

2017 年 11 月航空运输消费者投诉情况通报

2017 年 11 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 1350 件（电话投诉 811 件，书面投诉 539 件），其中境内航空公司 1106 件，港、澳、台地区及外国航空公司 115 件，机场投诉 116 件，机场地面服务代理企业的投诉 1 件，机票销售代理企业 12 件。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 1336 件，本月对 14 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

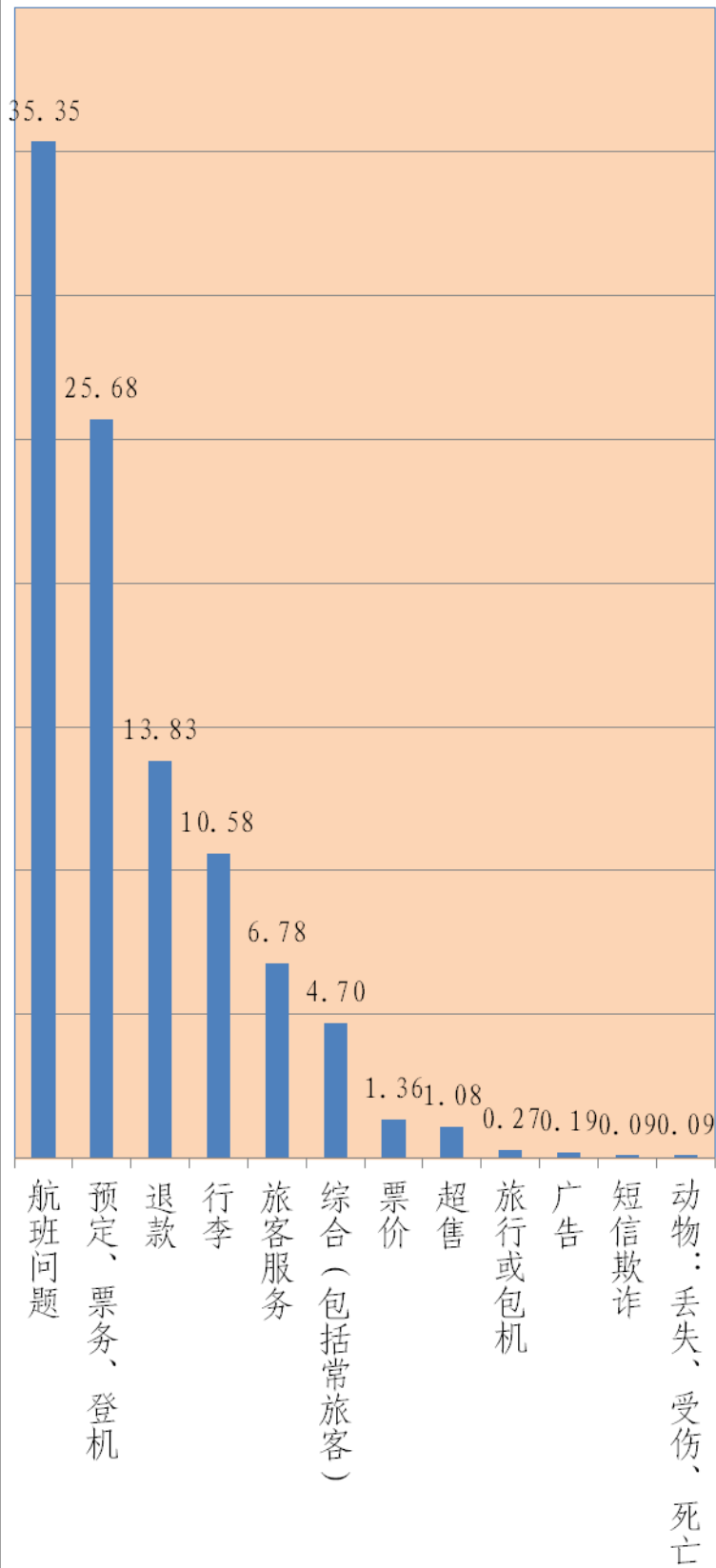
本月受理消费者对境内航空公司的投诉 1106 件。其中，航班问题 391 件，占 35.35%；预定、票务与登机 284 件，占 25.68%；退款 153 件，占 13.83%；行李运输差错 117 件，占 10.58%；旅客服务 75 件，占 6.78%；综合（包括常旅客）52 件，占 4.70%；票价 15 件，占 1.36%；超售 12 件，占 1.08%；旅行或包机 3 件，占 0.27%；广告 2 件，占 0.19%；短信欺诈与动物：丢失、受伤、死亡各 1 件，各占 0.09%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例 (%)
1	航班问题	取消	175	35.35
		延误	164	
		错失衔接	21	
		时刻变更	16	
		更换航空器	6	
		改变目的地	3	
		信息不满意	3	
		其他	3	
		小计	391	
2	预定、票务 与登机	售票、预定错误	101	25.68
		拒绝乘客登机	77	
		信息不满意	23	
		未能成功签转	17	
		拒绝出售机票	5	
		无预定记录	3	
		错误取消	2	
		其他	56	
		小计	284	
		拒绝提供退款	73	
		不适当的退款	39	
		推迟提供退款	15	

