

关于 2021 年 11 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 11 月份航空运输消费者投诉情况通报如下:

一、投诉受理情况

11 月份,民航局消费者事务中心共受理消费者投诉 11282 件。其中,国内航空公司投诉 8237 件,外国及港澳台地区航空公司投诉 100 件,机场投诉 238 件,航空销售网络平台经营者投诉 2707 件。

(一) 国内航空公司投诉受理情况

11 月份受理消费者对国内航空公司的投诉 8237 件。其中,投诉类型排名前三位的是:不正常航班服务投诉 4174 件,占 50.67%;票务服务投诉 2435 件,占 29.56%;办理乘机手续与登机投诉 705 件,占 8.56%。国内航空公司平均投诉受理率为万分之三点七九八。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

11 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:不正常航班服务投诉 46 件,占 46.00%;票务服务投诉 28 件,占 28.00%;办理乘机手续与登机投诉 12 件,占 12.00%。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

11 月份受理消费者对机场的投诉 238 件。其中，投诉类型排名前三位的是：机场商户服务投诉 72 件，占 30.25%；办理乘机手续与登机投诉 60 件，占 25.21%；航站楼基本服务投诉 38 件，占 15.97%。机场平均投诉受理率为万分之零点零六零。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

11 月份受理消费者对航空销售网络平台经营者的投诉 2707 件，其中票务服务投诉 2635 件，占 97.37%；信息告知服务投诉 54 件，占 1.99%；客服问题投诉 18 件，占 0.66%。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

11 月份，国内航空公司处理不规范的投诉共 88 件。国内航空公司平均投诉回复违规率为百分之一一点零六八。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

11 月份，外国及港澳台地区航空公司处理不规范的投诉共 49 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

11 月份，机场处理不规范的投诉共 15 件。机场平均投诉回复

违规率为百分之零点零六三。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

11 月份，航空销售网络平台经营者处理不规范的投诉共 207 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

11 月份，民航局消费者事务中心共受理消费者投诉调解申请 1892 件。其中，国内航空公司调解申请 1493 件，外国及港澳台地区航空公司调解申请 24 件，机场调解申请 9 件，航空销售网络平台经营者 366 件。

（一）国内航空公司投诉调解情况

11 月份，消费者对国内航空公司的投诉调解申请 1493 件。国内航空公司平均投诉调解率为万分之零点六八八。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

11 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 24 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

11 月份，消费者对机场的投诉调解申请 9 件。机场平均投诉调解率为万分之零点零零二。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

11 月份，消费者对航空销售网络平台经营者的投诉调解申请

366 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

2022 年 1 月 12 日

附件 1

2021 年 11 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	4174	50.67%
2	票务服务	2435	29.56%
3	办理乘机手续与登机	705	8.56%
4	客服	436	5.29%
5	行李服务	278	3.38%
6	会员服务	102	1.24%
7	空中服务	63	0.76%
8	其他服务	20	0.24%
9	超售	18	0.22%
10	特殊旅客服务	6	0.07%
合 计		8237	100%

附件 2

2021 年 11 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	0	0.000	0	0.000	0	0.000
3	上海航空股份有限公司	60	1.212	0	0.000	7	0.141
4	海南航空股份有限公司	171	1.402	0	0.000	21	0.172
5	上海吉祥航空有限公司	170	1.826	3	1.765	25	0.269
6	九元航空有限公司	52	2.325	0	0.000	1	0.045
7	东海航空有限公司	40	2.217	0	0.000	8	0.443
8	福州航空有限责任公司	29	2.230	0	0.000	8	0.615
9	中国东方航空股份有限公司	819	2.290	2	0.244	151	0.422
10	深圳航空有限责任公司	267	2.411	3	1.124	55	0.497
11	中国国际航空股份有限公司	490	2.777	0	0.000	60	0.340
12	中国南方航空股份有限公司	1090	2.876	1	0.092	157	0.414
13	西部航空有限责任公司	89	2.937	0	0.000	11	0.363
14	云南祥鹏航空有限责任公司	110	2.742	3	2.727	11	0.274
15	青岛航空股份有限公司	36	3.339	0	0.000	2	0.186
16	江西航空有限公司	18	3.351	0	0.000	1	0.186
17	多彩贵州航空有限公司	41	2.988	1	2.439	5	0.364
18	湖南航空股份有限公司	33	3.220	0	0.000	7	0.683
19	春秋航空有限公司	469	3.647	5	1.066	91	0.708
20	北京首都航空有限公司	167	3.864	5	2.994	48	1.111
21	天骄航空有限公司	3	4.779	0	0.000	0	0.000
22	桂林航空有限公司	15	5.055	0	0.000	1	0.337
23	中国联合航空有限公司	86	3.745	6	6.977	28	1.219
24	厦门航空有限公司	564	5.199	8	1.418	118	1.088

