

# 关于 2019 年 4 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4月航空运输消费者投诉情况通报如下:

2019年4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2355件。其中,国内航空公司投诉1894件,外国及港澳台地区航空公司投诉276件,机场投诉176件,地面服务代理人投诉1件,航空销售代理人投诉8件。在所有投诉中,消费者和企业自行和解2147件,民航局消费者事务中心进行调解的208件。

## 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4月受理消费者对国内航空公司的投诉1894件。其中,针对全服务型航空公司1639件,针对差异化服务型航空公司255件。投诉类型排名前三位的分别是:不正常航班服务977件,占51.58%;票务服务411件,占21.70%;行李服务216件,占11.40%。

详情见通报附件 1、2、3。

## （二）投诉率

2019 年 4 月国内航空公司平均投诉率为百万分之三十五点五二。其中，全服务型航空公司平均投诉率为百万分之三十四点零零，投诉率最高的前三家航空公司分别是：龙江航空、长安航空和福州航空；差异化服务型航空公司平均投诉率为百万分之四十九点八二，投诉率最高的前三家航空公司分别是：桂林航空、中国联合航空和祥鹏航空。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 4 月受理消费者对外国及港澳台地区航空公司的投诉 276 件。其中，投诉类型排名前三位的分别是：票务服务 106 件，占 38.41%；不正常航班服务 73 件，占 26.45%；行李服务 65 件，占 23.55%。投诉数量最多的是马来西亚亚洲航空（长途）有限公司。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 4 月受理消费者对机场的投诉 176 件。投诉类型排名前三位的分别是：办理乘机手续与登机 42 件，占 23.86%；航站楼基本服务 36 件，占 20.45%；机场商户服务 33 件，占 18.75%。详情见通报附件 5。

### （二）投诉率

2019 年 4 月机场平均投诉率为百万分之一点九零。投诉率最

高的前三家机场分别是：乌兰察布集宁机场、池州九华山机场和连城机场。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 4 月受理消费者对航空销售代理人的投诉 8 件。其中，涉及售票服务的 5 件，占 62.50%；涉及签改退票的 3 件，占 37.50%。详情见通报附件 6。

2019 年 4 月受理消费者对地面服务代理人的投诉 1 件。

运输司

2019 年 6 月 13 日

## 附件 1

2019 年 4 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	977	51.58%
2	票务服务	411	21.70%
3	行李服务	216	11.40%
4	办理乘机手续与登机	118	6.23%
5	空中服务	53	2.80%
6	超售	34	1.80%
7	特殊旅客服务	6	0.32%
8	货物	0	0.00%
9	其他服务	79	4.17%
合计		1894	100.00%

## 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	6	0	0	0	0	6	437.64
2	长安航空有限责任公司	6	0	2	0	28	1	0	0	0	37	139.86
3	福州航空有限责任公司	2	2	4	0	16	0	0	0	2	26	101.69
4	广西北部湾航空有限责任公司	8	2	9	2	13	1	0	0	0	35	97.31
5	金鹏航空股份有限公司	4	3	0	2	12	1	0	0	0	22	87.60
6	海南航空股份有限公司	31	6	21	5	146	7	2	0	4	222	65.27
7	奥凯航空有限公司	5	2	2	2	16	0	0	0	0	27	62.71
8	多彩贵州航空有限公司	3	0	1	0	3	0	0	0	0	7	56.36
9	江西航空有限公司	3	1	0	0	6	0	0	0	0	10	53.68
10	幸福航空有限责任公司	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3	48.34
11	深圳航空有限责任公司	17	3	7	1	87	0	0	0	3	118	45.11
12	中国东方航空股份有限公司	92	37	38	6	153	9	2	0	32	369	43.95
13	西藏航空有限公司	5	0	1	0	9	0	0	0	1	16	38.50
14	天津航空有限责任公司	8	1	12	0	27	2	0	0	1	51	37.47
15	成都航空有限公司	7	1	2	0	13	0	0	0	0	23	35.23
16	青岛航空股份有限公司	3	0	0	1	6	0	0	0	0	10	34.16
17	中国国际航空股份有限公司	51	11	35	7	79	2	0	0	14	199	33.11

2019年4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	河北航空有限公司	3	1	0	2	4	0	0	0	0	10	26.22
19	中国南方航空股份有限公司	60	14	11	5	85	0	1	0	14	190	23.64
20	四川航空股份有限公司	17	4	4	2	29	0	0	0	2	58	23.23
21	北京首都航空有限公司	3	1	8	2	12	1	0	0	0	27	22.15
22	上海航空股份有限公司	5	4	2	1	16	1	0	0	1	30	21.79
23	昆明航空有限公司	2	0	0	1	6	0	0	0	0	9	21.21
24	华夏航空有限公司	1	0	0	0	10	0	0	0	0	11	19.22
25	上海吉祥航空有限公司	3	2	3	4	12	2	0	0	1	27	18.65
26	东海航空有限公司	3	0	0	0	3	0	0	0	0	6	16.07
27	厦门航空有限公司	11	3	5	2	27	0	1	0	1	50	15.72
28	山东航空股份有限公司	6	1	1	2	17	0	0	0	1	28	13.57
29	浙江长龙航空公司	4	0	0	1	1	0	0	0	1	7	11.11
30	瑞丽航空有限公司	1	0	0	0	2	1	0	0	0	4	10.80
31	云南红土航空股份有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6.87
32	大新华航空有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
33	重庆航空有限责任公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
合计		365	99	168	48	847	28	6	0	78	1639	34.00
		22.27%	6.04%	10.25%	2.93%	51.68%	1.71%	0.37%	0.00%	4.76%	100.00%	

