

关于 2021 年 9 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 9 月份航空运输消费者投诉情况通报如下:

一、投诉受理情况

9 月份,民航局消费者事务中心共受理消费者投诉 11644 件。其中,国内航空公司投诉 7590 件,外国及港澳台地区航空公司投诉 178 件,机场投诉 258 件,航空销售网络平台经营者投诉 3618 件。

(一) 国内航空公司投诉受理情况

9 月份受理消费者对国内航空公司的投诉 7590 件。其中,投诉类型排名前三位的是:不正常航班服务投诉 3851 件,占 50.74%;票务服务投诉 1978 件,占 26.06%;办理乘机手续与登机投诉 536 件,占 7.06%。国内航空公司平均投诉受理率为万分之二点零六九。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

9 月份受理消费者对外国及港澳台地区航空公司的投诉 178 件。其中,投诉类型排名前三位的是:不正常航空服务投诉 76 件,占 42.70%;票务服务投诉 64 件,占 35.96%;办理乘机手续与登机投诉 22 件,占 12.36%。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

9 月份受理消费者对机场的投诉 258 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 86 件，占 33.33%；机场商户服务投诉 64 件，占 24.81%；行李服务投诉 30 件，占 11.63%。机场平均投诉受理率为万分之零点零四一。详情见通报附件 5、6。

（四）航空销售网络平台经营者投诉受理情况

9 月份受理消费者对航空销售网络平台经营者的投诉 3618 件，其中票务服务投诉 3458 件，占 95.58%；信息告知服务投诉 123 件，占 3.40%；客服问题投诉 37 件，占 1.02%。详情见通报附件 7、8。

二、投诉处理情况

（一）国内航空公司投诉处理情况

9 月份，国内航空公司处理不规范的投诉共 53 件。国内航空公司平均投诉回复违规率为百分之零点六九八。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

9 月份，外国及港澳台地区航空公司处理不规范的投诉共 74 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

9 月份，机场处理不规范的投诉共 13 件。机场平均投诉回复违规率为百分之五点零四。详情见通报附件 6。

（四）航空销售网络平台经营者投诉处理情况

9 月份，航空销售网络平台经营者处理不规范的投诉共 133

件。详情见通报附件 8。

三、投诉调解情况

9 月份，民航局消费者事务中心共受理消费者投诉调解申请 1094 件。其中，国内航空公司调解申请 670 件，外国及港澳台地区航空公司调解申请 27 件，机场调解申请 14 件，航空销售网络平台经营者 383 件。

（一）国内航空公司投诉调解情况

9 月份，消费者对国内航空公司的投诉调解申请 670 件。国内航空公司平均投诉调解率为万分之零点一八三。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

9 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 27 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

9 月份，消费者对机场的投诉调解申请 14 件。机场平均投诉调解率为万分之零点零零二。详情见通报附件 6。

（四）航空销售网络平台经营者投诉调解情况

9 月份，消费者对航空销售网络平台经营者的投诉调解申请 383 件。详情见通报附件 8。

运输司

2021 年 11 月 29 日

附件 1

2021 年 9 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	3851	50.74%
2	票务服务	1978	26.06%
3	办理乘机手续与登机	536	7.06%
4	行李服务	438	5.77%
5	客服	307	4.04%
6	其他服务	214	2.82%
7	会员服务	148	1.95%
8	空中服务	74	0.97%
9	超售	36	0.47%
10	特殊旅客服务	8	0.11%
合 计		7590	100

附件 2

2021 年 9 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	2	0.063	0	0.000	0	0.000
3	海南航空股份有限公司	137	0.636	0	0.000	7	0.032
4	青岛航空股份有限公司	20	0.662	0	0.000	3	0.099
5	山东航空股份有限公司	101	0.683	0	0.000	20	0.135
6	大新华航空有限公司	3	0.793	0	0.000	0	0.000
7	桂林航空有限公司	8	0.887	0	0.000	1	0.111
8	九元航空有限公司	32	0.773	1	3.125	1	0.024
9	湖南航空股份有限公司	21	1.280	0	0.000	0	0.000
10	春秋航空有限公司	207	1.095	2	0.966	24	0.127
11	西部航空有限责任公司	60	1.293	0	0.000	1	0.022
12	上海航空股份有限公司	78	1.351	0	0.000	6	0.104
13	河北航空有限公司	67	1.721	0	0.000	4	0.103
14	中国国际航空股份有限公司	625	1.732	2	0.320	40	0.111
15	上海吉祥航空有限公司	187	1.627	2	1.070	14	0.122
16	中国南方航空股份有限公司	1062	1.795	0	0.000	55	0.093
17	厦门航空有限公司	375	1.941	2	0.533	36	0.186
18	中国联合航空有限公司	98	1.805	2	2.041	20	0.368
19	中国东方航空股份有限公司	1072	2.140	10	0.933	132	0.263
20	深圳航空有限责任公司	299	1.765	13	4.348	28	0.165
21	四川航空股份有限公司	433	2.393	0	0.000	34	0.188
22	西藏航空有限公司	89	2.544	0	0.000	8	0.229
23	昆明航空有限公司	78	2.693	0	0.000	9	0.311

