

# 关于 2019 年 1 月航空运输 消费者投诉情况的通报

民航各地区管理局,各运输航空公司、机场公司,航科院、中国航协:

根据《关于印发公共航空运输服务消费者投诉管理办法的通知》(民航发[2018]26号)的相关要求,现将2019年1月航空运输消费者投诉情况通报如下:

2019年1月,民航局运输司、民航局消费者事务中心及中国航空运输协会共受理消费者投诉1572件。其中,国内航空公司投诉1250件,外国及港澳台地区航空公司投诉203件,机场投诉111件,地面服务代理人投诉1件,航空销售代理人投诉7件。在所有投诉中,消费者和企业自行和解1481件,民航局消费者事务中心进行调解的91件。

## 一、针对国内航空公司的投诉情况

### (一) 投诉数量、类型及比例

2019年1月受理消费者对国内航空公司的投诉1250件。其中,针对全服务型航空公司1095件,针对差异化服务型航空公司155件。投诉类型排名前三位的分别是:不正常航班服务532件,占42.56%;票务服务359件,占28.72%;行李服务159件,占12.72%。

详情见通报附件 1、2、3。

## **(二) 投诉率**

2019 年 1 月国内航空公司平均投诉率为百万分之二十三点三三。其中，全服务型航空公司平均投诉率为百万分之二十二点六，投诉率最高的前三家航空公司分别是：龙江航空、幸福航空和青岛航空；差异化服务型航空公司平均投诉率为百万分之三十点二，投诉率最高的前三家航空公司分别是：桂林航空、中国联合航空和西部航空。详情见通报附件 2、3。

## **二、针对外国及港澳台地区航空公司的投诉情况**

### **(一) 投诉类型及比例**

2019 年 1 月受理消费者对外国及港澳台地区航空公司的投诉 203 件。其中，投诉类型排名前三位的分别是：票务服务 71 件，占 34.98%；不正常航班服务 69 件，占 33.99%；行李问题 36 件，占 17.73%。详情见通报附件 4。

### **(二) 投诉数量**

2019 年 1 月外国及港澳台地区航空公司投诉中，投诉数量最多的是国泰航空公司。详情见通报附件 4。

## **三、针对机场的投诉情况**

### **(一) 投诉数量、类型及比例**

2019 年 1 月受理消费者对机场的投诉 111 件。投诉类型排名前三位的分别是：办理乘机手续与登机 35 件，占 31.53%；机场商户服务 22 件，占 19.82%；行李服务 20 件，占 18.02%。详情见通

报附件 5。

## **(二) 投诉率**

2019 年 1 月机场平均投诉率为百万分之一点四五。投诉率最高的前三家机场分别是：加格达奇嘎仙机场、天水麦积山机场、塔城机场。详情见通报附表 5。

## **四、针对航空销售代理人及地面服务代理人的投诉情况**

2019 年 1 月受理消费者对航空销售代理人的投诉 7 件。其中，涉及售票服务 5 件，占 71.43%；涉及签改退票 2 件，占 28.57%。投诉数量最多的航空销售代理人为智行。详情见通报附件 6。

2019 年 1 月受理消费者对地面服务代理人的投诉 1 件。

运输司

2019 年 4 月 1 日

## 附件 1

2019 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	投诉件数	比例 (%)
1	不正常航班服务	532	42.56
2	票务服务	359	28.72
3	行李服务	159	12.72
4	办理乘机手续与登机	84	6.72
5	空中服务	31	2.48
6	超售	9	0.72
7	特殊旅客服务	3	0.24
8	货物	0	0.00
9	其他服务	73	5.84
合计		1250	100.00

