

关于 2019 年 7 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7月航空运输消费者投诉情况通报如下:

2019年7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3017件。其中,国内航空公司投诉2503件,外国及港澳台地区航空公司投诉333件,机场投诉171件,航空销售代理人投诉10件。

7月民航局消费者事务中心受理消费者投诉调解申请509件。其中,418件调解完毕,91件处于调解过程中。

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7月受理消费者对国内航空公司的投诉2503件。其中,针对全服务型航空公司2187件,针对差异化服务型航空公司316件。投诉类型排名前三位的分别是:不正常航班服务1325件,占52.94%;票务服务507件,占20.26%;行李服务291件,占11.63%。

详情见通报附件 1、2、3。

（二）投诉率

2019 年 7 月国内航空公司平均投诉率为百万分之四十二点零四。其中，全服务型航空公司平均投诉率为百万分之四十点五八，投诉率最高的前三家航空公司分别是：龙江航空、长安航空和北部湾航空；差异化服务型航空公司平均投诉率为百万分之五十六点零零，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 7 月受理消费者对外国及港澳台地区航空公司的投诉 333 件。其中，投诉类型排名前三位的分别是：不正常航班服务 157 件，占 47.15%；票务服务 89 件，占 26.73%；行李服务 52 件，占 15.62%。投诉数量最多的是菲律宾宿务太平洋航空公司。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 7 月受理消费者对机场的投诉 171 件。投诉类型排名前三位的分别是：机场商户服务 41 件，占 23.98%；办理乘机手续与登机 40 件，占 23.39%；不正常航班服务 31 件，占 18.13%。详情见通报附件 5。

（二）投诉率

2019 年 7 月机场平均投诉率为百万分之一点七六。投诉率最

高的前三家机场分别是：五大连池德都机场、霍林郭勒机场和乌兰察布集宁机场。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 7 月受理消费者对航空销售代理人的投诉 10 件。其中，涉及售票服务的 8 件，占 80%；涉及签改退票的 2 件，占 20%。详情见通报附件 6。

2019 年 7 月没有发生对地面服务代理人的投诉。

附件：7 月份通报附表

运输司

2019 年 9 月 27 日

附件 1

2019 年 7 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	1325	52.94
2	票务服务	507	20.26
3	行李服务	291	11.63
4	办理乘机手续与登机	164	6.55
5	超售	57	2.28
6	空中服务	45	1.80
7	特殊旅客服务	9	0.36
8	货物	4	0.16
9	其他服务	101	4.04
合计		2503	100%

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	5	0	0	0	0	5	264.02
2	长安航空有限责任公司	16	4	12	0	15	2	0	0	0	49	164.73
3	广西北部湾航空有限责任公司	4	4	12	0	27	0	0	0	1	48	124.40
4	多彩贵州航空有限公司	1	0	1	1	12	0	1	0	0	16	119.40
5	幸福航空有限责任公司	1	0	0	0	5	0	0	0	0	6	95.88
6	福州航空有限责任公司	6	0	10	1	13	1	0	0	0	31	95.48
7	西藏航空有限公司	2	0	0	0	42	1	1	0	0	46	93.86
8	天津航空有限责任公司	16	6	20	2	63	10	0	0	0	117	78.02
9	北京首都航空有限公司	11	9	8	4	57	11	0	0	1	101	73.33
10	海南航空股份有限公司	38	11	17	3	147	5	1	0	7	229	59.76
11	金鹏航空股份有限公司	4	1	4	0	5	0	0	0	0	14	56.23
12	河北航空有限公司	3	0	3	0	14	1	2	0	0	23	55.08
13	奥凯航空有限公司	11	0	1	0	11	1	0	0	0	24	52.32
14	华夏航空有限公司	1	0	1	0	28	1	0	0	0	31	44.66
15	中国国际航空股份有限公司	50	16	42	7	148	1	0	0	18	282	44.58
16	中国东方航空股份有限公司	99	28	37	8	146	3	1	1	26	349	37.44
17	中国南方航空股份有限公司	88	25	24	8	149	1	1	3	31	330	35.80
18	上海航空股份有限公司	7	5	8	0	23	2	0	0	3	48	34.49

2019年7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)
19	深圳航空有限责任公司	21	13	6	3	48	2	0	0	6	99	34.18
20	浙江长龙航空公司	7	3	0	0	16	0	0	0	0	26	34.03
21	东海航空有限公司	2	1	3	0	8	0	0	0	0	14	33.00
22	成都航空有限公司	3	0	4	1	13	0	1	0	0	22	30.26
23	昆明航空有限公司	2	0	2	1	9	0	0	0	0	14	28.64
24	四川航空股份有限公司	18	2	6	1	47	3	0	0	0	77	27.71
25	云南红土航空股份有限公司	2	0	0	0	2	0	0	0	0	4	24.21
26	厦门航空有限公司	23	5	2	1	51	1	0	0	3	86	23.53
27	上海吉祥航空有限公司	6	2	2	0	17	3	0	0	2	32	20.16
28	重庆航空有限责任公司	0	0	1	0	7	0	0	0	0	8	18.10
29	山东航空股份有限公司	8	3	5	0	24	1	0	0	2	43	17.91
30	江西航空有限公司	0	0	1	1	2	0	0	0	0	4	17.66
31	青岛航空股份有限公司	1	0	0	0	5	0	0	0	0	6	16.39
32	瑞丽航空有限公司	0	0	0	0	2	1	0	0	0	3	6.95
合计		451	138	232	42	1161	51	8	4	100	2187	40.58
		20.62%	6.31%	10.61%	1.92%	53.09%	2.33%	0.37%	0.18%	4.57%	100%	

