

关于 2019 年 2 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2月航空运输消费者投诉情况通报如下:

2019年2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1277件。其中,国内航空公司投诉1010件,外国及港澳台地区航空公司投诉169件,机场投诉94件,航空销售代理人投诉4件。在所有投诉中,消费者和企业自行和解1160件,民航局消费者事务中心进行调解的117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2月受理消费者对国内航空公司的投诉1010件。其中,针对全服务型航空公司883件,针对差异化服务型航空公司127件。投诉类型排名前三位的分别是:不正常航班服务422件,占41.78%;票务服务230件,占22.77%;行李服务156件,占15.45%。详情见通报附件1、2、3。

（二）投诉率

2019年2月国内航空公司平均投诉率为百万分之十八点七零。其中，全服务型航空公司平均投诉率为百万分之十八点零五，投诉率最高的前三家航空公司分别是：龙江航空、东海航空和天津航空；差异化服务型航空公司平均投诉率为百万分之二十四点九六，投诉率最高的前三家航空公司分别是：中国联合航空、桂林航空和西部航空。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2月受理消费者对外国及港澳台地区航空公司的投诉169件。其中，投诉类型排名前三位的分别是：票务服务61件，占36.09%；不正常航班服务51件，占30.18%；行李服务34件，占20.12%。投诉数量最多的是菲律宾宿务太平洋航空公司和香港航空公司。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2月受理消费者对机场的投诉94件。投诉类型排名前三位的分别是：办理乘机手续与登机22件，占23.40%；机场商户服务21件，占22.34%；行李服务17件，占18.09%。详情见通报附件5。

（二）投诉率

2019年2月机场平均投诉率为百万分之一点二一。投诉率最高的前三家机场分别是：稻城亚丁机场、邯郸机场、上饶三清山

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 2 月受理消费者对航空销售代理人的投诉 4 件。其中，涉及售票服务的 2 件，占 50.00%；涉及签改退票的 2 件，占 50.00%。详情见通报附件 6。

2019 年 2 月没有发生对地面服务代理人的投诉。

运输司

2019 年 4 月 18 日

附件 1

2019 年 2 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	422	41.78
2	票务服务	230	22.77
3	行李服务	156	15.45
4	办理乘机手续与登机	96	9.50
5	超售	34	3.37
6	空中服务	20	1.98
7	特殊旅客服务	7	0.69
8	货物	0	0.00
9	其他服务	45	4.46
合计		1010	100.00

附件 2

2019年2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)
1	龙江航空有限公司	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3	140.78
2	东海航空有限公司	1	0	1	0	20	0	0	0	0	22	59.24
3	天津航空有限责任公司	7	4	15	0	35	0	0	0	0	61	49.41
4	金鹏航空股份有限公司	0	0	1	0	9	0	0	0	0	10	47.35
5	河北航空有限公司	4	0	1	0	11	0	0	0	0	16	45.97
6	青岛航空股份有限公司	6	1	0	0	6	0	0	0	1	14	45.52
7	广西北部湾航空有限责任公司	2	3	5	0	6	0	0	0	0	16	44.54
8	奥凯航空有限公司	6	0	2	0	12	0	0	0	0	20	41.64
9	西藏航空有限公司	6	0	2	0	6	0	0	0	0	14	36.88
10	多彩贵州航空有限公司	1	0	0	0	3	0	0	0	0	4	33.48
11	中国东方航空股份有限公司	39	32	32	6	57	6	2	0	24	198	23.65
12	云南红土航空股份有限公司	1	0	0	0	1	0	0	0	1	3	23.64
13	昆明航空有限公司	3	2	0	0	4	0	0	0	0	9	20.11
14	海南航空股份有限公司	13	4	17	0	34	3	0	0	3	74	18.99
15	深圳航空有限责任公司	11	7	3	5	20	1	2	0	2	51	18.93
16	江西航空有限公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3	17.14

