

# 关于 2021 年 1 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1月份航空运输消费者投诉情况通报如下:

## 一、投诉受理情况

1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12285件。其中,国内航空公司投诉11593件,外国及港澳台地区航空公司投诉440件,机场投诉242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

1月份受理消费者对国内航空公司的投诉11593件。其中,投诉类型排名前三位的是:票务服务投诉6653件,占57.39%;不正常航班服务投诉3744件,占32.3%;行李服务投诉521件,占4.49%。国内航空公司平均投诉受理率为万分之三点八二八。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

1月份受理消费者对外国及港澳台地区航空公司的投诉440件。其中,投诉类型排名前三位的是:不正常航班服务投诉217

件，占 49.32%；票务服务投诉 207 件，占 47.05%；办理乘机手续与登机投诉 7 件，占 1.59%。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

1 月份受理消费者对机场的投诉 242 件。其中，投诉类型排名前三位的是：机场商户服务投诉 87 件，占 35.95%；办理乘机手续与登机投诉 47 件，占 19.42%；行李服务投诉 38 件，占 15.7%。机场平均投诉受理率为万分之零点零四四。详情见通报附件 5、6。

### （四）航空销售代理人投诉受理情况

1 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

1 月份，国内航空公司处理不规范的投诉共 439 件。国内航空公司平均投诉回复违规率为百分之三点七八七。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

1 月份，外国及港澳台地区航空公司处理不规范的投诉共 96 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

1 月份，机场处理不规范的投诉共 6 件。机场平均投诉回复违

规率为百分之二点四七九。详情见通报附件 6。

### 三、投诉调解情况

1 月份，民航局消费者事务中心共受理消费者投诉调解申请 1803 件。其中，国内航空公司调解申请 1660 件，外国及港澳台地区航空公司调解申请 121 件，机场调解申请 22 件。

#### （一）国内航空公司投诉调解情况

1 月份，消费者对国内航空公司的投诉调解申请 1660 件。国内航空公司平均投诉调解率为万分之零点五四八。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

1 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 121 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

1 月份，消费者对机场的投诉调解申请 22 件。机场平均投诉调解率为万分之零点零零四。详情见通报附件 6。

运输司

2021 年 4 月 8 日

## 附件 1

2021 年 1 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	票务服务	6653	57.39
2	不正常航班服务	3744	32.30
3	行李服务	521	4.49
4	办理乘机手续与登机	277	2.39
5	会员服务	126	1.09
6	客服	84	0.72
7	空中服务	78	0.67
8	超售	22	0.19
9	特殊旅客服务	12	0.10
10	货物	4	0.03
11	其他服务	72	0.63
合计		11593	100

## 附件 2

2021 年 1 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	29	1.097	0	0.000	0	0.000
2	华夏航空有限公司	67	1.176	0	0.000	4	0.070
3	湖南航空股份有限公司	18	1.437	0	0.000	5	0.399
4	西藏航空有限公司	54	1.485	1	1.852	15	0.413
5	中国国际航空股份有限公司	575	2.151	22	3.826	123	0.460
6	多彩贵州航空有限公司	21	1.490	2	9.524	3	0.213
7	海南航空股份有限公司	486	2.312	21	4.321	40	0.190
8	上海吉祥航空有限公司	290	2.764	5	1.724	21	0.200
9	大新华航空有限公司	7	3.112	0	0.000	0	0.000
10	九元航空有限公司	112	3.210	0	0.000	3	0.086
11	中国南方航空股份有限公司	1311	3.079	17	1.297	143	0.336
12	西部航空有限责任公司	153	2.783	6	3.922	15	0.273
13	江西航空有限公司	34	3.378	0	0.000	3	0.298
14	成都航空有限公司	185	3.370	2	1.081	17	0.310
15	上海航空股份有限公司	129	2.472	9	6.977	29	0.556
16	深圳航空有限责任公司	424	2.948	24	5.660	44	0.306
17	青岛航空股份有限公司	82	2.976	5	6.098	9	0.327
18	龙江航空有限公司	11	4.044	0	0.000	0	0.000
19	桂林航空有限公司	24	3.171	1	4.167	6	0.793
20	四川航空股份有限公司	604	3.855	12	1.987	65	0.415
21	东海航空有限公司	127	3.817	4	3.150	15	0.451
22	厦门航空有限公司	569	3.894	21	3.691	62	0.424