附件 3

2019 年 7 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	中国联合航空有限公司	25	9	22	0	81	3	0	0	1	141	173.69
2	桂林航空有限公司	0	1	8	0	12	0	0	0	0	21	97.93
3	云南祥鹏航空有限责任公司	14	3	12	0	35	2	0	0	0	66	60.57
4	西部航空有限责任公司	7	3	8	1	17	1	0	0	0	37	42.92
5	九元航空有限公司	3	1	1	0	4	0	0	0	0	9	21.53
6	春秋航空有限公司	7	8	8	2	13	0	1	0	0	39	19.38
7	乌鲁木齐航空有限责任公司	0	1	0	0	2	0	0	0	0	3	12.75
合计		56	26	59	3	164	6	1	0	1	316	56.00
		17.72%	8.23%	18.67%	0.95%	51.90%	1.90%	0.32%	0.00%	0.32%	100%	

附件 4

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	2	1	1	0	43	0	0	0	1	48
2	巴基斯坦航空公司	0	0	0	0	35	0	0	0	0	35
3	港龙航空	10	1	4	0	2	0	0	0	1	18
4	香港航空公司	10	0	5	1	0	0	0	0	0	16
5	澳门航空公司	1	0	2	0	8	2	0	0	0	13
6	俄罗斯国际航空公司	0	1	8	0	3	0	0	0	0	12
7	泰国亚洲航空公司	6	1	0	0	5	0	0	0	0	12
8	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	5	0	2	1	1	0	0	0	0	9
9	印度尼西亚鹰航空公司	1	0	0	0	7	0	0	0	0	8
10	泰国狮子航空	4	0	0	0	4	0	0	0	0	8
11	新加坡酷航	2	1	2	0	3	0	0	0	0	8
12	春秋航空日本株式会社	3	1	0	0	3	0	0	0	0	7
13	马来西亚亚洲航空有限公司	2	0	2	0	3	0	0	0	0	7
14	俄罗斯乌拉尔航空公司	0	2	3	0	1	0	0	0	0	6
15	土耳其航空公司	3	1	0	0	2	0	0	0	0	6
16	卡塔尔航空公司	0	0	4	1	0	0	0	0	0	5
17	澜湄航空（柬埔寨）股份有限公司	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5
18	国泰航空公司	4	0	1	0	0	0	0	0	0	5
19	泰国酷鸟航空公司	0	0	2	0	3	0	0	0	0	5
20	菲律宾菲亚航	4	0	0	0	1	0	0	0	0	5
21	泰国亚洲航空（长途）有限公司	2	1	0	0	1	0	0	0	0	4
22	台湾长荣航空公司	0	0	0	0	3	0	0	0	1	4
23	北欧航空公司	1	0	0	0	3	0	0	0	0	4
24	美国联合航空公司	2	0	1	0	1	0	0	0	0	4

2019年7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	泰国国际航空公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3
26	马来西亚航空公司	1	2	0	0	0	0	0	0	0	3
27	荷兰皇家航空公司	0	1	0	0	2	0	0	0	0	3
28	德国汉莎航空公司	1	0	1	1	0	0	0	0	0	3
29	新西兰航空公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3
30	台湾立荣航空公司	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3
31	法国航空公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3
32	阿联酋航空公司	2	0	0	0	0	1	0	0	0	3
33	阿联酋阿提哈德航空公司	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
34	西班牙伊比利亚航空公司	0	1	1	0	1	0	0	0	0	3
35	香港快运航空有限公司	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
36	日本航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
37	印尼狮子航空	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
38	泰国时代航空	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
39	芬兰航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
40	意大利航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
41	全日空航空公司	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
42	大韩航空	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
43	沙特阿拉伯航空	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
44	菲律宾航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2
45	乌克兰国际航空	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
46	柬埔寨景成国际航空有限公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
47	蒙古航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
48	澳洲航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
49	新加坡航空公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
50	俄罗斯西伯利亚航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

2019年7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	波兰航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
52	毛里求斯航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
53	瑞士国际航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
54	勒奥斯航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
55	匈奴航空	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
56	韩亚航空	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
57	泰国飞鸟航空	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
58	美国达美航空公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
59	英国航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
60	加拿大航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
61	台湾中华航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
62	埃塞俄比亚航空	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
63	阿塞拜疆航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
64	泰国微笑航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
65	阿曼航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
66	越捷航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
67	越南航空公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
68	柬埔寨天空吴哥航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
69	易斯达航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
合计		89	19	52	8	157	4	0	0	4	333
		26.73%	5.71%	15.62%	2.40%	47.15%	1.20%	0.00%	0.00%	1.20%	100%