2019年2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)
17	长安航空有限责任公司	0	0	1	1	1	1	0	0	0	4	16.69
18	四川航空股份有限公司	10	4	7	1	19	1	0	0	0	42	16.45
19	中国国际航空股份有限公司	33	10	27	1	20	0	0	0	2	93	15.62
20	成都航空有限公司	4	0	1	0	5	0	0	0	0	10	15.16
21	重庆航空有限责任公司	2	0	0	0	3	0	0	0	0	5	14.28
22	中国南方航空股份有限公司	31	7	11	1	42	2	2	0	10	106	12.82
23	福州航空有限责任公司	0	0	1	0	3	0	0	0	0	4	12.47
24	北京首都航空有限公司	3	0	2	0	7	2	0	0	0	14	12.21
25	瑞丽航空有限公司	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4	11.07
26	华夏航空有限公司	0	0	1	1	4	0	0	0	0	6	10.36
27	山东航空股份有限公司	6	5	1	0	9	0	0	0	0	21	10.17
28	上海航空股份有限公司	6	1	1	1	4	0	0	0	0	13	8.90
29	厦门航空有限公司	7	4	5	1	7	2	0	0	1	27	8.26
30	上海吉祥航空有限公司	3	1	0	1	4	1	0	0	1	11	8.12
31	浙江长龙航空公司	0	2	1	0	2	0	0	0	0	5	7.51
32	大新华航空有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
33	幸福航空有限责任公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
合计		206	87	139	19	362	19	6	0	45	883	18.05
		23.33%	9.85%	15.74%	2.15%	41.00%	2.15%	0.68%	0.00%	5.10%	100.00%	

附件 3

2019 年 2 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	投诉数量	投诉率 (百万分之)
1	中国联合航空有限公司	16	3	3	0	16	7	1	0	0	46	64.36
2	桂林航空有限公司	0	1	3	0	6	0	0	0	0	10	60.33
3	西部航空有限责任公司	3	4	1	0	18	6	0	0	0	32	42.59
4	云南祥鹏航空有限责任公司	2	1	3	1	14	1	0	0	0	22	20.25
5	九元航空有限公司	1	0	1	0	3	0	0	0	0	5	12.47
6	乌鲁木齐航空有限责任公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	8.19
7	春秋航空有限公司	2	0	5	0	2	1	0	0	0	10	5.80
合计		24	9	17	1	60	15	1	0	0	127	24.96
		18.90%	7.08%	13.39%	0.79%	47.24%	11.81%	0.79%	0.00%	0.00%	100.00%	

附件 4

2019 年 2 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	菲律宾宿务太平洋航空公司	0	0	0	0	14	0	0	0	0	14
2	香港航空公司	4	3	1	0	6	0	0	0	0	14
3	泰国亚洲航空公司	10	1	2	0	0	0	0	0	0	13
4	港龙航空	3	0	3	0	4	1	0	0	0	11
5	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	3	2	2	0	3	0	0	1	0	11
6	马来西亚亚洲航空有限公司	5	1	1	1	3	0	0	0	0	11
7	国泰航空公司	2	1	2	0	3	0	0	0	1	9
8	俄罗斯国际航空公司	0	2	5	0	1	0	0	0	0	8
9	菲律宾菲亚航	2	1	2	1	2	0	0	0	0	8
10	德国汉莎航空公司	2	0	1	0	1	0	0	0	0	4
11	新加坡酷航	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4
12	奥地利航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
13	法国航空公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3
14	荷兰皇家航空公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3
15	马来西亚航空公司	1	0	0	0	1	1	0	0	0	3
16	马印航空公司	0	0	0	0	2	1	0	0	0	3
17	泰国亚洲航空（长途）有限公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3
18	阿联酋航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
19	俄罗斯乌拉尔航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
20	菲律宾航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
21	韩亚航空	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
22	美国航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2