2021年1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	昆明航空有限公司	109	3.891	4	3.670	16	0.571
24	瑞丽航空有限公司	75	3.194	6	8.000	19	0.809
25	广西北部湾航空有限责任公司	92	4.462	2	2.174	12	0.582
26	浙江长龙航空公司	270	4.521	6	2.222	54	0.904
27	中国东方航空股份有限公司	1742	4.059	107	6.142	319	0.743
28	乌鲁木齐航空有限责任公司	61	4.663	2	3.279	8	0.612
29	天津航空有限责任公司	280	3.859	22	7.857	70	0.965
30	天骄航空有限公司	9	5.585	0	0.000	0	0.000
31	山东航空股份有限公司	568	5.013	17	2.993	39	0.344
32	云南祥鹏航空有限责任公司	348	5.837	19	5.460	46	0.771
33	长安航空有限责任公司	72	5.646	6	8.333	12	0.941
34	福州航空有限责任公司	117	6.988	1	0.855	12	0.717
35	金鹏航空股份有限公司	118	7.457	3	2.542	6	0.379
36	奥凯航空有限公司	239	7.959	3	1.255	22	0.733
37	北京首都航空有限公司	495	7.524	22	4.444	74	1.125
38	河北航空有限公司	78	8.961	2	2.564	9	1.034
39	幸福航空有限责任公司	44	9.263	0	0.000	6	1.263
40	春秋航空有限公司	1156	8.379	55	4.758	268	1.943
41	中国联合航空有限公司	408	12.440	10	2.451	46	1.403
合 计		11593	3.828	439	3.787	1660	0.548

## 附件 3

2021 年 1 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	217	49.32
2	票务服务	207	47.05
3	办理乘机手续与登机	7	1.59
4	行李服务	6	1.36
5	空中服务	0	0.00
6	超售	0	0.00
7	特殊旅客服务	0	0.00
8	货物	0	0.00
9	其他服务	3	0.68
合计		440	100

## 附件 4

2021 年 1 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	奥地利航空公司	0	1	1
2	沙特阿拉伯航空公司	1	1	1
3	阿塞拜疆航空公司	1	0	0
4	俄罗斯艾菲航空公司	1	0	0
5	俄罗斯乌拉尔航空公司	1	0	0
6	菲律宾飞鹰航空公司	1	0	0
7	芬兰航空公司	1	0	0
8	釜山航空	1	0	0
9	哈萨克斯坦阿斯塔纳航空	1	0	0
10	韩国德威航空公司	1	0	0
11	老挝国家航空公司	1	0	0
12	毛里求斯航空公司	1	0	0
13	美国航空公司	1	0	0
14	文莱皇家航空公司	1	0	0
15	乌兹别克斯坦航空公司	1	0	0
16	印度靛蓝航空公司	1	0	0
17	印度航空公司	1	0	0
18	印尼城市快线航空公司	1	0	0
19	越南航空公司	1	0	0
20	泰国亚洲航空（长途）有限公司	2	1	2
21	美国达美航空公司	2	0	1
22	英国航空公司	2	0	1
23	阿曼航空公司	2	0	0
24	菲律宾航空公司	2	0	0



2021年1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	缅甸国际航空公司	2	0	0
26	台湾中华航空公司	2	0	0
27	泰国酷鸟航空公司	2	0	0
28	泰国狮子蒙特里航空公司	2	0	0
29	维珍航空公司	2	0	0
30	新加坡航空公司	2	0	0
31	新加坡捷星亚洲航空私人有限公司	2	0	0
32	马来西亚马印航空公司	3	2	2
33	日本全日空航空公司	3	1	2
34	捷星太平洋航空公司	3	0	0
35	瑞士国际航空公司	3	0	0
36	斯里兰卡航空公司	3	0	0
37	土耳其航空公司	3	0	0
38	新西兰航空公司	3	0	0
39	以色列航空公司	3	0	0
40	北欧航空公司	4	2	2
41	韩国韩亚航空公司	4	1	1
42	春秋航空日本株式会社	4	0	0
43	俄罗斯西伯利亚航空公司	4	0	0
44	韩国大韩航空公司	4	0	0
45	韩国济州航空公司	4	0	0
46	卡塔尔航空公司	4	0	0
47	香港港龙航空公司	4	0	0
48	菲律宾亚洲航空公司	5	2	4
49	新加坡酷虎航空有限公司	5	2	2
50	泰国国际航空公司	5	1	1

