

2017年5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5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2044件（电话投诉802件，书面投诉1242件），其中境内航空公司1823件，港、澳、台地区及外国航空公司75件，机场投诉137件，机票销售代理企业9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2034件，本月对10件投诉进行了调解。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

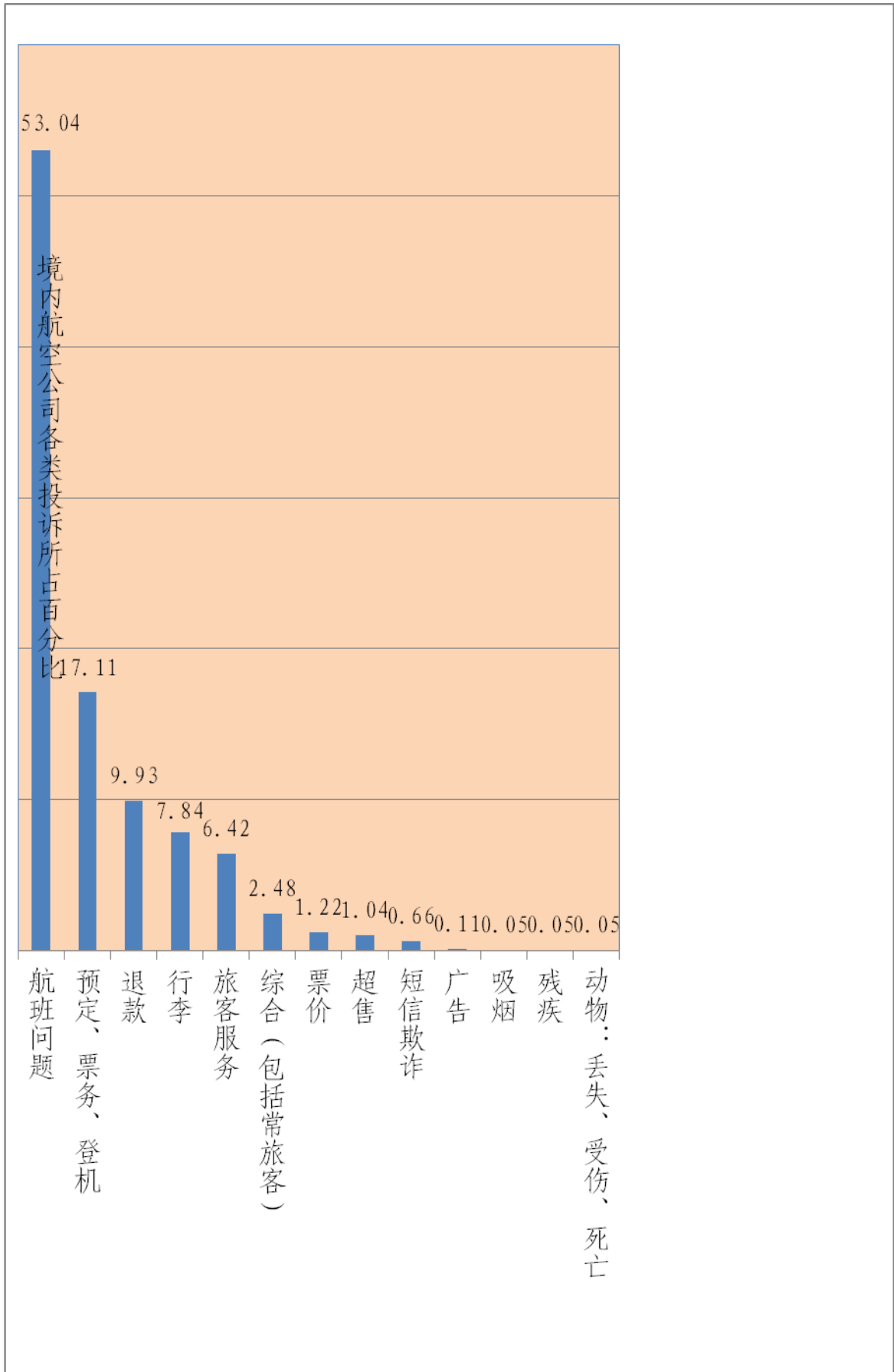
1. 境内航空公司投诉类型及比例

本月受理消费者对境内航空公司的投诉1823件。其中，航班问题967件，占53.04%；预定、票务与登机312件，占17.11%；退款181件，占9.93%；行李运输差错143件，占7.84%；旅客服务117件，占6.42%；综合（包括常旅客）45件，占2.48%；票价22件，占1.22%；超售19件，占1.04%；短信欺诈12件，占0.66%；广告2件，占0.11%；吸烟、残疾旅客与动物：丢失、受伤、死亡各1件，各占0.05%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例 (%)
1	航班问题	航班延误	450	53.04
		航班取消	395	
		错失衔接	31	
		信息不满意	29	
		更换航空器	25	
		时刻变更	22	
		改变目的地	10	
		其他	5	
		小计	967	
2	预定、票务 与登机	信息不满意	93	17.11
		售票、预定错误	83	
		拒绝乘客登机	80	
		无预定记录	9	
		未能成功签转	7	
		拒绝出售机票	4	
		无法联络	2	
		计算机订票系统表 示的时间代号	2	
		错误取消	2	
		其他	30	
		小计	312	

3	退款	不适当的退款	83	9.93
		推迟提供退款	29	
		信息不满意	28	
		拒绝提供退款	24	
		拒绝提供退款: 提供不适当的机票	8	
		其他	9	
		小计	181	
4	行李	行李延误	33	7.84
		行李破损	29	
		多收费	28	
		行李丢失	9	
		信息不满意	9	
		行李破损/内物丢失	6	
		物品丢失	6	
		收费标准过高	4	
		拒绝运输	4	
		内物破损	2	
		其他	13	
小计	143			
5	旅客服务	117	6.42	
6	综合(包括	45	2.48	

	常旅客)		
7	票价	22	1.22
8	超售	19	1.04
9	短信欺诈	12	0.66
10	广告	2	0.11
11	吸烟	1	0.05
12	残疾旅客	1	0.05
13	动物: 丢失、 受伤、死亡	1	0.05
合计		1823	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	140	2	55	6	23	20	11	0	0	0	0	17	0	1	0	9	284
