

2017年8月航空运输消费者投诉情况通报

2017年8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4122件（电话投诉1206件，书面投诉2916件），其中境内航空公司3716件，港、澳、台地区及外国航空公司198件，机场投诉201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4089件，本月对33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

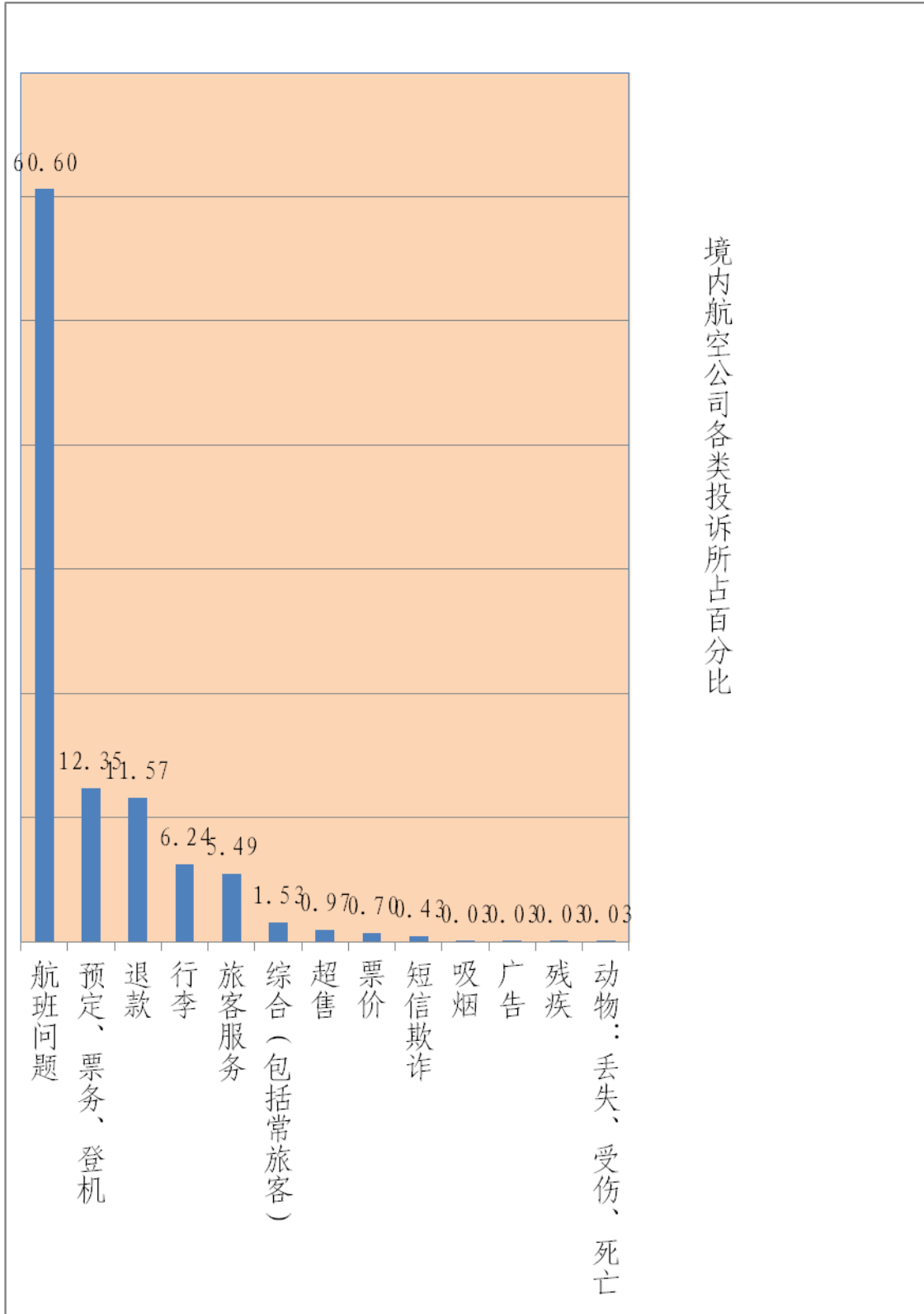
本月受理消费者对境内航空公司的投诉3716件。其中，航班问题2252件，占60.60%；预定、票务与登机459件，占12.35%；退款430件，占11.57%；行李运输差错232件，占6.24%；旅客服务204件，占5.49%；综合（包括常旅客）57件，占1.53%；超售36件，占0.97%；票价26件，占0.70%；短信欺诈16件，占0.43%；吸烟、广告、残疾旅客与动物：丢失、受伤、死亡各1件，各占0.03%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例 (%)
1	航班问题	延误	1234	60.60
		取消	886	
		错失衔接	35	
		改变目的地	25	
		时刻变更	22	
		更换航空器	9	
		信息不满意	9	
		改变始发点	5	
		其他	27	
		小计	2252	
2	预定、票务 与登机	售票、预定错误	136	12.35
		拒绝乘客登机	110	
		信息不满意	30	
		未能成功签转	13	
		错误取消	10	
		拒绝出售机票	9	
		无预定记录	6	
		无法联络	3	
		机票丢失需重新购票	2	
		未收到机票	1	
拒绝接受其他航空	1			

