

关于 2019 年 9 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9月航空运输消费者投诉情况通报如下:

2019年9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3251件。其中,国内航空公司投诉2604件,外国及港澳台地区航空公司投诉392件,机场投诉247件,地面服务代理人投诉1件,航空销售代理人投诉7件。

9月民航局消费者事务中心受理消费者投诉调解申请13件。其中,12件调解完毕,1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9月受理消费者对国内航空公司的投诉2604件。其中,针对全服务型航空公司2173件,针对差异化服务型航空公司431件。投诉类型排名前三位的分别是:不正常航班服务1201件,占46.12%;票务服务633件,占24.31%;行李服务341件,占13.10%。

详情见通报附件 1、2、3。

（二）投诉率

2019 年 9 月国内航空公司平均投诉率为百万分之四十七点三九。其中，全服务型航空公司平均投诉率为百万分之四十三点六零，投诉率最高的前三家航空公司分别是：龙江航空、天骄航空和幸福航空；差异化服务型航空公司平均投诉率为百万分之八十四点四三，投诉率最高的前三家航空公司分别是：祥鹏航空、中国联合航空和西部航空。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 9 月受理消费者对外国及港澳台地区航空公司的投诉 392 件。其中，投诉类型排名前三位的分别是：票务服务 209 件，占 53.32%；不正常航班服务 108 件，占 27.55%；行李服务 47 件，占 11.99%。投诉数量最多的是港龙航空。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 9 月受理消费者对机场的投诉 247 件。投诉类型排名前三位的分别是：机场商户服务 93 件，占 37.65%；办理乘机手续与登机 53 件，占 21.46%；行李服务 33 件，占 13.36%。详情见通报附件 5。

（二）投诉率

2019 年 9 月机场平均投诉率为百万分之二点四七。投诉率最高的前三家机场分别是：五大连池德都机场、庆阳西峰镇机场和

营口兰旗机场。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 9 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 6 件，占 85.71%；涉及签改退票的 1 件，占 14.29%。详情见通报附件 6。

2019 年 9 月受理消费者对地面服务代理人的投诉 1 件。

附件：9 月份通报附表

运输司

2019 年 11 月 22 日

附件 1

2019 年 9 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	1201	46.12%
2	票务服务	633	24.31%
3	行李服务	341	13.10%
4	办理乘机手续与登机	197	7.57%
5	空中服务	72	2.76%
6	超售	37	1.42%
7	特殊旅客服务	15	0.58%
8	货物	12	0.46%
9	其他服务	96	3.69%
合计		2604	100%

附件 2

2019 年 9 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	0	0	15	0	0	0	0	15	782.60
2	天骄航空有限公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	139.41
3	幸福航空有限责任公司	0	0	0	1	8	0	0	0	0	9	130.91
4	广西北部湾航空有限责任公司	7	1	11	0	15	0	0	0	0	34	103.43
5	北京首都航空有限公司	34	6	21	3	56	2	2	0	1	125	98.13
6	长安航空有限责任公司	6	0	9	0	11	1	0	0	0	27	97.93
7	江西航空有限公司	1	4	3	1	8	0	0	0	0	17	86.80
8	奥凯航空有限公司	5	2	5	0	18	0	0	0	1	31	83.34
9	天津航空有限责任公司	20	6	21	0	57	4	0	0	1	109	81.40
10	东海航空有限公司	7	0	4	4	13	1	0	0	0	29	74.84
11	福州航空有限责任公司	3	1	9	1	5	0	0	0	0	19	70.02
12	西藏航空有限公司	4	5	2	1	18	0	0	0	0	30	65.54
13	海南航空股份有限公司	46	15	23	4	118	2	1	2	6	217	59.64
14	深圳航空有限责任公司	24	12	8	4	77	1	2	1	6	135	49.65
15	中国东方航空股份有限公司	123	23	36	9	152	10	1	4	33	391	45.88
16	浙江长龙航空公司	15	2	2	1	11	0	0	0	0	31	42.79
17	金鹏航空股份有限公司	1	0	3	0	7	0	0	0	0	11	41.89

