

---

# 关于 2021 年 2 月份航空运输 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:

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2021年2月份航空运输消费者投诉情况通报如下:

## 一、投诉受理情况

2月份,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7429件。其中,国内航空公司投诉6826件,外国及港澳台地区航空公司投诉396件,机场投诉196件,航空销售代理人投诉11件。

### (一)国内航空公司投诉受理情况

2月份受理消费者对国内航空公司的投诉6826件。其中,投诉类型排名前三位的是:不正常航班服务投诉3814件,占55.87%;票务服务投诉2045件,占29.96%;办理乘机手续与登机投诉360件,占5.27%。国内航空公司平均投诉受理率为万分之二点八三八。详情见通报附件1、2。

### (二)外国及港澳台地区航空公司投诉受理情况

2月份受理消费者对外国及港澳台地区航空公司的投诉396

---

---

件。其中，投诉类型排名前三位的是：票务服务投诉 202 件，占 51.01%；不正常航班服务投诉 172 件，占 43.43%；办理乘机手续与登机投诉 12 件，占 3.03%。详情见通报附件 3。各外国及港澳台地区航空公司投诉受理数量详情见通报附件 4。

### （三）机场投诉受理情况

2 月份受理消费者对机场的投诉 196 件。其中，投诉类型排名前三位的是：机场商户服务投诉 55 件，占 28.06%；办理乘机手续与登机投诉 42 件，占 21.43%；航站楼基本服务投诉 31 件，占 15.82%。机场平均投诉受理率为万分之零点零四六。详情见通报附件 5、6。

### （四）航空销售代理人投诉受理情况

2 月份受理消费者对航空销售代理人的投诉 11 件，均为签改退票问题。详情见通报附件 7。

## 二、投诉处理情况

### （一）国内航空公司投诉处理情况

2 月份，国内航空公司处理不规范的投诉共 247 件。国内航空公司平均投诉回复违规率为百分之三点六一九。详情见通报附件 2。

### （二）外国及港澳台地区航空公司投诉处理情况

2 月份，外国及港澳台地区航空公司处理不规范的投诉共 59 件。各外国及港澳台地区航空公司投诉回复违规数量详情见通报附件 4。

### （三）机场投诉处理情况

---

2 月份，机场处理不规范的投诉共 1 件。机场平均投诉回复违规率为百分之零点五一零。详情见通报附件 6。

### 三、投诉调解情况

2 月份，民航局消费者事务中心共受理消费者投诉调解申请 1068 件。其中，国内航空公司调解申请 1000 件，外国及港澳台地区航空公司调解申请 58 件，机场调解申请 10 件。

#### （一）国内航空公司投诉调解情况

2 月份，消费者对国内航空公司的投诉调解申请 1000 件。国内航空公司平均投诉调解率为万分之零点四一六。详情见通报附件 2。

#### （二）外国及港澳台地区航空公司投诉调解情况

2 月份，消费者对外国及港澳台地区航空公司的投诉调解申请 58 件。各外国及港澳台地区航空公司投诉调解数量详情见通报附件 4。

#### （三）机场投诉调解情况

2 月份，消费者对机场的投诉调解申请 10 件。机场平均投诉调解率为万分之零点零零二。详情见通报附件 6。

运输司

2021 年 4 月 30 日

## 附件 1

2021 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	投诉受理数量	比例 (%)
1	不正常航班服务	3814	55.87
2	票务服务	2045	29.96
3	办理乘机手续与登机	360	5.27
4	行李服务	359	5.26
5	会员服务	69	1.01
6	客服	57	0.84
7	空中服务	54	0.79
8	超售	21	0.31
9	特殊旅客服务	8	0.12
10	货物	7	0.10
11	其他服务	32	0.47
合 计		6826	100

