

关于 2022 年 2 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 2 月份航空运输旅客投诉情况通报如下：

一、投诉基本情况

（一）投诉受理情况

2 月，民航局消费者事务中心共受理旅客投诉 11340 件。其中，国内航空公司投诉 7942 件，外国及港澳台地区航空公司投诉 80 件，机场投诉 329 件，航空销售网络平台经营者投诉 2989 件。

1. 国内航空公司投诉受理情况

2 月份受理旅客对国内航空公司的投诉 7942 件。其中，投诉类型排名前三位的是：不正常航班服务投诉 3928 件，占 49.46%，

主要是对航班延误、取消后的经济补偿，客票退改签服务不满；票务服务投诉 1352 件，占 17.02%，主要是对航空公司退票规则，以及错购客票的处理方式不满；疫情相关问题投诉 739 件，占 9.30%，主要是旅客认为国内航空公司未及时出台疫情退票政策，或者对疫情退票政策适用条件不满。国内航空公司平均投诉受理率为万分之二点五三八，投诉受理率最高的三家航空公司是：奥凯航空、成都航空和长龙航空。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

2 月份受理旅客对外国及港澳台地区航空公司的投诉 80 件。其中，投诉类型排名前三位的是：票务服务投诉 27 件，占 33.75%，主要反映外航退票渠道不畅通、退款时限较长；不正常航班服务投诉 25 件，占 31.25%，主要反映外航航班取消后不能及时办理退改签、不能提供补偿；疫情相关问题投诉 16 件，占 20.00%，主要是对外航未出台疫情相关免费退票政策不满。投诉受理数量最多的三家航空公司是：澳门航空、新加坡酷虎航空和香港国泰航空。详情见通报附件 3、4。

3. 机场投诉受理情况

2 月份受理旅客对机场的投诉 329 件。其中，投诉类型排名前三位的是：机场商户服务投诉 87 件，占 26.44%，主要对机场内不规范推销贵宾卡、信用卡、保险等不满；办理乘机手续与登机投诉 80 件，占 24.32%，主要反映因核酸检测证明、核验检查等问题导致旅客未能成行；行李服务投诉 44 件，占 13.37%，主要对托运行李收费标准不认可、对机场行李差错处理方式和效率不满。机

场平均投诉受理率为万分之零点零五七，投诉受理率最高的三家机场是：连城冠豸山机场、神农架红坪机场和稻城亚丁机场。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

2 月份受理旅客对航空销售网络平台经营者的投诉 2989 件。其中，票务服务投诉 2584 件，占 86.45%，主要对退票规则不满；客服投诉 264 件，占 8.83%，主要反映客服渠道不畅通、对客服人员态度及能力存在质疑；信息告知 141 件，占 4.72%，主要反映出票前后重要行程信息告知不充分问题。投诉受理数量最多的三家平台经营者是：智行、同程艺龙和飞猪。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

2 月份，国内航空公司处理不规范的投诉共 76 件。国内航空公司平均投诉回复违规率为百分之零点九五七，投诉回复违规率最高的三家航空公司是：首都航空、东海航空和吉祥航空。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

2 月份，外国及港澳台地区航空公司处理不规范的投诉共 46 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、新加坡酷虎航空、俄罗斯国际航空和新加坡航空。详情见通报附件 4。

3. 机场投诉处理情况

2 月份，机场处理不规范的投诉共 8 件。机场平均投诉回复违

规率为百分之零点零二四，投诉回复违规率最高的三家机场（含并列）是：果洛玛沁机场、阿里昆莎机场和北海福成机场。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

2 月份，航空销售网络平台经营者处理不规范的投诉共 159 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、同程艺龙、飞猪和智行。详情见通报附件 8。

（三）投诉调解情况

2 月份，民航局消费者事务中心共受理旅客投诉调解申请 1342 件。其中，国内航空公司调解申请 1016 件，外国及港澳台地区航空公司调解申请 20 件，机场调解申请 20 件，航空销售网络平台经营者调解申请 286 件。

1. 国内航空公司投诉调解情况

2 月份，旅客对国内航空公司的投诉调解申请 1016 件。国内航空公司平均投诉调解率为万分之零点三二五，投诉调解率最高的三家航空公司是：长龙航空、奥凯航空和首都航空。详情见通报附件 2。