2021年11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	天津航空有限责任公司	223	5.053	4	1.794	60	1.360
26	龙江航空有限公司	5	2.732	1	20.000	2	1.093
27	四川航空股份有限公司	490	5.877	3	0.612	81	0.972
28	幸福航空有限责任公司	24	5.635	0	0.000	9	2.113
29	金鹏航空股份有限公司	58	5.479	3	5.172	12	1.134
30	山东航空股份有限公司	537	6.636	0	0.000	52	0.643
31	河北航空有限公司	75	7.061	0	0.000	3	0.282
32	西藏航空有限公司	95	6.156	8	8.421	18	1.166
33	乌鲁木齐航空有限责任公司	65	7.146	1	1.538	12	1.319
34	长安航空有限责任公司	39	7.216	2	5.128	8	1.480
35	华夏航空有限公司	128	7.683	1	0.781	34	2.041
36	昆明航空有限公司	164	9.231	0	0.000	30	1.689
37	瑞丽航空有限公司	99	10.133	1	1.010	17	1.740
38	广西北部湾航空有限责任公司	154	11.348	0	0.000	29	2.137
39	成都航空有限公司	430	20.028	0	0.000	61	2.841
40	浙江长龙航空公司	408	11.098	0	0.000	146	3.971
41	奥凯航空有限公司	424	26.491	27	6.368	103	6.435
合计		8237	3.798	88	1.068	1493	0.688

附件 3

2021 年 11 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	46	46.00%
2	票务服务	28	28.00%
3	办理乘机手续与登机	12	12.00%
4	其他服务	6	6.00%
5	行李服务	5	5.00%
6	客服	2	2.00%
7	会员服务	1	1.00%
合 计		100	100%

附件 4

2021 年 11 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	阿联酋阿提哈德航空公司	1	1	0
2	阿联酋航空公司	1	1	0
3	埃及航空公司	1	1	0
4	奥地利航空公司	1	0	0
5	波兰航空公司	1	0	0
6	春秋航空日本株式会社	1	0	1
7	菲律宾宿务太平洋航空公司	1	0	0
8	菲律宾亚洲航空公司	1	1	0
9	芬兰航空公司	1	0	0
10	韩国大韩航空公司	1	0	0
11	柬埔寨吴哥航空公司	1	1	1
12	马来西亚航空公司	1	1	0
13	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	1	1	0
14	孟加拉优速航空公司	1	1	0
15	瑞士国际航空公司	1	1	0
16	首尔航空	1	1	0
17	泰国国际航空公司	1	1	0
18	泰国酷鸟航空公司	1	1	0
19	泰国狮子蒙特里航空公司	1	0	0
20	土耳其航空公司	1	0	0
21	西班牙国际航空公司	1	0	0
22	香港快运航空有限公司	1	0	0
23	新加坡航空公司	1	0	0
24	新加坡酷虎航空	1	1	0

2021年11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
25	意大利勒奥斯航空公司	1	1	0
26	俄罗斯国际航空公司	2	1	1
27	韩国德威航空公司	2	2	0
28	维珍航空公司	2	1	1
29	德国汉莎航空公司	3	0	0
30	马来西亚亚洲航空有限公司	4	4	2
31	泰国亚洲航空公司	5	2	2
32	香港航空公司	5	3	2
33	香港国泰航空公司	14	0	4
34	澳门航空公司	19	15	10
35	肯尼亚航空公司	19	7	0
	合 计	100	49	24