## 附件 2

2019 年 1 月国内全服务型航空公司投诉数量及投诉率统计表												
序号	单位	票务服务	办理乘机手续与登机	行李服务	空中服务	不正常航班服务	超售	特殊旅客服务	货物	其他服务	投诉数量	投诉率 (百万分之)
1	龙江航空有限公司	0	0	0	0	8	0	0	0	0	8	45.53
2	幸福航空有限责任公司	1	0	0	0	4	0	0	0	0	5	7.23
3	青岛航空股份有限公司	6	1	0	0	12	0	0	0	0	19	6.65
4	东海航空有限公司	4	0	1	0	19	0	0	0	0	24	6.58
5	多彩贵州航空有限公司	0	0	0	0	6	0	0	0	0	6	5.52
6	西藏航空有限公司	4	1	1	0	14	0	0	0	1	21	5.17
7	天津航空有限责任公司	12	4	22	1	18	0	0	0	3	60	5.07
8	江西航空有限公司	2	0	0	0	6	0	0	0	0	8	4.88
9	昆明航空有限公司	6	0	2	0	12	0	0	0	0	20	4.65
10	广西北部湾航空有限责任公司	1	0	4	0	8	0	0	0	0	13	4.04
11	长安航空有限责任公司	3	1	1	0	4	0	0	0	0	9	3.87
12	奥凯航空有限公司	4	0	0	0	13	0	0	0	0	17	3.66
13	金鹏航空股份有限公司	2	0	0	0	5	0	0	0	0	7	3.23
14	成都航空有限公司	4	0	3	0	12	0	0	0	0	19	2.85
15	福州航空有限责任公司	1	0	0	1	5	0	1	0	0	8	2.82
16	中国东方航空股份有限公司	69	17	23	5	83	0	0	0	33	230	2.72
17	重庆航空有限责任公司	1	0	1	1	5	0	0	0	0	8	2.63

2019年1月国内全服务型航空公司投诉数量及投诉率统计表

序号	单位	票务服务	办理乘机手续与登机	行李服务	空中服务	不正常航班服务	超售	特殊旅客服务	货物	其他服务	投诉数量	投诉率 (百万分之)
18	深圳航空有限责任公司	25	10	6	5	18	0	0	0	3	67	2.45
19	浙江长龙航空公司	5	0	0	0	9	0	0	0	0	14	2.24
20	海南航空股份有限公司	16	6	12	2	38	0	0	0	6	80	2.11
21	河北航空有限公司	2	0	1	0	4	0	0	0	0	7	2.09
22	中国国际航空股份有限公司	44	6	20	6	36	2	1	0	8	123	2.00
23	北京首都航空有限公司	5	2	2	0	12	0	0	0	0	21	1.89
24	中国南方航空股份有限公司	59	6	11	1	58	2	1	0	13	151	1.81
25	四川航空股份有限公司	20	5	4	0	10	0	0	0	0	39	1.61
26	上海吉祥航空有限公司	5	3	3	3	7	0	0	0	0	21	1.55
27	山东航空股份有限公司	10	6	3	0	13	0	0	0	0	32	1.53
28	上海航空股份有限公司	2	4	3	1	2	2	0	0	3	17	1.19
29	瑞丽航空有限公司	2	0	0	0	2	0	0	0	0	4	1.10
30	华夏航空有限公司	0	0	0	0	5	1	0	0	0	6	1.09
31	厦门航空有限公司	10	3	1	1	14	0	0	0	1	30	1.00
32	云南红土航空股份有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.95
33	大新华航空有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
合计		325	75	124	27	463	7	3	0	71	1095	22.60
		29.68%	6.85%	11.32%	2.47%	42.28%	0.64%	0.27%	0.00%	6.48%	100.00%	

## 附件 3

2019 年 1 月国内差异化服务型航空公司投诉数量及投诉率统计表												
序号	单位	票务服务	办理乘机手续与登机	行李服务	空中服务	不正常航班服务	超售	特殊旅客服务	货物	其他服务问题	投诉数量	投诉率 (百万分之)
1	桂林航空有限公司	1	0	2	0	12	0	0	0	0	15	98.55
2	中国联合航空有限公司	16	2	11	2	9	2	0	0	2	44	55.78
3	西部航空有限责任公司	6	1	14	1	11	0	0	0	0	33	42.84
4	云南祥鹏航空有限责任公司	4	1	3	0	24	0	0	0	0	32	30.33
5	九元航空有限公司	1	0	1	0	4	0	0	0	0	6	15.07
6	乌鲁木齐航空有限责任公司	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3	12.87
7	春秋航空有限公司	6	5	4	1	6	0	0	0	0	22	12.68
合计		34	9	35	4	69	2	0	0	2	155	30.20
		21.94%	5.81%	22.58%	2.58%	44.52%	1.29%	0.00%	0.00%	1.29%	100.00%	

