情见通报附件 6。

二、投诉问题分析

（一）旅客对不正常航班服务投诉较多

本月国内航空公司的不正常航班服务是旅客投诉最多的类型。旅客主要反映因航空公司多次取消航班，对后续行程安排造成一定影响，而且对航空公司在航班取消后的信息告知、补偿服务不满意。

（二）外国及港澳台地区航空公司的退票问题和投诉回复不规范问题较为突出

本月投诉中，旅客主要反映了外国及港澳台地区航空公司拒

绝旅客退票或者拒绝全额退款等问题。而且外国及港澳台地区航空公司存在投诉回复不规范的问题，如澳门航空对退票类的投诉，仅回复让旅客联系航班始发地的航司营业部处理，未对旅客投诉问题给出解决方案以及相关依据，不符合投诉处理的相关要求。

（三）机场商旅卡服务问题突出

本月机场商户服务投诉 78 件，其中 76 件为商旅卡服务问题，涉及泸州云龙、南宁吴圩、烟台蓬莱等 30 余家机场。旅客反映商户销售商旅卡时存在虚假宣传、诱导或强制销售、售卡后拒绝退卡退款等问题。

（四）航空销售网络平台客票退改签服务和投诉回复质量有待改进

旅客针对航空销售网络平台的投诉主要集中在客票退改签方面，反映了航空销售网络平台执行航空公司疫情退票政策不及时、不到位等问题。同时，平台对此类投诉的回复不规范，未向旅客详细说明客票退改签规则及相关依据。

三、工作要求

为持续做好旅客投诉受理和处理工作，进一步提升民航服务水平，现提出如下工作要求：

（一）切实做好不正常航班服务工作

航空公司应当严格按照《航班正常管理规定》的相关要求，妥善做好不正常航班的信息告知和客票退改签服务工作，切实减少对旅客后续行程安排的影响。

（二）严格按照规章要求做好退票工作

外国及港澳台地区航空公司应当按照《公共航空运输旅客服务管理规定》的相关要求，在规定时限内为旅客办理退款手续，对于旅客非自愿退票的，不得收取退票费。

（三）不断完善机场商户管理制度

机场应当建立并完善商户管理制度，规范商户经营行为，对于旅客反馈的虚假宣传、诱导销售等行为应及时调查，督促商户整改。同时，做好宣传引导工作，提示旅客理性消费。

（四）提升旅客投诉回复的规范性水平

外国及港澳台地区航空公司、航空销售网络平台经营者应当加强投诉处理人员培训，根据《公共航空运输旅客服务管理规定》第五十二条、《公共航空运输旅客服务投诉管理办法》第十三条的相关要求，合规处理旅客投诉，提升投诉回复的规范性水平。

本月，2家外国航空公司的2件投诉未在规定时限内处理回复，请地区管理局根据附件9明确的分工，对涉嫌违规的企业进行调查，并将相关情况报我司。

请外航服务中心周知各外国及港澳台地区航空公司。

民航局运输司

2022年3月31日

抄送：局领导。

各监管局，航科院，综合司、计划司、机场司，
中国航协、民用机场协会。

承办单位：服务质量监督处

电话：64091979

附件 1

2022 年 1 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	2176	4446	47.04%
		客票退改签	1828		
		信息告知	363		
		食宿服务	38		
		延误或取消原因证明	13		
		地面交通服务	8		
		机上延误服务	7		
		其他	13		
2	票务服务	退票	1580	2599	27.50%
		客票销售	749		
		客票变更	165		
		报销凭证	66		
		信息告知	39		
3	客服	线路问题	912	1045	11.06%
		人员问题	132		
		其他	1		
4	办理乘机手续与登机	606			6.41%
5	行李服务	503			5.32%
6	会员服务	143			1.51%
7	空中服务	66			0.70%
8	超售	25			0.26%
9	特殊旅客服务	12			0.13%
10	其他服务	7			0.07%
合 计		9452			100%

