

2018年6月航空运输消费者投诉情况通报

民航各地区管理局,各运输航空公司、机场公司,航科院、中国航协、外航服务中心:

2018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1677件(电话投诉950件,书面投诉727件),其中境内航空公司1398件,港、澳、台地区及外国航空公司119件,机场投诉150件,机票销售代理企业10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1603件,本月对74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

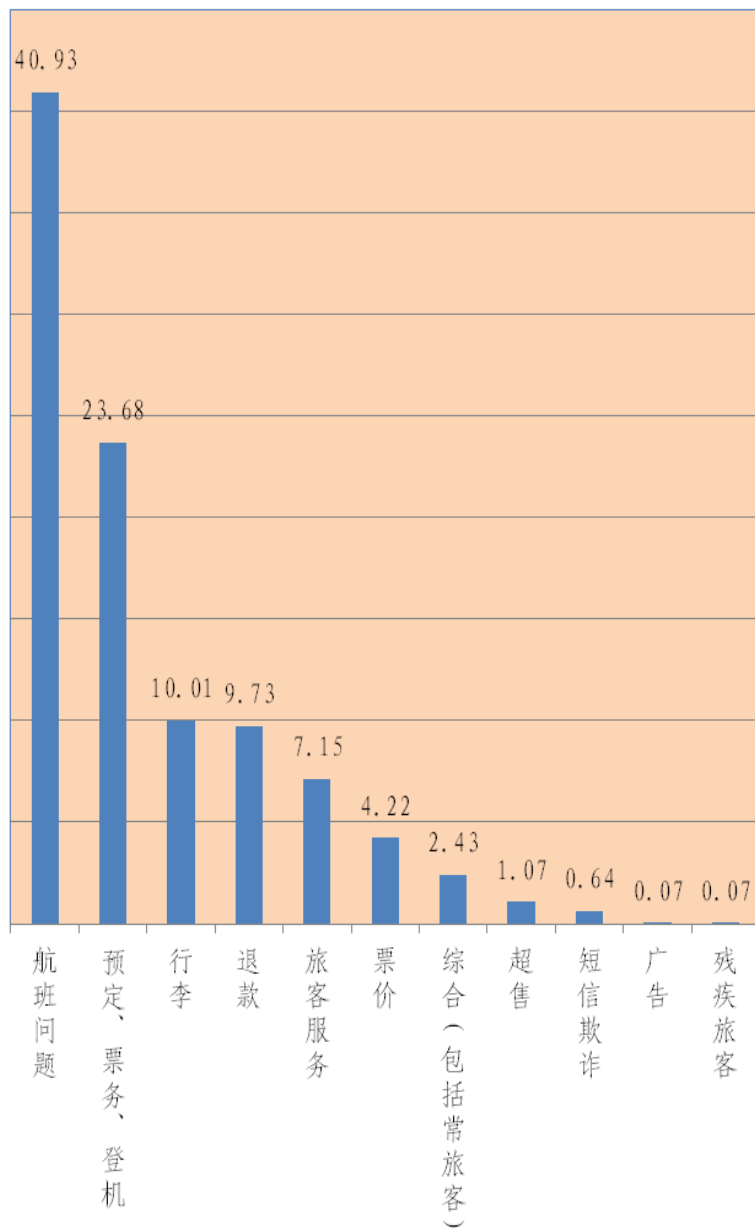
本月受理消费者对境内航空公司的投诉1398件。其中,航班问题572件,占40.93%;预定、票务与登机331件,占23.68%;行李运输差错140件,占10.01%;退款136件,占9.73%;旅客服务100件,占7.15%;票价59件,占4.22%;综合(包括常旅客)34件,占2.43%;超售15件,占1.07%;短信欺诈9件,占0.64%;广告与残疾旅客各1件,各占0.07%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例 (%)
1	航班问题	取消	313	40.93
		延误	195	
		错失衔接	30	
		更换航空器	16	
		时刻变更	12	
		改变目的地	3	
		信息不满意	3	
		小计	572	
2	预定、票务 与登机	信息不满意	120	23.68
		售票、预定错误	73	
		拒绝乘客登机	71	
		未能成功签转	8	
		错误取消	7	
		无预定记录	6	
		无法联络	4	
		预先重新保护	2	
		未收到机票	1	
		拒绝出售机票	1	
		其他	38	

