

关于 2021 年 4 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《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2021年4月份航空运输消费者投诉情况通报如下:

一、投诉受理情况

4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10316件。其中,国内航空公司投诉9649件,外国及港澳台地区航空公司投诉274件,机场投诉379件,航空销售代理人投诉14件。

(一)国内航空公司投诉受理情况

4月份受理消费者对国内航空公司的投诉9649件。其中,投诉类型排名前三位的是:不正常航班服务投诉4640件,占48.09%;票务服务投诉3328件,占34.49%;行李服务投诉657件,占6.81%。国内航空公司平均投诉受理率为万分之一点八六三。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

4月份受理消费者对外国及港澳台地区航空公司的投诉274

件。其中，投诉类型排名前三位的是：不正常航班服务投诉 135 件，占 49.27%；票务服务投诉 109 件，占 39.78%；办理乘机手续与登机投诉 20 件，占 7.30%。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

4 月份受理消费者对机场的投诉 379 件。其中，投诉类型排名前三位的是：机场商户服务投诉 100 件，占 26.39%；办理乘机手续与登机投诉 85 件，占 22.43%；航站楼基本服务和不正常航班服务投诉各 54 件，各占 14.25%。机场平均投诉受理率为万分之零点零三九。详情见通报附件 5、6。

（四）航空销售代理人投诉受理情况

4 月份受理消费者对航空销售代理人的投诉 14 件。涉及售票服务投诉 2 件和签改退票投诉 12 件。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

4 月份，国内航空公司处理不规范的投诉共 266 件。国内航空公司平均投诉回复违规率为百分之二点七五七。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

4 月份，外国及港澳台地区航空公司处理不规范的投诉共 239 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

4 月份，机场处理不规范的投诉共 12 件。机场平均投诉回复违规率为百分之三点一六六。详情见通报附件 6。

三、投诉调解情况

4 月份，民航局消费者事务中心共受理消费者投诉调解申请 1159 件。其中，国内航空公司调解申请 1045 件，外国及港澳台地区航空公司调解申请 84 件，机场调解申请 30 件。

（一）国内航空公司投诉调解情况

4 月份，消费者对国内航空公司的投诉调解申请 1045 件。国内航空公司平均投诉调解率为万分之零点二零二。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

4 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 84 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

4 月份，消费者对机场的投诉调解申请 30 件。机场平均投诉调解率为万分之零点零零三。详情见通报附件 6。

运输司

2021 年 6 月 24 日

附件 1

2021 年 4 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	4640	48.09
2	票务服务	3328	34.49
3	行李服务	657	6.81
4	办理乘机手续与登机	512	5.31
5	空中服务	137	1.42
6	会员服务	109	1.13
7	超售	86	0.89
8	客服	70	0.73
9	特殊旅客服务	17	0.18
10	货物	7	0.06
11	其他服务	86	0.89
合 计		9649	100

附件 2

2021 年 4 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	3	0.077	0	0.000	0	0.000
2	大新华航空有限公司	1	0.221	0	0.000	0	0.000
3	山东航空股份有限公司	175	0.805	0	0.000	18	0.083
4	厦门航空有限公司	281	0.855	0	0.000	27	0.082
5	河北航空有限公司	45	0.939	0	0.000	5	0.104
6	青岛航空股份有限公司	45	1.100	0	0.000	1	0.024
7	海南航空股份有限公司	343	1.181	5	1.458	25	0.086
8	四川航空股份有限公司	323	1.298	4	1.238	29	0.117
9	上海航空股份有限公司	125	1.220	4	3.200	14	0.137
10	中国国际航空股份有限公司	549	0.995	30	5.464	79	0.143
11	深圳航空有限责任公司	301	1.221	12	3.987	29	0.118
12	江西航空有限公司	32	1.493	1	3.125	2	0.093
13	福州航空有限责任公司	44	1.676	1	2.273	3	0.114
14	中国南方航空股份有限公司	1337	1.597	37	2.767	158	0.189
15	桂林航空有限公司	41	2.057	0	0.000	1	0.050
16	成都航空有限公司	147	1.916	4	2.721	9	0.117
17	春秋航空有限公司	488	2.197	4	0.820	37	0.167
18	华夏航空有限公司	129	2.516	0	0.000	4	0.078
19	湖南航空股份有限公司	38	2.087	1	2.632	4	0.220
20	上海吉祥航空有限公司	342	2.253	7	2.047	33	0.217
21	中国东方航空股份有限公司	1459	1.937	75	5.141	224	0.297
22	中国联合航空有限公司	181	2.395	4	2.210	32	0.423
23	多彩贵州航空有限公司	47	2.520	1	2.128	8	0.429
24	西部航空有限责任公司	209	2.852	1	0.478	15	0.205

