

# 关于 2021 年 10 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:

根据投诉管理工作要求,现将 2021 年 10 月份航空运输消费者投诉情况通报如下:

## 一、投诉受理情况

10 月份,民航局消费者事务中心共受理消费者投诉 10593 件。其中,国内航空公司投诉 7601 件,外国及港澳台地区航空公司投诉 100 件,机场投诉 251 件,航空销售网络平台经营者投诉 2641 件。

### (一) 国内航空公司投诉受理情况

10 月份受理消费者对国内航空公司的投诉 7601 件。其中,投诉类型排名前三位的是:不正常航班服务投诉 3194 件,占 42.02%;票务服务投诉 2665 件,占 35.06%;办理乘机手续与登机投诉 631 件,占 8.30%。国内航空公司平均投诉受理率为万分之一点九三零。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

10 月份受理消费者对外国及港澳台地区航空公司的投诉 100 件。其中,投诉类型排名前三位的是:票务服务投诉 37 件,占 37.00%;不正常航空服务投诉 31 件,占 31.00%;其他服务投诉

15 件，占 15.00%。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

10 月份受理消费者对机场的投诉 251 件。其中，投诉类型排名前三位的是：办理乘机手续与登机投诉 77 件，占 30.68%；机场商户服务投诉 52 件，占 20.72%；航站楼基本服务投诉 36 件，占 14.34%。机场平均投诉受理率为万分之零点零三五。详情见通报附件 5、6。

### （四）航空销售网络平台经营者投诉受理情况

10 月份受理消费者对航空销售网络平台经营者的投诉 2641 件，其中票务服务投诉 1845 件，占 69.86%；信息告知服务投诉 769 件，占 29.12%；客服问题投诉 27 件，占 1.02%。详情见通报附件 7。各航空销售网络平台经营者投诉受理数量详情见通报附件 8。

## 二、投诉处理情况

### （一）国内航空公司投诉处理情况

10 月份，国内航空公司处理不规范的投诉共 141 件。国内航空公司平均投诉回复违规率为百分之一点八五五。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

10 月份，外国及港澳台地区航空公司处理不规范的投诉共 44 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

10 月份，机场处理不规范的投诉共 43 件。机场平均投诉回复违规率为百分之十七点一三。详情见通报附件 6。

### （四）航空销售网络平台经营者投诉处理情况

10 月份，航空销售网络平台经营者处理不规范的投诉共 317 件。各航空销售网络平台经营者投诉回复违规数量详情见通报附件 8。

## 三、投诉调解情况

10 月份，民航局消费者事务中心共受理消费者投诉调解申请 1645 件。其中，国内航空公司调解申请 1226 件，外国及港澳台地区航空公司调解申请 22 件，机场调解申请 23 件，航空销售网络平台经营者 374 件。

### （一）国内航空公司投诉调解情况

10 月份，消费者对国内航空公司的投诉调解申请 1226 件。国内航空公司平均投诉调解率为万分之零点三一。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

10 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 22 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

10 月份，消费者对机场的投诉调解申请 23 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。

### （四）航空销售网络平台经营者投诉调解情况

10 月份，消费者对航空销售网络平台经营者的投诉调解申请 374 件。各航空销售网络平台经营者投诉调解数量详情见通报附件 8。

运输司

2021 年 12 月 30 日

## 附件 1

2021 年 10 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	3194	42.02%
2	票务服务	2665	35.06%
3	办理乘机手续与登机	631	8.30%
4	行李服务	453	5.96%
5	客服	368	4.84%
6	会员服务	111	1.46%
7	空中服务	87	1.14%
8	超售	39	0.51%
9	其他服务	36	0.47%
10	特殊旅客服务	17	0.22%
合 计		<b>7601</b>	<b>100%</b>

