

# 关于 2019 年 10 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10月航空运输消费者投诉情况通报如下:

2019年10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2726件。其中,国内航空公司投诉2287件,外国及港澳台地区航空公司投诉233件,机场投诉198件,航空销售代理人投诉8件。

10月民航局消费者事务中心受理消费者投诉调解申请30件。其中,11件调解完毕,19件处于调解过程中。

## 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10月受理消费者对国内航空公司的投诉2287件。其中,针对全服务型航空公司1984件,针对差异化服务型航空公司303件。投诉类型排名前三位的分别是:不正常航班服务1005件,占43.94%;票务服务527件,占23.04%;行李服务339件,占14.82%。详情见通报附件1、2、3。

## （二）投诉率

2019年10月国内航空公司平均投诉率为百万分之四十点零一。其中，全服务型航空公司平均投诉率为百万分之三十八点二六，投诉率最高的前三家航空公司分别是：龙江航空、幸福航空和多彩贵州航空；差异化服务型航空公司平均投诉率为百万分之五十七点二五，投诉率最高的前三家航空公司分别是：祥鹏航空、乌鲁木齐航空和中国联合航空。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

2019年10月受理消费者对外国及港澳台地区航空公司的投诉233件。其中，投诉类型排名前三位的分别是：不正常航班服务82件，占35.19%；票务服务72件，占30.90%；行李服务40件，占17.17%。投诉数量最多的是香港航空公司。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10月受理消费者对机场的投诉198件。投诉类型排名前三位的分别是：机场商户服务69件，占34.85%；办理乘机手续与登机37件，占18.69%；航站楼基本服务和行李服务各29件，各占14.65%。详情见通报附件5。

### （二）投诉率

2019年10月机场平均投诉率为百万分之二点零二。投诉率最高的前三家机场分别是：庆阳西峰镇机场、果洛机场和扎兰屯成

吉思汗机场。详情见通报附件 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 10 月受理消费者对航空销售代理人的投诉 8 件。其中，涉及售票服务的 7 件，占 87.50%；涉及签改退票的 1 件，占 12.50%。详情见通报附件 6。

2019 年 10 月没有发生对地面服务代理人的投诉。

附件：10 月份通报附表

运输司

2019 年 12 月 12 日

## 附件 1

2019 年 10 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	1005	43.94%
2	票务服务	527	23.04%
3	行李服务	339	14.82%
4	办理乘机手续与登机	190	8.31%
5	超售	56	2.45%
6	空中服务	45	1.97%
7	特殊旅客服务	10	0.44%
8	货物	1	0.04%
9	其他服务	114	4.98%
合计		2287	100%

## 附件 2

2019年10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	1	0	3	0	0	0	0	4	178.61
2	幸福航空有限责任公司	3	0	0	0	7	1	0	0	0	11	164.54
3	多彩贵州航空有限公司	3	1	0	0	14	0	0	0	1	19	139.98
4	奥凯航空有限公司	12	1	5	0	20	0	0	0	2	40	96.65
5	广西北部湾航空有限责任公司	2	1	9	0	16	3	1	0	0	32	91.28
6	天津航空有限责任公司	19	4	24	2	61	8	0	0	1	119	87.06
7	北京首都航空有限公司	18	6	11	2	52	3	0	0	2	94	76.15
8	金鹏航空股份有限公司	3	1	11	1	2	1	0	0	1	20	73.67
9	长安航空有限责任公司	2	0	4	0	10	0	0	0	0	16	62.73
10	福州航空有限责任公司	2	0	4	0	9	1	0	0	0	16	62.34
11	西藏航空有限公司	4	1	4	1	17	1	0	0	0	28	60.37
12	江西航空有限公司	3	1	3	0	2	0	0	0	0	9	52.46
13	海南航空股份有限公司	36	15	22	6	79	8	0	0	8	174	47.36
14	浙江长龙航空公司	17	5	1	0	7	1	0	0	0	31	42.13
15	中国东方航空股份有限公司	98	39	44	11	126	7	2	0	38	365	40.68
16	云南红土航空股份有限公司	3	0	0	0	4	0	0	0	0	7	40.47
17	四川航空股份有限公司	19	13	9	2	49	6	0	0	5	103	38.10

2019年10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	上海航空股份有限公司	15	4	4	4	18	0	0	0	2	47	36.03
19	中国南方航空股份有限公司	90	34	30	3	124	3	2	0	36	322	36.00
20	重庆航空有限责任公司	0	0	1	0	12	0	0	0	0	13	31.40
21	中国国际航空股份有限公司	53	13	25	5	79	3	1	1	9	189	30.12
22	上海吉祥航空有限公司	8	3	4	1	27	2	0	0	0	45	29.72
23	东海航空有限公司	3	2	4	0	3	0	0	0	0	12	29.20
24	深圳航空有限责任公司	15	11	9	3	39	1	0	0	2	80	28.54
25	瑞丽航空有限公司	1	1	3	1	4	0	0	0	1	11	28.25
26	成都航空有限公司	5	1	3	0	11	0	0	0	0	20	27.39
27	厦门航空有限公司	29	6	5	2	33	2	0	0	2	79	22.97
28	山东航空股份有限公司	10	7	10	0	20	0	1	0	2	50	21.72
29	青岛航空股份有限公司	2	0	0	0	4	0	0	0	0	6	16.34
30	昆明航空有限公司	1	0	2	0	3	1	0	0	0	7	15.60
31	华夏航空有限公司	1	2	0	0	6	0	0	0	1	10	13.68
32	河北航空有限公司	1	0	2	0	1	0	1	0	0	5	10.68
合计		478	172	254	44	862	52	8	1	113	1984	38.26
		24.09%	8.67%	12.80%	2.22%	43.45%	2.62%	0.40%	0.05%	5.70%	100%	

