

---

# 关于 2021 年 3 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3月份航空运输消费者投诉情况通报如下:

## 一、投诉受理情况

3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8366件。其中,国内航空公司投诉7678件,外国及港澳台地区航空公司投诉352件,机场投诉324件,航空销售代理人投诉12件。

### (一)国内航空公司投诉受理情况

3月份受理消费者对国内航空公司的投诉7678件。其中,投诉类型排名前三位的是:不正常航班服务投诉3612件,占47.04%;票务服务投诉2498件,占32.53%;行李服务投诉597件,占7.78%。国内航空公司平均投诉受理率为万分之一点五九零。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

3月份受理消费者对外国及港澳台地区航空公司的投诉 352

---

---

件。其中，投诉类型排名前三位的是：不正常航班服务投诉 229 件，占 65.06%；票务服务投诉 111 件，占 31.53%；办理乘机手续与登机投诉 5 件，占 1.42%。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

3 月份受理消费者对机场的投诉 324 件。其中，投诉类型排名前三位的是：机场商户服务投诉 95 件，占 29.32%；办理乘机手续与登机投诉 89 件，占 27.47%；航站楼基本服务投诉 47 件，占 14.51%。机场平均投诉受理率为万分之零点零三五。详情见通报附件 5、6。

### （四）航空销售代理人投诉受理情况

3 月份受理消费者对航空销售代理人的投诉 12 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

3 月份，国内航空公司处理不规范的投诉共 227 件。国内航空公司平均投诉回复违规率为百分之二点九五六。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

3 月份，外国及港澳台地区航空公司处理不规范的投诉共 79 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

---

3 月份，机场处理不规范的投诉共 8 件。机场平均投诉回复违规率为百分之二点四六九。详情见通报附件 6。

### 三、投诉调解情况

3 月份，民航局消费者事务中心共受理消费者投诉调解申请 1001 件。其中，国内航空公司调解申请 894 件，外国及港澳台地区航空公司调解申请 88 件，机场调解申请 19 件。

#### （一）国内航空公司投诉调解情况

3 月份，消费者对国内航空公司的投诉调解申请 894 件。国内航空公司平均投诉调解率为万分之零点一八五。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

3 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 88 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

3 月份，消费者对机场的投诉调解申请 19 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 6 月 4 日

## 附件 1

2021 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	投诉受理数量	比例 (%)
1	不正常航班服务	3612	47.04
2	票务服务	2498	32.53
3	行李服务	597	7.78
4	办理乘机手续与登机	543	7.07
5	会员服务	109	1.42
6	空中服务	100	1.30
7	客服	70	0.91
8	超售	64	0.83
9	特殊旅客服务	12	0.16
10	货物	6	0.08
11	其他服务	67	0.88
合 计		7678	100

## 附件 2

2021 年 3 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	重庆航空有限责任公司	41	1.046	0	0.000	2	0.051
2	龙江航空有限公司	5	1.110	0	0.000	0	0.000
3	山东航空股份有限公司	182	0.874	3	1.648	17	0.082
4	海南航空股份有限公司	215	0.852	4	1.860	25	0.099
5	青岛航空股份有限公司	24	0.559	1	4.167	4	0.093
6	西藏航空有限公司	40	0.829	1	2.500	6	0.124
7	四川航空股份有限公司	253	1.055	5	1.976	31	0.129
8	厦门航空有限公司	302	1.057	8	2.649	39	0.137
9	成都航空有限公司	109	1.474	0	0.000	5	0.068
10	中国南方航空股份有限公司	1144	1.438	17	1.486	130	0.163
11	中国国际航空股份有限公司	457	0.968	23	5.033	78	0.165
12	上海吉祥航空有限公司	199	1.419	4	2.010	17	0.121
13	浙江长龙航空公司	134	1.599	2	1.493	13	0.155
14	西部航空有限责任公司	130	1.759	1	0.769	7	0.095
15	深圳航空有限责任公司	248	1.047	15	6.048	35	0.148
16	九元航空有限公司	97	1.982	0	0.000	5	0.102
17	桂林航空有限公司	35	2.011	0	0.000	4	0.230
18	福州航空有限责任公司	53	2.087	0	0.000	3	0.118
19	上海航空股份有限公司	86	0.914	8	9.302	12	0.128
20	广西北部湾航空有限责任公司	62	2.257	0	0.000	6	0.218
21	多彩贵州航空有限公司	37	2.382	0	0.000	1	0.064
22	春秋航空有限公司	469	2.308	1	0.213	49	0.241

