

关于 2019 年 8 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8月航空运输消费者投诉情况通报如下:

2019年8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4534件。其中,国内航空公司投诉3033件,外国及港澳台地区航空公司投诉1304件,机场投诉191件,航空销售代理人投诉6件。

8月民航局消费者事务中心受理消费者投诉调解申请640件。其中,398件调解完毕,242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8月受理消费者对国内航空公司的投诉3033件。其中,针对全服务型航空公司2659件,针对差异化服务型航空公司374件。投诉类型排名前三位的分别是:不正常航班服务1643件,占54.17%;票务服务649件,占21.40%;行李服务277件,占9.13%。

详情见通报附件 1、2、3。

（二）投诉率

2019 年 8 月国内航空公司平均投诉率为百万分之四十九点三四。其中，全服务型航空公司平均投诉率为百万分之四十七点七三，投诉率最高的前三家航空公司分别是：龙江航空、天骄航空和幸福航空；差异化服务型航空公司平均投诉率为百万分之六十四点八八，投诉率最高的前三家航空公司分别是：中国联合航空、祥鹏航空和西部航空。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 8 月受理消费者对外国及港澳台地区航空公司的投诉 1304 件。其中，投诉类型排名前三位的分别是：票务服务 1002 件，占 76.84%；不正常航班服务 202 件，占 15.49%；行李服务 51 件，占 3.91%。投诉数量最多的是港龙航空。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 8 月受理消费者对机场的投诉 191 件。投诉类型排名前三位的分别是：机场商户服务 58 件，占 30.37%；办理乘机手续与登机 42 件，占 21.99%；航站楼基本服务和不正常航班服务各 29 件，各占 15.18%。详情见通报附件 5。

（二）投诉率

2019 年 8 月机场平均投诉率为百万分之二点零零。投诉率最高的前三家机场分别是：阿里昆莎机场、海西德令哈机场和漠河

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 8 月受理消费者对航空销售代理人的投诉 6 件。其中，涉及售票服务的 5 件，占 83.33%；涉及签改退票的 1 件，占 16.67%。详情见通报附件 6。

2019 年 8 月没有发生对地面服务代理人的投诉。

运输司

2019 年 10 月 30 日

附件 1

2019 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	投诉件数	比例 (%)
1	不正常航班服务	1643	54.17
2	票务服务	649	21.40
3	行李服务	277	9.13
4	办理乘机手续与登机	183	6.03
5	超售	84	2.77
6	空中服务	59	1.95
7	特殊旅客服务	11	0.36
8	货物	4	0.13
9	其他服务	123	4.06
合计		3033	100%

附件 2

2019年8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	0	0	24	0	0	0	0	24	1199.82
2	天骄航空有限公司	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	306.98
3	幸福航空有限责任公司	1	0	0	0	11	0	0	0	0	12	177.97
4	长安航空有限责任公司	10	0	8	1	24	1	0	0	3	47	157.31
5	奥凯航空有限公司	7	3	3	1	33	0	1	0	0	48	113.65
6	广西北部湾航空有限责任公司	4	4	11	1	16	2	0	0	1	39	94.23
7	金鹏航空股份有限公司	4	4	4	1	7	2	0	0	2	24	86.85
8	北京首都航空有限公司	21	6	9	3	64	5	1	0	1	110	79.36
9	东海航空有限公司	3	0	1	0	27	1	0	0	3	35	78.67
10	海南航空股份有限公司	30	8	25	3	198	14	0	0	7	285	74.18
11	西藏航空有限公司	6	1	1	0	26	0	0	0	0	34	71.90
12	上海航空股份有限公司	17	4	7	3	57	3	1	0	3	95	68.17
13	江西航空有限公司	4	0	1	0	10	0	0	0	0	15	67.15
14	天津航空有限责任公司	10	8	13	3	51	6	0	0	0	91	62.05
15	中国东方航空股份有限公司	172	35	34	14	246	10	0	3	43	557	57.58
16	多彩贵州航空有限公司	1	1	3	1	2	0	0	0	0	8	56.27
17	福州航空有限责任公司	6	0	6	1	5	0	0	0	0	18	54.23

