

## 2017年6月航空运输消费者投诉情况通报

2017年6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2643件（电话投诉898件，书面投诉1745件），其中境内航空公司2412件，港、澳、台地区及外国航空公司122件，机场投诉102件，机票销售代理企业7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2608件，本月对35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

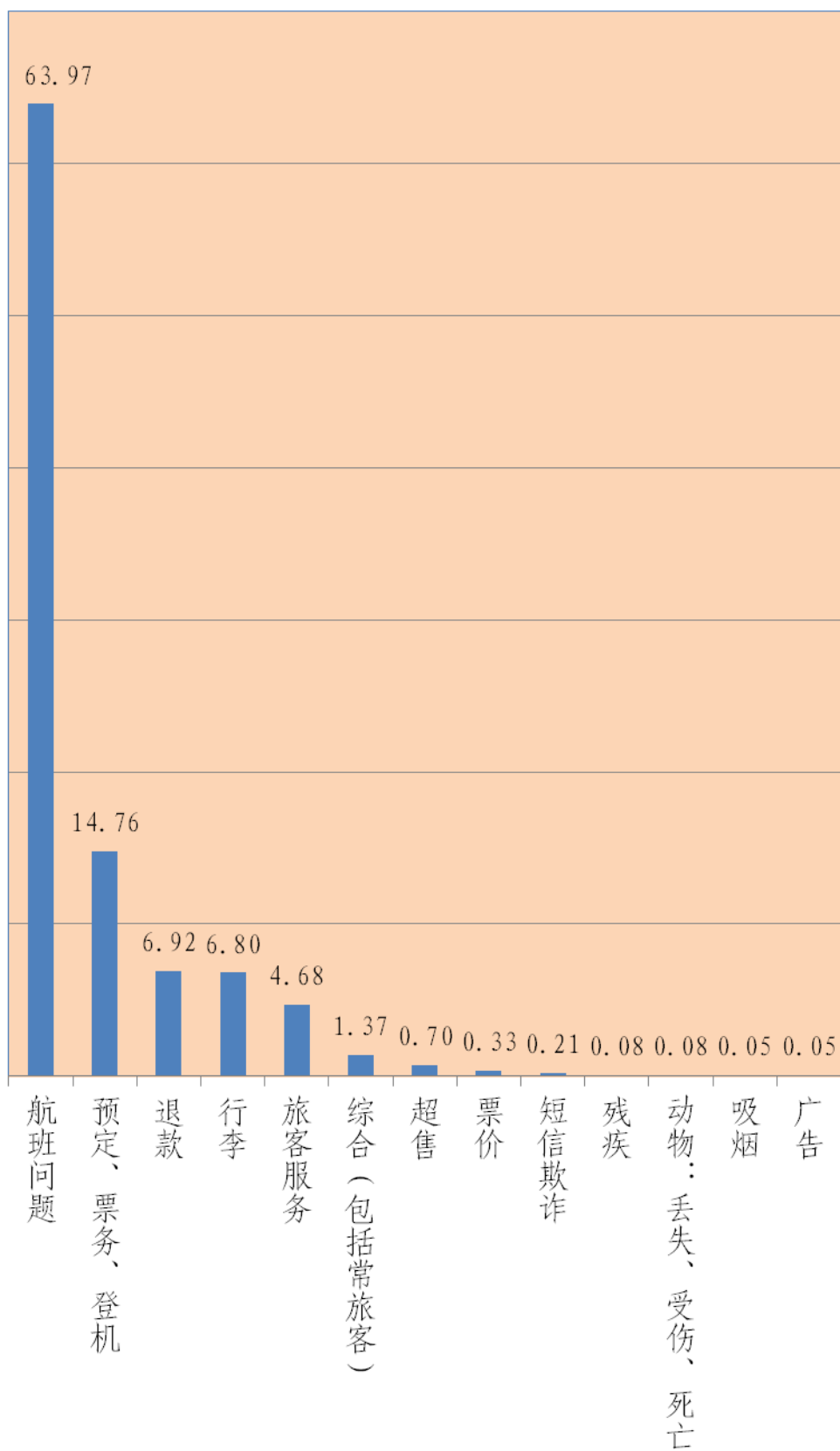
本月受理消费者对境内航空公司的投诉2412件。其中，航班问题1543件，占63.97%；预定、票务与登机356件，占14.76%；退款167件，占6.92%；行李运输差错164件，占6.80%；旅客服务113件，占4.68%；综合（包括常旅客）33件，占1.37%；超售17件，占0.70%；票价8件，占0.33%；短信欺诈5件，占0.21%；残疾旅客与动物：丢失、受伤、死亡各2件，各占0.08%；吸烟与广告各1件，各占0.05%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例 (%)
1	航班问题	延误	832	63.97
		取消	630	
		错失衔接	25	
		改变目的地	17	
		时刻变更	12	
		更换航空器	8	
		信息不满意	7	
		其他	12	
		小计	1543	
2	预定、票务 与登机	拒绝乘客登机	89	14.76
		售票、预定错误	85	
		信息不满意	45	
		未能成功签转	18	
		拒绝出售机票	6	
		未收到机票	5	
		无预定记录	5	
		错误取消	3	
		计算机订票系统表示 的时间代号	2	
		无法联络	1	
		拒绝接受其他航空公	1	