		公司机票		
		计算机订票系统表 示的时间代号	1	
		等待下机	1	
		预先重新保护	1	
		其他	135	
		小计	459	
3	退款	拒绝提供退款	161	11.57
		不适当的退款	118	
		推迟提供退款	52	
		信息不满意	8	
		拒绝提供退款：提 供的机票不能接受	4	
		账单错误	3	
		拒绝提供退款：提 供不适当的机票	2	
		等待破产结果的退款	1	
		其他	81	
		小计	430	
		行李延误	100	
		行李破损	32	
		多收费	20	

4	行李	行李丢失	18	6.24
		内物被盗	8	
		收费标准过高	8	
		内物破损	7	
		行李破损/内物丢失	5	
		物品丢失	5	
		行李破损/内物损坏	3	
		信息不满意	3	
		拒绝运输	2	
		行李被盗	1	
		其他	20	
		小计	232	
5	旅客服务	204	5.49	
6	综合(包括常旅客)	57	1.53	
7	超售	36	0.97	
8	票价	26	0.70	
9	短信欺诈	16	0.43	
10	吸烟	1	0.03	
11	广告	1	0.03	
12	残疾旅客	1	0.03	
13	动物: 丢失、	1	0.03	

	受伤、死亡		
	合计	3716	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	407	5	80	6	57	51	39	0	0	0	0	23	0	0	0	5	673
2	中国南方航空股份有限公司	218	1	69	8	44	29	32	0	0	0	0	13	0	0	0	1	415
3	中国国际航空股份有限公司	179	1	58	2	66	25	30	0	0	0	0	10	0	0	0	0	371
4	四川航空股份有限公司	155	2	26	1	43	8	8	0	0	0	0	4	0	1	0	0	248
5	海南航空股份有限公司	152	3	28	0	21	17	15	0	0	0	0	2	0	0	0	3	241
6	深圳航空有限责任公司	98	0	18	2	15	12	14	0	0	0	0	0	0	0	0	2	161
7	北京首都航空有限公司	116	4	8	2	13	10	3	0	0	0	0	0	0	0	0	2	158

8	天津航空有限责任公司	104	1	6	1	13	6	8	0	0	0	0	0	0	0	0	1	140
9	中国联合航空有限公司	80	6	16	1	25	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	135
10	云南祥鹏航空有限责任公司	71	1	20	0	19	10	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	124
11	春秋航空有限公司	84	0	7	1	12	14	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	120
12	厦门航空有限公司	53	3	17	1	16	6	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	108
13	上海吉祥航空有限公司	73	0	10	0	6	3	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	98
14	西部航空有限责任公司	56	3	9	0	6	7	5	0	0	0	0	0	0	0	0	2	88
15	山东航空股份有限公司	50	0	17	0	7	4	7	0	0	0	0	2	0	0	0	0	87
16	东海航空有限公司	48	1	0	0	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	54
17	福州航空有限责任公司	34	1	7	0	5	0	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	52
18	西藏航空有限公司	33	0	2	0	7	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	45
19	成都航空有限公司	27	0	3	1	5	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	41

