

## 2017年5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：

2017年5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2044件（电话投诉802件，书面投诉1242件），其中境内航空公司1823件，港、澳、台地区及外国航空公司75件，机场投诉137件，机票销售代理企业9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2034件，本月对10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

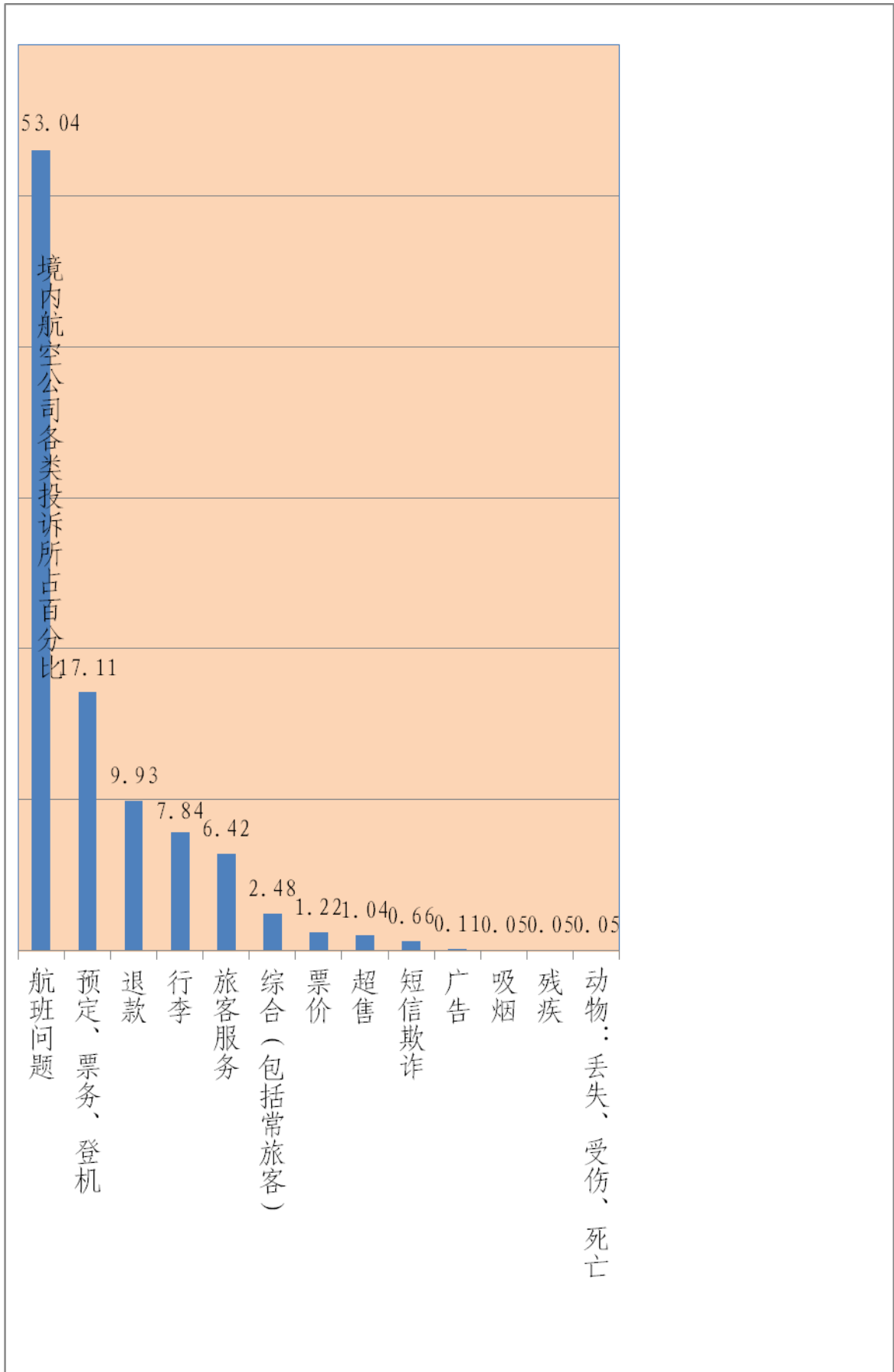
##### 1. 境内航空公司投诉类型及比例

本月受理消费者对境内航空公司的投诉1823件。其中，航班问题967件，占53.04%；预定、票务与登机312件，占17.11%；退款181件，占9.93%；行李运输差错143件，占7.84%；旅客服务117件，占6.42%；综合（包括常旅客）45件，占2.48%；票价22件，占1.22%；超售19件，占1.04%；短信欺诈12件，占0.66%；广告2件，占0.11%；吸烟、残疾旅客与动物：丢失、受伤、死亡各1件，各占0.05%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例 (%)
1	航班问题	航班延误	450	53.04
		航班取消	395	
		错失衔接	31	
		信息不满意	29	
		更换航空器	25	
		时刻变更	22	
		改变目的地	10	
		其他	5	
		小计	967	
2	预定、票务 与登机	信息不满意	93	17.11
		售票、预定错误	83	
		拒绝乘客登机	80	
		无预定记录	9	
		未能成功签转	7	
		拒绝出售机票	4	
		无法联络	2	
		计算机订票系统表 示的时间代号	2	
		错误取消	2	
		其他	30	
		小计	312	

3	退款	不适当的退款	83	9.93
		推迟提供退款	29	
		信息不满意	28	
		拒绝提供退款	24	
		拒绝提供退款: 提供不适当的机票	8	
		其他	9	
		小计	181	
4	行李	行李延误	33	7.84
		行李破损	29	
		多收费	28	
		行李丢失	9	
		信息不满意	9	
		行李破损/内物丢失	6	
		物品丢失	6	
		收费标准过高	4	
		拒绝运输	4	
		内物破损	2	
		其他	13	
小计	143			
5	旅客服务	117	6.42	
6	综合(包括	45	2.48	

	常旅客)		
7	票价	22	1.22
8	超售	19	1.04
9	短信欺诈	12	0.66
10	广告	2	0.11
11	吸烟	1	0.05
12	残疾旅客	1	0.05
13	动物: 丢失、 受伤、死亡	1	0.05
合计		1823	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	140	2	55	6	23	20	11	0	0	0	0	17	0	1	0	9	284
2	中国南方航空股份有限公司	98	1	53	5	25	12	21	0	0	0	0	13	0	0	0	0	228
3	中国国际航空股份有限公司	65	1	34	2	14	25	33	0	1	0	0	8	1	0	0	1	185
4	海南航空股份有限公司	95	1	13	1	9	8	9	0	0	0	0	2	0	0	0	0	138
5	四川航空股份有限公司	70	0	11	2	20	2	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	112
6	深圳航空有限责任公司	68	1	17	1	7	7	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	103
7	北京首都航空有限公司	45	5	8	1	6	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	2	75

8	厦门航空有限公司	36	1	10	0	10	3	6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	67
9	中国联合航空有限公司	28	0	19	0	11	2	4	0	0	0	0	2	0	0	0	0	66
