

附表 1. 国内航空公司投诉类型及比例

序号	投诉类型	投诉件数		比例 (%)
1	航班问题	取消	205	32.52
		延误	92	
		时刻变更	17	
		更换航空器	15	
		信息不满意	10	
		错失衔接	6	
		改变目的地	1	
		小计	346	
2	预定、票务与登机	信息不满意	128	27.07
		售票、预定错误	66	
		拒绝乘客登机	64	
		无法联络	9	
		未收到机票	9	
		无预定记录	5	
		未能成功签转	2	
		错误取消	1	
		其他	4	
		小计	288	
		3	行李	
信息不满意	30			
行李延误	26			
多收费	21			
行李丢失	7			
行李破损/内物丢失	4			
物品丢失	4			
行李破损/内物损坏	3			
内物破损	2			
拒绝运输	1			
其他	3			

		小计	133	
4	旅客服务	信息不满意	31	11.28
		不满意空中服务	24	
		不提供其他旅客服务费 发票	12	
		不能打印行程单	10	
		不满意食品服务	7	
		不满意座位安排（非残 疾人）	5	
		不提供逾重行李费发票	3	
		其他	28	
		小计	120	
5	票价	65	6.11	
6	退款	60	5.64	
7	综合（包括常旅 客）	35	3.29	
8	超售	14	1.32	
9	短信欺诈	2	0.19	
10	动物：丢失、受 伤、死亡	1	0.08	
合计		1064	100	

附表 2. 国内各全服务型航空公司投诉数量及类型统计

序号	单位	投诉数量及类型																
		航班问题	超售	预定、票与登机	票价	退款	行李	旅客服务	吸烟	广告	信用	旅行或包机	综合(包括常旅客)	残疾	动物(丢失、受伤、死亡)	歧视(残疾人除外)	短信欺诈	合计
1	中国东方航空股份有限公司	48	4	58	6	16	17	19	0	0	0	0	15	0	0	0	2	185
2	中国南方航空股份有限公司	53	1	41	8	7	9	19	0	0	0	0	1	0	1	0	0	140
3	中国国际航空股份有限公司	21	1	39	8	8	20	10	0	0	0	0	7	0	0	0	0	114
4	天津航空有限责任公司	20	1	9	3	2	25	20	0	0	0	0	1	0	0	0	0	81
5	海南航空股份有限公司	16	0	20	5	4	11	8	0	0	0	0	4	0	0	0	0	68
6	四川航空股份有限公司	22	1	19	13	1	5	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	66
7	厦门航空有限公司	11	1	10	3	2	3	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	36
8	深圳航空有限责任公司	7	0	17	4	1	2	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	35
9	北京首都航空有限公司	16	0	6	1	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28

10	山东航空股份有限公司	10	1	7	4	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27
11	成都航空有限公司	5	0	5	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
12	上海吉祥航空有限公司	3	0	2	2	0	1	3	0	0	0	0	2	0	0	0	0	13
13	河北航空有限公司	3	0	4	0	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
14	广西北部湾航空有限公司	6	0	1	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
15	上海航空股份有限公司	4	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	10
16	重庆航空有限责任公司	8	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
17	奥凯航空有限公司	3	0	2	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
18	浙江长龙航空公司	4	0	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
19	东海航空有限公司	3	0	2	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
20	长安航空有限责任公司	5	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
21	龙江航空有限公司	6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
22	昆明航空有限公司	2	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
23	西藏航空有限公司	2	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
24	华夏航空有限公司	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5

25	福州航空有限责任公司	2	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
26	江西航空有限公司	3	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
27	瑞丽航空有限公司	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
28	青岛航空股份有限公司	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
29	多彩贵州航空有限公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
30	云南红土航空股份有限公司	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
31	金鹏航空股份有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
32	幸福航空有限责任公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
合计		296	10	259	59	53	108	112	0	0	0	0	35	0	1	0	2	935

表 3. 国内各差异化服务型航空公司投诉数量及类型统计

序号	单位	投诉数量及类型																
		航班问题	超售	预定、票务与登机	票价	退款	行李	旅客服务	吸烟	广告	信用	旅行或包机	综合(包括常旅客)	残疾	动物(丢失、受伤、死亡)	歧视(残疾人除外)	短信欺诈	合计
1	中国联合航空有限公司	13	1	17	6	5	11	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	58
2	春秋航空有限公司	11	0	4	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
3	西部航空有限责任公司	10	3	2	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
4	云南祥鹏航空有限责任公司	8	0	2	0	0	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
5	桂林航空有限公司	4	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
6	乌鲁木齐航空有限责任公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
7	九元航空有限公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
合计		50	4	29	6	7	25	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	129

