
关于 2021 年 5 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5月份航空运输消费者投诉情况通报如下:

一、投诉受理情况

5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15850件。其中,国内航空公司投诉15181件,外国及港澳台地区航空公司投诉234件,机场投诉427件,航空销售代理人投诉8件。

(一)国内航空公司投诉受理情况

5月份受理消费者对国内航空公司的投诉15181件。其中,投诉类型排名前三位的是:不正常航班服务投诉9909件,占65.27%;票务服务投诉3667件,占24.16%;行李服务投诉539件,占3.55%。国内航空公司平均投诉受理率为万分之二点九三三。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

5月份受理消费者对外国及港澳台地区航空公司的投诉234

件。其中，投诉类型排名前三位的是：不正常航班服务投诉 110 件，占 47.01%；票务服务投诉 105 件，占 44.87%；办理乘机手续与登机投诉 11 件，占 4.70%。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

5 月份受理消费者对机场的投诉 427 件。其中，投诉类型排名前三位的是：不正常航班服务投诉 96 件，占 22.48%；机场商户服务投诉 94 件，占 22.01%；办理乘机手续与登机投诉 90 件，占 21.08%。机场平均投诉受理率为万分之零点零四四。详情见通报附件 5、6。

（四）航空销售代理人投诉受理情况

5 月份受理消费者对航空销售代理人的投诉 8 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

5 月份，国内航空公司处理不规范的投诉共 172 件。国内航空公司平均投诉回复违规率为百分之一一点一三三。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

5 月份，外国及港澳台地区航空公司处理不规范的投诉共 199 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

5 月份，机场处理不规范的投诉共 3 件。机场平均投诉回复违规率为百分之零点七零三。详情见通报附件 6。

三、投诉调解情况

5 月份，民航局消费者事务中心共受理消费者投诉调解申请 1138 件。其中，国内航空公司调解申请 1049 件，外国及港澳台地区航空公司调解申请 64 件，机场调解申请 25 件。

（一）国内航空公司投诉调解情况

5 月份，消费者对国内航空公司的投诉调解申请 1049 件。国内航空公司平均投诉调解率为万分之零点二零三。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

5 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 64 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

5 月份，消费者对机场的投诉调解申请 25 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 7 月 22 日

附件 1

2021 年 5 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	9909	65.27
2	票务服务	3667	24.16
3	行李服务	539	3.55
4	办理乘机手续与登机	523	3.45
5	空中服务	142	0.94
6	超售	127	0.84
7	会员服务	102	0.67
8	客服	81	0.53
9	特殊旅客服务	20	0.13
10	货物	14	0.09
11	其他服务	57	0.37
合 计		15181	100

附件 2

2021 年 5 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	6	0.146	0	0.000	0	0.000
2	青岛航空股份有限公司	17	0.403	0	0.000	4	0.095
3	大新华航空有限公司	4	0.916	0	0.000	1	0.229
4	中国国际航空股份有限公司	781	1.406	6	0.768	58	0.104
5	河北航空有限公司	67	1.354	1	1.493	4	0.081
6	厦门航空有限公司	476	1.463	5	1.050	29	0.089
7	天骄航空有限公司	3	1.742	0	0.000	0	0.000
8	山东航空股份有限公司	411	1.872	1	0.243	20	0.091
9	上海航空股份有限公司	187	1.828	1	0.535	12	0.117
10	湖南航空股份有限公司	47	2.258	0	0.000	4	0.192
11	中国南方航空股份有限公司	1801	2.201	11	0.611	132	0.161
12	四川航空股份有限公司	654	2.506	1	0.153	26	0.100
13	华夏航空有限公司	150	2.546	0	0.000	7	0.119
14	江西航空有限公司	56	2.587	0	0.000	3	0.139
15	深圳航空有限责任公司	579	2.550	9	1.554	42	0.185
16	乌鲁木齐航空有限责任公司	52	2.496	1	1.923	8	0.384
17	西藏航空有限公司	109	2.279	5	4.587	15	0.314
18	海南航空股份有限公司	837	3.009	2	0.239	38	0.137
19	中国东方航空股份有限公司	2142	2.840	40	1.867	193	0.256
20	春秋航空有限公司	759	3.370	6	0.791	52	0.231
21	桂林航空有限公司	67	3.863	0	0.000	1	0.058
22	福州航空有限责任公司	102	3.910	0	0.000	3	0.115
23	成都航空有限公司	307	3.852	2	0.651	15	0.188
24	昆明航空有限公司	143	3.451	4	2.797	19	0.458