20	奥凯航空有限公司	26	0	4	0	6	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39
21	河北航空有限公司	30	0	5	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39
22	瑞丽航空有限公司	15	0	5	0	12	2	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	37
23	上海航空股份有限公司	24	0	6	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36
24	华夏航空有限公司	26	0	6	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36
25	浙江长龙航空公司	12	0	11	0	7	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	31
26	昆明航空有限公司	22	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26
27	九元航空有限公司	10	2	6	0	2	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
28	青岛航空股份有限公司	12	1	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
29	乌鲁木齐航空有限责任公司	6	0	2	0	2	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
30	幸福航空有限责任公司	7	1	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
31	广西北部湾航空有限公司	11	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
32	金鹏航空股份有限公司	6	0	4	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12

33	多彩贵州航空有限公司	1	0	1	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
34	桂林航空有限公司	3	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
35	云南红土航空股份有限公司	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
36	江西航空有限公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
37	长安航空有限责任公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
合计		2252	36	459	26	430	232	204	1	1	0	0	57	1	1	0	16	3716

(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	91	5	14	1	6	20	10	0	0	0	0	3	0	0	0	0	150
2	中国国际航空股份有限公司	39	1	6	0	9	22	12	0	0	0	0	2	0	0	0	0	91
3	中国南方航空股份有限公司	44	1	9	1	4	17	8	0	0	0	0	2	0	0	0	0	86
4	海南航空股份有限公司	36	1	4	0	2	11	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	57
5	深圳航空有限责任公司	28	0	7	0	3	9	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	52
6	四川航空股份有限公司	43	1	1	0	1	3	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	51
7	北京首都航空有限公司	30	4	0	0	1	7	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44
8	天津航空有限责任公司	27	1	1	0	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	36

9	春秋航空有限公司	26	0	1	1	3	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35
10	中国联合航空有限公司	20	4	2	0	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31
11	厦门航空有限公司	10	3	5	1	1	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28
12	福州航空有限责任公司	21	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	24
13	东海航空有限公司	13	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
14	成都航空有限公司	9	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
15	上海吉祥航空有限公司	6	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
16	山东航空股份有限公司	5	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
17	西藏航空有限公司	7	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
18	多彩贵州航空有限公司	0	0	1	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
19	云南祥鹏航空有限责任公司	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
20	西部航空有限责任公司	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4

21	青岛航空股份有限公司	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
22	奥凯航空有限公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
23	瑞丽航空有限公司	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
24	上海航空股份有限公司	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
25	九元航空有限公司	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
26	金鹏航空股份有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
27	幸福航空有限责任公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	桂林航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
29	华夏航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	河北航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	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
32	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
33	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

34	云南红土航空股份有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		476	26	57	5	36	114	56	0	0	0	0	9	0	0	0	1	780