2. 外国及港澳台地区航空公司投诉调解情况

2 月份，旅客对外国及港澳台地区航空公司的投诉调解申请 20 件。投诉调解数量最多的航空公司是新加坡酷虎航空、澳门航空、香港国泰航空和柬埔寨航空。详情见通报附件 4。

3. 机场投诉调解情况

2 月份，旅客对机场的投诉调解申请 20 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：稻城亚丁机场、营口蓝旗机场和汉中城固机场。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

2 月份，旅客对航空销售网络平台经营者的投诉调解申请 286 件。投诉调解数量最多的三家平台经营者是：飞猪、携程和去哪儿。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

2 月份，国内航空公司平均投诉综合得分为 90.15 分，投诉综合排名靠后的三家航空公司分别是：奥凯航空、成都航空和长龙航空。详情见通报附件 2。

2. 机场投诉综合情况

2 月份，机场平均投诉综合得分为 96.75 分，投诉综合排名靠后的三家机场分别是：果洛玛沁机场、阿里昆莎机场和稻城亚丁机场。详情见通报附件 6。

二、投诉问题分析

（一）部分国内航空公司在不同机场行李运输标准执行不一致

2 月份，部分旅客投诉反映其随身携带的行李箱，在一些机场可被允许带入客舱，而在其他机场则被航空公司或地面服务代理人要求托运，且收取较高托运费。此类投诉反映航空公司在行李运输服务过程中，存在标准执行不规范、不统一，行李收费告知不够充分的问题。

（二）部分外国航空公司对其销售代理人约束不力

旅客反映外国航空公司的部分销售代理人存在客票退款渠道不畅、退款期限较长等问题，个别销售代理人甚至违反外国航空公司的客票退改签收费标准。此类投诉反映出部分外国航空公司对其销售代理人未能有效监管。

（三）航空销售网络平台经营者存在售票信息告知不到位

旅客反映航空销售网络平台经营者的客票信息告知不充分，尤其是对客票退改签规则、禁限带物品、乘机截载时间等信息告知不够清晰、准确。

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）进一步规范行李运输服务工作

航空公司要规范各机场行李运输标准的执行情况，在现场卡控行李时，应当严格执行对外公布的行李运输规定，采取现场尺寸丈量，托运行李称重等措施，对手提行李的尺寸、重量等进行实际测量，杜绝仅凭目测和经验判断行李尺寸、重量的行为。

（二）加强对销售代理人的监管

外国航空公司要加强对其销售代理人票务服务工作的监督，确保其按照航空公司运输总条件相关规则开展客票退改签工作，在规定时间内完成客票退款。

（三）切实做好信息告知工作

航空销售网络平台经营者应当严格按照规章要求，在售票环

节对航班主要服务信息，以及在出票后对行程重要内容以显著方式告知旅客，避免因信息告知不到位影响旅客顺畅出行。

本月，1家机场的2件投诉未在规定时间内处理回复，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。

民航局运输司

2022年4月27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 2 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	2284	3928	49.46%
		客票退改签	1344		
		信息告知	243		
		食宿服务	33		
		机上延误服务	7		
		延误或取消原因证明	6		
		地面交通服务	2		
		其他	9		
2	票务服务	退票	835	1352	17.02%
		客票销售	342		
		客票变更	87		
		报销凭证	57		
		信息告知	25		
		其他	6		
3	疫情相关	无退改政策	543	739	9.30%
		退改政策不合理	180		
		未能提供相关防控信息	6		
		相关防控信息不准确	5		
		对防控措施不满	5		
4	客服	689		8.68%	
5	行李服务	517		6.51%	
6	办理乘机手续与登机	511		6.43%	
7	会员服务	87		1.10%	
8	空中服务	54		0.68%	
9	超售	24		0.30%	
10	其他服务	22		0.28%	
11	特殊旅客服务	19		0.24%	
合 计		7942		100%	

