

---

# 关于 2019 年 5 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 5 月航空运输消费者投诉情况通报如下：

2019 年 5 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 2486 件。其中，国内航空公司投诉 2080 件，外国及港澳台地区航空公司投诉 219 件，机场投诉 170 件，地面服务代理人投诉 1 件，航空销售代理人投诉 16 件。

本月民航局消费者事务中心受理消费者投诉调解申请 263 件。其中，203 件调解完毕，60 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 5 月受理消费者对国内航空公司的投诉 2080 件。其中，针对全服务型航空公司 1841 件，针对差异化服务型航空公司 239 件。投诉类型排名前三位的分别是：不正常航班服务 1033 件，占

---

49.66%; 票务服务 435 件, 占 20.91%; 行李服务 229 件, 占 11.01%。  
详情见通报附件 1、2、3。

## (二) 投诉率

2019 年 5 月国内航空公司平均投诉率为百万分之三十八点零一。其中, 全服务型航空公司平均投诉率为百万分之三十七点一一, 投诉率最高的前三家航空公司分别是: 龙江航空、北部湾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四十六点六七, 投诉率最高的前三家航空公司分别是: 中国联合航空、桂林航空和祥鹏航空。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 5 月受理消费者对外国及港澳台地区航空公司的投诉 219 件。其中, 投诉类型排名前三位的分别是: 不正常航班服务 79 件, 占 36.07%; 票务服务 65 件, 占 29.68%; 行李服务 43 件, 占 19.63%。投诉数量最多的是泰国亚洲航空公司。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 5 月受理消费者对机场的投诉 170 件。投诉类型排名前三位的分别是: 机场商户服务 49 件, 占 28.82%; 办理乘机手续与登机 41 件, 占 24.12%; 航站楼基本服务 37 件, 占 21.76%。详情见通报附件 5。

### (二) 投诉率

---

2019年5月机场平均投诉率为百万分之一点七四。投诉率最高的前三家机场分别是：南阳姜营机场、连城机场和宁蒗泸沽湖机场。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5月受理消费者对航空销售代理人的投诉16件。其中，涉及售票服务的9件，占56.25%；涉及签改退票的7件，占43.75%。详情见通报附件6。

2019年5月受理消费者对地面服务代理人的投诉1件。

运输司

2019年7月22日

## 附件 1

2019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	投诉件数	比例 (%)
1	不正常航班服务	1033	49.66
2	票务服务	435	20.91
3	行李服务	229	11.01
4	办理乘机手续与登机	187	8.99
5	空中服务	55	2.64
6	超售	41	1.97
7	特殊旅客服务	4	0.19
8	货物	3	0.14
9	其他服务	93	4.47
合计		2080	100%

## 附件 2

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	7	0	0	0	0	7	505.23
2	广西北部湾航空有限责任公司	4	2	13	1	24	5	0	0	0	49	140.98
3	多彩贵州航空有限公司	5	0	0	0	8	0	0	0	0	13	101.14
4	长安航空有限责任公司	9	0	3	0	12	0	1	0	0	25	96.19
5	海南航空股份有限公司	27	19	24	7	181	5	1	0	9	273	76.09
6	奥凯航空有限公司	6	2	3	1	17	0	0	0	0	29	66.38
7	福州航空有限责任公司	3	2	4	0	7	0	0	0	1	17	62.47
8	西藏航空有限公司	4	1	1	0	16	0	0	0	0	22	50.81
9	北京首都航空有限公司	8	2	17	2	27	3	0	0	2	61	50.32
10	河北航空有限公司	6	0	0	0	13	0	0	0	0	19	49.55
11	天津航空有限责任公司	11	4	13	2	31	1	0	0	3	65	45.80
12	深圳航空有限责任公司	23	9	4	1	68	1	0	0	7	113	43.04
13	金鹏航空股份有限公司	1	0	3	0	7	0	0	0	0	11	42.50
14	中国东方航空股份有限公司	95	44	38	15	137	7	0	2	28	366	41.68
15	成都航空有限公司	5	2	1	1	17	0	0	0	0	26	38.60
16	中国国际航空股份有限公司	61	22	22	7	91	1	1	0	17	222	36.09
17	东海航空有限公司	4	1	0	0	7	0	0	0	0	12	30.80

