

2017年2月航空运输消费者投诉情况通报

各运输航空公司、机场公司，航科院、中国航协、外航服务中心：

2017年2月民航局运输司、民航局消费者事务中心和中国航空运输协会共受理消费者投诉1567件（电话投诉794件，书面投诉773件），其中境内航空公司1396件，港、澳、台地区及外国航空公司76件，机场投诉94件，机票销售代理企业1件，本月没有发生对机场地面服务代理企业的投诉。航空公司、机场和销售代理企业投诉中，消费者和企业自行和解1567件，本月没有对投诉进行调解。现将本月投诉情况通报如下：

一、对航空公司的投诉情况

（一）对境内航空公司的投诉情况

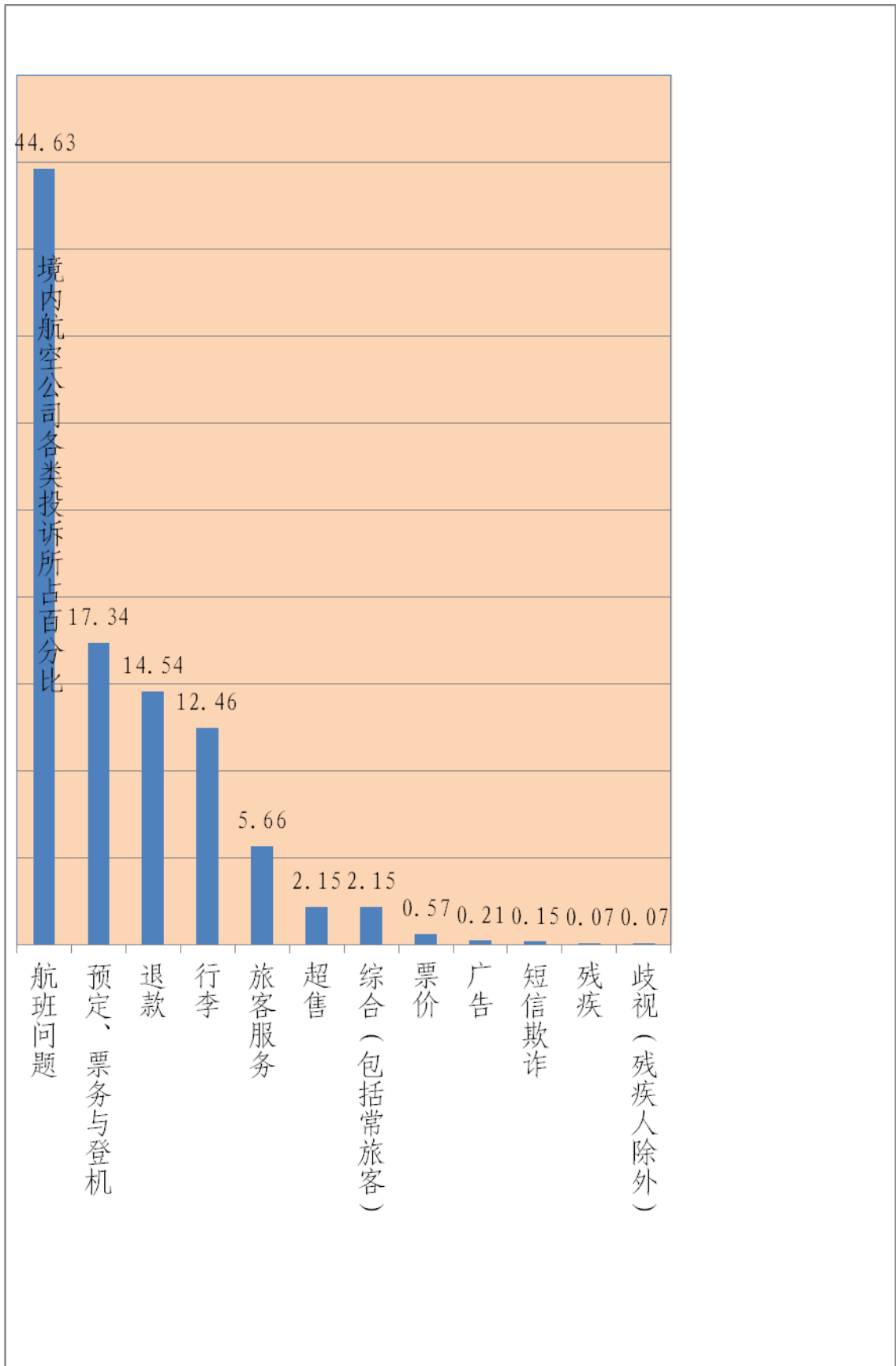
1. 境内航空公司投诉类型及比例

本月受理消费者对境内航空公司的投诉1396件。其中，航班问题623件，占44.63%；预定、票务与登机242件，占17.34%；退款203件，占14.54%；行李运输差错174件，占12.46%；旅客服务79件，占5.66%；超售与综合（包括常旅客）各30件，各占2.15%；票价8件，占0.57%；广告3件，占0.21%；短信欺诈2件，占0.15%；残疾旅客与歧视（残疾人除外）各1件，各占0.07%。

