

关于 2019 年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、机场协会:

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年航空运输消费者投诉情况通报如下:

2019年,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全年共受理消费者投诉30462件。其中,针对国内航空公司的投诉24303件,针对外国及港澳台地区航空公司的投诉4076件,针对国内机场的投诉1976件,针对航空销售代理人的投诉103件,针对地面服务代理人的投诉4件。

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年受理消费者对国内航空公司的投诉24303件,其中,针对全服务型航空公司投诉21086件,针对差异化服务型航空公司投诉3217件。投诉类型排名前三位的分别是:不正常航班服务11744件,占48.32%;票务服务5542件,占22.80%;行李服务2994件,占12.32%。详情见通报附件1。

(二) 投诉率

2019年全服务型航空公司平均投诉率为百万分之三十五点一

六，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五十一.五二，投诉率最高的前三家航空公司分别是：联合航空、祥鹏航空和桂林航空。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 年受理消费者对外国及港澳台地区航空公司的投诉 4076 件。其中，投诉类型排名前三位的分别是：票务服务 2004 件，占 49.17%；不正常航班服务 1110 件，占 27.23%；行李服务 567 件，占 13.91%。投诉数量最多的前三家航空公司分别是：港龙航空、香港航空和国泰航空。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 年受理消费者对机场的投诉 1976 件。投诉类型排名前三位的分别是：机场商户服务 591 件，占 29.91%；办理乘机手续与登机 455 件，占 23.03%；航站楼基本服务 286 件，占 14.47%。详情见通报附件 5。

（二）投诉率

2019 年机场平均投诉率为百万分之一.四八。投诉率最高的前三家机场分别是：石河子花园机场、庆阳西峰镇机场和五大连池德都机场。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 年受理消费者对航空销售代理人的投诉 103 件。其中，

售票服务 72 件，占 69.90%；签改退票 30 件，占 29.13%。详情见通报附件 6。

2019 年受理对地面服务代理人的投诉 4 件。其中，货物交付及代收问题 3 件，办理乘机手续与值机问题 1 件。

运输司

2020 年 3 月 18 日

附件 1

2019 年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	11744	48.32
2	票务服务	5542	22.80
3	行李服务	2994	12.32
4	办理乘机手续与登机	1780	7.32
5	空中服务	549	2.26
6	超售	466	1.92
7	特殊旅客服务	91	0.37
8	货物	31	0.13
9	其他服务	1106	4.55
合计		24303	100

附件 2

2019 年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	3	0	3	0	82	0	0	0	0	88	369.21
2	天骄航空有限公司	1	2	0	0	1	0	0	0	0	4	113.20
3	幸福航空有限责任公司	10	0	0	1	62	1	0	0	0	74	95.57
4	广西北部湾航空有限责任公司	50	18	112	4	168	14	1	0	2	369	88.97
5	多彩贵州航空有限公司	29	6	8	2	76	0	1	0	6	128	83.23
6	长安航空有限责任公司	59	6	43	4	122	9	1	0	3	247	81.21
7	奥凯航空有限公司	83	18	32	5	213	2	1	0	13	367	73.52
8	金鹏航空股份有限公司	29	14	49	5	102	6	0	1	4	210	71.35
9	福州航空有限责任公司	38	7	46	6	95	3	2	0	4	201	60.60
10	天津航空有限责任公司	150	54	199	12	481	41	1	0	14	952	60.09
11	西藏航空有限公司	51	14	23	4	193	6	1	0	5	297	56.27
12	北京首都航空有限公司	145	45	139	24	424	30	4	0	10	821	56.26
13	江西航空有限公司	29	11	19	2	61	0	0	0	0	122	55.18
14	东海航空有限公司	61	6	21	6	138	7	0	0	7	246	52.71
15	海南航空股份有限公司	356	124	235	40	1262	51	7	3	65	2143	49.82
16	中国东方航空股份有限公司	1169	363	399	105	1549	72	14	10	406	4087	38.97
17	河北航空有限公司	48	8	11	4	94	2	3	0	2	172	35.97
18	深圳航空有限责任公司	230	100	81	37	596	15	5	1	46	1111	34.15
19	成都航空有限公司	63	15	24	13	146	1	3	0	1	266	32.05
20	中国南方航空股份有限公司	884	276	255	63	1374	19	20	10	251	3152	30.74
21	中国国际航空股份有限公司	574	158	307	71	891	19	9	3	142	2174	29.58
22	青岛航空股份有限公司	28	4	5	3	70	0	0	0	3	113	28.76
23	上海航空股份有限公司	103	44	60	20	195	18	1	0	23	464	28.59
24	四川航空股份有限公司	203	71	81	22	452	19	1	0	19	868	28.32
25	云南红土航空股份有限公司	9	2	2	1	33	2	0	0	1	50	27.52
26	浙江长龙航空公司	84	21	6	2	100	2	0	0	2	217	25.94
27	昆明航空有限公司	27	10	10	2	85	2	0	0	0	136	25.51
28	上海吉祥航空有限公司	81	40	30	18	193	17	1	0	15	395	22.90
29	华夏航空有限公司	14	7	5	1	138	4	0	0	2	171	22.06
30	山东航空股份有限公司	123	52	56	11	268	3	1	2	13	529	20.42
31	重庆航空有限责任公司	10	5	5	2	62	0	0	0	3	87	19.58
32	厦门航空有限公司	206	57	53	18	376	10	4	0	28	752	18.86
33	瑞丽航空有限公司	7	4	5	4	48	3	0	0	1	72	15.89
34	大新华航空有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1.79
合计		4957	1562	2325	512	10150	378	81	30	1091	21086	35.16
		23.51%	7.41%	11.03%	2.43%	48.14%	1.79%	0.38%	0.14%	5.17%	100%	

