

关于 2021 年 8 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 8 月份航空运输消费者投诉情况通报如下:

一、投诉受理情况

8 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 9697 件。其中,国内航空公司投诉 9131 件,外国及港澳台地区航空公司投诉 302 件,机场投诉 255 件,航空销售代理人投诉 9 件。

(一) 国内航空公司投诉受理情况

8 月份受理消费者对国内航空公司的投诉 9131 件。其中,投诉类型排名前三位的是:不正常航班服务投诉 3747 件,占 41.04%;票务服务投诉 3619 件,占 39.63%;客服投诉 508 件,占 5.56%。国内航空公司平均投诉受理率为万分之四点零一六。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

8 月份受理消费者对外国及港澳台地区航空公司的投诉 302 件。其中,投诉类型排名前三位的是:票务服务投诉 149 件,占 49.34%;不正常航班服务投诉 115 件,占 38.08%;办理乘机手续

与登机投诉 20 件，占 6.62%。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

8 月份受理消费者对机场的投诉 255 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 81 件，占 31.76%；机场商户服务投诉 61 件，占 23.92%；航站楼基本服务投诉 29 件，占 11.37%。机场平均投诉受理率为万分之零点零七零。详情见通报附件 5、6。

（四）航空销售代理人投诉受理情况

8 月份受理消费者对航空销售代理人的投诉 9 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

8 月份，国内航空公司处理不规范的投诉共 179 件。国内航空公司平均投诉回复违规率为百分之一点九六零。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

8 月份，外国及港澳台地区航空公司处理不规范的投诉共 29 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

8 月份，机场处理不规范的投诉共 15 件。机场平均投诉回复

违规率为百分之五点八八。详情见通报附件 6。

三、投诉调解情况

8 月份，民航局消费者事务中心共受理消费者投诉调解申请 2166 件。其中，国内航空公司调解申请 2082 件，外国及港澳台地区航空公司调解申请 46 件，机场调解申请 38 件。

（一）国内航空公司投诉调解情况

8 月份，消费者对国内航空公司的投诉调解申请 2082 件。国内航空公司平均投诉调解率为万分之零点九一六。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

8 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 46 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

8 月份，消费者对机场的投诉调解申请 38 件。机场平均投诉调解率为万分之零点零一零。详情见通报附件 6。

运输司

2021 年 10 月 21 日

附件 1

2021 年 8 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	3747	41.04%
2	票务服务	3619	39.63%
3	客服	508	5.56%
4	办理乘机手续与登机	450	4.93%
5	行李服务	309	3.38%
6	其他服务	176	1.93%
7	会员服务	105	1.15%
8	空中服务	95	1.04%
9	超售	78	0.85%
10	特殊旅客服务	29	0.32%
11	货物	15	0.16%
合 计		9131	100%

附件 2

2021 年 8 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	天骄航空有限公司	0	0.000	0	0.000	0	0.000
2	重庆航空有限责任公司	9	0.445	0	0.000	0	0.000
3	龙江航空有限公司	1	0.810	0	0.000	1	0.810
4	大新华航空有限公司	4	1.541	0	0.000	0	0.000
5	山东航空股份有限公司	126	1.351	0	0.000	44	0.472
6	九元航空有限公司	47	1.536	0	0.000	2	0.065
7	海南航空股份有限公司	192	1.522	3	1.563	52	0.412
8	上海航空股份有限公司	86	2.442	0	0.000	21	0.596
9	春秋航空有限公司	246	1.635	8	3.252	217	1.442
10	中国南方航空股份有限公司	982	3.172	1	0.102	121	0.391
11	青岛航空股份有限公司	18	0.852	3	16.667	8	0.379
12	中国国际航空股份有限公司	623	3.101	1	0.161	138	0.687
13	湖南航空股份有限公司	21	2.896	0	0.000	14	1.930
14	四川航空股份有限公司	426	3.561	3	0.704	66	0.552
15	西部航空有限责任公司	92	3.246	3	3.261	14	0.494
16	奥凯航空有限公司	113	3.063	1	0.885	66	1.789
17	华夏航空有限公司	127	3.752	1	0.787	30	0.886
18	多彩贵州航空有限公司	47	2.583	4	8.511	19	1.044
19	福州航空有限责任公司	46	3.465	1	2.174	15	1.130
20	上海吉祥航空有限公司	243	3.828	5	2.058	43	0.677
21	厦门航空有限公司	563	4.331	1	0.178	90	0.692
22	成都航空有限公司	186	4.468	2	1.075	44	1.057
23	瑞丽航空有限公司	91	4.943	1	1.099	17	0.923
24	广西北部湾航空有限责任公司	87	5.176	0	0.000	16	0.952
25	河北航空有限公司	131	5.495	0	0.000	10	0.420