附件 2

2022 年 2 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	0	0.000	35.00	0	0.000	50.00	0	0.000	15.00	100.00
2	龙江航空有限公司	2	0.529	33.15	0	0.000	50.00	1	0.264	14.60	97.75
3	河北航空有限公司	42	1.238	30.67	0	0.000	50.00	2	0.059	14.91	95.58
4	海南航空股份有限公司	226	1.418	30.04	1	0.442	49.78	46	0.289	14.57	94.39
5	中国国际航空股份有限公司	417	1.536	29.62	0	0.000	50.00	51	0.188	14.72	94.34
6	青岛航空股份有限公司	51	1.669	29.16	0	0.000	50.00	2	0.065	14.90	94.06
7	上海航空股份有限公司	87	1.364	30.23	2	2.299	48.85	8	0.125	14.81	93.89
8	山东航空股份有限公司	219	1.723	28.97	1	0.457	49.77	20	0.157	14.76	93.50
9	上海吉祥航空有限公司	157	1.443	29.95	5	3.185	48.41	17	0.156	14.77	93.13
10	深圳航空有限责任公司	230	1.731	28.94	4	1.739	49.13	30	0.226	14.66	92.73
11	华夏航空有限公司	62	2.122	27.57	0	0.000	50.00	3	0.103	14.85	92.42
12	春秋航空有限公司	326	1.823	28.62	8	2.454	48.77	52	0.291	14.56	91.95
13	中国南方航空股份有限公司	1074	2.101	27.65	4	0.372	49.81	188	0.368	14.45	91.91
14	广西北部湾航空有限责任公司	38	2.190	27.33	0	0.000	50.00	5	0.288	14.57	91.90
15	桂林航空有限公司	19	2.448	26.43	0	0.000	50.00	0	0.000	15.00	91.43
16	乌鲁木齐航空有限责任公司	44	2.436	26.48	0	0.000	50.00	2	0.111	14.83	91.31
17	九元航空有限公司	85	2.481	26.32	0	0.000	50.00	2	0.058	14.91	91.23
18	中国东方航空股份有限公司	1079	2.379	26.67	4	0.371	49.81	89	0.196	14.71	91.19
19	厦门航空有限公司	375	2.555	26.06	0	0.000	50.00	64	0.436	14.35	90.41
20	福州航空有限责任公司	46	2.633	25.78	0	0.000	50.00	8	0.458	14.31	90.09
21	幸福航空有限责任公司	16	2.775	25.29	0	0.000	50.00	1	0.173	14.74	90.03
22	天津航空有限责任公司	155	2.973	24.59	1	0.645	49.68	13	0.249	14.63	88.90
23	湖南航空股份有限公司	54	3.114	24.10	0	0.000	50.00	10	0.577	14.14	88.24
24	西部航空有限责任公司	179	3.054	24.31	2	1.117	49.44	36	0.614	14.08	87.83

2022年2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	东海航空有限公司	54	2.993	24.53	2	3.704	48.15	8	0.443	14.33	87.01
26	四川航空股份有限公司	595	3.614	22.35	0	0.000	50.00	38	0.231	14.65	87.00
27	金鹏航空股份有限公司	44	3.553	22.57	0	0.000	50.00	5	0.404	14.39	86.96
28	大新华航空有限公司	5	3.452	22.92	0	0.000	50.00	1	0.690	13.96	86.88
29	长安航空有限责任公司	49	3.903	21.34	0	0.000	50.00	1	0.080	14.88	86.22
30	云南祥鹏航空有限责任公司	219	3.841	21.55	1	0.457	49.77	9	0.158	14.76	86.08
31	昆明航空有限公司	106	3.507	22.73	2	1.887	49.06	18	0.595	14.11	85.90
32	中国联合航空有限公司	147	3.412	23.06	4	2.721	48.64	24	0.557	14.16	85.86
33	多彩贵州航空有限公司	64	4.538	19.12	0	0.000	50.00	7	0.496	14.26	83.38
34	江西航空有限公司	65	5.068	17.26	0	0.000	50.00	0	0.000	15.00	82.26
35	西藏航空有限公司	147	5.007	17.47	1	0.680	49.66	9	0.307	14.54	81.67
36	北京首都航空有限公司	198	3.295	23.47	23	11.616	44.19	61	1.015	13.48	81.14
37	苏南瑞丽航空有限公司	85	4.773	18.30	2	2.353	48.82	14	0.786	13.82	80.94
38	天骄航空有限公司	3	5.639	15.26	0	0.000	50.00	0	0.000	15.00	80.26
39	浙江长龙航空公司	378	6.116	13.59	4	1.058	49.47	91	1.472	12.79	75.85
40	成都航空有限公司	554	9.310	2.42	3	0.542	49.73	49	0.823	13.76	65.91
41	奥凯航空有限公司	246	10.258	0.00	2	0.813	49.59	31	1.293	13.06	62.65
合计		7942	2.538	26.12	76	0.957	49.52	1016	0.325	14.51	90.15