		小计	331	
3	行李	行李延误	41	10.01
		行李破损	26	
		多收费	25	
		物品丢失	14	
		信息不满意	13	
		收费标准过高	6	
		行李丢失	4	
		内物被盗	4	
		内物破损	3	
		行李破损/内物损坏	2	
		其他	2	
		合计	140	
4	退款	拒绝提供退款	69	9.73
		不适当的退款	32	
		推迟提供退款	17	
		信息不满意	16	
		其他	2	
		小计	136	
5	旅客服务	100	7.15	
6	票价	59	4.22	
7	综合(包括常	34	2.43	

	旅客)		
8	超售	15	1.07
9	短信欺诈	9	0.64
10	广告	1	0.07
11	残疾旅客	1	0.07
合计		1398	100

境内航空公司各类投诉所占百分比



2. 境内各航空公司（全服务型）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	78	2	64	10	30	30	21	0	0	0	0	11	0	0	0	3	249
2	中国南方航空股份有限公司	87	3	62	4	17	18	17	0	0	0	0	11	0	0	0	0	219
3	中国国际航空股份有限公司	38	1	38	3	14	11	5	0	1	0	0	5	0	0	0	0	116
4	海南航空股份有限公司	40	0	10	3	4	10	8	0	0	0	0	2	0	0	0	1	78
5	厦门航空有限公司	20	1	20	10	13	5	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	75
6	四川航空股份有限公司	22	1	12	7	9	2	5	0	0	0	0	2	0	0	0	0	60
7	深圳航空有限责任公司	19	0	10	2	6	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	45

8	天津航空有限责任公司	18	0	14	1	5	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43
9	北京首都航空有限公司	19	0	4	0	3	4	2	0	0	0	0	1	0	0	0	2	35
10	上海航空股份有限公司	10	1	8	1	4	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28
11	山东航空股份有限公司	10	0	10	1	1	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	26
12	金鹏航空股份有限公司	21	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
13	华夏航空有限公司	9	0	10	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
14	广西北部湾航空有限公司	11	1	2	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	22
15	上海吉祥航空有限公司	4	1	6	1	2	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
16	东海航空有限公司	17	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
17	龙江航空有限公司	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
18	成都航空有限公司	3	0	3	1	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
19	青岛航空股份有限公司	9	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12

20	昆明航空有限公司	7	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
21	福州航空有限责任公司	9	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
22	奥凯航空有限公司	6	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
23	浙江长龙航空公司	4	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
24	西藏航空有限公司	4	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
25	河北航空有限公司	4	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
26	长安航空有限责任公司	3	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
27	幸福航空有限责任公司	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
28	多彩贵州航空有限公司	1	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
29	瑞丽航空有限公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
30	重庆航空有限责任公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
31	江西航空有限公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
合计		494	12	289	49	118	104	87	0	1	0	0	33	1	0	0	9	1197

3. 境内各航空公司（差异化服务型）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	中国联合航空有限公司	18	1	24	6	7	17	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	80
2	春秋航空有限公司	23	0	6	3	2	13	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	50
3	云南祥鹏航空有限责任公司	15	1	2	0	4	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26
4	西部航空有限责任公司	13	1	4	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26
5	九元航空有限公司	5	0	6	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
6	桂林航空有限公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
7	乌鲁木齐航空有限责任公司	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

合计	78	3	42	10	18	36	13	0	0	0	0	1	0	0	0	0	201
----	----	---	----	----	----	----	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----