10	西部航空有限责任公司	45	1	7	0	4	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	65
11	云南祥鹏航空有限责任公司	31	2	7	0	6	10	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	57
12	春秋航空有限公司	14	0	10	0	3	19	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	48
13	华夏航空有限公司	27	0	4	0	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39
14	山东航空股份有限公司	26	0	5	2	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38
15	天津航空有限责任公司	29	1	6	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38
16	奥凯航空有限公司	18	0	4	1	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30
17	东海航空有限公司	20	0	3	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28
18	广西北部湾航空有限责任公司	20	0	3	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27
19	九元航空有限公司	3	0	6	0	3	9	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24

20	上海吉祥航空有限公司	8	0	5	0	2	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
21	成都航空有限公司	15	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
22	西藏航空有限公司	7	1	3	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
23	瑞丽航空有限公司	6	0	3	0	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
24	昆明航空有限公司	6	0	4	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	13
25	浙江长龙航空公司	7	0	4	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
26	上海航空股份有限公司	8	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
27	福州航空有限责任公司	4	0	5	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
28	幸福航空有限责任公司	6	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
29	河北航空有限公司	7	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	9
30	长安航空有限责任公司	5	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
31	金鹏航空股份有限公司	4	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
32	青岛航空股份有限公司	1	0	2	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6



33	乌鲁木齐航空有限责任公司	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
34	桂林航空有限公司	2	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
35	江西航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		967	19	312	22	181	143	117	1	2	0	0	45	1	1	0	12	1823