附件 5

2021 年 11 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	机场商户服务	72	30.25%
2	办理乘机手续与登机	60	25.21%
3	航站楼基本服务	38	15.97%
4	客服	26	10.92%
5	行李服务	19	7.98%
6	其他服务	8	3.36%
7	不正常航班服务	7	2.94%
8	地面交通服务	7	2.94%
9	特殊旅客服务	1	0.42%
合 计		238	100%

附件 6

2021 年 11 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	深圳宝安国际机场	2	0.008	0	0.000	0	0
2	成都双流国际机场	1	0.009	0	0.000	0	0
3	北京首都国际机场	1	0.008	0	0.000	0	0
4	上海虹桥国际机场	2	0.009	0	0.000	1	0.004
5	北京大兴国际机场	1	0.013	0	0.000	0	0
6	广州白云国际机场	4	0.014	0	0.000	0	0
7	西安咸阳国际机场	2	0.017	0	0.000	0	0
8	海口美兰国际机场	2	0.019	0	0.000	0	0
9	济南遥墙国际机场	1	0.014	0	0.000	1	0.014
10	厦门高崎国际机场	2	0.025	0	0.000	0	0
11	重庆江北机场	4	0.029	0	0.000	0	0
12	揭阳潮汕机场	1	0.030	0	0.000	0	0
13	珠海金湾机场	1	0.024	0	0.000	1	0.024
14	上海浦东国际机场	7	0.036	0	0.000	0	0
15	天津滨海国际机场	3	0.036	0	0.000	0	0
16	宁波栎社机场	2	0.037	0	0.000	0	0
17	温州龙湾国际机场	2	0.040	0	0.000	0	0
18	贵阳龙洞堡机场	4	0.041	0	0.000	0	0
19	武汉天河国际机场	5	0.043	0	0.000	0	0
20	沈阳桃仙国际机场	3	0.042	0	0.000	0	0
21	郑州新郑机场	3	0.046	0	0.000	0	0
22	长沙黄花国际机场	4	0.048	0	0.000	0	0
23	昆明长水国际机场	9	0.052	0	0.000	0	0
24	南昌昌北机场	2	0.054	0	0.000	0	0
25	丽江三义机场	1	0.063	0	0.000	0	0

2021年11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	三亚凤凰国际机场	6	0.064	0	0.000	0	0
27	南宁吴圩机场	4	0.067	0	0.000	0	0
28	杭州萧山国际机场	11	0.068	0	0.000	0	0
29	青岛胶东国际机场	5	0.068	0	0.000	1	0.014
30	宜宾五粮液机场	1	0.081	0	0.000	0	0
31	无锡硕放机场	3	0.073	0	0.000	1	0.024
32	桂林两江国际机场	1	0.084	0	0.000	0	0
33	惠州平潭机场	1	0.091	0	0.000	0	0
34	哈尔滨太平国际机场	4	0.095	0	0.000	0	0
35	舟山普陀山机场	1	0.096	0	0.000	0	0
36	赣州黄金机场	1	0.101	0	0.000	0	0
37	长春龙嘉国际机场	6	0.103	0	0.000	0	0
38	合肥新桥国际机场	5	0.104	0	0.000	0	0
39	成都天府国际机场	5	0.106	0	0.000	0	0
40	运城张孝机场	1	0.109	0	0.000	0	0
41	太原武宿机场	6	0.115	0	0.000	0	0
42	威海大水泊机场	1	0.117	0	0.000	0	0
43	恩施许家坪机场	1	0.131	0	0.000	0	0
44	包头二里半机场	1	0.138	0	0.000	0	0
45	台州路桥机场	1	0.141	0	0.000	0	0
46	兴义万峰林机场	1	0.153	0	0.000	0	0
47	南充高坪机场	1	0.171	0	0.000	0	0
48	南通兴东机场	2	0.182	0	0.000	0	0
49	兰州中川机场	4	0.214	0	0.000	0	0
50	荆州沙市机场	1	0.217	0	0.000	0	0
51	鄂尔多斯伊金霍洛机场	1	0.222	0	0.000	0	0

