

关于 2019 年 12 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12月航空运输消费者投诉情况通报如下:

2019年12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3304件。其中,国内航空公司投诉2890件,外国及港澳台地区航空公司投诉209件,机场投诉198件,航空销售代理人投诉7件。

本月民航局消费者事务中心受理消费者投诉调解申请382件。其中,257件调解完毕,125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12月受理消费者对国内航空公司的投诉2890件。其中,针对全服务型航空公司2511件,针对差异化服务型航空公司379件。投诉类型排名前三位的分别是:不正常航班服务1319件,

占 45.64%；票务服务 756 件，占 26.16%；行李服务 359 件，占 12.42%。详情见通报附件 1、2、3。

（二）投诉率

2019 年 12 月国内航空公司平均投诉率为百万分之五十四点六三。其中，全服务型航空公司平均投诉率为百万分之五十二点三九，投诉率最高的前三家航空公司分别是：幸福航空、江西航空和多彩贵州航空；差异化服务型航空公司平均投诉率为百万分之七十六点二六，投诉率最高的前三家航空公司分别是：祥鹏航空、乌鲁木齐航空和桂林航空。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 12 月受理消费者对外国及港澳台地区航空公司的投诉 209 件。其中，投诉类型排名前三位的分别是：票务服务 75 件，占 35.89%；不正常航班服务 68 件，占 32.54%；行李服务 43 件，占 20.57%。投诉数量最多的是香港航空公司。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 12 月受理消费者对机场的投诉 198 件。投诉类型排名前三位的分别是：机场商户服务 78 件，占 39.39%；办理乘机手续与登机 46 件，占 23.23%；航站楼基本服务 30 件，占 15.15%。详情见通报附件 5。

（二）投诉率

2019 年 12 月机场平均投诉率为百万分之二点三四。投诉率最

高的前三家机场分别是：石河子花园机场、张掖甘州机场和朝阳机场。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 12 月受理消费者对航空销售代理人的投诉 7 件。其中，涉及售票服务的 6 件，占 85.71%；涉及签改退票的 1 件，占 14.29%。详情见通报附件 6。

2019 年 12 月没有发生对地面服务代理人的投诉。

民航局运输司

2020 年 2 月 7 日

附件 1

2019 年 12 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	1319	45.64
2	票务服务	756	26.16
3	行李服务	359	12.42
4	办理乘机手续与登机	203	7.02
5	空中服务	52	1.80
6	超售	41	1.42
7	特殊旅客服务	7	0.24
8	货物	2	0.07
9	其他服务	151	5.22
合计		2890	100%

附件 2

2019 年 12 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	幸福航空有限责任公司	1	0	0	0	14	0	0	0	0	15	266.70
2	江西航空有限公司	12	2	6	0	11	0	0	0	0	31	240.78
3	多彩贵州航空有限公司	5	1	0	0	22	0	0	0	0	28	207.07
4	东海航空有限公司	28	1	6	0	24	3	0	0	2	64	168.23
5	奥凯航空有限公司	14	2	7	0	27	0	0	0	4	54	154.71
6	天骄航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	149.23
7	金鹏航空股份有限公司	2	3	13	0	14	0	0	0	0	32	141.46
8	龙江航空有限公司	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3	111.57
9	天津航空有限责任公司	23	6	17	0	59	5	1	0	2	113	97.84
10	广西北部湾航空有限责任公司	5	0	12	0	8	0	0	0	0	25	86.02
11	西藏航空有限公司	8	1	3	1	19	1	0	0	1	34	72.69
12	成都航空有限公司	13	1	4	4	28	1	0	0	0	51	71.79
13	河北航空有限公司	8	3	2	1	17	1	0	0	0	32	70.81
14	北京首都航空有限公司	16	4	21	3	28	1	1	0	2	76	69.55
15	中国南方航空股份有限公司	137	40	43	7	227	3	2	1	31	491	59.16
16	山东航空股份有限公司	26	7	6	1	75	1	0	0	2	118	58.54

2019年12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)
17	青岛航空股份有限公司	0	0	2	1	14	0	0	0	2	19	57.61
18	海南航空股份有限公司	46	16	30	2	65	3	1	1	5	169	54.98
19	中国东方航空股份有限公司	152	45	40	8	151	4	0	0	68	468	54.75
20	四川航空股份有限公司	35	8	3	4	76	2	0	0	5	133	54.02
21	福州航空有限责任公司	4	0	1	0	6	0	0	0	0	11	49.22
22	重庆航空有限责任公司	2	1	0	1	8	0	0	0	2	14	44.03
23	云南红土航空股份有限公司	1	0	0	1	4	1	0	0	0	7	39.22
24	浙江长龙航空公司	10	1	1	0	14	0	0	0	0	26	36.38
25	上海航空股份有限公司	16	5	6	2	13	1	0	0	2	45	36.11
26	昆明航空有限公司	1	3	0	0	12	0	0	0	0	16	35.86
27	华夏航空有限公司	1	2	0	0	20	0	0	0	1	24	35.21
28	瑞丽航空有限公司	0	1	1	1	8	0	0	0	0	11	32.11
29	上海吉祥航空有限公司	13	4	2	1	21	0	0	0	0	41	30.13
30	中国国际航空股份有限公司	60	12	22	6	70	4	0	0	9	183	29.87
31	厦门航空有限公司	24	8	10	0	49	0	1	0	3	95	29.55
32	深圳航空有限责任公司	14	7	7	4	34	1	0	0	9	76	29.23
33	长安航空有限责任公司	0	0	0	0	4	1	0	0	0	5	22.75
合计		679	184	265	48	1144	33	6	2	150	2511	52.39
		27.04%	7.33%	10.55%	1.91%	45.56%	1.31%	0.24%	0.08%	5.97%	100%	