2021年8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	天津航空有限责任公司	292	4.804	8	2.740	90	1.481
27	浙江长龙航空公司	263	4.117	5	1.901	220	3.444
28	东海航空有限公司	68	4.939	3	4.412	14	1.017
29	中国东方航空股份有限公司	1562	5.610	7	0.448	222	0.797
30	深圳航空有限责任公司	415	4.226	52	12.530	104	1.059
31	中国联合航空有限公司	222	5.262	7	3.153	79	1.873
32	桂林航空有限公司	17	6.520	0	0.000	0	0.000
33	昆明航空有限公司	97	4.709	8	8.247	34	1.651
34	金鹏航空股份有限公司	59	5.655	2	3.390	16	1.533
35	西藏航空有限公司	125	5.826	5	4.000	20	0.932
36	江西航空有限公司	63	7.084	1	1.587	6	0.675
37	云南祥鹏航空有限责任公司	297	7.253	20	6.734	71	1.734
38	长安航空有限责任公司	63	7.293	2	3.175	32	3.704
39	北京首都航空有限公司	962	20.321	17	1.767	76	1.605
40	幸福航空有限责任公司	32	9.543	1	3.125	14	4.175
41	乌鲁木齐航空有限责任公司	87	10.652	3	3.448	36	4.408
	合计	9131	4.016	179	1.960	2082	0.916

附件 3

2021 年 8 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	149	49.34%
2	不正常航班服务	115	38.08%
3	办理乘机手续与登机	20	6.62%
4	客服	6	1.99%
5	行李服务	4	1.32%
6	其他服务	3	0.99%
7	会员服务	2	0.66%
8	货物	2	0.66%
9	空中服务	1	0.33%
合 计		302	100%

附件 4

2021 年 8 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	奥地利航空公司	1	0	0
2	春秋航空日本株式会社	1	0	0
3	菲律宾航空公司	1	0	0
4	斐济航空公司	1	1	0
5	哈萨克斯坦阿斯塔纳航空	1	0	0
6	韩国易斯达航空公司	1	1	0
7	捷星日本航空公司	1	0	0
8	美国达美航空公司	1	0	1
9	缅甸航空公司	1	0	0
10	摩洛哥皇家航空公司	1	1	0
11	瑞士国际航空公司	1	0	0
12	台湾长荣航空公司	1	0	0
13	泰国国际航空公司	1	0	1
14	泰国酷鸟航空公司	1	1	0
15	文莱皇家航空公司	1	0	0
16	乌兹别克斯坦航空公司	1	1	0
17	西班牙国际航空公司	1	0	0
18	意大利勒奥斯航空公司	1	1	0
19	印度尼西亚亚洲航空有限公司	1	0	0
20	阿联酋航空公司	2	0	1
21	釜山航空	2	0	0
22	柬埔寨天空吴哥航空公司	2	0	0
23	澜湄航空（柬埔寨）股份有限公司	2	0	0
24	美国联合航空公司	2	0	0
25	缅甸国际航空公司	2	1	0
26	日本全日空航空公司	2	0	1
27	英国航空公司	2	0	1

2021年8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
28	北欧航空公司	3	0	0
29	卡塔尔航空公司	3	0	0
30	美国航空公司	3	0	1
31	日本航空公司	3	0	0
32	波兰航空公司	4	2	0
33	法国航空公司	4	0	0
34	韩国德威航空公司	4	3	0
35	韩国济州航空公司	4	0	1
36	新加坡航空公司	4	0	2
37	埃塞俄比亚航空公司	5	0	2
38	菲律宾亚洲航空公司	5	0	2
39	韩国韩亚航空公司	5	0	0
40	加拿大航空公司	6	0	2
41	马来西亚航空公司	6	2	2
42	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	6	0	2
43	首尔航空	6	5	1
44	马来西亚亚洲航空有限公司	7	0	2
45	德国汉莎航空公司	9	0	5
46	泰国亚洲航空公司	10	0	3
47	新加坡酷虎航空有限公司	10	0	0
48	荷兰皇家航空公司	11	0	1
49	阿联酋阿提哈德航空公司	12	1	3
50	菲律宾宿务太平洋航空公司	12	0	3
51	俄罗斯国际航空公司	13	3	2
52	澳门航空公司	31	6	5
53	香港国泰航空公司	36	0	2
54	香港航空公司	45	0	0
合 计		302	29	46