		司机票		
		等待下机	1	
		其他	95	
		小计	356	
3	退款	不适当的退款	67	6.92
		拒绝提供退款	34	
		推迟提供退款	31	
		信息不满意	15	
		提供不适当的机票	3	
		账单错误	1	
		其他	16	
		小计	167	
4	行李	行李延误	70	6.80
		行李破损	24	
		多收费	12	
		行李丢失	10	
		行李破损/内物损坏	9	
		物品丢失	9	
		行李破损/内物丢失	4	
		拒绝运输	4	
		信息不满意	4	
		内物被盗	3	

		收费标准过高	3	
		行李被盗	1	
		其他	11	
		小计	164	
5	旅客服务	113		4.68
6	综合(包括常旅客)	33		1.37
7	超售	17		0.70
8	票价	8		0.33
9	短信欺诈	5		0.21
10	残疾	2		0.08
11	动物: 丢失、受伤、死亡	2		0.08
12	吸烟	1		0.05
13	广告	1		0.05
	合计	2412		100

境内航空公司各类投诉所占百分比



## 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	219	2	72	1	23	25	18	0	0	0	0	9	1	2	0	1	373
2	中国南方航空股份有限公司	195	0	62	6	24	48	21	0	0	0	0	7	0	0	0	0	363
3	中国国际航空股份有限公司	136	3	51	0	16	23	18	0	0	0	0	9	0	0	0	0	256
4	海南航空股份有限公司	167	1	19	0	18	12	7	0	0	0	0	4	0	0	0	0	228
5	深圳航空有限责任公司	116	1	11	0	1	3	8	0	0	0	0	2	0	0	0	0	142
6	四川航空股份有限公司	88	0	15	0	10	9	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	126
7	厦门航空有限公司	42	0	19	0	10	4	7	0	0	0	0	0	1	0	0	0	83

8	北京首都航空有限公司	55	1	5	0	4	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	70
9	天津航空有限责任公司	52	2	5	0	2	3	2	0	0	0	0	1	0	0	0	2	69
10	春秋航空有限公司	38	0	8	0	10	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	64
11	西部航空有限责任公司	42	2	6	0	4	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	61
12	云南祥鹏航空有限责任公司	35	1	10	1	5	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	59
13	中国联合航空有限公司	38	0	11	0	6	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	58
14	山东航空股份有限公司	28	2	7	0	4	4	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	47
15	东海航空有限公司	39	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44
16	华夏航空有限公司	19	0	5	0	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30
17	瑞丽航空有限公司	20	1	5	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30
18	福州航空有限责任公司	15	0	7	0	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27
19	上海吉祥航空有限公司	21	0	3	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26