2. 境内航空公司有效投诉率统计

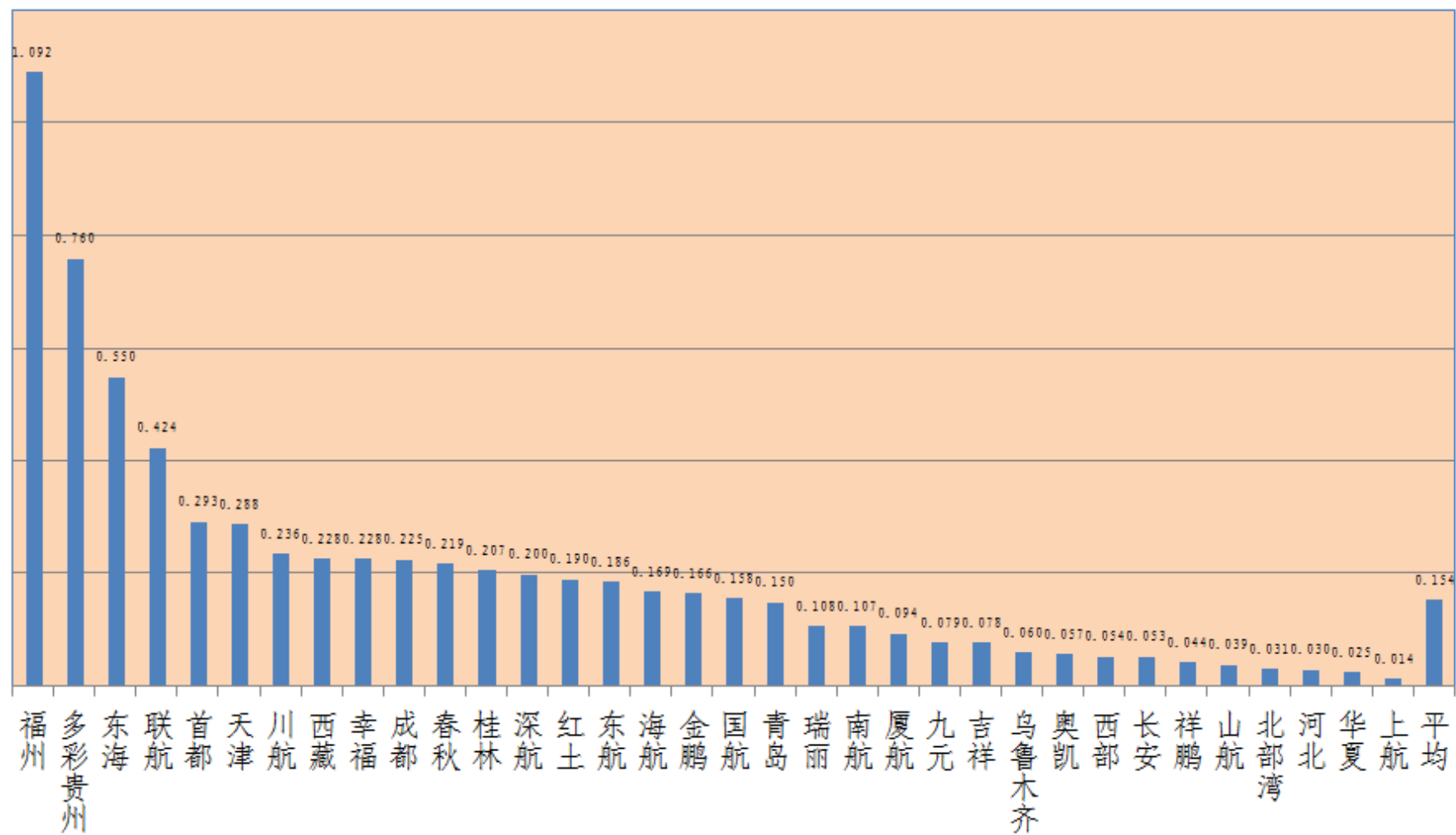
本月境内航空公司中发生有效投诉 780 件，平均有效投诉率为万分之零点壹伍肆（0.154 ‰）。

序号	公司名称	投诉总数	有效件数	有效投诉率 (万分之)
1	福州航空有限责任公司	52	24	1.092
2	多彩贵州航空有限公司	7	6	0.760
3	东海航空有限公司	54	16	0.550
4	中国联合航空有限公司	135	31	0.424
5	北京首都航空有限公司	158	44	0.293
6	天津航空有限责任公司	140	36	0.288
7	四川航空股份有限公司	248	51	0.236
8	西藏航空有限公司	45	8	0.228
9	幸福航空有限责任公司	13	2	0.228
10	成都航空有限公司	41	12	0.225
11	春秋航空股份有限公司	120	35	0.219
12	桂林航空有限公司	5	2	0.207
13	深圳航空有限责任公司	161	52	0.200
14	云南红土航空有限公司	3	1	0.190
15	中国东方航空股份有限公司	673	150	0.186
16	海南航空股份有限公司	241	57	0.169
17	金鹏航空有限责任公司	12	2	0.166