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 2 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	20	27	33.75%
		客票变更	6		
		信息告知	1		
2	不正常航班服务	客票退改签	14	25	31.25%
		经济补偿	8		
		食宿服务	2		
		信息告知	1		
		延误或取消原因证明	1		
3	疫情相关	无退改政策	14	16	20.00%
		退改政策不合理	2		
4	办理乘机手续与登机	5			6.25%
5	客服	3			3.75%
5	会员服务	2			2.50%
6	行李服务	2			2.50%
合 计		80			100%

附件 4

2022 年 2 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	北欧航空公司	1	1	0
2	菲律宾宿务太平洋航空公司	1	0	0
3	菲律宾亚洲航空公司	1	1	0
4	荷兰皇家航空公司	1	0	0
5	马来西亚航空公司	1	1	0
6	马来西亚亚洲航空有限公司	1	0	1
7	瑞士国际航空公司	1	1	0
8	沙特阿拉伯航空公司	1	1	0
9	首尔航空	1	1	0
10	土耳其航空公司	1	1	0
11	新西兰航空公司	1	1	1
12	韩国大韩航空公司	2	0	1
13	柬埔寨航空公司	2	2	2
14	马来西亚马印航空公司	2	2	0
15	泰国亚洲航空（长途）有限公司	2	0	1
16	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	3	2	0
17	德国汉莎航空公司	5	1	1
18	俄罗斯国际航空公司	5	5	0
19	法国航空公司	5	1	1
20	新加坡航空公司	6	4	1
21	香港国泰航空公司	8	0	2
22	新加坡酷虎航空	11	5	5
23	澳门航空公司	18	16	4
合计		80	46	20

附件 5

2022 年 2 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	82	87	26.44%
		餐饮服务	4		
		其他	1		
2	办理乘机手续与登机	乘机手续问题	58	80	24.32%
		登机服务问题	15		
		信息告知	4		
		中转服务	2		
		其他	1		
3	行李服务	托运行李	36	44	13.37%
		非托运行李	6		
		其他	2		
4	航站楼基本服务	43			13.07%
5	客服	35			10.64%
6	不正常航班服务	16			4.86%
7	其他服务	12			3.65%
8	地面交通服务	10			3.04%
9	特殊旅客服务	2			0.61%
合 计		329			100%

附件 6

2022 年 2 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	深圳宝安国际机场	1	0.005	34.81	0	0.000	50.00	0	0	15.00	99.81
2	西安咸阳国际机场	1	0.008	34.73	0	0.000	50.00	0	0	15.00	99.73
3	济南遥墙国际机场	1	0.010	34.66	0	0.000	50.00	0	0	15.00	99.66
4	上海虹桥国际机场	2	0.009	34.67	0	0.000	50.00	1	0.005	14.93	99.60
5	广州白云国际机场	4	0.012	34.57	0	0.000	50.00	0	0	15.00	99.57
6	北京首都国际机场	2	0.013	34.55	0	0.000	50.00	0	0	15.00	99.55
7	温州龙湾国际机场	1	0.013	34.55	0	0.000	50.00	0	0	15.00	99.55
8	太原武宿机场	1	0.013	34.55	0	0.000	50.00	0	0	15.00	99.55
9	福州长乐国际机场	1	0.014	34.52	0	0.000	50.00	0	0	15.00	99.52
10	北京大兴国际机场	2	0.014	34.51	0	0.000	50.00	0	0	15.00	99.51
11	武汉天河国际机场	2	0.015	34.48	0	0.000	50.00	0	0	15.00	99.48
12	青岛胶东国际机场	2	0.019	34.33	0	0.000	50.00	0	0	15.00	99.33
13	泉州晋江机场	1	0.019	34.32	0	0.000	50.00	0	0	15.00	99.32
14	乌鲁木齐地窝堡机场	3	0.020	34.28	0	0.000	50.00	0	0	15.00	99.28
15	成都双流国际机场	4	0.018	34.36	0	0.000	50.00	2	0.009	14.86	99.22
16	无锡硕放机场	1	0.027	34.07	0	0.000	50.00	0	0	15.00	99.07
17	宁波栎社机场	2	0.028	34.03	0	0.000	50.00	0	0	15.00	99.03
18	长沙黄花国际机场	4	0.028	34.00	0	0.000	50.00	0	0	15.00	99.00
19	南京禄口国际机场	4	0.029	33.99	0	0.000	50.00	0	0	15.00	98.99
20	上海浦东国际机场	7	0.027	34.04	0	0.000	50.00	1	0.004	14.94	98.98
21	合肥新桥国际机场	2	0.027	34.07	0	0.000	50.00	1	0.013	14.80	98.87
22	杭州萧山国际机场	5	0.033	33.84	0	0.000	50.00	0	0	15.00	98.84
23	海口美兰国际机场	6	0.034	33.81	0	0.000	50.00	0	0	15.00	98.81
24	郑州新郑机场	5	0.037	33.72	0	0.000	50.00	0	0	15.00	98.72
25	重庆江北机场	11	0.038	33.66	0	0.000	50.00	0	0	15.00	98.66
26	长春龙嘉国际机场	4	0.039	33.64	0	0.000	50.00	0	0	15.00	98.64
27	昆明长水国际机场	11	0.045	33.44	0	0.000	50.00	0	0	15.00	98.44
28	呼和浩特白塔机场	2	0.049	33.29	0	0.000	50.00	0	0	15.00	98.29
29	厦门高崎国际机场	6	0.051	33.22	0	0.000	50.00	0	0	15.00	98.22