2021 年 9 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
24	东海航空有限公司	59	2.598	1	1.695	7	0.308
25	奥凯航空有限公司	136	2.897	2	1.471	14	0.298
26	北京首都航空有限公司	243	3.088	1	0.412	17	0.216
27	金鹏航空股份有限公司	43	3.105	1	2.326	3	0.217
28	多彩贵州航空有限公司	73	3.411	0	0.000	10	0.467
29	天津航空有限责任公司	253	3.357	2	0.791	25	0.332
30	浙江长龙航空公司	274	3.431	1	0.365	65	0.814
31	江西航空有限公司	62	3.528	1	1.613	3	0.171
32	广西北部湾航空有限责任公司	84	3.777	0	0.000	5	0.225
33	福州航空有限责任公司	52	3.667	0	0.000	8	0.564
34	瑞丽航空有限公司	76	3.968	1	1.316	5	0.261
35	云南祥鹏航空有限责任公司	269	4.425	4	1.487	17	0.280
36	乌鲁木齐航空有限责任公司	64	4.214	3	4.688	16	1.054
37	华夏航空有限公司	205	6.405	1	0.488	11	0.344
38	成都航空有限公司	474	6.622	0	0.000	10	0.140
39	长安航空有限责任公司	75	7.038	1	1.333	8	0.751
40	龙江航空有限公司	12	7.696	0	0.000	0	0.000
41	幸福航空有限责任公司	82	14.952	0	0.000	3	0.547
合计		7590	2.069	53	0.698	670	0.183

附件 3

2021 年 9 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	不正常航班服务	76	42.70%
2	票务服务	64	35.96%
3	办理乘机手续与登机	22	12.36%
4	行李服务	9	5.06%
5	其他服务	4	2.25%
6	超售	1	0.56%
7	会员服务	1	0.56%
8	客服	1	0.56%
合 计		178	100%

附件 4

2021 年 9 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	春秋航空日本株式会社	1	0	1
2	菲律宾泛太平洋航空公司	1	0	0
3	斐济航空公司	1	0	0
4	韩国德威航空公司	1	0	0
5	马来西亚航空公司	1	1	0
6	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	1	0	0
7	日本全日空航空公司	1	1	1
8	瑞士国际航空公司	1	0	0
9	沙特阿拉伯航空公司	1	2	0
10	台湾华信航空公司	1	0	0
11	泰国国际航空公司	1	1	1
12	泰国狮子蒙特里航空公司	1	1	0
13	泰国亚洲航空公司	1	1	1
14	奥地利航空公司	2	0	0
15	菲律宾亚洲航空公司	2	1	0
16	韩国韩亚航空公司	2	2	0
17	马来西亚亚洲航空有限公司	2	0	2
18	美国达美航空公司	2	1	1
19	维珍航空公司	2	2	0
20	西班牙国际航空公司	2	0	0
21	新加坡酷虎航空	2	1	1
22	新西兰航空公司	2	1	0
23	印度尼西亚鹰航空公司	2	2	0

2021年9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
24	英国航空公司	2	1	0
25	法国航空公司	3	0	0
26	日本航空公司	3	0	0
27	斯里兰卡航空公司	3	3	0
28	俄罗斯国际航空公司	4	2	1
29	阿联酋阿提哈德航空公司	5	3	2
30	菲律宾宿务太平洋航空公司	5	1	1
31	德国汉莎航空公司	6	2	1
32	埃及航空公司	7	7	0
33	荷兰皇家航空公司	9	1	1
34	新加坡航空公司	10	5	1
35	埃塞俄比亚航空公司	12	11	0
36	香港航空公司	12	4	2
37	澳门航空公司	25	11	8
38	香港国泰航空公司	39	6	2
	合计	178	74	27

附件 5

2021 年 9 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	86	33.33%
2	机场商户服务	64	24.81%
3	行李服务	30	11.63%
4	航站楼基本服务	26	10.08%
5	不正常航班服务	14	5.43%
6	客服	14	5.43%
7	地面交通服务	12	4.65%
8	其他服务	11	4.26%
9	特殊旅客服务	1	0.39%
合 计		258	100