18	中国国际航空股份有限公司	371	91	0.158
19	青岛航空股份有限公司	17	4	0.150
20	瑞丽航空有限责任公司	37	3	0.108
21	中国南方航空股份有限公司	415	86	0.107
22	厦门航空有限公司	108	28	0.094
23	九元航空有限责任公司	25	2	0.079
24	上海吉祥航空有限公司	98	10	0.078
25	乌鲁木齐航空有限责任公司	15	1	0.060
26	奥凯航空有限公司	39	3	0.057
27	西部航空有限责任公司	88	4	0.054
28	长安航空有限责任公司	2	1	0.053
29	云南祥鹏航空有限责任公司	124	4	0.044
30	山东航空股份有限公司	87	9	0.039
31	广西北部湾航空有限公司	12	1	0.031
32	河北航空有限公司	39	1	0.030
33	华夏航空有限公司	36	1	0.025
34	上海航空股份有限公司	36	2	0.014
35	浙江长龙航空有限公司	31	0	0.000
36	昆明航空有限公司	26	0	0.000
37	江西航空有限公司	2	0	0.000
38	大新华航空有限公司	0	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		3716	780	0.154

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 198 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	1	0	35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36
2	香港航空公司	7	0	5	0	1	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
3	港龙航空公司	9	0	2	0	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
4	国泰航空公司	4	0	4	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
5	韩亚航空公司	3	0	2	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
6	新加坡酷航公司	6	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9

7	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	2	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
8	泰国亚洲航空公司	0	0	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
9	大韩航空公司	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
10	马来西亚航空公司	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
11	越南航空公司	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
12	济州航空公司	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
13	法国航空公司	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
14	阿联酋航空公司	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
15	荷兰皇家航空公司	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
16	日本乐桃航空公司	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
17	全日空航空公司	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

18	澳门航空公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
19	菲律宾航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
20	卡塔尔航空公司	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
21	美国联合航空公司	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
22	加拿大航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
23	埃塞俄比亚航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	印度尼西亚鹰航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
25	德国汉莎航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
26	波兰航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
27	维姆航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	新西兰航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
29	俄罗斯国际航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

30	香港快运航空有限公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
31	菲律宾宿务太平洋航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	美国航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	马来西亚亚洲航空有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	芬兰航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	台湾长荣航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	美国达美航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	泰国时代航空	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	阿联酋阿提哈德航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	阿塞拜疆航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	印尼狮子航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
41	阿斯塔纳航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
42	肯尼亚航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

43	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
44	马印航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	巴基斯坦航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
46	澳洲航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
47	印度尼西亚亚洲航空有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
48	俄罗斯西伯利亚航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
49	新加坡航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
50	土耳其航空公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
51	斯里兰卡航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
52	泰国亚洲航空（长途）有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		49	0	79	0	28	35	6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	198

2. 本月港澳台地区及外国航空公司有效投诉 134 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	1	0	35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36
2	港龙航空公司	9	0	0	0	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
3	香港航空公司	3	0	2	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
4	新加坡酷航公司	6	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
5	国泰航空公司	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
6	马来西亚航空公司	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
7	济州航空公司	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

8	法国航空公司	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	菲律宾航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
10	韩亚航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
11	越南航空公司	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
12	阿联酋航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	日本乐桃航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	新西兰航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	俄罗斯国际航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	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
17	埃塞俄比亚航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
18	印度尼西亚鹰航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

19	荷兰皇家航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
20	波兰航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
21	美国航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	芬兰航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	泰国亚洲航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	印尼狮子航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	阿斯塔纳航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	肯尼亚航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	马印航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	香港快运航空有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	菲律宾宿务太平洋航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	泰国时代航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	阿塞拜疆航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

32	德国汉莎航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	全日空航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	维姆航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	巴基斯坦航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	澳洲航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	俄罗斯西伯利亚航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	土耳其航空公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
39	美国联合航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	斯里兰卡航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		36	0	52	0	13	31	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	134