附件 2

2022 年 1 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			综合得分
		投诉受理数量	投诉受理万分率	投诉受理得分	投诉回复违规数量	投诉回复违规百分率	投诉回复规范得分	投诉调解数量	投诉调解万分率	投诉调解得分	
1	重庆航空有限责任公司	1	0.034	34.88	0	0.000	50.00	0	0.000	15.00	99.88
2	青岛航空股份有限公司	50	1.587	29.45	0	0.000	50.00	4	0.127	14.81	94.26
3	大新华航空有限公司	3	1.681	29.12	0	0.000	50.00	0	0.000	15.00	94.12
4	中国国际航空股份有限公司	474	1.714	29.00	0	0.000	50.00	62	0.224	14.66	93.66
5	桂林航空有限公司	12	1.826	28.61	0	0.000	50.00	0	0.000	15.00	93.61
6	山东航空股份有限公司	242	1.777	28.78	0	0.000	50.00	35	0.257	14.61	93.39
7	上海航空股份有限公司	111	2.050	27.83	0	0.000	50.00	5	0.092	14.86	92.69
8	河北航空有限公司	70	2.071	27.75	0	0.000	50.00	2	0.059	14.91	92.66
9	上海吉祥航空有限公司	166	1.848	28.53	5	3.012	48.49	21	0.234	14.65	91.67
10	天骄航空有限公司	2	2.462	26.38	0	0.000	50.00	0	0.000	15.00	91.38
11	海南航空股份有限公司	335	2.201	27.30	4	1.194	49.40	44	0.289	14.57	91.27
12	深圳航空有限责任公司	318	2.413	26.55	0	0.000	50.00	45	0.341	14.49	91.04
13	湖南航空股份有限公司	42	2.249	27.13	0	0.000	50.00	14	0.750	13.88	91.01
14	四川航空股份有限公司	430	2.588	25.94	0	0.000	50.00	28	0.169	14.75	90.69
15	春秋航空有限公司	490	2.845	25.04	2	0.408	49.80	60	0.348	14.48	89.32
16	九元航空有限公司	102	3.074	24.24	0	0.000	50.00	1	0.030	14.95	89.19
17	厦门航空有限公司	451	3.190	23.83	3	0.665	49.67	76	0.538	14.19	87.69
18	东海航空有限公司	59	2.781	25.27	2	3.390	48.31	18	0.848	13.73	87.31
19	云南祥鹏航空有限责任公司	176	3.439	22.96	1	0.568	49.72	14	0.274	14.59	87.27
20	中国东方航空股份有限公司	1426	3.547	22.58	0	0.000	50.00	161	0.401	14.40	86.98
21	西藏航空有限公司	122	3.755	21.86	0	0.000	50.00	6	0.185	14.72	86.58
22	广西北部湾航空有限责任公司	66	3.804	21.68	0	0.000	50.00	5	0.288	14.57	86.25
23	中国联合航空有限公司	173	3.744	21.90	2	1.156	49.42	20	0.433	14.35	85.67
24	北京首都航空有限公司	199	3.019	24.43	9	4.523	47.74	68	1.032	13.45	85.62

2022年1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			综合得分
		投诉受理数量	投诉受理万分率	投诉受理得分	投诉回复违规数量	投诉回复违规百分率	投诉回复规范得分	投诉调解数量	投诉调解万分率	投诉调解得分	
25	华夏航空有限公司	122	4.002	20.99	0	0.000	50.00	8	0.262	14.61	85.60
26	中国南方航空股份有限公司	1831	4.035	20.88	0	0.000	50.00	152	0.335	14.50	85.38
27	天津航空有限责任公司	171	4.076	20.73	0	0.000	50.00	16	0.381	14.43	85.16
28	福州航空有限责任公司	59	4.018	20.94	0	0.000	50.00	11	0.749	13.88	84.82
29	西部航空有限责任公司	207	4.135	20.53	0	0.000	50.00	29	0.579	14.13	84.66
30	昆明航空有限公司	98	4.067	20.77	0	0.000	50.00	26	1.079	13.38	84.15
31	瑞丽航空有限公司	81	4.360	19.74	0	0.000	50.00	11	0.592	14.11	83.85
32	多彩贵州航空有限公司	65	4.650	18.72	0	0.000	50.00	4	0.286	14.57	83.29
33	江西航空有限公司	44	4.941	17.71	0	0.000	50.00	1	0.112	14.83	82.54
34	金鹏航空股份有限公司	51	4.936	17.72	0	0.000	50.00	5	0.484	14.27	81.99
35	乌鲁木齐航空有限责任公司	89	5.335	16.33	0	0.000	50.00	5	0.300	14.55	80.88
36	长安航空有限责任公司	19	4.438	19.47	1	5.263	47.37	3	0.701	13.95	80.79
37	浙江长龙航空公司	257	4.313	19.91	2	0.778	49.61	165	2.769	10.85	80.37
38	幸福航空有限责任公司	20	5.478	15.83	0	0.000	50.00	2	0.548	14.18	80.01
39	龙江航空有限公司	13	4.003	20.99	2	15.385	42.31	3	0.924	13.61	76.91
40	成都航空有限公司	420	6.904	10.84	6	1.429	49.29	65	1.069	13.40	73.53
41	奥凯航空有限公司	385	16.501	0.00	1	0.260	49.87	81	3.472	9.79	59.66
合计		9452	3.203	23.79	40	0.423	49.79	1276	0.432	14.35	87.93