3	退款	信息不满意	10	13.83
		拒绝提供退款：提供不适当的机票	7	
		账单错误	1	
		其他	8	
		小计	153	
4	行李	行李延误	28	10.58
		多收费	21	
		行李破损	20	
		收费标准过高	13	
		行李丢失	7	
		行李破损/内物损坏	6	
		信息不满意	6	
		拒绝运输	4	
		内物破损	2	
		内物被盗	2	
		物品丢失	2	
		行李破损/内物丢失	1	
		行李被盗	1	
		其他	4	
小计	117			
5	旅客服务	75		6.78

6	综合(包括常 旅客)	52	4.70
7	票价	15	1.36
8	超售	12	1.08
9	旅行或包机	3	0.27
10	广告	2	0.19
11	短信欺诈	1	0.09
12	动物: 丢失、 受伤、死亡	1	0.09
合计		1106	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	58	2	70	7	27	16	20	0	0	0	1	21	0	0	0	0	222
2	中国南方航空股份有限公司	65	1	39	2	21	16	11	0	2	0	1	10	0	0	0	0	168
3	四川航空股份有限公司	21	1	29	0	20	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	79
4	中国国际航空股份有限公司	16	0	21	2	11	6	6	0	0	0	0	10	0	0	0	0	72
5	海南航空股份有限公司	20	1	13	0	10	8	3	0	0	0	1	6	0	1	0	1	64
6	春秋航空有限公司	11	0	4	1	5	24	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	51
7	北京首都航空有限公司	20	3	10	0	3	1	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	40

8	深圳航空有限责任公司	16	0	8	0	5	1	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	35
9	西部航空有限责任公司	21	1	5	0	1	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35
10	中国联合航空有限公司	12	0	11	0	7	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34
11	厦门航空有限公司	11	0	10	0	6	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31
12	天津航空有限责任公司	21	0	3	0	1	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31
13	云南祥鹏航空有限责任公司	11	0	7	0	1	8	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	29
14	山东航空股份有限公司	9	0	6	1	1	4	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	24
15	华夏航空有限公司	11	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
16	浙江长龙航空公司	2	0	6	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
17	上海吉祥航空有限公司	5	0	3	0	2	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
18	九元航空有限公司	3	0	3	0	1	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
19	福州航空有限责任公司	8	0	4	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14

20	成都航空有限公司	2	0	6	0	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
21	昆明航空有限公司	4	0	2	0	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
22	青岛航空股份有限公司	8	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
23	奥凯航空有限公司	5	1	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
24	西藏航空有限公司	4	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
25	瑞丽航空有限公司	7	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
26	上海航空股份有限公司	3	0	2	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
27	河北航空有限公司	3	0	2	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
28	幸福航空有限责任公司	2	0	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
29	东海航空有限公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
30	广西北部湾航空有限公司	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
31	长安航空有限责任公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
32	龙江航空有限公司	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

33	乌鲁木齐航空有限责任公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
34	江西航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
35	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
36	多彩贵州航空有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	桂林航空有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	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
合计		391	12	284	15	153	117	75	0	2	0	3	52	0	1	0	1	1106

(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	30	1	18	1	1	13	5	0	0	0	0	2	0	0	0	0	71
2	中国南方航空股份有限公司	23	1	0	0	0	9	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	34
3	中国国际航空股份有限公司	9	0	3	1	2	2	2	0	0	0	0	4	0	0	0	0	23
4	深圳航空有限责任公司	8	0	2	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
5	海南航空股份有限公司	5	1	1	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	13
6	四川航空股份有限公司	7	1	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
7	厦门航空有限公司	4	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
8	山东航空股份有限公司	4	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7