## 附件 2

2021 年 2 月国内航空公司投诉综合情况表							
序号	航空公司	投诉受理情况		投诉处理情况		投诉调解情况	
		投诉受理数量	投诉受理万分率	投诉回复违规数量	投诉回复违规百分率	投诉调解数量	投诉调解万分率
1	天骄航空有限公司	1	0.643	0	0.000	0	0.000
2	重庆航空有限责任公司	14	0.663	0	0.000	1	0.047
3	青岛航空股份有限公司	23	1.171	0	0.000	5	0.255
4	瑞丽航空有限公司	27	1.144	0	0.000	8	0.339
5	西部航空有限责任公司	80	1.587	1	1.250	8	0.159
6	乌鲁木齐航空有限责任公司	23	1.725	0	0.000	11	0.825
7	上海吉祥航空有限公司	143	1.756	4	2.797	13	0.160
8	海南航空股份有限公司	281	1.980	8	2.847	23	0.162
9	龙江航空有限公司	4	2.614	0	0.000	0	0.000
10	湖南航空股份有限公司	8	0.783	1	12.500	2	0.196
11	中国国际航空股份有限公司	415	1.931	18	4.337	64	0.298
12	桂林航空有限公司	19	2.605	0	0.000	2	0.274
13	中国南方航空股份有限公司	811	2.398	11	1.356	150	0.444
14	大新华航空有限公司	4	2.848	0	0.000	0	0.000
15	福州航空有限责任公司	32	2.647	0	0.000	7	0.579
16	山东航空股份有限公司	161	1.785	13	8.075	27	0.299
17	上海航空股份有限公司	58	1.503	6	10.345	16	0.415
18	西藏航空有限公司	49	2.831	1	2.041	3	0.173
19	广西北部湾航空有限责任公司	55	2.825	1	1.818	7	0.360
20	成都航空有限公司	122	3.105	1	0.820	12	0.305
21	厦门航空有限公司	376	2.863	10	2.660	41	0.312
22	长安航空有限责任公司	40	3.252	0	0.000	4	0.325

2021年2月国内航空公司投诉综合情况表

序号	航空公司	投诉受理情况		投诉处理情况		投诉调解情况	
		投诉受理数量	投诉受理万分率	投诉回复违规数量	投诉回复违规百分率	投诉调解数量	投诉调解万分率
23	深圳航空有限责任公司	298	2.741	11	3.691	43	0.395
24	九元航空有限公司	111	3.513	0	0.000	5	0.158
25	春秋航空有限公司	334	2.645	17	5.090	71	0.562
26	金鹏航空股份有限公司	42	3.254	1	2.381	3	0.232
27	东海航空有限公司	93	3.140	3	3.226	11	0.371
28	浙江长龙航空公司	181	3.572	0	0.000	30	0.592
29	四川航空股份有限公司	405	3.475	9	2.222	49	0.420
30	多彩贵州航空有限公司	40	4.040	0	0.000	0	0.000
31	华夏航空有限公司	164	4.299	0	0.000	4	0.105
32	北京首都航空有限公司	245	3.862	9	3.673	24	0.378
33	中国东方航空股份有限公司	1018	3.188	96	9.430	214	0.670
34	天津航空有限责任公司	242	4.687	4	1.653	23	0.446
35	幸福航空有限责任公司	27	5.049	0	0.000	4	0.748
36	云南祥鹏航空有限责任公司	242	4.815	7	2.893	25	0.497
37	昆明航空有限公司	120	4.729	8	6.667	14	0.552
38	河北航空有限公司	86	5.829	1	1.163	5	0.339
39	江西航空有限公司	67	6.511	0	0.000	2	0.194
40	中国联合航空有限公司	174	5.705	5	2.874	36	1.180
41	奥凯航空有限公司	191	8.412	1	0.524	33	1.453
合 计		6826	2.838	247	3.619	1000	0.416

## 附件 3

2021 年 2 月外国及港澳台地区航空公司投诉类型及比例统计表			
序号	投诉类型	投诉受理数量	比例 (%)
1	票务服务	202	51.01
2	不正常航班服务	172	43.43
3	办理乘机手续与登机	12	3.03
4	超售	6	1.52
5	行李服务	3	0.76
6	空中服务	0	0.00
7	特殊旅客服务	0	0.00
8	货物	0	0.00
9	其他服务	1	0.25
合 计		396	100