2	中国南方航空股份有限公司	98	1	53	5	25	12	21	0	0	0	0	13	0	0	0	0	228
3	中国国际航空股份有限公司	65	1	34	2	14	25	33	0	1	0	0	8	1	0	0	1	185
4	海南航空股份有限公司	95	1	13	1	9	8	9	0	0	0	0	2	0	0	0	0	138
5	四川航空股份有限公司	70	0	11	2	20	2	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	112
6	深圳航空有限责任公司	68	1	17	1	7	7	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	103
7	北京首都航空有限公司	45	5	8	1	6	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	2	75

8	厦门航空有限公司	36	1	10	0	10	3	6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	67
9	中国联合航空有限公司	28	0	19	0	11	2	4	0	0	0	0	2	0	0	0	0	66
10	西部航空有限责任公司	45	1	7	0	4	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	65
11	云南祥鹏航空有限责任公司	31	2	7	0	6	10	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	57
12	春秋航空有限公司	14	0	10	0	3	19	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	48
13	华夏航空有限公司	27	0	4	0	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39
14	山东航空股份有限公司	26	0	5	2	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38
15	天津航空有限责任公司	29	1	6	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38
16	奥凯航空有限公司	18	0	4	1	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30
17	东海航空有限公司	20	0	3	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28
18	广西北部湾航空有限责任公司	20	0	3	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27
19	九元航空有限公司	3	0	6	0	3	9	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24

