

2016年12月航空运输消费者投诉情况通报

各运输航空公司、机场公司，航科院、中国航协、外航服务中心：

2016年12月民航局运输司、各地区管理局、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书面投诉959件，其中境内航空公司819件，港、澳、台地区及外国航空公司94件，机场投诉41件，机场地面服务代理企业1件，机票销售代理企业4件。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

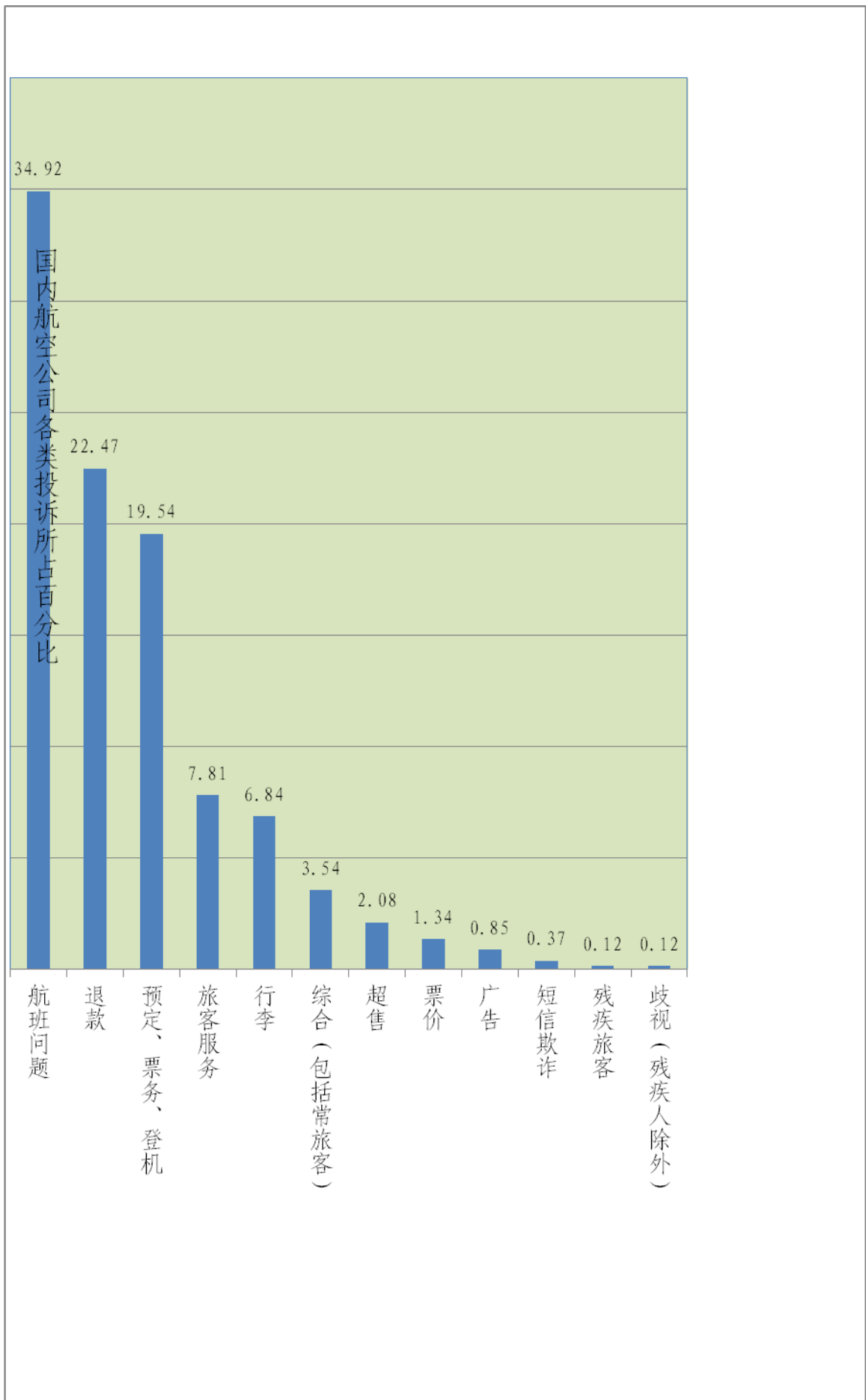
本月受理消费者对境内航空公司的投诉819件。其中，航班问题286件，占34.92%；退款184件，占22.47%；预定、票务与登机160件，占19.54%；旅客服务64件，占7.81%；行李运输差错56件，占6.84%；综合（包括常旅客）29件，占3.54%；超售17件，占2.08%；票价11件，占1.34%；广告7件，占0.85%；短信欺诈3件，占0.37%；残疾旅客与歧视（残疾人除外）各1件，各占0.12%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例（%）
1	航班问题	取消	150	34.92
		延误	108	
		改变目的地	10	