2021年5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	西部航空有限责任公司	282	3.921	1	0.355	14	0.195
26	九元航空有限公司	202	4.373	0	0.000	1	0.022
27	上海吉祥航空有限公司	674	4.454	13	1.929	41	0.271
28	中国联合航空有限公司	342	4.441	5	1.462	42	0.545
29	云南祥鹏航空有限责任公司	387	4.229	17	4.393	33	0.361
30	广西北部湾航空有限责任公司	151	5.171	0	0.000	5	0.171
31	多彩贵州航空有限公司	89	5.115	0	0.000	10	0.575
32	浙江长龙航空公司	523	6.120	2	0.382	37	0.433
33	金鹏航空股份有限公司	128	6.789	0	0.000	6	0.318
34	北京首都航空有限公司	793	6.961	6	0.757	22	0.193
35	瑞丽航空有限公司	236	7.170	3	1.271	19	0.577
36	天津航空有限责任公司	747	7.484	4	0.535	43	0.431
37	奥凯航空有限公司	390	8.505	4	1.026	27	0.589
38	幸福航空有限责任公司	54	8.423	0	0.000	8	1.248
39	长安航空有限责任公司	213	9.051	2	0.939	10	0.425
40	东海航空有限公司	167	7.856	14	8.383	36	1.693
41	龙江航空有限公司	46	16.688	6	13.043	9	3.265
合 计		15181	2.933	172	1.133	1049	0.203

附件 3

2021 年 5 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	110	47.01
2	票务服务	105	44.87
3	办理乘机手续与登机	11	4.70
4	行李服务	4	1.71
5	空中服务	2	0.85
6	货物	1	0.43
7	超售	0	0.00
8	特殊旅客服务	0	0.00
9	其他服务	1	0.43
合 计		234	100

附件 4

2021年5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	阿尔及利亚航空公司	1	0	0
2	阿曼航空公司	1	0	0
3	奥地利航空公司	1	1	0
4	澳大利亚澳洲航空公司	1	1	0
5	北欧航空公司	1	1	1
6	波兰航空公司	1	1	0
7	俄罗斯西伯利亚航空公司	1	1	1
8	芬兰航空公司	1	1	0
9	釜山航空	1	1	0
10	韩国大韩航空公司	1	0	0
11	韩国韩亚航空公司	1	1	0
12	柬埔寨景成国际航空有限公司	1	0	0
13	康多尔航空公司	1	0	0
14	卢旺达航空	1	0	0
15	马来西亚马印航空公司	1	1	1
16	美国航空公司	1	1	0
17	美国联合航空公司	1	0	0
18	斯里兰卡航空公司	1	1	0
19	台湾立荣航空公司	1	0	0
20	泰国亚洲航空(长途)有限公司	1	1	0
21	泰国越捷航空	1	1	0
22	维珍航空公司	1	1	1
23	西班牙国际航空公司	1	1	0
24	新加坡捷星亚洲航空私人有限公司	1	1	0
25	新加坡酷虎航空有限公司	1	1	0
26	以色列航空公司	1	1	1
27	英国航空公司	1	1	0
28	越南航空公司	1	1	0
29	阿联酋航空公司	2	2	1
30	春秋航空日本株式会社	2	2	0
31	菲律宾航空公司	2	1	0
32	韩国德威航空公司	2	2	0