20	成都航空有限公司	21	0	1	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26
21	上海航空股份有限公司	21	0	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
22	西藏航空有限公司	21	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
23	金鹏航空股份有限公司	22	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
24	奥凯航空有限公司	13	0	1	0	7	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
25	昆明航空有限公司	12	0	3	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
26	九元航空有限公司	6	0	3	0	1	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
27	浙江长龙航空公司	6	0	5	0	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
28	幸福航空有限责任公司	9	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
29	广西北部湾航空有限公司	10	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
30	青岛航空股份有限公司	8	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
31	长安航空有限责任公司	7	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
32	多彩贵州航空有限公司	7	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8



33	桂林航空有限公司	5	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	7
34	乌鲁木齐航空有限责任公司	2	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
35	河北航空有限公司	1	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5
36	江西航空有限公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
37	龙江航空有限公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
38	云南红土航空股份有限公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
39	大新华航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		1543	17	356	8	167	164	113	1	1	0	0	33	2	2	0	5	2412

## (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	40	2	9	0	6	12	6	0	0	0	0	3	1	2	0	0	81
2	中国南方航空股份有限公司	26	0	5	0	1	33	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	68
3	中国国际航空股份有限公司	24	3	10	0	3	17	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	63
4	四川航空股份有限公司	34	0	0	0	2	9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	46
5	海南航空股份有限公司	29	1	0	0	2	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37
6	深圳航空有限责任公司	29	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	34
7	厦门航空有限公司	6	0	1	0	2	2	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	15
8	北京首都航空有限公司	9	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14

9	天津航空有限责任公司	8	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
10	瑞丽航空有限公司	6	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
11	山东航空股份有限公司	3	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	8
12	上海航空股份有限公司	4	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
13	福州航空有限责任公司	3	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
14	云南祥鹏航空有限责任公司	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
15	幸福航空有限责任公司	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
16	中国联合航空有限公司	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
17	西藏航空有限公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
18	桂林航空有限公司	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
19	春秋航空有限公司	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
20	东海航空有限公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

21	多彩贵州航空有限公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
22	西部航空有限责任公司	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
23	长安航空有限责任公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	上海吉祥航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	华夏航空有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	浙江长龙航空公司	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	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
29	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
30	九元航空有限公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	江西航空有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		255	14	28	0	20	88	27	0	0	0	0	6	2	2	0	0	442

