

# 关于 2021 年 6 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,各运输机场公司:

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6月份航空运输消费者投诉情况通报如下:

## 一、投诉受理情况

6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12812件。其中,国内航空公司投诉12227件,外国及港澳台地区航空公司投诉246件,机场投诉329件,航空销售代理人投诉10件。

### (一)国内航空公司投诉受理情况

6月份受理消费者对国内航空公司的投诉12227件。其中,投诉类型排名前三位的是:不正常航班服务投诉7419件,占60.68%;票务服务投诉3350件,占27.40%;办理乘机手续与登机投诉528件,占4.32%。国内航空公司平均投诉受理率为万分之二点九一八。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

6月份受理消费者对外国及港澳台地区航空公司的投诉246件。其中,投诉类型排名前三位的是:不正常航班服务投诉131件,占53.25%;票务服务投诉92件,占37.40%;办理乘机手续

与登机投诉 11 件，占 4.47%。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

6 月份受理消费者对机场的投诉 329 件。其中，投诉类型排名前三位的是：机场商户服务投诉 82 件，占 24.92%；办理乘机手续与登机投诉 77 件，占 23.40%；航站楼基本服务投诉 49 件，占 14.89%。机场平均投诉受理率为万分之零点零四二。详情见通报附件 5、6。

### （四）航空销售代理人投诉受理情况

6 月份受理消费者对航空销售代理人的投诉 10 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

6 月份，国内航空公司处理不规范的投诉共 161 件。国内航空公司平均投诉回复违规率为百分之一点三一七。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

6 月份，外国及港澳台地区航空公司处理不规范的投诉共 120 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

6 月份，机场处理不规范的投诉共 4 件。机场平均投诉回复违

规率为百分之一二一六。详情见通报附件 6。

### 三、投诉调解情况

6 月份，民航局消费者事务中心共受理消费者投诉调解申请 1108 件。其中，国内航空公司调解申请 1037 件，外国及港澳台地区航空公司调解申请 53 件，机场调解申请 18 件。

#### （一）国内航空公司投诉调解情况

6 月份，消费者对国内航空公司的投诉调解申请 1037 件。国内航空公司平均投诉调解率为万分之零点二四七。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

6 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 53 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

6 月份，消费者对机场的投诉调解申请 18 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 8 月 27 日

附件 1

2021 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	投诉受理数量	比例 (%)
1	不正常航班服务	7419	60.68%
2	票务服务	3350	27.40%
3	办理乘机手续与登机	528	4.32%
4	行李服务	465	3.80%
5	客服	147	1.20%
6	空中服务	128	1.05%
7	会员服务	75	0.61%
8	超售	56	0.46%
9	其他服务	40	0.33%
10	货物	12	0.10%
11	特殊旅客服务	7	0.06%
合 计		12227	100

## 附件 2

2021 年 6 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	1	0.027	0	0.000	0	0.000
2	青岛航空股份有限公司	42	1.043	0	0.000	2	0.050
3	天骄航空有限公司	2	1.149	0	0.000	0	0.000
4	河北航空有限公司	66	1.521	0	0.000	1	0.023
5	山东航空股份有限公司	307	1.539	0	0.000	22	0.110
6	中国国际航空股份有限公司	710	1.618	2	0.282	66	0.150
7	上海航空股份有限公司	142	1.676	0	0.000	11	0.130
8	桂林航空有限公司	30	1.949	0	0.000	1	0.065
9	厦门航空有限公司	601	2.109	1	0.166	30	0.105
10	西部航空有限责任公司	122	1.980	2	1.639	9	0.146
11	江西航空有限公司	37	1.902	1	2.703	4	0.206
12	中国南方航空股份有限公司	1100	2.083	17	1.545	150	0.284
13	湖南航空股份有限公司	28	1.470	2	7.143	3	0.157
14	华夏航空有限公司	139	2.501	1	0.719	6	0.108
15	四川航空股份有限公司	598	2.592	0	0.000	40	0.173
16	中国东方航空股份有限公司	1759	2.674	11	0.625	118	0.179
17	西藏航空有限公司	105	2.434	4	3.810	7	0.162
18	深圳航空有限责任公司	331	2.325	15	4.532	51	0.358
19	海南航空股份有限公司	593	2.947	5	0.843	34	0.169
20	昆明航空有限公司	115	3.018	1	0.870	7	0.184
21	成都航空有限公司	252	3.104	2	0.794	13	0.160
22	九元航空有限公司	105	3.338	2	1.905	3	0.095
23	福州航空有限责任公司	79	3.576	0	0.000	5	0.226
24	大新华航空有限公司	12	3.705	0	0.000	0	0.000