附件 3

2019 年 12 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	云南祥鹏航空有限责任公司	18	3	39	1	63	6	1	0	1	132	151.87
2	乌鲁木齐航空有限责任公司	3	0	1	0	21	0	0	0	0	25	140.95
3	桂林航空有限公司	2	1	3	0	5	0	0	0	0	11	76.45
4	中国联合航空有限公司	23	4	19	1	11	1	0	0	0	59	73.90
5	九元航空有限公司	5	1	7	0	9	0	0	0	0	22	55.59
6	春秋航空有限公司	18	9	15	2	55	0	0	0	0	99	53.19
7	西部航空有限责任公司	8	1	10	0	11	1	0	0	0	31	42.82
合计		77	19	94	4	175	8	1	0	1	379	76.26
		20.32%	5.01%	24.80%	1.06%	46.17%	2.11%	0.26%	0.00%	0.26%	100%	

附件 4

2019 年 12 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	香港航空公司	8	3	5	0	14	0	0	0	0	30
2	泰国亚洲航空公司	6	0	0	0	8	0	0	0	0	14
3	泰国狮子航空	1	0	0	0	13	0	0	0	0	14
4	澳门航空公司	5	0	1	0	4	0	0	0	0	10
5	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	2	2	3	0	2	0	0	0	0	9
6	俄罗斯国际航空公司	1	3	3	0	2	0	0	0	0	9
7	港龙航空	5	0	1	0	1	0	0	0	0	7
8	马来西亚亚洲航空有限公司	4	1	1	0	1	0	0	0	0	7
9	澳洲航空公司	4	0	0	0	3	0	0	0	0	7
10	泰国国际航空公司	1	0	4	0	2	0	0	0	0	7
11	法国航空公司	3	0	0	0	1	0	0	1	0	5
12	埃塞俄比亚航空	2	1	1	0	0	0	0	0	0	4
13	阿联酋航空公司	1	0	2	0	0	0	0	0	1	4
14	土耳其航空公司	1	1	1	0	1	0	0	0	0	4
15	韩亚航空	3	0	1	0	0	0	0	0	0	4
16	新加坡酷航	2	0	2	0	0	0	0	0	0	4
17	俄罗斯西伯利亚航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
18	英国航空公司	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
19	乌克兰国际航空	0	1	1	0	1	0	0	0	0	3
20	国泰航空公司	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3
21	大韩航空	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
22	台湾华信航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
23	印度尼西亚鹰航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2

2019年12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
24	日本航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
25	阿联酋阿提哈德航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
26	埃及航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
27	柬埔寨景成国际航空有限公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
28	俄罗斯乌拉尔航空公司	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
29	美国联合航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
30	菲律宾菲亚航	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
31	德国汉莎航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
32	柬埔寨航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
33	加拿大航空公司	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
34	越捷航空公司	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
35	全日空航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
36	济州航空	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
37	春秋航空日本株式会社	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
38	菲律宾宿务太平洋航空公司	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
39	肯尼亚航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
40	韩国真航空	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
41	印尼狮子航空	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
42	摩洛哥皇家航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
43	卡塔尔航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
44	新加坡航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
45	荷兰皇家航空公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
46	斯里兰卡航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
47	柬埔寨天空吴哥航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
48	台湾长荣航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
49	易斯达航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

2019年12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
50	澜湄航空(柬埔寨)股份有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
51	香港快运航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
52	印度靛蓝航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
53	新加坡胜安航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
54	毛里求斯航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
55	俄罗斯皇家航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
56	泰国酷鸟航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
57	越南航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
58	西班牙伊比利亚航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
59	芬兰航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
合计		75	19	43	2	68	0	0	1	1	209
		35.89%	9.09%	20.57%	0.96%	32.54%	0.00%	0.00%	0.48%	0.48%	100%