## 附件 2

2021 年 10 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	大新华航空有限公司	0	0.000	0	0.000	0	0.000
2	重庆航空有限责任公司	1	0.028	0	0.000	0	0.000
3	九元航空有限公司	30	0.747	0	0.000	3	0.075
4	湖南航空股份有限公司	13	0.730	0	0.000	5	0.281
5	中国国际航空股份有限公司	415	1.040	1	0.241	83	0.208
6	山东航空股份有限公司	171	1.078	0	0.000	35	0.221
7	海南航空股份有限公司	214	0.988	4	1.869	21	0.097
8	河北航空有限公司	45	1.260	0	0.000	4	0.112
9	天骄航空有限公司	1	1.371	0	0.000	0	0.000
10	上海航空股份有限公司	69	0.912	2	2.899	11	0.145
11	桂林航空有限公司	16	1.542	0	0.000	1	0.096
12	春秋航空有限公司	267	1.358	3	1.124	37	0.188
13	西部航空有限责任公司	86	1.612	0	0.000	4	0.075
14	中国南方航空股份有限公司	938	1.515	4	0.426	124	0.200
15	中国东方航空股份有限公司	937	1.603	5	0.534	173	0.296
16	上海吉祥航空有限公司	171	1.223	9	5.263	25	0.179
17	厦门航空有限公司	394	1.882	8	2.030	55	0.263
18	深圳航空有限责任公司	307	1.388	19	6.189	40	0.181
19	中国联合航空有限公司	78	1.466	4	5.128	26	0.489
20	四川航空股份有限公司	485	2.384	1	0.206	80	0.393
21	福州航空有限责任公司	25	1.892	1	4.000	5	0.378
22	北京首都航空有限公司	156	1.985	6	3.846	25	0.318
23	东海航空有限公司	64	2.542	1	1.563	3	0.119
24	西藏航空有限公司	87	2.250	4	4.598	7	0.181

2021年10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	云南祥鹏航空有限责任公司	174	2.723	2	1.149	22	0.344
26	多彩贵州航空有限公司	49	2.880	1	2.041	10	0.588
27	江西航空有限公司	49	3.038	1	2.041	6	0.372
28	青岛航空股份有限公司	79	3.426	1	1.266	6	0.260
29	瑞丽航空有限公司	75	3.170	3	4.000	14	0.592
30	广西北部湾航空有限责任公司	69	2.995	3	4.348	26	1.129
31	金鹏航空股份有限公司	37	2.368	5	13.514	8	0.512
32	天津航空有限责任公司	272	4.018	7	2.574	36	0.532
33	昆明航空有限公司	114	4.193	3	2.632	34	1.250
34	华夏航空有限公司	129	4.679	0	0.000	29	1.052
35	成都航空有限公司	355	5.141	4	1.127	36	0.521
36	浙江长龙航空公司	406	5.543	10	2.463	99	1.352
37	长安航空有限责任公司	73	7.392	3	4.110	16	1.620
38	乌鲁木齐航空有限责任公司	84	7.418	7	8.333	23	2.031
39	奥凯航空有限公司	610	17.351	7	1.148	68	1.934
40	幸福航空有限责任公司	48	11.563	4	8.333	18	4.336
41	龙江航空有限公司	8	6.638	8	100.000	8	6.638
	合计	7601	1.930	141	1.855	1226	0.311

## 附件 3

2021 年 10 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	票务服务	37	37.00%
2	不正常航班服务	31	31.00%
3	其他服务	15	15.00%
4	行李服务	7	7.00%
5	办理乘机手续与登机	6	6.00%
6	客服	2	2.00%
7	会员服务	1	1.00%
8	特殊旅客服务	1	1.00%
合 计		100	100%



## 附件 4

2021 年 10 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	0	0
2	埃塞俄比亚航空公司	1	1	0
3	德国汉莎航空公司	1	0	0
4	法国航空公司	1	0	0
5	菲律宾泛太平洋航空公司	1	1	0
6	菲律宾航空公司	1	0	0
7	荷兰皇家航空公司	1	0	1
8	康多尔航空公司	1	1	0
9	马来西亚航空公司	1	0	0
10	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	1	0	0
11	马来西亚亚洲航空有限公司	1	0	0
12	美国联合航空公司	1	0	0
13	瑞士国际航空公司	1	1	0
14	斯里兰卡航空公司	1	1	0
15	泰国狮子蒙特里航空公司	1	1	0
16	泰国亚洲航空公司	1	1	0
17	土耳其航空公司	1	1	0
18	乌兹别克斯坦航空公司	1	1	0
19	新西兰航空公司	1	1	0
20	印度尼西亚鹰航空公司	1	1	1
21	菲律宾宿务太平洋航空公司	2	0	2
22	卡塔尔航空公司	2	0	0
23	肯尼亚航空公司	2	1	0
24	西班牙国际航空公司	2	0	0
25	加拿大航空公司	3	1	0

2021年10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
26	日本航空公司	3	0	2
27	俄罗斯国际航空公司	4	4	0
28	阿联酋阿提哈德航空公司	5	4	4
29	香港航空公司	6	2	1
30	香港国泰航空公司	18	0	3
31	澳门航空公司	33	21	8
	合计	100	44	22