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 1 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	票务服务	退票	85	94	59.12%
		客票变更	4		
		客票销售	3		
		报销凭证	1		
		信息告知	1		
2	不正常航班服务	客票退改签	34	48	30.19%
		经济补偿	8		
		信息告知	3		
		食宿服务	2		
		延误或取消原因证明	1		
3	客服	线路问题	6	7	4.40%
		人员问题	1		
4	办理乘机手续与登机	5			3.14%
5	行李服务	3			1.89%
6	会员服务	2			1.26%
合 计		159			100%

附件 4

2022 年 1 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	法国航空公司	1	0	1
2	芬兰航空公司	1	1	0
3	韩国德威航空公司	1	1	0
4	韩国真航空公司	1	1	0
5	马来西亚亚洲航空有限公司	1	1	0
6	美国联合航空公司	1	1	0
7	日本全日空航空公司	1	1	0
8	瑞士国际航空公司	1	0	0
9	斯里兰卡航空公司	1	1	0
10	台湾长荣航空公司	1	0	0
11	泰国亚洲航空（长途）有限公司	1	1	0
12	泰国亚洲航空公司	1	1	2
13	土耳其航空公司	1	1	0
14	香港航空公司	1	1	0
15	新加坡航空公司	1	1	0
16	新西兰航空公司	1	1	0
17	印度尼西亚鹰航空公司	1	1	1
18	英国航空公司	1	0	0
19	阿联酋阿提哈德航空公司	2	1	1
20	北欧航空公司	2	1	0
21	柬埔寨航空公司	2	0	0
22	卡塔尔航空公司	2	0	0
23	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	2	2	1
24	美国航空公司	2	0	0
25	首尔航空	2	2	1
26	埃塞俄比亚航空公司	3	2	1
27	肯尼亚航空公司	3	1	0
28	马来西亚马印航空公司	3	3	0
29	新加坡酷虎航空	3	3	0
30	菲律宾宿务太平洋航空公司	4	0	1
31	韩国韩亚航空公司	4	3	0
32	日本航空公司	4	0	0
33	加拿大航空公司	5	4	2
34	美国达美航空公司	5	0	0
35	波兰航空公司	6	4	0
36	德国汉莎航空公司	6	3	1
37	俄罗斯国际航空公司	6	4	0
38	香港国泰航空公司	21	0	2
39	澳门航空公司	54	50	17
合 计		159	97	31

附件 5

2022 年 1 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	78	78	24.61%
2	办理乘机手续与登机	乘机手续问题	38	61	19.24%
		登机服务问题	16		
		中转服务	4		
		信息告知	3		
3	航站楼基本服务	流程和引导	17	47	14.83%
		安检通道	11		
		机场设施设备	7		
		候机环境	2		
		其他	10		
4	客服	44			13.88%
5	行李服务	42			13.25%
6	不正常航班服务	10			3.15%
7	地面交通服务	10			3.15%
8	其他服务	24			7.57%
合 计		317			100%