2019年5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	华夏航空有限公司	0	0	3	0	14	1	0	0	0	18	29.30
19	四川航空股份有限公司	11	6	5	3	43	0	1	0	0	69	28.29
20	上海航空股份有限公司	11	4	9	1	8	3	0	0	2	38	27.64
21	中国南方航空股份有限公司	69	22	13	4	97	2	0	0	20	227	27.46
22	云南红土航空股份有限公司	0	1	0	0	3	0	0	0	0	4	26.87
23	江西航空有限公司	0	2	1	0	2	0	0	0	0	5	25.49
24	青岛航空股份有限公司	1	1	1	1	3	0	0	0	0	7	22.90
25	厦门航空有限公司	13	3	3	2	39	1	0	0	1	62	18.73
26	幸福航空有限责任公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	17.03
27	山东航空股份有限公司	8	6	7	2	12	0	0	0	0	35	16.68
28	昆明航空有限公司	0	0	0	0	7	0	0	0	0	7	16.62
29	上海吉祥航空有限公司	3	5	3	2	5	0	0	0	2	20	13.46
30	浙江长龙航空公司	3	0	0	0	6	0	0	0	0	9	12.89
31	瑞丽航空有限公司	0	0	1	1	3	0	0	0	0	5	12.14
32	重庆航空有限责任公司	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4	11.41
33	大新华航空有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
合计		391	160	192	53	917	30	4	2	92	1841	37.11
		21.24%	8.69%	10.43%	2.88%	49.81%	1.63%	0.22%	0.11%	5.00%	100%	

## 附件 3

2019 年 5 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	22	9	5	1	44	4	0	1	1	87	121.71
2	桂林航空有限公司	1	3	2	0	7	0	0	0	0	13	70.51
3	云南祥鹏航空有限责任公司	7	4	14	1	26	3	0	0	0	55	58.65
4	西部航空有限责任公司	3	2	9	0	23	4	0	0	0	41	53.10
5	春秋航空有限公司	4	8	7	0	15	0	0	0	0	34	18.01
6	九元航空有限公司	5	1	0	0	0	0	0	0	0	6	14.94
7	乌鲁木齐航空有限责任公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3	13.48
合计		44	27	37	2	116	11	0	1	1	239	46.67
		18.41%	11.30%	15.48%	0.84%	48.54%	4.60%	0.00%	0.42%	0.42%	100%	

## 附件 4

2019年5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	泰国亚洲航空公司	12	4	2	0	4	0	0	0	0	22
2	香港航空公司	7	3	2	1	6	1	0	0	0	20
3	港龙航空	2	2	4	0	11	0	0	0	0	19
4	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	3	2	1	0	5	0	0	0	1	12
5	马来西亚亚洲航空有限公司	5	0	3	0	2	0	0	0	0	10
6	新加坡酷航	3	1	1	0	4	0	0	0	0	9
7	泰国狮子航空	2	1	2	1	1	0	0	0	0	7
8	全日空航空公司	4	1	0	1	0	0	0	0	0	6
9	俄罗斯国际航空公司	1	0	4	0	1	0	0	0	0	6
10	法国蓝鹰航空航空公司	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5
11	卡塔尔航空公司	1	2	0	0	2	0	0	0	0	5
12	国泰航空公司	2	0	0	0	2	0	0	0	1	5
13	西班牙伊比利亚航空公司	1	0	2	0	1	0	0	0	0	4
14	法国航空公司	0	2	1	0	1	0	0	0	0	4
15	斯里兰卡航空公司	2	0	0	0	2	0	0	0	0	4
16	芬兰航空公司	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3
17	日本航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	1	3
18	阿联酋阿提哈德航空公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3
19	新加坡航空公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3
20	俄罗斯乌拉尔航空公司	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
21	泰国国际航空公司	0	0	2	0	1	0	0	0	0	3
22	韩亚航空	0	0	2	0	1	0	0	0	0	3
23	荷兰皇家航空公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3
24	德国汉莎航空公司	0	1	0	0	2	0	0	0	0	3



2019年5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
25	韩国真航空	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3
26	毛里求斯航空公司	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
27	马来西亚航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
28	澜湄航空(柬埔寨)股份有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
29	埃塞俄比亚航空	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
30	澳门航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
31	大韩航空	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
32	北欧航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
33	马尔代夫国家航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
34	美国达美航空公司	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
35	春秋航空日本株式会社	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
36	加拿大航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
37	台湾华信航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
38	沙特阿拉伯航空	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
39	泰国亚洲航空(长途)有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
40	菲律宾菲亚航	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
41	美国航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
42	菲律宾宿务太平洋航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
43	墨西哥航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
44	台湾中华航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
45	英国航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
46	捷星太平洋航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
47	捷星航空	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
48	印尼狮子航空	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
49	捷星日本	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
50	俄罗斯依可亚航空	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1

2019年5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
51	印度尼西亚鹰航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
52	澳洲航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
53	土耳其航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
54	香港快运航空有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
55	埃及航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
56	巴基斯坦航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
57	菲律宾航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
58	乌克兰国际航空	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
59	马印航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
60	柬埔寨吴哥航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
61	瑞士国际航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		65	23	43	3	79	2	0	0	4	219
		29.68%	10.50%	19.63%	1.37%	36.07%	0.91%	0.00%	0.00%	1.83%	100%