二、对机场的投诉情况

(一) 本月对机场的投诉 201 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	2	0	0	4	1	2	0	0	1	0	0	0	2	12
2	哈尔滨太平国际机场	1	0	2	0	1	0	0	5	0	0	0	0	1	10
3	北京首都国际机场	1	1	1	0	2	1	0	3	0	0	0	0	0	9
4	上海浦东国际机场	0	0	1	0	2	1	0	0	0	1	0	1	2	8
5	三亚凤凰国际机场	2	0	0	0	4	0	0	0	0	0	1	0	1	8
6	兰州中川机场	2	0	0	2	1	1	0	1	0	0	0	0	1	8
7	西宁曹家堡机场	0	0	0	1	2	1	0	1	0	0	1	0	0	6
8	深圳宝安国际机场	0	0	0	0	3	0	0	1	0	1	0	0	0	5

9	杭州萧山国际机场	1	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	5
10	乌鲁木齐地窝堡机场	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	5
11	天津滨海国际机场	0	0	1	0	1	0	0	2	0	1	0	0	0	5
12	济南遥墙国际机场	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	5
13	南昌昌北机场	0	0	1	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	5
14	石家庄正定机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	5
15	广州白云国际机场	2	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	4
16	重庆江北机场	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	0	0	4
17	长沙黄花国际机场	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	4
18	郑州新郑机场	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	4
19	贵阳龙洞堡机场	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	4
20	呼和浩特白塔机场	0	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	4
21	绵阳南郊机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4
22	库尔勒机场	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	4

23	南京禄口国际机场	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	3
24	大连周水子机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	3
25	长春龙嘉国际机场	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	3
26	张家界荷花机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3
27	常州奔牛机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	3
28	和田机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	3
29	上海虹桥国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
30	南宁吴圩机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
31	桂林两江国际机场	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
32	无锡硕放机场	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
33	烟台蓬莱国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
34	拉萨贡嘎机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
35	喀什机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
36	海拉尔东山机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2

37	徐州观音机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
38	临沂机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
39	湛江机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
40	池州九华山机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
41	武汉天河国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
42	青岛流亭国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
43	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	海口美兰国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
45	温州永强机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
46	宁波栎社机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
47	合肥新桥国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
48	北京南苑机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
49	珠海金湾机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
50	九寨沟黄龙机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

51	赤峰土城子机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
52	南通兴东机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
53	锡林浩特机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
54	淮安涟水机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
55	济宁机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
56	满洲里机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
57	扬州泰州机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
58	林芝机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
59	达州河市霸机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
60	白山长白山机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
61	保山机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
62	喀纳斯机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
63	东营机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
64	二连浩特赛乌素机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

65	格尔木机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
66	铜仁大兴机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
67	兴义机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
68	阿里昆莎机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
69	鞍山机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
70	日照山字河机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
71	神农架红坪机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		19	1	10	21	44	19	1	31	5	9	13	4	24	201

(二) 本月对机场的有效投诉 55 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	南昌昌北机场	0	0	0	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	4
2	石家庄正定机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	3
3	和田机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	3
4	昆明长水国际机场	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
5	长沙黄花国际机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
6	兰州中川机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
7	烟台蓬莱国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
8	西宁曹家堡机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
9	徐州观音机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2

10	临沂机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	库尔勒机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
12	湛江机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	北京首都国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	上海浦东国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	广州白云国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
16	深圳宝安国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	三亚凤凰国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
19	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	贵阳龙洞堡机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
21	济南遥墙国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
22	长春龙嘉国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

23	桂林两江国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	温州永强机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	宁波栎社机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
26	珠海金湾机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
27	拉萨贡嘎机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
28	九寨沟黄龙机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
29	张家界荷花机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
30	常州奔牛机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
31	海拉尔东山机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
32	淮安涟水机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
33	济宁机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
34	达州河市霸机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
35	保山机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	喀纳斯机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1

37	东营机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	兴义机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	日照山字河机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		7	0	0	5	10	8	0	5	0	2	10	3	5	55