2021年4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
25	九元航空有限公司	139	2.854	1	0.719	6	0.123
26	乌鲁木齐航空有限责任公司	61	3.121	1	1.639	8	0.409
27	西藏航空有限公司	131	2.860	5	3.817	15	0.327
28	广西北部湾航空有限责任公司	100	3.206	2	2.000	20	0.641
29	浙江长龙航空公司	321	3.767	2	0.623	31	0.364
30	奥凯航空有限公司	168	3.590	4	2.381	17	0.363
31	北京首都航空有限公司	442	3.873	8	1.810	39	0.342
32	天津航空有限责任公司	389	4.118	4	1.028	27	0.286
33	长安航空有限责任公司	116	4.692	0	0.000	6	0.243
34	天骄航空有限公司	7	4.541	0	0.000	1	0.649
35	幸福航空有限责任公司	30	4.469	1	3.333	4	0.596
36	昆明航空有限公司	165	4.636	8	4.848	20	0.562
37	瑞丽航空有限公司	175	5.366	2	1.143	19	0.583
38	金鹏航空股份有限公司	125	6.147	0	0.000	2	0.098
39	云南祥鹏航空有限责任公司	412	5.101	30	7.282	49	0.607
40	龙江航空有限公司	21	5.133	2	9.524	3	0.733
41	东海航空有限公司	162	7.105	5	3.086	21	0.921
合 计		9649	1.863	266	2.757	1045	0.202

附件 3

2021 年 4 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	135	49.27
2	票务服务	109	39.78
3	办理乘机手续与登机	20	7.30
4	行李服务	5	1.83
5	空中服务	1	0.36
6	货物	1	0.36
7	超售	0	0.00
8	特殊旅客服务	0	0.00
9	其他服务	3	1.10
合 计		274	100

附件 4

2021年4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	阿联酋航空公司	1	1	0
2	阿曼航空公司	1	0	1
3	春秋航空日本株式会社	1	1	0
4	芬兰航空公司	1	1	0
5	釜山航空	1	1	1
6	韩国韩亚航空公司	1	1	0
7	肯尼亚航空公司	1	1	1
8	马来西亚马印航空公司	1	1	0
9	美国达美航空公司	1	0	0
10	美国航空公司	1	0	0
11	摩洛哥皇家航空公司	1	1	0
12	首尔航空	1	0	0
13	台湾长荣航空公司	1	1	0
14	泰国亚洲航空(长途)有限公司	1	1	1
15	维珍航空公司	1	1	1
16	乌兹别克斯坦航空公司	1	1	0
17	喜马拉雅航空	1	1	0
18	新西兰航空公司	1	1	0
19	伊朗马汉航空公司	1	1	0
20	以色列航空公司	1	1	0
21	意大利勒奥斯航空公司	1	1	0
22	印尼苏拉维加亚航空公司	1	0	0
23	北欧航空公司	2	2	0
24	俄罗斯乌拉尔航空公司	2	1	0
25	菲律宾亚洲航空公司	2	2	2
26	哈萨克斯坦阿斯塔纳航空	2	1	0
27	日本航空公司	2	2	2
28	日本全日空航空公司	2	0	0
29	阿联酋阿提哈德航空公司	3	2	2
30	巴基斯坦航空公司	3	1	0
31	波兰航空公司	3	3	1
32	法国航空公司	3	3	0

2021年4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
33	瑞士国际航空公司	3	3	0
34	泰国国际航空公司	3	3	1
35	文莱皇家航空公司	3	0	0
36	俄罗斯西伯利亚航空公司	4	4	3
37	马来西亚航空公司	4	4	4
38	新加坡航空公司	4	1	0
39	埃塞俄比亚航空公司	5	5	1
40	荷兰皇家航空公司	5	5	1
41	卡塔尔航空公司	5	4	0
42	沙特阿拉伯航空公司	5	5	2
43	英国航空公司	5	3	1
44	缅甸国际航空公司	6	6	1
45	斯里兰卡航空公司	6	6	0
46	马来西亚亚洲航空有限公司	7	7	5
47	泰国狮子蒙特里航空公司	7	7	0
48	印度尼西亚鹰航空公司	8	8	3
49	埃及航空公司	9	7	4
50	菲律宾宿务太平洋航空公司	9	4	3
51	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	10	10	7
52	香港国泰航空公司	10	10	3
53	德国汉莎航空公司	13	11	3
54	俄罗斯国际航空公司	14	14	14
55	泰国亚洲航空公司	15	13	7
56	加拿大航空公司	17	16	4
57	澳门航空公司	21	20	4
58	香港航空公司	30	29	1
	合 计	274	239	84

附件 5

2021 年 4 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	机场商户服务	100	26.39
2	办理乘机手续与登机	85	22.43
3	航站楼基本服务	54	14.25
4	不正常航班服务	54	14.25
5	行李服务	47	12.40
6	地面交通服务	12	3.17
7	货物	7	1.85
8	客服	6	1.58
9	特殊旅客服务	1	0.26
10	其他服务	13	3.42
合 计		379	100

