

关于 2018 年 12 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)相关要求,现将2018年12月航空运输消费者投诉情况通报如下:

2018年12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1604件。其中,国内航空公司投诉1355件,外国及港澳台地区航空公司投诉118件,机场投诉119件,航空销售代理人投诉12件。在所有投诉中,消费者和企业自行和解1504件,民航局消费者事务中心进行调解的100件。

(一) 针对国内航空公司的投诉情况

1. 投诉类型及比例

2018年12月受理消费者对国内航空公司的投诉1355件。其中,投诉类型排名前三位的分别是:航班问题481件,占35.50%;预定、票务与登机326件,占24.06%;行李运输差错156件,占11.51%。(详情见通报附表1)

2. 投诉数量

2018年12月国内航空公司投诉中，针对全服务型航空公司的1226件，投诉数量最多的是东方航空公司；针对差异化服务型航空公司的129件，投诉数量最多的是中国联合航空公司。（详情见通报附表2、3）

3. 投诉率（投诉数量/旅客运输量*100%）

2018年12月国内航空公司平均投诉率为百万分之二十六点九四。其中，全服务型航空公司平均投诉率为百万分之二十六点八一，投诉率最高的前三家航空公司分别是：龙江航空、天津航空和江西航空；差异化服务型航空公司平均投诉率为百万分之二十八点一七，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。（详情见通报附表4、5）

（二）针对外国及港澳台地区航空公司的投诉情况

1. 投诉类型及比例

2018年12月受理消费者对外国及港澳台地区航空公司的投诉118件。其中，投诉类型排名前三位的分别是：预定、票务与登机38件，占32.20%；行李运输差错28件，占23.73%；航班问题25件，占21.19%。（详情见通报附表6）

2. 投诉数量

2018年12月外国及港澳台地区航空公司投诉中，投诉数量最多的是泰国亚洲航空。（详情见通报附表6）

（三）针对机场的投诉情况

1. 投诉类型及比例

2018年12月受理消费者对机场的投诉119件。其中，投诉类型排名前三位的分别是：安检32件，占26.89%；购物和餐饮服务25件，占21.01%；行李18件，占15.13%。（详情见通报附表7）

2. 投诉数量

2018年12月机场投诉中，投诉数量最多的是海口美兰国际机场。（详情见通报附表7）

3. 投诉率（投诉数量/机场旅客吞吐量*100%）

2018年12月机场平均投诉率为百万分之一点五六。投诉率最高的前三家机场分别是：吐鲁番交河机场、衢州机场和庆阳西峰镇机场。（详情见通报附表8）

（四）针对航空销售代理人及地面服务代理人的投诉情况

2018年12月受理消费者对航空销售代理人的投诉12件。其中，涉及售票服务的10件，占83.33%；涉及签改退票的2件，占16.67%。投诉数量最多的航空销售代理人为同程艺龙。（详情见通报附表9）

2018年12月没有发生对地面服务代理人的投诉。

运输司

2019年2月20日

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 | 299 | 35.50 |
| | | 延误 | 113 | |
| | | 更换航空器 | 24 | |
| | | 时刻变更 | 20 | |
| | | 信息不满意 | 15 | |
| | | 错失衔接 | 7 | |
| | | 改变目的地 | 2 | |
| | | 其他 | 1 | |
| | | 小计 | 481 | |
| 2 | 预定、票务与登机 | 信息不满意 | 147 | 24.06 |
| | | 售票、预定错误 | 76 | |
| | | 拒绝乘客登机 | 74 | |
| | | 未收到机票 | 8 | |
| | | 未能成功签转 | 5 | |
| | | 无法联络 | 4 | |
| | | 错误取消 | 4 | |
| | | 无预定记录 | 3 | |
| | | 拒绝出售机票 | 1 | |
| | | 其他 | 4 | |
| | | 小计 | 326 | |
| 3 | 行李 | 信息不满意 | 38 | 11.51 |
| | | 行李破损 | 33 | |
| | | 行李延误 | 25 | |
| | | 多收费 | 19 | |
| | | 物品丢失 | 14 | |
| | | 行李丢失 | 9 | |
| | | 行李破损/内物丢失 | 5 | |
| | | 行李破损/内物损坏 | 4 | |
| | | 内物破损 | 2 | |

