

# 关于 2021 年 7 月份航空运输 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:

根据投诉管理工作要求,现将 2021 年 7 月份航空运输消费者投诉情况通报如下:

## 一、投诉受理情况

7 月份,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 16202 件。其中,国内航空公司投诉 15494 件,外国及港澳台地区航空公司投诉 235 件,机场投诉 463 件,航空销售代理人投诉 10 件。

### (一) 国内航空公司投诉受理情况

7 月份受理消费者对国内航空公司的投诉 15494 件。其中,投诉类型排名前三位的是:不正常航班服务投诉 10257 件,占 66.19%;票务服务投诉 2834 件,占 18.29%;客服投诉 675 件,占 4.36%。国内航空公司平均投诉受理率为万分之三点二零九。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

7 月份受理消费者对外国及港澳台地区航空公司的投诉 235 件。其中,投诉类型排名前三位的是:票务服务投诉 126 件,占

53.61%；不正常航班服务投诉 88 件，占 37.45%；办理乘机手续与登机投诉 9 件，占 3.83%。详情见通报附件 3。各外国及港澳台地区航空公司投诉受理数量详情见通报附件 4。

### （三）机场投诉受理情况

7 月份受理消费者对机场的投诉 463 件。其中，投诉类型排名前三位的是：办理乘机手续与登机投诉 101 件，占 21.82%；不正常航班服务投诉 99 件，占 21.38%；机场商户服务投诉 91 件，占 19.65%。机场平均投诉受理率为万分之零点零五二。详情见通报附件 5、6。

### （四）航空销售代理人投诉受理情况

7 月份受理消费者对航空销售代理人的投诉 10 件，均为签改退票问题。详情见通报附件 7。

## 二、投诉处理情况

### （一）国内航空公司投诉处理情况

7 月份，国内航空公司处理不规范的投诉共 214 件。国内航空公司平均投诉回复违规率为百分之一点三八一。详情见通报附件 2。

### （二）外国及港澳台地区航空公司投诉处理情况

7 月份，外国及港澳台地区航空公司处理不规范的投诉共 95 件。各外国及港澳台地区航空公司投诉回复违规数量详情见通报附件 4。

### （三）机场投诉处理情况

7 月份，机场处理不规范的投诉共 4 件。机场平均投诉回复违规率为百分之零点八六。详情见通报附件 6。

### 三、投诉调解情况

7 月份，民航局消费者事务中心共受理消费者投诉调解申请 1640 件。其中，国内航空公司调解申请 1541 件，外国及港澳台地区航空公司调解申请 57 件，机场调解申请 42 件。

#### （一）国内航空公司投诉调解情况

7 月份，消费者对国内航空公司的投诉调解申请 1541 件。国内航空公司平均投诉调解率为万分之零点三零九。详情见通报附件 2。

#### （二）外国及港澳台地区航空公司投诉调解情况

7 月份，消费者对外国及港澳台地区航空公司的投诉调解申请 57 件。各外国及港澳台地区航空公司投诉调解数量详情见通报附件 4。

#### （三）机场投诉调解情况

7 月份，消费者对机场的投诉调解申请 42 件。机场平均投诉调解率为万分之零点零零五。详情见通报附件 6。

运输司

2021 年 9 月 17 日

## 附件 1

2021年7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	10257	66.19%
2	票务服务	2834	18.29%
3	客服	675	4.36%
4	办理乘机手续与登机	570	3.68%
5	行李服务	490	3.16%
6	超售	212	1.37%
7	空中服务	156	1.01%
8	其他服务	136	0.88%
9	会员服务	114	0.74%
10	特殊旅客服务	26	0.17%
11	货物	24	0.15%
合 计		15494	100%