2021年3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	江西航空有限公司	37	1.941	1	2.703	7	0.367
24	大新华航空有限公司	8	2.501	0	0.000	0	0.000
25	湖南航空股份有限公司	23	1.267	2	8.696	2	0.110
26	中国东方航空股份有限公司	1098	1.555	71	6.466	185	0.262
27	天骄航空有限公司	5	2.738	0	0.000	0	0.000
28	瑞丽航空有限公司	105	2.835	1	0.952	9	0.243
29	昆明航空有限公司	49	1.085	7	14.286	10	0.221
30	金鹏航空股份有限公司	62	3.100	0	0.000	7	0.350
31	华夏航空有限公司	134	2.827	4	2.985	13	0.274
32	奥凯航空有限公司	122	3.013	2	1.639	24	0.593
33	北京首都航空有限公司	359	3.432	9	2.507	29	0.277
34	长安航空有限责任公司	72	3.260	3	4.167	8	0.362
35	中国联合航空有限公司	220	3.630	3	1.364	28	0.462
36	天津航空有限责任公司	312	3.529	10	3.205	29	0.328
37	东海航空有限公司	159	3.918	4	2.516	7	0.173
38	云南祥鹏航空有限责任公司	358	4.031	9	2.514	24	0.270
39	乌鲁木齐航空有限责任公司	61	2.943	6	9.836	16	0.772
40	河北航空有限公司	126	4.721	2	1.587	4	0.150
41	幸福航空有限责任公司	46	6.176	0	0.000	3	0.403
合计		7678	1.590	227	2.956	894	0.185

## 附件 3

2021 年 3 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	不正常航班服务	229	65.06
2	票务服务	111	31.53
3	办理乘机手续与登机	5	1.42
4	超售	2	0.57
5	行李服务	1	0.28
6	货物	1	0.28
7	空中服务	0	0.00
8	特殊旅客服务	0	0.00
9	其他服务	3	0.86
合 计		352	100

## 附件 4

2021年3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	摩洛哥皇家航空公司	0	2	2
2	新西兰航空公司	0	1	1
3	老挝国家航空公司	0	1	1
4	南非航空公司	1	1	0
5	芬兰航空公司	1	0	0
6	美国航空公司	1	0	0
7	台湾华信航空公司	1	0	0
8	澳大利亚澳洲航空公司	1	1	1
9	俄罗斯乌拉尔航空公司	1	0	0
10	香港港龙航空公司	1	1	1
11	毛里求斯航空公司	1	0	0
12	印度靛蓝航空公司	1	1	0
13	乌兹别克斯坦航空公司	1	1	1
14	泰国曼谷航空大众有限公司	1	1	0
15	伊朗马汉航空公司	1	1	1
16	美国达美航空公司	1	0	0
17	韩国济州航空公司	1	0	0
18	菲律宾泛太平洋航空公司	1	0	1
19	春秋航空日本株式会社	1	0	0
20	柬埔寨吴哥航空公司	1	0	0
21	日本全日空航空公司	1	0	0
22	俄罗斯西伯利亚航空公司	1	2	2
23	越南太平洋航空公司	1	1	0
24	澜湄航空(柬埔寨)股份有限公司	1	0	1
25	以色列航空公司	1	0	0
26	阿塞拜疆航空公司	1	0	0
27	缅甸国际航空公司	2	0	0
28	新加坡航空公司	2	0	0
29	阿曼航空公司	2	0	0
30	新加坡捷星亚洲航空私人有限公司	2	2	2
31	柬埔寨景成国际航空有限公司	2	0	0
32	奥地利航空公司	2	0	0
33	韩国韩亚航空公司	2	0	1