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

8月份受理对航空运输销售代理企业的投诉7件，售票服务5件，签改退票1件，售后服务1件。

序号	单位	投诉类别及数量
----	----	---------

		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	2	1	1	0	0	0	0	4
2	美团	1	0	0	0	0	0	0	1
3	去哪儿	1	0	0	0	0	0	0	1
4	携程	1	0	0	0	0	0	0	1
合计		5	1	1	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 4122 件投诉中，共有 4075 件得到了及时处理和回复。有 47 件尚未回复处理结果，其中有 1 家境内航空公司的 2 件投诉没有及时处理回复；有 18 家港澳台地区及外国航空公司的 29 件投诉没有及时处理回复；有 12 家机场的 16 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	多彩贵州航空有限公司	退款	1	2
		预定、票务与登机	1	
合计			2	2

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	行李	1	4
		旅客服务	1	
		退款	1	
		预定、票务、登机	1	
2	济州航空公司	预定、票务、登机	2	3

		退款	1	
3	埃塞俄比亚航空公司	行李	1	2
		退款	1	
4	新西兰航空公司	退款	1	2
		预定、票务、登机	1	
5	印度尼西亚鹰航空公司	航班问题	2	2
6	越南航空公司	预定、票务、登机	2	2
7	香港快运航空有限公司	行李	2	2
8	波兰航空公司	行李	2	2
9	阿塞拜疆航空公司	退款	1	1
10	阿斯塔纳航空公司	行李	1	1
11	巴基斯坦航空公司	行李	1	1
12	俄罗斯国际航空公司	退款	1	1
13	俄罗斯西伯利亚航空公司	航班问题	1	1
14	肯尼亚航空公司	退款	1	1
15	马印航空公司	退款	1	1
16	斯里兰卡航空公司	航班问题	1	1
17	泰国时代航空公司	行李	1	1
18	土耳其航空公司	综合（包括常旅客）	1	1
合计			29	29

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	和田机场	购物和餐饮服务	2	3
		安检	1	
2	临沂机场	安检	1	2
		办理乘机手续	1	
3	湛江机场	安检	1	2
		机场设施	1	
4	三亚凤凰国际机场	其他	1	1
5	日照山字河机场	办理乘机手续	1	1
6	兴义机场	办理乘机手续	1	1
7	烟台蓬莱国际机场	购物和餐饮服务	1	1
8	保山机场	办理乘机手续	1	1
9	达州河市霸机场	购物和餐饮服务	1	1
10	淮安涟水机场	航班延误时服务	1	1
11	济宁机场	其他	1	1
12	九寨沟黄龙机场	候机环境与秩序	1	1
合计			16	16

(二) 2017年7月份投诉仍未处理情况

截至目前，2017年7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	7月未处理件数	8月追加处理件数	截止目前仍未处理的7月份投诉件数
1	俄罗斯国际航空公司	航班问题	2	0	2
		退款	1	0	1
		行李	1	0	1
2	埃塞俄比亚航空	行李	1	0	1
		预定、票务、登机	1	0	1
3	马印航空公司	退款	1	0	1
		预定、票务、登机	1	0	1
4	墨西哥航空公司	预定、票务、登机	2	0	2
5	波兰航空公司	行李	1	0	1
6	捷星太平洋航空公司	退款	1	0	1
7	马来西亚航空公司	航班问题	1	0	1
8	土耳其航空公司	行李	1	0	1
9	新加坡酷航	航班问题	1	0	1
合计			15	0	15

2. 机场投诉延期处理情况

序号	单位名称	界定分类	7月未处理件数	8月追加处理件数	截止目前仍未处理的7月份投诉件数
		41			

1	万州机场	办理乘机手续	1	0	1
		其他	1	0	1
2	兴义机场	机场设施	1	0	1
3	邯郸机场	办理乘机手续	1	0	1
4	和田机场	购物和餐饮服务	1	0	1
5	林芝机场	安检	1	0	1
合计			6	0	6

本通报未处理的投诉正在督办中。