## 附件 2

2021 年 7 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	重庆航空有限责任公司	8	0.174	0	0.000	0	0.000
2	中国南方航空股份有限公司	1036	1.374	5	0.483	167	0.221
3	青岛航空股份有限公司	10	0.220	1	10.000	11	0.242
4	九元航空有限公司	72	1.612	1	1.389	4	0.090
5	上海航空股份有限公司	151	1.758	1	0.662	12	0.140
6	山东航空股份有限公司	428	1.956	1	0.234	46	0.210
7	厦门航空有限公司	679	2.128	2	0.295	62	0.194
8	湖南航空股份有限公司	48	2.279	0	0.000	1	0.047
9	河北航空有限公司	105	2.204	1	0.952	3	0.063
10	中国国际航空股份有限公司	1095	2.154	10	0.913	103	0.203
11	福州航空有限责任公司	71	2.550	0	0.000	8	0.287
12	海南航空股份有限公司	749	2.678	0	0.000	45	0.161
13	大新华航空有限公司	11	2.773	0	0.000	2	0.504
14	昆明航空有限公司	104	2.434	3	2.885	17	0.398
15	中国东方航空股份有限公司	2027	2.824	23	1.135	222	0.309
16	四川航空股份有限公司	765	2.973	4	0.523	59	0.229
17	瑞丽航空有限公司	104	3.131	1	0.962	16	0.482
18	桂林航空有限公司	63	3.611	0	0.000	0	0.000
19	广西北部湾航空有限责任公司	107	3.587	0	0.000	5	0.168
20	深圳航空有限责任公司	513	2.402	42	8.187	74	0.347
21	天骄航空有限公司	3	3.760	0	0.000	0	0.000
22	西部航空有限责任公司	287	4.229	0	0.000	8	0.118
23	春秋航空有限公司	866	3.996	11	1.270	125	0.577
24	奥凯航空有限公司	217	4.556	2	0.922	26	0.546
25	成都航空有限公司	425	4.831	2	0.471	22	0.250

2021年7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
26	乌鲁木齐航空有限责任公司	101	4.856	1	0.990	17	0.817
27	江西航空有限公司	127	5.318	0	0.000	4	0.168
28	上海吉祥航空有限公司	660	4.855	16	2.424	62	0.456
29	中国联合航空有限公司	417	5.414	8	1.918	55	0.714
30	东海航空有限公司	91	3.970	13	14.286	24	1.047
31	浙江长龙航空公司	570	6.262	2	0.351	57	0.626
32	天津航空有限责任公司	639	6.259	6	0.939	54	0.529
33	金鹏航空股份有限公司	82	6.069	3	3.659	8	0.592
34	西藏航空有限公司	336	6.167	15	4.464	33	0.606
35	北京首都航空有限公司	877	7.860	16	1.824	69	0.618
36	云南祥鹏航空有限责任公司	688	7.861	14	2.035	57	0.651
37	华夏航空有限公司	456	8.393	1	0.219	11	0.202
38	长安航空有限责任公司	191	8.346	4	2.094	22	0.961
39	幸福航空有限责任公司	99	11.265	0	0.000	4	0.455
40	多彩贵州航空有限公司	201	9.992	4	1.990	25	1.243
41	龙江航空有限公司	15	12.618	1	6.667	1	0.841
合计		<b>15494</b>	<b>3.109</b>	<b>214</b>	<b>1.381</b>	<b>1541</b>	<b>0.309</b>

## 附件 3

2021 年 7 月外国及港澳台地区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	126	53.61%
2	不正常航班服务	88	37.45%
3	办理乘机手续与登机	9	3.83%
4	行李服务	4	1.70%
5	客服	3	1.28%
6	超售	2	0.85%
7	空中服务	2	0.85%
8	货物	1	0.43%
合 计		235	100%