2019年2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
23	斯里兰卡航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
24	泰国国际航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
25	泰国狮子航空	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
26	土耳其航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
27	印度尼西亚鹰航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
28	意大利航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	埃塞俄比亚航空	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	澳门航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
31	春秋航空日本株式会社	1	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	1
33	济州航空	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	加拿大航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	柬埔寨天空吴哥航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
36	捷星日本	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	缅甸航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	日本航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	瑞士国际航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	台湾远东航空股份有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
41	台湾长荣航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
42	泰国酷鸟航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
43	泰国时代航空	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	泰国微笑航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
45	乌兹别克斯坦航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
46	新加坡捷星亚洲航空私人有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1

2019年2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
47	新西兰航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
48	印尼狮子航空	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
49	英国航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
50	越捷航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
51	越南航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
合计		61	14	34	2	51	4	1	1	1	169
		36.09%	8.28%	20.12%	1.18%	30.18%	2.37%	0.59%	0.59%	0.59%	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	稻城亚丁机场	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	370.37
2	邯郸机场	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	35.15
3	上饶三清山机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	31.15
4	唐山三女河机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	26.25
5	齐齐哈尔三家子机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	20.24
6	克拉玛依机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	17.51
7	遵义机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	11.40
8	大同云冈机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	10.64
9	宜昌三峡机场	0	0	2	1	0	0	0	0	0	3	10.23
10	毕节飞雄机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	10.05
11	赤峰玉龙机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	7.84
12	泸州云龙机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	7.50
13	连云港白塔埠机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	6.94
14	库尔勒机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	6.12
15	喀什机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	5.76
16	包头二里半机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	4.69
17	西双版纳嘎洒国际机场	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	4.36
18	烟台蓬莱国际机场	0	1	1	0	1	0	0	0	0	3	4.06
19	湛江机场	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	3.75
20	兰州中川国际机场	0	0	2	0	2	0	0	0	0	4	3.34
21	常州奔牛国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3.28
22	福州长乐国际机场	1	0	1	0	0	1	0	0	1	4	3.15
23	郑州新郑国际机场	0	0	0	2	0	5	0	0	0	7	2.91
24	泉州晋江国际机场	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	2.81

2019年2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	银川河东国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	2.81
26	北京南苑机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1.83
27	长春龙嘉国际机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	1.75
28	丽江三义国际机场	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1.67
29	乌鲁木齐地窝堡国际机场	1	0	0	2	0	0	0	0	0	3	1.66
30	南宁吴圩国际机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1.50
31	厦门高崎国际机场	0	0	1	0	0	2	0	0	0	3	1.32
32	沈阳桃仙国际机场	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	1.18
33	呼和浩特白塔机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1.08
34	珠海金湾机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1.00
35	杭州萧山国际机场	2	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0.91
36	合肥新桥国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.90
37	武汉天河国际机场	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0.86
38	上海浦东国际机场	1	0	0	2	1	1	0	0	0	5	0.82
39	南昌昌北国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.81
40	西安咸阳国际机场	1	0	0	1	0	0	0	0	1	3	0.80
41	海口美兰国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0.79
42	济南遥墙国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.72
43	大连周水子国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.68
44	贵阳龙洞堡国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.57
45	青岛流亭国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.53
46	天津滨海国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.48
47	三亚凤凰国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.46
48	深圳宝安国际机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0.45
49	成都双流国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0.42
50	重庆江北国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.26

2019年2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	昆明长水国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.24
52	北京首都国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.12
53	张家口宁远机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	--
合计		11	1	21	22	17	14	3	0	5	94	1.21
		11.70%	1.07%	22.34%	23.40%	18.09%	14.89%	3.19%	0.00%	5.32%	100%	

附件 6

2019 年 2 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	智行	1	0	0	0	0	0	0	1
2	飞猪	0	1	0	0	0	0	0	1
3	去哪儿	0	1	0	0	0	0	0	1
4	携程	1	0	0	0	0	0	0	1
合计		2	2	0	0	0	0	0	4
		50.00%	50.00%	0	0	0	0	0	100.00%