## 附件 4

2021 年 2 月外国及港澳台地区航空公司投诉综合情况表				
序号	航空公司	投诉受理数量	投诉回复违规数量	投诉调解数量
1	马来西亚马印航空公司	1	1	1
2	缅甸国际航空公司	1	1	1
3	英国航空公司	1	1	1
4	韩国易斯达航空公司	1	1	0
5	首尔航空	1	1	0
6	越南航空公司	1	1	0
7	阿联酋阿提哈德航空公司	1	0	1
8	奥地利航空公司	1	0	0
9	北欧航空公司	1	0	0
10	俄罗斯乌拉尔航空公司	1	0	0
11	菲律宾皇家航空	1	0	0
12	柬埔寨吴哥航空公司	1	0	0
13	卡塔尔航空公司	1	0	0
14	马达加斯加航空公司	1	0	0
15	美国达美航空公司	1	0	0
16	沙特阿拉伯航空公司	1	0	0
17	台湾立荣航空公司	1	0	0
18	泰国亚洲航空（长途）有限公司	1	0	0
19	乌兹别克斯坦航空公司	1	0	0
20	香港港龙航空公司	1	0	0
21	新加坡酷虎航空有限公司	1	0	0
22	新加坡胜安航空公司	1	0	0
23	韩国济州航空公司	2	2	0
24	毛里求斯航空公司	2	2	0



2021年2月外国及港澳台地区航空公司投诉综合情况表

序号	航空公司	投诉受理数量	投诉回复违规数量	投诉调解数量
25	以色列航空公司	2	2	0
26	俄罗斯西伯利亚航空公司	2	1	1
27	摩洛哥皇家航空公司	2	1	1
28	巴基斯坦航空公司	2	1	0
29	印度尼西亚鹰航空公司	2	1	0
30	埃塞俄比亚航空公司	2	0	1
31	阿塞拜疆航空公司	2	0	0
32	澳大利亚澳洲航空公司	2	0	0
33	春秋航空日本株式会社	2	0	0
34	韩国大韩航空公司	2	0	0
35	日本全日空航空公司	2	0	0
36	维珍航空公司	2	0	0
37	泰国国际航空公司	3	1	2
38	新加坡航空公司	3	1	1
39	日本航空公司	3	0	1
40	菲律宾航空公司	3	0	0
41	芬兰航空公司	3	0	0
42	韩国德威航空公司	3	0	0
43	韩国韩亚航空公司	3	0	0
44	美国航空公司	3	0	0
45	美国联合航空公司	3	0	0
46	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	4	4	5
47	德国汉莎航空公司	4	1	3
48	阿联酋航空公司	4	1	1
49	荷兰皇家航空公司	4	1	1

2021年2月外国及港澳台地区航空公司投诉综合情况表

序号	航空公司	投诉受理数量	投诉回复违规数量	投诉调解数量
50	新西兰航空公司	4	1	1
51	斯里兰卡航空公司	4	1	0
52	菲律宾亚洲航空公司	5	1	1
53	新加坡捷星亚洲航空私人有限公司	5	0	0
54	澜湄航空（柬埔寨）股份有限公司	6	0	0
55	澳门航空公司	8	1	2
56	土耳其航空公司	8	0	0
57	泰国狮子蒙特里航空公司	9	0	0
58	加拿大航空公司	10	3	3
59	马来西亚亚洲航空有限公司	10	1	3
60	法国航空公司	10	0	0
61	泰国亚洲航空公司	11	3	5
62	菲律宾宿务太平洋航空公司	11	2	3
63	马来西亚航空公司	12	6	3
64	香港国泰航空公司	12	1	1
65	埃及航空公司	17	4	5
66	香港航空公司	26	2	2
67	俄罗斯国际航空公司	34	7	7
68	波兰航空公司	39	0	1
69	意大利勒奥斯航空公司	62	1	0
合 计		396	59	58

## 附件 5

2021 年 2 月机场投诉类型及比例统计表			
序号	投诉类型	投诉受理数量	比例 (%)
1	机场商户服务	55	28.06
2	办理乘机手续与登机	42	21.43
3	航站楼基本服务	31	15.82
4	行李服务	27	13.78
5	客服	20	10.20
6	地面交通服务	7	3.57
7	不正常航班服务	6	3.06
8	货物	4	2.04
9	特殊旅客服务	0	0.00
10	其他服务	4	2.04
合计		196	100