（二）境内航空公司投诉率统计

本月境内航空公司发生投诉 1398 件，平均投诉率为百万分之贰拾捌点贰陆。

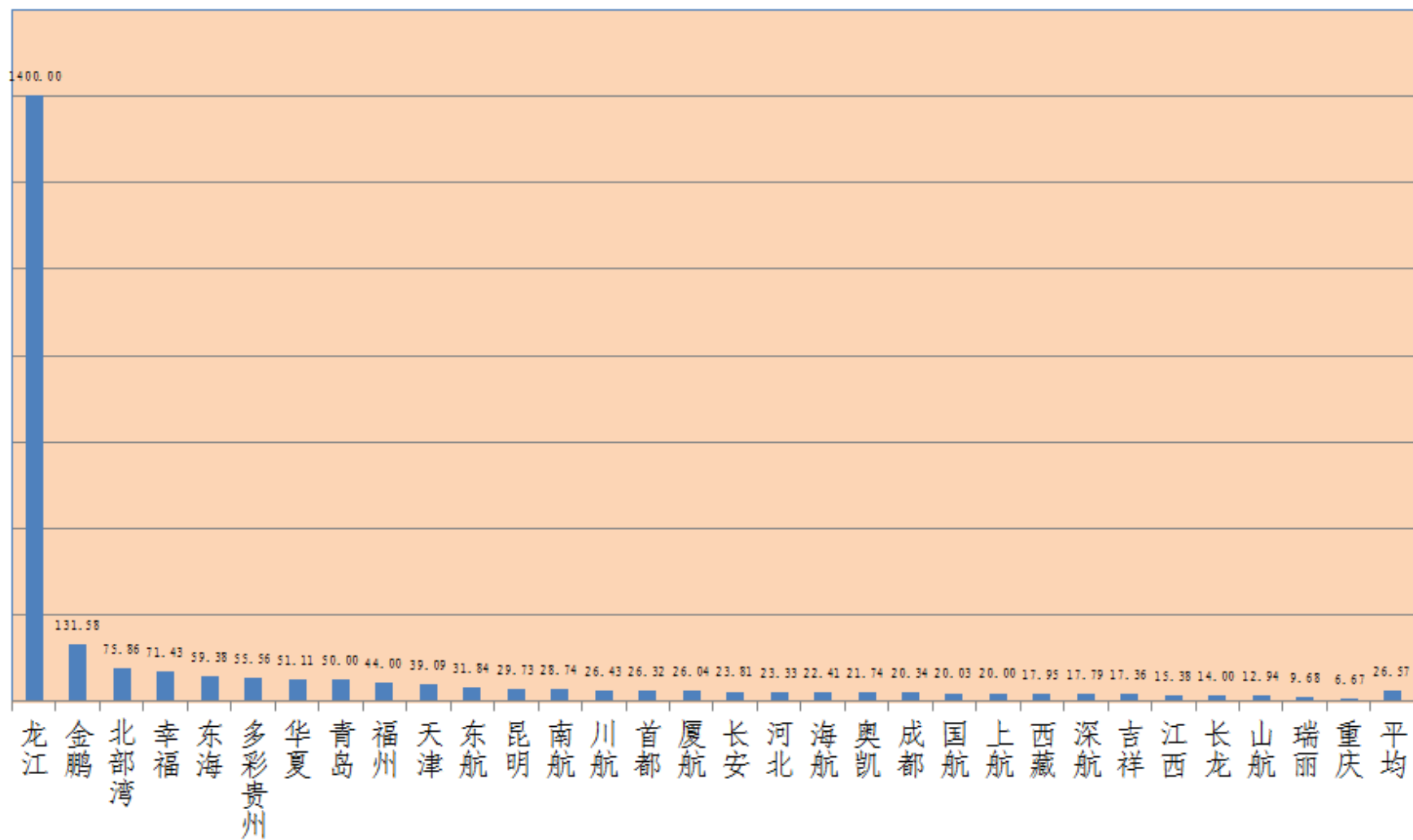
1. 境内航空公司（全服务型）投诉率统计

本月境内航空公司（全服务型）发生投诉 1197 件，平均投诉率为百万分之贰拾陆点伍柒。

序号	公司名称	投诉总数	投诉率 (百万分之)
1	龙江航空有限公司	14	1400.00
2	金鹏航空有限责任公司	25	131.58
3	广西北部湾航空有限公司	22	75.86
4	幸福航空有限责任公司	5	71.43
5	东海航空有限公司	19	59.38
6	多彩贵州航空有限公司	5	55.56
7	华夏航空有限公司	23	51.11
8	青岛航空股份有限公司	12	50.00
9	福州航空有限责任公司	11	44.00
10	天津航空有限责任公司	43	39.09
11	中国东方航空股份有限公司	249	31.84
12	昆明航空有限公司	11	29.73
13	中国南方航空股份有限公司	219	28.74

14	四川航空股份有限公司	60	26.43
15	北京首都航空有限公司	35	26.32
16	厦门航空有限公司	75	26.04
17	长安航空有限责任公司	5	23.81
18	河北航空有限公司	7	23.33
19	海南航空股份有限公司	78	22.41
20	奥凯航空有限公司	10	21.74
21	成都航空有限公司	12	20.34
22	中国国际航空股份有限公司	116	20.03
23	上海航空股份有限公司	28	20.00
24	西藏航空有限公司	7	17.95
25	深圳航空有限责任公司	45	17.79
26	上海吉祥航空有限公司	21	17.36
27	江西航空有限公司	2	15.38
28	浙江长龙航空有限公司	7	14.00
29	山东航空股份有限公司	26	12.94
30	瑞丽航空有限责任公司	3	9.68
31	重庆航空有限责任公司	2	6.67
32	云南红土航空有限公司	0	0.00
33	大新华航空有限公司	0	0.00
	合计	1197	26.57