## (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	中国国际航空股份有限公司	24	1	5	1	5	14	13	0	0	0	0	3	1	0	0	0	67
2	中国东方航空股份有限公司	37	0	9	1	2	8	3	0	0	0	0	4	0	1	0	1	66

3	中国南方航空股份有限公司	22	1	7	0	3	6	3	0	0	0	0	3	0	0	0	0	45
4	四川航空股份有限公司	24	0	2	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30
5	深圳航空有限责任公司	15	1	6	0	2	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28
6	海南航空股份有限公司	19	1	2	0	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27
7	厦门航空有限公司	11	1	2	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
8	北京首都航空有限公司	12	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
9	中国联合航空有限公司	4	0	4	0	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	12
10	天津航空有限责任公司	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
11	山东航空股份有限公司	3	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
12	春秋航空有限公司	3	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
13	云南祥鹏航空有限责任公司	3	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
14	成都航空有限公司	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4

15	奥凯航空有限公司	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
16	上海吉祥航空有限公司	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
17	西部航空有限责任公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
18	西藏航空有限公司	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
19	河北航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
20	上海航空股份有限公司	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
21	福州航空有限责任公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
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	东海航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	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
25	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
26	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

27	金鹏航空股份有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	江西航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		202	10	40	2	19	49	24	1	0	0	0	11	1	1	0	1	361

## 2. 境内航空公司有效投诉率统计

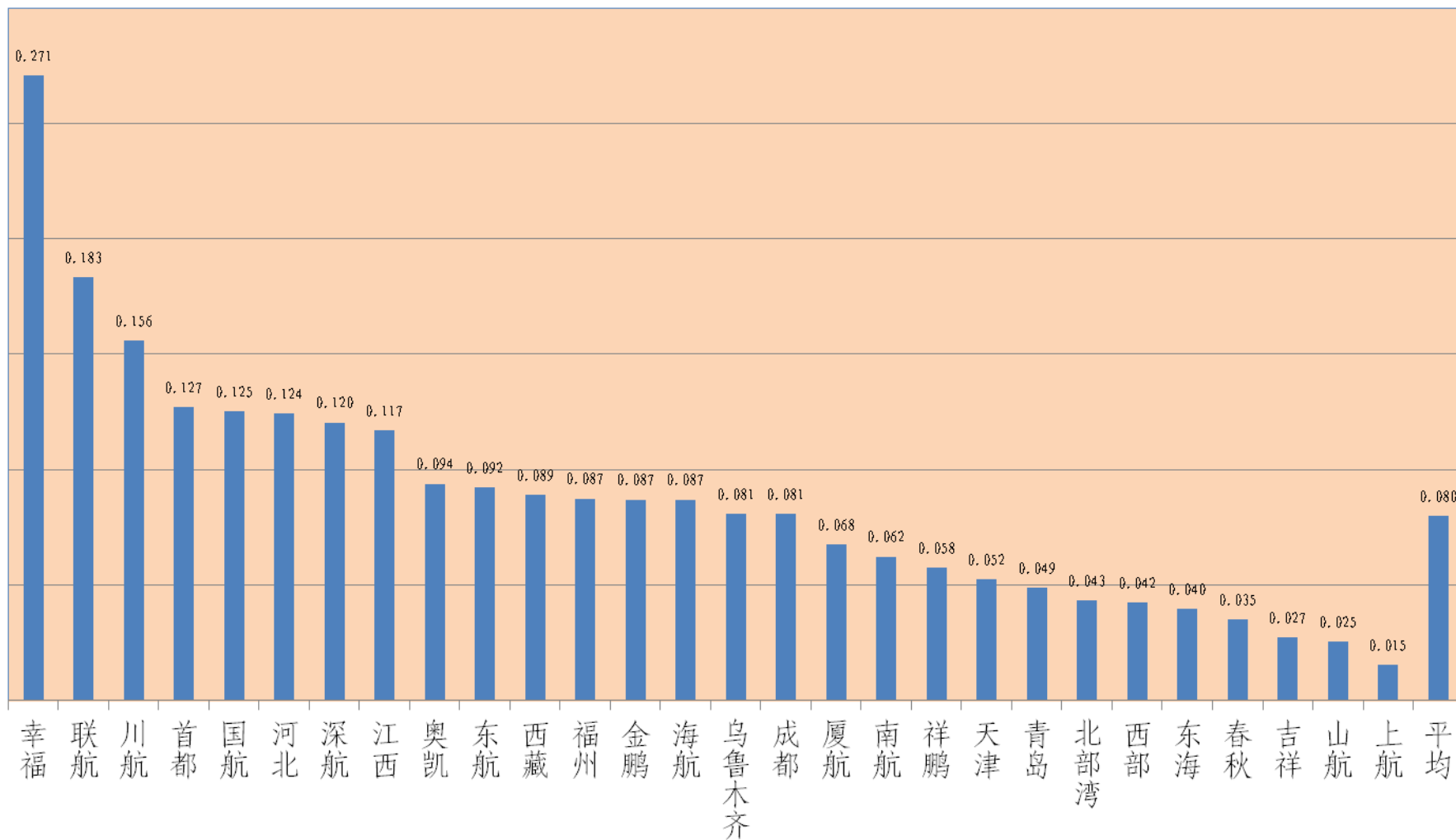
本月境内航空公司中发生有效投诉 361 件，平均有效投诉率为万分之零点零捌零（0.080 ‰）。

