

# 关于 2019 年 3 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3月航空运输消费者投诉情况通报如下:

2019年3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1121件。其中,国内航空公司投诉700件,外国及港澳台地区航空公司投诉294件,机场投诉120件,航空销售代理人投诉7件。在所有投诉中,消费者和企业自行和解972件,民航局消费者事务中心进行调解的149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3月受理消费者对国内航空公司的投诉700件。其中,针对全服务型航空公司606件,针对差异化服务型航空公司94件。投诉类型排名前三位的分别是:不正常航班服务251件,占35.86%;票务服务194件,占27.71%;行李服务102件,占14.57%。详情见通报附件1、2、3。

## （二）投诉率

2019年3月国内航空公司平均投诉率为百万分之十三点零四。其中，全服务型航空公司平均投诉率为百万分之十二点四九，投诉率最高的前三家航空公司分别是：龙江航空、福州航空和青岛航空；差异化服务型航空公司平均投诉率为百万分之十八点一六，投诉率最高的前三家航空公司分别是：中国联合航空、桂林航空和乌鲁木齐航空。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3月受理消费者对外国及港澳台地区航空公司的投诉294件。其中，投诉类型排名前三位的分别是：票务服务100件，占34.01%；行李服务75件，占25.51%；不正常航班服务74件，占25.18%。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3月受理消费者对机场的投诉120件。投诉类型排名前三位的分别是：机场商户服务30件，占25%；办理乘机手续与登机28件，占23.33%；航站楼基本服务和行李服务各23件，各占19.17%。详情见通报附件5。

### （二）投诉率

2019年3月机场平均投诉率为百万分之一点五五。投诉率最高的前三家机场分别是：金昌金川机场、陇南成县机场和满洲里

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 3 月受理消费者对航空销售代理人的投诉 7 件。其中，涉及售票服务的 4 件，占 57.14%；涉及签改退票的 2 件，占 28.57%；涉及售后服务的 1 件，占 14.29%。详情见通报附件 6。

2019 年 3 月没有发生对地面服务代理人的投诉。

运输司

2019 年 5 月 15 日

## 附件 1

2019年3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	251	35.86
2	票务服务	194	27.71
3	行李服务	102	14.57
4	办理乘机手续与登机	81	11.57
5	空中服务	26	3.71
6	超售	5	0.71
7	特殊旅客服务	1	0.15
8	货物	1	0.15
9	其他服务	39	5.57
合计		700	100.00

## 附件 2

2019年3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	1	0	2	0	0	0	0	3	125.27
2	福州航空有限责任公司	4	0	2	0	7	0	0	0	0	13	46.10
3	青岛航空股份有限公司	2	1	0	0	8	0	0	0	0	11	37.29
4	广西北部湾航空有限责任公司	2	1	3	0	6	1	0	0	0	13	36.71
5	长安航空有限责任公司	3	1	0	1	3	0	0	0	0	8	35.95
6	西藏航空有限公司	1	2	1	0	8	0	0	0	0	12	29.86
7	幸福航空有限责任公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	27.19
8	奥凯航空有限公司	1	2	2	0	6	0	0	0	0	11	26.37
9	海南航空股份有限公司	20	7	13	4	24	1	0	0	1	70	19.57
10	金鹏航空股份有限公司	1	1	0	0	1	0	0	1	0	4	17.03
11	东海航空有限公司	4	1	0	0	0	0	0	0	1	6	16.47
12	多彩贵州航空有限公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	16.41
13	天津航空有限责任公司	3	2	8	1	6	0	0	0	1	21	16.33
14	江西航空有限公司	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3	15.91
15	昆明航空有限公司	3	1	2	0	1	0	0	0	0	7	15.82
16	成都航空有限公司	6	0	2	1	1	0	0	0	0	10	15.01
17	河北航空有限公司	1	0	1	0	2	0	0	0	1	5	13.59

