

# 关于 2019 年 6 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6月航空运输消费者投诉情况通报如下:

2019年6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2713件。其中,国内航空公司投诉2332件,外国及港澳台地区航空公司投诉225件,机场投诉142件,航空销售代理人投诉14件。

本月民航局消费者事务中心受理消费者投诉调解申请314件。其中,219件调解完毕,95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6月受理消费者对国内航空公司的投诉2332件。其中,针对全服务型航空公司2054件,针对差异化服务型航空公司278件。投诉类型排名前三位的分别是:不正常航班服务1374件,占58.92%;票务服务407件,占17.45%;行李服务239件,占10.25%。

详情见通报附件 1、2、3。

## （二）投诉率

2019 年 6 月国内航空公司平均投诉率为百万分之四十三点四八。其中，全服务型航空公司平均投诉率为百万分之四十二点二五，投诉率最高的前三家航空公司分别是：龙江航空、首都航空和福州航空；差异化服务型航空公司平均投诉率为百万分之五十五点三八，投诉率最高的前三家航空公司分别是：中国联合航空、祥鹏航空和西部航空。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 6 月受理消费者对外国及港澳台地区航空公司的投诉 225 件。其中，投诉类型排名前三位的分别是：不正常航班服务 76 件，占 33.78%；票务服务 68 件，占 30.22%；行李服务 46 件，占 20.44%。投诉数量最多的是香港航空公司。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 6 月受理消费者对机场的投诉 142 件。投诉类型排名前三位的分别是：机场商户服务 38 件，占 26.76%；办理乘机手续与登机 31 件，占 21.83%；不正常航班服务 22 件，占 15.49%。详情见通报附件 5。

### （二）投诉率

2019 年 6 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：上饶三清山机场、临汾乔李机场和南阳

姜营机场。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 6 月受理消费者对航空销售代理人的投诉 14 件。其中，涉及售票服务的 8 件，占 57.14%；涉及签改退票的 6 件，占 42.86%。详情见通报附件 6。

2019 年 6 月没有发生对地面服务代理人的投诉。

附件：6 月份通报附表

运输司

2019 年 8 月 9 日

## 附件 1

2019 年 6 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	1374	58.92
2	票务服务	407	17.45
3	行李服务	239	10.25
4	办理乘机手续与登机	130	5.57
5	空中服务	47	2.02
6	超售	33	1.42
7	特殊旅客服务	12	0.51
8	货物	3	0.13
9	其他服务	87	3.73
合计		2332	100%

## 附件 2

2019年6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	6	0	0	0	0	7	602.31
2	北京首都航空有限公司	14	5	33	3	79	1	0	0	1	136	113.28
3	福州航空有限责任公司	5	1	4	2	16	1	1	0	0	30	107.47
4	幸福航空有限责任公司	1	0	0	0	5	0	0	0	0	6	107.09
5	金鹏航空股份有限公司	3	1	1	0	16	2	0	0	1	24	97.74
6	广西北部湾航空有限责任公司	4	0	8	0	17	1	0	0	0	30	87.46
7	海南航空股份有限公司	33	6	13	0	200	3	1	0	5	261	74.33
8	奥凯航空有限公司	4	1	0	1	16	1	0	0	2	25	69.44
9	天津航空有限责任公司	13	3	20	1	49	3	0	0	1	90	65.64
10	长安航空有限责任公司	4	0	2	0	9	2	0	0	0	17	65.50
11	深圳航空有限责任公司	25	9	8	3	102	1	0	0	0	148	58.01
12	多彩贵州航空有限公司	4	0	1	0	2	0	0	0	0	7	56.59
13	昆明航空有限公司	1	1	1	0	19	0	0	0	0	22	52.41
14	西藏航空有限公司	4	1	3	0	12	0	0	0	2	22	50.03
15	河北航空有限公司	5	2	0	0	10	0	0	0	0	17	46.16
16	中国东方航空股份有限公司	80	25	29	10	172	6	1	0	33	356	41.26