## 附件 3

2019 年 4 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	桂林航空有限公司	2	0	1	0	25	0	0	0	0	28	146.65
2	中国联合航空有限公司	23	8	12	2	54	3	0	0	0	102	133.50
3	云南祥鹏航空有限责任公司	6	7	10	1	20	2	0	0	0	46	45.77
4	西部航空有限责任公司	4	2	4	1	19	1	0	0	0	31	41.22
5	春秋航空有限公司	9	2	18	1	8	0	0	0	0	38	20.99
6	乌鲁木齐航空有限责任公司	1	0	1	0	1	0	0	0	1	4	19.61
7	九元航空有限公司	1	0	2	0	3	0	0	0	0	6	15.32
合计		46	19	48	5	130	6	0	0	1	255	49.82
		18.04%	7.45%	18.82%	1.96%	50.98%	2.35%	0.00%	0.00%	0.39%	100.00%	

## 附件 4

2019 年 4 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	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	16	4	4	0	4	0	0	0	0	28
2	泰国亚洲航空公司	12	1	3	0	7	0	0	0	0	23
3	泰国狮子航空	7	0	4	0	10	1	0	0	0	22
4	港龙航空	2	0	6	1	8	0	0	0	0	17
5	香港航空公司	1	1	4	0	8	0	0	0	1	15
6	俄罗斯国际航空公司	0	0	12	0	1	0	0	0	0	13
7	新加坡酷航	6	0	3	0	1	0	0	0	0	10
8	新加坡航空公司	5	1	1	0	1	0	0	0	0	8
9	国泰航空公司	5	0	1	0	2	0	0	0	0	8
10	斯里兰卡航空公司	6	0	0	0	0	0	0	0	0	6
11	日本乐桃航空公司	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5
12	德国汉莎航空公司	1	1	0	1	1	1	0	0	0	5
13	澳门航空公司	1	0	1	1	2	0	0	0	0	5
14	泰国国际航空公司	2	0	2	1	0	0	0	0	0	5
15	菲律宾宿务太平洋航空公司	2	0	1	0	2	0	0	0	0	5
16	马来西亚亚洲航空有限公司	1	3	0	0	1	0	0	0	0	5
17	埃塞俄比亚航空	4	0	1	0	0	0	0	0	0	5
18	泰国酷鸟航空公司	0	0	1	0	4	0	0	0	0	5
19	泰国亚洲航空（长途）有限公司	1	2	1	0	0	0	0	0	0	4
20	阿联酋阿提哈德航空公司	2	1	0	0	1	0	0	0	0	4
21	春秋航空日本株式会社	3	0	1	0	0	0	0	0	0	4
22	毛里求斯航空公司	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4
23	新西兰航空公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3
24	韩亚航空	1	0	2	0	0	0	0	0	0	3



2019年4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	土耳其航空公司	0	1	2	0	0	0	0	0	0	3
26	卡塔尔航空公司	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3
27	印度尼西亚鹰航空公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3
28	法国航空公司	1	0	0	0	1	1	0	0	0	3
29	新加坡捷星亚洲航空私人有限公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3
30	阿尔及利亚航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
31	美国航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
32	荷兰皇家航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
33	印尼狮子航空	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
34	乌克兰国际航空	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
35	俄罗斯乌拉尔航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
36	美国联合航空公司	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
37	越南航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
38	泰国微笑航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
39	巴基斯坦航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
40	柬埔寨吴哥航空公司	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
41	全日空航空公司	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
42	马来西亚航空公司	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
43	波兰航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
44	菲律宾菲亚航	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
45	法国蓝鹰航空航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
46	越捷航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
47	澜湄航空(柬埔寨)股份有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
48	瑞士国际航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
49	柬埔寨景成国际航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
50	埃及航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1

2019年4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	马印航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
52	奥地利航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
53	香港快运航空有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
54	俄罗斯西伯利亚航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
55	日本航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
56	肯尼亚航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
57	阿联酋航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
58	济州航空	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
59	芬兰航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
60	英国航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
61	台湾华信航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
62	台湾中华航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
63	美国达美航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		106	21	65	5	73	3	0	1	2	276
		38.41%	7.61%	23.55%	1.81%	26.45%	1.09%	0.00%	0.36%	0.72%	100.00%