序号	公司名称	投诉总数	有效件数	运输量（万人）	有效投诉率（万分之）
1	幸福航空有限责任公司	10	2	7.39	0.271
2	中国联合航空有限公司	66	12	65.46	0.183
3	四川航空股份有限公司	112	30	192.37	0.156
4	北京首都航空有限公司	75	16	126.10	0.127
5	中国国际航空股份有限公司	185	67	534.68	0.125
6	河北航空有限公司	9	3	24.12	0.124
7	深圳航空有限责任公司	103	28	232.61	0.120
8	江西航空有限公司	1	1	8.54	0.117
9	奥凯航空有限公司	30	4	42.60	0.094
10	中国东方航空股份有限公司	284	66	714.50	0.092
11	西藏航空有限公司	16	3	33.65	0.089
12	福州航空有限责任公司	11	2	22.87	0.087
13	金鹏航空有限责任公司	8	1	11.50	0.087
14	海南航空股份有限公司	138	27	310.62	0.087
15	乌鲁木齐航空有限责任公司	5	1	12.37	0.081
16	成都航空有限公司	19	4	49.52	0.081
17	厦门航空有限公司	67	17	251.63	0.068

18	中国南方航空股份有限公司	228	45	722.67	0.062
19	云南祥鹏航空有限责任公司	57	5	86.86	0.058
20	天津航空有限责任公司	38	6	114.40	0.052
21	青岛航空股份有限公司	6	1	20.56	0.049
22	广西北部湾航空有限公司	27	1	23.09	0.043
23	西部航空有限责任公司	65	3	70.81	0.042
24	东海航空有限公司	28	1	25.18	0.040
25	春秋航空股份有限公司	48	5	142.70	0.035
26	上海吉祥航空有限公司	19	3	109.60	0.027
27	山东航空股份有限公司	38	5	196.23	0.025
28	上海航空股份有限公司	12	2	130.78	0.015
29	浙江长龙航空有限公司	13	0	38.60	0.000
30	昆明航空有限公司	13	0	35.97	0.000
31	华夏航空有限公司	39	0	33.00	0.000
32	重庆航空有限责任公司	0	0	27.23	0.000
33	瑞丽航空有限责任公司	15	0	26.58	0.000
34	九元航空有限责任公司	24	0	25.28	0.000
35	长安航空有限责任公司	9	0	11.47	0.000
36	桂林航空有限公司	5	0	8.26	0.000
37	多彩贵州航空有限公司	0	0	6.70	0.000
38	大新华航空有限公司	0	0	5.20	0.000
39	云南红土航空有限公司	0	0	3.08	0.000

40	龙江航空有限公司	0	0	1.33	0.000
	合计	1823	361	4506.11	0.080

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 75 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	国泰航空公司	1	0	1	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
2	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	2	0	0	0	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
3	香港航空公司	1	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
4	马来西亚航空公司	2	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
5	荷兰皇家航空公司	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4