## 2. 境内航空公司有效投诉率统计

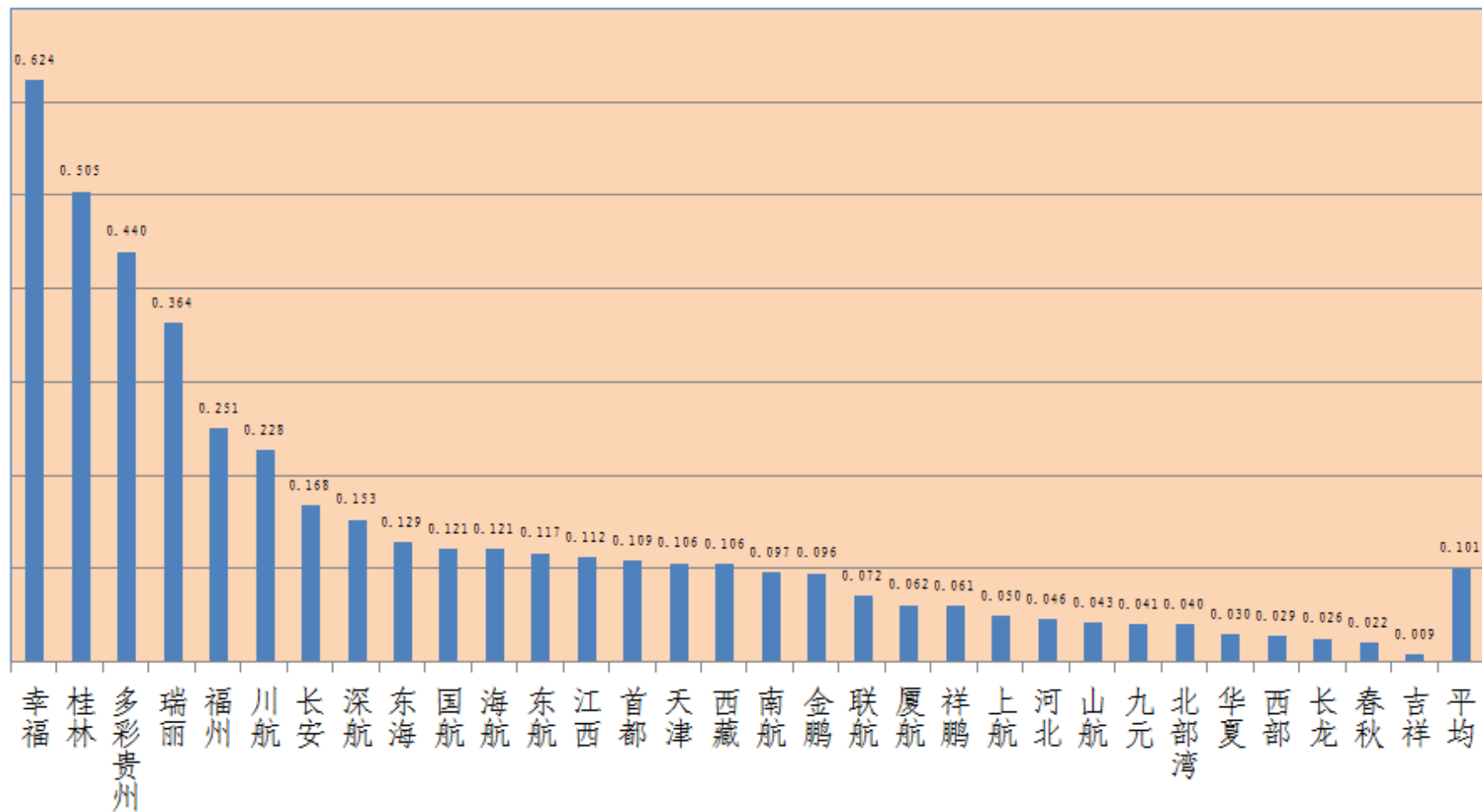
本月境内航空公司中发生有效投诉 442 件，平均有效投诉率为万分之零点壹零壹 (0.101 ‰)。

序号	公司名称	投诉总数	有效件数	有效投诉率 (万分之)
1	幸福航空有限责任公司	13	5	0.624
2	桂林航空有限公司	7	4	0.505
3	多彩贵州航空有限公司	8	3	0.440
4	瑞丽航空有限责任公司	30	9	0.364
5	福州航空有限责任公司	27	6	0.251
6	四川航空股份有限公司	126	46	0.228
7	长安航空有限责任公司	11	2	0.168
8	深圳航空有限责任公司	142	34	0.153
9	东海航空有限公司	44	3	0.129
10	中国国际航空股份有限公司	256	63	0.121
11	海南航空股份有限公司	228	37	0.121
12	中国东方航空股份有限公司	373	81	0.117
13	江西航空有限公司	3	1	0.112
14	北京首都航空有限公司	70	14	0.109
15	天津航空有限责任公司	69	12	0.106
16	西藏航空有限公司	23	4	0.106
17	中国南方航空股份有限公司	363	68	0.097

18	金鹏航空有限责任公司	23	1	0.096
19	中国联合航空有限公司	58	4	0.072
20	厦门航空有限公司	83	15	0.062
21	云南祥鹏航空有限责任公司	59	5	0.061
22	上海航空股份有限公司	25	6	0.050
23	河北航空有限公司	5	1	0.046
24	山东航空股份有限公司	47	8	0.043
25	九元航空有限责任公司	18	1	0.041
26	广西北部湾航空有限公司	12	1	0.040
27	华夏航空有限公司	30	1	0.030
28	西部航空有限责任公司	61	2	0.029
29	浙江长龙航空有限公司	17	1	0.026
30	春秋航空股份有限公司	64	3	0.022
31	上海吉祥航空有限公司	26	1	0.009
32	成都航空有限公司	26	0	0.000
33	奥凯航空有限公司	22	0	0.000
34	昆明航空有限公司	20	0	0.000
35	重庆航空有限责任公司	0	0	0.000
36	青岛航空股份有限公司	11	0	0.000
37	乌鲁木齐航空有限责任公司	6	0	0.000
38	大新华航空有限公司	1	0	0.000
39	云南红土航空有限公司	2	0	0.000