附件 5

2019 年 12 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	石河子花园机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	217.39
2	张掖甘州机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	76.34
3	朝阳机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	72.46
4	嘉峪关机场	1	0	2	0	0	0	0	0	0	3	66.23
5	扎兰屯成吉思汗机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	59.88
6	吐鲁番交河机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	41.49
7	武夷山机场	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	40.98
8	营口兰旗机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	37.04
9	黄山屯溪机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	36.63
10	安庆大龙山机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	36.10
11	三明沙县机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	35.84
12	信阳明港机场	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	26.18
13	佛山沙堤机场	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	24.72
14	吕梁大武机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	24.69
15	宜宾菜坝机场	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	24.21
16	汉中城固机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	23.09
17	敦煌机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	21.37
18	延安二十里铺机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	21.32
19	赤峰土城子机场	0	0	2	0	1	0	0	0	0	3	19.70
20	克拉玛依机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	19.65
21	潍坊机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	19.27
22	淮安涟水机场	1	0	1	0	0	1	0	0	0	3	18.37
23	攀枝花保安营机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	17.67

2019年12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)
24	十堰武当山机场	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	17.01
25	洛阳北郊机场	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	16.67
26	梅县机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	16.29
27	唐山三女河机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	16.16
28	伊宁机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	15.60
29	井冈山机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	14.22
30	临汾乔李机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	13.95
31	阜阳西关机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	13.79
32	衡阳机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	11.83
33	琼海博鳌国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	11.42
34	西昌青山机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	11.19
35	日照山字河机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	10.80
36	宜昌三峡机场	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	9.75
37	毕节飞雄机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	9.70
38	无锡硕放机场	0	0	5	0	0	1	0	0	0	6	9.45
39	威海大水泊机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	9.13
40	恩施许家坪机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	8.75
41	和田机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	8.38
42	临沂机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	8.33
43	兴义机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	7.29
44	大理机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	7.12
45	襄樊刘集机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	6.61
46	包头二里半机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	6.49
47	喀什机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	5.88
48	西双版纳景洪机场	0	0	0	2	1	0	0	0	0	3	5.86

2019年12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)
49	遵义机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	5.72
50	鄂尔多斯伊金霍洛机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	5.66
51	桂林两江国际机场	0	0	2	1	0	0	0	0	0	3	5.65
52	赣州黄金机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5.55
53	盐城南洋机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	5.37
54	扬州泰州机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4.16
55	海口美兰国际机场	1	0	1	5	1	1	0	0	0	9	4.16
56	合肥新桥国际机场	0	0	1	3	0	0	0	0	0	4	4.06
57	徐州观音机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4.04
58	湛江机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	3.92
59	兰州中川机场	0	0	1	1	1	0	0	0	1	4	3.67
60	南通兴东机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3.60
61	哈尔滨太平国际机场	0	0	2	0	2	1	0	0	1	6	3.51
62	福州长乐国际机场	1	0	2	0	0	1	0	0	0	4	3.33
63	烟台蓬莱国际机场	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3	3.26
64	常州奔牛机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3.17
65	成都双流国际机场	6	1	1	2	4	0	0	0	0	14	3.04
66	青岛流亭国际机场	0	1	4	1	0	0	0	0	0	6	3.04
67	拉萨贡嘎机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2.96
68	杭州萧山国际机场	2	1	3	1	2	0	0	0	0	9	2.86
69	太原武宿机场	0	0	2	1	0	0	0	0	0	3	2.79
70	南宁吴圩机场	1	0	2	0	0	0	0	0	0	3	2.45
71	天津滨海国际机场	0	1	1	1	0	1	0	0	0	4	2.41
72	西宁曹家堡机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2.40
73	贵阳龙洞堡机场	0	0	1	3	0	0	0	0	0	4	2.40

2019年12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)
74	大连周水子机场	0	0	1	2	0	0	0	0	0	3	2.14
75	丽江三义机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2.05
76	宁波栎社机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	2.04
77	南昌昌北机场	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	1.83
78	揭阳潮汕机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1.80
79	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	1.36
80	泉州晋江机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1.36
81	银川河东机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1.35
82	西安咸阳国际机场	2	1	0	1	0	1	0	0	0	5	1.33
83	呼和浩特白塔机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1.19
84	石家庄正定机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1.04
85	温州永强机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1.04
86	三亚凤凰国际机场	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	1.02
87	上海虹桥国际机场	1	0	0	1	1	0	0	0	0	3	0.78
88	广州白云国际机场	1	0	0	1	2	0	0	0	0	4	0.63
89	重庆江北机场	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0.55
90	长沙黄花国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.50
91	厦门高崎国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.45
92	武汉天河国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.45
93	郑州新郑机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.45
94	南京禄口国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.42
95	昆明长水国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.27
96	北京首都国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.12
合计		30	6	78	46	22	12	0	0	4	198	2.34
		15.15%	3.03%	39.39%	23.23%	11.11%	6.06%	0.00%	0.00%	2.02%	100%	

附件 6

2019 年 12 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	同程艺龙	3	0	0	0	0	0	0	3
2	去哪儿	1	0	0	0	0	0	0	1
3	智行	0	1	0	0	0	0	0	1
4	携程	1	0	0	0	0	0	0	1
5	飞猪	1	0	0	0	0	0	0	1
合计		6	1	0	0	0	0	0	7
		85.71%	14.29%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100%