2021年6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
25	春秋航空有限公司	715	3.594	7	0.979	73	0.367
26	乌鲁木齐航空有限责任公司	65	3.571	1	1.538	6	0.330
27	上海吉祥航空有限公司	542	4.090	9	1.661	41	0.309
28	瑞丽航空有限公司	148	4.733	3	2.027	20	0.640
29	天津航空有限责任公司	469	5.119	6	1.279	45	0.491
30	广西北部湾航空有限责任公司	113	5.432	0	0.000	6	0.288
31	多彩贵州航空有限公司	97	5.396	1	1.031	2	0.111
32	中国联合航空有限公司	328	5.487	1	0.305	27	0.452
33	奥凯航空有限公司	222	5.696	2	0.901	41	1.052
34	浙江长龙航空公司	473	6.409	6	1.268	65	0.881
35	东海航空有限公司	63	4.687	8	12.698	17	1.265
36	云南祥鹏航空有限责任公司	541	6.747	10	1.848	27	0.337
37	金鹏航空股份有限公司	75	6.126	6	8.000	9	0.735
38	北京首都航空有限公司	816	8.789	21	2.574	42	0.452
39	长安航空有限责任公司	171	8.622	6	3.509	21	1.059
40	幸福航空有限责任公司	76	12.041	0	0.000	4	0.634
41	龙江航空有限公司	37	35.933	8	21.622	8	7.769
	合计	12227	2.918	161	1.317	1037	0.247

## 附件 3

2021 年 6 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	131	53.25%
2	票务服务	92	37.40%
3	办理乘机手续与登机	11	4.47%
4	行李服务	8	3.25%
5	其他服务	3	1.22%
6	超售	1	0.41%
合 计		246	100

## 附件 4

2021 年 6 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	阿联酋航空公司	1	0	0
2	阿塞拜疆航空公司	1	1	0
3	俄罗斯乌拉尔航空公司	1	1	0
4	俄罗斯西伯利亚航空公司	1	0	0
5	菲律宾泛太平洋航空公司	1	0	0
6	菲律宾飞鹰航空公司	1	0	0
7	菲律宾航空公司	1	0	0
8	马来西亚马印航空公司	1	1	0
9	美国航空公司	1	1	0
10	摩洛哥皇家航空公司	1	0	0
11	日本航空公司	1	0	0
12	沙特阿拉伯航空公司	1	0	0
13	泰国狮子蒙特里航空公司	1	1	1
14	西班牙国际航空公司	1	0	0
15	喜马拉雅航空	1	0	0
16	新西兰航空公司	1	1	0
17	以色列航空公司	1	0	0
18	意大利勒奥斯航空公司	1	0	1
19	埃塞俄比亚航空公司	2	1	1
20	法国航空公司	2	0	0
21	肯尼亚航空公司	2	0	0
22	日本全日空航空公司	2	2	0
23	泰国国际航空公司	2	0	1
24	泰国亚洲航空（长途）有限公司	2	2	1
25	维珍航空公司	2	0	0
26	阿联酋阿提哈德航空公司	3	2	3



2021年6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
27	埃及航空公司	3	1	0
28	北欧航空公司	3	0	0
29	芬兰航空公司	3	1	0
30	缅甸国际航空公司	3	0	1
31	瑞士国际航空公司	3	1	1
32	土耳其航空公司	3	1	2
33	新加坡航空公司	3	2	2
34	新加坡酷虎航空有限公司	3	3	1
35	印度尼西亚鹰航空公司	3	3	0
36	英国航空公司	3	2	0
37	韩国大韩航空公司	4	2	0
38	马来西亚航空公司	5	4	1
39	美国联合航空公司	6	2	0
40	加拿大航空公司	7	4	1
41	马来西亚亚洲航空有限公司	8	7	4
42	泰国亚洲航空公司	9	8	6
43	德国汉莎航空公司	10	3	3
44	菲律宾亚洲航空公司	10	7	0
45	荷兰皇家航空公司	13	2	1
46	菲律宾宿务太平洋航空公司	14	11	4
47	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	14	7	4
48	澳门航空公司	16	8	5
49	俄罗斯国际航空公司	19	5	3
50	香港国泰航空公司	20	19	0
51	香港航空公司	26	4	6
合 计		246	120	53

