

2017年7月航空运输消费者投诉情况通报

2017年7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3435件（电话投诉1050件，书面投诉2385件），其中境内航空公司3151件，港、澳、台地区及外国航空公司137件，机场投诉135件，机票销售代理企业12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3394件，本月对41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

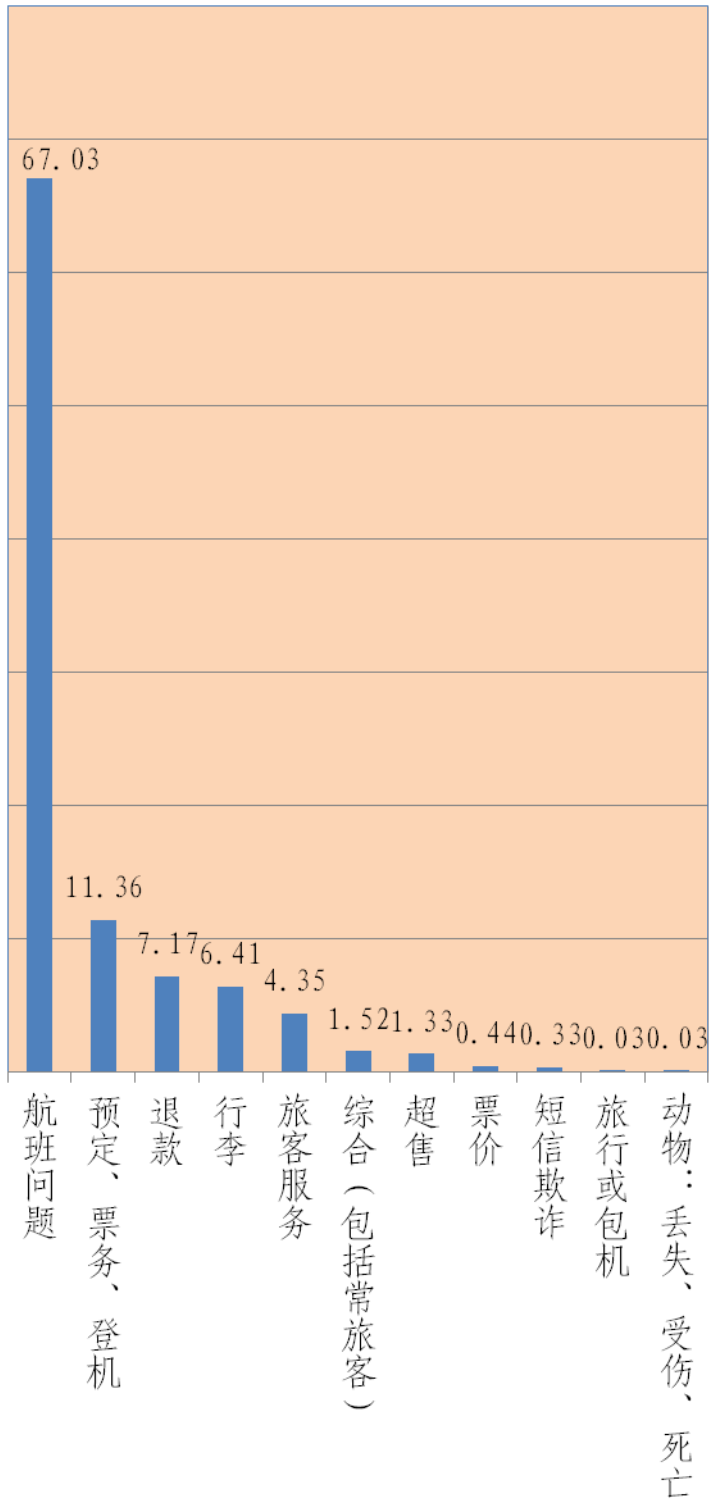
本月受理消费者对境内航空公司的投诉3151件。其中，航班问题2112件，占67.03%；预定、票务与登机358件，占11.36%；退款226件，占7.17%；行李运输差错202件，占6.41%；旅客服务137件，占4.35%；综合（包括常旅客）48件，占1.52%；超售42件，占1.33%；票价14件，占0.44%；短信欺诈10件，占0.33%；旅行或包机与动物：丢失、受伤、死亡各1件，各占0.03%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例 (%)
1	航班问题	延误	1153	67.03
		取消	827	
		改变目的地	48	
		错失衔接	39	
		信息不满意	12	
		更换航空器	10	
		时刻变更	5	
		改变始发点	2	
		其他	16	
		小计	2112	
2	预定、票务 与登机	拒绝乘客登机	108	11.36
		售票、预定错误	93	
		信息不满意	42	
		未能成功签转	21	
		拒绝出售机票	10	
		错误取消	8	
		未收到机票	6	
		无预定记录	3	
		等待下机	1	
		其他	66	
小计	358			