20	上海吉祥航空有限公司	8	0	5	0	2	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
21	成都航空有限公司	15	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
22	西藏航空有限公司	7	1	3	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
23	瑞丽航空有限公司	6	0	3	0	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
24	昆明航空有限公司	6	0	4	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	13
25	浙江长龙航空公司	7	0	4	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
26	上海航空股份有限公司	8	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
27	福州航空有限责任公司	4	0	5	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
28	幸福航空有限责任公司	6	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
29	河北航空有限公司	7	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	9
30	长安航空有限责任公司	5	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
31	金鹏航空股份有限公司	4	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
32	青岛航空股份有限公司	1	0	2	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6

33	乌鲁木齐航空有限责任公司	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
34	桂林航空有限公司	2	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
35	江西航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		967	19	312	22	181	143	117	1	2	0	0	45	1	1	0	12	1823

(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	中国国际航空股份有限公司	24	1	5	1	5	14	13	0	0	0	0	3	1	0	0	0	67
2	中国东方航空股份有限公司	37	0	9	1	2	8	3	0	0	0	0	4	0	1	0	1	66

3	中国南方航空股份有限公司	22	1	7	0	3	6	3	0	0	0	0	3	0	0	0	0	45
4	四川航空股份有限公司	24	0	2	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30
5	深圳航空有限责任公司	15	1	6	0	2	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28
6	海南航空股份有限公司	19	1	2	0	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27
7	厦门航空有限公司	11	1	2	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
8	北京首都航空有限公司	12	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
9	中国联合航空有限公司	4	0	4	0	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	12
10	天津航空有限责任公司	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
11	山东航空股份有限公司	3	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
12	春秋航空有限公司	3	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
13	云南祥鹏航空有限责任公司	3	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
14	成都航空有限公司	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4

15	奥凯航空有限公司	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
16	上海吉祥航空有限公司	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
17	西部航空有限责任公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
18	西藏航空有限公司	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
19	河北航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
20	上海航空股份有限公司	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
21	福州航空有限责任公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
22	幸福航空有限责任公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
23	东海航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	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
25	乌鲁木齐航空有限责任公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	广西北部湾航空有限责任公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

27	金鹏航空股份有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	江西航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		202	10	40	2	19	49	24	1	0	0	0	11	1	1	0	1	361