2021年5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	韩国易斯达航空公司	2	1	0
34	捷星日本航空公司	2	1	1
35	日本航空公司	2	1	1
36	瑞士国际航空公司	2	2	0
37	沙特阿拉伯航空公司	2	2	0
38	新加坡航空公司	2	1	0
39	卡塔尔航空公司	3	2	1
40	美国达美航空公司	3	2	0
41	缅甸国际航空公司	3	1	3
42	摩洛哥皇家航空公司	3	3	0
43	土耳其航空公司	3	2	0
44	菲律宾亚洲航空公司	4	4	2
45	加拿大航空公司	4	4	1
46	肯尼亚航空公司	4	4	0
47	阿联酋阿提哈德航空公司	5	2	0
48	荷兰皇家航空公司	5	5	1
49	香港国泰航空公司	5	5	0
50	埃塞俄比亚航空公司	6	6	0
51	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	6	5	3
52	马来西亚航空公司	7	7	6
53	埃及航空公司	8	7	3
54	马来西亚亚洲航空有限公司	11	10	3
55	泰国国际航空公司	11	11	0
56	泰国亚洲航空公司	11	10	6
57	德国汉莎航空公司	13	9	6
58	俄罗斯国际航空公司	13	13	3
59	菲律宾宿务太平洋航空公司	15	12	6
60	澳门航空公司	18	15	2
61	香港航空公司	25	25	10
	合 计	234	199	64

附件 5

2021 年 5 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	不正常航班服务	96	22.48
2	机场商户服务	94	22.01
3	办理乘机手续与登机	90	21.08
4	航站楼基本服务	63	14.75
5	行李服务	38	8.90
6	地面交通服务	11	2.58
7	货物	8	1.87
8	特殊旅客服务	6	1.41
9	客服	5	1.17
10	其他服务	16	3.75
合 计		427	100

附件 6

2021 年 5 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	北京首都国际机场	3	0.007	0	0.000	0	0.000
2	深圳宝安国际机场	3	0.008	0	0.000	0	0.000
3	北京大兴国际机场	3	0.009	0	0.000	0	0.000
4	珠海金湾机场	1	0.010	0	0.000	0	0.000
5	天津滨海国际机场	2	0.012	0	0.000	0	0.000
6	广州白云国际机场	6	0.012	0	0.000	0	0.000
7	福州长乐国际机场	1	0.010	0	0.000	1	0.010
8	武汉天河国际机场	3	0.013	0	0.000	1	0.004
9	丽江三义机场	1	0.018	0	0.000	0	0.000
10	温州龙湾国际机场	2	0.019	0	0.000	0	0.000
11	郑州新郑机场	4	0.019	0	0.000	0	0.000
12	上海浦东国际机场	8	0.020	0	0.000	1	0.002
13	石家庄正定机场	2	0.022	0	0.000	0	0.000
14	上海虹桥国际机场	8	0.022	0	0.000	1	0.003
15	哈尔滨太平国际机场	4	0.023	0	0.000	0	0.000
16	西安咸阳国际机场	9	0.023	0	0.000	0	0.000
17	海口美兰国际机场	4	0.021	0	0.000	1	0.005
18	重庆江北机场	10	0.026	0	0.000	0	0.000
19	昆明长水国际机场	8	0.023	0	0.000	2	0.006
20	青岛流亭国际机场	5	0.026	0	0.000	0	0.000
21	南宁吴圩机场	3	0.027	0	0.000	0	0.000
22	大连周水子机场	3	0.024	0	0.000	1	0.008
23	三亚凤凰国际机场	4	0.023	0	0.000	2	0.011
24	揭阳潮汕机场	2	0.029	0	0.000	0	0.000
25	杭州萧山国际机场	10	0.032	0	0.000	0	0.000
26	济南遥墙国际机场	5	0.033	0	0.000	0	0.000
27	乌鲁木齐地窝堡机场	6	0.032	0	0.000	1	0.005