附件 6

2022 年 1 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			综合得分
		投诉受理数量	投诉受理万分率	投诉受理得分	投诉回复违规数量	投诉回复违规百分率	投诉回复规范得分	投诉调解数量	投诉调解万分率	投诉调解得分	
1	杭州萧山国际机场	1	0.006	34.78	0	0.000	50.00	0	0	15.00	99.78
2	北京首都国际机场	2	0.011	34.62	0	0.000	50.00	0	0	15.00	99.62
3	武汉天河国际机场	2	0.013	34.55	0	0.000	50.00	0	0	15.00	99.55
4	石家庄正定机场	1	0.014	34.51	0	0.000	50.00	0	0	15.00	99.51
5	重庆江北机场	4	0.014	34.51	0	0.000	50.00	1	0.004	14.95	99.46
6	深圳宝安国际机场	3	0.016	34.45	0	0.000	50.00	0	0	15.00	99.45
7	成都双流国际机场	5	0.020	34.28	0	0.000	50.00	0	0	15.00	99.28
8	长春龙嘉国际机场	2	0.021	34.28	0	0.000	50.00	0	0	15.00	99.28
9	长沙黄花国际机场	3	0.022	34.24	0	0.000	50.00	0	0	15.00	99.24
10	揭阳潮汕机场	1	0.022	34.23	0	0.000	50.00	0	0	15.00	99.23
11	南昌昌北机场	2	0.028	34.02	0	0.000	50.00	0	0	15.00	99.02
12	广州白云国际机场	8	0.027	34.07	0	0.000	50.00	2	0.007	14.90	98.97
13	海口美兰国际机场	5	0.029	33.98	0	0.000	50.00	1	0.006	14.91	98.89
14	天津滨海国际机场	1	0.033	33.85	0	0.000	50.00	0	0	15.00	98.85
15	成都天府国际机场	5	0.037	33.71	0	0.000	50.00	0	0	15.00	98.71
16	郑州新郑机场	2	0.038	33.67	0	0.000	50.00	0	0	15.00	98.67
17	青岛胶东国际机场	4	0.039	33.64	0	0.000	50.00	0	0	15.00	98.64
18	合肥新桥国际机场	3	0.039	33.62	0	0.000	50.00	0	0	15.00	98.62
19	温州龙湾国际机场	3	0.043	33.51	0	0.000	50.00	0	0	15.00	98.51
20	昆明长水国际机场	9	0.043	33.50	0	0.000	50.00	0	0	15.00	98.50
21	贵阳龙洞堡国际机场	5	0.040	33.58	0	0.000	50.00	1	0.008	14.88	98.46
22	呼和浩特白塔机场	3	0.045	33.43	0	0.000	50.00	0	0	15.00	98.43
23	南京禄口国际机场	7	0.051	33.21	0	0.000	50.00	0	0	15.00	98.21
24	喀什机场	1	0.051	33.20	0	0.000	50.00	0	0	15.00	98.20
25	太原武宿机场	4	0.050	33.25	0	0.000	50.00	1	0.013	14.81	98.06