2021年3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
34	日本航空公司	2	1	2
35	瑞士国际航空公司	3	0	0
36	香港国泰航空公司	3	1	2
37	波兰航空公司	3	0	0
38	斯里兰卡航空公司	3	0	0
39	巴基斯坦航空公司	4	2	0
40	美国联合航空公司	4	0	0
41	菲律宾航空公司	4	1	1
42	法国航空公司	4	1	1
43	马来西亚航空公司	4	1	1
44	英国航空公司	5	0	1
45	埃塞俄比亚航空公司	6	1	1
46	阿联酋阿提哈德航空公司	6	3	3
47	维珍航空公司	6	0	0
48	荷兰皇家航空公司	6	0	0
49	肯尼亚航空公司	7	6	0
50	泰国国际航空公司	7	2	2
51	泰国亚洲航空(长途)有限公司	7	1	3
52	泰国狮子蒙特里航空公司	8	2	2
53	印度尼西亚鹰航空公司	8	0	0
54	菲律宾宿务太平洋航空公司	8	3	4
55	土耳其航空公司	9	2	2
56	德国汉莎航空公司	9	2	2
57	沙特阿拉伯航空公司	10	1	2
58	菲律宾亚洲航空公司	10	1	2
59	意大利勒奥斯航空公司	12	0	0
60	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	12	2	3
61	澳门航空公司	12	1	1
62	泰国亚洲航空公司	17	3	6
63	埃及航空公司	17	7	7
64	俄罗斯国际航空公司	21	6	6
65	香港航空公司	21	2	3
66	马来西亚亚洲航空有限公司	26	4	8
67	加拿大航空公司	31	7	8
	合计	352	79	88

## 附件 5

2021 年 3 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	95	29.32
2	办理乘机手续与登机	89	27.47
3	航站楼基本服务	47	14.51
4	不正常航班服务	25	7.72
5	行李服务	24	7.41
6	客服	12	3.70
7	地面交通服务	8	2.47
8	货物	5	1.54
9	特殊旅客服务	0	0.00
10	其他服务	19	5.86
合计		324	100

## 附件 6

2021 年 3 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	北京首都国际机场	1	0.003	0	0.000	0	0.000
2	北京大兴国际机场	1	0.004	0	0.000	0	0.000
3	广州白云国际机场	2	0.004	0	0.000	0	0.000
4	深圳宝安国际机场	2	0.005	0	0.000	0	0.000
5	海口美兰国际机场	1	0.005	0	0.000	1	0.005
6	南京禄口国际机场	2	0.009	0	0.000	0	0.000
7	杭州萧山国际机场	3	0.010	0	0.000	0	0.000
8	宁波栎社机场	1	0.009	0	0.000	0	0.000
9	温州龙湾国际机场	1	0.010	0	0.000	0	0.000
10	重庆江北机场	5	0.014	0	0.000	0	0.000
11	上海浦东国际机场	6	0.017	0	0.000	0	0.000
12	郑州新郑机场	4	0.017	0	0.000	0	0.000
13	大连周水子机场	2	0.017	0	0.000	0	0.000
14	南昌昌北机场	2	0.019	0	0.000	0	0.000
15	丽江三义机场	1	0.019	0	0.000	0	0.000
16	福州长乐国际机场	2	0.019	0	0.000	0	0.000
17	上海虹桥国际机场	7	0.020	0	0.000	0	0.000
18	哈尔滨太平国际机场	4	0.024	0	0.000	0	0.000
19	武汉天河国际机场	5	0.024	0	0.000	0	0.000
20	呼和浩特白塔机场	2	0.026	0	0.000	0	0.000
21	厦门高崎国际机场	5	0.027	0	0.000	0	0.000
22	西安咸阳国际机场	9	0.026	0	0.000	1	0.003
23	泉州晋江机场	2	0.028	0	0.000	0	0.000
24	银川河东机场	2	0.030	0	0.000	0	0.000
25	天津滨海国际机场	5	0.031	0	0.000	0	0.000
26	成都双流国际机场	15	0.033	0	0.000	1	0.002
27	南宁吴圩机场	4	0.034	0	0.000	0	0.000
28	西双版纳嘎洒国际机场	2	0.035	0	0.000	0	0.000