## 附件 4

序号	单位	票务服务	办理乘机手续与登机	行李服务	空中服务	不正常航班服务	超售	特殊旅客服务	货物	其他服务	投诉数量
1	国泰航空公司	3	1	1	1	18	0	0	0	0	24
2	泰国亚洲航空公司	19	0	4	0	0	0	0	0	0	23
3	印度尼西亚鹰航空公司	0	0	0	0	14	0	0	0	0	14
4	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	6	2	3	0	2	0	0	0	0	13
5	马来西亚亚洲航空有限公司	6	2	0	1	2	0	0	0	0	11
6	香港航空公司	5	0	1	0	1	0	0	0	0	7
7	西班牙伊比利亚航空公司	4	1	0	0	1	0	0	0	0	6
8	俄罗斯国际航空公司	2	0	2	0	1	0	0	0	0	5
9	泰国亚洲航空(长途)有限公司	1	1	1	1	0	0	0	0	0	4
10	泰新时代航空	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4
11	全日空航空公司	3	0	0	0	1	0	0	0	0	4
12	法国航空公司	0	2	1	0	0	0	0	0	1	4
13	德国汉莎航空公司	1	0	1	1	1	0	0	0	0	4
14	澳门航空公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4
15	泰国狮子航空	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3
16	台湾中华航空公司	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
17	日本航空公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3
18	马印航空公司	0	0	0	0	2	1	0	0	0	3
19	澜湄航空(柬埔寨)股份有限公司	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3
20	荷兰皇家航空公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3
21	韩亚航空	0	0	1	0	2	0	0	0	0	3
22	菲律宾航空公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3
23	菲律宾菲亚航	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
24	奥地利航空公司	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3

2019年1月外国及港澳台地区航空公司投诉数量及类型比例统计表

序号	单位	票务服务	办理乘机手续与登机	行李服务	空中服务	不正常航班服务	超售	特殊旅客服务	货物	其他服务	投诉数量
25	马来西亚航空公司	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
26	越捷航空公司	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
27	新加坡酷航	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
28	土耳其航空公司	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
29	泰国酷鸟航空公司	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
30	日本乐桃航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
31	加拿大航空公司	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
32	济州航空	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
33	菲律宾宿务太平洋航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
34	阿联酋阿提哈德航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
35	新加坡捷星亚洲航空私人有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
36	印尼苏拉维加亚航空	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
37	印尼狮子航空	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
38	伊朗马汉航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
39	香港快运航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	泰国国际航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
41	台湾长荣航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
42	台湾立荣航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
43	斯里兰卡航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	瑞士国际航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
45	墨西哥航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
46	美国联合航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
47	美国航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
48	美国达美航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
49	马达加斯加航空	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
50	卡塔尔航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1

2019年1月外国及港澳台地区航空公司投诉数量及类型比例统计表

序号	单位	票务服务	办理乘机手续与登机	行李服务	空中服务	不正常航班服务	超售	特殊旅客服务	货物	其他服务	投诉数量
51	澳洲捷星航空	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
52	柬埔寨吴哥航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
53	柬埔寨天空吴哥航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
54	芬兰航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
55	俄罗斯西伯利亚航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
56	俄罗斯乌拉尔航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
57	大韩航空	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
58	春秋航空日本株式会社	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
59	巴基斯坦航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
60	阿斯塔纳航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
合计		71	19	36	4	69	3	0	0	1	203
		34.98%	9.36%	17.73%	1.97%	33.99%	1.48%	0.00%	0.00%	0.49%	100.00%

## 附件 5

序号	单位	航站楼 基本服务	地面交 通服务	机场商户 服务	办理乘机手 续与登机	行李 服务	不正常航 班服务	特殊旅 客服务	货物	其他 服务	投诉 数量	投诉率 (百万分之)
1	加格达奇嘎仙机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	76.34
2	天水麦积山机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	64.10
3	塔城机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	37.74
4	武夷山机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	34.66
5	阿勒泰机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	32.68
6	锦州湾机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	30.77
7	池州九华山机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	25.38
8	林芝机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	24.33
9	信阳明港机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	23.58
10	西昌青山机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	23.50
11	安庆大龙山机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	22.83
12	营口兰旗机场	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	22.47
13	连云港白塔埠机场	1	0	2	0	0	0	0	0	0	3	20.70
14	锡林浩特机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	20.00
15	汉中西关机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	19.27
16	佛山沙堤机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	17.39
17	琼海博鳌国际机场	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	17.06
18	邯郸机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	16.67
19	遵义茅台机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	14.03
20	舟山普陀山机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	13.00
21	铜仁凤凰机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	12.58
22	宜宾菜坝机场	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	11.64
23	牡丹江海浪机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	10.68
24	毕节飞雄机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	9.54