2021年5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
28	张家界荷花机场	1	0.036	0	0.000	0	0.000
29	沈阳桃仙国际机场	5	0.036	0	0.000	1	0.007
30	呼和浩特白塔机场	4	0.039	0	0.000	0	0.000
31	银川河东机场	3	0.035	0	0.000	1	0.012
32	泸州云龙机场	1	0.040	0	0.000	0	0.000
33	威海大水泊机场	1	0.041	0	0.000	0	0.000
34	贵阳龙洞堡机场	7	0.040	0	0.000	1	0.006
35	喀什机场	1	0.043	0	0.000	0	0.000
36	长沙黄花国际机场	10	0.042	0	0.000	1	0.004
37	鄂尔多斯伊金霍洛机场	1	0.045	0	0.000	0	0.000
38	南京禄口国际机场	11	0.048	0	0.000	0	0.000
39	赣州黄金机场	1	0.048	0	0.000	0	0.000
40	盐城南洋机场	1	0.049	0	0.000	0	0.000
41	义乌机场	1	0.049	0	0.000	0	0.000
42	无锡硕放机场	4	0.051	0	0.000	0	0.000
43	厦门高崎国际机场	10	0.051	0	0.000	0	0.000
44	太原武宿机场	6	0.053	0	0.000	0	0.000
45	襄阳刘集机场	1	0.053	0	0.000	0	0.000
46	成都双流国际机场	25	0.052	0	0.000	2	0.004
47	绵阳南郊机场	2	0.056	0	0.000	0	0.000
48	连云港白塔埠机场	1	0.064	0	0.000	0	0.000
49	遵义新舟机场	1	0.064	0	0.000	0	0.000
50	长春龙嘉国际机场	8	0.065	0	0.000	0	0.000
51	扬州泰州机场	2	0.065	0	0.000	0	0.000
52	包头东河机场	1	0.065	0	0.000	0	0.000
53	西昌青山机场	1	0.066	0	0.000	0	0.000
54	西双版纳嘎洒国际机场	3	0.059	0	0.000	1	0.020
55	兰州中川机场	11	0.077	0	0.000	0	0.000

2021年5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
56	宜昌三峡机场	2	0.079	0	0.000	0	0.000
57	常州奔牛机场	3	0.081	0	0.000	0	0.000
58	济宁曲阜机场	1	0.084	0	0.000	0	0.000
59	北海福成机场	2	0.085	0	0.000	0	0.000
60	合肥新桥国际机场	7	0.088	0	0.000	0	0.000
61	惠州平潭机场	2	0.089	0	0.000	0	0.000
62	舟山普陀山机场	2	0.091	0	0.000	0	0.000
63	桂林两江国际机场	6	0.094	0	0.000	0	0.000
64	保山云瑞机场	1	0.097	0	0.000	0	0.000
65	通辽机场	1	0.097	0	0.000	0	0.000
66	徐州观音机场	3	0.101	0	0.000	0	0.000
67	巴中恩阳机场	0	0.000	0	0.000	1	0.253
68	呼伦贝尔东山国际机场	2	0.112	0	0.000	0	0.000
69	临汾乔李机场	1	0.113	0	0.000	0	0.000
70	遵义茅台机场	2	0.115	0	0.000	0	0.000
71	阿克苏温宿机场	2	0.119	0	0.000	0	0.000
72	延安南泥湾机场	1	0.123	0	0.000	0	0.000
73	岳阳三荷机场	1	0.124	0	0.000	0	0.000
74	宜宾五粮液机场	2	0.125	0	0.000	0	0.000
75	泉州晋江机场	9	0.127	0	0.000	0	0.000
76	西宁曹家堡机场	9	0.128	0	0.000	1	0.014
77	拉萨贡嘎机场	7	0.137	0	0.000	0	0.000
78	赤峰玉龙机场	2	0.138	0	0.000	0	0.000
79	延吉朝阳川机场	1	0.139	0	0.000	0	0.000
80	佛山沙堤机场	1	0.149	0	0.000	0	0.000
81	万州五桥机场	2	0.160	0	0.000	0	0.000
82	常德桃花源机场	2	0.172	0	0.000	0	0.000
83	南阳姜营机场	2	0.176	0	0.000	0	0.000