2019年6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	东海航空有限公司	0	0	0	1	12	1	0	0	0	14	37.05
18	浙江长龙航空公司	7	4	1	0	13	0	0	0	0	25	36.30
19	中国国际航空股份有限公司	41	9	25	6	110	2	3	0	13	209	35.24
20	江西航空有限公司	1	1	1	0	4	0	0	0	0	7	34.14
21	华夏航空有限公司	4	0	0	0	17	0	0	0	0	21	33.61
22	成都航空有限公司	2	1	0	2	17	0	0	0	0	22	33.04
23	中国南方航空股份有限公司	53	17	19	5	150	0	3	3	17	267	32.58
24	四川航空股份有限公司	10	6	6	1	51	0	0	0	0	74	29.54
25	上海吉祥航空有限公司	10	5	5	2	15	0	0	0	0	37	25.63
26	山东航空股份有限公司	8	2	5	1	33	0	0	0	1	50	24.97
27	上海航空股份有限公司	3	0	5	4	15	3	0	0	3	33	24.70
28	厦门航空有限公司	18	9	5	1	35	2	1	0	6	77	23.88
29	大新华航空有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	20.82
30	青岛航空股份有限公司	3	0	1	0	2	0	0	0	0	6	18.64
31	瑞丽航空有限公司	0	0	0	1	5	1	0	0	0	7	18.46
32	重庆航空有限责任公司	0	1	0	0	4	0	0	0	0	5	14.08
33	云南红土航空股份有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	6.81
合计		360	110	198	44	1214	30	10	3	85	2054	42.25
		17.53%	5.36%	9.64%	2.14%	59.10%	1.46%	0.49%	0.15%	4.14%	100%	

## 附件 3

2019年6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	20	4	7	0	52	0	0	0	0	83	109.54
2	云南祥鹏航空有限责任公司	7	9	19	0	49	3	0	0	1	88	93.78
3	西部航空有限责任公司	9	2	7	1	30	0	0	0	0	49	67.02
4	桂林航空有限公司	2	0	4	0	5	0	0	0	0	11	65.06
5	乌鲁木齐航空有限责任公司	3	0	0	1	6	0	0	0	0	10	51.56
6	春秋航空有限公司	6	5	3	1	14	0	2	0	1	32	17.34
7	九元航空有限公司	0	0	1	0	4	0	0	0	0	5	13.01
合计		47	20	41	3	160	3	2	0	2	278	55.38
		16.91%	7.19%	14.75%	1.08%	57.55%	1.08%	0.72%	0.00%	0.72%	100%	

## 附件 4

2019年6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	香港航空公司	4	2	4	0	16	0	0	0	0	26
2	港龙航空	4	1	1	0	8	1	1	0	0	16
3	俄罗斯国际航空公司	1	0	10	0	4	0	0	0	0	15
4	泰国亚洲航空公司	8	2	2	0	1	0	0	0	0	13
5	泰国狮子航空	2	0	0	0	9	0	0	0	1	12
6	法国航空公司	2	0	1	0	4	1	0	0	0	8
7	澳门航空公司	0	0	1	1	4	0	0	0	1	7
8	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	4	1	1	0	0	0	0	0	0	6
9	捷星日本	1	0	0	0	4	0	0	0	1	6
10	泰国亚洲航空(长途)有限公司	6	0	0	0	0	0	0	0	0	6
11	俄罗斯西伯利亚航空公司	0	1	3	0	1	0	0	0	0	5
12	新加坡酷航	2	0	2	0	1	0	0	0	0	5
13	荷兰皇家航空公司	0	2	2	0	0	0	0	0	0	4
14	德国汉莎航空公司	2	1	0	0	1	0	0	0	0	4
15	国泰航空公司	2	1	0	0	1	0	0	0	0	4
16	日本航空公司	2	1	1	0	0	0	0	0	0	4
17	马来西亚亚洲航空有限公司	0	0	2	0	2	0	0	0	0	4
18	美国航空公司	2	0	1	0	1	0	0	0	0	4
19	加拿大航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
20	菲律宾宿务太平洋航空公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3
21	芬兰航空公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3
22	阿联酋阿提哈德航空公司	0	2	0	0	0	1	0	0	0	3



2019年6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	新加坡胜安航空公司	0	1	1	0	0	0	1	0	0	3
24	全日空航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	1	3
25	泰国国际航空公司	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3
26	菲律宾亚洲航空公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3
27	泰国酷鸟航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
28	土耳其航空公司	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
29	越南航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
30	新加坡航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
31	卡塔尔航空公司	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
32	韩亚航空	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
33	马来西亚航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
34	日本乐桃航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
35	澜湄航空(柬埔寨)股份有限公司	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
36	泰国时代航空	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
37	柬埔寨吴哥航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
38	西班牙伊比利亚航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
39	泰国飞鸟航空	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
40	台湾立荣航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
41	英国航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
42	菲律宾飞鹰航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
43	韩国济州航空	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	菲律宾泛太平洋航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
45	台湾华信航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
46	美国达美航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1