2019年1月国内机场投诉数量及投诉率统计表

序号	单位	航站楼 基本服务	地面交 通服务	机场商 户服务	办理乘机手 续与登机	行李 服务	不正常航 班服务	特殊旅 客服务	货物	其他 服务	投诉 数量	投诉率 (百万分之)
25	泸州云龙机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	8.80
26	和田机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8.66
27	伊宁机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	8.22
28	绵阳南郊机场	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	6.94
29	盐城南洋机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6.23
30	淮安涟水机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	6.17
31	榆林西沙机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	5.34
32	鄂尔多斯伊金霍洛机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5.10
33	包头二里半机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	4.64
34	北海福成机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	4.43
35	宜昌三峡机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4.11
36	合肥新桥国际机场	0	0	1	0	1	1	0	1	0	4	3.92
37	长春龙嘉国际机场	0	0	0	3	0	0	0	0	1	4	3.42
38	南宁吴圩机场	1	0	1	0	1	0	1	0	0	4	3.01
39	兰州中川机场	0	1	0	1	1	0	0	0	0	3	2.52
40	西双版纳景洪机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2.38
41	呼和浩特白塔机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	2.17
42	海口美兰国际机场	0	0	1	0	1	1	0	1	1	5	2.13
43	宁波栎社机场	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1.86
44	丽江三义机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1.85
45	桂林两江国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1.74
46	南昌昌北机场	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	1.70
47	无锡硕放机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1.62
48	长沙黄花国际机场	1	0	0	2	0	0	0	0	0	3	1.46
49	济南遥墙国际机场	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	1.44
50	乌鲁木齐地窝堡机场	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	1.09

2019年1月国内机场投诉数量及投诉率统计表

序号	单位	航站楼 基本服务	地面交 通服务	机场商 户服务	办理乘机手 续与登机	行李 服务	不正常航 班服务	特殊旅 客服务	货物	其他 服务	投诉 数量	投诉率 (百万分之)
51	石家庄正定机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1.03
52	三亚凤凰国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0.97
53	天津滨海国际机场	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0.95
54	武汉天河国际机场	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0.91
55	厦门高崎国际机场	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0.90
56	南京禄口国际机场	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0.83
57	上海浦东国际机场	0	0	0	2	3	0	0	0	0	5	0.79
58	昆明长水国际机场	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3	0.74
59	贵阳龙洞堡机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.59
60	哈尔滨太平国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.55
61	上海虹桥国际机场	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0.54
62	广州白云国际机场	1	0	0	0	1	0	1	0	0	3	0.49
63	北京首都国际机场	0	0	0	3	1	0	0	0	0	4	0.46
64	杭州萧山国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.32
65	重庆江北机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.27
66	深圳宝安国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0.23
合计		15	2	22	35	20	7	4	3	3	111	1.45
		13.51%	1.80%	19.82%	31.53%	18.02%	6.31%	3.60%	2.70%	2.70%	100.00%	

## 附件 6

2019 年 1 月航空销售代理人投诉数量及类型比例统计表

序号	单位	客票代理				货运代理			合计
		售票服务	签改退票	售后服务	欺诈行为	运输	危险品	欺诈行为	
1	智行	2	0	0	0	0	0	0	2
2	飞猪	0	1	0	0	0	0	0	1
3	去哪儿	1	0	0	0	0	0	0	1
4	途牛	1	0	0	0	0	0	0	1
5	航班管家	0	1	0	0	0	0	0	1
6	携程	1	0	0	0	0	0	0	1
合计		5	2	0	0	0	0	0	7
		71.43%	28.57%	0	0	0	0	0	100.00%