3	退款	不适当的退款	101	7.17
		推迟提供退款	51	
		拒绝提供退款	34	
		信息不满意	17	
		拒绝提供退款：提供不适当的机票	6	
		等待破产结果的退款	1	
		账单错误	1	
		其他	15	
		小计	226	
4	行李	行李延误	93	6.41
		行李破损	27	
		多收费	24	
		行李丢失	14	
		信息不满意	8	
		行李破损/内物丢失	6	
		内物破损	5	
		物品丢失	4	
		收费标准过高	4	
		拒绝运输	4	
		行李破损/内物损坏	2	
内物被盗	2			

		其他	9	
		小计	202	
5	旅客服务	137		4.35
6	综合(包括常旅客)	48		1.52
7	超售	42		1.33
8	票价	14		0.44
9	短信欺诈	10		0.33
10	旅行或包机	1		0.03
11	动物: 丢失、受伤、死亡	1		0.03
	合计	3151		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	338	2	70	4	25	28	32	0	0	0	0	15	0	0	0	6	520
2	中国南方航空股份有限公司	194	3	56	3	52	41	25	0	0	0	0	16	0	0	0	0	390
3	中国国际航空股份有限公司	214	1	36	2	31	27	20	0	0	0	0	7	0	0	0	0	338
4	海南航空股份有限公司	167	3	18	2	11	14	4	0	0	0	0	4	0	0	0	1	224
5	四川航空股份有限公司	121	3	34	0	12	7	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	182
6	北京首都航空有限公司	126	8	12	0	8	6	5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	166
7	深圳航空有限责任公司	115	1	9	0	5	7	7	0	0	0	0	3	0	1	0	0	148

8	中国联合航空有限公司	79	3	14	0	10	3	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	114
9	厦门航空有限公司	62	0	18	0	15	5	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	111
10	天津航空有限责任公司	82	5	9	0	6	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	109
11	山东航空股份有限公司	67	3	6	0	7	6	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	94
12	云南祥鹏航空有限责任公司	43	1	12	1	11	10	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	81
13	春秋航空有限公司	39	0	7	0	5	18	7	0	0	0	0	1	0	0	0	0	77
14	西部航空有限责任公司	49	2	6	1	4	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	69
15	成都航空有限公司	39	0	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44
16	东海航空有限公司	40	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43
17	华夏航空有限公司	26	0	11	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40
18	西藏航空有限公司	36	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40
19	瑞丽航空有限公司	27	1	3	0	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36

20	上海吉祥航空有限公司	21	1	6	0	0	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34
21	昆明航空有限公司	24	1	3	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32
22	上海航空股份有限公司	23	0	2	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	28
23	奥凯航空有限公司	25	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28
24	河北航空有限公司	27	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28
25	幸福航空有限责任公司	18	1	2	0	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27
26	九元航空有限公司	15	0	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
27	浙江长龙航空公司	17	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
28	福州航空有限责任公司	16	1	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
29	青岛航空股份有限公司	12	0	5	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
30	金鹏航空股份有限公司	11	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
31	广西北部湾航空有限公司	10	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
32	桂林航空有限公司	10	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11