## 附件 6

2021 年 2 月机场投诉综合情况表							
序号	机场	投诉受理情况		投诉处理情况		投诉调解情况	
		投诉受理数量	投诉受理万分率	投诉回复违规数量	投诉回复违规百分率	投诉调解数量	投诉调解万分率
1	广州白云国际机场	1	0.004	0	0.000	0	0.000
2	上海虹桥国际机场	1	0.006	0	0.000	0	0.000
3	深圳宝安国际机场	2	0.009	0	0.000	0	0.000
4	南京禄口国际机场	1	0.009	0	0.000	0	0.000
5	武汉天河国际机场	1	0.009	0	0.000	0	0.000
6	北京大兴国际机场	1	0.012	0	0.000	0	0.000
7	杭州萧山国际机场	2	0.014	0	0.000	0	0.000
8	青岛流亭国际机场	1	0.014	0	0.000	0	0.000
9	济南遥墙国际机场	1	0.014	0	0.000	0	0.000
10	海口美兰国际机场	2	0.017	0	0.000	0	0.000
11	昆明长水国际机场	3	0.015	0	0.000	1	0.005
12	长沙黄花国际机场	2	0.020	0	0.000	0	0.000
13	重庆江北机场	4	0.019	0	0.000	1	0.005
14	北京首都国际机场	3	0.021	0	0.000	0	0.000
15	乌鲁木齐地窝堡机场	2	0.021	0	0.000	0	0.000
16	珠海金湾机场	1	0.023	0	0.000	0	0.000
17	成都双流国际机场	7	0.027	0	0.000	0	0.000
18	泉州晋江机场	1	0.028	0	0.000	0	0.000
19	西安咸阳国际机场	6	0.035	0	0.000	0	0.000
20	厦门高崎国际机场	3	0.036	0	0.000	0	0.000
21	郑州新郑机场	5	0.037	0	0.000	0	0.000
22	上海浦东国际机场	5	0.037	0	0.000	0	0.000
23	哈尔滨太平国际机场	2	0.038	0	0.000	0	0.000
24	贵阳龙洞堡机场	3	0.030	0	0.000	2	0.020
25	宁波栎社机场	2	0.040	0	0.000	0	0.000
26	沈阳桃仙国际机场	3	0.041	0	0.000	0	0.000
27	合肥新桥国际机场	2	0.041	0	0.000	0	0.000
28	南宁吴圩机场	3	0.049	0	0.000	0	0.000
29	太原武宿机场	3	0.054	0	0.000	0	0.000
30	兰州中川机场	4	0.055	0	0.000	0	0.000
31	徐州观音机场	1	0.058	0	0.000	0	0.000
32	湛江机场	1	0.058	0	0.000	0	0.000

2021年2月机场投诉综合情况表

序号	机场	投诉受理情况		投诉处理情况		投诉调解情况	
		投诉受理数量	投诉受理万分率	投诉回复违规数量	投诉回复违规百分率	投诉调解数量	投诉调解万分率
33	三亚凤凰国际机场	8	0.057	0	0.000	1	0.007
34	银川河东机场	2	0.060	0	0.000	0	0.000
35	绵阳南郊机场	1	0.063	0	0.000	0	0.000
36	福州长乐国际机场	4	0.072	0	0.000	0	0.000
37	大连周水子机场	3	0.063	0	0.000	1	0.021
38	拉萨贡嘎机场	2	0.080	0	0.000	0	0.000
39	库尔勒机场	1	0.080	0	0.000	0	0.000
40	盐城南洋机场	1	0.102	0	0.000	0	0.000
41	桂林两江国际机场	2	0.111	0	0.000	0	0.000
42	运城张孝机场	1	0.116	0	0.000	0	0.000
43	南阳姜营机场	1	0.123	0	0.000	0	0.000
44	西宁曹家堡机场	3	0.126	0	0.000	0	0.000
45	连云港白塔埠机场	1	0.128	0	0.000	0	0.000
46	呼伦贝尔东山国际机场	1	0.131	0	0.000	0	0.000
47	保山云瑞机场	1	0.136	0	0.000	0	0.000
48	德宏芒市机场	2	0.141	0	0.000	0	0.000
49	腾冲驼峰机场	1	0.148	0	0.000	0	0.000
50	柳州白莲机场	1	0.152	0	0.000	0	0.000
51	临沂沭埠岭机场	2	0.173	0	0.000	0	0.000
52	通辽机场	1	0.173	0	0.000	0	0.000
53	大理机场	1	0.175	0	0.000	0	0.000
54	兴义机场	1	0.175	0	0.000	0	0.000
55	济宁曲阜机场	1	0.184	0	0.000	0	0.000
56	十堰武当山机场	1	0.136	0	0.000	1	0.136
57	信阳明港机场	1	0.196	0	0.000	0	0.000
58	万州五桥机场	2	0.197	0	0.000	0	0.000
59	北海福成机场	2	0.205	0	0.000	0	0.000
60	毕节飞雄机场	1	0.207	0	0.000	0	0.000
61	临汾乔李机场	1	0.224	0	0.000	0	0.000
62	普洱思茅机场	1	0.233	0	0.000	0	0.000
63	和田机场	2	0.236	0	0.000	0	0.000
64	赤峰玉龙机场	2	0.239	0	0.000	0	0.000
65	恩施许家坪机场	2	0.243	0	0.000	0	0.000