2019年8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	上海吉祥航空有限公司	11	6	2	2	50	7	0	0	2	80	50.70
19	浙江长龙航空公司	11	4	0	0	18	1	0	0	1	35	43.96
20	中国国际航空股份有限公司	75	16	29	7	122	3	0	0	21	273	41.76
21	中国南方航空股份有限公司	89	33	35	4	181	3	4	1	22	372	38.14
22	深圳航空有限责任公司	29	8	6	4	59	3	1	0	2	112	36.57
23	华夏航空有限公司	1	2	0	0	22	1	0	0	0	26	35.34
24	四川航空股份有限公司	19	6	6	2	58	2	0	0	3	96	33.52
25	河北航空有限公司	6	0	0	0	8	0	0	0	0	14	31.72
26	瑞丽航空有限公司	0	1	0	0	10	0	0	0	0	11	27.39
27	云南红土航空股份有限公司	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5	26.98
28	厦门航空有限公司	25	7	3	2	56	2	1	0	4	100	26.47
29	山东航空股份有限公司	11	5	4	2	32	1	0	0	3	58	23.01
30	成都航空有限公司	4	0	2	1	8	0	1	0	0	16	21.24
31	昆明航空有限公司	1	1	0	0	7	1	0	0	0	10	19.18
32	青岛航空股份有限公司	2	0	1	0	3	0	0	0	0	6	15.48
33	重庆航空有限责任公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2.17
合计		580	164	214	56	1442	68	10	4	121	2659	47.73
		21.81%	6.17%	8.05%	2.11%	54.23%	2.56%	0.38%	0.15%	4.55%	100%	

附件 3

2019 年 8 月国内差异化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	其他服务问题	投诉数量	投诉率 (百万分之)
1	中国联合航空有限公司	28	6	10	0	57	4	0	0	0	105	125.42
2	云南祥鹏航空有限责任公司	12	3	24	2	67	8	0	0	1	117	103.89
3	西部航空有限责任公司	10	3	11	0	25	4	0	0	0	53	61.10
4	桂林航空有限公司	3	1	2	0	4	0	0	0	0	10	42.45
5	九元航空有限公司	7	1	2	0	7	0	0	0	0	17	40.82
6	乌鲁木齐航空有限责任公司	0	1	0	1	6	0	0	0	0	8	35.16
7	春秋航空有限公司	9	4	14	0	35	0	1	0	1	64	31.16
合计		69	19	63	3	201	16	1	0	2	374	64.88
		18.45%	5.08%	16.84%	0.80%	53.74%	4.28%	0.27%	0.00%	0.53%	100%	

附件 4

2019年8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	港龙航空	450	1	7	1	47	0	0	0	0	506
2	香港航空公司	201	0	5	0	13	0	0	0	1	220
3	国泰航空公司	199	0	0	1	16	0	0	0	0	216
4	香港快运航空有限公司	27	0	0	0	3	0	0	0	0	30
5	泰国狮子航空	6	3	1	0	10	2	0	0	0	22
6	澳门航空公司	6	0	0	0	13	0	0	0	0	19
7	台湾中华航空公司	16	0	0	1	0	0	0	0	0	17
8	全日空航空公司	5	0	0	0	9	0	0	0	1	15
9	俄罗斯国际航空公司	4	3	3	0	5	0	0	0	0	15
10	马来西亚航空公司	1	0	0	0	12	1	0	0	0	14
11	台湾长荣航空公司	13	1	0	0	0	0	0	0	0	14
12	台湾华信航空公司	12	0	1	0	0	0	0	0	0	13
13	新加坡酷航	5	1	1	1	3	1	0	0	0	12
14	泰国亚洲航空公司	5	0	2	0	4	0	0	0	0	11
15	卡塔尔航空公司	4	0	4	0	2	0	0	0	0	10
16	德国汉莎航空公司	1	1	3	1	2	0	0	0	1	9
17	泰国亚洲航空(长途)有限公司	3	1	2	0	2	0	0	0	0	8
18	美国达美航空公司	5	1	1	0	0	0	0	0	0	7
19	菲律宾宿务太平洋航空公司	0	1	0	0	6	0	0	0	0	7
20	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	3	3	0	0	1	0	0	0	0	7
21	台湾立荣航空公司	5	0	0	0	2	0	0	0	0	7
22	埃塞俄比亚航空	1	1	2	0	1	0	0	0	1	6