| 序号 | 投诉类型 | 投诉件数 | | 比例 (%) |
|----|--------------|---------|-----|--------|
| 1 | 航班问题 | 延误 | 330 | 44.63 |
| | | 取消 | 199 | |
| | | 错失衔接 | 31 | |
| | | 改变目的地 | 26 | |
| | | 信息不满意 | 17 | |
| | | 时刻变更 | 10 | |
| | | 更换航空器 | 6 | |
| | | 其他 | 4 | |
| | | 小计 | 623 | |
| 2 | 预定、票务 与登机 | 信息不满意 | 74 | 17.34 |
| | | 售票、预定错误 | 63 | |
| | | 拒绝乘客登机 | 60 | |
| | | 未能成功签转 | 11 | |
| | | 拒绝出售机票 | 10 | |
| | | 错误取消 | 6 | |
| | | 无预定记录 | 4 | |
| | | 其他 | 14 | |
| | | 小计 | 242 | |
| | | 不适当的退款 | 65 | |
| | | 推迟提供退款 | 50 | |
| | | 信息不满意 | 32 | |

| | | | | |
|---|----|------------------------|-----|-------|
| 3 | 退款 | 拒绝提供退款: 提供不适当的机票/旅行支票 | 22 | 14.54 |
| | | 拒绝提供退款 | 21 | |
| | | 拒绝提供退款: 提供的机票/旅行支票不能接受 | 3 | |
| | | 账单错误 | 2 | |
| | | 其他 | 8 | |
| | | 小计 | 203 | |
| 4 | 行李 | 行李延误 | 49 | 12.46 |
| | | 行李破损 | 31 | |
| | | 行李丢失 | 23 | |
| | | 多收费 | 13 | |
| | | 信息不满意 | 12 | |
| | | 物品丢失 | 11 | |
| | | 行李破损/内物损坏 | 6 | |
| | | 行李破损/内物丢失 | 4 | |
| | | 收费标准过高 | 4 | |
| | | 内物被盗 | 3 | |
| | | 内物破损 | 1 | |
| | | 拒绝运输 | 1 | |

| | | | | |
|----|---------------|------|-----|------|
| | | 其他 | 16 | |
| | | 小计 | 174 | |
| 5 | 旅客服务 | 79 | | 5.66 |
| 6 | 超售 | 30 | | 2.15 |
| 7 | 综合（包括 常旅客） | 30 | | 2.15 |
| 8 | 票价 | 8 | | 0.57 |
| 9 | 广告 | 3 | | 0.21 |
| 10 | 短信欺诈 | 2 | | 0.15 |
| 11 | 残疾旅客 | 1 | | 0.07 |
| 12 | 歧视（残疾 人除外） | 1 | | 0.07 |
| | 合计 | 1396 | | 100 |



2. 境内各航空公司投诉类别和数量统计

| 序号 | 单位 | 投诉类型及数量 | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------|---------|----|---------|----|----|----|------|----|----|----|-------|----------|----|--------------|-----------|------|-----|
| | | 航班问题 | 超售 | 预定、票与登机 | 票价 | 退款 | 行李 | 旅客服务 | 吸烟 | 广告 | 信用 | 旅行或包机 | 综合(包括常客) | 残疾 | 动物(丢失、受伤、死亡) | 歧视(残疾人除外) | 短信欺诈 | 合计 |
| 1 | 中国东方航空股份有限公司 | 102 | 4 | 57 | 3 | 31 | 30 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 2 | 244 |
| 2 | 中国南方航空股份有限公司 | 58 | 2 | 36 | 2 | 16 | 28 | 18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 | 167 |
| 3 | 中国国际航空股份有限公司 | 40 | 1 | 30 | 0 | 16 | 19 | 10 | 0 | 1 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 127 |
| 4 | 四川航空股份有限公司 | 46 | 2 | 16 | 0 | 19 | 5 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 93 |
| 5 | 云南祥鹏航空有限责任公司 | 52 | 1 | 14 | 0 | 7 | 17 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 93 |
| 6 | 海南航空股份有限公司 | 27 | 2 | 13 | 0 | 5 | 7 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 60 |
| 7 | 天津航空有限责任公司 | 35 | 1 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 51 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------|----|---|----|---|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 8 | 西部航空有限责任公司 | 18 | 3 | 7 | 1 | 9 | 7 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 47 |
| 9 | 厦门航空有限公司 | 20 | 1 | 7 | 0 | 10 | 2 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 46 |
| 10 | 深圳航空有限责任公司 | 10 | 3 | 11 | 0 | 8 | 4 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 45 |
| 11 | 北京首都航空有限公司 | 23 | 3 | 6 | 0 | 5 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 44 |
| 12 | 中国联合航空有限公司 | 13 | 0 | 11 | 0 | 10 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 |
| 13 | 华夏航空有限公司 | 23 | 1 | 5 | 0 | 8 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 40 |
| 14 | 成都航空有限公司 | 15 | 1 | 0 | 0 | 13 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 34 |
| 15 | 春秋航空有限公司 | 5 | 0 | 4 | 1 | 4 | 12 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 28 |
| 16 | 奥凯航空有限公司 | 15 | 0 | 1 | 0 | 3 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 23 |
| 17 | 九元航空有限公司 | 7 | 0 | 0 | 0 | 5 | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 19 |
| 18 | 昆明航空有限公司 | 8 | 0 | 2 | 0 | 6 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 19 |
| 19 | 乌鲁木齐航空有限责任公司 | 11 | 0 | 2 | 0 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 19 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 20 | 瑞丽航空有限公司 | 12 | 0 | 1 | 0 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 |
| 21 | 东海航空有限公司 | 10 | 2 | 0 | 0 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 |
| 22 | 山东航空股份有限公司 | 12 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 |
| 23 | 上海航空股份有限公司 | 7 | 0 | 3 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| 24 | 广西北部湾航空有限责任公司 | 10 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| 25 | 浙江长龙航空公司 | 4 | 0 | 3 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| 26 | 西藏航空有限公司 | 8 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| 27 | 云南红土航空股份有限公司 | 7 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| 28 | 福州航空有限责任公司 | 7 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| 29 | 上海吉祥航空有限公司 | 4 | 0 | 3 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| 30 | 扬子江快运航空有限公司 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| 31 | 江西航空有限公司 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| 32 | 幸福航空有限责任公司 | 3 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------------|-----|----|-----|---|-----|-----|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|------|
| 33 | 河北航空有限公司 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 34 | 青岛航空股份有限公司 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 35 | 桂林航空有限公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 36 | 长安航空有限责任公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 合计 | | 623 | 30 | 242 | 8 | 203 | 174 | 79 | 0 | 3 | 0 | 0 | 30 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1396 |