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	五大连池德都机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	140.85
2	霍林郭勒机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	119.05
3	乌兰察布集宁机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	68.03
4	巴中恩阳机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	55.25
5	张掖甘州机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	42.37
6	武夷山机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	41.84
7	陇南成县机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	40.16
8	博乐机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	35.46
9	唐山三女河机场	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	34.48
10	新疆莎车机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	31.85
11	佛山沙堤机场	0	0	0	2	1	0	0	0	0	3	30.96
12	昭通机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	30.03
13	塔城机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	27.47
14	长治王村机场	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	26.39
15	安顺黄果树机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	25.58
16	池州九华山机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	23.42
17	吕梁大武机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	21.83
18	黔江武陵山机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	21.19
19	嘉峪关机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	18.15
20	安庆大龙山机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	17.57
21	南阳姜营机场	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	17.44
22	连云港白塔埠机场	0	1	0	0	0	1	0	0	1	3	17.40
23	大庆机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	14.62
24	信阳明港机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	14.47
25	延安二十里铺机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	13.61

2019年7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)
26	临汾乔李机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	13.21
27	北京南苑机场	1	0	1	3	1	2	0	0	0	8	13.18
28	乌兰浩特机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	12.27
29	阜阳西关机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12.09
30	惠州机场	0	0	1	2	0	0	0	0	0	3	11.88
31	万州机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	9.94
32	毕节飞雄机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	9.46
33	敦煌机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	8.53
34	榆林西沙机场	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	8.16
35	台州路桥机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	8.10
36	保山机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8.10
37	恩施许家坪机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	7.72
38	洛阳北郊机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	6.94
39	伊宁机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	6.14
40	遵义茅台机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	6.03
41	盐城南洋机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	5.58
42	赤峰土城子机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	5.12
43	海拉尔东山机场	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	4.90
44	遵义机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	4.90
45	拉萨贡嘎机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	4.70
46	包头二里半机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	4.65
47	运城张孝机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	4.42
48	临沂机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4.36
49	淮安涟水机场	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4.35
50	银川河东机场	0	0	0	2	1	1	0	0	0	4	3.70
51	济南遥墙国际机场	0	0	0	2	0	4	0	0	0	6	3.66

2019年7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)
52	扬州泰州机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3.60
53	西宁曹家堡机场	0	0	1	0	0	1	0	0	1	3	3.43
54	南昌昌北机场	0	0	0	1	2	1	0	0	0	4	3.41
55	鄂尔多斯伊金霍洛机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	3.39
56	宜昌三峡机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3.16
57	南京禄口国际机场	1	0	3	3	0	0	0	0	0	7	2.50
58	绵阳南郊机场	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2.42
59	南宁吴圩机场	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3	2.16
60	烟台蓬莱国际机场	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	2.10
61	兰州中川机场	1	0	1	0	0	1	0	0	0	3	2.06
62	杭州萧山国际机场	0	0	2	1	1	2	0	0	1	7	1.98
63	宁波栎社机场	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	1.86
64	成都双流国际机场	1	0	1	4	2	1	0	0	0	9	1.86
65	合肥新桥国际机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1.81
66	太原武宿机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1.62
67	长春龙嘉国际机场	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	1.58
68	郑州新郑机场	0	0	0	0	2	2	0	0	0	4	1.49
69	呼和浩特白塔机场	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	1.45
70	无锡硕放机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1.40
71	泉州晋江机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1.36
72	青岛流亭国际机场	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3	1.25
73	桂林两江国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1.18
74	上海浦东国际机场	3	1	0	1	0	1	0	0	1	7	1.03
75	重庆江北机场	1	0	0	1	1	1	0	0	0	4	1.02
76	贵阳龙洞堡机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0.98
77	温州永强机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.96

2019年7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)
78	天津滨海国际机场	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0.91
79	武汉天河国际机场	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0.84
80	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0.83
81	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.54
82	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.53
83	海口美兰国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.52
84	厦门高崎国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.41
85	上海虹桥国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.26
86	昆明长水国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.24
87	北京首都国际机场	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0.23
88	深圳宝安国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.22
89	广州白云国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.16
合计		25	4	41	40	19	31	1	0	10	171	1.76
		14.62%	2.34%	23.98%	23.39%	11.11%	18.13%	0.58%	0.00%	5.85%	100%	

附件 6

2019 年 7 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	同程	3	0	0	0	0	0	0	3
2	飞猪	2	1	0	0	0	0	0	3
3	途牛	1	0	0	0	0	0	0	1
4	去哪	1	0	0	0	0	0	0	1
5	携程	0	1	0	0	0	0	0	1
6	京东	1	0	0	0	0	0	0	1
合计		8	2	0	0	0	0	0	10
		80%	20%	0%	0%	0%	0%	0%	100%