附表 4. 国内各全服务型航空公司投诉率统计

序号	公司名称	投诉总数	投诉率 (百万分之)
1	龙江航空有限公司	7	453.96
2	天津航空有限责任公司	81	72.14
3	广西北部湾航空有限公司	11	38.71
4	长安航空有限责任公司	9	37.31
5	河北航空有限公司	12	34.88
6	云南红土航空有限公司	3	34.81
7	重庆航空有限责任公司	10	33.72
8	江西航空有限公司	5	33.69
9	四川航空股份有限公司	66	28.78
10	多彩贵州航空有限公司	3	28.09
11	东海航空有限公司	9	26.98
12	幸福航空有限责任公司	2	26.82
13	成都航空有限公司	15	24.35
14	中国东方航空股份有限公司	185	23.61
15	北京首都航空有限公司	28	22.74
16	奥凯航空有限公司	9	21.85
17	中国国际航空股份有限公司	114	19.52
18	海南航空股份有限公司	68	19.43
19	福州航空有限责任公司	5	18.64
20	中国南方航空股份有限公司	140	17.76
21	浙江长龙航空有限公司	9	16.03
22	深圳航空有限责任公司	35	14.05
23	山东航空股份有限公司	27	13.35
24	西藏航空有限公司	5	12.49

25	青岛航空股份有限公司	3	12.47
26	厦门航空有限公司	36	12.40
27	昆明航空有限公司	5	11.73
28	上海吉祥航空有限公司	13	10.71
29	金鹏航空有限责任公司	2	10.30
30	华夏航空有限公司	5	9.90
31	瑞丽航空有限责任公司	3	9.19
32	上海航空股份有限公司	10	6.75
33	大新华航空有限公司	0	0.00
<b>合计</b>		<b>935</b>	<b>20.44</b>



附表 5. 国内航空公司（差异化服务型）投诉率统计

序号	公司名称	投诉总数	投诉率 (百万分之)
1	中国联合航空有限公司	58	90.23
2	桂林航空有限公司	8	61.36
3	西部航空有限责任公司	19	27.58
4	云南祥鹏航空有限责任公司	17	18.98
5	乌鲁木齐航空有限责任公司	4	18.89
6	春秋航空股份有限公司	21	13.63
7	九元航空有限责任公司	2	5.81
合计		129	28.96

附表 6. 外国及对港澳台地区航空公司的投诉情况

序号	单位	投诉类型及数量比例																
		航班问题	超售	预定、票务与登机	票价	退款	行李	旅客服务	吸烟	广告	信用	旅行或包机	综合(包括常旅客)	残疾	动物(丢失、受伤、死亡)	歧视(残疾人除外)	短信欺诈	合计
1	泰国亚洲航空公司	5	0	4	1	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
2	马来西亚亚洲航空有限公司	1	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	6
3	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	1	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
4	全日空航空公司	0	0	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
5	新加坡酷航	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
6	俄罗斯国际航空公司	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4

7	澳门航空公司	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
8	印尼狮子航空	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	日本乐桃航空公司	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
10	波兰航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
11	韩亚航空	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
12	香港航空公司	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
13	西班牙伊比利亚航空公司	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
14	德国汉莎航空公司	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
15	芬兰航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	春秋航空日本株式会社	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
17	大韩航空	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
18	荷兰皇家航空公司	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

19	美国达美航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
20	越捷航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
21	港龙航空	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	新加坡胜安航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	卡塔尔航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	国泰航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	日本航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	马来西亚航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	澳洲航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	阿联酋航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	埃塞俄比亚航空	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

30	瑞士国际航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	菲律宾宿务太平洋航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	俄罗斯西伯利亚航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	泰国狮子航空	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	新加坡航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	泰国国际航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	加拿大航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	新西兰航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	土耳其航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	阿曼航空公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	越南航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		23	2	22	6	12	19	8	0	0	0	0	2	0	0	0	0	94
		24.47%	2.13%	23.40%	6.38%	12.77%	20.21%	8.51%	0	0	0	0	2.13%	0	0	0	0	100%

附表 7. 机场投诉类型及数量比例统计

序号	单位	投诉类型及数量比例													
		机场设施	引导标志	航班信息	办理乘机手续	安检	行李	货物	航班延误服务	转机服务	候机环境与秩序	购物和餐饮服务	地面交通服务	其他	合计
1	贵阳龙洞堡机场	0	0	0	1	1	2	0	0	0	1	2	0	1	8
2	齐齐哈尔三家子机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	8
3	成都双流国际机场	2	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	5
4	武汉天河国际机场	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	5
5	上海浦东国际机场	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	4
6	昆明长水国际机场	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4
7	杭州萧山国际机场	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	1	0	0	4
8	海口美兰国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	4

9	北京南苑机场	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	4
10	广州白云国际机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	3
11	厦门高崎国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	3
12	长沙黄花国际机场	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	3
13	南昌昌北机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	3
14	北京首都国际机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	深圳宝安国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
16	西安咸阳国际机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
17	重庆江北机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
18	郑州新郑机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
19	三亚凤凰国际机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
20	天津滨海国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
21	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2