33	长安航空有限责任公司	7	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
34	云南红土航空股份有限公司	8	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
35	乌鲁木齐航空有限责任公司	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
36	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
37	江西航空有限公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
38	大新华航空有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		2112	42	358	14	226	202	137	0	0	0	1	48	0	1	0	10	3151

(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	72	2	9	0	3	15	6	0	0	0	0	4	0	0	0	0	111
2	中国国际航空股份有限公司	33	1	6	0	7	23	9	0	0	0	0	3	0	0	0	0	82
3	中国南方航空股份有限公司	29	2	1	0	3	29	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	65
4	深圳航空有限责任公司	44	1	1	0	3	5	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	58
5	海南航空股份有限公司	39	2	1	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	53
6	北京首都航空有限公司	41	5	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49
7	四川航空股份有限公司	23	3	0	0	1	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	31
8	中国联合航空有限公司	18	2	6	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29

9	天津航空有限责任公司	17	5	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
10	厦门航空有限公司	6	0	5	0	1	4	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
11	春秋航空有限公司	9	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
12	东海航空有限公司	10	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
13	幸福航空有限责任公司	7	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
14	上海吉祥航空有限公司	3	1	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
15	山东航空股份有限公司	3	2	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
16	成都航空有限公司	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
17	云南祥鹏航空有限责任公司	2	0	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
18	西藏航空有限公司	5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
19	福州航空有限责任公司	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
20	九元航空有限公司	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5

21	瑞丽航空有限公司	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
22	上海航空股份有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
23	西部航空有限责任公司	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	河北航空有限公司	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
25	广西北部湾航空有限责任公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
26	云南红土航空股份有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	昆明航空有限公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	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
29	乌鲁木齐航空有限责任公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	多彩贵州航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	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
32	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		387	33	32	0	24	108	29	0	0	0	1	9	0	1	0	1	625