附件 6

2021 年 4 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	0.000
2	海口美兰国际机场	1	0.005	0	0.000	0	0.000
3	北京首都国际机场	3	0.007	0	0.000	0	0.000
4	大连周水子机场	1	0.007	0	0.000	0	0.000
5	深圳宝安国际机场	3	0.007	0	0.000	1	0.002
6	哈尔滨太平国际机场	2	0.011	0	0.000	0	0.000
7	石家庄正定机场	1	0.011	0	0.000	0	0.000
8	重庆江北机场	5	0.013	0	0.000	0	0.000
9	广州白云国际机场	7	0.014	0	0.000	1	0.002
10	南京禄口国际机场	4	0.017	0	0.000	0	0.000
11	珠海金湾机场	2	0.019	0	0.000	0	0.000
12	银川河东机场	2	0.024	0	0.000	0	0.000
13	无锡硕放机场	2	0.025	0	0.000	0	0.000
14	乌鲁木齐地窝堡机场	4	0.023	0	0.000	1	0.006
15	长沙黄花国际机场	6	0.026	0	0.000	0	0.000
16	昆明长水国际机场	8	0.025	0	0.000	1	0.003
17	沈阳桃仙国际机场	5	0.028	0	0.000	0	0.000
18	贵阳龙洞堡机场	5	0.028	0	0.000	0	0.000
19	三亚凤凰国际机场	5	0.029	0	0.000	0	0.000
20	温州龙湾国际机场	3	0.029	0	0.000	0	0.000
21	天津滨海国际机场	5	0.029	0	0.000	0	0.000
22	西安咸阳国际机场	11	0.030	0	0.000	0	0.000
23	郑州新郑机场	6	0.030	0	0.000	0	0.000
24	呼和浩特白塔机场	3	0.030	0	0.000	0	0.000
25	桂林两江国际机场	2	0.033	0	0.000	0	0.000

2021年4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	福州长乐国际机场	4	0.036	0	0.000	0	0.000
27	杭州萧山国际机场	12	0.036	0	0.000	2	0.006
28	西双版纳嘎洒国际机场	2	0.039	0	0.000	0	0.000
29	长春龙嘉国际机场	5	0.041	0	0.000	0	0.000
30	宜昌三峡机场	1	0.041	0	0.000	0	0.000
31	泉州晋江机场	3	0.042	0	0.000	0	0.000
32	泸州云龙机场	1	0.043	0	0.000	0	0.000
33	宁波栎社机场	5	0.045	0	0.000	0	0.000
34	盐城南洋机场	1	0.049	0	0.000	0	0.000
35	库尔勒机场	1	0.053	0	0.000	0	0.000
36	兰州中川机场	7	0.053	0	0.000	1	0.008
37	邯郸机场	0	0.000	0	0.000	1	0.133
38	成都双流国际机场	27	0.058	0	0.000	1	0.002
39	遵义茅台机场	1	0.061	0	0.000	0	0.000
40	连云港白塔埠机场	1	0.061	0	0.000	0	0.000
41	呼伦贝尔东山国际机场	1	0.062	0	0.000	0	0.000
42	南昌昌北机场	7	0.063	0	0.000	0	0.000
43	阿克苏温宿机场	1	0.063	0	0.000	0	0.000
44	遵义新舟机场	1	0.063	0	0.000	0	0.000
45	太原武宿机场	7	0.064	0	0.000	0	0.000
46	常州奔牛机场	2	0.053	0	0.000	1	0.027
47	湛江机场	2	0.067	0	0.000	0	0.000
48	徐州观音机场	2	0.067	0	0.000	0	0.000
49	恩施许家坪机场	1	0.068	0	0.000	0	0.000
50	临沂沭埠岭机场	2	0.075	0	0.000	0	0.000
51	南宁吴圩机场	9	0.075	0	0.000	0	0.000