附件 3

2019 年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	中国联合航空有限公司	250	59	115	10	426	28	2	1	5	896	97.64
2	云南祥鹏航空有限责任公司	100	56	242	7	523	38	2	0	7	975	80.62
3	桂林航空有限公司	14	7	39	0	89	1	0	0	0	150	67.46
4	西部航空有限责任公司	72	27	100	7	218	19	1	0	0	444	48.10
5	乌鲁木齐航空有限责任公司	17	3	5	2	60	0	0	0	1	88	34.59
6	九元航空有限公司	33	9	28	0	47	0	1	0	0	118	24.70
7	春秋航空有限公司	99	57	140	11	231	2	4	0	2	546	24.38
合计		585	218	669	37	1594	88	10	1	15	3217	51.52
		18.18%	6.78%	20.80%	1.15%	49.55%	2.74%	0.31%	0.03%	0.47%	100%	

附件 4

2019 年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	564	7	29	2	101	2	1	0	3	709
2	香港航空公司	300	16	35	3	96	1	0	0	3	454
3	国泰航空公司	259	4	7	2	50	0	0	0	5	327
4	泰国亚洲航空公司	116	15	23	0	55	0	0	0	0	209
5	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	66	19	27	1	43	0	0	1	1	158
6	泰国狮子航空	32	8	14	3	62	3	1	0	1	124
7	俄罗斯国际航空公司	17	12	70	0	23	1	0	0	0	123
8	菲律宾宿务太平洋航空公司	12	3	3	0	77	0	0	1	1	97
9	马来西亚亚洲航空有限公司	42	18	12	2	18	0	0	0	0	92
10	澳门航空公司	23	8	5	3	46	2	0	0	1	88
11	新加坡酷航	34	4	17	2	20	1	0	0	0	78
12	全日空航空公司	31	2	3	2	23	0	0	2	2	65
13	德国汉莎航空公司	14	4	15	4	15	1	0	0	2	55
14	法国航空公司	15	6	6	2	18	2	0	1	3	53
15	泰国亚洲航空(长途)有限公司	25	8	7	1	8	0	0	0	1	50
16	香港快运航空有限公司	35	3	1	0	7	0	0	0	0	46
17	春秋航空日本株式会社	13	2	8	0	21	0	0	0	0	44
18	马来西亚航空公司	8	4	3	0	26	3	0	0	0	44
19	巴基斯坦航空公司	0	1	0	0	41	1	0	0	0	43
20	印度尼西亚鹰航空公司	9	0	1	0	32	1	0	0	0	43
21	韩亚航空	6	6	14	3	11	0	0	0	0	40
22	泰国国际航空公司	15	2	16	2	5	0	0	0	0	40
23	日本航空公司	23	2	3	0	6	0	0	0	2	36
24	土耳其航空公司	11	7	10	0	5	1	0	1	0	35
25	阿联酋阿提哈德航空公司	7	5	8	0	6	6	0	0	1	33
26	菲律宾菲亚航	11	6	7	2	7	0	0	0	0	33
27	荷兰皇家航空公司	15	4	7	1	6	0	0	0	0	33
28	卡塔尔航空公司	9	7	10	1	5	0	0	0	0	32
29	俄罗斯乌拉尔航空公司	1	3	16	1	10	0	0	0	0	31
30	澜湄航空(柬埔寨)股份有限公司	7	0	1	2	20	0	0	0	0	30
31	乌克兰国际航空	4	1	8	0	17	0	0	0	0	30
32	台湾中华航空公司	22	1	4	1	0	0	0	0	0	28
33	埃塞俄比亚航空	10	4	9	0	2	0	0	0	2	27
34	菲律宾航空公司	7	2	7	0	5	3	0	0	0	24
35	加拿大航空公司	9	3	10	0	2	0	0	0	0	24
36	台湾长荣航空公司	18	1	0	0	3	0	1	0	1	24
37	新加坡航空公司	10	2	7	1	3	1	0	0	0	24
38	阿联酋航空公司	8	1	12	0	0	1	0	0	1	23
39	美国航空公司	12	2	1	0	7	0	0	0	0	22