2019年6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	阿联酋航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
48	俄罗斯依可亚航空	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
49	埃塞俄比亚航空	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
50	俄罗斯艾菲航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
51	台湾中华航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
52	瑞士国际航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
53	阿斯塔纳航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
54	大韩航空	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
55	波兰航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
56	菲律宾航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
57	乌克兰国际航空	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
58	马印航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
59	柬埔寨景成国际航空有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
60	澳洲航空公司	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
61	斯里兰卡航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
62	阿曼航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
合计		68	20	46	2	76	5	2	1	5	225
		30.22%	8.89%	20.44%	0.89%	33.78%	2.22%	0.89%	0.44%	2.22%	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	上饶三清山机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	44.15
2	临汾乔李机场	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3	43.80
3	南阳姜营机场	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4	40.94
4	满洲里机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	32.15
5	库车机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	29.15
6	庆阳西峰镇机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	26.32
7	池州九华山机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	26.04
8	攀枝花保安营机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	24.69
9	佛山沙堤机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	18.35
10	汉中城固机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	18.05
11	井冈山机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	13.77
12	东营机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	13.40
13	克拉玛依机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	13.12
14	衡阳机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	10.63
15	张家界荷花机场	0	0	0	1	1	0	0	0	1	3	9.99
16	喀什机场	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	9.89
17	大同倍加皂机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	9.27
18	鄂尔多斯伊金霍洛机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	8.29
19	伊宁机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	7.15
20	遵义茅台机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6.92
21	延吉朝阳川机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	6.61
22	无锡硕放机场	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4	6.27
23	赤峰土城子机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	6.15
24	赣州黄金机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	6.09

2019年6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	绵阳南郊机场	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	5.21
26	淮安涟水机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	4.99
27	运城张孝机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	4.91
28	烟台蓬莱国际机场	1	0	1	0	2	0	0	0	0	4	4.90
29	湛江机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	4.28
30	合肥新桥国际机场	1	0	2	0	0	1	0	0	0	4	4.17
31	天津滨海国际机场	2	2	0	1	1	1	0	0	1	8	4.10
32	扬州泰州机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3.99
33	宜昌三峡机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3.63
34	济南遥墙国际机场	0	1	0	2	0	0	0	0	2	5	3.53
35	兰州中川机场	1	1	0	0	0	2	0	0	0	4	2.98
36	哈尔滨太平国际机场	0	0	4	0	1	0	0	0	0	5	2.95
37	常州奔牛机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2.89
38	西双版纳景洪机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2.42
39	南京禄口国际机场	1	0	1	0	1	2	0	0	1	6	2.39
40	海口美兰国际机场	0	0	0	3	1	0	0	0	0	4	2.36
41	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	1	3	1.84
42	太原武宿机场	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	1.81
43	北京南苑机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1.78
44	福州长乐国际机场	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	1.73
45	南宁吴圩机场	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	1.59
46	西宁曹家堡机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1.40
47	武汉天河国际机场	1	0	1	1	0	0	0	0	0	3	1.37
48	厦门高崎国际机场	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3	1.36
49	西安咸阳国际机场	1	0	0	2	1	1	0	0	0	5	1.30
50	贵阳龙洞堡机场	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	1.15

2019年6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	石家庄正定机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1.04
52	温州永强机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1.04
53	珠海金湾机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1.00
54	南昌昌北机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.99
55	青岛流亭国际机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0.93
56	成都双流国际机场	0	0	0	1	2	1	0	0	0	4	0.90
57	长春龙嘉国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.89
58	呼和浩特白塔机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.87
59	重庆江北机场	1	0	1	1	0	0	0	0	0	3	0.84
60	昆明长水国际机场	1	0	0	2	0	0	0	0	0	3	0.79
61	三亚凤凰国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.74
62	杭州萧山国际机场	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0.61
63	大连周水子机场	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.56
64	深圳宝安国际机场	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	0.48
65	长沙黄花国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.45
66	北京首都国际机场	0	0	0	1	0	2	0	0	0	3	0.37
67	上海浦东国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0.31
68	上海虹桥国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.27
69	广州白云国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.17
合计		18	5	38	31	15	22	0	2	11	142	1.56
		12.68%	3.52%	26.76%	21.83%	10.56%	15.49%	0.00%	1.41%	7.75%	100%	

## 附件 6

2019 年 6 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	3	1	0	0	0	0	0	4
2	同程	3	0	0	0	0	0	0	3
3	飞猪	1	2	0	0	0	0	0	3
4	去哪	0	2	0	0	0	0	0	2
5	携程	0	1	0	0	0	0	0	1
6	途牛	1	0	0	0	0	0	0	1
合计		8	6	0	0	0	0	0	14
		57.14%	42.86%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100%