(二) 境内航空公司有效投诉情况

1. 境内各航空公司有效投诉类别和数量统计

| 序号 | 单位 | 投诉类型及数量 | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------|---------|----|----------|----|----|----|------|----|----|----|-------|-----------|----|--------------|-----------|------|----|
| | | 航班问题 | 超售 | 预定、票务与登机 | 票价 | 退款 | 行李 | 旅客服务 | 吸烟 | 广告 | 信用 | 旅行或包机 | 综合(包括常旅客) | 残疾 | 动物(丢失、受伤、死亡) | 歧视(残疾人除外) | 短信欺诈 | 合计 |
| 1 | 中国东方航空股份有限公司 | 31 | 2 | 5 | 1 | 1 | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 60 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 2 | 中国南方航空股份有限公司 | 13 | 2 | 6 | 1 | 4 | 15 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 49 |
| 3 | 中国国际航空股份有限公司 | 7 | 1 | 6 | 0 | 6 | 10 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 37 |
| 4 | 四川航空股份有限公司 | 8 | 1 | 3 | 0 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 |
| 5 | 云南祥鹏航空有限责任公司 | 9 | 0 | 1 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 |
| 6 | 厦门航空有限公司 | 4 | 0 | 2 | 0 | 4 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 |
| 7 | 海南航空股份有限公司 | 3 | 1 | 2 | 0 | 2 | 4 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 |
| 8 | 深圳航空有限责任公司 | 6 | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| 9 | 成都航空有限公司 | 2 | 1 | 0 | 0 | 6 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| 10 | 北京首都航空有限公司 | 6 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| 11 | 华夏航空有限公司 | 4 | 1 | 2 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| 12 | 天津航空有限责任公司 | 6 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| 13 | 中国联合航空有限公司 | 4 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 14 | 乌鲁木齐航空有限责任公司 | 3 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| 15 | 春秋航空有限公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| 16 | 东海航空有限公司 | 3 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| 17 | 上海航空股份有限公司 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| 18 | 西部航空有限责任公司 | 0 | 3 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| 19 | 西藏航空有限公司 | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| 20 | 瑞丽航空有限公司 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 21 | 扬子江快运航空有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 22 | 云南红土航空股份有限公司 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 23 | 九元航空有限公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 24 | 福州航空有限责任公司 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 25 | 幸福航空有限责任公司 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---------------|-----|----|----|---|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|
| 26 | 上海吉祥航空有限公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 27 | 昆明航空有限公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 28 | 江西航空有限公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 29 | 奥凯航空有限公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 30 | 桂林航空有限公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 31 | 广西北部湾航空有限责任公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 32 | 河北航空有限公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 33 | 青岛航空股份有限公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 合计 | | 129 | 20 | 35 | 2 | 36 | 89 | 27 | 0 | 1 | 0 | 0 | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 | 346 |