## 附件 5

2019 年 5 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	南阳姜营机场	0	0	6	1	0	0	0	0	0	7	68.43
2	连城机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	57.14
3	宁蒗泸沽湖机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	48.78
4	吕梁大武机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	32.15
5	吐鲁番交河机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	30.12
6	安顺黄果树机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	28.17
7	临汾乔李机场	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	27.25
8	黔江武陵山机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	25.51
9	巴彦淖尔天吉泰机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	25.38
10	安庆大龙山机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	20.92
11	达州河市霸机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	20.88
12	佛山沙堤机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	18.76
13	锡林浩特机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	14.35
14	西昌青山机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12.59
15	襄樊刘集机场	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	12.24
16	万州机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	11.88
17	黄山屯溪机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	11.78
18	敦煌机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	11.43
19	北京南苑机场	1	0	2	3	0	0	0	0	0	6	11.08
20	保山机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	10.55
21	毕节飞雄机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	10.34
22	张家界荷花机场	1	0	0	0	1	1	0	0	0	3	10.03
23	衡阳机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	9.95
24	北海福成机场	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	9.74

2019年5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)
25	淮安涟水机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	9.47
26	鄂尔多斯伊金霍洛机场	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	8.74
27	徐州观音机场	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	8.38
28	惠州机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	8.32
29	扬州泰州机场	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	8.29
30	恩施许家坪机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	7.91
31	泸州云龙机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	7.14
32	和田机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	6.97
33	库尔勒机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	5.36
34	珠海金湾机场	0	0	0	3	0	2	0	0	0	5	4.83
35	呼和浩特白塔机场	2	0	1	1	1	0	0	0	0	5	4.35
36	湛江机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4.17
37	南通兴东机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	3.56
38	太原武宿机场	1	0	2	0	1	0	0	0	0	4	3.51
39	厦门高崎国际机场	2	0	4	1	0	0	0	0	0	7	3.05
40	兰州中川机场	2	0	1	1	0	0	0	0	0	4	3.03
41	常州奔牛机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3.02
42	无锡硕放机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	2.95
43	贵阳龙洞堡机场	0	0	2	2	1	0	0	0	0	5	2.77
44	绵阳南郊机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2.58
45	拉萨贡嘎机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2.46
46	哈尔滨太平国际机场	0	0	1	2	0	1	0	0	0	4	2.41
47	西双版纳景洪机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2.40
48	南京禄口国际机场	2	2	0	2	0	0	0	0	0	6	2.33
49	海口美兰国际机场	0	0	0	2	0	1	0	0	1	4	2.29
50	济南遥墙国际机场	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3	2.05

2019年5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)
51	合肥新桥国际机场	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	2.05
52	宁波栎社机场	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	1.99
53	长春龙嘉国际机场	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	1.81
54	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	2	1	0	0	0	0	3	1.77
55	揭阳潮汕机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1.64
56	昆明长水国际机场	0	0	0	3	2	1	0	0	0	6	1.55
57	天津滨海国际机场	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3	1.49
58	泉州晋江机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1.42
59	长沙黄花国际机场	0	0	2	1	0	0	0	0	0	3	1.31
60	郑州新郑机场	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3	1.26
61	烟台蓬莱国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1.23
62	杭州萧山国际机场	2	0	1	1	0	0	0	0	0	4	1.17
63	大连周水子机场	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	1.17
64	银川河东机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1.10
65	石家庄正定机场	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1.02
66	成都双流国际机场	2	0	0	1	1	0	0	0	0	4	0.87
67	福州长乐国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.82
68	南宁吴圩机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.77
69	西安咸阳国际机场	1	0	0	1	1	0	0	0	0	3	0.76
70	重庆江北机场	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0.55
71	上海虹桥国际机场	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0.51
72	乌鲁木齐地窝堡机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.50
73	深圳宝安国际机场	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0.46
74	青岛流亭国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.46
75	上海浦东国际机场	0	0	1	1	1	0	0	0	0	3	0.46
76	武汉天河国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.45

2019年5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)
77	北京首都国际机场	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3	0.36
78	广州白云国际机场	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0.34
合计		37	6	49	41	20	16	0	0	1	170	1.74
		21.76%	3.53%	28.82%	24.12%	11.76%	9.41%	0.00%	0.00%	0.59%	100%	

## 附件 6

2019 年 5 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	飞猪旅行	4	2	0	0	0	0	0	6
2	去哪儿网	3	1	0	0	0	0	0	4
3	智行 APP	0	3	0	0	0	0	0	3
4	京东	1	0	0	0	0	0	0	1
5	同程网	1	0	0	0	0	0	0	1
6	携程旅行网	0	1	0	0	0	0	0	1
合计		9	7	0	0	0	0	0	16
		56.25%	43.75%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100%