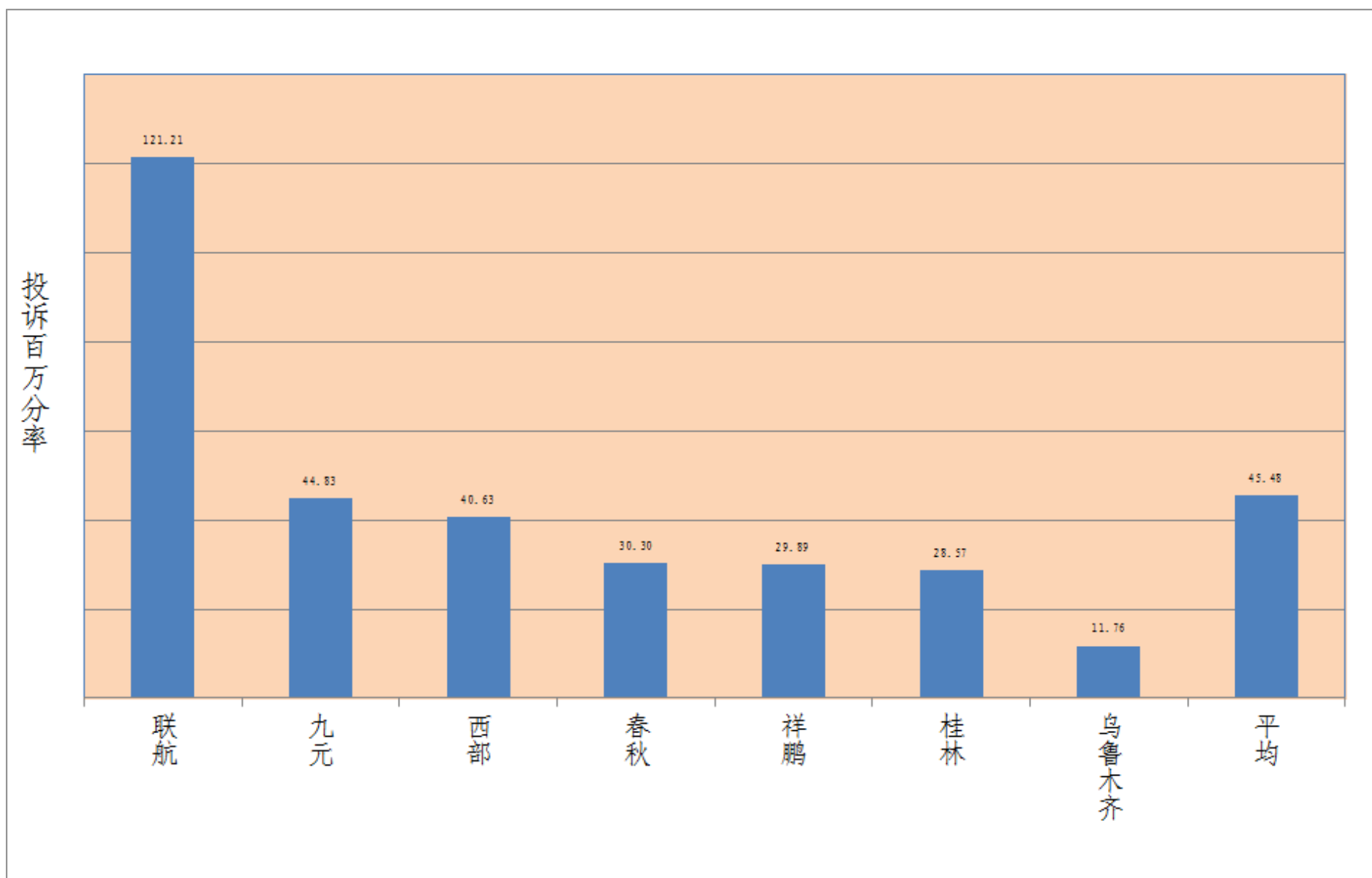
投诉百万分率



2. 境内航空公司（差异化服务型）投诉率统计

本月境内航空公司（差异化服务型）发生投诉 201 件，平均投诉率为百万分之肆拾伍点肆捌。

序号	公司名称	投诉总数	投诉率 (百万分之)
1	中国联合航空有限公司	80	121.21
2	九元航空有限责任公司	13	44.83
3	西部航空有限责任公司	26	40.63
4	春秋航空股份有限公司	50	30.30
5	云南祥鹏航空有限责任公司	26	29.89
6	桂林航空有限公司	4	28.57
7	乌鲁木齐航空有限责任公司	2	11.76
	合计	201	45.48



(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 119 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	5	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
2	法国航空公司	2	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
3	春秋航空日本株式会社	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
4	马来西亚亚洲航空有限公司	1	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
5	美国联合航空公司	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
6	国泰航空公司	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4

7	港龙航空公司	2	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
8	全日空航空公司	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
9	新加坡航空公司	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
10	美国航空公司	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
11	香港快运航空有限公司	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
12	印度尼西亚鹰航空公司	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
13	卡塔尔航空公司	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
14	加拿大航空公司	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
15	西班牙伊比利亚航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
16	乌克兰国际航空公司	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
17	俄罗斯国际航空公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
18	俄罗斯乌拉尔航空公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

19	韩亚航空公司	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
20	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
21	日本乐桃航空公司	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
22	菲律宾宿务太平洋航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
23	泰国亚洲航空公司	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	芬兰航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
25	澳门航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
26	香港航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
27	泰国亚洲大西洋航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	越南航空公司	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
29	菲律宾菲亚航公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

30	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
31	泰国亚洲航空（长途）有限公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	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
33	毛里求斯航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	北欧航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	新加坡酷航公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	日本航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	欣丰虎航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	新加坡胜安航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	新西兰航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	阿曼航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
41	捷星日本航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
42	柬埔寨景成国际航空有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

43	意大利航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	荷兰皇家航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	泰国国际航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
46	墨西哥航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
47	阿联酋航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
48	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
49	印尼狮子航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
50	大韩航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
51	维姆航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		45	1	23	2	19	22	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	119

二、对机场的投诉情况

(一) 本月对机场的投诉 150 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	武汉天河国际机场	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4	0	0	8
2	杭州萧山国际机场	0	0	0	3	1	0	0	1	0	0	1	0	0	6
3	贵阳龙洞堡机场	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	2	0	0	6
4	重庆江北机场	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	5
5	北京首都国际机场	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	4
6	三亚凤凰国际机场	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4
7	大连周水子机场	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4
8	兰州中川机场	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	4