40	龙江航空有限公司	3	0	0.000
合计		2412	442	0.101

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 122 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	香港航空公司	5	0	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
2	港龙航空公司	2	0	1	0	2	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
3	印尼苏拉维加亚航空公司	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
4	泰国亚洲航空公司	2	0	6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
5	国泰航空公司	4	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
6	全日空航空公司	0	0	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6

7	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	2	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
8	马来西亚亚洲航空有限公司	2	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
9	德国汉莎航空公司	3	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
10	马来西亚航空公司	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
11	意大利航空公司	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
12	卡塔尔航空公司	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
13	毛里求斯航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
14	西班牙伊比利亚航空公司	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
15	泰国国际航空公司	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
16	澳门航空公司	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
17	泰国酷鸟航空公司	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

18	美国联合航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
19	新加坡航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
20	新加坡酷航公司	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
21	菲律宾菲亚航公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
22	斯里兰卡航空公司	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
23	俄罗斯国际航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	菲律宾宿务太平洋航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	印度尼西亚亚洲航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	新西兰航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	芬兰航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	法国航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	台湾立荣航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

30	大韩航空公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
31	泰国时代航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	日本航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	菲律宾航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	美国达美航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	荷兰皇家航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	印度尼西亚鹰航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	北欧航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	韩亚航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	泰国狮子航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	土耳其航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
41	美国航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		45	1	27	0	22	19	7	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	122

2. 本月港澳台地区及外国航空公司有效投诉 59 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	印尼苏拉维加亚航空公司	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
2	国泰航空公司	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
3	港龙航空公司	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
4	马来西亚航空公司	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
5	全日空航空公司	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
6	香港航空公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
7	意大利航空公司	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

8	德国汉莎航空公司	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	泰国酷鸟航空公司	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
10	马来西亚亚洲航空有限公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	俄罗斯国际航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	毛里求斯航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	斯里兰卡航空公司	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	泰国亚洲航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	新西兰航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	菲律宾航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	新加坡航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	菲律宾宿务太平洋航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	台湾立荣航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

20	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	泰国时代航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	西班牙伊比利亚航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	澳门航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	印度尼西亚亚洲航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	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
26	土耳其航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		30	1	10	0	5	12	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	59

## 二、对机场的投诉情况

（一）本月对机场的投诉 102 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	大连周水子机场	1	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	1	6
2	昆明长水国际机场	1	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	1	5
3	三亚凤凰国际机场	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	5
4	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	2	5
5	西安咸阳国际机场	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4
6	厦门高崎国际机场	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	1	0	0	4
7	呼和浩特白塔机场	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	4
8	北京首都国际机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3
9	成都双流国际机场	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
10	深圳宝安国际机场	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3



11	重庆江北机场	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
12	武汉天河国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3
13	郑州新郑机场	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
14	济南遥墙国际机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3
15	兰州中川机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	3
16	广州白云国际机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
17	上海虹桥国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
18	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
19	贵阳龙洞堡机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
20	南宁吴圩机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
21	太原武宿机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
22	西双版纳景洪机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
23	珠海金湾机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	库尔勒机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2

25	上海浦东国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
26	杭州萧山国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	长沙黄花国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
28	南京禄口国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
29	沈阳桃仙国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	海口美兰国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
31	天津滨海国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
32	南昌昌北机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	长春龙嘉国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	银川河东机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	北京南苑机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	无锡硕放机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
37	丽江三义机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	西宁曹家堡机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

39	拉萨贡嘎机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	张家界荷花机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
41	喀什机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
42	徐州观音机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
43	武夷山机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	和田机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	恩施许家坪机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
46	衢州机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
47	吕梁大武机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
48	襄樊刘集机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
49	张家口宁远机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
50	东营机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
51	安庆大龙山机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
合计		16	0	3	13	34	7	0	10	0	2	6	1	10	102

(二) 本月对机场的有效投诉 19 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	济南遥墙国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
2	广州白云国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	昆明长水国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	大连周水子机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
5	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
6	天津滨海国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
7	呼和浩特白塔机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8	兰州中川机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1