2019年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
40	台湾华信航空公司	17	0	4	0	1	0	0	0	0	22
41	美国达美航空公司	10	2	2	2	5	0	0	0	0	21
42	西班牙伊比利亚航空公司	8	3	7	0	3	0	0	0	0	21
43	大韩航空	11	2	2	0	5	0	0	0	0	20
44	澳洲航空公司	7	0	2	0	9	0	0	0	1	19
45	俄罗斯西伯利亚航空公司	8	2	6	0	3	0	0	0	0	19
46	芬兰航空公司	6	4	3	0	6	0	0	0	0	19
47	马印航空公司	4	1	0	0	12	2	0	0	0	19
48	日本乐桃航空公司	7	1	0	0	11	0	0	0	0	19
49	泰国酷鸟航空公司	3	1	7	0	8	0	0	0	0	19
50	英国航空公司	6	7	2	0	2	1	0	0	1	19
51	斯里兰卡航空公司	9	0	2	1	5	0	0	0	0	17
52	济州航空	7	1	4	0	4	0	0	0	0	16
53	印尼狮子航空	0	3	8	0	5	0	0	0	0	16
54	柬埔寨吴哥航空公司	2	1	1	0	5	6	0	0	0	15
55	台湾立荣航空公司	8	1	0	0	6	0	0	0	0	15
56	泰新时代航空	1	0	2	0	10	0	0	0	0	13
57	美国联合航空公司	5	1	4	0	1	0	0	0	1	12
58	新西兰航空公司	6	0	1	0	5	0	0	0	0	12
59	奥地利航空公司	5	1	5	0	0	0	0	0	0	11
60	波兰航空公司	3	1	2	0	4	0	0	0	1	11
61	韩国真航空	4	4	2	0	1	0	0	0	0	11
62	捷星日本航空	4	0	0	0	6	0	0	0	1	11
63	瑞士国际航空公司	5	1	4	1	0	0	0	0	0	11
64	沙特阿拉伯航空	0	0	1	0	10	0	0	0	0	11
65	越捷航空公司	0	2	6	0	3	0	0	0	0	11
66	越南航空公司	1	0	4	2	2	2	0	0	0	11
67	柬埔寨景成国际航空有限公司	4	0	2	0	4	0	0	0	0	10
68	北欧航空公司	1	1	0	0	7	0	0	0	0	9
69	柬埔寨天空吴哥航空公司	4	0	1	0	1	3	0	0	0	9
70	毛里求斯航空公司	1	0	1	0	7	0	0	0	0	9
71	蒙古航空公司	2	0	0	0	7	0	0	0	0	9
72	易斯达航空公司	1	1	3	0	4	0	0	0	0	9
73	法国蓝鹰航空航空公司	0	0	0	0	8	0	0	0	0	8
74	阿斯塔纳航空公司	1	1	3	0	2	0	0	0	0	7
75	新加坡胜安航空公司	2	1	3	0	0	0	1	0	0	7
76	埃及航空公司	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6
77	墨西哥航空公司	1	0	2	0	3	0	0	0	0	6
78	泰国微笑航空公司	2	0	3	0	1	0	0	0	0	6
79	泰国越捷航空	0	0	3	0	2	1	0	0	0	6