## 附件 5

2021 年 10 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	办理乘机手续与登机	77	30.68%
2	机场商户服务	52	20.72%
3	航站楼基本服务	36	14.34%
4	行李服务	29	11.55%
5	客服	20	7.97%
6	不正常航班服务	17	6.77%
7	地面交通服务	12	4.78%
8	其他服务	8	3.19%
合 计		251	100%

## 附件 6

2021 年 10 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	武汉天河国际机场	1	0.005	0	0.000	0	0
2	北京大兴国际机场	1	0.004	0	0.000	1	0.004
3	广州白云国际机场	3	0.008	0	0.000	0	0
4	天津滨海国际机场	1	0.008	0	0.000	0	0
5	三亚凤凰国际机场	1	0.008	0	0.000	0	0
6	深圳宝安国际机场	3	0.008	0	0.000	0	0
7	大连周水子机场	1	0.009	0	0.000	0	0
8	北京首都国际机场	3	0.010	0	0.000	0	0
9	成都双流国际机场	4	0.011	0	0.000	0	0
10	郑州新郑机场	2	0.011	0	0.000	0	0
11	宁波栎社机场	1	0.011	0	0.000	0	0
12	昆明长水国际机场	3	0.011	0	0.000	0	0
13	太原武宿机场	1	0.011	0	0.000	0	0
14	温州龙湾国际机场	1	0.012	0	0.000	0	0
15	杭州萧山国际机场	4	0.014	0	0.000	0	0
16	呼和浩特白塔机场	1	0.014	0	0.000	0	0
17	石家庄正定机场	1	0.015	0	0.000	0	0
18	银川河东机场	1	0.018	0	0.000	0	0
19	上海虹桥国际机场	6	0.019	0	0.000	0	0
20	揭阳潮汕机场	1	0.019	0	0.000	0	0
21	哈尔滨太平国际机场	1	0.020	0	0.000	0	0
22	长春龙嘉国际机场	2	0.021	0	0.000	0	0
23	长沙黄花国际机场	4	0.025	0	0.000	0	0
24	上海浦东国际机场	9	0.027	0	0.000	0	0
25	海口美兰国际机场	4	0.029	0	0.000	0	0

2021年10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	重庆江北机场	10	0.029	0	0.000	1	0.003
27	厦门高崎国际机场	2	0.032	0	0.000	0	0
28	无锡硕放机场	2	0.029	0	0.000	1	0.015
29	珠海金湾机场	2	0.032	0	0.000	1	0.016
30	常州奔牛机场	1	0.039	0	0.000	0	0
31	乌鲁木齐地窝堡机场	4	0.037	0	0.000	1	0.009
32	成都天府国际机场	5	0.049	0	0.000	0	0
33	南宁吴圩机场	5	0.052	0	0.000	0	0
34	威海大水泊机场	1	0.054	0	0.000	0	0
35	西安咸阳国际机场	11	0.057	0	0.000	2	0.01
36	南通兴东机场	1	0.043	0	0.000	1	0.043
37	喀什机场	1	0.062	0	0.000	0	0
38	西昌青山机场	1	0.064	0	0.000	0	0
39	襄阳刘集机场	1	0.068	0	0.000	0	0
40	宜宾五粮液机场	1	0.070	0	0.000	0	0
41	桂林两江国际机场	3	0.070	0	0.000	0	0
42	榆林榆阳机场	1	0.078	0	0.000	0	0
43	徐州观音机场	2	0.087	0	0.000	0	0
44	柳州白莲机场	1	0.095	0	0.000	0	0
45	泸州云龙机场	2	0.104	0	0.000	0	0
46	烟台蓬莱国际机场	5	0.099	0	0.000	1	0.02
47	运城张孝机场	2	0.112	0	0.000	0	0
48	兴义万峰林机场	1	0.116	0	0.000	0	0
49	保山云瑞机场	1	0.129	0	0.000	0	0
50	大庆萨尔图机场	1	0.138	0	0.000	0	0
51	库尔勒机场	2	0.150	0	0.000	0	0