9	天津航空有限责任公司	4	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
10	上海吉祥航空有限公司	2	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
11	中国联合航空有限公司	4	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
12	上海航空股份有限公司	2	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
13	西部航空有限责任公司	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
14	北京首都航空有限公司	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
15	云南祥鹏航空有限责任公司	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
16	青岛航空股份有限公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
17	春秋航空有限公司	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
18	成都航空有限公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
19	奥凯航空有限公司	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
20	西藏航空有限公司	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

21	东海航空有限公司	2	0	0	0	0	0	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	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
24	福州航空有限责任公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	多彩贵州航空有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	龙江航空有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		118	7	28	2	8	51	14	0	1	0	0	6	0	1	0	0	236

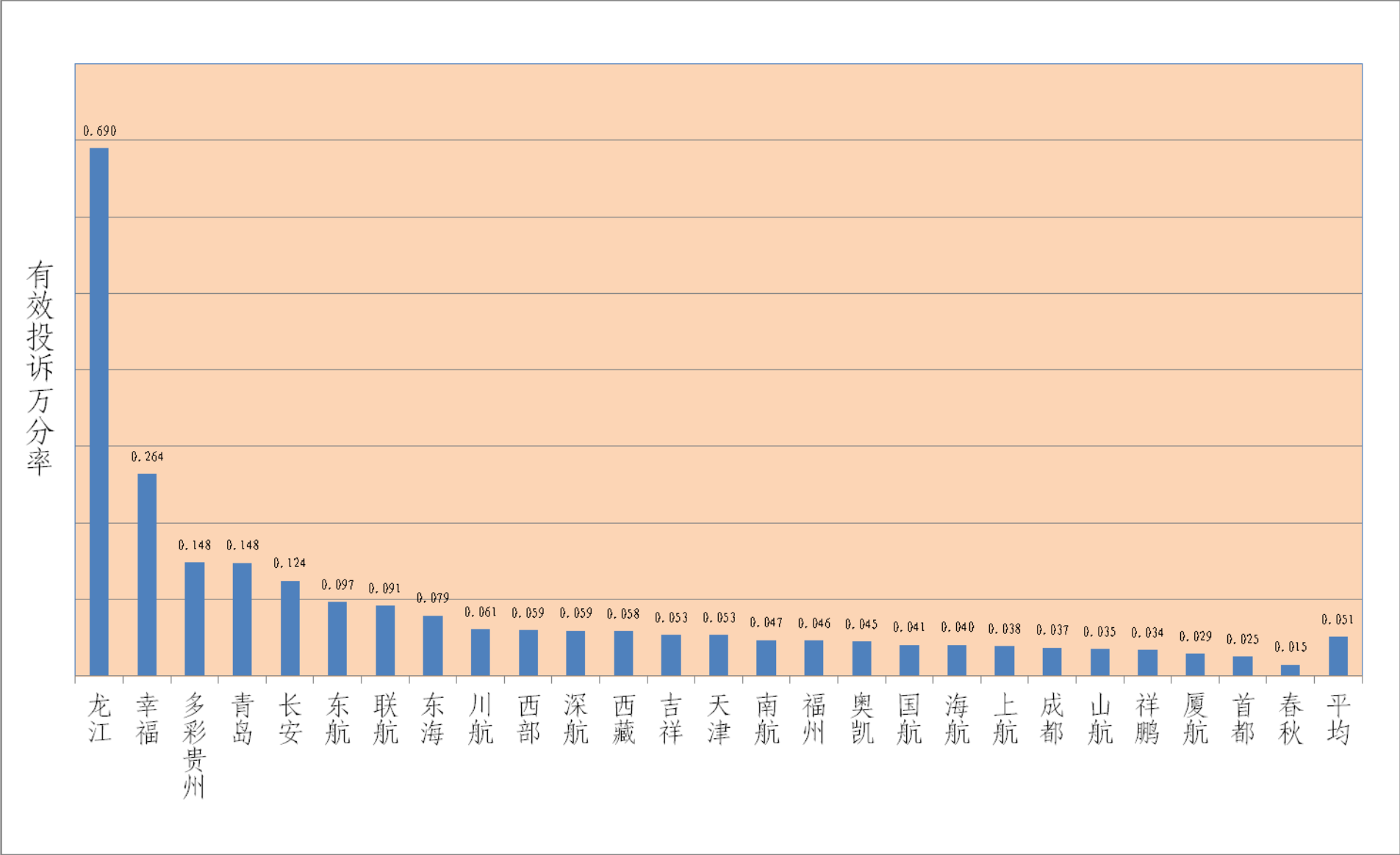
2. 境内航空公司有效投诉率统计

本月境内航空公司中发生有效投诉 236 件，平均有效投诉率为万分之零点零伍壹（0.051 ‰）。

序号	公司名称	投诉总数	有效件数	有效投诉率 (万分之)
1	龙江航空有限公司	3	1	0.690
2	幸福航空有限责任公司	6	2	0.264
3	多彩贵州航空有限公司	1	1	0.148
4	青岛航空股份有限公司	12	3	0.148
5	长安航空有限责任公司	3	2	0.124
6	中国东方航空股份有限公司	222	71	0.097
7	中国联合航空有限公司	34	6	0.091
8	东海航空有限公司	4	2	0.079
9	四川航空股份有限公司	79	13	0.061
10	西部航空有限责任公司	35	4	0.059
11	深圳航空有限责任公司	35	14	0.059
12	西藏航空有限公司	10	2	0.058
13	上海吉祥航空有限公司	15	6	0.053
14	天津航空有限责任公司	31	6	0.053
15	中国南方航空股份有限公司	168	34	0.047
16	福州航空有限责任公司	14	1	0.046
17	奥凯航空有限公司	11	2	0.045

18	中国国际航空股份有限公司	72	23	0.041
19	海南航空股份有限公司	64	13	0.040
20	上海航空股份有限公司	9	5	0.038
21	成都航空有限公司	13	2	0.037
22	山东航空股份有限公司	24	7	0.035
23	云南祥鹏航空有限责任公司	29	3	0.034
24	厦门航空有限公司	31	8	0.029
25	北京首都航空有限公司	40	3	0.025
26	春秋航空股份有限公司	51	2	0.015
27	华夏航空有限公司	17	0	0.000
28	浙江长龙航空有限公司	16	0	0.000
29	九元航空有限责任公司	15	0	0.000
30	昆明航空有限公司	12	0	0.000
31	瑞丽航空有限责任公司	10	0	0.000
32	河北航空有限公司	9	0	0.000
33	广西北部湾航空有限公司	4	0	0.000
34	乌鲁木齐航空有限责任公司	2	0	0.000
35	江西航空有限公司	2	0	0.000
36	金鹏航空有限责任公司	1	0	0.000
37	桂林航空有限公司	1	0	0.000
38	云南红土航空有限公司	1	0	0.000
39	大新华航空有限公司	0	0	0.000

40	重庆航空有限责任公司	0	0	0.000
合计		1106	236	0.051



(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 115 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	4	0	2	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
2	泰国亚洲航空公司	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	7
3	马来西亚亚洲航空有限公司	0	0	1	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
4	国泰航空公司	1	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
5	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	1	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5

6	俄罗斯国际航空公司	0	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
7	香港快运航空有限公司	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
8	泰国狮子航空公司	1	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
9	法国航空公司	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
10	阿联酋航空公司	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
11	新西兰航空公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
12	菲律宾航空公司	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
13	埃塞俄比亚航空公司	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
14	印度尼西亚鹰航空公司	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
15	德国汉莎航空公司	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
16	全日空航空公司	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
17	新加坡酷航公司	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

18	港龙航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
19	大韩航空公司	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
20	加拿大航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
21	意大利航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
22	捷星日本航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
23	韩亚航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
24	卡塔尔航空公司	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
25	印度尼西亚亚洲航空有限公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
26	土耳其航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
27	美国联合航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	越捷航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
29	泰国酷鸟航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

30	菲律宾飞龙航空	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
31	埃及休闲航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	英国航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	泰国飞鸟航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	春秋航空日本株式会社	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	日本航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	马来西亚航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	乌克兰国际航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	印尼苏拉维加亚航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	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
40	泰国微笑航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
41	菲律宾宿务太平洋航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
42	荷兰皇家航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

43	波兰航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	新加坡胜安航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	澳门航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		23	2	32	1	24	23	8	0	0	0	0	2	0	0	0	0	115