30	宜宾五粮液机场	1	0.063	32.78	0	0.000	50.00	0	0	15.00	97.78
31	银川河东机场	3	0.065	32.74	0	0.000	50.00	0	0	15.00	97.74
32	拉萨贡嘎机场	2	0.065	32.73	0	0.000	50.00	0	0	15.00	97.73
33	库尔勒机场	1	0.066	32.70	0	0.000	50.00	0	0	15.00	97.70
34	徐州观音机场	1	0.047	33.35	0	0.000	50.00	1	0.047	14.29	97.64
35	哈尔滨太平国际机场	9	0.067	32.67	0	0.000	50.00	1	0.007	14.89	97.56
36	绵阳南郊机场	2	0.079	32.22	0	0.000	50.00	0	0	15.00	97.22
37	盐城南洋机场	1	0.083	32.10	0	0.000	50.00	0	0	15.00	97.10
38	沈阳桃仙国际机场	9	0.080	32.21	0	0.000	50.00	1	0.009	14.87	97.08
39	丽江三义机场	2	0.086	31.99	0	0.000	50.00	0	0	15.00	96.99
40	成都天府国际机场	10	0.080	32.22	0	0.000	50.00	2	0.016	14.76	96.98
41	南充高坪机场	1	0.087	31.97	0	0.000	50.00	0	0	15.00	96.97
42	琼海博鳌国际机场	1	0.088	31.91	0	0.000	50.00	0	0	15.00	96.91
43	常州奔牛机场	2	0.093	31.74	0	0.000	50.00	0	0	15.00	96.74
44	德宏芒市机场	1	0.094	31.70	0	0.000	50.00	0	0	15.00	96.70
45	天津滨海国际机场	4	0.095	31.68	0	0.000	50.00	0	0	15.00	96.68
46	湛江机场	2	0.096	31.65	0	0.000	50.00	0	0	15.00	96.65
47	洛阳北郊机场	1	0.106	31.29	0	0.000	50.00	0	0	15.00	96.29
48	榆林榆阳机场	1	0.107	31.26	0	0.000	50.00	0	0	15.00	96.26
49	兰州中川机场	12	0.116	30.94	0	0.000	50.00	0	0	15.00	95.94
50	贵阳龙洞堡国际机场	15	0.119	30.85	0	0.000	50.00	1	0.008	14.88	95.73
51	南通兴东机场	2	0.123	30.71	0	0.000	50.00	0	0	15.00	95.71
52	柳州白莲机场	1	0.126	30.59	0	0.000	50.00	0	0	15.00	95.59
53	腾冲驼峰机场	1	0.127	30.56	0	0.000	50.00	0	0	15.00	95.56
54	运城张孝机场	2	0.128	30.52	0	0.000	50.00	0	0	15.00	95.52
55	遵义茅台机场	1	0.133	30.36	0	0.000	50.00	0	0	15.00	95.36
56	阜阳西关机场	1	0.135	30.28	0	0.000	50.00	0	0	15.00	95.28
57	呼伦贝尔海拉尔国际机场	1	0.135	30.26	0	0.000	50.00	0	0	15.00	95.26
58	达州河市机场	1	0.136	30.24	0	0.000	50.00	0	0	15.00	95.24
59	台州路桥机场	1	0.098	31.58	0	0.000	50.00	1	0.098	13.53	95.11
60	连云港花果山机场	1	0.109	31.20	0	0.000	50.00	1	0.109	13.37	94.57
61	泸州云龙机场	3	0.155	29.57	0	0.000	50.00	0	0	15.00	94.57
62	南宁吴圩机场	11	0.158	29.48	0	0.000	50.00	0	0	15.00	94.48
63	桂林两江国际机场	3	0.159	29.44	0	0.000	50.00	0	0	15.00	94.44