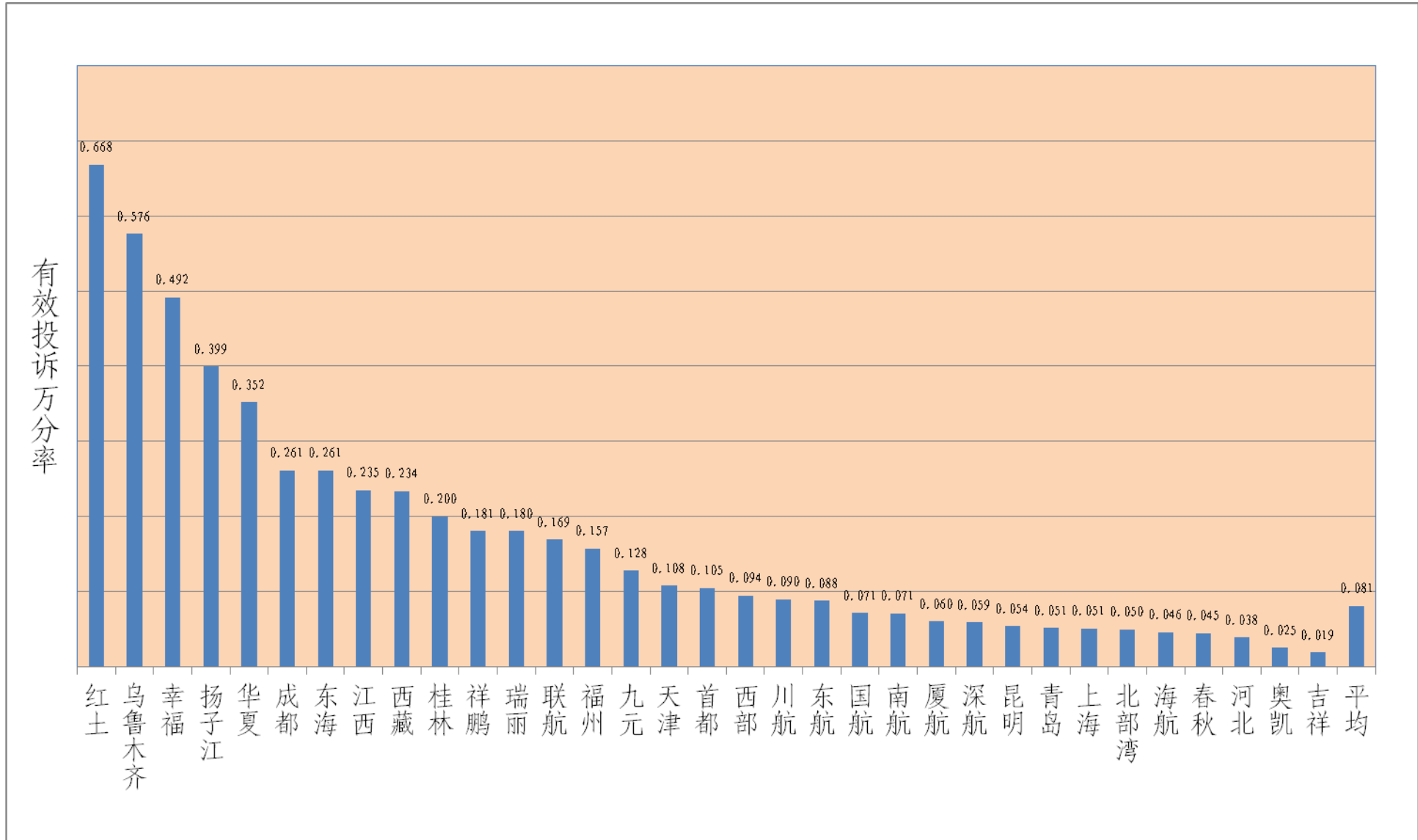
2. 境内航空公司有效投诉率统计

本月境内航空公司中发生有效投诉 346 件，平均有效投诉率为万分之零点零捌壹（0.081‰）。

| 序号 | 公司名称 | 投诉总数 | 有效件数 | 运输量（万人） | 有效投诉（万分之） |
|----|--------------|------|------|---------|-----------|
| 1 | 云南红土航空有限公司 | 9 | 3 | 4.49 | 0.668 |
| 2 | 乌鲁木齐航空有限责任公司 | 19 | 8 | 13.88 | 0.576 |
| 3 | 幸福航空有限责任公司 | 5 | 3 | 6.10 | 0.492 |
| 4 | 扬子江航空有限责任公司 | 7 | 4 | 10.02 | 0.399 |
| 5 | 华夏航空有限公司 | 40 | 11 | 31.28 | 0.352 |
| 6 | 成都航空有限公司 | 34 | 12 | 45.93 | 0.261 |
| 7 | 东海航空有限公司 | 17 | 6 | 22.99 | 0.261 |
| 8 | 江西航空有限公司 | 6 | 2 | 8.52 | 0.235 |
| 9 | 西藏航空有限公司 | 11 | 6 | 25.68 | 0.234 |
| 10 | 桂林航空有限公司 | 2 | 1 | 5.01 | 0.200 |
| 11 | 云南祥鹏航空有限责任公司 | 93 | 15 | 83.04 | 0.181 |
| 12 | 瑞丽航空有限责任公司 | 18 | 4 | 22.18 | 0.180 |
| 13 | 中国联合航空有限公司 | 43 | 10 | 59.04 | 0.169 |
| 14 | 福州航空有限责任公司 | 9 | 3 | 19.08 | 0.157 |
| 15 | 九元航空有限责任公司 | 19 | 3 | 23.47 | 0.128 |
| 16 | 天津航空有限责任公司 | 51 | 11 | 102.15 | 0.108 |
| 17 | 北京首都航空有限公司 | 44 | 12 | 114.50 | 0.105 |