2021年3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
29	扬州泰州机场	1	0.035	0	0.000	0	0.000
30	南通兴东机场	1	0.036	0	0.000	0	0.000
31	沈阳桃仙国际机场	6	0.037	0	0.000	0	0.000
32	贵阳龙洞堡机场	6	0.035	0	0.000	2	0.012
33	桂林两江国际机场	2	0.043	0	0.000	0	0.000
34	西宁曹家堡机场	2	0.043	0	0.000	0	0.000
35	乌鲁木齐地窝堡机场	7	0.041	0	0.000	1	0.006
36	长沙黄花国际机场	9	0.043	0	0.000	1	0.005
37	泸州云龙机场	1	0.045	0	0.000	0	0.000
38	珠海金湾机场	4	0.045	0	0.000	0	0.000
39	青岛流亭国际机场	8	0.048	0	0.000	0	0.000
40	济南遥墙国际机场	7	0.048	0	0.000	0	0.000
41	榆林榆阳机场	1	0.053	0	0.000	0	0.000
42	太原武宿机场	6	0.054	0	0.000	0	0.000
43	库尔勒机场	1	0.054	0	0.000	0	0.000
44	常州奔牛机场	2	0.059	0	0.000	0	0.000
45	连云港白塔埠机场	1	0.059	0	0.000	0	0.000
46	鄂尔多斯伊金霍洛机场	1	0.060	0	0.000	0	0.000
47	宜昌三峡机场	1	0.043	0	0.000	1	0.043
48	淮安涟水机场	1	0.068	0	0.000	0	0.000
49	兰州中川机场	8	0.065	0	0.000	1	0.008
50	绵阳南郊机场	2	0.069	0	0.000	0	0.000
51	拉萨贡嘎机场	3	0.070	0	0.000	0	0.000
52	十堰武当山机场	1	0.076	0	0.000	0	0.000
53	临沂沭埠岭机场	2	0.081	0	0.000	0	0.000
54	万州五桥机场	1	0.081	0	0.000	0	0.000
55	南阳姜营机场	1	0.083	0	0.000	0	0.000
56	石家庄正定机场	1	0.084	0	0.000	0	0.000
57	合肥新桥国际机场	8	0.085	0	0.000	0	0.000
58	长春龙嘉国际机场	11	0.092	0	0.000	0	0.000