## 附件 4

2021 年 7 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	0	0
2	俄罗斯西伯利亚航空公司	1	0	0
3	芬兰航空公司	1	0	0
4	釜山航空	1	0	0
5	韩国大韩航空公司	1	1	1
6	韩国易斯达航空公司	1	1	0
7	柬埔寨航空公司	1	1	0
8	柬埔寨天空吴哥航空公司	1	0	0
9	柬埔寨吴哥航空公司	1	0	0
10	老挝国家航空公司	1	1	0
11	马达加斯加航空公司	1	1	0
12	沙特阿拉伯航空公司	1	0	0
13	首尔航空	1	1	1
14	台湾长荣航空公司	1	0	0
15	泰国酷鸟航空公司	1	1	0
16	泰国狮子蒙特里航空公司	1	1	0
17	泰国亚洲航空（长途）有限公司	1	1	0
18	土耳其航空公司	1	1	0
19	新加坡胜安航空公司	1	1	0
20	意大利勒奥斯航空公司	1	1	1
21	印度航空公司	1	1	0
22	印尼狮子航空有限公司	1	0	0
23	印尼苏拉维加亚航空公司	1	0	0
24	越南航空公司	1	0	0
25	埃塞俄比亚航空公司	2	2	0
26	巴基斯坦航空公司	2	0	1
27	春秋航空日本株式会社	2	0	0
28	加拿大航空公司	2	1	2
29	卡塔尔航空公司	2	0	1
30	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	2	2	2



2021年7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
31	日本航空公司	2	2	0
32	瑞士国际航空公司	2	1	1
33	斯里兰卡航空公司	2	0	0
34	泰国国际航空公司	2	0	1
35	维珍航空公司	2	0	0
36	伊朗马汉航空公司	2	1	0
37	印尼城市快线航空公司	2	2	0
38	英国航空公司	2	0	1
39	阿联酋阿提哈德航空公司	3	1	0
40	阿联酋航空公司	3	0	0
41	奥地利航空公司	3	1	1
42	韩国韩亚航空公司	3	0	0
43	马来西亚亚洲航空有限公司	3	1	2
44	美国联合航空公司	3	1	2
45	日本全日空航空公司	3	1	0
46	菲律宾亚洲航空公司	4	2	3
47	美国航空公司	5	1	2
48	新加坡航空公司	5	4	0
49	新加坡酷虎航空有限公司	5	4	0
50	马来西亚航空公司	6	5	5
51	泰国亚洲航空公司	6	5	3
52	德国汉莎航空公司	9	1	2
53	俄罗斯国际航空公司	10	2	5
54	菲律宾宿务太平洋航空公司	12	7	3
55	荷兰皇家航空公司	13	0	1
56	香港国泰航空公司	15	2	1
57	香港航空公司	22	3	3
58	澳门航空公司	50	30	12
	合计	235	95	57

## 附件 5

2021 年 7 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	办理乘机手续与登机	101	21.82%
2	不正常航班服务	99	21.38%
3	机场商户服务	91	19.65%
4	航站楼基本服务	70	15.12%
5	行李服务	34	7.34%
6	其他服务	30	6.48%
7	客服	14	3.02%
8	地面交通服务	13	2.81%
9	特殊旅客服务	6	1.30%
10	货物	5	1.08%
合 计		463	100%

## 附件 6

2021年7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	北京大兴国际机场	1	0.003	0	0.000	0	0
2	上海虹桥国际机场	1	0.003	0	0.000	1	0.003
3	天津滨海国际机场	1	0.006	0	0.000	1	0.006
4	成都双流国际机场	4	0.010	0	0.000	0	0
5	海口美兰国际机场	2	0.011	0	0.000	0	0
6	济南遥墙国际机场	2	0.013	0	0.000	0	0
7	三亚凤凰国际机场	2	0.012	0	0.000	1	0.006
8	广州白云国际机场	5	0.014	0	0.000	1	0.003
9	南昌昌北机场	2	0.018	0	0.000	0	0
10	拉萨贡嘎机场	1	0.018	0	0.000	0	0
11	太原武宿机场	2	0.018	0	0.000	0	0
12	丽江三义机场	1	0.018	0	0.000	0	0
13	石家庄正定机场	2	0.021	0	0.000	0	0
14	上海浦东国际机场	8	0.022	0	0.000	0	0
15	青岛流亭国际机场	4	0.021	0	0.000	1	0.005
16	厦门高崎国际机场	4	0.021	0	0.000	1	0.005
17	珠海金湾机场	2	0.024	0	0.000	0	0
18	昆明长水国际机场	8	0.024	0	0.000	2	0.006
19	乌鲁木齐地窝堡机场	6	0.028	0	0.000	0	0
20	郑州新郑机场	6	0.028	0	0.000	0	0
21	呼伦贝尔东山国际机场	1	0.023	0	0.000	1	0.023
22	南宁吴圩机场	4	0.033	0	0.000	0	0
23	杭州萧山国际机场	9	0.034	0	0.000	0	0
24	温州龙湾国际机场	3	0.030	0	0.000	1	0.01
25	重庆江北机场	14	0.037	0	0.000	1	0.003