2. 境内航空公司有效投诉率统计

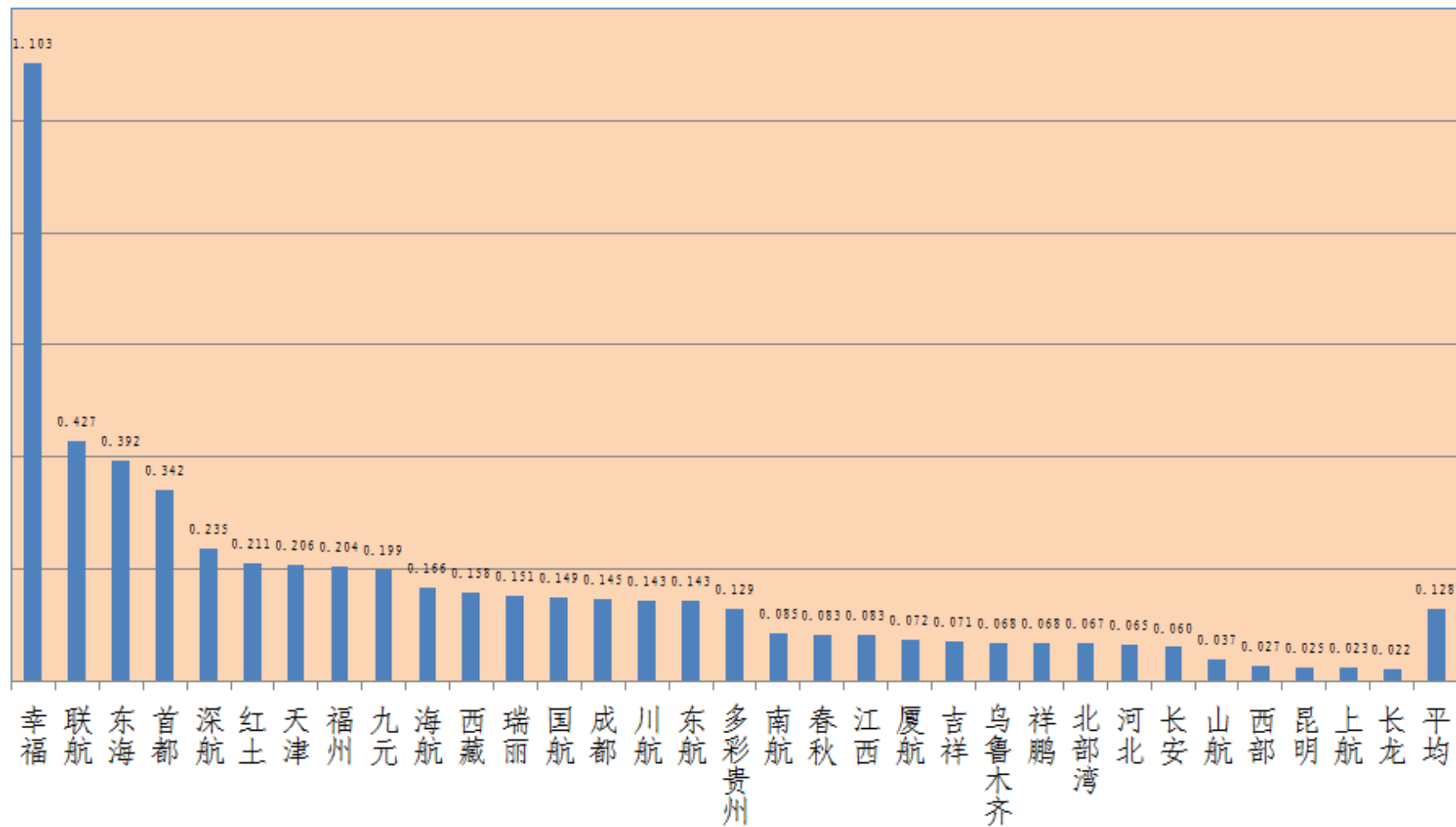
本月境内航空公司中发生有效投诉 625 件，平均有效投诉率为万分之零点壹贰捌（0.128 ‰）。

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	27	10	1.103
2	中国联合航空有限公司	114	29	0.427
3	东海航空有限公司	43	11	0.392
4	北京首都航空有限公司	166	49	0.342
5	深圳航空有限责任公司	148	58	0.235
6	云南红土航空有限公司	9	1	0.211
7	天津航空有限责任公司	109	25	0.206
8	福州航空有限责任公司	21	5	0.204
9	九元航空有限责任公司	22	5	0.199
10	海南航空股份有限公司	224	53	0.166
11	西藏航空有限公司	40	6	0.158
12	瑞丽航空有限责任公司	36	4	0.151
13	中国国际航空股份有限公司	338	82	0.149
14	成都航空有限公司	44	8	0.145
15	四川航空股份有限公司	182	31	0.143
16	中国东方航空股份有限公司	520	111	0.143
17	多彩贵州航空有限公司	3	1	0.129

18	中国南方航空股份有限公司	390	65	0.085
19	春秋航空股份有限公司	77	13	0.083
20	江西航空有限公司	3	1	0.083
21	厦门航空有限公司	111	21	0.072
22	上海吉祥航空有限公司	34	9	0.071
23	乌鲁木齐航空有限责任公司	3	1	0.068
24	云南祥鹏航空有限责任公司	81	6	0.068
25	广西北部湾航空有限公司	12	2	0.067
26	河北航空有限公司	28	2	0.065
27	长安航空有限责任公司	9	1	0.060
28	山东航空股份有限公司	94	8	0.037
29	西部航空有限责任公司	69	2	0.027
30	昆明航空有限公司	32	1	0.025
31	上海航空股份有限公司	28	3	0.023
32	浙江长龙航空有限公司	21	1	0.022
33	华夏航空有限公司	40	0	0.000
34	奥凯航空有限公司	28	0	0.000
35	青岛航空股份有限公司	20	0	0.000
36	金鹏航空有限责任公司	13	0	0.000
37	桂林航空有限公司	11	0	0.000
38	大新华航空有限公司	1	0	0.000
39	龙江航空有限公司	0	0	0.000