## 附件 3

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	云南祥鹏航空有限责任公司	9	5	33	0	54	4	1	0	1	107	109.79
2	乌鲁木齐航空有限责任公司	0	1	2	0	9	0	0	0	0	12	61.45
3	中国联合航空有限公司	21	2	6	0	13	0	0	0	0	42	55.05
4	西部航空有限责任公司	6	3	10	0	22	0	1	0	0	42	54.62
5	九元航空有限公司	5	2	8	0	3	0	0	0	0	18	45.19
6	春秋航空有限公司	8	5	26	1	40	0	0	0	0	80	40.64
7	桂林航空有限公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	8.94
合计		49	18	85	1	143	4	2	0	1	303	57.25
		16.17%	5.94%	28.05%	0.33%	47.19%	1.32%	0.66%	0.00%	0.33%	100%	

## 附件 4

2019 年 10 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
1	香港航空公司	9	0	2	0	4	0	0	0	0	15
2	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	8	2	4	0	0	0	0	0	0	14
3	全日空航空公司	3	0	2	1	7	0	0	0	0	13
4	泰国亚洲航空公司	2	0	2	0	7	0	0	0	0	11
5	乌克兰国际航空	1	0	1	0	8	0	0	0	0	10
6	俄罗斯国际航空公司	3	0	4	0	1	1	0	0	0	9
7	港龙航空	3	1	0	0	4	0	0	0	1	9
8	韩亚航空	0	4	1	0	3	0	0	0	0	8
9	柬埔寨吴哥航空公司	1	0	0	0	0	6	0	0	0	7
10	泰国狮子航空	1	0	2	0	3	0	1	0	0	7
11	泰国亚洲航空（长途）有限公司	4	0	0	0	3	0	0	0	0	7
12	新加坡酷航	3	0	0	0	3	0	0	0	0	6
13	蒙古航空公司	0	0	0	0	6	0	0	0	0	6
14	德国汉莎航空公司	3	0	2	0	1	0	0	0	0	6
15	日本航空公司	5	0	0	0	0	0	0	0	1	6
16	春秋航空日本株式会社	1	1	1	0	2	0	0	0	0	5
17	马印航空公司	1	0	0	0	4	0	0	0	0	5
18	马来西亚航空公司	0	0	0	0	3	1	0	0	0	4
19	阿联酋阿提哈德航空公司	0	1	2	0	1	0	0	0	0	4
20	国泰航空公司	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4
21	菲律宾宿务太平洋航空公司	3	0	1	0	0	0	0	0	0	4
22	泰国越捷航空	0	0	1	0	2	1	0	0	0	4
23	香港快运航空有限公司	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3
24	菲律宾菲亚航	1	2	0	0	0	0	0	0	0	3

2019年10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	法国航空公司	0	0	0	1	2	0	0	0	0	3
26	印度尼西亚鹰航空公司	0	0	0	0	2	1	0	0	0	3
27	奥地利航空公司	1	0	2	0	0	0	0	0	0	3
28	澳门航空公司	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
29	新西兰航空公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3
30	俄罗斯乌拉尔航空公司	0	0	2	0	1	0	0	0	0	3
31	土耳其航空公司	1	1	0	0	0	1	0	0	0	3
32	俄罗斯西伯利亚航空公司	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
33	柬埔寨景成国际航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
34	澳洲航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
35	卡塔尔航空公司	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
36	沙特阿拉伯航空	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
37	日本乐桃航空公司	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
38	印尼狮子航空	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
39	马来西亚亚洲航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
40	易斯达航空公司	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
41	泰国酷鸟航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
42	泰国微笑航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
43	泰国国际航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	台湾中华航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	英国航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
46	墨西哥航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
47	印地高航空	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
48	美国航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
49	埃塞俄比亚航空	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
50	阿联酋航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1

2019年10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	俄罗斯伊尔航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
52	西班牙伊比利亚航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
53	新加坡胜安航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
54	波兰航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
55	澜湄航空(柬埔寨)股份有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
56	埃及航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
57	巴基斯坦航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
58	新加坡航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
59	马尔代夫国家航空公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
60	美国联合航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
61	越捷航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
62	越南航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
合计		72	20	40	3	82	13	1	0	2	233
		30.90%	8.58%	17.17%	1.29%	35.19%	5.58%	0.43%	0.00%	0.86%	100%