2019年3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	中国南方航空股份有限公司	36	13	13	5	40	0	0	0	6	113	13.59
19	上海航空股份有限公司	3	3	4	1	6	0	0	0	1	18	13.16
20	深圳航空有限责任公司	9	7	2	1	12	0	0	0	4	35	12.96
21	中国国际航空股份有限公司	14	5	11	5	25	0	0	0	8	68	11.24
22	中国东方航空股份有限公司	29	13	12	3	22	0	1	0	13	93	10.92
23	四川航空股份有限公司	11	2	2	1	7	1	0	0	0	24	9.99
24	云南红土航空股份有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	9.04
25	北京首都航空有限公司	1	3	1	0	5	0	0	0	0	10	8.10
26	山东航空股份有限公司	8	0	0	0	6	0	0	0	1	15	7.12
27	华夏航空有限公司	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4	7.03
28	瑞丽航空有限公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	6.22
29	厦门航空有限公司	5	2	0	2	5	0	0	0	1	15	4.76
30	上海吉祥航空有限公司	1	3	1	0	0	0	0	0	1	6	4.43
31	浙江长龙航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1.59
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		173	70	81	25	213	3	1	1	39	606	12.49
		28.55%	11.55%	13.37%	4.13%	35.15%	0.49%	0.16%	0.16%	6.44%	100.00%	

## 附件 3

2019 年 3 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	11	4	4	1	15	1	0	0	0	36	47.15
2	桂林航空有限公司	0	0	2	0	2	0	0	0	0	4	26.28
3	乌鲁木齐航空有限责任公司	1	0	0	0	4	0	0	0	0	5	22.65
4	西部航空有限责任公司	1	2	3	0	7	1	0	0	0	14	17.90
5	九元航空有限公司	3	0	0	0	2	0	0	0	0	5	12.49
6	云南祥鹏航空有限责任公司	0	4	8	0	1	0	0	0	0	13	11.90
7	春秋航空有限公司	5	1	4	0	7	0	0	0	0	17	9.62
合计		21	11	21	1	38	2	0	0	0	94	18.16
		22.34%	11.70%	22.34%	1.06%	40.43%	2.13%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	

## 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	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	12	0	6	0	25	0	0	0	0	43
2	泰国亚洲航空公司	22	3	5	0	6	0	0	0	0	36
3	香港航空公司	4	3	4	1	9	0	0	0	0	21
4	马来西亚亚洲航空有限公司	7	9	1	0	1	0	0	0	0	18
5	俄罗斯国际航空公司	1	1	10	0	2	0	0	0	0	14
6	泰国狮子航空	2	2	3	0	2	0	0	0	0	9
7	新加坡酷航	2	1	5	0	1	0	0	0	0	9
8	澳门航空公司	3	0	0	1	3	0	0	0	0	7
9	国泰航空公司	5	0	1	0	0	0	0	0	1	7
10	港龙航空	2	1	1	0	2	0	0	0	0	6
11	美国航空公司	3	2	0	0	1	0	0	0	0	6
12	全日空航空公司	5	0	0	0	0	0	0	1	0	6
13	泰国亚洲航空（长途）有限公司	4	1	1	0	0	0	0	0	0	6
14	德国汉莎航空公司	0	0	3	0	1	0	0	0	1	5
15	加拿大航空公司	0	0	5	0	0	0	0	0	0	5
16	法国航空公司	1	0	1	0	1	0	0	0	2	5
17	荷兰皇家航空公司	4	0	1	0	0	0	0	0	0	5
18	阿联酋航空公司	1	0	3	0	0	0	0	0	0	4
19	英国航空公司	1	2	0	0	0	0	0	0	1	4
20	菲律宾菲亚航	2	0	1	0	1	0	0	0	0	4
21	土耳其航空公司	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4
22	新加坡航空公司	2	1	1	0	0	0	0	0	0	4
23	韩亚航空	0	0	2	0	1	0	0	0	0	3
24	俄罗斯乌拉尔航空公司	0	1	2	0	0	0	0	0	0	3



2019年3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	柬埔寨天空吴哥航空公司	0	0	1	0	0	2	0	0	0	3
26	韩国真航空	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
27	波兰航空公司	0	0	1	0	2	0	0	0	0	3
28	澜湄航空(柬埔寨)股份有限公司	0	0	0	1	2	0	0	0	0	3
29	澳洲航空公司	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3
30	泰国国际航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
31	巴基斯坦航空公司	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
32	菲律宾航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
33	越捷航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
34	香港快运航空有限公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
35	美国达美航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
36	埃塞俄比亚航空	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
37	阿联酋阿提哈德航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2
38	泰国新时代航空	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
39	日本航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
40	春秋航空日本株式会社	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
41	印尼狮子航空	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
42	肯尼亚航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
43	印度尼西亚鹰航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
44	台湾长荣航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	台湾中华航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
46	意大利航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
47	台湾立荣航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
48	台湾华信航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
49	菲律宾宿务太平洋航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
50	菲鹰航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1