| | | | | |
|----|-----------|------------------|------|------|
| | | 内物被盗 | 2 | |
| | | 拒绝运输 | 2 | |
| | | 其他 | 3 | |
| | | 小计 | 156 | |
| 4 | 票价 | 限制 | 77 | 9.23 |
| | | 信息不满意 | 41 | |
| | | 降低 | 2 | |
| | | 多收费 | 2 | |
| | | 没有折扣 | 1 | |
| | | 固定价格(同一票价) | 1 | |
| | | 其他 | 1 | |
| | | 小计 | 125 | |
| 5 | 旅客服务 | 信息不满意 | 51 | 8.12 |
| | | 不满意空中服务 | 17 | |
| | | 不能打印行程单 | 10 | |
| | | 不满意食品服务 | 6 | |
| | | 不提供其他旅客服务费 发票 | 6 | |
| | | 不提供逾重行李费发票 | 5 | |
| | | 不满意座位安排(非残疾人) | 3 | |
| | | 态度恶劣 | 2 | |
| | | 设备不足 | 1 | |
| | | 未控制其他乘客 | 1 | |
| | | 其他 | 8 | |
| | | 小计 | 110 | |
| 6 | 综合(包括常旅客) | | 78 | 5.76 |
| 7 | 退款 | | 61 | 4.50 |
| 8 | 超售 | | 16 | 1.18 |
| 9 | 吸烟 | | 1 | 0.07 |
| 10 | 短信欺诈 | | 1 | 0.07 |
| 合计 | | | 1355 | 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 | 投诉类型及数量 | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------|---------|----|---------|----|----|----|------|----|----|----|-------|-----------|----|--------------|-----------|------|-----|
| | | 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 | 78 | 3 | 66 | 18 | 11 | 22 | 21 | 0 | 0 | 0 | 0 | 41 | 0 | 0 | 0 | 1 | 261 |
| 2 | 中国南方航空股份有限公司 | 53 | 0 | 55 | 16 | 7 | 8 | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 167 |
| 3 | 中国国际航空股份有限公司 | 33 | 1 | 44 | 20 | 7 | 17 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 141 |
| 4 | 四川航空股份有限公司 | 39 | 0 | 27 | 16 | 0 | 8 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 93 |
| 5 | 天津航空有限责任公司 | 20 | 0 | 17 | 3 | 3 | 23 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 80 |
| 6 | 海南航空股份有限公司 | 24 | 1 | 17 | 3 | 1 | 10 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 70 |
| 7 | 深圳航空有限责任公司 | 17 | 1 | 18 | 7 | 3 | 4 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 63 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-------------|----|---|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 8 | 厦门航空有限公司 | 21 | 1 | 12 | 3 | 6 | 4 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 51 |
| 9 | 北京首都航空有限公司 | 27 | 2 | 8 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 |
| 10 | 山东航空股份有限公司 | 16 | 0 | 6 | 10 | 1 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 38 |
| 11 | 上海吉祥航空有限公司 | 7 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 23 |
| 12 | 西藏航空有限公司 | 17 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 22 |
| 13 | 成都航空有限公司 | 9 | 0 | 5 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 |
| 14 | 广西北部湾航空有限公司 | 8 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 |
| 15 | 浙江长龙航空公司 | 8 | 0 | 4 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 |
| 16 | 东海航空有限公司 | 11 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 |
| 17 | 上海航空股份有限公司 | 6 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 |
| 18 | 青岛航空股份有限公司 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| 19 | 福州航空有限责任公司 | 2 | 1 | 3 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------|-----|----|-----|-----|----|-----|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|------|
| 20 | 奥凯航空有限公司 | 3 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| 21 | 长安航空有限责任公司 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| 22 | 江西航空有限公司 | 6 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| 23 | 龙江航空有限公司 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| 24 | 昆明航空有限公司 | 3 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| 25 | 金鹏航空股份有限公司 | 2 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| 26 | 云南红土航空股份有限公司 | 4 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| 27 | 重庆航空有限责任公司 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 28 | 瑞丽航空有限公司 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 29 | 多彩贵州航空有限公司 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 30 | 华夏航空有限公司 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 31 | 河北航空有限公司 | 1 | 0 | 1 | 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 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 合计 | | 444 | 12 | 304 | 113 | 51 | 122 | 101 | 1 | 0 | 0 | 0 | 77 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1226 |