2. 境内航空公司有效投诉率统计

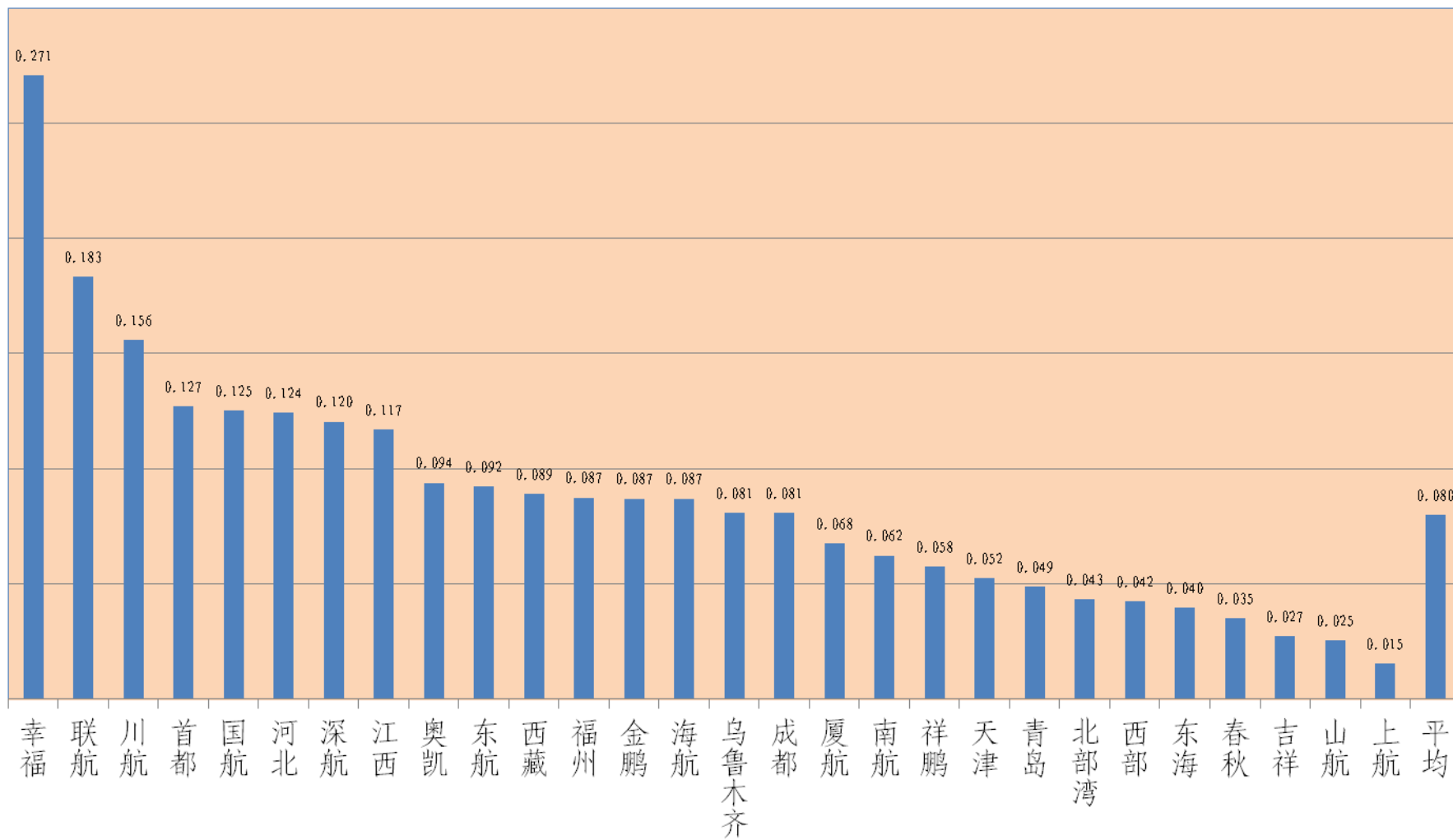
本月境内航空公司中发生有效投诉 361 件，平均有效投诉率为万分之零点零捌零（0.080 ‰）。

序号	公司名称	投诉总数	有效件数	运输量（万人）	有效投诉率（万分之）
1	幸福航空有限责任公司	10	2	7.39	0.271
2	中国联合航空有限公司	66	12	65.46	0.183
3	四川航空股份有限公司	112	30	192.37	0.156
4	北京首都航空有限公司	75	16	126.10	0.127
5	中国国际航空股份有限公司	185	67	534.68	0.125
6	河北航空有限公司	9	3	24.12	0.124
7	深圳航空有限责任公司	103	28	232.61	0.120
8	江西航空有限公司	1	1	8.54	0.117
9	奥凯航空有限公司	30	4	42.60	0.094
10	中国东方航空股份有限公司	284	66	714.50	0.092
11	西藏航空有限公司	16	3	33.65	0.089
12	福州航空有限责任公司	11	2	22.87	0.087
13	金鹏航空有限责任公司	8	1	11.50	0.087
14	海南航空股份有限公司	138	27	310.62	0.087
15	乌鲁木齐航空有限责任公司	5	1	12.37	0.081
16	成都航空有限公司	19	4	49.52	0.081
17	厦门航空有限公司	67	17	251.63	0.068