2019年9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	云南红土航空股份有限公司	1	1	2	0	3	0	0	0	0	7	41.34
19	中国南方航空股份有限公司	99	36	25	15	127	0	3	2	19	326	38.09
20	上海吉祥航空有限公司	9	3	2	2	27	2	1	0	4	50	34.75
21	成都航空有限公司	2	6	0	3	12	0	1	0	0	24	34.65
22	四川航空股份有限公司	18	12	21	3	32	0	0	0	1	87	34.46
23	上海航空股份有限公司	10	3	6	1	22	1	0	0	1	44	34.04
24	中国国际航空股份有限公司	47	15	29	10	72	1	3	1	15	193	32.32
25	多彩贵州航空有限公司	1	1	1	0	1	0	0	0	0	4	32.02
26	山东航空股份有限公司	19	10	11	2	20	0	0	2	0	64	29.45
27	河北航空有限公司	4	1	1	0	4	0	0	0	1	11	29.30
28	厦门航空有限公司	30	4	10	2	39	0	0	0	4	89	26.73
29	昆明航空有限公司	5	1	1	0	4	0	0	0	0	11	26.25
30	瑞丽航空有限公司	3	1	0	0	6	0	0	0	0	10	25.09
31	青岛航空股份有限公司	2	0	0	0	5	0	0	0	0	7	19.51
32	华夏航空有限公司	4	1	0	0	5	0	0	0	0	10	14.19
33	重庆航空有限责任公司	0	0	1	0	4	0	0	0	0	5	12.26
合计		550	173	267	67	972	25	14	12	93	2173	43.60
		25.31%	7.96%	12.29%	3.08%	44.73%	1.15%	0.64%	0.55%	4.28%	100%	

附件 3

2019 年 9 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	云南祥鹏航空有限责任公司	12	11	35	0	109	8	0	0	2	177	189.49
2	中国联合航空有限公司	34	3	1	2	60	1	1	0	1	103	154.31
3	西部航空有限责任公司	13	2	17	1	31	1	0	0	0	65	82.44
4	乌鲁木齐航空有限责任公司	5	0	0	0	4	0	0	0	0	9	42.71
5	桂林航空有限公司	2	0	2	0	4	1	0	0	0	9	42.15
6	春秋航空有限公司	16	6	17	2	17	1	0	0	0	59	31.04
7	九元航空有限公司	1	2	2	0	4	0	0	0	0	9	23.09
合计		83	24	74	5	229	12	1	0	3	431	84.43
		19.26%	5.57%	17.17%	1.16%	53.13%	2.78%	0.23%	0.00%	0.70%	100%	

附件 4

2019年9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	港龙航空	69	0	1	0	10	0	0	0	0	80
2	国泰航空公司	33	1	1	0	2	0	0	0	1	38
3	香港航空公司	19	0	2	0	14	0	0	0	1	36
4	泰国亚洲航空公司	10	1	1	0	7	0	0	0	0	19
5	澳门航空公司	2	1	0	0	10	0	0	0	0	13
6	泰国狮子航空	3	1	0	2	4	0	0	0	0	10
7	俄罗斯国际航空公司	3	1	6	0	0	0	0	0	0	10
8	泰国国际航空公司	2	1	6	0	0	0	0	0	0	9
9	马来西亚亚洲航空有限公司	5	0	2	0	1	0	0	0	0	8
10	澜湄航空(柬埔寨)股份有限公司	1	0	1	0	5	0	0	0	0	7
11	马来西亚航空公司	1	0	0	0	5	0	0	0	0	6
12	全日空航空公司	1	0	0	0	5	0	0	0	0	6
13	韩亚航空	0	1	1	2	2	0	0	0	0	6
14	俄罗斯乌拉尔航空公司	0	0	4	0	2	0	0	0	0	6
15	法国航空公司	3	1	0	0	2	0	0	0	0	6
16	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	4	1	1	0	0	0	0	0	0	6
17	泰国亚洲航空(长途)有限公司	2	2	1	0	1	0	0	0	0	6
18	菲律宾宿务太平洋航空公司	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5
19	济州航空	3	0	2	0	0	0	0	0	0	5
20	美国达美航空公司	2	0	0	1	2	0	0	0	0	5
21	印度尼西亚鹰航空公司	3	0	0	0	2	0	0	0	0	5
22	日本航空公司	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5
23	荷兰皇家航空公司	3	1	0	0	1	0	0	0	0	5
24	德国汉莎航空公司	2	0	0	0	2	0	0	0	0	4