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 | 投诉类型及数量 | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------|---------|----|----------|----|----|----|------|----|----|----|-------|----------|----|--------------|-----------|------|-----|
| | | 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 | 9 | 0 | 7 | 6 | 5 | 10 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 45 |
| 2 | 云南祥鹏航空有限责任公司 | 10 | 1 | 4 | 1 | 3 | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| 3 | 西部航空有限责任公司 | 6 | 3 | 3 | 3 | 1 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 23 |
| 4 | 春秋航空有限公司 | 2 | 0 | 5 | 0 | 1 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| 5 | 九元航空有限公司 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| 6 | 桂林航空有限公司 | 4 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 7 | 乌鲁木齐航空有限责任公司 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 合计 | | 37 | 4 | 22 | 12 | 10 | 34 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 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 | 8 | 515.30 |
| 2 | 天津航空有限责任公司 | 80 | 73.07 |
| 3 | 江西航空有限公司 | 8 | 63.97 |
| 4 | 云南红土航空有限公司 | 6 | 63.67 |
| 5 | 西藏航空有限公司 | 22 | 60.19 |
| 6 | 广西北部湾航空有限公司 | 17 | 59.93 |
| 7 | 多彩贵州航空有限公司 | 5 | 46.12 |
| 8 | 青岛航空股份有限公司 | 11 | 45.03 |
| 9 | 东海航空有限公司 | 15 | 42.80 |
| 10 | 四川航空股份有限公司 | 93 | 41.46 |
| 11 | 北京首都航空有限公司 | 43 | 36.76 |
| 12 | 长安航空有限责任公司 | 8 | 34.92 |
| 13 | 福州航空有限责任公司 | 9 | 33.82 |
| 14 | 金鹏航空有限责任公司 | 7 | 33.64 |
| 15 | 中国东方航空股份有限公司 | 261 | 33.55 |
| 16 | 浙江长龙航空有限公司 | 16 | 28.59 |
| 17 | 成都航空有限公司 | 18 | 27.50 |
| 18 | 深圳航空有限责任公司 | 63 | 25.65 |
| 19 | 中国国际航空股份有限公司 | 141 | 23.92 |
| 20 | 中国南方航空股份有限公司 | 167 | 20.99 |
| 21 | 山东航空股份有限公司 | 38 | 19.97 |
| 22 | 海南航空股份有限公司 | 70 | 19.59 |
| 23 | 奥凯航空有限公司 | 8 | 18.21 |
| 24 | 上海吉祥航空有限公司 | 23 | 18.05 |

| | | | |
|-----------|------------|-------------|--------------|
| 25 | 厦门航空有限公司 | 51 | 17.68 |
| 26 | 重庆航空有限责任公司 | 5 | 17.00 |
| 27 | 昆明航空有限公司 | 7 | 16.98 |
| 28 | 瑞丽航空有限责任公司 | 5 | 15.98 |
| 29 | 幸福航空有限责任公司 | 1 | 13.72 |
| 30 | 上海航空股份有限公司 | 14 | 9.36 |
| 31 | 华夏航空有限公司 | 4 | 7.46 |
| 32 | 河北航空有限公司 | 2 | 5.39 |
| 33 | 大新华航空有限公司 | 0 | 0.00 |
| 合计 | | 1226 | 26.81 |

附表 5. 国内各差异化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 | 中国联合航空有限公司 | 45 | 60.96 |
| 2 | 桂林航空有限公司 | 5 | 36.80 |
| 3 | 云南祥鹏航空有限责任公司 | 25 | 32.53 |
| 4 | 西部航空有限责任公司 | 23 | 31.83 |
| 5 | 乌鲁木齐航空有限责任公司 | 5 | 24.02 |
| 6 | 九元航空有限责任公司 | 6 | 17.59 |
| 7 | 春秋航空股份有限公司 | 20 | 12.02 |
| 合计 | | 129 | 28.17 |