		时刻变更	8	
		错失衔接	4	
		信息不满意	4	
		更换航空器	2	
		小计	286	
2	退款	不适当的退款	79	22.47
		拒绝提供退款	42	
		推迟提供退款	28	
		拒绝提供退款: 提供不适当的机票	14	
		信息不满意	6	
		账单错误	2	
		拒绝提供退款: 提供的机票不能接受	1	
		其他	12	
		小计	184	
3	预定、票务与登机	售票、预定错误	60	19.54
		拒绝乘客登机	28	
		无预定记录	15	
		信息不满意	15	
		未能成功签转	12	
		拒绝出售机票	6	

		错误取消	6	
		未收到机票	2	
		其他	16	
		小计	160	
4	旅客服务	拒绝提供帮助	14	7.81
		不满意空中服务	13	
		态度恶劣	10	
		不能打印行程单	7	
		不满意食品服务	6	
		不满意座位安排(非 残疾人)	5	
		信息不满意	3	
		设备不足	2	
		不提供其他旅客服 务费发票	2	
		保安问题(非残疾或 歧视)	1	
其他	1			
		小计	64	
5	行李	56	6.84	
6	综合(包括常 旅客)	29	3.54	

7	超售	17	2.08
8	票价	11	1.34
9	广告	7	0.85
10	短信欺诈	3	0.37
11	残疾旅客	1	0.12
12	歧视(残疾人 除外)	1	0.12
合计		819	100



2. 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	37	6	37	3	30	16	9	0	5	0	0	9	1	0	0	2	155
2	中国南方航空股份有限公司	49	1	32	2	28	4	13	0	2	0	0	10	0	0	0	0	141
3	中国国际航空股份有限公司	23	0	19	1	15	11	13	0	0	0	0	7	0	0	0	0	89
4	四川航空股份有限公司	16	4	4	0	12	4	5	0	0	0	0	1	0	0	0	1	47
5	海南航空股份有限公司	10	0	13	2	3	3	3	0	0	0	0	2	0	0	1	0	37
6	云南祥鹏航空有限责任公司	16	0	4	0	6	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34

7	中国联合航空有限公司	13	0	4	0	11	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33
8	成都航空有限公司	12	0	3	0	13	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30
9	厦门航空有限公司	9	0	5	1	10	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27
10	天津航空有限责任公司	17	1	2	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
11	深圳航空有限责任公司	8	0	4	1	4	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
12	上海吉祥航空有限公司	8	0	4	0	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
13	山东航空股份有限公司	8	2	5	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
14	北京首都航空有限公司	5	1	1	1	4	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
15	春秋航空有限公司	4	0	4	0	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
16	西部航空有限责任公司	4	0	3	0	6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
17	瑞丽航空有限公司	8	0	0	0	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13

18	广西北部湾航空有限公司	9	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
19	上海航空股份有限公司	4	0	2	0	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
20	东海航空有限公司	5	0	1	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
21	奥凯航空有限公司	4	0	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
22	九元航空有限公司	2	0	1	0	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
23	浙江长龙航空公司	2	0	2	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
24	华夏航空有限公司	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
25	河北航空有限公司	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
26	幸福航空有限责任公司	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
27	多彩贵州航空有限公司	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
28	长安航空有限责任公司	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
29	西藏航空有限公司	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

30	乌鲁木齐航空有限责任公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
31	云南红土航空股份有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
32	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
33	青岛航空股份有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	扬子江快运航空有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	江西航空有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		286	17	160	11	184	56	64	0	7	0	0	29	1	0	1	3	819