2. 本月港澳台地区及外国航空公司有效投诉 71 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	香港航空公司	1	0	2	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
2	国泰航空公司	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
3	俄罗斯国际航空公司	0	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
4	香港快运航空有限公司	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
5	埃塞俄比亚航空公司	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
6	新加坡酷航公司	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
7	马来西亚亚洲航空有限公司	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

8	阿联酋航空公司	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	新西兰航空公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
10	加拿大航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	意大利航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	印度尼西亚鹰航空公司	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	捷星日本航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	卡塔尔航空公司	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	泰国狮子航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	土耳其航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
17	泰国酷鸟航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
18	菲律宾飞龙航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
19	法国航空公司	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

20	菲律宾航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
21	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	荷兰皇家航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	新加坡胜安航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	澳门航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	越捷航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	埃及休闲航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	英国航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	泰国飞鸟航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	春秋航空日本株式会社	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	港龙航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	大韩航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

32	马来西亚航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	乌克兰国际航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	印尼苏拉维加亚航空公司	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	泰国微笑航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		14	2	15	0	13	21	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	71

二、对机场的投诉情况

(一) 本月对机场的投诉 116 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	重庆江北机场	0	0	0	1	4	3	0	1	0	0	0	0	0	9
2	武汉天河国际机场	0	0	0	2	1	1	0	1	0	0	0	0	0	5
3	南昌昌北机场	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	5
4	成都双流国际机场	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
5	杭州萧山国际机场	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4
6	沈阳桃仙国际机场	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4
7	北京首都国际机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	3
8	上海浦东国际机场	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
9	海口美兰国际机场	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
10	贵阳龙洞堡机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	3
11	徐州观音机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	3
12	潍坊机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3
13	广州白云国际机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	深圳宝安国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2

15	昆明长水国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	厦门高崎国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
17	南京禄口国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
18	青岛流亭国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
19	郑州新郑机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
20	三亚凤凰国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
21	南宁吴圩机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2
22	南通兴东机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
23	加格达奇嘎仙机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
24	大连周水子机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	太原武宿机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	长春龙嘉国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	呼和浩特白塔机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

29	宁波栎社机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	兰州中川机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	北京南苑机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
32	烟台蓬莱国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
33	丽江三义机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	西双版纳景洪机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	泉州晋江机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	揭阳潮汕机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	珠海金湾机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
38	拉萨贡嘎机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	鄂尔多斯伊金霍洛机场	1	0	0	0	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
42	运城张孝机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1

43	威海大水泊机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	库尔勒机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
46	和田机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
47	井冈山机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
48	西昌青山机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
49	盐城南洋机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
50	泸州蓝田机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
51	宜宾菜坝机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
52	大同倍加皂机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
53	林芝机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
54	阜阳西关机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
55	秦皇岛机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
56	广元盘龙机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

57	哈密机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
58	安庆大龙山机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
59	张家口宁远机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
60	遵义茅台机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
61	宜春明月山机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
62	临汾乔李机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
63	庆阳西峰镇机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
64	六盘水月照机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
65	攀枝花保安营机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
66	果洛机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
67	阿拉善机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		11	2	3	19	41	6	0	4	0	2	18	3	7	116

(二) 本月对机场的有效投诉 41 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	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3
2	武汉天河国际机场	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
3	徐州观音机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
4	南通兴东机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
5	加格达奇嘎仙机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
6	广州白云国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	成都双流国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
8	昆明长水国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

9	郑州新郑机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
10	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
11	太原武宿机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
12	烟台蓬莱国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
13	丽江三义机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	泉州晋江机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	拉萨贡嘎机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	鄂尔多斯伊金霍洛机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	张家界荷花机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	喀什机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	运城张孝机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
20	威海大水泊机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	绵阳南郊机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

22	和田机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	盐城南洋机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
24	泸州蓝田机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
25	大同倍加皂机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	林芝机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	阜阳西关机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	秦皇岛机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	潍坊机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
30	安庆大龙山机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	六盘水月照机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	张家口宁远机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
33	临汾乔李机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

34	攀枝花保安营机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	阿拉善机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		7	0	0	7	11	0	0	2	0	0	9	1	4	41