40	重庆航空有限责任公司	0	0	0.000
合计		3151	625	0.128

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 137 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	泰国狮子航空公司	35	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39
2	国泰航空公司	6	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
3	香港航空公司	2	0	1	2	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
4	马来西亚亚洲航空有限公司	0	1	3	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
5	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	4	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7

6	澳门航空公司	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
7	港龙航空公司	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
8	法国航空公司	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
9	德国汉莎航空公司	0	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
10	俄罗斯国际航空公司	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
11	泰国东方航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
12	泰国亚洲航空公司	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
13	马印航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	日本乐桃航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	新加坡酷航公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	马来西亚航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
17	香港快运航空有限公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

18	荷兰皇家航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
19	勒奥斯航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
20	泰国国际航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
21	埃塞俄比亚航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
22	土耳其航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
23	阿联酋阿提哈德航空公司	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	新加坡航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	澳洲航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	芬兰航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	波兰航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	墨西哥航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

30	菲律宾菲亚航公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	日本航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	台湾长荣航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	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
34	韩亚航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	墨西哥航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	泰国酷鸟航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	美国航空公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
合计		72	1	28	3	11	19	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	137

2. 本月港澳台地区及外国航空公司有效投诉 94 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	泰国狮子航空公司	35	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37
2	香港航空公司	2	0	1	2	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
3	国泰航空公司	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
4	马来西亚亚洲航空有限公司	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
5	港龙航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
6	俄罗斯国际航空公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
7	澳门航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

8	泰国东方航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	法国航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
10	马印航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	德国汉莎航空公司	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	勒奥斯航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	泰国国际航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	土耳其航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	墨西哥航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	芬兰航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	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	0	1
18	日本航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	马来西亚航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

20	日本乐桃航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	墨西哥航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	新加坡航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	香港快运航空有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	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	0	1
25	荷兰皇家航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	波兰航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	澳洲航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	新加坡酷航公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	美国联合航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	泰国酷鸟航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		57	1	11	2	4	17	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	94

二、对机场的投诉情况

(一) 本月对机场的投诉 135 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	重庆江北国际机场	1	0	0	1	2	1	0	1	0	0	1	0	0	7
2	海口美兰国际机场	1	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	1	0	6
3	成都双流国际机场	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	5
4	深圳宝安国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	2	5
5	南京禄口国际机场	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	5
6	济南遥墙国际机场	0	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	5
7	北京首都国际机场	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	4
8	广州白云国际机场	1	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	4

9	昆明长水国际机场	1	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4
10	长沙黄花国际机场	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	4
11	长春龙嘉国际机场	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	4
12	西宁曹家堡机场	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	4
13	安庆大龙山机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	4
14	上海浦东国际机场	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
15	大连周水子机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	3
16	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3
17	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3
18	天津滨海国际机场	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	3
19	南宁吴圩机场	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
20	拉萨贡嘎机场	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
21	阿拉善机场	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
22	西安咸阳国际机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2

23	杭州萧山国际机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	武汉天河国际机场	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
25	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
26	郑州新郑机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
27	三亚凤凰国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
28	南昌昌北机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
29	兰州中川机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
30	无锡硕放机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
31	营口兰旗机场	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
32	万州机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
33	上海虹桥国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	贵阳龙洞堡机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
35	太原武宿机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	银川河东机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

37	烟台蓬莱国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	丽江三义机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
39	珠海金湾机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
40	九寨沟黄龙机场	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	海拉尔东山机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
43	徐州观音机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
44	绵阳南郊机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	伊宁机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
46	长治王村机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
47	和田机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
48	南通兴东机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
49	大理机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
50	满洲里机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