2019年8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
23	菲律宾航空公司	1	0	2	0	2	1	0	0	0	6
24	沙特阿拉伯航空	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5
25	日本乐桃航空公司	3	0	0	0	2	0	0	0	0	5
26	春秋航空日本株式会社	1	0	1	0	3	0	0	0	0	5
27	日本航空公司	1	1	0	0	3	0	0	0	0	5
28	芬兰航空公司	0	4	0	0	1	0	0	0	0	5
29	法国航空公司	0	0	0	1	3	0	0	0	0	4
30	荷兰皇家航空公司	1	0	3	0	0	0	0	0	0	4
31	澜湄航空(柬埔寨)股份有限公司	1	0	0	0	3	0	0	0	0	4
32	土耳其航空公司	2	0	1	0	1	0	0	0	0	4
33	泰国国际航空公司	1	0	0	1	1	0	0	0	0	3
34	俄罗斯西伯利亚航空公司	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3
35	大韩航空	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3
36	韩亚航空	1	0	2	0	0	0	0	0	0	3
37	济州航空	1	1	0	0	1	0	0	0	0	3
38	马来西亚亚洲航空有限公司	1	1	0	0	1	0	0	0	0	3
39	西班牙伊比利亚航空公司	1	0	2	0	0	0	0	0	0	3
40	阿联酋阿提哈德航空公司	0	0	1	0	2	0	0	0	0	3
41	台湾远东航空股份有限公司	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3
42	印度尼西亚鹰航空公司	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3
43	泰国时代航空	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
44	阿联酋航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
45	阿斯塔纳航空公司	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
46	印度航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
47	瑞士国际航空公司	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2

2019年8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
48	韩国真航空	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
49	乌克兰国际航空	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
50	法国特大航空	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
51	俄罗斯乌拉尔航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
52	美国联合航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
53	斯里兰卡航空公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
54	越南航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
55	新加坡航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
56	北欧航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
57	柬埔寨景成国际航空有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
58	澳洲航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
59	波兰航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
60	肯尼亚航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
61	马达加斯加航空	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
62	新加坡胜安航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
63	加拿大航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
64	美国航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
65	菲鹰航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
66	英国航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
67	文莱王家航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
68	泰国飞鸟航空	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
69	印尼狮子航空	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
70	塞尔维亚航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
71	柬埔寨吴哥航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
72	乌兹别克斯坦航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

2019年8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
73	菲律宾菲亚航	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
74	柬埔寨天空吴哥航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
75	易斯达航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
合计		1002	28	51	9	202	8	0	0	4	1304
		76.84%	2.15%	3.91%	0.69%	15.49%	0.61%	0.00%	0.00%	0.31%	100%

附件 5

2019 年 8 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)
1	阿里昆莎机场	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	204.08
2	海西德令哈机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	91.74
3	漠河机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	90.91
4	松原查干湖机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	74.63
5	且末机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	71.94
6	安庆大龙山机场	0	0	2	1	0	0	0	0	0	3	54.25
7	安顺黄果树机场	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	51.95
8	吐鲁番交河机场	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	45.35
9	汉中城固机场	0	0	2	0	0	1	0	0	0	3	44.64
10	忻州五台山机场	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	37.88
11	塔城机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	27.55
12	临沧机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	26.11
13	铜仁大兴机场	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	26.04
14	库车机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	23.53
15	恩施许家坪机场	0	0	2	0	1	0	0	0	0	3	22.27
16	武夷山机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	17.45
17	阿勒泰机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	16.50
18	保山机场	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	15.79
19	满洲里机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	14.68
20	和田机场	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	13.49
21	临汾乔李机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	12.82