64	烟台蓬莱国际机场	6	0.163	29.31	0	0.000	50.00	0	0	15.00	94.31
65	西宁曹家堡机场	5	0.168	29.13	0	0.000	50.00	0	0	15.00	94.13
66	宜昌三峡机场	3	0.169	29.08	0	0.000	50.00	0	0	15.00	94.08
67	庆阳西峰机场	1	0.185	28.54	0	0.000	50.00	0	0	15.00	93.54
68	临沂启阳机场	4	0.205	27.82	0	0.000	50.00	0	0	15.00	92.82
69	三亚凤凰国际机场	9	0.049	33.28	1	11.111	44.44	0	0	15.00	92.72
70	南阳姜营机场	2	0.220	27.30	0	0.000	50.00	0	0	15.00	92.30
71	扬州泰州机场	4	0.235	26.77	0	0.000	50.00	0	0	15.00	91.77
72	敦煌机场	1	0.262	25.84	0	0.000	50.00	0	0	15.00	90.84
73	衢州机场	1	0.278	25.28	0	0.000	50.00	0	0	15.00	90.28
74	兴义万峰林机场	2	0.279	25.22	0	0.000	50.00	0	0	15.00	90.22
75	保山云瑞机场	2	0.281	25.17	0	0.000	50.00	0	0	15.00	90.17
76	安庆天柱山机场	1	0.285	25.03	0	0.000	50.00	0	0	15.00	90.03
77	十堰武当山机场	2	0.288	24.91	0	0.000	50.00	0	0	15.00	89.91
78	大理机场	3	0.295	24.67	0	0.000	50.00	0	0	15.00	89.67
79	昌都邦达机场	1	0.302	24.43	0	0.000	50.00	0	0	15.00	89.43
80	大连周水子机场	6	0.078	32.28	1	16.667	41.67	1	0.013	14.81	88.76
81	舟山普陀山机场	2	0.324	23.65	0	0.000	50.00	0	0	15.00	88.65
82	陇南成县机场	1	0.336	23.26	0	0.000	50.00	0	0	15.00	88.26
83	梅州梅县机场	1	0.350	22.76	0	0.000	50.00	0	0	15.00	87.76
84	昭通机场	1	0.362	22.32	0	0.000	50.00	0	0	15.00	87.32
85	黄山屯溪机场	1	0.417	20.42	0	0.000	50.00	0	0	15.00	85.42
86	三明沙县机场	1	0.448	19.30	0	0.000	50.00	0	0	15.00	84.30
87	黔江武陵山机场	1	0.463	18.80	0	0.000	50.00	0	0	15.00	83.80
88	唐山三女河机场	2	0.466	18.68	0	0.000	50.00	0	0	15.00	83.68
89	嘉峪关机场	2	0.488	17.93	0	0.000	50.00	0	0	15.00	82.93
90	普洱思茅机场	1	0.529	16.48	0	0.000	50.00	0	0	15.00	81.48
91	临沧博尚机场	1	0.541	16.08	0	0.000	50.00	0	0	15.00	81.08
92	安康富强机场	1	0.386	21.49	0	0.000	50.00	1	0.386	9.21	80.70
93	张掖甘州机场	1	0.556	15.56	0	0.000	50.00	0	0	15.00	80.56
94	石河子花园机场	1	0.571	15.00	0	0.000	50.00	0	0	15.00	80.00
95	西昌青山机场	4	0.228	27.01	1	25.000	37.50	0	0	15.00	79.51
96	攀枝花保安营机场	2	0.588	14.41	0	0.000	50.00	0	0	15.00	79.41
97	巴中恩阳机场	2	0.599	14.04	0	0.000	50.00	0	0	15.00	79.04