26	泉州晋江机场	3	0.061	32.87	0	0.000	50.00	0	0	15.00	97.87
27	济南遥墙国际机场	6	0.059	32.94	0	0.000	50.00	1	0.01	14.85	97.79
28	宜昌三峡机场	1	0.069	32.57	0	0.000	50.00	0	0	15.00	97.57
29	沈阳桃仙国际机场	9	0.082	32.13	0	0.000	50.00	0	0	15.00	97.13
30	绵阳南郊机场	2	0.089	31.88	0	0.000	50.00	0	0	15.00	96.88
31	大连周水子机场	5	0.083	32.11	0	0.000	50.00	1	0.017	14.75	96.86
32	威海大水泊机场	1	0.092	31.78	0	0.000	50.00	0	0	15.00	96.78
33	丽江三义机场	2	0.097	31.62	0	0.000	50.00	0	0	15.00	96.62
34	南充高坪机场	1	0.097	31.62	0	0.000	50.00	0	0	15.00	96.62
35	西双版纳嘎洒国际机场	1	0.100	31.51	0	0.000	50.00	0	0	15.00	96.51
36	遵义新舟机场	1	0.102	31.43	0	0.000	50.00	0	0	15.00	96.43
37	珠海金湾机场	4	0.113	31.06	0	0.000	50.00	0	0	15.00	96.06
38	拉萨贡嘎机场	4	0.114	31.01	0	0.000	50.00	0	0	15.00	96.01
39	常州奔牛机场	2	0.097	31.60	0	0.000	50.00	1	0.049	14.27	95.87
40	通辽机场	1	0.118	30.86	0	0.000	50.00	0	0	15.00	95.86
41	南阳姜营机场	1	0.130	30.45	0	0.000	50.00	0	0	15.00	95.45
42	西宁曹家堡机场	4	0.136	30.24	0	0.000	50.00	0	0	15.00	95.24
43	哈尔滨太平国际机场	16	0.144	29.96	0	0.000	50.00	2	0.018	14.73	94.69
44	湛江机场	3	0.156	29.53	0	0.000	50.00	0	0	15.00	94.53
45	洛阳北郊机场	1	0.159	29.44	0	0.000	50.00	0	0	15.00	94.44
46	腾冲驼峰机场	1	0.161	29.36	0	0.000	50.00	0	0	15.00	94.36
47	淮安涟水机场	2	0.166	29.20	0	0.000	50.00	0	0	15.00	94.20
48	大庆萨尔图机场	1	0.167	29.16	0	0.000	50.00	0	0	15.00	94.16
49	西安咸阳国际机场	3	0.173	28.93	0	0.000	50.00	0	0	15.00	93.93
50	阿克苏温宿机场	2	0.175	28.89	0	0.000	50.00	0	0	15.00	93.89
51	达州河市机场	1	0.176	28.85	0	0.000	50.00	0	0	15.00	93.85
52	南宁吴圩机场	14	0.180	28.71	0	0.000	50.00	0	0	15.00	93.71
53	牡丹江海滨机场	1	0.181	28.66	0	0.000	50.00	0	0	15.00	93.66
54	上海浦东国际机场	10	0.047	33.35	1	10.000	45.00	0	0	15.00	93.35
55	连云港花果山机场	2	0.207	27.74	0	0.000	50.00	0	0	15.00	92.74

56	烟台蓬莱国际机场	6	0.182	28.62	0	0.000	50.00	2	0.061	14.09	92.71
57	舟山普陀山机场	1	0.209	27.69	0	0.000	50.00	0	0	15.00	92.69
58	大理机场	2	0.215	27.47	0	0.000	50.00	0	0	15.00	92.47
59	琼海博鳌国际机场	2	0.219	27.32	0	0.000	50.00	0	0	15.00	92.32
60	广元盘龙机场	1	0.252	26.18	0	0.000	50.00	0	0	15.00	91.18
61	西昌青山机场	4	0.255	26.08	0	0.000	50.00	0	0	15.00	91.08
62	敦煌机场	1	0.259	25.93	0	0.000	50.00	0	0	15.00	90.93
63	徐州观音机场	6	0.262	25.82	0	0.000	50.00	0	0	15.00	90.82
64	乌海机场	1	0.279	25.22	0	0.000	50.00	0	0	15.00	90.22
65	包头二里半机场	3	0.285	25.02	0	0.000	50.00	0	0	15.00	90.02
66	临沂启阳机场	5	0.291	24.83	0	0.000	50.00	0	0	15.00	89.83
67	遵义茅台机场	2	0.295	24.66	0	0.000	50.00	0	0	15.00	89.66
68	安庆天柱山机场	1	0.297	24.61	0	0.000	50.00	0	0	15.00	89.61
69	十堰武当山机场	2	0.306	24.30	0	0.000	50.00	0	0	15.00	89.30
70	澜沧景迈机场	1	0.313	24.03	0	0.000	50.00	0	0	15.00	89.03
71	庆阳西峰机场	2	0.329	23.49	0	0.000	50.00	0	0	15.00	88.49
72	信阳市明港机场	1	0.352	22.68	0	0.000	50.00	0	0	15.00	87.68
73	佛山沙堤机场	2	0.365	22.23	0	0.000	50.00	0	0	15.00	87.23
74	上饶三清山机场	1	0.388	21.43	0	0.000	50.00	0	0	15.00	86.43
75	乌鲁木齐地窝堡机场	4	0.029	33.99	1	25.000	37.50	1	0.007	14.89	86.38
76	克拉玛依机场	1	0.412	20.60	0	0.000	50.00	0	0	15.00	85.60
77	临沧机场	1	0.448	19.30	0	0.000	50.00	0	0	15.00	84.30
78	宁波栎社机场	4	0.095	31.67	1	25.000	37.50	0	0	15.00	84.17
79	汉中城固机场	1	0.324	23.67	0	0.000	50.00	1	0.324	10.15	83.82
80	玉树巴塘机场	1	0.498	17.59	0	0.000	50.00	0	0	15.00	82.59
81	芜湖宣州机场	2	0.500	17.50	0	0.000	50.00	0	0	15.00	82.50
82	呼伦贝尔海拉尔国际机场	5	0.502	17.43	0	0.000	50.00	0	0	15.00	82.43
83	福州长乐国际机场	3	0.043	33.50	1	33.333	33.33	0	0	15.00	81.83
84	无锡硕放机场	7	0.131	30.42	2	28.571	35.71	0	0	15.00	81.13
85	石河子花园机场	1	0.552	15.66	0	0.000	50.00	0	0	15.00	80.66