9	南昌昌北机场	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	4
10	烟台蓬莱国际机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	4
11	广州白云国际机场	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	3
12	深圳宝安国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3
13	天津滨海国际机场	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	3
14	哈尔滨太平国际机场	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3
15	济南遥墙国际机场	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
16	南宁吴圩机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	3
17	呼和浩特白塔机场	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	3
18	合肥新桥国际机场	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
19	珠海金湾机场	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	3
20	北京南苑机场	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	3
21	徐州观音机场	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
22	盐城南洋机场	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	3

23	库尔勒机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
24	惠州机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3
25	昆明长水国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
26	厦门高崎国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
27	长沙黄花国际机场	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
28	海拉尔东山机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
29	喀什机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
30	宜昌三峡机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
31	扬州泰州机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2
32	阿克苏温宿机场	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
33	淮安涟水机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
34	邯郸机场	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
35	十堰武当山机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
36	衡阳机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

37	库车机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
38	成都双流国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	上海虹桥国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	西安咸阳国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
41	南京禄口国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
42	郑州新郑机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
43	乌鲁木齐地窝堡机场	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
46	长春龙嘉国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
47	温州永强机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
48	宁波栎社机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
49	石家庄正定机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
50	桂林两江国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

51	西双版纳景洪机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
52	泉州晋江机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
53	绵阳南郊机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
54	常州奔牛机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
55	鄂尔多斯伊金霍洛机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
56	芒市机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
57	遵义机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
58	赣州黄金机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
59	和田机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
60	运城张孝机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
61	牡丹江海浪机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
62	台州路桥机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
63	锡林浩特机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
64	景德镇罗家机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1

65	潍坊机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
66	嘉峪关机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
67	林芝机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
68	张家口宁远机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
69	巴彦淖尔天吉泰机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
70	秦皇岛机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
合计		10	2	3	26	35	16	1	10	0	4	35	4	4	150	

(二) 境内机场投诉率统计

本月境内机场发生投诉 150 件，平均投诉率为百万分之壹点捌肆。

序号	机场名称	投诉件数	投诉率 (百万分之)
1	库车机场	2	80.00
2	巴彦淖尔天吉泰机场	1	33.33
3	邯郸机场	2	30.77
4	衡阳机场	2	30.30
5	张家口宁远机场	1	27.03
6	秦皇岛机场	1	25.64
7	林芝机场	1	25.00
8	景德镇罗家机场	1	24.39
9	十堰武当山机场	2	21.74
10	库尔勒机场	3	20.83
11	盐城南洋机场	3	20.41
12	阿克苏温宿机场	2	20.00
13	嘉峪关机场	1	20.00
14	惠州机场	3	19.35
15	潍坊机场	1	18.52
16	淮安涟水机场	2	17.86
17	锡林浩特机场	1	17.54

18	徐州观音机场	3	14.35
19	牡丹江海浪机场	1	14.29
20	喀什机场	2	12.74
21	和田机场	1	10.64
22	海拉尔东山机场	2	10.47
23	台州路桥机场	1	10.42
24	扬州泰州机场	2	9.62
25	宜昌三峡机场	2	8.26
26	赣州黄金机场	1	7.69
27	芒市机场	1	6.94
28	遵义机场	1	6.45
29	北京南苑机场	3	5.75
30	运城张孝机场	1	5.75
31	烟台蓬莱国际机场	4	5.41
32	鄂尔多斯伊金霍洛机场	1	4.65
33	武汉天河国际机场	8	3.97
34	南昌昌北机场	4	3.84
35	贵阳龙洞堡机场	6	3.76
36	兰州中川机场	4	3.60
37	常州奔牛机场	1	3.60
38	合肥新桥国际机场	3	3.51
39	珠海金湾机场	3	3.24