| | | | | | |
|----|--------------|-----|----|--------|-------|
| 18 | 西部航空有限责任公司 | 47 | 6 | 63.56 | 0.094 |
| 19 | 四川航空股份有限公司 | 93 | 18 | 200.66 | 0.090 |
| 20 | 中国东方航空股份有限公司 | 244 | 60 | 681.44 | 0.088 |
| 21 | 中国国际航空股份有限公司 | 127 | 37 | 519.66 | 0.071 |
| 22 | 中国南方航空股份有限公司 | 167 | 49 | 692.65 | 0.071 |
| 23 | 厦门航空有限公司 | 46 | 15 | 250.35 | 0.060 |
| 24 | 深圳航空有限责任公司 | 45 | 13 | 220.17 | 0.059 |
| 25 | 昆明航空有限公司 | 19 | 2 | 37.01 | 0.054 |
| 26 | 青岛航空股份有限公司 | 4 | 1 | 19.59 | 0.051 |
| 27 | 上海航空股份有限公司 | 13 | 6 | 118.49 | 0.051 |
| 28 | 广西北部湾航空有限公司 | 12 | 1 | 20.19 | 0.050 |
| 29 | 海南航空股份有限公司 | 60 | 14 | 305.85 | 0.046 |
| 30 | 春秋航空股份有限公司 | 28 | 6 | 134.45 | 0.045 |
| 31 | 河北航空有限公司 | 4 | 1 | 25.99 | 0.038 |
| 32 | 奥凯航空有限公司 | 23 | 1 | 39.29 | 0.025 |
| 33 | 上海吉祥航空有限公司 | 9 | 2 | 105.4 | 0.019 |
| 34 | 山东航空股份有限公司 | 16 | 0 | 175.01 | 0.000 |
| 35 | 浙江长龙航空有限公司 | 11 | 0 | 33.49 | 0.000 |
| 36 | 长安航空有限责任公司 | 1 | 0 | 10.59 | 0.000 |
| 37 | 重庆航空有限责任公司 | 0 | 0 | 23.53 | 0.000 |
| 38 | 大新华航空有限公司 | 0 | 0 | 6.07 | 0.000 |
| 39 | 多彩贵州航空有限公司 | 0 | 0 | 5.78 | 0.000 |

| | | | | | |
|----|----------|------|-----|---------|-------|
| 40 | 龙江航空有限公司 | 0 | 0 | 1.02 | 0.000 |
| | 合计 | 1396 | 346 | 4287.60 | 0.081 |



(三) 对港澳台地区及外国航空公司的投诉情况

1. 本月受理对港澳台地区及外国航空公司的投诉 76 件。

| 序号 | 单位 | 投诉类型及数量 | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------------------|---------|----|----------|----|----|----|------|----|----|----|-------|-----------|----|--------------|-----------|------|----|
| | | 航班问题 | 超售 | 预定、票务与登机 | 票价 | 退款 | 行李 | 旅客服务 | 吸烟 | 广告 | 信用 | 旅行或包机 | 综合(包括常旅客) | 残疾 | 动物(丢失、受伤、死亡) | 歧视(残疾人除外) | 短信欺诈 | 合计 |
| 1 | 马来西亚亚洲航空(长途)有限公司 | 2 | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| 2 | 泰国亚洲航空公司 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| 3 | 国泰航空公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 4 | 港龙航空公司 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 加拿大航空公司 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 6 | 马来西亚亚洲航空有限公司 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 7 | 捷星日本航空公司 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 8 | 乌克兰国际航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 9 | 土耳其航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 10 | 美国航空公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 11 | 台湾长荣航空公司 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 12 | 美国达美航空公司 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 13 | 香港航空公司 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 14 | 荷兰皇家航空公司 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 15 | 全日空航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 16 | 澳门航空公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 17 | 韩亚航空公司 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 18 | 卡塔尔航空公司 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 19 | 欣丰虎航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 20 | 新加坡酷航公司 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 21 | 美佳航空公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 22 | 德国柏林航空公司 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 23 | 法国航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 24 | 芬兰航空公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 25 | 埃塞俄比亚航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 26 | 印度尼西亚鹰航空公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 27 | 阿塞拜疆航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 28 | 印尼狮子航空公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------------|----|---|----|---|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 29 | 德国汉莎航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 30 | 澳洲航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 31 | 约旦皇家航空公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 32 | 泰国狮子航空公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 33 | 俄罗斯国际航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 34 | 泰国国际航空公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 35 | 俄罗斯乌拉尔航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 36 | 美国联合航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 37 | 斯里兰卡航空公司 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 38 | 泰国酷鸟航空公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 合计 | | 21 | 4 | 14 | 0 | 11 | 24 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 76 |