附表 6. 外国及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 | 4 | 0 | 5 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| 2 | 港龙航空公司 | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| 3 | 香港航空公司 | 3 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| 4 | 德国汉莎航空公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| 5 | 日本乐桃航空公司 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | 新加坡航空公司 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 7 | 俄罗斯国际航空公司 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 8 | 马来西亚亚洲航空 (长途)公司 | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 9 | 马来西亚亚洲航空 有限公司 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 10 | 全日空航空公司 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 11 | 泰国国际航空公司 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 12 | 泰国狮子航空 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 13 | 马来西亚航空公司 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 14 | 国泰航空公司 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 15 | 埃塞俄比亚航空 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 16 | 阿联酋阿提哈德航 空公司 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 17 | 印尼狮子航空 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 18 | 西班牙伊比利亚航 空公司 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 19 | 阿联酋航空公司 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 20 | 法国航空公司 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 21 | 韩亚航空公司 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 22 | 俄罗斯西伯利亚航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 23 | 澳门航空公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 24 | 新西兰航空公司 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 25 | 卡塔尔航空公司 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 26 | 新加坡胜安航空公司 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 27 | 埃及航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 28 | 伊朗马汉航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 29 | 土耳其航空公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 30 | 越捷航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 31 | 新加坡酷航 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 32 | 俄罗斯乌拉尔航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 33 | 美国联合航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------------|--------|---|--------|-------|--------|--------|-------|---|---|---|---|-------|-------|---|---|---|------|
| 34 | 斯里兰卡航空公司 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 35 | 泰国飞鸟航空 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 36 | 美国达美航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 37 | 美国航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 38 | 印度尼西亚鹰航空公司 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 39 | 捷星日本航空公司 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 40 | 波兰航空公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 41 | 阿斯塔纳航空公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 42 | 大韩航空公司 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 合计 | | 25 | 0 | 38 | 5 | 13 | 28 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 118 |
| | | 21.19% | 0 | 32.20% | 4.24% | 11.02% | 23.73% | 5.93% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.85% | 0.85% | 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 | 航班延误时服务 | 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 | 海口美兰国际机场 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 7 |
| 2 | 昆明长水国际机场 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| 3 | 上海浦东国际机场 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 4 | 贵阳龙洞堡机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 5 |
| 5 | 北京南苑机场 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 6 | 济南遥墙国际机场 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 4 |
| 7 | 北京首都国际机场 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| 8 | 重庆江北机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 9 | 杭州萧山国际机场 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 沈阳桃仙国际机场 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 11 | 合肥新桥国际机场 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| 12 | 拉萨贡嘎机场 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 13 | 常州奔牛机场 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 14 | 北海福成机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| 15 | 惠州机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 3 |
| 16 | 成都双流国际机场 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 17 | 西安咸阳国际机场 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| 18 | 厦门高崎国际机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 19 | 武汉天河国际机场 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 20 | 哈尔滨太平国际机场 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 21 | 南宁吴圩机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 22 | 兰州中川机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 23 | 长春龙嘉国际机场 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 24 | 呼和浩特白塔机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 25 | 烟台蓬莱国际机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| 26 | 宜昌三峡机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 27 | 徐州观音机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| 28 | 伊宁机场 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 29 | 广州白云国际机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 30 | 南京禄口国际机场 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 31 | 长沙黄花国际机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 32 | 郑州新郑机场 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 33 | 乌鲁木齐地窝堡机场 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 34 | 三亚凤凰国际机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 35 | 天津滨海国际机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 36 | 大连周水子机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 37 | 宁波栎社机场 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 38 | 无锡硕放机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 39 | 西宁曹家堡机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 40 | 扬州泰州机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 41 | 赤峰土城子机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 42 | 泸州蓝田机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 43 | 洛阳北郊机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 44 | 淮安涟水机场 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 45 | 运城张孝机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 46 | 襄樊刘集机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 47 | 舟山普陀山机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 48 | 通辽机场 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 49 | 黄山屯溪机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---------|-------|-------|---|--------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|------|
| 50 | 锡林浩特机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 51 | 万州机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 52 | 大同倍加皂机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 53 | 兴义机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 54 | 大庆机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 55 | 阜阳西关机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 56 | 日照山字河机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 57 | 嘉峪关机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 58 | 林芝机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 59 | 十堰武当山机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 60 | 庆阳西峰镇机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 61 | 衢州机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 62 | 吐鲁番交河机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 合计 | | 11 | 1 | 0 | 13 | 32 | 18 | 1 | 5 | 2 | 6 | 25 | 2 | 3 | 119 |
| | | 9.24% | 0.84% | 0 | 10.92% | 26.89% | 15.13% | 0.84% | 4.20% | 1.68% | 5.04% | 21.01% | 1.68% | 2.52% | 100% |