18	中国南方航空股份有限公司	228	45	722.67	0.062
19	云南祥鹏航空有限责任公司	57	5	86.86	0.058
20	天津航空有限责任公司	38	6	114.40	0.052
21	青岛航空股份有限公司	6	1	20.56	0.049
22	广西北部湾航空有限公司	27	1	23.09	0.043
23	西部航空有限责任公司	65	3	70.81	0.042
24	东海航空有限公司	28	1	25.18	0.040
25	春秋航空股份有限公司	48	5	142.70	0.035
26	上海吉祥航空有限公司	19	3	109.60	0.027
27	山东航空股份有限公司	38	5	196.23	0.025
28	上海航空股份有限公司	12	2	130.78	0.015
29	浙江长龙航空有限公司	13	0	38.60	0.000
30	昆明航空有限公司	13	0	35.97	0.000
31	华夏航空有限公司	39	0	33.00	0.000
32	重庆航空有限责任公司	0	0	27.23	0.000
33	瑞丽航空有限责任公司	15	0	26.58	0.000
34	九元航空有限责任公司	24	0	25.28	0.000
35	长安航空有限责任公司	9	0	11.47	0.000
36	桂林航空有限公司	5	0	8.26	0.000
37	多彩贵州航空有限公司	0	0	6.70	0.000
38	大新华航空有限公司	0	0	5.20	0.000
39	云南红土航空有限公司	0	0	3.08	0.000

40	龙江航空有限公司	0	0	1.33	0.000
合计		1823	361	4506.11	0.080

有效投诉万分率



(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 75 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	1	0	1	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
2	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	2	0	0	0	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
3	香港航空公司	1	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
4	马来西亚航空公司	2	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
5	荷兰皇家航空公司	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4

6	马来西亚亚洲航空有限公司	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
7	香港快运航空有限公司	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
8	泰国亚洲航空公司	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	美国联合航空公司	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
10	港龙航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	德国汉莎航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	俄罗斯乌拉尔航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	意大利航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	土耳其航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	欣丰虎航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	阿联酋阿提哈德航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	菲律宾宿务太平洋航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

18	瑞士国际航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	加拿大航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	新加坡胜安航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	英国航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	卡塔尔航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	菲律宾亚洲航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	易斯达航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	日本航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	阿联酋航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	菲律宾航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	柬埔寨天翼亚洲航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	捷星太平洋航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

30	北欧航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	韩国真航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	沙特阿拉伯航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	韩亚航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	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
35	俄罗斯国际航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	澳门航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	埃及航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	越南航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	泰国酷鸟航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	美国航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		18	0	18	2	17	18	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	75

2. 本月港澳台地区及外国航空公司有效投诉 46 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	1	0	1	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
2	马来西亚航空公司	2	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
3	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
4	香港快运航空有限公司	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
5	意大利航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
6	港龙航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

7	德国汉莎航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
8	土耳其航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
9	俄罗斯乌拉尔航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
10	菲律宾宿务太平洋航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	加拿大航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
12	马来西亚亚洲航空有限公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
13	捷星太平洋航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	阿联酋航空公司	0	0	1	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	阿联酋阿提哈德航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	香港航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	荷兰皇家航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

19	韩国真航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	瑞士国际航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	卡塔尔航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	北欧航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	欣丰虎航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	美国联合航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	越南航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	泰国酷鸟航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	柬埔寨天翼亚洲航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		12	0	9	0	9	15	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	46

二、对机场的投诉情况

(一) 本月对机场的投诉 137 件。

序号	单位	投诉类型及数量													合计
		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	
1	昆明长水国际机场	2	0	0	1	8	1	0	1	0	0	0	0	0	13
2	南宁吴圩机场	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	6
3	上海浦东国际机场	1	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	1	5
4	大连周水子机场	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	5
5	绵阳南郊机场	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	1	5
6	杭州萧山国际机场	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	4
7	海口美兰国际机场	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	4
8	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	4