2021年11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	佳木斯东郊机场	1	0.226	0	0.000	0	0
53	连云港白塔埠机场	1	0.239	0	0.000	0	0
54	德宏芒市机场	1	0.247	0	0.000	0	0
55	达州河市机场	1	0.269	0	0.000	0	0
56	南阳姜营机场	2	0.290	0	0.000	0	0
57	牡丹江海浪机场	1	0.291	0	0.000	0	0
58	烟台蓬莱国际机场	6	0.284	0	0.000	1	0.047
59	乌鲁木齐地窝堡机场	6	0.074	1	16.667	0	0
60	乌海机场	1	0.315	0	0.000	0	0
61	泸州云龙机场	3	0.336	0	0.000	0	0
62	澜沧景迈机场	1	0.355	0	0.000	0	0
63	琼海博鳌国际机场	1	0.255	0	0.000	1	0.255
64	淮安涟水机场	3	0.380	0	0.000	0	0
65	锡林浩特机场	1	0.402	0	0.000	0	0
66	临沂启阳机场	5	0.412	0	0.000	0	0
67	万州五桥机场	2	0.446	0	0.000	0	0
68	南京禄口国际机场	3	0.031	1	33.333	1	0.01
69	潍坊机场	2	0.568	0	0.000	0	0
70	安庆天柱山机场	2	0.578	0	0.000	0	0
71	腾冲驼峰机场	3	0.621	0	0.000	0	0
72	嘉峪关机场	1	0.667	0	0.000	0	0
73	伊宁机场	2	0.685	0	0.000	0	0
74	拉萨贡嘎机场	7	0.285	2	28.571	0	0
75	邵阳武冈机场	1	0.800	0	0.000	0	0
76	绵阳南郊机场	2	0.112	1	50.000	0	0
77	广元盘龙机场	2	0.847	0	0.000	0	0

2021年11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	黄山屯溪机场	1	0.885	0	0.000	0	0
79	石河子花园机场	1	0.901	0	0.000	0	0
80	上饶三清山机场	1	33.333	0	0.000	0	0
81	忻州五台山机场	4	8.163	0	0.000	0	0
82	张掖甘州机场	1	4.000	0	0.000	0	0
83	巴彦淖尔天吉泰机场	1	1.220	0	0.000	0	0
84	满洲里西郊机场	1	2.174	0	0.000	0	0
85	固原六盘山机场	1	1.724	0	0.000	0	0
86	金昌金川机场	1	1.887	0	0.000	0	0
87	连城冠豸山机场	1	1.923	0	0.000	0	0
88	且末玉都机场	1	1.639	0	0.000	0	0
89	白城长安机场	1	2.778	0	0.000	0	0
90	福州长乐国际机场	3	0.060	2	66.667	0	0
91	西宁曹家堡机场	4	0.307	2	50.000	0	0
92	阜阳西关机场	2	0.359	1	50.000	0	0
93	衢州机场	3	2.013	0	0.000	1	0.671
94	库尔勒机场	1	0.126	1	100.000	0	0
95	岳阳三荷机场	1	0.181	1	100.000	0	0
96	东营胜利机场	1	0.258	1	100.000	0	0
97	陇南成县机场	2	1.852	1	50.000	0	0
98	敦煌机场	1	0.552	1	100.000	0	0
合计		238	0.060	15	0.063	9	0.002

附件 7

2021 年 11 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	2635	97.34%
2	信息告知	54	1.99%
3	客服	18	0.66%
合 计		2707	100%

附件 8

2021 年 11 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	0
2	途牛（南京途之旅票务服务有限公司）	2	0	1
3	马蜂窝（北京蚂蜂窝网络科技有限公司）	4	0	1
4	京东（北京京东叁佰陆拾度电子商务有限公司）	10	1	2
5	航班管家（深圳市活力天汇科技股份有限公司）	26	0	2
6	航旅纵横（中航信移动科技有限公司）	49	3	7
7	美团（北京我遥我控科技有限公司）	72	9	12
8	智行（上海蒜芽信息科技有限公司）	326	33	53
9	携程（上海携程商务有限公司）	490	44	82
10	同程艺龙（同程网络科技股份有限公司）	513	32	45
11	飞猪（浙江飞猪网络技术有限公司）	554	52	93
12	去哪儿旅行（北京趣拿信息技术有限公司）	659	33	68
合 计		2707	207	366