2019年8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)
22	长治王村机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	12.00
23	惠州机场	0	0	2	1	0	0	0	0	0	3	11.91
24	黄山屯溪机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	10.53
25	西昌青山机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	9.41
26	库尔勒机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	9.14
27	淮安涟水机场	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	8.54
28	南阳姜营机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	8.30
29	大同倍加皂机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	7.47
30	扬州泰州机场	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	6.56
31	海拉尔东山机场	1	0	1	0	0	1	0	0	0	3	6.43
32	洛阳北郊机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	6.35
33	宜昌三峡机场	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	5.83
34	大理机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5.76
35	南通兴东机场	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	5.76
36	遵义茅台机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	5.73
37	太原武宿机场	0	0	4	3	0	0	0	0	0	7	5.42
38	赣州黄金机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	5.21
39	常州奔牛机场	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	5.00
40	义乌机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	4.99
41	泸州云龙机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	4.96
42	遵义机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	4.77
43	绵阳南郊机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	4.69
44	喀什机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	4.28
45	临沂机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	4.24

2019年8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)
46	珠海金湾机场	1	1	0	2	1	0	0	0	0	5	4.22
47	呼和浩特白塔机场	1	0	0	2	2	0	0	0	1	6	4.14
48	运城张孝机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3.95
49	南京禄口国际机场	0	0	2	2	0	6	0	0	1	11	3.83
50	哈尔滨太平国际机场	2	1	3	0	0	0	0	0	1	7	3.77
51	徐州观音机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3.50
52	北京南苑机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	3.22
53	鄂尔多斯伊金霍洛机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	3.16
54	张家界荷花机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2.80
55	石家庄正定机场	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3	2.72
56	兰州中川机场	0	0	1	1	1	0	0	1	0	4	2.63
57	南昌昌北机场	0	0	0	0	1	1	0	0	1	3	2.40
58	贵阳龙洞堡机场	2	0	0	0	0	3	0	0	0	5	2.38
59	长春龙嘉国际机场	0	0	2	0	0	1	0	0	0	3	2.37
60	桂林两江国际机场	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	2.26
61	西宁曹家堡机场	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	2.15
62	烟台蓬莱国际机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1.97
63	长沙黄花国际机场	0	0	4	1	0	0	0	0	0	5	1.93
64	西双版纳景洪机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1.92
65	银川河东机场	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	1.77
66	合肥新桥国际机场	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	1.71
67	青岛流亭国际机场	2	0	0	0	1	1	0	0	0	4	1.64
68	郑州新郑机场	0	0	1	1	0	2	0	0	0	4	1.45
69	泉州晋江机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1.39

2019年8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)
70	南宁吴圩机场	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1.38
71	丽江三义机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1.37
72	成都双流国际机场	3	0	0	1	0	1	0	0	0	5	0.99
73	重庆江北机场	2	0	1	1	0	0	0	0	0	4	0.99
74	大连周水子机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0.97
75	宁波栎社机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.95
76	西安咸阳国际机场	3	0	0	1	0	0	0	0	0	4	0.91
77	杭州萧山国际机场	0	0	1	1	0	0	0	0	1	3	0.84
78	厦门高崎国际机场	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0.81
79	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	0.80
80	济南遥墙国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.58
81	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.52
82	海口美兰国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.50
83	天津滨海国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.46
84	武汉天河国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.40
85	上海浦东国际机场	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0.30
86	上海虹桥国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.26
87	北京首都国际机场	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0.22
88	鞍山机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	--
合计		29	3	58	42	18	29	0	4	8	191	2.00
		15.18%	1.57%	30.37%	21.99%	9.42%	15.18%	0.00%	2.09%	4.19%	100%	

附件 6

2019 年 8 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	2	0	0	0	0	0	0	2
2	同程	1	0	0	0	0	0	0	1
3	飞猪	1	0	0	0	0	0	0	1
4	马蜂窝	1	0	0	0	0	0	0	1
5	去哪儿	0	1	0	0	0	0	0	1
合计		5	1	0	0	0	0	0	6
		83.33%	16.67%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100%