2. 本月港澳台地区及外国航空公司有效投诉 41 件。

| 序号 | 单位 | 投诉类型及数量 | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------------------|---------|----|----------|----|----|----|------|----|----|----|-------|-----------|----|--------------|-----------|------|----|
| | | 航班问题 | 超售 | 预定、票务与登机 | 票价 | 退款 | 行李 | 旅客服务 | 吸烟 | 广告 | 信用 | 旅行或包机 | 综合(包括常旅客) | 残疾 | 动物(丢失、受伤、死亡) | 歧视(残疾人除外) | 短信欺诈 | 合计 |
| 1 | 国泰航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 2 | 泰国亚洲航空公司 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 3 | 乌克兰国际航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 4 | 美国航空公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 5 | 加拿大航空公司 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 6 | 马来西亚亚洲航空(长途)有限公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7 | 捷星日本航空公司 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 8 | 港龙航空公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 9 | 荷兰皇家航空公司 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 10 | 土耳其航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 11 | 美佳航空公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 12 | 德国柏林航空公司 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 13 | 马来西亚亚洲航空有限公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 14 | 芬兰航空公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 15 | 埃塞俄比亚航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 16 | 印度尼西亚鹰航空公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 17 | 香港航空公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 18 | 阿塞拜疆航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------------|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 19 | 德国汉莎航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 20 | 韩亚航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 21 | 卡塔尔航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 22 | 约旦皇家航空公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 23 | 泰国狮子航空公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 24 | 俄罗斯国际航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 25 | 泰国国际航空公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 26 | 欣丰虎航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 27 | 俄罗斯乌拉尔航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 28 | 泰国酷鸟航空公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 合计 | | 11 | 4 | 3 | 0 | 3 | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 41 |

二、对机场的投诉情况

(一) 本月对机场的投诉 94 件。

| 序号 | 单位 | 投诉类型及数量 | | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------|---------|------|------|--------|----|----|----|--------|------|---------|---------|--------|----|----|
| | | 机场设施 | 引导标志 | 航班信息 | 办理乘机手续 | 安检 | 行李 | 货物 | 航班延误服务 | 转机服务 | 候机环境与秩序 | 购物和餐饮服务 | 地面交通服务 | 其他 | 合计 |
| 1 | 西安咸阳国际机场 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| 2 | 昆明长水国际机场 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| 3 | 重庆江北机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 4 |
| 4 | 大连周水子机场 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| 5 | 郑州新郑机场 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| 6 | 长沙黄花国际机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| 7 | 乌鲁木齐地窝堡机场 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| 8 | 沈阳桃仙国际机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| 9 | 喀什机场 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 北京首都国际机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| 11 | 上海虹桥国际机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 12 | 武汉天河国际机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 13 | 贵阳龙洞堡机场 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 14 | 南宁吴圩机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 15 | 南昌昌北机场 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 16 | 长春龙嘉国际机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 17 | 呼和浩特白塔机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| 18 | 合肥新桥国际机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| 19 | 北京南苑机场 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 20 | 九寨沟黄龙机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| 21 | 洛阳北郊机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 22 | 库尔勒机场 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 23 | 庆阳西峰镇机场 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 24 | 广州白云国际机场 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 25 | 上海浦东国际机场 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 26 | 成都双流国际机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 27 | 深圳宝安国际机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 28 | 厦门高崎国际机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 29 | 南京禄口国际机场 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 30 | 青岛流亭国际机场 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 31 | 哈尔滨太平国际机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 32 | 福州长乐国际机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 33 | 济南遥墙国际机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 34 | 桂林两江国际机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 35 | 兰州中川机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 36 | 烟台莱山机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 37 | 丽江三义机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 38 | 珠海金湾机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 39 | 包头二里半机场 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 40 | 海拉尔东山机场 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 41 | 运城张孝机场 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 42 | 宜昌三峡机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 43 | 柳州白莲机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 44 | 绵阳南郊机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 45 | 连云港白塔埠机场 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 46 | 和田机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 47 | 佳木斯东郊机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 48 | 林芝机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 49 | 丹东浪头机场 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 50 | 东营机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 51 | 安庆大龙山机场 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----------|----|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 52 | 琼海博鳌国际机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 53 | 连城机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 54 | 遵义机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 55 | 十堰武当山机场 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 合计 | | 21 | 0 | 1 | 8 | 29 | 8 | 0 | 6 | 1 | 2 | 5 | 4 | 9 | 94 |