86	兰州中川机场	9	0.084	32.07	3	33.333	33.33	0	0	15.00	80.40
87	承德普宁机场	1	0.578	14.77	0	0.000	50.00	0	0	15.00	79.77
88	陇南成县机场	2	0.667	11.67	0	0.000	50.00	0	0	15.00	76.67
89	唐山三女河机场	3	0.716	9.94	0	0.000	50.00	0	0	15.00	74.94
90	泸州云龙机场	13	0.719	9.85	0	0.000	50.00	0	0	15.00	74.85
91	上海虹桥国际机场	4	0.021	34.27	2	50.000	25.00	0	0	15.00	74.27
92	黔江武陵山机场	2	0.833	5.83	0	0.000	50.00	0	0	15.00	70.83
93	金昌金川机场	1	0.877	4.30	0	0.000	50.00	0	0	15.00	69.30
94	营口兰旗机场	1	0.885	4.03	0	0.000	50.00	0	0	15.00	69.03
95	黄山屯溪机场	2	1.258	0.00	0	0.000	50.00	0	0	15.00	65.00
96	三明沙县机场	3	1.604	0.00	0	0.000	50.00	0	0	15.00	65.00
97	延安南泥湾机场	1	1.316	0.00	0	0.000	50.00	0	0	15.00	65.00
98	连城冠豸山机场	2	4.545	0.00	0	0.000	50.00	0	0	15.00	65.00
99	稻城亚丁机场	1	1.351	0.00	0	0.000	50.00	0	0	15.00	65.00
100	固原六盘山机场	1	1.205	0.00	0	0.000	50.00	0	0	15.00	65.00
101	张掖甘州机场	3	2.970	0.00	0	0.000	50.00	0	0	15.00	65.00
102	襄阳刘集机场	1	0.070	32.55	1	100.000	0.00	0	0	15.00	47.55
103	忻州五台山机场	2	1.081	0.00	1	50.000	25.00	1	0.541	6.89	31.89
合计		317	0.062	32.84	13	0.041	47.95	16	0.003	14.95	95.74

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

序号	投诉类型	投诉受理数量	比例 (%)
1	票务服务	2695	92.11%
2	信息告知	158	5.40%
3	客服	66	2.26%
4	其他服务	7	0.24%
合 计		2926	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	途牛（南京途之旅票务服务有限公司）	2	0	0
3	飞常准（合肥常准国际旅行社有限责任公司）	3	0	0
4	马蜂窝（北京马蜂窝网络科技有限公司）	4	0	1
5	京东（北京京东叁佰陆拾度电子商务有限公司）	11	1	1
6	航班管家（深圳市活力天汇科技股份有限公司）	31	4	6
7	航旅纵横（中航信移动科技有限公司）	42	5	6
8	美团（北京我遥我控科技有限公司）	58	4	6
9	智行（上海蒜芽信息科技有限公司）	464	48	48
10	同程艺龙（同程网络科技股份有限公司）	515	34	43
11	携程（上海携程商务有限公司）	537	34	72
12	飞猪（浙江飞猪网络技术有限公司）	623	31	76
13	去哪儿旅行（北京趣拿信息技术有限公司）	634	72	84
合 计		2926	233	343

附件 9

序号	被投诉单位	投诉人	投诉单号	投诉类型	涉及航线 境内航点	管理局	投诉 数量
1	土耳其航空公司	李志远	S12E20220109164850	不正常 航班服务	北京	华北局	1
2	印度尼西亚 鹰航空公司	孔祥荟	I12A20220106198925	票务服务	广州	中南局	1
合 计							2