2021年7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
26	鄂尔多斯伊金霍洛机场	1	0.040	0	0.000	0	0
27	呼和浩特白塔机场	5	0.040	0	0.000	0	0
28	哈尔滨太平国际机场	7	0.038	0	0.000	1	0.005
29	泸州云龙机场	1	0.041	0	0.000	0	0
30	长沙黄花国际机场	10	0.041	0	0.000	0	0
31	宁波栎社机场	4	0.041	0	0.000	0	0
32	武汉天河国际机场	9	0.040	0	0.000	1	0.004
33	西安咸阳国际机场	17	0.044	0	0.000	0	0
34	长春龙嘉国际机场	5	0.041	0	0.000	1	0.008
35	西双版纳嘎洒国际机场	2	0.045	0	0.000	0	0
36	榆林榆阳机场	1	0.048	0	0.000	0	0
37	揭阳潮汕机场	3	0.049	0	0.000	0	0
38	盐城南洋机场	1	0.050	0	0.000	0	0
39	喀什机场	1	0.037	0	0.000	1	0.037
40	大理机场	1	0.055	0	0.000	0	0
41	阿克苏温宿机场	1	0.055	0	0.000	0	0
42	福州长乐国际机场	6	0.057	0	0.000	0	0
43	淮安涟水机场	1	0.056	0	0.000	0	0
44	包头东河机场	1	0.061	0	0.000	0	0
45	银川河东机场	6	0.062	0	0.000	0	0
46	遵义新舟机场	1	0.068	0	0.000	0	0
47	和田机场	1	0.070	0	0.000	0	0
48	大连周水子机场	10	0.068	0	0.000	1	0.007
49	成都天府机场	6	0.068	0	0.000	1	0.011
50	恩施许家坪机场	1	0.075	0	0.000	0	0
51	柳州白莲机场	1	0.081	0	0.000	0	0
52	伊宁机场	1	0.081	0	0.000	0	0

2021年7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
53	北海福成机场	2	0.087	0	0.000	0	0
54	兰州中川机场	12	0.079	0	0.000	3	0.020
55	通辽机场	1	0.094	0	0.000	0	0
56	湛江机场	2	0.079	0	0.000	1	0.040
57	常州奔牛机场	3	0.088	0	0.000	1	0.029
58	乌兰浩特义勒利特机场	1	0.102	0	0.000	0	0
59	合肥新桥国际机场	10	0.099	0	0.000	1	0.010
60	烟台蓬莱国际机场	9	0.103	0	0.000	0	0
61	佳木斯东郊机场	1	0.108	0	0.000	0	0
62	贵阳龙洞堡机场	20	0.110	0	0.000	1	0.005
63	遵义茅台机场	2	0.114	0	0.000	0	0
64	张家界荷花机场	3	0.116	0	0.000	0	0
65	满洲里西郊机场	1	0.119	0	0.000	0	0
66	延安南泥湾机场	1	0.124	0	0.000	0	0
67	绵阳南郊机场	4	0.125	0	0.000	0	0
68	大庆萨尔图机场	1	0.134	0	0.000	0	0
69	库尔勒机场	3	0.137	0	0.000	0	0
70	徐州观音机场	4	0.138	0	0.000	0	0
71	信阳明港机场	1	0.152	0	0.000	0	0
72	襄阳刘集机场	3	0.152	0	0.000	0	0
73	敦煌机场	2	0.159	0	0.000	0	0
74	济宁曲阜机场	2	0.169	0	0.000	0	0
75	普洱思茅机场	1	0.173	0	0.000	0	0
76	舟山普陀山机场	3	0.181	0	0.000	0	0
77	长治王村机场	1	0.197	0	0.000	0	0
78	衡阳南岳机场	2	0.200	0	0.000	0	0
79	东营胜利机场	1	0.149	0	0.000	1	0.149