6	马来西亚亚洲航空有限公司	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
7	香港快运航空有限公司	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
8	泰国亚洲航空公司	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	美国联合航空公司	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
10	港龙航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	德国汉莎航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	俄罗斯乌拉尔航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	意大利航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	土耳其航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	欣丰虎航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	阿联酋阿提哈德航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	菲律宾宿务太平洋航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

18	瑞士国际航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	加拿大航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	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
21	英国航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	卡塔尔航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	菲律宾亚洲航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	易斯达航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	日本航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	阿联酋航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	菲律宾航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	柬埔寨天翼亚洲航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	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

30	北欧航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	韩国真航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	沙特阿拉伯航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	韩亚航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	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
35	俄罗斯国际航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	澳门航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	埃及航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	越南航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	泰国酷鸟航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	美国航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		18	0	18	2	17	18	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	75

2. 本月港澳台地区及外国航空公司有效投诉 46 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	国泰航空公司	1	0	1	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
2	马来西亚航空公司	2	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
3	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
4	香港快运航空有限公司	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
5	意大利航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
6	港龙航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

7	德国汉莎航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
8	土耳其航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
9	俄罗斯乌拉尔航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
10	菲律宾宿务太平洋航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	加拿大航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
12	马来西亚亚洲航空有限公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
13	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
14	阿联酋航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	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
16	阿联酋阿提哈德航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	香港航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	荷兰皇家航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

19	韩国真航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	瑞士国际航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	卡塔尔航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	北欧航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	欣丰虎航空公司	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	越南航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	泰国酷鸟航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	柬埔寨天翼亚洲航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		12	0	9	0	9	15	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	46

## 二、对机场的投诉情况

(一) 本月对机场的投诉 137 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	昆明长水国际机场	2	0	0	1	8	1	0	1	0	0	0	0	0	13
2	南宁吴圩机场	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	6
3	上海浦东国际机场	1	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	1	5
4	大连周水子机场	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	5
5	绵阳南郊机场	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	1	5
6	杭州萧山国际机场	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	4
7	海口美兰国际机场	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	4
8	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	4



9	济南遥墙国际机场	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	4
10	南昌昌北机场	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	1	0	4
11	库尔勒机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	4
12	上海虹桥国际机场	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
13	深圳宝安国际机场	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
14	西安咸阳国际机场	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
15	呼和浩特白塔机场	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	3
16	兰州中川机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	3
17	拉萨贡嘎机场	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
18	北海福成机场	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	3
19	恩施许家坪机场	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
20	北京首都国际机场	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
21	长沙黄花国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
22	郑州新郑机场	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2

23	三亚凤凰国际机场	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	天津滨海国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
25	太原武宿机场	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
26	宁波栎社机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
27	包头二里半机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
28	赣州黄金机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
29	乌兰察布集宁机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
30	成都双流国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
31	重庆江北机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	厦门高崎国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
33	南京禄口国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	武汉天河国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	青岛流亭国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

37	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	贵阳龙洞堡机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
39	合肥新桥国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
40	无锡硕放机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
41	西宁曹家堡机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
42	泉州晋江机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
43	珠海金湾机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	九寨沟黄龙机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	常州奔牛机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
46	洛阳北郊机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
47	伊宁机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
48	井冈山机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
49	通辽机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
50	泸州蓝田机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

51	宜宾菜坝机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
52	南阳姜营机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
53	南充高坪机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
54	扬州泰州机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
55	白山长白山机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
56	安庆大龙山机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
57	稻城亚丁机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
58	遵义机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
59	衡阳机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
60	克拉玛依机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
61	吕梁大武机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
62	六盘水月照机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
63	通化机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
64	张家口宁远机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1

合计	10	0	5	18	62	9	0	8	1	4	8	2	10	137
----	----	---	---	----	----	---	---	---	---	---	---	---	----	-----

(二) 本月对机场的有效投诉 39 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	南宁吴圩机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3
2	北海福成机场	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	3
3	南昌昌北机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
4	兰州中川机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
5	赣州黄金机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
6	恩施许家坪机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2

7	昆明长水国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8	西安咸阳国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
9	杭州萧山国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
10	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	贵阳龙洞堡机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
12	太原武宿机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
13	珠海金湾机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	拉萨贡嘎机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	包头二里半机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
16	常州奔牛机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
17	洛阳北郊机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	伊宁机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	井冈山机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