2019年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
80	肯尼亚航空公司	0	0	2	0	2	1	0	0	0	5
81	泰国飞鸟航空	2	0	1	0	2	0	0	0	0	5
82	新加坡捷星亚洲航空私人有限公司	2	0	2	0	1	0	0	0	0	5
83	意大利航空公司	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5
84	阿曼航空公司	0	0	1	0	3	0	0	0	0	4
85	菲鹰航空公司	0	0	1	0	3	0	0	0	0	4
86	台湾远东航空股份有限公司	1	0	0	0	3	0	0	0	0	4
87	伊朗马汉航空公司	0	0	3	0	1	0	0	0	0	4
88	马尔代夫国家航空公司	0	0	0	1	2	0	0	0	0	3
89	乌兹别克斯坦航空公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3
90	阿塞拜疆航空公司	0	1	0	0	2	0	0	0	0	3
91	印度靛蓝航空公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3
92	文莱皇家航空公司	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
93	澳大利亚捷星航空	1	1	0	0	1	0	0	0	0	3
94	阿尔及利亚航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
95	俄罗斯艾菲航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
96	俄罗斯依可亚航空	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
97	马达加斯加航空	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
98	印度航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
99	法国特大航空	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
100	柬埔寨航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
101	菲律宾泛太平洋航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
102	捷星太平洋航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
103	缅甸航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
104	印尼苏拉维加亚航空	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
105	勒奥斯航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
106	匈奴航空	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
107	塞尔维亚航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
108	韩国德威航空	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
109	曼谷航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
110	俄罗斯伊尔航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
111	朝鲜高丽航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
112	釜山航空	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
113	维珍航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
114	俄罗斯皇家航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
115	摩洛哥皇家航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		2004	253	567	48	1110	49	4	6	35	4076
		49.17%	6.21%	13.91%	1.18%	27.23%	1.20%	0.10%	0.15%	0.86%	100%

附件 5

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	石河子花园机场	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	41.15
2	庆阳西峰镇机场	1	0	18	0	0	0	0	0	0	19	38.87
3	五大连池德都机场	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	31.80
4	安庆大龙山机场	1	0	12	1	1	1	0	0	0	16	26.99
5	阿里昆莎机场	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	22.00
6	松原查干湖机场	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3	19.67
7	临汾乔李机场	1	0	6	2	2	0	0	1	2	14	18.22
8	乌兰察布集宁机场	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3	18.20
9	安顺黄果树机场	0	0	5	1	0	0	0	0	0	6	16.26
10	武夷山机场	0	0	9	1	0	0	0	0	0	10	15.60
11	金昌金川机场	0	0	1	1	0	1	0	0	0	3	15.47
12	天水麦积山机场	0	0	2	0	1	0	0	0	0	3	14.89
13	营口兰旗机场	0	0	2	0	0	2	1	0	1	6	14.76
14	扎兰屯成吉思汗机场	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	14.17
15	张掖甘州机场	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3	14.04
16	南阳姜营机场	0	0	11	2	1	0	0	0	2	16	13.58
17	池州九华山机场	1	0	3	1	0	1	0	0	1	7	13.35
18	满洲里机场	1	0	1	1	0	1	0	0	1	5	13.33
19	佛山沙堤机场	0	0	2	4	3	0	0	0	2	11	12.53
20	汉中城固机场	3	0	4	0	0	1	0	0	0	8	12.28
21	霍林郭勒机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	11.90
22	塔城机场	1	0	2	1	0	0	0	0	0	4	11.81
23	漠河机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	11.81
24	吐鲁番交河机场	0	0	1	1	0	1	0	1	0	4	11.70
25	淮安涟水机场	1	2	14	2	1	4	0	2	0	26	11.08
26	黄山屯溪机场	1	0	8	0	0	0	0	0	0	9	10.35
27	铜仁凤凰机场	2	0	4	2	1	0	0	0	0	9	9.73
28	信阳明港机场	2	0	1	0	2	2	0	0	0	7	9.61
29	海西德令哈机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	9.29
30	毕节飞雄机场	2	0	4	0	2	2	0	0	1	11	9.04
31	敦煌机场	1	0	5	0	1	0	1	0	0	8	8.87
32	稻城亚丁机场	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	8.84
33	连城机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	8.73
34	潍坊机场	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4	8.54
35	黔江武陵山机场	2	0	0	1	0	1	0	0	0	4	8.03