附件 5

2021 年 8 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	81	31.76%
2	机场商户服务	61	23.92%
3	航站楼基本服务	29	11.37%
4	其他服务	24	9.41%
5	客服	21	8.24%
6	行李服务	16	6.27%
7	不正常航班服务	10	3.92%
8	地面交通服务	10	3.92%
9	货物	2	0.78%
10	特殊旅客服务	1	0.39%
合 计		255	100%

附件 6

2021 年 8 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	深圳宝安国际机场	1	0.005	0	0.000	0	0
2	北京首都国际机场	1	0.007	0	0.000	0	0
3	重庆江北机场	2	0.010	0	0.000	0	0
4	武汉天河国际机场	1	0.015	0	0.000	0	0
5	呼和浩特白塔机场	1	0.016	0	0.000	0	0
6	长沙黄花国际机场	1	0.015	0	0.000	1	0.015
7	广州白云国际机场	6	0.026	0	0.000	0	0
8	昆明长水国际机场	5	0.026	0	0.000	0	0
9	天津滨海国际机场	3	0.031	0	0.000	0	0
10	上海虹桥国际机场	6	0.031	0	0.000	0	0
11	上海浦东国际机场	4	0.031	0	0.000	3	0.023
12	珠海金湾机场	1	0.031	0	0.000	1	0.031
13	沈阳桃仙国际机场	3	0.048	0	0.000	0	0
14	长春龙嘉国际机场	3	0.045	0	0.000	1	0.015
15	郑州新郑机场	1	0.054	0	0.000	0	0
16	青岛胶东国际机场	4	0.049	0	0.000	1	0.012
17	福州长乐国际机场	3	0.056	0	0.000	0	0
18	无锡硕放机场	2	0.057	0	0.000	0	0
19	成都天府机场	1	0.059	0	0.000	0	0
20	常州奔牛机场	1	0.059	0	0.000	0	0
21	乌鲁木齐地窝堡机场	5	0.056	0	0.000	1	0.011
22	杭州萧山国际机场	11	0.062	0	0.000	1	0.006
23	太原武宿机场	3	0.056	0	0.000	1	0.019
24	济南遥墙国际机场	5	0.065	0	0.000	0	0
25	宜昌三峡机场	1	0.071	0	0.000	0	0
26	哈尔滨太平国际机场	7	0.072	0	0.000	0	0

2021年8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
27	兰州中川机场	6	0.072	0	0.000	0	0
28	襄阳刘集机场	1	0.072	0	0.000	0	0
29	威海大水泊机场	1	0.075	0	0.000	0	0
30	合肥新桥国际机场	4	0.068	0	0.000	1	0.017
31	银川河东机场	3	0.082	0	0.000	0	0
32	大连周水子机场	3	0.074	0	0.000	1	0.025
33	南宁吴圩机场	5	0.082	0	0.000	1	0.016
34	运城张孝机场	1	0.090	0	0.000	0	0
35	西安咸阳国际机场	13	0.085	0	0.000	2	0.013
36	呼伦贝尔东山国际机场	1	0.091	0	0.000	0	0
37	库尔勒机场	1	0.097	0	0.000	0	0
38	惠州平潭机场	1	0.098	0	0.000	0	0
39	桂林两江国际机场	2	0.108	0	0.000	0	0
40	义乌机场	1	0.110	0	0.000	0	0
41	鄂尔多斯伊金霍洛机场	1	0.120	0	0.000	0	0
42	万州五桥机场	1	0.128	0	0.000	0	0
43	泸州云龙机场	1	0.090	0	0.000	1	0.090
44	兴义机场	1	0.131	0	0.000	0	0
45	遵义新舟机场	1	0.131	0	0.000	0	0
46	徐州观音机场	2	0.136	0	0.000	0	0
47	保山云瑞机场	1	0.143	0	0.000	0	0
48	济宁曲阜机场	1	0.144	0	0.000	0	0
49	阜阳西关机场	1	0.146	0	0.000	0	0
50	喀什机场	2	0.146	0	0.000	0	0
51	西双版纳嘎洒国际机场	3	0.158	0	0.000	0	0
52	伊宁机场	1	0.174	0	0.000	0	0
53	德宏芒市机场	1	0.176	0	0.000	0	0
54	敦煌机场	1	0.186	0	0.000	0	0