22	沈阳桃仙国际机场	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
23	长春龙嘉国际机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	合肥新桥国际机场	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
25	石家庄正定机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
26	珠海金湾机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
27	常州奔牛机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	海拉尔东山机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
29	乌兰浩特机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
30	阜阳西关机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
31	日照山字河机场	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
32	青岛流亭国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	大连周水子机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	南宁吴圩机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1



35	兰州中川机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
36	呼和浩特白塔机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	宁波栎社机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
38	烟台蓬莱国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
39	西双版纳景洪机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	泉州晋江机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
41	拉萨贡嘎机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
42	喀什机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
43	鄂尔多斯伊金霍洛 机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
44	宜昌三峡机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	徐州观音机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
46	扬州泰州机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
47	北海福成机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1

48	阿克苏温宿机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
49	赣州黄金机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
50	伊宁机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
51	柳州白莲机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
52	和田机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
53	连云港白塔埠机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
54	运城张孝机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
55	毕节飞雄机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
56	锡林浩特机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
57	万州机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
58	惠州机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
59	景德镇罗家机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
60	潍坊机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1

61	白山长白山机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
62	迪庆香格里拉机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
63	邯郸机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
64	庆阳西峰镇机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
65	衡阳机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
66	昌都邦达机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
67	塔城机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
68	松原查干湖机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
合计		7	0	1	21	36	11	0	7	0	9	32	1	6	131
		5.34%	0	0.76%	16.03%	27.48%	8.40%	0	5.34%	0	6.87%	24.43%	0.76%	4.58%	100%

附表 8. 机场投诉百万分率统计

序号	机场名称	投诉件数	投诉率 (百万分之)
1	齐齐哈尔三家子机场	8	294.12
2	松原查干湖机场	1	153.85
3	塔城机场	1	52.08
4	昌都邦达机场	1	37.04
5	乌兰浩特机场	2	35.40
6	庆阳西峰镇机场	1	28.33
7	迪庆香格里拉机场	1	28.25
8	阜阳西关机场	2	27.78
9	白山长白山机场	1	25.84
10	日照山字河机场	2	23.84
11	锡林浩特机场	1	21.93
12	景德镇罗家机场	1	20.79
13	海拉尔东山机场	2	18.99
14	邯郸机场	1	18.25
15	潍坊机场	1	14.79
16	万州机场	1	14.73
17	衡阳机场	1	14.49
18	毕节飞雄机场	1	10.53
19	柳州白莲机场	1	10.10
20	伊宁机场	1	8.98
21	阿克苏温宿机场	1	8.89
22	和田机场	1	8.31
23	北京南苑机场	4	8.02

24	连云港白塔埠机场	1	7.63
25	赣州黄金机场	1	7.32
26	常州奔牛机场	2	6.70
27	运城张孝机场	1	5.98
28	惠州机场	1	5.95
29	鄂尔多斯伊金霍洛机场	1	5.62
30	扬州泰州机场	1	5.45
31	喀什机场	1	5.38
32	北海福成机场	1	5.28
33	徐州观音机场	1	4.95
34	贵阳龙洞堡机场	8	4.73
35	宜昌三峡机场	1	3.98
36	拉萨贡嘎机场	1	3.19
37	南昌昌北机场	3	2.70
38	西双版纳景洪机场	1	2.69
39	武汉天河国际机场	5	2.47
40	珠海金湾机场	2	2.39
41	石家庄正定机场	2	2.08
42	合肥新桥国际机场	2	2.01
43	海口美兰国际机场	4	1.97
44	长春龙嘉国际机场	2	1.86
45	泉州晋江机场	1	1.62
46	烟台蓬莱国际机场	1	1.51
47	长沙黄花国际机场	3	1.51
48	厦门高崎国际机场	3	1.36
49	杭州萧山国际机场	4	1.32
50	沈阳桃仙国际机场	2	1.28

51	哈尔滨太平国际机场	2	1.24
52	成都双流国际机场	5	1.16
53	呼和浩特白塔机场	1	1.14
54	三亚凤凰国际机场	2	1.10
55	昆明长水国际机场	4	1.05
56	天津滨海国际机场	2	1.03
57	宁波栎社机场	1	0.98
58	兰州中川机场	1	0.94
59	郑州新郑机场	2	0.91
60	南宁吴圩机场	1	0.81
61	大连周水子机场	1	0.72
62	上海浦东国际机场	4	0.70
63	重庆江北机场	2	0.57
64	西安咸阳国际机场	2	0.56
65	青岛流亭国际机场	1	0.52
66	广州白云国际机场	3	0.51
67	深圳宝安国际机场	2	0.48
68	北京首都国际机场	2	0.24
合计		131	1.64

附表 9. 航空销售代理人的投诉统计

序号	单位	投诉类别及数量				
		客票代理				运输
		售票服务	签改退票	售后服务	欺诈行为	
1	飞猪	1	1	0	0	0
2	同程	1	0	0	0	0
3	去哪儿	1	0	0	0	0
4	携程	1	0	0	0	0
5	京东	1	0	0	0	0
合计		5	1	0	0	0
		83.33%	16.67%	0	0	0