2021年2月机场投诉综合情况表

序号	机场	投诉受理情况		投诉处理情况		投诉调解情况	
		投诉受理数量	投诉受理万分率	投诉回复违规数量	投诉回复违规百分率	投诉调解数量	投诉调解万分率
66	澜沧景迈机场	1	0.271	0	0.000	0	0.000
67	嘉峪关机场	1	0.277	0	0.000	0	0.000
68	喀什机场	3	0.280	0	0.000	0	0.000
69	西昌青山机场	3	0.286	0	0.000	0	0.000
70	敦煌机场	1	0.288	0	0.000	0	0.000
71	烟台蓬莱国际机场	7	0.293	0	0.000	0	0.000
72	舟山普陀山机场	1	0.299	0	0.000	0	0.000
73	泸州云龙机场	4	0.299	0	0.000	0	0.000
74	铜仁凤凰机场	1	0.210	0	0.000	1	0.210
75	威海大水泊机场	2	0.260	0	0.000	1	0.130
76	锡林浩特机场	1	0.329	0	0.000	0	0.000
77	库车龟兹机场	1	0.333	0	0.000	0	0.000
78	日照山字河机场	1	0.337	0	0.000	0	0.000
79	临沧机场	1	0.341	0	0.000	0	0.000
80	邯郸机场	1	0.351	0	0.000	0	0.000
81	延吉朝阳川机场	1	0.361	0	0.000	0	0.000
82	庆阳西峰机场	1	0.364	0	0.000	0	0.000
83	阿勒泰机场	1	0.370	0	0.000	0	0.000
84	林芝米林机场	1	0.380	0	0.000	0	0.000
85	邵阳武冈机场	1	0.415	0	0.000	0	0.000
86	齐齐哈尔三家子机场	1	0.417	0	0.000	0	0.000
87	牡丹江海浪机场	2	0.438	0	0.000	0	0.000
88	玉树巴塘机场	1	0.455	0	0.000	0	0.000
89	大同云冈机场	3	0.547	0	0.000	0	0.000
90	固原六盘山机场	1	0.637	0	0.000	0	0.000
91	鸡西兴凯湖机场	1	0.637	0	0.000	0	0.000
92	佛山沙堤机场	2	0.725	0	0.000	0	0.000
93	百色巴马机场	1	0.735	0	0.000	0	0.000
94	武夷山机场	1	0.769	0	0.000	0	0.000
95	忻州五台山机场	1	0.870	0	0.000	0	0.000
96	金昌金川机场	1	0.901	0	0.000	0	0.000
97	营口兰旗机场	1	1.075	0	0.000	0	0.000
98	河池金城江机场	1	5.556	0	0.000	0	0.000

2021年2月机场投诉综合情况表							
序号	机场	投诉受理情况		投诉处理情况		投诉调解情况	
		投诉受理数量	投诉受理万分率	投诉回复违规数量	投诉回复违规百分率	投诉调解数量	投诉调解万分率
99	富蕴可可托海机场	1	7.143	0	0.000	0	0.000
100	九寨沟黄龙机场	1	11.111	0	0.000	0	0.000
101	安庆天柱山机场	5	1.193	0	0.000	1	0.239
102	无锡硕放机场	1	0.027	1	100.000	0	0.000
——	石家庄正定机场	1	——	0	——	0	——
合计		196	0.046	1	0.510	10	0.002

注：石家庄机场因本月无旅客运输量数据，无法计算相关指标。

附件 7

2021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	0	3	0	0	0	0	0	3
2	同程艺龙	0	2	0	0	0	0	0	2
3	飞猪	0	2	0	0	0	0	0	2
4	携程	0	2	0	0	0	0	0	2
5	去哪儿	0	2	0	0	0	0	0	2
合计		0	11	0	0	0	0	0	11