9	济南遥墙国际机场	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	4
10	南昌昌北机场	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	1	0	4
11	库尔勒机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	4
12	上海虹桥国际机场	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
13	深圳宝安国际机场	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
14	西安咸阳国际机场	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
15	呼和浩特白塔机场	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	3
16	兰州中川机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	3
17	拉萨贡嘎机场	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
18	北海福成机场	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	3
19	恩施许家坪机场	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
20	北京首都国际机场	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
21	长沙黄花国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
22	郑州新郑机场	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2

23	三亚凤凰国际机场	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	天津滨海国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
25	太原武宿机场	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
26	宁波栎社机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
27	包头二里半机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
28	赣州黄金机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
29	乌兰察布集宁机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
30	成都双流国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
31	重庆江北机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	厦门高崎国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
33	南京禄口国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	武汉天河国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	青岛流亭国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

37	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	贵阳龙洞堡机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
39	合肥新桥国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
40	无锡硕放机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
41	西宁曹家堡机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
42	泉州晋江机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
43	珠海金湾机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	九寨沟黄龙机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	常州奔牛机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
46	洛阳北郊机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
47	伊宁机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
48	井冈山机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
49	通辽机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
50	泸州蓝田机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

51	宜宾菜坝机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
52	南阳姜营机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
53	南充高坪机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
54	扬州泰州机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
55	白山长白山机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
56	安庆大龙山机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
57	稻城亚丁机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
58	遵义机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
59	衡阳机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
60	克拉玛依机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
61	吕梁大武机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
62	六盘水月照机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
63	通化机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
64	张家口宁远机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1

合计	10	0	5	18	62	9	0	8	1	4	8	2	10	137
----	----	---	---	----	----	---	---	---	---	---	---	---	----	-----

(二) 本月对机场的有效投诉 39 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	南宁吴圩机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3
2	北海福成机场	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	3
3	南昌昌北机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
4	兰州中川机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
5	赣州黄金机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
6	恩施许家坪机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2

7	昆明长水国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8	西安咸阳国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
9	杭州萧山国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
10	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	贵阳龙洞堡机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
12	太原武宿机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
13	珠海金湾机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	拉萨贡嘎机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	包头二里半机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
16	常州奔牛机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
17	洛阳北郊机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	伊宁机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	井冈山机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

20	通辽机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	宜宾菜坝机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	南阳姜营机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	南充高坪机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
24	扬州泰州机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
25	安庆大龙山机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
26	衡阳机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	吕梁大武机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	六盘水月照机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
29	遵义机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
30	乌兰察布集宁机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	张家口宁远机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
合计		2	0	3	5	12	2	0	2	0	3	7	0	3	39

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 9 件，均为签改退票的投诉。

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	飞猪网	0	3	0	0	0	0	0	3
2	去哪儿网	0	2	0	0	0	0	0	2
3	携程网	0	2	0	0	0	0	0	2
4	青岛鸿源迅达航空运输服务公司	0	2	0	0	0	0	0	2
合计		0	9	0	0	0	0	0	9

五、投诉处理情况与问题

（一）当月投诉处理情况

本月 2044 件投诉中，共有 2010 件得到了及时处理和回复。有 34 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 10 家港澳台地区及外国航空公司的 15 件投诉没有及时处理回复；有 15 家机场的 18 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	深圳航空有限公司	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	马来西亚航空公司	航班问题	2	5
		退款	2	
		行李	1	
2	俄罗斯乌拉尔航空公司	航班问题	1	2
		行李	1	
3	埃塞俄比亚航空公司	行李	1	1
4	俄罗斯国际航空公司	预定、票务与登机	1	1
5	柬埔寨天翼亚洲航空公司	行李	1	1

6	捷星太平洋航空公司	退款	1	1
7	泰国酷鸟航空公司	航班问题	1	1
8	易斯达航空公司	预定、票务与登机	1	1
9	越南航空公司	航班问题	1	1
10	香港快运航空有限公司	退款	1	1
合计			15	15