2021年8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
55	连云港白塔埠机场	1	0.222	0	0.000	0	0
56	邯郸机场	1	0.228	0	0.000	0	0
57	嘉峪关机场	1	0.234	0	0.000	0	0
58	东营胜利机场	1	0.235	0	0.000	0	0
59	达州市河市机场	1	0.260	0	0.000	0	0
60	林芝米林机场	1	0.300	0	0.000	0	0
61	澜沧景迈机场	1	0.315	0	0.000	0	0
62	贵阳龙洞堡机场	5	0.045	1	20.000	1	0.009
63	佛山沙堤机场	2	0.350	0	0.000	0	0
64	拉萨贡嘎机场	12	0.361	0	0.000	1	0.03
65	宜春明月山机场	1	0.262	0	0.000	1	0.262
66	邵阳武冈机场	1	0.394	0	0.000	0	0
67	临沂沭埠岭机场	5	0.357	0	0.000	2	0.143
68	承德普宁机场	1	0.431	0	0.000	0	0
69	毕节飞雄机场	1	0.303	0	0.000	1	0.303
70	上饶三清山机场	1	0.446	0	0.000	0	0
71	烟台蓬莱国际机场	9	0.451	0	0.000	0	0
72	张掖甘州机场	1	0.510	0	0.000	0	0
73	安庆天柱山机场	2	0.531	0	0.000	0	0
74	厦门高崎国际机场	3	0.056	1	33.333	1	0.019
75	牡丹江海浪机场	3	0.574	0	0.000	0	0
76	长治王村机场	1	0.671	0	0.000	0	0
77	衢州机场	1	0.503	0	0.000	1	0.503
78	白山长白山机场	1	0.752	0	0.000	0	0
79	淮安涟水机场	2	0.813	0	0.000	0	0
80	通化三源浦机场	1	0.952	0	0.000	0	0
81	西宁曹家堡机场	25	0.657	4	16.000	6	0.158
82	果洛机场	1	0.962	0	0.000	0	0

2021年8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
83	吕梁大武机场	1	0.990	0	0.000	0	0
84	黑河机场	1	0.990	0	0.000	0	0
85	固原六盘山机场	1	1.250	0	0.000	0	0
86	天水麦积山机场	2	1.667	0	0.000	0	0
87	稻城亚丁机场	1	1.220	0	0.000	0	0
88	白城长安机场	1	1.639	0	0.000	0	0
89	重庆巫山机场	1	1.667	0	0.000	0	0
90	松原查干湖机场	1	3.226	0	0.000	0	0
91	海口美兰国际机场	3	0.045	2	66.667	2	0.03
92	南阳姜营机场	6	0.736	2	33.333	2	0.245
93	黄山屯溪机场	1	1.087	0	0.000	1	1.087
94	沧源佶山机场	2	2.062	0	0.000	1	1.031
95	泉州晋江机场	1	0.025	1	100.000	1	0.025
96	南通兴东机场	1	0.099	1	100.000	0	0
97	昌都邦达机场	1	0.288	1	100.000	0	0
98	临汾乔李机场	1	0.214	1	100.000	1	0.214
99	扬州泰州机场	1	100.000	1	100.000	0	0
合计		255	0.070	15	5.88%	38	0.010

附件 7

2021 年 8 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	飞猪	0	2	0	0	0	0	0	2
2	去哪儿	0	2	0	0	0	0	0	2
3	携程	0	2	0	0	0	0	0	2
4	同程艺龙	0	1	0	0	0	0	0	1
5	智行	0	1	0	0	0	0	0	1
6	航班管家	0	1	0	0	0	0	0	1
合 计		0	9	0	0	0	0	0	9