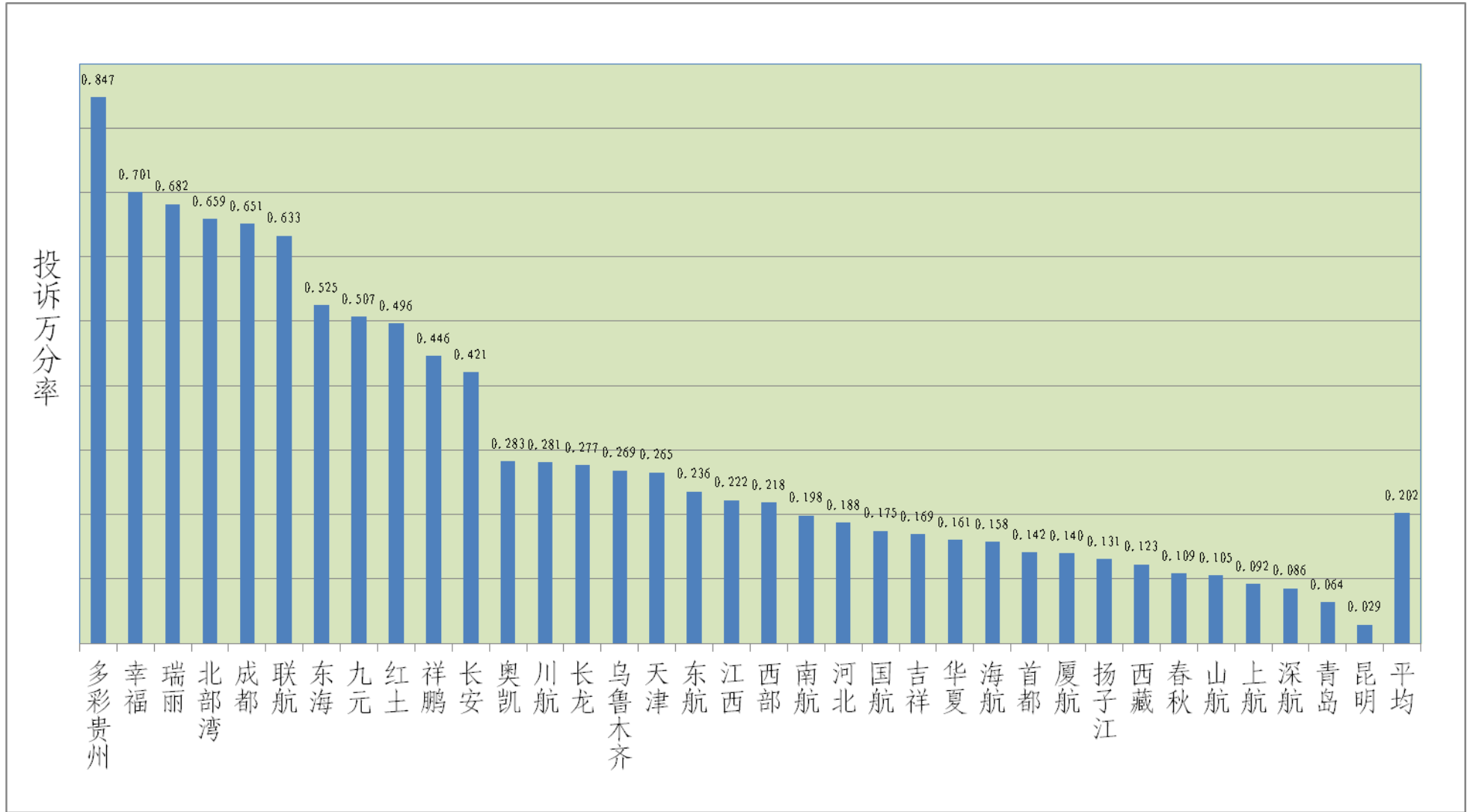
3. 境内航空公司的投诉率统计

本月 40 家航空公司中有 35 家航空公司发生了投诉，航空公司平均投诉率为万分之零点贰零贰（0.202‰）。

序号	公司名称	投诉 件数	运输量 (万人)	投诉率 (万分之)
1	多彩贵州航空有限公司	4	4.72	0.847
2	幸福航空有限责任公司	4	5.71	0.701
3	瑞丽航空有限责任公司	13	19.07	0.682
4	广西北部湾航空有限公司	13	19.74	0.659
5	成都航空有限公司	30	46.06	0.651
6	中国联合航空有限公司	33	52.13	0.633
7	东海航空有限公司	11	20.97	0.525
8	九元航空有限责任公司	9	17.75	0.507
9	云南红土航空有限公司	2	4.03	0.496
10	云南祥鹏航空有限责任公司	34	76.28	0.446
11	长安航空有限责任公司	4	9.51	0.421
12	奥凯航空有限公司	9	31.82	0.283
13	四川航空股份有限公司	47	167.16	0.281
14	浙江长龙航空有限公司	8	28.89	0.277
15	乌鲁木齐航空有限责任公司	3	11.17	0.269
16	天津航空有限责任公司	25	94.21	0.265
17	中国东方航空股份有限公司	155	657.58	0.236