2019年3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	济州航空	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
52	泰国微笑航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
53	法国蓝鹰航空航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
54	泰国酷鸟航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
55	美国联合航空公司	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
56	斯里兰卡航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
57	大韩航空	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
58	柬埔寨景成国际航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
59	马印航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
60	马来西亚航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
61	新加坡胜安航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
62	埃及航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
合计		100	32	75	3	74	3	0	1	6	294
		34.01%	10.88%	25.51%	1.02%	25.18%	1.02%	0.00%	0.34%	2.04%	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	金昌金川机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	72.99
2	陇南成县机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	60.61
3	满洲里机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	56.50
4	沧源佤山机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	38.76
5	六盘水月照机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	33.00
6	巴彦淖尔天吉泰机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	28.65
7	邵阳武冈机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	26.25
8	临汾乔李机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	23.58
9	汉中城固机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	21.60
10	拉萨贡嘎机场	2	0	2	1	2	0	0	0	0	7	20.84
11	安庆天柱山机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	20.66
12	毕节飞雄机场	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	19.49
13	大同云冈机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	19.19
14	武夷山机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	18.69
15	黄山屯溪机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	17.04
16	伊宁机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	16.34
17	思茅机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	15.41
18	井冈山机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	15.11
19	潍坊机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	14.97
20	临沂机场	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3	14.91
21	邯郸机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	14.64
22	长治王村机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	14.33

2019 年 2 月三亚凤凰国际机场的投诉数量为 0。

2019年3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)
23	十堰武当山机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	14.07
24	南充高坪机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	13.05
25	牡丹江海浪机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	12.52
26	大庆机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	12.02
27	琼海博鳌国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	11.72
28	日照山字河机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	11.15
29	喀什机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	10.74
30	绵阳南郊机场	0	0	1	1	0	0	0	0	1	3	10.14
31	柳州白莲机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	9.85
32	恩施许家坪机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	8.54
33	宜昌三峡机场	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	8.53
34	赣州黄金机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	6.60
35	义乌机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	6.18
36	惠州机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	5.78
37	北京南苑机场	1	0	0	0	1	1	0	0	0	3	5.07
38	包头二里半机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	4.84
39	徐州观音机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	4.63
40	珠海金湾机场	1	0	0	1	1	1	0	0	0	4	4.31
41	南通兴东机场	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	3.94
42	常州奔牛机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3.18
43	西宁曹家堡机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2.61
44	呼和浩特白塔机场	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2.17
45	长沙黄花国际机场	0	0	0	2	1	1	0	0	0	4	1.94
46	合肥新桥国际机场	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	1.94
47	昆明长水国际机场	3	1	0	2	1	0	1	0	0	8	1.91
48	揭阳潮汕机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1.82

2019年3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)
49	太原武宿机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1.69
50	郑州新郑机场	1	1	0	1	0	1	0	0	0	4	1.67
51	桂林两江国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1.57
52	烟台蓬莱国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1.42
53	泉州晋江机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1.41
54	银川河东机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1.34
55	长春龙嘉国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.89
56	宁波栎社机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.89
57	兰州中川机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.88
58	厦门高崎国际机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0.87
59	海口美兰国际机场	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0.86
60	福州长乐国际机场	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.85
61	南昌昌北机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.83
62	南京禄口国际机场	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	0.80
63	南宁吴圩机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.74
64	济南遥墙国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.70
65	大连周水子机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.67
66	杭州萧山国际机场	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0.60
67	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.59
68	贵阳龙洞堡机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.57
69	乌鲁木齐地窝堡机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.55
70	重庆江北机场	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0.55
71	青岛流亭国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0.49
72	天津滨海国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.48
73	武汉天河国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.46
74	上海虹桥国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.27

2019年3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)
75	西安咸阳国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.26
76	北京首都国际机场	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0.24
77	成都双流国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.22
合计		23	4	30	28	23	6	4	0	2	120	1.55
		19.17%	3.33%	25.00%	23.33%	19.17%	5.00%	3.33%	0.00%	1.67%	100.00%	

附件 6

2019 年 3 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	飞猪	1	2	0	0	0	0	0	3
2	携程	2	0	1	0	0	0	0	3
3	去哪儿	1	0	0	0	0	0	0	1
合计		4	2	1	0	0	0	0	7
		57.14%	28.57%	14.29%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%