## 附件 5

2021 年 6 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	82	24.92%
2	办理乘机手续与登机	77	23.40%
3	航站楼基本服务	49	14.89%
4	行李服务	48	14.59%
5	不正常航班服务	23	6.99%
6	地面交通服务	16	4.86%
7	客服	14	4.26%
8	其他服务	11	3.34%
9	货物	6	1.82%
10	特殊旅客服务	3	0.91%
合 计		329	100

## 附件 6

2021 年 6 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
2	武汉天河国际机场	2	0.010	0	0.000	0	0
3	南京禄口国际机场	2	0.010	0	0.000	0	0
4	成都双流国际机场	4	0.010	0	0.000	1	0.002
5	北京大兴国际机场	3	0.011	0	0.000	0	0
6	福州长乐国际机场	1	0.011	0	0.000	0	0
7	青岛流亭国际机场	2	0.011	0	0.000	0	0
8	厦门高崎国际机场	2	0.012	0	0.000	0	0
9	温州龙湾国际机场	1	0.013	0	0.000	0	0
10	上海浦东国际机场	5	0.014	0	0.000	0	0
11	三亚凤凰国际机场	2	0.014	0	0.000	0	0
12	深圳宝安国际机场	2	0.013	0	0.000	1	0.006
13	济南遥墙国际机场	2	0.015	0	0.000	0	0
14	上海虹桥国际机场	5	0.017	0	0.000	0	0
15	大连周水子机场	2	0.017	0	0.000	0	0
16	呼和浩特白塔机场	2	0.021	0	0.000	0	0
17	宁波栎社机场	2	0.021	0	0.000	0	0
18	天津滨海国际机场	3	0.022	0	0.000	0	0
19	西安咸阳国际机场	10	0.029	0	0.000	0	0
20	昆明长水国际机场	9	0.029	0	0.000	0	0
21	南宁吴圩机场	3	0.030	0	0.000	0	0
22	银川河东机场	2	0.026	0	0.000	1	0.013
23	沈阳桃仙国际机场	4	0.031	0	0.000	0	0
24	重庆江北机场	11	0.032	0	0.000	0	0
25	杭州萧山国际机场	9	0.034	0	0.000	0	0

2021年6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
26	海口美兰国际机场	5	0.036	0	0.000	0	0
27	郑州新郑机场	8	0.041	0	0.000	0	0
28	西双版纳嘎洒国际机场	2	0.043	0	0.000	0	0
29	乌鲁木齐地窝堡机场	8	0.043	0	0.000	1	0.005
30	广州白云国际机场	4	0.044	0	0.000	1	0.011
31	泸州云龙机场	1	0.050	0	0.000	0	0
32	哈尔滨太平国际机场	8	0.051	0	0.000	0	0
33	运城张孝机场	1	0.052	0	0.000	0	0
34	榆林榆阳机场	1	0.053	0	0.000	0	0
35	长沙黄花国际机场	12	0.054	0	0.000	0	0
36	盐城南洋机场	1	0.055	0	0.000	0	0
37	长春龙嘉国际机场	6	0.056	0	0.000	0	0
38	西宁曹家堡机场	4	0.059	0	0.000	0	0
39	南昌昌北机场	5	0.055	0	0.000	1	0.011
40	惠州平潭机场	1	0.060	0	0.000	0	0
41	舟山普陀山机场	1	0.061	0	0.000	0	0
42	阿克苏温宿机场	1	0.061	0	0.000	0	0
43	丽江三义机场	3	0.063	0	0.000	0	0
44	绵阳南郊机场	2	0.063	0	0.000	0	0
45	泉州晋江机场	4	0.064	0	0.000	0	0
46	无锡硕放机场	4	0.065	0	0.000	0	0
47	大理机场	1	0.069	0	0.000	0	0
48	义乌机场	1	0.069	0	0.000	0	0
49	贵阳龙洞堡机场	11	0.069	0	0.000	1	0.006
50	德宏芒市机场	1	0.074	0	0.000	0	0
51	呼伦贝尔东山国际机场	2	0.087	0	0.000	0	0