2019年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)
36	上饶三清山机场	0	0	3	1	0	0	0	0	0	4	8.00
37	唐山三女河机场	1	0	1	0	0	1	0	0	1	4	7.92
38	恩施许家坪机场	0	0	6	1	4	0	0	0	0	11	7.71
39	果洛机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7.40
40	且末机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7.37
41	连云港白塔埠机场	1	1	6	3	1	1	0	0	1	14	7.28
42	琼海博鳌国际机场	0	0	2	2	0	0	0	0	0	4	7.16
43	陇南成县机场	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	7.09
44	库车机场	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3	7.07
45	长治王村机场	0	0	3	0	1	1	0	0	1	6	6.95
46	嘉峪关机场	1	0	3	0	0	0	0	0	0	4	6.88
47	包头二里半机场	0	0	11	3	1	0	0	0	0	15	6.62
48	吕梁大武机场	1	0	0	2	0	0	0	0	0	3	6.54
49	西昌青山机场	1	0	5	0	0	0	0	0	1	7	6.44
50	朝阳机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	6.33
51	北京南苑机场	4	2	6	8	5	6	0	0	1	32	6.32
52	伊春机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	6.18
53	忻州五台山机场	0	2	0	0	0	1	0	0	0	3	6.16
54	阿勒泰机场	1	0	0	1	1	0	0	0	0	3	6.02
55	秦皇岛机场	1	0	1	0	0	0	0	0	1	3	5.92
56	惠州机场	0	0	10	4	0	0	0	0	0	14	5.48
57	鞍山机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	5.48
58	加格达奇嘎仙机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	5.47
59	十堰武当山机场	0	0	3	3	1	1	0	0	0	8	5.25
60	锦州湾机场	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	5.19
61	邯郸机场	0	0	2	1	0	2	0	0	0	5	5.15
62	巴中恩阳机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5.08
63	牡丹江海滨机场	0	0	4	0	1	0	0	0	0	5	4.77
64	扬州泰州机场	2	1	6	0	1	4	0	0	0	14	4.70
65	巴彦淖尔天吉泰机场	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	4.66
66	宁夏芦花湖机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	4.63
67	克拉玛依机场	1	0	1	1	1	0	0	0	0	4	4.61
68	宜昌三峡机场	2	0	5	6	1	1	0	0	0	15	4.60
69	大同云冈机场	1	0	2	1	1	0	0	0	1	6	4.59
70	拉萨贡嘎机场	4	0	4	8	4	1	0	0	0	21	4.59
71	延安二十里铺机场	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3	4.37
72	万州机场	1	0	3	1	0	0	0	0	0	5	4.34
73	临沂机场	3	0	4	1	3	0	0	0	0	11	4.26
74	赤峰玉龙机场	0	0	6	1	1	0	0	0	0	8	4.22