98	丹东浪头机场	1	0.606	13.79	0	0.000	50.00	0	0	15.00	78.79
99	潍坊机场	3	0.611	13.62	0	0.000	50.00	0	0	15.00	78.62
100	加格达奇嘎仙机场	1	0.637	12.71	0	0.000	50.00	0	0	15.00	77.71
101	鸡西兴凯湖机场	1	0.667	11.67	0	0.000	50.00	0	0	15.00	76.67
102	临汾乔李机场	3	0.682	11.14	0	0.000	50.00	0	0	15.00	76.14
103	北海福成机场	3	0.256	26.06	1	33.333	33.33	0	0	15.00	74.39
104	金昌金川机场	1	0.769	8.08	0	0.000	50.00	0	0	15.00	73.08
105	万州五桥机场	6	0.508	17.22	1	16.667	41.67	1	0.085	13.73	72.62
106	巴彦淖尔天吉泰机场	1	0.943	1.98	0	0.000	50.00	0	0	15.00	66.98
107	武夷山机场	2	1.770	0.00	0	0.000	50.00	0	0	15.00	65.00
108	长治王村机场	2	1.020	0.00	0	0.000	50.00	0	0	15.00	65.00
109	连城冠豸山机场	4	10.526	0.00	0	0.000	50.00	0	0	15.00	65.00
110	黑河瑯珺机场	1	2.778	0.00	0	0.000	50.00	0	0	15.00	65.00
111	神农架红坪机场	1	10.000	0.00	0	0.000	50.00	0	0	15.00	65.00
112	忻州五台山机场	3	1.304	0.00	0	0.000	50.00	0	0	15.00	65.00
113	汉中城固机场	3	0.840	5.59	0	0.000	50.00	2	0.56	6.60	62.19
114	营口兰旗机场	2	1.600	0.00	0	0.000	50.00	1	0.8	3.00	53.00
115	稻城亚丁机场	2	3.448	0.00	0	0.000	50.00	1	1.724	0.00	50.00
116	阿里昆莎机场	1	0.926	2.59	1	100.000	0.00	0	0	15.00	17.59
117	果洛玛沁机场	2	2.817	0.00	2	100.000	0.00	0	0	15.00	15.00
合计		329	0.057	33.02	8	0.024	48.78	20	0.003	14.95	96.75

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

2022 年 2 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	2334	2584	86.45%
		客票销售	203		
		报销凭证	30		
		值机选座	9		
		不正常航班票务服务	8		
2	客服	线路问题	197	264	8.83%
		人员问题	60		
		其他	7		
3	信息告知	出票后行程重要信息	71	141	4.72%
		购票环节服务信息	56		
		常规客票退改签	8		
		禁限带物品告知	4		
		登机信息告知	2		
合 计				2989	100%

附件 8

2022 年 2 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	飞常准（合肥常准国际旅行社有限责任公司）	2	0	0
2	马蜂窝（北京马蜂窝网络科技有限公司）	3	1	1
3	途牛（南京途之旅票务服务有限公司）	3	0	0
4	京东（北京京东叁佰陆拾度电子商务有限公司）	5	1	2
5	航班管家（深圳市活力天汇科技股份有限公司）	16	2	2
6	航旅纵横（中航信移动科技有限公司）	50	8	11
7	美团（北京我遥我控科技有限公司）	85	7	10
8	去哪儿旅行（北京趣拿信息技术有限公司）	427	32	54
9	携程（上海携程商务有限公司）	479	20	59
10	飞猪（浙江飞猪网络技术有限公司）	531	30	67
11	同程艺龙（同程网络科技股份有限公司）	692	30	43
12	智行（上海蒜芽信息科技有限公司）	696	28	37
合 计		2989	159	286

附件 9

2022 年 2 月国内机场未处理投诉情况表							
序号	被投诉单位	投诉人	投诉单号	投诉类型	涉及机场所在地	管理局	投诉数量
1	果洛玛沁机场	尕拉周才	D13D20220215893607	办理乘机手续与登机	果洛	西北局	2
2	果洛玛沁机场	马彬	D13A20220207764572	航站楼基本服务	果洛		
合 计							2