2021年6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
52	喀什机场	2	0.087	0	0.000	0	0
53	柳州白莲机场	1	0.090	0	0.000	0	0
54	兰州中川机场	12	0.091	0	0.000	0	0
55	合肥新桥国际机场	6	0.091	0	0.000	0	0
56	烟台蓬莱国际机场	6	0.086	0	0.000	1	0.014
57	威海大水泊机场	2	0.095	0	0.000	0	0
58	北海福成机场	2	0.104	0	0.000	0	0
59	拉萨贡嘎机场	5	0.107	0	0.000	0	0
60	扬州泰州机场	3	0.115	0	0.000	0	0
61	太原武宿机场	11	0.119	0	0.000	0	0
62	桂林两江国际机场	6	0.116	0	0.000	1	0.019
63	井冈山机场	1	0.130	0	0.000	0	0
64	嘉峪关机场	1	0.135	0	0.000	0	0
65	张家界荷花机场	3	0.138	0	0.000	0	0
66	包头东河机场	2	0.140	0	0.000	0	0
67	南充高坪机场	1	0.141	0	0.000	0	0
68	牡丹江海浪机场	1	0.145	0	0.000	0	0
69	岳阳三荷机场	1	0.147	0	0.000	0	0
70	唐山三女河机场	1	0.155	0	0.000	0	0
71	常州奔牛机场	4	0.140	0	0.000	1	0.035
72	邯郸机场	1	0.157	0	0.000	0	0
73	和田机场	2	0.162	0	0.000	0	0
74	洛阳北郊机场	2	0.183	0	0.000	0	0
75	十堰武当山机场	2	0.197	0	0.000	0	0
76	林芝米林机场	1	0.203	0	0.000	0	0
77	西昌青山机场	3	0.219	0	0.000	0	0

2021年6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
78	安庆天柱山机场	1	0.219	0	0.000	0	0
79	恩施许家坪机场	3	0.229	0	0.000	0	0
80	阿勒泰机场	1	0.230	0	0.000	0	0
81	张家口宁远机场	1	0.233	0	0.000	0	0
82	湛江机场	3	0.208	0	0.000	1	0.069
83	长治王村机场	1	0.254	0	0.000	0	0
84	台州路桥机场	3	0.257	0	0.000	0	0
85	中卫香山机场	1	0.258	0	0.000	0	0
86	黄山屯溪机场	1	0.261	0	0.000	0	0
87	迪庆香格里拉机场	1	0.265	0	0.000	0	0
88	怀化芷江机场	1	0.265	0	0.000	0	0
89	格尔木机场	1	0.277	0	0.000	0	0
90	淮安涟水机场	3	0.251	0	0.000	1	0.084
91	上饶三清山机场	1	0.292	0	0.000	0	0
92	巴中恩阳机场	1	0.298	0	0.000	0	0
93	张掖甘州机场	1	0.331	0	0.000	0	0
94	临沧机场	1	0.372	0	0.000	0	0
95	琼海博鳌国际机场	1	0.262	0	0.000	1	0.262
96	衢州机场	2	0.408	0	0.000	0	0
97	库车龟兹机场	2	0.432	0	0.000	0	0
98	武夷山机场	1	0.478	0	0.000	0	0
99	塔城机场	1	0.493	0	0.000	0	0
100	昭通机场	2	0.501	0	0.000	0	0
101	吕梁大武机场	2	0.501	0	0.000	0	0
102	永州零陵机场	1	0.526	0	0.000	0	0
103	三明沙县机场	1	0.549	0	0.000	0	0

2021年6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
104	临沂沭埠岭机场	4	0.174	1	25.000	1	0.044
105	六盘水月照机场	1	0.662	0	0.000	0	0
106	且末机场	1	0.714	0	0.000	0	0
107	鞍山腾鳌机场	1	0.730	0	0.000	0	0
108	池州九华山机场	1	0.800	0	0.000	0	0
109	金昌金川机场	2	0.966	0	0.000	0	0
110	日喀则和平机场	2	1.081	0	0.000	0	0
111	宁蒗泸沽湖机场	1	1.351	0	0.000	0	0
112	黔南州荔波机场	1	1.563	0	0.000	0	0
113	那拉提机场	1	3.448	0	0.000	0	0
114	神农架红坪机场	1	4.762	0	0.000	0	0
115	阜阳西关机场	2	0.305	1	50.000	1	0.153
116	遵义茅台机场	1	0.065	1	100.000	1	0.065
117	澜沧景迈机场	1	0.301	1	100.000	2	0.602
合计		329	0.042	4	1.216	18	0.002

## 附件 7

2021 年 6 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	飞猪	0	2	0	0	0	0	0	2
2	同程艺龙	0	2	0	0	0	0	0	2
3	去哪儿	0	2	0	0	0	0	0	2
4	携程	0	2	0	0	0	0	0	2
5	智行	0	2	0	0	0	0	0	2
合 计		0	10	0	0	0	0	0	10