51	恩施许家坪机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
52	林芝机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
53	齐齐哈尔三家子机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
54	邯郸机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
55	库车机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
56	喀纳斯机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
57	兴义机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
58	梅县机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
59	宜春明月山机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
60	庆阳西峰镇机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		13	0	1	21	44	16	0	10	1	6	7	8	8	135

(二) 本月对机场的有效投诉 37 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	长沙黄花国际机场	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
2	南京禄口国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
3	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2
4	南宁吴圩机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
5	南昌昌北机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
6	西宁曹家堡机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
7	安庆大龙山机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
8	广州白云国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

9	成都双流国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
10	深圳宝安国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
11	昆明长水国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
12	杭州萧山国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
13	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	三亚凤凰国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
15	海口美兰国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
17	太原武宿机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	无锡硕放机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
19	喀什机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
20	海拉尔东山机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
21	徐州观音机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1

22	和田机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
23	满洲里机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	恩施许家坪机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	林芝机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	邯郸机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	喀纳斯机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	兴义机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	阿拉善机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	万州机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
合计		4	0	0	7	8	6	0	0	0	2	5	3	2	37

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

7 月份受理对航空运输销售代理企业的投诉 12 件, 签改退票 6 件, 售票服务 5 件, 售后服务 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	2	2	0	0	0	0	0	4
2	飞猪	0	2	1	0	0	0	0	3
3	携程	2	0	0	0	0	0	0	2
4	途牛	0	1	0	0	0	0	0	1
5	同程	0	1	0	0	0	0	0	1
6	京东	1	0	0	0	0	0	0	1
合计		5	6	1	0	0	0	0	12

五、投诉处理情况与问题

（一）当月投诉处理情况

本月 3435 件投诉中，共有 3414 件得到了及时处理和回复。有 21 件尚未回复处理结果，其中有 9 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 5 家机场的 6 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	俄罗斯国际航空公司	航班问题	2	4
		退款	1	
		行李	1	
2	埃塞俄比亚航空	行李	1	2
		预定、票务、登机	1	
3	马印航空公司	退款	1	2
		预定、票务、登机	1	
4	墨西哥航空公司	预定、票务、登机	2	2
5	波兰航空公司	行李	1	1
6	捷星太平洋航空公司	退款	1	1
7	马来西亚航空公司	航班问题	1	1
8	土耳其航空公司	行李	1	1
9	新加坡酷航	航班问题	1	1
合计			15	15

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	万州机场	办理乘机手续	1	2
		其他	1	
2	兴义机场	机场设施	1	1
3	邯郸机场	办理乘机手续	1	1
4	和田机场	购物和餐饮服务	1	1
5	林芝机场	安检	1	1
合计			6	6

(二) 2017年6月份投诉仍未处理情况

截至目前，2017年6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. 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	6月未处理件数	7月追加处理件数	截止目前仍未处理的6月份投诉件数
1	印尼苏拉维加亚航空公司	航班问题	9	0	9
2	马来西亚航空公司	航班问题	3	0	3
		退款	1	0	1
3	泰国酷鸟航空公司	行李	2	0	2

4	泰国时代航空	预定、票务、登机	1	0	1
5	新西兰航空公司	航班问题	1	0	1
6	菲律宾宿务太平洋航空公司	退款	1	0	1
7	斯里兰卡航空公司	超售	1	0	1
8	台湾立荣航空公司	行李	1	0	1
合计			20	0	20

2. 机场投诉延期处理情况

序号	单位名称	界定分类	6月未处理件数	7月追加处理件数	截止目前仍未处理的6月份投诉件数
1	衢州机场	机场设施	1	0	1
2	武夷山机场	安检	1	0	1
3	和田机场	安检	1	0	1
4	吕梁大武机场	其他	1	0	1
合计			4	0	4

本通报未处理的投诉正在督办中。