2021年1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
51	印度尼西亚鹰航空公司	5	1	1
52	埃塞俄比亚航空公司	6	3	3
53	马来西亚航空公司	6	2	2
54	菲律宾宿务太平洋航空公司	6	0	1
55	摩洛哥皇家航空公司	6	0	0
56	日本航空公司	7	1	1
57	阿联酋阿提哈德航空公司	8	3	4
58	德国汉莎航空公司	8	1	2
59	荷兰皇家航空公司	8	1	2
60	加拿大航空公司	10	3	4
61	法国航空公司	12	1	1
62	马来西亚亚洲航空有限公司	14	3	3
63	香港国泰航空公司	14	1	2
64	阿联酋航空公司	15	1	1
65	埃及航空公司	18	6	9
66	波兰航空公司	18	0	2
67	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	19	5	5
68	泰国亚洲航空公司	20	5	6
69	香港航空公司	35	21	22
70	澳门航空公司	39	3	7
71	俄罗斯国际航空公司	53	21	23
	<b>合计</b>	<b>440</b>	<b>96</b>	<b>121</b>

## 附件 5

2021 年 1 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	87	35.95
2	办理乘机手续与登机	47	19.42
3	行李服务	38	15.70
4	客服	25	10.33
5	航站楼基本服务	22	9.09
6	不正常航班服务	8	3.31
7	地面交通服务	6	2.48
8	货物	1	0.41
9	特殊旅客服务	0	0.00
10	其他服务	8	3.31
合计		242	100

## 附件 6

2021 年 1 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	长沙黄花国际机场	1	0.007	0	0.000	0	0.000
2	深圳宝安国际机场	2	0.007	0	0.000	0	0.000
3	北京大兴国际机场	1	0.011	0	0.000	0	0.000
4	广州白云国际机场	4	0.012	0	0.000	0	0.000
5	南昌昌北机场	1	0.014	0	0.000	0	0.000
6	呼和浩特白塔机场	1	0.017	0	0.000	0	0.000
7	重庆江北机场	5	0.018	0	0.000	0	0.000
8	天津滨海国际机场	2	0.020	0	0.000	0	0.000
9	南京禄口国际机场	3	0.020	0	0.000	0	0.000
10	无锡硕放机场	1	0.021	0	0.000	0	0.000
11	青岛流亭国际机场	2	0.021	0	0.000	0	0.000
12	上海虹桥国际机场	5	0.022	0	0.000	0	0.000
13	银川河东机场	1	0.022	0	0.000	0	0.000
14	泉州晋江机场	1	0.023	0	0.000	0	0.000
15	武汉天河国际机场	3	0.024	0	0.000	0	0.000
16	济南遥墙国际机场	2	0.024	0	0.000	0	0.000
17	常州奔牛机场	0	0.000	0	0.000	1	0.055
18	上海浦东国际机场	4	0.022	0	0.000	1	0.005
19	厦门高崎国际机场	3	0.026	0	0.000	0	0.000
20	昆明长水国际机场	7	0.027	0	0.000	1	0.004
21	福州长乐国际机场	2	0.030	0	0.000	0	0.000
22	郑州新郑机场	5	0.030	0	0.000	0	0.000
23	海口美兰国际机场	4	0.027	0	0.000	1	0.007
24	丽江三义机场	1	0.035	0	0.000	0	0.000
25	北京首都国际机场	4	0.024	0	0.000	5	0.031
26	桂林两江国际机场	1	0.038	0	0.000	0	0.000

2021年1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
27	长春龙嘉国际机场	3	0.043	0	0.000	0	0.000
28	乌鲁木齐地窝堡机场	5	0.045	0	0.000	0	0.000
29	兰州中川机场	4	0.046	0	0.000	0	0.000
30	湛江机场	1	0.049	0	0.000	0	0.000
31	合肥新桥国际机场	3	0.050	0	0.000	0	0.000
32	哈尔滨太平国际机场	5	0.051	0	0.000	0	0.000
33	珠海金湾机场	3	0.052	0	0.000	0	0.000
34	南宁吴圩机场	4	0.050	0	0.000	1	0.012
35	宜昌三峡机场	1	0.058	0	0.000	0	0.000
36	泸州云龙机场	1	0.060	0	0.000	0	0.000
37	惠州平潭机场	1	0.066	0	0.000	0	0.000
38	贵阳龙洞堡机场	8	0.064	0	0.000	1	0.008
39	运城张孝机场	1	0.084	0	0.000	0	0.000
40	盐城南洋机场	1	0.087	0	0.000	0	0.000
41	榆林榆阳机场	1	0.088	0	0.000	0	0.000
42	西宁曹家堡机场	3	0.089	0	0.000	0	0.000
43	遵义茅台机场	1	0.089	0	0.000	0	0.000
44	襄阳刘集机场	1	0.092	0	0.000	0	0.000
45	万州五桥机场	1	0.096	0	0.000	0	0.000
46	大理机场	1	0.098	0	0.000	0	0.000
47	赤峰玉龙机场	1	0.099	0	0.000	0	0.000
48	宜宾五粮液机场	1	0.104	0	0.000	0	0.000
49	太原武宿机场	7	0.107	0	0.000	0	0.000
50	烟台蓬莱国际机场	4	0.112	0	0.000	0	0.000
51	台州路桥机场	1	0.114	0	0.000	0	0.000
52	西双版纳嘎洒国际机场	4	0.111	0	0.000	1	0.028
53	鄂尔多斯伊金霍洛机场	1	0.125	0	0.000	0	0.000
54	包头东河机场	1	0.130	0	0.000	0	0.000