(二) 本月对机场的有效投诉 31 件。

| 序号 | 单位 | 投诉类型及数量 | | | | | | | | | | | | | |
|----|----------|---------|------|------|--------|----|----|----|---------|------|---------|---------|--------|----|----|
| | | 机场设施 | 引导标志 | 航班信息 | 办理乘机手续 | 安检 | 行李 | 货物 | 航班延误时服务 | 转机服务 | 候机环境与秩序 | 购物和餐饮服务 | 地面交通服务 | 其他 | 合计 |
| 1 | 昆明长水国际机场 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 2 | 贵阳龙洞堡机场 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 3 | 九寨沟黄龙机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 喀什机场 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| 5 | 上海浦东国际机场 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 6 | 成都双流国际机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 7 | 重庆江北国际机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 8 | 厦门高崎国际机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 9 | 乌鲁木齐地窝堡机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 10 | 郑州新郑国际机场 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 11 | 济南遥墙国际机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 12 | 桂林两江国际机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 13 | 合肥新桥国际机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 14 | 烟台莱山机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 15 | 丽江三义机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 16 | 包头二里半机场 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 17 | 海拉尔东山机场 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 18 | 柳州白莲机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 19 | 库尔勒机场 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 20 | 连云港白塔埠机场 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 21 | 和田机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 22 | 佳木斯东郊机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 23 | 林芝机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 24 | 丹东浪头机场 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 25 | 安庆大龙山机场 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 26 | 琼海博鳌国际机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 27 | 庆阳西峰镇机场 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 合计 | | 11 | 0 | 1 | 1 | 5 | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 4 | 4 | 1 | 31 |

三、对机场地面服务代理企业的投诉情况

本月没有发生对机场地面服务代理企业的投诉。

四、对航空运输销售代理企业的投诉情况

本月受理对航空运输销售代理企业的投诉 1 件，为售票服务的投诉。

| 序号 | 单位 | 投诉类别及数量 | | | | | | | 合计 |
|----|-----------------|---------|------|------|------|------|-----|------|----|
| | | 客票代理 | | | | 货运代理 | | | |
| | | 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 | 华北汽贸假日国际旅行社有限公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 合计 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |

五、投诉处理情况与问题

(一) 当月投诉处理情况

本月 1567 件投诉中，共有 1528 件得到了及时处理和回复。39 件尚未回复处理结果，其中有 1 家境内航空公司的 1 件投诉没有及时处理回复；有 12 家港澳台地区及外国航空公司的 17 件投诉没有及时处理回复；有 18 家机场的 21 件投诉没有及时处理回复。详见下表：

1. 境内航空公司未处理投诉情况

| 序号 | 单位名称 | 界定分类 | 件数 | 合计 |
|----|----------|------|----|----|
| 1 | 江西航空有限公司 | 退款 | 1 | 1 |
| 合计 | | | 1 | 1 |

2. 港澳台地区及外国航空公司未处理投诉情况

| 序号 | 单位名称 | 界定分类 | 件数 | 合计 |
|----|-----------|----------|----|----|
| 1 | 捷星日本航空公司 | 航班问题 | 2 | 3 |
| | | 预定、票务与登机 | 1 | |
| 2 | 乌克兰国际航空公司 | 行李 | 3 | 3 |
| 3 | 美国航空公司 | 行李 | 1 | 2 |
| | | 航班问题 | 1 | |
| 4 | 阿塞拜疆航空公司 | 行李 | 1 | 1 |
| 5 | 埃塞俄比亚航空公司 | 行李 | 1 | 1 |
| 6 | 德国柏林航空公司 | 预定、票务与登机 | 1 | 1 |

| | | | | |
|----|------------|----------|----|----|
| 7 | 美佳航空公司 | 航班问题 | 1 | 1 |
| 8 | 斯里兰卡航空公司 | 预定、票务与登机 | 1 | 1 |
| 9 | 泰国酷鸟航空公司 | 超售 | 1 | 1 |
| 10 | 泰国狮子航空公司 | 航班问题 | 1 | 1 |
| 11 | 印度尼西亚鹰航空公司 | 航班问题 | 1 | 1 |
| 12 | 约旦皇家航空公司 | 航班问题 | 1 | 1 |
| 合计 | | | 17 | 17 |

3. 机场未处理投诉情况

| 序号 | 单位名称 | 界定分类 | 件数 | 合计 |
|----|----------|--------|----|----|
| 1 | 庆阳西峰镇机场 | 机场设施 | 1 | 2 |
| | | 办理乘机手续 | 1 | |
| 2 | 贵阳龙洞堡机场 | 机场设施 | 2 | 2 |
| 3 | 九寨沟黄龙机场 | 地面交通服务 | 2 | 2 |
| 4 | 上海浦东国际机场 | 机场设施 | 1 | 1 |
| 5 | 成都双流国际机场 | 行李 | 1 | 1 |
| 6 | 济南遥墙国际机场 | 安检 | 1 | 1 |
| 7 | 南宁吴圩机场 | 安检 | 1 | 1 |
| 8 | 安庆大龙山机场 | 机场设施 | 1 | 1 |
| 9 | 包头二里半机场 | 机场设施 | 1 | 1 |
| 10 | 丹东浪头机场 | 机场设施 | 1 | 1 |
| 11 | 东营机场 | 其他 | 1 | 1 |

| | | | | |
|----|----------|---------|----|----|
| 12 | 库尔勒机场 | 机场设施 | 1 | 1 |
| 13 | 丽江三义机场 | 安检 | 1 | 1 |
| 14 | 连城机场 | 行李 | 1 | 1 |
| 15 | 连云港白塔埠机场 | 机场设施 | 1 | 1 |
| 16 | 林芝机场 | 安检 | 1 | 1 |
| 17 | 柳州白莲机场 | 地面交通服务 | 1 | 1 |
| 18 | 烟台莱山机场 | 候机环境与秩序 | 1 | 1 |
| 合计 | | | 21 | 21 |