2021年3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
59	张家界荷花机场	1	0.094	0	0.000	0	0.000
60	襄阳刘集机场	1	0.067	0	0.000	1	0.067
61	包头东河机场	1	0.096	0	0.000	0	0.000
62	喀什机场	2	0.096	0	0.000	0	0.000
63	保山云瑞机场	1	0.097	0	0.000	0	0.000
64	烟台蓬莱国际机场	6	0.100	0	0.000	0	0.000
65	衡阳南岳机场	1	0.100	0	0.000	0	0.000
66	大理机场	2	0.121	0	0.000	0	0.000
67	临汾乔李机场	1	0.125	0	0.000	0	0.000
68	伊宁机场	1	0.128	0	0.000	0	0.000
69	潍坊机场	1	0.128	0	0.000	0	0.000
70	岳阳三荷机场	1	0.131	0	0.000	0	0.000
71	徐州观音机场	4	0.137	0	0.000	0	0.000
72	舟山普陀山机场	3	0.149	0	0.000	0	0.000
73	宜宾五粮液机场	2	0.150	0	0.000	0	0.000
74	昆明长水国际机场	12	0.031	1	8.333	1	0.003
75	景德镇罗家机场	1	0.175	0	0.000	0	0.000
76	林芝米林机场	1	0.177	0	0.000	0	0.000
77	延安南泥湾机场	1	0.185	0	0.000	0	0.000
78	阿克苏温宿机场	3	0.167	0	0.000	1	0.056
79	梅州梅县机场	1	0.193	0	0.000	0	0.000
80	沙市机场	1	0.198	0	0.000	0	0.000
81	昭通机场	1	0.208	0	0.000	0	0.000
82	北海福成机场	4	0.189	0	0.000	1	0.047
83	恩施许家坪机场	3	0.226	0	0.000	0	0.000
84	衢州机场	1	0.233	0	0.000	0	0.000
85	三亚凤凰国际机场	7	0.035	1	14.286	1	0.005
86	齐齐哈尔三家子机场	1	0.262	0	0.000	0	0.000
87	临沧机场	1	0.265	0	0.000	0	0.000
88	武夷山机场	1	0.285	0	0.000	0	0.000

2021年3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
89	沧源佤山机场	1	0.288	0	0.000	0	0.000
90	信阳明港机场	2	0.295	0	0.000	0	0.000
91	邯郸机场	2	0.307	0	0.000	0	0.000
92	黄山屯溪机场	2	0.324	0	0.000	0	0.000
93	唐山三女河机场	2	0.337	0	0.000	0	0.000
94	宜春明月山机场	2	0.357	0	0.000	1	0.178
95	黑河机场	1	0.481	0	0.000	0	0.000
96	敦煌机场	3	0.520	0	0.000	0	0.000
97	营口兰旗机场	1	0.568	0	0.000	0	0.000
98	遵义茅台机场	6	0.354	1	16.667	0	0.000
99	连城冠豸山机场	1	0.595	0	0.000	0	0.000
100	张掖甘州机场	1	0.595	0	0.000	0	0.000
101	忻州五台山机场	2	0.601	0	0.000	0	0.000
102	上饶三清山机场	2	0.498	0	0.000	1	0.249
103	安庆天柱山机场	4	0.633	0	0.000	0	0.000
104	池州九华山机场	1	0.645	0	0.000	0	0.000
105	满洲里西郊机场	1	0.680	0	0.000	0	0.000
106	日喀则和平机场	1	0.704	0	0.000	0	0.000
107	威海大水泊机场	2	0.105	1	50.000	1	0.053
108	嘉峪关机场	5	0.911	0	0.000	0	0.000
109	吕梁大武机场	4	0.917	0	0.000	0	0.000
110	六盘水月照机场	1	1.563	0	0.000	0	0.000
111	乌兰察布集宁机场	1	1.613	0	0.000	0	0.000
112	吐鲁番交河机场	1	3.846	0	0.000	0	0.000
113	无锡硕放机场	1	0.013	1	100.000	1	0.013
114	西昌青山机场	1	0.072	1	100.000	1	0.072
115	达州河市机场	1	0.154	1	100.000	0	0.000
116	阿坝红原机场	1	5.000	1	100.000	0	0.000
合 计		324	0.035	8	2.469	19	0.002

## 附件 7

2021 年 3 月航空销售代理人投诉数量及类型统计表									
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	航班管家	0	2	0	0	0	0	0	2
2	飞猪	0	2	0	0	0	0	0	2
3	同程艺龙	0	2	0	0	0	0	0	2
4	去哪	0	2	0	0	0	0	0	2
5	携程	0	2	0	0	0	0	0	2
6	智行	0	2	0	0	0	0	0	2
合 计		0	12	0	0	0	0	0	12