2019年9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	大韩航空	3	0	0	0	1	0	0	0	0	4
26	阿联酋阿提哈德航空公司	1	0	1	0	1	0	0	0	1	4
27	春秋航空日本株式会社	0	0	2	0	2	0	0	0	0	4
28	阿联酋航空公司	1	0	3	0	0	0	0	0	0	4
29	美国航空公司	1	0	0	0	3	0	0	0	0	4
30	加拿大航空公司	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3
31	英国航空公司	1	1	0	0	1	0	0	0	0	3
32	捷星日本	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3
33	土耳其航空公司	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
34	卡塔尔航空公司	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3
35	新加坡酷航	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
36	香港快运航空有限公司	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
37	瑞士国际航空公司	1	0	2	0	0	0	0	0	0	3
38	菲律宾航空公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3
39	易斯达航空公司	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
40	马印航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
41	日本乐桃航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
42	伊朗马汉航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
43	北欧航空公司	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
44	新加坡航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
45	台湾长荣航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
46	台湾中华航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
47	芬兰航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
48	台湾华信航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
49	意大利航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
50	台湾立荣航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

2019年9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	乌兹别克斯坦航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
52	西班牙伊比利亚航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
53	埃塞俄比亚航空	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
54	柬埔寨吴哥航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
55	越捷航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
56	越南航空公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
57	韩国德威航空	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
58	肯尼亚航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
59	阿斯塔纳航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
60	乌克兰国际航空	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
61	曼谷航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
62	巴基斯坦航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
63	奥地利航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
64	法国蓝鹰航空航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
65	泰国越捷航空	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
66	菲律宾菲亚航	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
合计		209	18	47	6	108	1	0	0	3	392
		53.32%	4.59%	11.99%	1.53%	27.55%	0.26%	0.00%	0.00%	0.77%	100%

附件 5

2019 年 9 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)
1	五大连池德都机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	140.85
2	庆阳西峰镇机场	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4	92.38
3	营口兰旗机场	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	68.26
4	天水机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	58.82
5	松原查干湖机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	47.39
6	潍坊机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	42.83
7	广元盘龙机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	38.68
8	敦煌机场	0	0	3	0	0	0	1	0	0	4	36.00
9	塔城机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	32.79
10	安顺黄果树机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	31.85
11	信阳明港机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	31.40
12	宜春明月山机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	29.90
13	铜仁凤凰机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	27.55
14	上饶三清山机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	25.58
15	库车机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	24.94
16	安庆大龙山机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	23.36
17	黔江武陵山机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	22.94
18	池州九华山机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	22.42
19	武夷山机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	19.76
20	恩施许家坪机场	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	16.53
21	包头二里半机场	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3	15.71
22	阜阳西关机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	15.65
23	临汾乔李机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	14.99
24	淮安涟水机场	0	0	2	0	0	0	0	1	0	3	13.97