## 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	庆阳西峰镇机场	0	0	13	0	0	0	0	0	0	13	292.13
2	果洛机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	89.29
3	扎兰屯成吉思汗机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	83.33
4	满洲里机场	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	69.93
5	金昌金川机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	61.73
6	天水机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	57.14
7	张掖甘州机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	48.78
8	安庆大龙山机场	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	43.38
9	淮安涟水机场	0	0	5	0	0	2	0	1	0	8	36.97
10	营口兰旗机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	32.68
11	安顺黄果树机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	31.85
12	锦州湾机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	30.03
13	临汾乔李机场	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	29.63
14	包头二里半机场	0	0	5	0	0	0	0	0	0	5	27.73
15	阿勒泰机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	21.23
16	达州河市霸机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	20.41
17	毕节飞雄机场	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	19.03
18	武夷山机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	18.28
19	汉中城固机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	16.69
20	宜春明月山机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	14.58
21	延安二十里铺机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	14.35
22	铜仁凤凰机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	13.97
23	牡丹江海浪机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	12.53
24	惠州机场	0	0	2	1	0	0	0	0	0	3	12.40

2019年10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	宜宾菜坝机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12.20
26	佛山沙堤机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	11.85
27	日照山字河机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	11.64
28	西昌青山机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	11.07
29	扬州泰州机场	0	0	1	0	1	1	0	0	0	3	10.84
30	赣州黄金机场	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	10.38
31	敦煌机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	10.21
32	保山机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	10.17
33	衡阳机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	9.67
34	北海福成机场	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	9.44
35	南阳姜营机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	9.36
36	运城张孝机场	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	8.68
37	腾冲驼峰机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	8.42
38	恩施许家坪机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	7.99
39	徐州观音机场	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	7.45
40	拉萨贡嘎机场	1	0	0	2	0	0	0	0	0	3	7.24
41	柳州白莲机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7.02
42	连云港白塔埠机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	6.10
43	太原武宿机场	0	0	5	1	0	0	0	0	0	6	5.15
44	绵阳南郊机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	5.07
45	遵义机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	4.99
46	榆林西沙机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	4.55
47	临沂机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	4.50
48	湛江机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	4.12
49	合肥新桥国际机场	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4	3.94
50	兰州中川机场	0	0	1	3	1	0	0	0	0	5	3.75

2019年10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	沈阳桃仙国际机场	1	0	0	2	1	2	0	0	0	6	3.41
52	张家界荷花机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3.26
53	南通兴东机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	3.23
54	丽江三义机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	3.19
55	贵阳龙洞堡机场	3	0	0	0	3	0	0	0	0	6	3.06
56	揭阳潮汕机场	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	3.05
57	泉州晋江机场	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	2.90
58	重庆江北机场	1	1	1	3	0	2	1	0	0	9	2.32
59	烟台蓬莱国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2.20
60	西双版纳景洪机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2.18
61	天津滨海国际机场	1	0	0	1	0	2	0	0	0	4	2.07
62	郑州新郑机场	1	0	0	3	1	0	0	0	0	5	2.00
63	济南遥墙国际机场	0	0	0	2	1	0	0	0	0	3	1.92
64	三亚凤凰国际机场	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3	1.92
65	宁波栎社机场	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	1.92
66	呼和浩特白塔机场	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	1.70
67	成都双流国际机场	1	0	0	3	3	0	0	0	1	8	1.65
68	南宁吴圩机场	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	1.51
69	西宁曹家堡机场	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1.48
70	乌鲁木齐地窝堡机场	1	0	0	1	1	0	0	0	0	3	1.39
71	桂林两江国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1.25
72	哈尔滨太平国际机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1.15
73	南京禄口国际机场	0	0	0	2	1	0	0	0	0	3	1.14
74	大连周水子机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	1.09
75	海口美兰国际机场	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	1.07
76	昆明长水国际机场	2	0	0	1	1	0	0	0	0	4	1.00

2019年10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)
77	珠海金湾机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.89
78	上海虹桥国际机场	2	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0.74
79	西安咸阳国际机场	1	0	0	1	1	0	0	0	0	3	0.73
80	武汉天河国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.43
81	青岛流亭国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.43
82	厦门高崎国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.43
83	上海浦东国际机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0.32
84	杭州萧山国际机场	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.28
85	北京首都国际机场	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0.23
86	深圳宝安国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.22
87	广州白云国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0.16
88	北京南苑机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	--
合计		29	6	69	37	29	16	1	1	10	198	2.02
		14.65%	3.03%	34.85%	18.69%	14.65%	8.08%	0.51%	0.51%	5.05%	100%	

## 附件 6

2019 年 10 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	1	1	0	0	0	0	0	2
2	同程	2	0	0	0	0	0	0	2
3	去哪儿	1	0	0	0	0	0	0	1
4	马蜂窝	1	0	0	0	0	0	0	1
5	携程	1	0	0	0	0	0	0	1
6	飞猪	1	0	0	0	0	0	0	1
合计		7	1	0	0	0	0	0	8
		87.50%	12.50%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100%