附件 6

2021 年 9 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	0.005	0	0.000	0	0
2	长沙黄花国际机场	1	0.006	0	0.000	0	0
3	三亚凤凰国际机场	1	0.010	0	0.000	0	0
4	石家庄正定机场	1	0.013	0	0.000	0	0
5	广州白云国际机场	5	0.014	0	0.000	0	0
6	青岛胶东国际机场	2	0.015	0	0.000	0	0
7	深圳宝安国际机场	5	0.015	0	0.000	0	0
8	上海浦东国际机场	3	0.013	0	0.000	1	0.004
9	珠海金湾机场	1	0.016	0	0.000	0	0
10	厦门高崎国际机场	1	0.016	0	0.000	0	0
11	重庆江北机场	5	0.017	0	0.000	0	0
12	武汉天河国际机场	3	0.018	0	0.000	0	0
13	乌鲁木齐地窝堡机场	3	0.019	0	0.000	0	0
14	南京禄口国际机场	2	0.019	0	0.000	0	0
15	昆明长水国际机场	5	0.021	0	0.000	0	0
16	成都天府国际机场	1	0.016	0	0.000	1	0.016
17	大连周水子机场	2	0.019	0	0.000	1	0.01
18	杭州萧山国际机场	6	0.023	0	0.000	0	0
19	哈尔滨太平国际机场	2	0.018	0	0.000	2	0.018
20	桂林两江国际机场	1	0.028	0	0.000	0	0
21	银川河东机场	2	0.029	0	0.000	0	0
22	宁波栎社机场	2	0.024	0	0.000	1	0.012

2021年9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
23	贵阳龙洞堡机场	4	0.028	0	0.000	1	0.007
24	兰州中川机场	4	0.035	0	0.000	0	0
25	济南遥墙国际机场	4	0.035	0	0.000	0	0
26	太原武宿机场	3	0.036	0	0.000	0	0
27	郑州新郑机场	5	0.037	0	0.000	0	0
28	福州长乐国际机场	2	0.043	0	0.000	0	0
29	徐州观音机场	1	0.046	0	0.000	0	0
30	合肥新桥国际机场	4	0.051	0	0.000	0	0
31	呼伦贝尔海拉尔国际机场	1	0.055	0	0.000	0	0
32	宜昌三峡机场	1	0.055	0	0.000	0	0
33	呼和浩特白塔机场	5	0.058	0	0.000	0	0
34	盐城南洋机场	1	0.069	0	0.000	0	0
35	义乌机场	1	0.074	0	0.000	0	0
36	西昌青山机场	1	0.074	0	0.000	0	0
37	榆林榆阳机场	1	0.076	0	0.000	0	0
38	鄂尔多斯伊金霍洛机场	1	0.082	0	0.000	0	0
39	烟台蓬莱国际机场	4	0.083	0	0.000	0	0
40	遵义茅台机场	1	0.084	0	0.000	0	0
41	淮安涟水机场	1	0.085	0	0.000	0	0
42	台州路桥机场	1	0.090	0	0.000	0	0
43	包头二里半机场	1	0.093	0	0.000	0	0
44	南宁吴圩机场	8	0.090	0	0.000	1	0.011
45	喀什机场	2	0.097	0	0.000	0	0

2021年9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
46	临沂启阳机场	2	0.104	0	0.000	0	0
47	柳州白莲机场	1	0.108	0	0.000	0	0
48	通辽机场	1	0.119	0	0.000	0	0
49	泸州云龙机场	2	0.125	0	0.000	0	0
50	泉州晋江机场	3	0.128	0	0.000	0	0
51	佳木斯东郊机场	1	0.133	0	0.000	0	0
52	保山云瑞机场	1	0.140	0	0.000	0	0
53	岳阳三荷机场	1	0.140	0	0.000	0	0
54	威海大水泊机场	3	0.160	0	0.000	0	0
55	西安咸阳国际机场	13	0.057	1	7.692	1	0.004
56	安庆天柱山机场	1	0.211	0	0.000	0	0
57	林芝米林机场	1	0.226	0	0.000	0	0
58	南通兴东机场	4	0.205	0	0.000	1	0.051
59	上海虹桥国际机场	7	0.025	1	14.286	0	0
60	连云港白塔埠机场	2	0.232	0	0.000	0	0
61	毕节飞雄机场	1	0.232	0	0.000	0	0
62	常德桃花源机场	2	0.247	0	0.000	0	0
63	南阳姜营机场	2	0.270	0	0.000	0	0
64	临汾乔李机场	2	0.278	0	0.000	0	0
65	延安南泥湾机场	1	0.279	0	0.000	0	0
66	腾冲驼峰机场	1	0.279	0	0.000	0	0
67	庆阳西峰机场	1	0.283	0	0.000	0	0
68	长春龙嘉国际机场	6	0.058	1	16.667	0	0