三、对机场地面服务代理企业的投诉情况

本月发生 1 件对机场地面服务代理企业 BGS 的投诉。

四、对航空运输销售代理企业的投诉情况

11 月份受理对航空运输销售代理企业的投诉 12 件，签改退票 8 件，售票服务 4 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	3	0	0	0	0	0	5
2	飞猪网	2	2	0	0	0	0	0	4
3	携程网	0	2	0	0	0	0	0	2
4	美团网	0	1	0	0	0	0	0	1
合计		4	8	0	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 1350 件投诉中，共有 1301 件得到了及时处理和回复。有 49 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 22 家港澳台地区及外国航空公司的 41 件投诉没有及时处理回复；有 7 家机场的 7 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	深圳航空有限责任公司	预定、票务、登机	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	俄罗斯国际航空公司	行李	2	4
		退款	1	
		预定、票务与登机	1	
2	香港快运航空有限公司	退款	2	4
		航班问题	1	
		预定、票务与登机	1	
3	埃塞俄比亚航空公司	行李	2	3
		预定、票务与登机	1	

4	新西兰航空公司	航班问题	2	3
		退款	1	
5	印度尼西亚鹰航空公司	预定、票务与登机	2	3
		旅客服务	1	
6	新加坡酷航公司	退款	3	3
7	大韩航空公司	旅客服务	1	2
		预定、票务与登机	1	
8	捷星日本航空公司	行李	1	2
		退款	1	
9	菲律宾飞龙航空公司	预定、票务与登机	2	2
10	意大利航空公司	预定、票务与登机	2	2
11	越捷航空公司	航班问题	2	2
12	春秋航空日本株式会社	航班问题	1	1
13	埃及休闲航空公司	行李	1	1
14	马来西亚航空公司	行李	1	1
15	泰国飞鸟航空公司	退款	1	1
16	泰国酷鸟航空公司	航班问题	1	1
17	泰国狮子航空公司	行李	1	1
18	泰国微笑航空公司	航班问题	1	1
19	土耳其航空公司	行李	1	1
20	乌克兰国际航空公司	超售	1	1
21	印尼苏拉维加亚航空公司	行李	1	1

22	英国航空公司	行李	1	1
合计			41	41

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	烟台蓬莱国际机场	购物和餐饮服务	1	1
2	张家口宁远机场	地面交通服务	1	1
3	张家界荷花机场	安检	1	1
4	攀枝花保安营机场	办理乘机手续	1	1
5	阜阳西关机场	安检	1	1
6	威海大水泊机场	机场设施	1	1
7	秦皇岛机场	机场设施	1	1
合计			7	7

(二) 2017年10月份投诉仍未处理情况

截至目前，2017年10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. 境内航空公司投诉延期处理情况

序号	单位名称	界定分类	10月未处理件数	11月追加处理件数	截止目前仍未处理的10月份投诉件数
----	------	------	----------	-----------	-------------------

1	深圳航空有限责任公司	预定、票务、登机	1	0	1
		旅客服务	1	0	1
合计			2	0	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	10月未处理件数	11月追加处理件数	截止目前仍未处理的10月份投诉件数
1	埃塞俄比亚航空公司	预定、票务、登机	2	0	2
		航班问题	1	0	1
		行李	1	0	1
2	香港快运航空有限公司	航班问题	2	0	2
		退款	1	0	1
3	曼谷航空公司	行李	2	0	2
4	阿联酋阿提哈德航空公司	航班问题	1	0	1
5	阿斯塔纳航空公司	航班问题	1	0	1
6	俄罗斯国际航空公司	退款	1	0	1
7	俄罗斯萨哈林航空公司	行李	1	0	1
8	菲律宾飞龙航空公司	航班问题	1	0	1
9	肯尼亚航空公司	超售	1	0	1
10	马来西亚航空公司	航班问题	1	0	1
11	斯里兰卡航空公司	预定、票务、登机	1	0	1

12	维珍航空公司	预定、票务、登机	1	0	1
合计			18	0	18

3. 机场投诉延期处理情况

序号	单位名称	界定分类	10月未处理件数	11月追加处理件数	截止目前仍未处理的10月份投诉件数
1	和田机场	购物和餐饮服务	1	0	1
2	延吉朝阳川机场	办理乘机手续	1	0	1
3	克拉玛依机场	其他	1	0	1
4	林芝机场	安检	1	0	1
5	富蕴可可托托海机场	安检	1	0	1
合计			5	0	5

本通报未处理的投诉正在督办中。