2021年1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
55	绵阳南郊机场	3	0.148	0	0.000	0	0.000
56	西昌青山机场	2	0.150	0	0.000	0	0.000
57	伊宁机场	1	0.164	0	0.000	0	0.000
58	德宏芒市机场	3	0.170	0	0.000	0	0.000
59	义乌机场	2	0.200	0	0.000	0	0.000
60	兴义机场	2	0.204	0	0.000	0	0.000
61	呼伦贝尔东山国际机场	2	0.235	0	0.000	0	0.000
62	西安咸阳国际机场	7	0.031	1	14.286	1	0.004
63	东营胜利机场	1	0.239	0	0.000	0	0.000
64	梅州梅县机场	1	0.252	0	0.000	0	0.000
65	三亚凤凰国际机场	7	0.049	1	14.286	2	0.014
66	敦煌机场	1	0.270	0	0.000	0	0.000
67	铜仁凤凰机场	1	0.272	0	0.000	0	0.000
68	佛山沙堤机场	1	0.283	0	0.000	0	0.000
69	淮安涟水机场	3	0.287	0	0.000	0	0.000
70	汉中城固机场	1	0.294	0	0.000	0	0.000
71	沈阳桃仙国际机场	11	0.321	0	0.000	0	0.000
72	庆阳西峰机场	1	0.327	0	0.000	0	0.000
73	张家口宁远机场	1	0.333	0	0.000	0	0.000
74	信阳明港机场	2	0.362	0	0.000	0	0.000
75	成都双流国际机场	4	0.014	1	25.000	2	0.007
76	忻州五台山机场	1	0.388	0	0.000	0	0.000
77	黄山屯溪机场	1	0.397	0	0.000	0	0.000
78	丹东浪头机场	1	0.410	0	0.000	0	0.000
79	乌兰浩特义勒力特机场	2	0.412	0	0.000	0	0.000
80	玉林福绵机场	1	0.442	0	0.000	0	0.000
81	三明沙县机场	1	0.457	0	0.000	0	0.000
82	安庆天柱山机场	2	0.482	0	0.000	0	0.000

2021年1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
83	澜沧景迈机场	2	0.490	0	0.000	0	0.000
84	杭州萧山国际机场	3	0.015	1	33.333	2	0.010
85	固原六盘山机场	1	0.500	0	0.000	0	0.000
86	通辽机场	4	0.510	0	0.000	0	0.000
87	延安南泥湾机场	2	0.538	0	0.000	0	0.000
88	黔江武陵山机场	2	0.567	0	0.000	0	0.000
89	凯里黄平机场	1	0.575	0	0.000	0	0.000
90	鸡西兴凯湖机场	1	0.581	0	0.000	0	0.000
91	武夷山机场	1	0.599	0	0.000	0	0.000
92	齐齐哈尔三家子机场	1	0.602	0	0.000	0	0.000
93	天水麦积山机场	1	0.625	0	0.000	0	0.000
94	唐山三女河机场	2	0.704	0	0.000	0	0.000
95	黔南州荔波机场	1	0.781	0	0.000	0	0.000
96	锦州锦州湾机场	2	0.797	0	0.000	0	0.000
97	宜春明月山机场	3	0.806	0	0.000	0	0.000
98	秦皇岛北戴河机场	1	0.962	0	0.000	0	0.000
99	吕梁大武机场	4	1.550	0	0.000	0	0.000
100	连城冠豸山机场	2	2.062	0	0.000	0	0.000
101	宁蒗泸沽湖机场	1	1.786	0	0.000	0	0.000
102	通化三源浦机场	1	2.381	0	0.000	0	0.000
103	布尔津喀纳斯机场	1	33.333	0	0.000	0	0.000
104	满洲里西郊机场	2	2.299	0	0.000	1	1.149
105	临沂沭埠岭机场	1	0.067	1	100.000	1	0.067
106	池州九华山机场	1	2.500	1	100.000	1	2.500
合 计		242	0.044	6	2.479	22	0.004

## 附件 7

2021 年 1 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	2	0	0	0	0	0	2
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	10	0	0	0	0	0	10