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	北海福成机场	安检	2	3
		航班延误时服务	1	
2	赣州黄金机场	候机环境与秩序	1	2
		其他	1	
3	西宁曹家堡机场	安检	1	1
4	常州奔牛机场	候机环境与秩序	1	1
5	衡阳机场	办理乘机手续	1	1
6	井冈山机场	安检	1	1
7	兰州中川机场	其他	1	1
8	六盘水月照机场	其他	1	1
9	洛阳北郊机场	办理乘机手续	1	1
10	吕梁大武机场	安检	1	1
11	南充高坪机场	航班延误时服务	1	1

12	南阳姜营机场	安检	1	1
13	通辽机场	办理乘机手续	1	1
14	伊宁机场	安检	1	1
15	宜宾菜坝机场	办理乘机手续	1	1
合计			18	18

(二) 2017年4月份投诉仍未处理情况

截至目前，2017年4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	4月未处理件数	5月追加处理件数	截止目前仍未处理的4月份投诉件数
1	多彩贵州航空有限公司	航班问题	2	0	2
		预定、票务与登机	1	0	1
合计			3	0	3

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	4月未处理件数	5月追加处理件数	截止目前仍未处理的4月份投诉件数
1	菲律宾航空公司	航班问题	5	5	0
		退款	1	1	0

2	新加坡酷航公司	预定、票务与登机	4	0	4
		退款	1	0	1
3	阿联酋阿提哈德航空公司	超售	1	1	0
		行李	1	1	0
4	阿曼航空公司	航班问题	1	0	1
		预定、票务与登机	1	0	1
5	埃塞俄比亚航空公司	退款	1	0	1
		预定、票务与登机	1	0	1
6	菲律宾宿务太平洋航空公司	退款	1	0	1
		预定、票务与登机	1	0	1
7	港龙航空公司	超售	1	1	0
		航班问题	1	1	0
8	马来西亚航空公司	行李	1	0	1
		退款	1	0	1
9	新西兰航空公司	航班问题	1	0	1
		退款	1	0	1
10	美国航空公司	退款	2	2	0
11	新加坡航空公司	行李	2	0	2
12	大韩航空公司	退款	1	0	1
13	俄罗斯乌拉尔航空公司	航班问题	1	0	1
14	国泰航空公司	退款	1	1	0
15	墨西哥航空公司	预定、票务与登机	1	0	1

16	日本航空公司	退款	1	1	0
17	日本乐桃航空公司	航班问题	1	1	0
18	斯里兰卡航空公司	航班问题	1	0	1
19	台湾华信航空公司	退款	1	1	0
20	泰国飞鸟航空公司	退款	1	0	1
21	泰国酷鸟航空公司	航班问题	1	0	1
22	泰国时代航空公司	行李	1	0	1
23	土耳其航空公司	行李	1	0	1
24	新加坡胜安航空公司	退款	1	0	1
25	意大利航空公司	预定、票务与登机	1	1	0
26	越捷航空公司	航班问题	1	0	1
27	越南航空公司	航班问题	1	1	0
合计			45	18	27

3. 机场投诉延期处理情况

序号	单位名称	界定分类	4月未处理件数	5月追加处理件数	截止目前仍未处理的4月份投诉件数
1	林芝机场	安检	1	0	1
		办理乘机手续	1	0	1
2	北海福成机场	购物和餐饮服务	1	0	1
3	黄岩路桥机场	安检	1	0	1

4	柳州白莲机场	办理乘机手续	1	0	1
5	南通兴东机场	航班延误时服务	1	0	1
6	庆阳西峰镇机场	安检	1	0	1
7	衢州机场	行李	1	0	1
8	威海大水泊机场	安检	1	0	1
9	扬州泰州机场	安检	1	1	0
合计			10	1	9

本通报未处理的投诉正在督办中。

民航局运输司

2017年9月1日