附表 8. 机场投诉率统计

| 序号 | 机场名称 | 投诉件数 | 投诉率 (百万分之) |
|----|---------|------|---------------|
| 1 | 吐鲁番交河机场 | 1 | 64.10 |
| 2 | 衢州机场 | 1 | 40.98 |
| 3 | 庆阳西峰镇机场 | 1 | 28.74 |
| 4 | 林芝机场 | 1 | 28.57 |
| 5 | 嘉峪关机场 | 1 | 26.95 |
| 6 | 黄山屯溪机场 | 1 | 20.62 |
| 7 | 伊宁机场 | 2 | 20.39 |
| 8 | 锡林浩特机场 | 1 | 20.12 |
| 9 | 惠州机场 | 3 | 18.26 |
| 10 | 北海福成机场 | 3 | 14.90 |
| 11 | 万州机场 | 1 | 14.39 |
| 12 | 阜阳西关机场 | 1 | 13.37 |
| 13 | 大庆机场 | 1 | 12.69 |
| 14 | 日照山字河机场 | 1 | 11.85 |
| 15 | 通辽机场 | 1 | 11.45 |
| 16 | 大同倍加皂机场 | 1 | 11.00 |
| 17 | 泸州蓝田机场 | 1 | 10.60 |
| 18 | 拉萨贡嘎机场 | 3 | 10.36 |
| 19 | 兴义机场 | 1 | 10.27 |
| 20 | 常州奔牛机场 | 3 | 10.24 |
| 21 | 襄樊刘集机场 | 1 | 10.19 |
| 22 | 徐州观音机场 | 2 | 9.97 |
| 23 | 舟山普陀山机场 | 1 | 9.68 |

| | | | |
|----|-----------|---|------|
| 24 | 宜昌三峡机场 | 2 | 9.19 |
| 25 | 洛阳北郊机场 | 1 | 8.81 |
| 26 | 北京南苑机场 | 5 | 8.78 |
| 27 | 十堰武当山机场 | 1 | 8.46 |
| 28 | 赤峰土城子机场 | 1 | 7.59 |
| 29 | 运城张孝机场 | 1 | 6.43 |
| 30 | 淮安涟水机场 | 1 | 6.42 |
| 31 | 扬州泰州机场 | 1 | 5.18 |
| 32 | 贵阳龙洞堡机场 | 5 | 3.27 |
| 33 | 海口美兰国际机场 | 7 | 3.20 |
| 34 | 烟台蓬莱国际机场 | 2 | 3.15 |
| 35 | 合肥新桥国际机场 | 3 | 3.12 |
| 36 | 济南遥墙国际机场 | 4 | 3.07 |
| 37 | 西宁曹家堡机场 | 1 | 2.78 |
| 38 | 呼和浩特白塔机场 | 2 | 2.33 |
| 39 | 兰州中川机场 | 2 | 1.92 |
| 40 | 沈阳桃仙国际机场 | 3 | 1.91 |
| 41 | 长春龙嘉国际机场 | 2 | 1.81 |
| 42 | 无锡硕放机场 | 1 | 1.73 |
| 43 | 南宁吴圩机场 | 2 | 1.60 |
| 44 | 昆明长水国际机场 | 6 | 1.60 |
| 45 | 哈尔滨太平国际机场 | 2 | 1.20 |
| 46 | 宁波栎社机场 | 1 | 1.02 |
| 47 | 武汉天河国际机场 | 2 | 0.99 |
| 48 | 杭州萧山国际机场 | 3 | 0.99 |
| 49 | 厦门高崎国际机场 | 2 | 0.92 |
| 50 | 重庆江北机场 | 3 | 0.86 |

| | | | |
|----|-----------|-----|------|
| 51 | 上海浦东国际机场 | 5 | 0.82 |
| 52 | 大连周水子机场 | 1 | 0.74 |
| 53 | 乌鲁木齐地窝堡机场 | 1 | 0.61 |
| 54 | 西安咸阳国际机场 | 2 | 0.56 |
| 55 | 长沙黄花国际机场 | 1 | 0.52 |
| 56 | 天津滨海国际机场 | 1 | 0.50 |
| 57 | 三亚凤凰国际机场 | 1 | 0.50 |
| 58 | 成都双流国际机场 | 2 | 0.46 |
| 59 | 郑州新郑机场 | 1 | 0.46 |
| 60 | 南京禄口国际机场 | 1 | 0.44 |
| 61 | 北京首都国际机场 | 3 | 0.36 |
| 62 | 广州白云国际机场 | 1 | 0.17 |
| 合计 | | 119 | 1.56 |

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 | | | | | | | 合计 |
|----|------|---------|--------|------|------|------|-----|------|------|
| | | 客票代理 | | | | 货运代理 | | | |
| | | 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 | 同程艺龙 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 2 | 飞猪 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 3 | 去哪儿 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 4 | 途牛 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 5 | 航班管家 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 6 | 携程 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 合计 | | 10 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| | | 83.33% | 16.67% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100% |