2021年7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
80	洛阳北郊机场	3	0.219	0	0.000	0	0
81	十堰武当山机场	3	0.221	0	0.000	0	0
82	扬州泰州机场	6	0.231	0	0.000	0	0
83	日照山字河机场	2	0.240	0	0.000	0	0
84	黄山屯溪机场	1	0.169	0	0.000	1	0.169
85	嘉峪关机场	2	0.250	0	0.000	0	0
86	张掖甘州机场	1	0.251	0	0.000	0	0
87	玉树巴塘机场	1	0.254	0	0.000	0	0
88	黔江武陵山机场	1	0.269	0	0.000	0	0
89	德宏芒市机场	2	0.226	0	0.000	1	0.113
90	赤峰玉龙机场	4	0.252	0	0.000	1	0.063
91	沈阳桃仙国际机场	6	0.035	1	16.667	3	0.017
92	西宁曹家堡机场	27	0.282	0	0.000	0	0
93	陇南成县机场	1	0.287	0	0.000	0	0
94	吕梁大武机场	1	0.202	0	0.000	1	0.202
95	锡林浩特机场	2	0.255	0	0.000	1	0.127
96	三明沙县机场	1	0.324	0	0.000	0	0
97	南京禄口国际机场	46	0.319	0	0.000	2	0.014
98	攀枝花保安营机场	1	0.327	0	0.000	0	0
99	衢州机场	2	0.331	0	0.000	0	0
100	无锡硕放机场	6	0.084	1	16.667	3	0.042
101	连云港白塔埠机场	5	0.352	0	0.000	0	0
102	鸡西兴凯湖机场	1	0.388	0	0.000	0	0
103	黑河机场	1	0.420	0	0.000	0	0
104	唐山三女河机场	1	0.446	0	0.000	0	0
105	邯郸机场	3	0.458	0	0.000	0	0
106	图木舒克唐王城机场	1	0.476	0	0.000	0	0

2021年7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
107	安庆天柱山机场	3	0.502	0	0.000	0	0
108	永州零陵机场	1	0.518	0	0.000	0	0
109	兴义机场	5	0.549	0	0.000	0	0
110	阿勒泰机场	3	0.577	0	0.000	0	0
111	临沂沭埠岭机场	3	0.106	1	33.333	1	0.035
112	迪庆香格里拉机场	3	0.628	0	0.000	0	0
113	伊春林都机场	1	0.676	0	0.000	0	0
114	宜春明月山机场	4	0.692	0	0.000	0	0
115	果洛机场	1	0.735	0	0.000	0	0
116	庆阳西峰机场	3	0.737	0	0.000	0	0
117	泉州晋江机场	2	0.028	1	50.000	2	0.028
118	阿里昆莎机场	1	0.654	0	0.000	1	0.654
119	金昌金川机场	4	1.653	0	0.000	0	0
120	鞍山腾鳌机场	2	1.026	0	0.000	0	0
121	阿尔山伊尔施机场	1	1.124	0	0.000	0	0
合计		463	0.052	4	0.86%	42	0.005

## 附件 7

2021 年 7 月航空销售代理人投诉数量及类型统计表									
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	0	2	0	0	0	0	0	2
2	同程艺龙	0	2	0	0	0	0	0	2
3	飞猪	0	2	0	0	0	0	0	2
4	携程	0	2	0	0	0	0	0	2
5	去哪儿	0	2	0	0	0	0	0	2
合 计		0	10	0	0	0	0	0	10