9	西宁曹家堡机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
10	西双版纳景洪机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	喀什机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
12	徐州观音机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
13	武夷山机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	库尔勒机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	和田机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	恩施许家坪机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	衢州机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	吕梁大武机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
合计		5	0	1	1	4	1	0	1	0	1	2	1	2	19

### 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

6 月份受理对航空运输销售代理企业的投诉 7 件, 签改退票 6 件, 售票服务 1 件。

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	去哪儿网	1	2	0	0	0	0	0	3
2	飞猪网	0	2	0	0	0	0	0	2
3	携程网	0	1	0	0	0	0	0	1
4	重庆联丰航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
合计		1	6	0	0	0	0	0	7

## 五、投诉处理情况与问题

### （一）当月投诉处理情况

本月 2643 件投诉中，共有 2619 件得到了及时处理和回复。有 24 件尚未回复处理结果，其中有 8 家港澳台地区及外国航空公司的 20 件投诉没有及时处理回复；有 4 家机场的 4 件投诉没有及时处理回复。详见下表：

#### 1. 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	印尼苏拉维加亚航空公司	航班问题	9	9
2	马来西亚航空公司	航班问题	3	4
		退款	1	
3	泰国酷鸟航空公司	行李	2	2
4	泰国时代航空	预定、票务、登机	1	1
5	新西兰航空公司	航班问题	1	1
6	菲律宾宿务太平洋航空公司	退款	1	1
7	斯里兰卡航空公司	超售	1	1
8	台湾立荣航空公司	行李	1	1
合计			20	20

#### 2. 机场未处理投诉情况

序号	单位名称	界定分类	件数	合计
1	衢州机场	机场设施	1	1

2	武夷山机场	安检	1	1
3	和田机场	安检	1	1
4	吕梁大武机场	其他	1	1
合计			4	4

## (二) 2017年5月份投诉仍未处理情况

截至目前，2017年5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	5月未处理件数	6月追加处理件数	截止目前仍未处理的5月份投诉件数
1	深圳航空有限公司	退款	1	1	0
合计			1	1	0

### 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	5月未处理件数	6月追加处理件数	截止目前仍未处理的5月份投诉件数
1	马来西亚航空公司	航班问题	2	0	2
		退款	2	0	2
		行李	1	0	1



2	俄罗斯乌拉尔航空公司	航班问题	1	0	1
		行李	1	0	1
3	埃塞俄比亚航空公司	行李	1	0	1
4	俄罗斯国际航空公司	预定、票务与登机	1	0	1
5	柬埔寨天翼亚洲航空公司	行李	1	0	1
6	捷星太平洋航空公司	退款	1	0	1
7	泰国酷鸟航空公司	航班问题	1	0	1
8	易斯达航空公司	预定、票务与登机	1	0	1
9	越南航空公司	航班问题	1	0	1
10	香港快运航空有限公司	退款	1	0	1
合计			15	0	15

### 3. 机场投诉延期处理情况

序号	单位名称	界定分类	5月未处理件数	6月追加处理件数	截止目前仍未处理的5月份投诉件数
1	北海福成机场	安检	2	0	2
		航班延误时服务	1	0	1
2	赣州黄金机场	候机环境与秩序	1	1	0
		其他	1	1	0
3	西宁曹家堡机场	安检	1	0	1
4	常州奔牛机场	候机环境与秩序	1	0	1

5	衡阳机场	办理乘机手续	1	0	1
6	井冈山机场	安检	1	0	1
7	兰州中川机场	其他	1	1	0
8	六盘水月照机场	其他	1	0	1
9	洛阳北郊机场	办理乘机手续	1	0	1
10	吕梁大武机场	安检	1	0	1
11	南充高坪机场	航班延误时服务	1	0	1
12	南阳姜营机场	安检	1	0	1
13	通辽机场	办理乘机手续	1	0	1
14	伊宁机场	安检	1	1	0
15	宜宾菜坝机场	办理乘机手续	1	0	1
合计			18	4	14

本通报未处理的投诉正在督办中。