2021年5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
84	普洱思茅机场	1	0.178	0	0.000	0	0.000
85	衡阳南岳机场	2	0.188	0	0.000	0	0.000
86	榆林榆阳机场	4	0.191	0	0.000	0	0.000
87	南充高坪机场	2	0.213	0	0.000	0	0.000
88	伊宁机场	2	0.217	0	0.000	0	0.000
89	临沂沭埠岭机场	6	0.222	0	0.000	0	0.000
90	洛阳北郊机场	3	0.226	0	0.000	0	0.000
91	十堰武当山机场	3	0.227	0	0.000	0	0.000
92	柳州白莲机场	3	0.228	0	0.000	0	0.000
93	烟台蓬莱国际机场	17	0.223	0	0.000	1	0.013
94	忻州五台山机场	1	0.235	0	0.000	0	0.000
95	黔江武陵山机场	1	0.238	0	0.000	0	0.000
96	淮安涟水机场	4	0.244	0	0.000	0	0.000
97	信阳明港机场	2	0.247	0	0.000	0	0.000
98	玉林福绵机场	1	0.249	0	0.000	0	0.000
99	昌都邦达机场	1	0.270	0	0.000	0	0.000
100	秦皇岛北戴河机场	1	0.287	0	0.000	0	0.000
101	格尔木机场	1	0.319	0	0.000	0	0.000
102	博乐阿拉山口机场	1	0.360	0	0.000	0	0.000
103	景德镇罗家机场	2	0.364	0	0.000	0	0.000
104	潍坊机场	3	0.412	0	0.000	0	0.000
105	黑河机场	1	0.446	0	0.000	0	0.000
106	昭通机场	2	0.451	0	0.000	0	0.000
107	鞍山腾鳌机场	1	0.457	0	0.000	0	0.000
108	安庆天柱山机场	3	0.476	0	0.000	0	0.000
109	加格达奇嘎仙机场	1	0.485	0	0.000	0	0.000
110	澜沧景迈机场	2	0.565	0	0.000	0	0.000
111	满洲里西郊机场	1	0.588	0	0.000	0	0.000

2021年5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
112	唐山三女河机场	4	0.593	0	0.000	0	0.000
113	长治王村机场	3	0.645	0	0.000	0	0.000
114	黄山屯溪机场	4	0.670	0	0.000	0	0.000
115	且末机场	1	0.746	0	0.000	0	0.000
116	宁蒗泸沽湖机场	1	0.820	0	0.000	0	0.000
117	阜阳西关机场	7	0.867	0	0.000	0	0.000
118	天水麦积山机场	2	0.905	0	0.000	0	0.000
119	池州九华山机场	2	0.990	0	0.000	0	0.000
120	安顺黄果树机场	1	0.990	0	0.000	0	0.000
121	重庆巫山机场	1	1.087	0	0.000	0	0.000
122	朝阳机场	1	1.163	0	0.000	0	0.000
123	芜湖宣城机场	1	1.190	0	0.000	0	0.000
124	甘孜格萨尔机场	1	1.408	0	0.000	0	0.000
125	吐鲁番交河机场	1	1.852	0	0.000	0	0.000
126	嘉峪关机场	2	0.287	1	50.000	1	0.144
127	营口兰旗机场	1	0.877	0	0.000	1	0.877
128	大同云冈机场	1	0.096	1	100.000	1	0.096
129	毕节飞雄机场	1	0.213	1	100.000	1	0.213
合计		427	0.044	3	0.703	25	0.003

附件 7

2021 年 5 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	同程艺龙	0	2	0	0	0	0	0	2
3	去哪儿	0	2	0	0	0	0	0	2
4	携程	0	2	0	0	0	0	0	2
	合 计	0	8	0	0	0	0	0	8