2021年10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	淮安涟水机场	2	0.164	0	0.000	0	0
53	包头二里半机场	2	0.168	0	0.000	0	0
54	德宏芒市机场	1	0.174	0	0.000	0	0
55	琼海博鳌国际机场	1	0.181	0	0.000	0	0
56	宜春明月山机场	1	0.200	0	0.000	0	0
57	潍坊机场	1	0.208	0	0.000	0	0
58	铜仁凤凰机场	1	0.210	0	0.000	0	0
59	万州五桥机场	2	0.219	0	0.000	0	0
60	遵义新舟机场	2	0.239	0	0.000	0	0
61	南充高坪机场	2	0.244	0	0.000	0	0
62	嘉峪关机场	1	0.246	0	0.000	0	0
63	玉林福绵机场	1	0.276	0	0.000	0	0
64	青岛胶东国际机场	6	0.041	1	16.667	0	0
65	合肥新桥国际机场	7	0.093	1	14.286	0	0
66	汉中城固机场	1	0.328	0	0.000	0	0
67	玉树巴塘机场	1	0.330	0	0.000	0	0
68	十堰武当山机场	3	0.335	0	0.000	0	0
69	拉萨贡嘎机场	6	0.126	1	16.667	1	0.021
70	沈阳桃仙国际机场	4	0.028	1	25.000	0	0
71	梅州梅县机场	1	0.279	0	0.000	1	0.279
72	稻城亚丁机场	1	0.435	0	0.000	0	0
73	兰州中川机场	8	0.096	2	25.000	2	0.024
74	池州九华山机场	1	0.481	0	0.000	0	0
75	伊宁机场	1	0.500	0	0.000	0	0
76	济南遥墙国际机场	3	0.027	1	33.333	0	0
77	绵阳南郊机场	4	0.148	1	25.000	0	0

2021年10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	临沂启阳机场	5	0.240	1	20.000	0	0
79	南京禄口国际机场	5	0.031	2	40.000	1	0.006
80	邵阳武冈机场	1	0.392	0	0.000	2	0.784
81	固原六盘山机场	1	0.800	0	0.000	0	0
82	扬州泰州机场	2	0.111	1	50.000	0	0
83	北海福成机场	2	0.110	1	50.000	1	0.055
84	贵阳龙洞堡机场	7	0.048	4	57.143	1	0.007
85	遵义茅台机场	3	0.416	1	33.333	0	0
86	荆州沙市机场	2	0.488	1	50.000	0	0
87	忻州五台山机场	2	0.873	0	0.000	2	0.873
88	西宁曹家堡机场	14	0.269	11	78.571	3	0.058
89	台州路桥机场	1	0.079	1	100.000	0	0
90	敦煌机场	1	0.130	1	100.000	0	0
91	佛山沙堤机场	1	0.156	1	100.000	0	0
92	达州河市机场	3	0.665	2	66.667	0	0
93	鄂尔多斯伊金霍洛机场	3	0.254	3	100.000	0	0
94	广元盘龙机场	1	0.254	1	100.000	0	0
95	延安南泥湾机场	2	0.422	2	100.000	0	0
96	郴州北湖机场	1	0.752	1	100.000	0	0
97	六盘水月照机场	1	0.840	1	100.000	0	0
合计		251	0.035	43	17.13	23	0.003

## 附件 7

2021 年 10 月航空销售网络平台经营者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	票务服务	1845	69.86%
2	信息告知	769	29.12%
3	客服	27	1.02%
合 计		2641	100%

## 附件 8

2021 年 10 月航空销售网络平台投诉综合情况表				
序号	航空销售网络平台	投诉受理数量	投诉回复违规数量	投诉调解数量
1	飞常准（合肥常准国际旅行社有限责任公司）	2	0	1
2	公务行（政府采购机票管理网站）	3	0	0
3	途牛（南京途之旅票务服务有限公司）	6	0	2
4	马蜂窝（北京马蜂窝网络科技有限公司）	9	1	1
5	京东（北京京东叁佰陆拾度电子商务有限公司）	10	1	1
6	航班管家（深圳市活力天汇科技股份有限公司）	24	4	4
7	航旅纵横（中航信移动科技有限公司）	41	9	12
8	美团（北京我遥我控科技有限公司）	80	5	5
9	智行（上海蒜芽信息科技有限公司）	276	30	32
10	同程艺龙（同程网络科技股份有限公司）	505	48	59
11	携程（上海携程商务有限公司）	525	84	95
12	飞猪（浙江飞猪网络技术有限公司）	539	79	98
13	去哪儿旅行（北京趣拿信息技术有限公司）	621	56	64
合 计		2641	317	374