18	江西航空有限公司	1	4.50	0.222
19	西部航空有限责任公司	14	64.09	0.218
20	中国南方航空股份有限公司	141	710.47	0.198
21	河北航空有限公司	4	21.32	0.188
22	中国国际航空股份有限公司	89	509.96	0.175
23	上海吉祥航空有限公司	17	100.39	0.169
24	华夏航空有限公司	4	24.87	0.161
25	海南航空股份有限公司	37	234.16	0.158
26	北京首都航空有限公司	15	105.89	0.142
27	厦门航空有限公司	27	192.58	0.140
28	扬子江航空有限责任公司	1	7.66	0.131
29	西藏航空有限公司	3	24.42	0.123
30	春秋航空股份有限公司	14	128.76	0.109
31	山东航空股份有限公司	16	151.73	0.105
32	上海航空股份有限公司	11	119.59	0.092
33	深圳航空有限责任公司	19	222.16	0.086
34	青岛航空股份有限公司	1	15.54	0.064
35	昆明航空有限公司	1	34.34	0.029
36	新华航空有限责任公司	0	57.53	0.000
37	重庆航空有限责任公司	0	21.57	0.000
38	福州航空有限责任公司	0	16.89	0.000
39	大新华航空有限公司	0	6.34	0.000

40	桂林航空有限公司	0	3.58	0.000
合计		819	4045.14	0.202



(二) 对港澳台地区及外国航空公司的投诉情况

本月受理对港澳台地区及外国航空公司的投诉 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	6	0	2	0	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
2	国泰航空公司	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5
3	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	0	0	1	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
4	德国汉莎航空公司	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
5	马来西亚亚洲航空有限公司	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4

6	捷星太平洋航空公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
7	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
8	港龙航空公司	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	澳门航空公司	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
10	新加坡航空公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
11	俄罗斯国际航空公司	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
12	新加坡捷星亚洲航空有限公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	美佳航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	意大利航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	台湾长荣航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	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
17	土耳其航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

18	斯里兰卡航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
19	济州航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	美国航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	法国航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	泰国飞鸟航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	日本航空公司	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	柬埔寨吴哥航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	荷兰皇家航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	肯尼亚航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	马来西亚航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	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

30	埃及航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	全日空航空公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
32	新西兰航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	奥地利航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	韩亚航空公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
35	乌克兰国际航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	马尔代夫国家航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	澳洲航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	卡塔尔航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	约旦皇家航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	南非航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
41	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

42	欣丰虎航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
43	俄罗斯乌拉尔航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	越南航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	泰国亚洲航空（长途）有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
46	菲律宾飞龙航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		35	1	21	1	18	14	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	94

二、对机场的投诉情况

本月对机场的投诉 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	北京首都国际机场	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
2	西安咸阳国际机场	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
3	重庆江北国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	3
4	武汉天河国际机场	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3
5	海口美兰国际机场	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
6	三亚凤凰国际机场	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
7	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
8	福州长乐国际机场	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
9	南宁吴圩国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
10	合肥新桥国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2

11	惠州机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
12	广州白云国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
13	成都双流国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	昆明长水国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	长沙黄花国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	大连国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	郑州新郑国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	济南遥墙国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
19	兰州中川机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	拉萨贡嘎机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	喀什机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	延吉朝阳川机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	临沂机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	绵阳南郊机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

25	大理机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		6	1	0	4	14	6	0	3	0	2	1	0	4	41

三、对机场地面服务代理企业的投诉情况

本月发生了 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

本月受理对航空运输销售代理企业的投诉 4 件，均为签改退票问题的投诉。

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	0	2	0	0	0	0	0	2

2	携程网	0	1	0	0	0	0	0	1
3	淘宝飞猪平台	0	1	0	0	0	0	0	1
合计		0	4	0	1	0	0	0	4

五、投诉处理情况与问题

(一) 12 月份投诉处理情况

2016 年 12 月，旅客对航空公司、机场的 1015 件首次电话投诉由企业和旅客自行和解，有 959 件在线、邮件或传真投诉经过协调予以解决，合计受理投诉 1974 件。本月经协调解决的 959 件投诉中，共有 902 件得到了及时处理和回复。57 件尚未回复处理结果，其中有 2 家境内航空公司的 5 件投诉没有及时处理回复；有 30 家港澳台地区及外国航空公司的 45 件投诉没有及时处理回复；有 5 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	多彩贵州航空有限公司	航班问题	2	4
		预定、票务与登机	1	
		退款	1	
2	深圳航空有限责任公司	旅客服务	1	1
合计			5	5

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	捷星太平洋航空公司	航班问题	4	4
2	俄罗斯国际航空公司	行李	1	3