2019年9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	黄山屯溪机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12.94
26	连云港白塔埠机场	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	12.46
27	徐州观音机场	0	0	0	2	0	0	0	0	1	3	12.28
28	义乌机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	12.14
29	北京南苑机场	0	1	1	1	0	2	0	0	0	5	11.80
30	南充高坪机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	11.79
31	克拉玛依机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	11.24
32	赣州黄金机场	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	10.96
33	毕节飞雄机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	9.98
34	榆林西沙机场	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	9.26
35	台州路桥机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	8.49
36	十堰武当山机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	8.40
37	大理机场	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	7.44
38	赤峰土城子机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	6.15
39	珠海金湾机场	0	0	3	3	0	0	0	0	0	6	5.81
40	南昌昌北机场	0	0	2	0	2	1	0	0	1	6	5.59
41	绵阳南郊机场	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	5.24
42	太原武宿机场	0	0	5	0	1	0	0	0	0	6	5.20
43	成都双流国际机场	5	1	2	5	9	1	0	0	0	23	5.07
44	拉萨贡嘎机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	4.79
45	喀什机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	4.65
46	烟台蓬莱国际机场	1	0	3	0	0	0	0	0	0	4	4.58
47	无锡硕放机场	0	0	2	1	0	0	0	0	0	3	4.56
48	鄂尔多斯伊金霍洛机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	4.42
49	兰州中川机场	1	2	1	1	1	0	0	0	0	6	4.38
50	西宁曹家堡机场	0	0	1	2	0	0	0	0	0	3	3.94

2019年9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	扬州泰州机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	3.92
52	贵阳龙洞堡机场	2	0	4	0	1	0	0	0	0	7	3.67
53	宜昌三峡机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3.49
54	丽江三义机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	3.34
55	南通兴东机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	3.19
56	银川河东机场	0	0	0	1	1	0	1	0	0	3	3.10
57	石家庄正定机场	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3	3.08
58	合肥新桥国际机场	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3	3.03
59	哈尔滨太平国际机场	0	0	5	0	0	0	0	0	0	5	2.94
60	海口美兰国际机场	0	0	1	1	1	0	0	1	1	5	2.91
61	杭州萧山国际机场	0	1	1	3	0	1	0	1	2	9	2.66
62	桂林两江国际机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	2.57
63	西双版纳景洪机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2.37
64	大连周水子机场	0	0	2	2	0	0	0	0	0	4	2.18
65	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	1	3	0	0	0	0	1	5	2.18
66	重庆江北机场	1	0	3	4	0	0	0	0	0	8	2.15
67	南京禄口国际机场	0	1	4	0	0	0	0	0	0	5	1.97
68	厦门高崎国际机场	0	0	3	0	0	0	0	0	1	4	1.84
69	长沙黄花国际机场	0	0	2	1	1	0	0	0	0	4	1.73
70	长春龙嘉国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	1.72
71	福州长乐国际机场	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	1.67
72	呼和浩特白塔机场	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	1.61
73	西安咸阳国际机场	0	0	0	3	2	0	0	1	0	6	1.50
74	青岛流亭国际机场	0	1	0	1	0	0	0	0	1	3	1.39
75	昆明长水国际机场	0	1	1	1	0	1	0	0	1	5	1.29
76	郑州新郑机场	0	1	1	1	0	0	0	0	0	3	1.22

2019年9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)
77	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	1.15
78	宁波栎社机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1.03
79	天津滨海国际机场	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	1.01
80	南宁吴圩机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.79
81	济南遥墙国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.67
82	广州白云国际机场	0	0	1	1	2	0	0	0	0	4	0.66
83	北京首都国际机场	0	0	2	0	1	0	0	0	2	5	0.62
84	上海虹桥国际机场	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0.53
85	深圳宝安国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0.46
86	武汉天河国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.45
87	上海浦东国际机场	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.32
合计		21	10	93	53	33	13	4	7	13	247	2.47
		8.50%	4.05%	37.65%	21.46%	13.36%	5.26%	1.62%	2.83%	5.26%	100%	

附件 6

2019 年 9 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	同程	2	0	0	0	0	0	0	2
2	智行	2	0	0	0	0	0	0	2
3	去哪儿	1	0	0	0	0	0	0	1
4	飞猪	1	0	0	0	0	0	0	1
5	携程	0	1	0	0	0	0	0	1
合计		6	1	0	0	0	0	0	7
		85.71%	14.29%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100%