40	呼和浩特白塔机场	3	2.90
41	三亚凤凰国际机场	4	2.85
42	西双版纳景洪机场	1	2.80
43	绵阳南郊机场	1	2.70
44	南宁吴圩机场	3	2.61
45	大连周水子机场	4	2.50
46	济南遥墙国际机场	3	2.25
47	杭州萧山国际机场	6	1.91
48	哈尔滨太平国际机场	3	1.81
49	泉州晋江机场	1	1.67
50	天津滨海国际机场	3	1.58
51	重庆江北机场	5	1.52
52	桂林两江国际机场	1	1.31
53	石家庄正定机场	1	1.12
54	温州永强机场	1	1.11
55	宁波栎社机场	1	1.05
56	长沙黄花国际机场	2	0.96
57	长春龙嘉国际机场	1	0.96
58	厦门高崎国际机场	2	0.92
59	深圳宝安国际机场	3	0.77
60	沈阳桃仙国际机场	1	0.65
61	海口美兰国际机场	1	0.58

62	广州白云国际机场	3	0.55
63	昆明长水国际机场	2	0.53
64	乌鲁木齐地窝堡机场	1	0.53
65	北京首都国际机场	4	0.50
66	郑州新郑机场	1	0.46
67	南京禄口国际机场	1	0.42
68	上海虹桥国际机场	1	0.28
69	西安咸阳国际机场	1	0.27
70	成都双流国际机场	1	0.24
合计		150	1.84

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10件，签改退票8件，售票服务2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	1	2	0	0	0	0	0	3
2	飞猪	0	2	0	0	0	0	0	2
3	携程	0	2	0	0	0	0	0	2
4	同程	0	1	0	0	0	0	0	1
5	美团	1	1	0	0	0	0	0	2
合计		2	8	0	0	0	0	0	10

五、投诉及处理情况与问题

(一) 投诉率排名及投诉数量环比情况

1. 持续三个月投诉率排名前三位的：金鹏航空。

2. 持续三个月投诉数量环比增加 10%以上的：华夏航空（3-6 月投诉量分别为 8 件、13 件、17 件和 23 件，环比情况为 62.5%、30.77%、35.29%）

(二) 当月投诉处理情况

本月 1677 件投诉中，共有 1648 件得到了及时处理和回复。有 29 件尚未回复处理结果，其中有 11 家港澳台地区及外国航空公司的 18 件投诉没有及时处理回复；有 7 家机场的 11 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	春秋航空日本株式会社	航班问题	3	5
		预定、票务、登机	2	
2	乌克兰国际航空	航班问题	2	3
		超售	1	
3	俄罗斯国际航空公司	预定、票务与登机	1	2
		退款	1	
4	美国航空公司	航班问题	1	1
5	墨西哥航空公司	行李	1	1

6	维姆航空公司	航班问题	1	1
7	阿曼航空公司	航班问题	1	1
8	埃塞俄比亚航空	行李	1	1
9	欣丰虎航空公司	旅客服务	1	1
10	意大利航空公司	预定、票务与登机	1	1
11	印度尼西亚鹰航空公司	行李	1	1
合计			18	18

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	惠州机场	购物和餐饮服务	2	3
		机场设施	1	
2	邯郸机场	安检	1	2
		航班信息	1	
3	衡阳机场	安检	1	2
		办理乘机手续	1	
4	和田机场	购物和餐饮服务	1	1
5	泉州晋江机场	机场设施	1	1
6	潍坊机场	购物和餐饮服务	1	1
7	徐州观音机场	安检	1	1
合计			11	11

（三）相关要求

1. 针对金鹏航空投诉率排名情况，请华东管理局依据《公共航空运输服务消费者投诉管理办法》责令其限期整改并提交整改报告。

2. 针对华夏航空投诉数量环比情况，请西南管理局依据《公共航空运输服务消费者投诉管理办法》责令其限期整改并提交整改报告。

3. 请民航各地区管理局关注相关航空公司、机场的投诉处理情况，对涉及违反《航班正常管理规定》的，应及时进行调查处理。

民航局运输司

2018年8月7日