## 附件 5

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	乌兰察布集宁机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	168.07
2	池州九华山机场	1	0	1	0	0	0	0	0	1	3	71.60
3	连城机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	63.69
4	佳木斯东郊机场	0	0	0	1	0	2	0	0	0	3	56.39
5	秦皇岛机场	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	43.38
6	固原机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	35.34
7	营口兰旗机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	30.96
8	忻州五台山机场	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	25.71
9	十堰武当山机场	0	0	1	1	1	0	0	0	0	3	25.62
10	安庆大龙山机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	23.36
11	信阳明港机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	16.56
12	岳阳三荷机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	16.10
13	阿克苏温宿机场	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	15.81
14	佛山沙堤机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	14.84
15	临汾乔李机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	13.99
16	牡丹江海浪机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	13.77
17	连云港白塔埠机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	12.85
18	拉萨贡嘎机场	0	0	0	3	1	1	0	0	0	5	12.73
19	常德桃花源机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	11.10
20	海拉尔东山机场	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	10.60
21	南昌昌北机场	1	0	1	1	2	5	0	1	0	11	10.06
22	临沂机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	9.51
23	南阳姜营机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	9.49
24	济宁机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	9.17

2019年4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	恩施许家坪机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	8.90
26	腾冲驼峰机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	7.82
27	和田机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	7.54
28	北京南苑机场	0	1	0	1	1	1	0	0	0	4	7.03
29	大理机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	6.72
30	襄樊刘集机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6.68
31	赤峰土城子机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	6.34
32	盐城南洋机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	5.99
33	包头二里半机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	5.92
34	库尔勒机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	5.52
35	喀什机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4.98
36	淮安涟水机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	4.87
37	徐州观音机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4.30
38	扬州泰州机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4.10
39	南通兴东机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3.72
40	郑州新郑机场	1	1	3	2	1	0	0	0	0	8	3.46
41	张家界荷花机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3.44
42	海口美兰国际机场	1	0	0	3	1	1	0	0	0	6	3.24
43	合肥新桥国际机场	1	0	0	0	0	1	0	0	1	3	3.17
44	大连周水子机场	1	1	1	0	1	0	0	0	1	5	3.06
45	无锡硕放机场	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	3.05
46	常州奔牛机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2.99
47	贵阳龙洞堡机场	3	0	1	0	0	1	0	0	0	5	2.91
48	长春龙嘉国际机场	0	0	1	1	1	0	0	0	0	3	2.78
49	福州长乐国际机场	0	0	1	0	2	0	0	0	0	3	2.48
50	南京禄口国际机场	1	0	2	1	1	1	0	0	0	6	2.40

2019年4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	西双版纳景洪机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2.24
52	石家庄正定机场	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	2.08
53	宁波栎社机场	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	2.03
54	珠海金湾机场	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2.00
55	太原武宿机场	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	1.81
56	重庆江北机场	4	0	0	2	0	0	0	0	0	6	1.70
57	丽江三义机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1.67
58	南宁吴圩机场	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	1.54
59	杭州萧山国际机场	1	0	1	2	0	1	0	0	0	5	1.53
60	青岛流亭国际机场	0	1	0	0	0	1	0	0	1	3	1.46
61	武汉天河国际机场	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3	1.39
62	桂林两江国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1.27
63	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	1.22
64	银川河东机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1.13
65	长沙黄花国际机场	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0.90
66	厦门高崎国际机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0.89
67	兰州中川机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.81
68	上海虹桥国际机场	1	0	0	2	0	0	0	0	0	3	0.79
69	西安咸阳国际机场	1	0	1	1	0	0	0	0	0	3	0.78
70	深圳宝安国际机场	0	0	0	1	0	2	0	0	0	3	0.72
71	济南遥墙国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.69
72	成都双流国际机场	0	1	0	2	0	0	0	0	0	3	0.67
73	北京首都国际机场	1	0	0	0	2	2	0	0	0	5	0.63
74	哈尔滨太平国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.61
75	天津滨海国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0.52
76	昆明长水国际机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0.51

2019年4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	上海浦东国际机场	1	0	0	1	0	0	0	0	1	3	0.47
78	广州白云国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0.34
合计		36	7	33	42	24	26	0	1	7	176	1.90
		20.45%	3.98%	18.75%	23.86%	13.64%	14.77%	0.00%	0.57%	3.98%	100.00%	

## 附件 6

2019 年 4 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	马蜂窝	0	2	0	0	0	0	0	2
2	飞猪	2	0	0	0	0	0	0	2
3	铁友网	1	0	0	0	0	0	0	1
4	去哪儿网	1	0	0	0	0	0	0	1
5	同程艺龙	0	1	0	0	0	0	0	1
6	携程	1	0	0	0	0	0	0	1
合计		5	3	0	0	0	0	0	8
		62.50%	37.50%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%