2021年9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
69	玉林福绵机场	1	0.301	0	0.000	0	0
70	格尔木机场	1	0.310	0	0.000	0	0
71	阜阳西关机场	2	0.313	0	0.000	0	0
72	张家界荷花机场	2	0.317	0	0.000	0	0
73	梅州梅县机场	1	0.319	0	0.000	0	0
74	上饶三清山机场	1	0.326	0	0.000	0	0
75	沈阳桃仙国际机场	5	0.037	1	20.000	1	0.007
76	德宏芒市机场	2	0.281	0	0.000	1	0.140
77	西宁曹家堡机场	13	0.240	1	7.692	0	0
78	忻州五台山机场	1	0.356	0	0.000	0	0
79	嘉峪关机场	2	0.359	0	0.000	0	0
80	锡林浩特机场	2	0.359	0	0.000	0	0
81	黔江武陵山机场	1	0.364	0	0.000	0	0
82	黄山屯溪机场	1	0.377	0	0.000	0	0
83	攀枝花保安营机场	1	0.388	0	0.000	0	0
84	巴彦淖尔天吉泰机场	1	0.388	0	0.000	0	0
85	邵阳武冈机场	1	0.389	0	0.000	0	0
86	宜春明月山机场	2	0.410	0	0.000	0	0
87	陇南成县机场	1	0.417	0	0.000	0	0
88	兴义万峰林机场	4	0.432	0	0.000	0	0
89	信阳市明港机场	2	0.440	0	0.000	0	0
90	文山普者黑机场	1	0.493	0	0.000	0	0
91	广元盘龙机场	2	0.510	0	0.000	0	0

2021年9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
92	温州龙湾国际机场	3	0.039	1	33.333	0	0
93	绵阳南郊机场	4	0.166	1	25.000	1	0.042
94	拉萨贡嘎机场	3	0.072	1	33.333	0	0
95	金昌金川机场	1	0.578	0	0.000	0	0
96	石河子花园机场	1	0.676	0	0.000	0	0
97	成都双流国际机场	2	0.006	1	50.000	0	0
98	沧源佧山机场	1	0.730	0	0.000	0	0
99	海口美兰国际机场	2	0.016	1	50.000	0	0
100	池州九华山机场	1	0.752	0	0.000	0	0
101	固原六盘山机场	1	0.758	0	0.000	0	0
102	天水麦积山机场	1	0.952	0	0.000	0	0
103	锦州锦州湾机场	3	1.657	0	0.000	0	0
104	三明沙县机场	2	2.439	0	0.000	0	0
105	连城冠豸山机场	1	1.515	0	0.000	0	0
106	佛山沙堤机场	6	1.024	0	0.000	0	0
107	新源那拉提机场	1	2.174	0	0.000	0	0
108	昌都邦达机场	2	0.509	1	50.000	0	0
109	克拉玛依机场	1	0.260	1	100.000	1	0.260
110	海西花土沟机场	1	1.613	1	100.000	0	0
合计		258	0.041	13	5.04%	14	0.002

附件 7

序号	投诉类型	投诉受理数量	比例 (%)
1	票务服务	3458	95.58%
2	信息告知	123	3.40%
3	客服	37	1.02%
合 计		3618	100%

附件 8

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	途牛（南京途之旅票务服务有限公司）	5	0	1
2	京东（北京京东叁佰陆拾度电子商务有限公司）	10	0	0
3	马蜂窝（北京马蜂窝网络科技有限公司）	10	1	3
4	飞常准（合肥常准国际旅行社有限责任公司）	13	2	2
5	航班管家（深圳市活力天汇科技股份有限公司）	34	2	8
6	航旅纵横（中航信移动科技有限公司）	48	0	0
7	美团（北京我遥我控科技有限公司）	80	4	8
8	智行（上海蒜芽信息科技有限公司）	440	9	32
9	同程艺龙（同程网络科技股份有限公司）	673	22	45
10	携程（上海携程商务有限公司）	713	40	95
11	飞猪（浙江飞猪网络技术有限公司）	752	25	98
12	去哪儿旅行（北京趣拿信息技术有限公司）	840	28	91
合 计		3618	133	383