(二) 2017年1月份投诉仍未处理情况

截至目前，2017年1月份仍然有部分航空公司与机场的投诉没有处理回复，详见附表：

1. 国内航空公司投诉延期处理情况

| 序号 | 单位名称 | 界定分类 | 1月未处理件数 | 2月追加处理件数 | 截止目前仍未处理的1月份投诉件数 |
|----|--------------|------|---------|----------|------------------|
| 1 | 中国东方航空股份有限公司 | 行李 | 1 | 1 | 0 |
| 2 | 西藏航空有限公司 | 旅客服务 | 1 | 1 | 0 |
| 3 | 江西航空有限公司 | 退款 | 1 | 0 | 1 |
| 2 | 重庆航空有限责任公司 | 航班问题 | 1 | 0 | 1 |
| 合计 | | | 4 | 2 | 2 |

2. 港澳台地区及外国航空公司投诉延期处理情况

| 序号 | 单位名称 | 界定分类 | 1月未处理件数 | 2月追加处理件数 | 截止目前仍未处理的1月份投诉件数 |
|----|-----------|----------|---------|----------|------------------|
| 1 | 俄罗斯国际航空公司 | 行李 | 2 | 2 | 0 |
| | | 航班问题 | 1 | 1 | 0 |
| | | 退款 | 1 | 0 | 1 |
| 2 | 埃塞俄比亚航空公司 | 航班问题 | 1 | 0 | 1 |
| | | 退款 | 1 | 0 | 1 |
| | | 预定、票务与登机 | 1 | 0 | 1 |
| 3 | 肯尼亚航空公司 | 行李 | 1 | 0 | 1 |
| | | 航班问题 | 1 | 0 | 1 |
| 4 | 斯里兰卡航空公司 | 超售 | 1 | 0 | 1 |
| | | 行李 | 1 | 0 | 1 |
| 5 | 乌克兰国际航空公司 | 行李 | 1 | 0 | 1 |
| | | 预定、票务与登机 | 1 | 0 | 1 |
| 6 | 意大利航空公司 | 预定、票务与登机 | 2 | 0 | 2 |
| 7 | 澳洲航空公司 | 退款 | 1 | 1 | 0 |
| 8 | 北欧航空公司 | 退款 | 1 | 1 | 0 |
| 9 | 大韩航空公司 | 航班问题 | 1 | 0 | 1 |
| 10 | 美国航空公司 | 航班问题 | 1 | 0 | 1 |
| 11 | 美国联合航空公司 | 退款 | 1 | 1 | 0 |
| 12 | 维珍航空公司 | 行李 | 1 | 0 | 1 |

| | | | | | |
|----|-----------|----------|----|---|----|
| 13 | 吴哥航空公司 | 预定、票务与登机 | 1 | 0 | 1 |
| 14 | 夏威夷航空公司 | 航班问题 | 1 | 1 | 0 |
| 15 | 新加坡胜安航空公司 | 预定、票务与登机 | 1 | 1 | 0 |
| 合计 | | | 24 | 8 | 16 |

3. 机场投诉延期处理情况

| 序号 | 单位名称 | 界定分类 | 1月未处理件数 | 2月追加处理件数 | 截止目前仍未处理的1月份投诉件数 |
|----|----------|---------|---------|----------|------------------|
| 1 | 阿克苏温宿机场 | 货物 | 1 | 0 | 1 |
| | | 机场设施 | 1 | 0 | 1 |
| 2 | 赣州黄金机场 | 其他 | 2 | 0 | 2 |
| 3 | 桂林两江国际机场 | 安检 | 1 | 1 | 0 |
| 4 | 济南遥墙国际机场 | 航班信息 | 1 | 0 | 1 |
| 5 | 洛阳北郊机场 | 安检 | 1 | 0 | 1 |
| 6 | 烟台莱山机场 | 机场设施 | 1 | 0 | 1 |
| 7 | 伊宁机场 | 机场设施 | 1 | 0 | 1 |
| 8 | 格尔木机场 | 航班信息 | 1 | 1 | 0 |
| 9 | 保山机场 | 候机环境与秩序 | 1 | 0 | 1 |
| 10 | 库尔勒机场 | 其他 | 1 | 0 | 1 |
| 合计 | | | 12 | 2 | 10 |

本通报未处理的投诉正在督办中。

民航局运输司

2017年4月 日