		退款	1	
		预定、票务与登机	1	
3	澳门航空公司	旅客服务	1	2
		预定、票务与登机	1	
4	斯里兰卡航空公司	航班问题	1	2
		预定、票务与登机	1	
5	新加坡航空公司	航班问题	1	2
		预定、票务与登机	1	
6	新加坡捷星亚洲航空私人有限公司	航班问题	1	2
		预定、票务与登机	1	
7	意大利航空公司	预定、票务与登机	2	2
8	土耳其航空公司	行李	2	2
9	台湾长荣航空公司	预定、票务与登机	2	2
10	毛里求斯航空公司	航班问题	2	2
11	美佳航空公司	航班问题	2	2
12	澳洲航空公司	预定、票务与登机	1	1
13	菲律宾飞龙航空公司	航班问题	1	1
14	济州航空公司	航班问题	1	1
15	柬埔寨吴哥航空公司	航班问题	1	1
16	肯尼亚航空公司	行李	1	1
17	马尔代夫国家航空公司	航班问题	1	1
18	马来西亚航空公司	退款	1	1

19	美国航空公司	航班问题	1	1
20	南非航空公司	行李	1	1
21	日本航空公司	预定、票务与登机	1	1
22	泰国飞鸟航空公司	航班问题	1	1
23	泰国狮子航空公司	航班问题	1	1
24	乌克兰国际航空公司	预定、票务与登机	1	1
25	欣丰虎航空公司	航班问题	1	1
26	新加坡胜安航空公司	退款	1	1
27	新西兰航空公司	预定、票务与登机	1	1
28	印尼狮子航空公司	行李	1	1
29	约旦皇家航空公司	航班问题	1	1
30	越南航空公司	预定、票务与登机	1	1
31	港龙航空公司	票价	1	1
合计			45	45

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	南宁吴圩国际机场	行李	1	2
		其他	1	
2	惠州机场	机场设施	1	2
		候机环境与秩序	1	
3	武汉天河国际机场	引导标志	1	1

4	延吉朝阳川机场	安检	1	1
5	临沂机场	行李	1	1
合计			7	7

(二) 11 月份投诉仍未处理情况

截至目前，2016 年 11 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	11 月未处理件数	12 月追加处理件数	截止目前仍未处理的 11 月份投诉件数
1	深圳航空有限责任公司	航班问题	1	1	0
		预定、票务与登机	1	1	0
2	上海航空股份有限公司	航班问题	1	0	1
3	云南祥鹏航空有限公司	航班问题	1	0	1
4	桂林航空有限公司	航班问题	1	1	0
5	九元航空有限公司	航班问题	1	1	0
合计			6	4	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	11月未处理件数	12月追加处理件数	截止目前仍未处理的11月份投诉件数
1	约旦皇家航空公司	航班问题	5	0	5
		退款	1	0	1
2	俄罗斯乌拉尔航空公司	航班问题	3	0	3
		预定、票务与登机	1	0	1
3	香港快运航空有限公司	退款	3	0	3
		航班问题	1	0	1
4	美佳航空	航班问题	4	0	4
5	土耳其航空公司	退款	2	0	2
		预定、票务与登机	1	0	1
6	意大利航空公司	预定、票务与登机	2	0	2
		退款	1	0	1
7	马来西亚航空公司	航班问题	1	0	1
		退款	1	0	1
8	越南航空公司	航班问题	1	0	1
		退款	1	0	1
9	澳洲航空公司	预定、票务与登机	1	0	1
10	巴基斯坦航空公司	预定、票务与登机	1	0	1
11	俄罗斯国际航空公司	航班问题	1	0	1
12	法国航空公司	预定、票务与登机	1	1	0
13	菲律宾宿务太平洋航空	航班问题	1	0	1

	公司				
14	斯里兰卡航空公司	航班问题	1	0	1
15	台湾复兴航空公司	航班问题	1	0	1
16	泰国酷鸟航空公司	退款	1	0	1
17	欣丰虎航空公司	预定、票务与登机	1	0	1
18	新加坡航空公司	行李	1	1	0
19	伊朗马汉航空公司	行李	1	0	1
20	印尼狮子航空公司	航班问题	1	1	0
合计			40	3	37

3. 机场投诉延期处理情况

序号	单位名称	界定分类	11月未处理件数	12月追加处理件数	截止目前仍未处理的11月份投诉件数
1	南昌昌北国际机场	安检	1	0	1
2	南宁吴墟国际机场	机场设施	1	0	1
3	湛江机场	机场设施	1	0	1
4	铜仁大兴机场	航班延误时服务	1	0	1
5	格尔木机场	办理乘机手续	1	0	1
6	南阳姜营机场	办理乘机手续	1	0	1
7	拉萨贡嘎机场	办理乘机手续	1	0	1
合计			7	0	7

本通报不对投诉的有效性进行界定,未处理的投诉正在督办中。

民航局运输司

2017年1月 日