2021年4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
52	威海大水泊机场	2	0.082	0	0.000	0	0.000
53	济宁曲阜机场	1	0.083	0	0.000	0	0.000
54	丽江三义机场	4	0.085	0	0.000	0	0.000
55	绵阳南郊机场	3	0.087	0	0.000	0	0.000
56	鄂尔多斯伊金霍洛机场	2	0.089	0	0.000	0	0.000
57	扬州泰州机场	3	0.090	0	0.000	0	0.000
58	拉萨贡嘎机场	4	0.091	0	0.000	0	0.000
59	大同云冈机场	1	0.092	0	0.000	0	0.000
60	吕梁大武机场	0	0.000	0	0.000	1	0.219
61	南通兴东机场	3	0.100	0	0.000	0	0.000
62	西昌青山机场	1	0.071	0	0.000	1	0.071
63	保山云瑞机场	1	0.112	0	0.000	0	0.000
64	兴义机场	1	0.113	0	0.000	0	0.000
65	敦煌机场	1	0.118	0	0.000	0	0.000
66	宜宾五粮液机场	2	0.119	0	0.000	0	0.000
67	佛山沙堤机场	1	0.131	0	0.000	0	0.000
68	西宁曹家堡机场	8	0.132	0	0.000	0	0.000
69	喀什机场	3	0.133	0	0.000	0	0.000
70	柳州白莲机场	2	0.138	0	0.000	0	0.000
71	赤峰玉龙机场	2	0.141	0	0.000	0	0.000
72	佳木斯东郊机场	1	0.141	0	0.000	0	0.000
73	牡丹江海浪机场	1	0.143	0	0.000	0	0.000
74	宜春明月山机场	1	0.145	0	0.000	0	0.000
75	榆林榆阳机场	3	0.146	0	0.000	0	0.000
76	上海虹桥国际机场	12	0.032	1	8.333	1	0.003
77	锡林浩特机场	1	0.158	0	0.000	0	0.000

2021年4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
78	琼海博鳌国际机场	1	0.168	0	0.000	0	0.000
79	景德镇罗家机场	1	0.169	0	0.000	0	0.000
80	上海浦东国际机场	10	0.025	1	10.000	2	0.005
81	信阳明港机场	1	0.124	0	0.000	1	0.124
82	普洱思茅机场	1	0.180	0	0.000	0	0.000
83	营口兰旗机场	0	0.000	0	0.000	1	0.469
84	克拉玛依机场	1	0.207	0	0.000	0	0.000
85	洛阳北郊机场	3	0.210	0	0.000	0	0.000
86	运城张孝机场	5	0.214	0	0.000	0	0.000
87	乌海机场	1	0.216	0	0.000	0	0.000
88	武汉天河国际机场	7	0.032	1	14.286	1	0.005
89	和田机场	3	0.217	0	0.000	1	0.072
90	青岛流亭国际机场	7	0.038	1	14.286	3	0.016
91	玉林福绵机场	1	0.253	0	0.000	0	0.000
92	迪庆香格里拉机场	1	0.263	0	0.000	0	0.000
93	巴中恩阳机场	1	0.271	0	0.000	0	0.000
94	舟山普陀山机场	6	0.273	0	0.000	0	0.000
95	烟台蓬莱国际机场	9	0.120	1	11.111	1	0.013
96	昌都邦达机场	1	0.312	0	0.000	0	0.000
97	陇南成县机场	1	0.319	0	0.000	0	0.000
98	南阳姜营机场	4	0.333	0	0.000	0	0.000
99	丹东浪头机场	1	0.333	0	0.000	0	0.000
100	合肥新桥国际机场	5	0.047	1	20.000	1	0.009
101	邵阳武冈机场	1	0.339	0	0.000	0	0.000
102	临沧机场	1	0.356	0	0.000	0	0.000
103	毕节飞雄机场	2	0.385	0	0.000	0	0.000

2021年4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
104	忻州五台山机场	1	0.385	0	0.000	0	0.000
105	德宏芒市机场	2	0.391	0	0.000	0	0.000
106	中卫香山机场	1	0.403	0	0.000	0	0.000
107	安庆天柱山机场	3	0.434	0	0.000	0	0.000
108	池州九华山机场	1	0.439	0	0.000	0	0.000
109	济南遥墙国际机场	3	0.020	1	33.333	2	0.013
110	黄山屯溪机场	4	0.563	0	0.000	0	0.000
111	上饶三清山机场	2	0.563	0	0.000	0	0.000
112	淮安涟水机场	3	0.179	1	33.333	1	0.060
113	阿里昆莎机场	1	0.685	0	0.000	0	0.000
114	十堰武当山机场	5	0.377	1	20.000	1	0.075
115	伊春林都机场	1	0.699	0	0.000	0	0.000
116	澜沧景迈机场	5	1.462	0	0.000	0	0.000
117	富蕴可可托海机场	1	1.695	0	0.000	0	0.000
118	嘉峪关机场	2	0.302	1	50.000	1	0.151
119	东营胜利机场	1	0.127	1	100.000	1	0.127
120	稻城亚丁机场	1	0.606	1	100.000	0	0.000
合计		379	0.039	12	3.166	30	0.003

附件 7

2021 年 4 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	去哪儿	1	2	0	0	0	0	0	3
2	同程艺龙	1	2	0	0	0	0	0	3
3	飞猪	0	2	0	0	0	0	0	2
4	航班管家	0	2	0	0	0	0	0	2
5	携程	0	2	0	0	0	0	0	2
6	智行	0	2	0	0	0	0	0	2
合 计		2	12	0	0	0	0	0	14