2019年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)
75	喀什机场	0	0	2	2	4	1	0	1	0	10	4.11
76	鄂尔多斯伊金霍洛机场	1	0	5	1	3	1	0	0	0	11	4.08
77	保山机场	1	0	1	0	1	2	0	0	0	5	4.07
78	广元盘龙机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	4.07
79	伊宁机场	0	0	0	1	2	3	0	0	0	6	4.06
80	宜宾菜坝机场	1	1	0	1	0	0	1	0	0	4	4.00
81	徐州观音机场	0	1	1	5	3	0	0	0	2	12	3.99
82	锡林浩特机场	1	0	0	1	0	1	0	0	0	3	3.97
83	三明沙县机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	3.92
84	宜春明月山机场	0	0	2	1	0	0	0	0	0	3	3.86
85	绵阳南郊机场	1	0	2	3	4	3	1	1	1	16	3.85
86	赣州黄金机场	1	0	3	3	0	1	0	0	0	8	3.83
87	佳木斯东郊机场	0	0	0	1	0	2	0	0	0	3	3.81
88	和田机场	1	0	3	1	0	1	0	0	0	6	3.76
89	攀枝花保安营机场	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	3.66
90	衡阳机场	0	0	1	1	0	0	0	0	2	4	3.64
91	岳阳三荷机场	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	3.60
92	达州河市机场	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	3.50
93	井冈山机场	1	0	2	0	0	0	0	0	0	3	3.45
94	张家口宁远机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	3.29
95	博乐机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3.29
96	阜阳西关机场	1	0	2	0	0	0	0	0	0	3	3.25
97	张家界荷花机场	2	0	0	3	2	1	0	0	1	9	3.13
98	新疆莎车机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3.12
99	遵义机场	0	0	3	2	1	0	0	0	1	7	3.10
100	六盘水月照机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3.09
101	沧源佤山机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2.97
102	日照山字河机场	0	0	2	0	0	1	0	0	0	3	2.95
103	兰州中川机场	6	4	9	10	7	5	0	1	2	44	2.88
104	海拉尔东山机场	1	1	2	0	1	2	0	0	0	7	2.74
105	库尔勒机场	1	0	0	3	1	0	0	0	1	6	2.72
106	太原武宿机场	2	0	25	8	2	1	0	0	0	38	2.71
107	昭通机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2.71
108	固原机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2.64
109	襄阳刘集机场	1	0	1	1	0	1	0	1	0	5	2.63
110	合肥新桥国际机场	2	0	17	6	1	4	0	1	1	32	2.61
111	洛阳北郊机场	0	0	0	2	0	2	0	0	0	4	2.60
112	邵阳武冈机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2.59
113	西双版纳景洪机场	0	0	5	4	4	1	0	0	0	14	2.53

2019年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)
114	无锡硕放机场	1	0	14	3	0	2	0	0	0	20	2.51
115	南昌昌北机场	1	1	6	4	11	8	0	1	2	34	2.49
116	义乌机场	1	0	1	1	2	0	0	0	0	5	2.46
117	遵义茅台机场	2	0	0	1	0	1	0	0	0	4	2.42
118	运城张孝机场	2	0	1	2	1	0	0	0	0	6	2.41
119	榆林西沙机场	0	0	0	3	0	2	0	0	1	6	2.37
120	大庆机场	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	2.33
121	南通兴东机场	2	0	1	1	2	1	1	0	0	8	2.30
122	珠海金湾机场	4	1	4	11	3	5	0	0	0	28	2.28
123	大理机场	1	0	0	1	1	0	1	0	0	4	2.26
124	齐齐哈尔三家子机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2.24
125	烟台蓬莱国际机场	3	1	13	0	3	1	0	0	1	22	2.19
126	泸州云龙机场	0	0	1	2	1	0	0	0	0	4	2.15
127	临沧机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2.13
128	南充高坪机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	1.98
129	常州奔牛机场	2	0	0	4	0	2	0	0	0	8	1.97
130	贵阳龙洞堡机场	11	0	12	6	7	5	0	1	0	42	1.92
131	盐城南洋机场	1	0	0	1	0	1	0	0	1	4	1.91
132	北海福成机场	1	0	1	1	0	1	0	0	1	5	1.87
133	海口美兰国际机场	3	0	7	19	6	4	1	2	3	45	1.86
134	呼和浩特白塔机场	5	1	1	9	5	1	0	0	2	24	1.82
135	西宁曹家堡机场	1	1	4	3	1	2	0	0	1	13	1.80
136	林芝机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1.79
137	哈尔滨太平国际机场	4	2	19	2	5	3	0	0	2	37	1.78
138	南京禄口国际机场	5	3	15	12	5	9	1	0	2	52	1.70
139	湛江机场	1	0	1	1	0	0	1	0	1	5	1.68
140	南宁吴圩机场	9	1	8	1	4	1	1	1	0	26	1.65
141	怀化芷江机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1.65
142	桂林两江国际机场	3	0	8	1	1	1	0	0	0	14	1.64
143	迪庆香格里拉机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1.62
144	思茅机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1.61
145	济南遥墙国际机场	2	1	1	10	4	6	0	0	3	27	1.54
146	长春龙嘉国际机场	3	1	3	6	3	4	0	0	1	21	1.51
147	梅县机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1.49
148	腾冲驼峰机场	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	1.46
149	台州路桥机场	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	1.45
150	兴义机场	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	1.44
151	银川河东机场	0	0	1	8	4	1	1	0	0	15	1.42
152	芒市机场	1	0	0	1	1	0	0	0	0	3	1.41

2019年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)
153	成都双流国际机场	18	3	6	23	22	4	0	0	2	78	1.40
154	郑州新郑机场	4	4	7	10	5	10	0	0	0	40	1.37
155	天津滨海国际机场	4	3	6	7	2	7	1	0	2	32	1.34
156	泉州晋江机场	3	0	2	2	2	1	1	0	0	11	1.30
157	宁波栎社机场	3	0	7	4	0	0	0	0	2	16	1.29
158	杭州萧山国际机场	8	4	9	17	3	5	0	1	4	51	1.27
159	柳州白莲机场	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1.27
160	沈阳桃仙国际机场	2	0	1	8	5	4	0	3	3	26	1.27
161	丽江三义机场	1	0	1	3	3	0	1	0	0	9	1.25
162	福州长乐国际机场	4	3	5	1	2	2	0	0	1	18	1.21
163	乌兰浩特机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1.18
164	阿克苏温宿机场	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	1.17
165	东营机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1.14
166	大连周水子机场	4	2	5	6	4	0	0	0	1	22	1.10
167	乌鲁木齐地窝堡机场	5	0	1	14	3	1	0	1	1	26	1.09
168	厦门高崎国际机场	4	0	11	5	5	3	0	0	1	29	1.06
169	青岛流亭国际机场	3	3	9	3	1	4	0	0	3	26	1.02
170	石家庄正定机场	1	1	8	2	0	0	0	0	0	12	1.01
171	重庆江北机场	13	1	8	14	3	4	1	0	0	44	0.98
172	长沙黄花国际机场	4	0	10	7	2	2	0	0	0	25	0.93
173	常德桃花源机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.90
174	武汉天河国际机场	6	0	8	5	3	0	0	0	0	22	0.81
175	西安咸阳国际机场	10	1	2	13	6	2	0	1	2	37	0.78
176	三亚凤凰国际机场	1	0	12	1	1	0	0	0	0	15	0.74
177	昆明长水国际机场	9	2	1	13	5	2	1	0	1	34	0.71
178	揭阳潮汕机场	1	0	2	1	0	0	0	0	1	5	0.68
179	济宁机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.67
180	舟山普陀山机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.66
181	威海大水泊机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0.65
182	延吉朝阳川机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.60
183	上海虹桥国际机场	6	0	1	10	3	1	0	0	0	21	0.46
184	上海浦东国际机场	8	1	1	9	8	2	0	0	2	31	0.41
185	北京首都国际机场	2	2	3	5	6	10	0	0	2	30	0.30
186	广州白云国际机场	4	0	1	3	8	2	2	0	1	21	0.29
187	深圳宝安国际机场	1	0	2	6	2	3	0	0	1	15	0.28
188	温州龙湾机场	1	0	0	1	1	0	0	0	0	3	0.24
合计		286	58	591	455	261	203	18	21	83	1976	1.48
		14.47%	2.94%	29.91%	23.03%	13.21%	10.27%	0.91%	1.06%	4.20%	100%	

附件 6

2019 年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	飞猪	15	9	0	0	0	0	0	24
2	智行	12	6	0	0	0	0	0	18
3	去哪儿	11	6	0	0	0	0	0	17
4	同程	15	0	0	0	0	0	0	15
5	携程	8	4	1	0	0	0	0	13
6	马蜂窝	2	3	0	0	0	0	0	5
7	同程艺龙	3	1	0	0	0	0	0	4
8	途牛	3	0	0	0	0	0	0	3
9	京东	2	0	0	0	0	0	0	2
10	航班管家	0	1	0	0	0	0	0	1
11	铁友网	1	0	0	0	0	0	0	1
合计		72	30	1	0	0	0	0	103
		69.90%	29.13%	0.97%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100%