20	通辽机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	宜宾菜坝机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	南阳姜营机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	南充高坪机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
24	扬州泰州机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
25	安庆大龙山机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
26	衡阳机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	吕梁大武机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	六盘水月照机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
29	遵义机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
30	乌兰察布集宁机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	张家口宁远机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
合计		2	0	3	5	12	2	0	2	0	3	7	0	3	39

### 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

本月受理对航空运输销售代理企业的投诉 9 件，均为签改退票的投诉。

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	飞猪网	0	3	0	0	0	0	0	3
2	去哪儿网	0	2	0	0	0	0	0	2
3	携程网	0	2	0	0	0	0	0	2
4	青岛鸿源迅达航空运输服务公司	0	2	0	0	0	0	0	2
合计		0	9	0	0	0	0	0	9



## 五、投诉处理情况与问题

### （一）当月投诉处理情况

本月 2044 件投诉中，共有 2010 件得到了及时处理和回复。有 34 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 10 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 15 家机场的 18 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	深圳航空有限公司	退款	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	马来西亚航空公司	航班问题	2	5
		退款	2	
		行李	1	
2	俄罗斯乌拉尔航空公司	航班问题	1	2
		行李	1	
3	埃塞俄比亚航空公司	行李	1	1
4	俄罗斯国际航空公司	预定、票务与登机	1	1
5	柬埔寨天翼亚洲航空公司	行李	1	1

6	捷星太平洋航空公司	退款	1	1
7	泰国酷鸟航空公司	航班问题	1	1
8	易斯达航空公司	预定、票务与登机	1	1
9	越南航空公司	航班问题	1	1
10	香港快运航空有限公司	退款	1	1
合计			15	15

### 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	北海福成机场	安检	2	3
		航班延误时服务	1	
2	赣州黄金机场	候机环境与秩序	1	2
		其他	1	
3	西宁曹家堡机场	安检	1	1
4	常州奔牛机场	候机环境与秩序	1	1
5	衡阳机场	办理乘机手续	1	1
6	井冈山机场	安检	1	1
7	兰州中川机场	其他	1	1
8	六盘水月照机场	其他	1	1
9	洛阳北郊机场	办理乘机手续	1	1
10	吕梁大武机场	安检	1	1
11	南充高坪机场	航班延误时服务	1	1

12	南阳姜营机场	安检	1	1
13	通辽机场	办理乘机手续	1	1
14	伊宁机场	安检	1	1
15	宜宾菜坝机场	办理乘机手续	1	1
合计			18	18

## (二) 2017年4月份投诉仍未处理情况

截至目前，2017年4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. 国内航空公司投诉延期处理情况

序号	单位名称	界定分类	4月未处理件数	5月追加处理件数	截止目前仍未处理的4月份投诉件数
1	多彩贵州航空有限公司	航班问题	2	0	2
		预定、票务与登机	1	0	1
合计			3	0	3

### 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	4月未处理件数	5月追加处理件数	截止目前仍未处理的4月份投诉件数
1	菲律宾航空公司	航班问题	5	5	0
		退款	1	1	0

2	新加坡酷航公司	预定、票务与登机	4	0	4
		退款	1	0	1
3	阿联酋阿提哈德航空公司	超售	1	1	0
		行李	1	1	0
4	阿曼航空公司	航班问题	1	0	1
		预定、票务与登机	1	0	1
5	埃塞俄比亚航空公司	退款	1	0	1
		预定、票务与登机	1	0	1
6	菲律宾宿务太平洋航空公司	退款	1	0	1
		预定、票务与登机	1	0	1
7	港龙航空公司	超售	1	1	0
		航班问题	1	1	0
8	马来西亚航空公司	行李	1	0	1
		退款	1	0	1
9	新西兰航空公司	航班问题	1	0	1
		退款	1	0	1
10	美国航空公司	退款	2	2	0
11	新加坡航空公司	行李	2	0	2
12	大韩航空公司	退款	1	0	1
13	俄罗斯乌拉尔航空公司	航班问题	1	0	1
14	国泰航空公司	退款	1	1	0
15	墨西哥航空公司	预定、票务与登机	1	0	1

16	日本航空公司	退款	1	1	0
17	日本乐桃航空公司	航班问题	1	1	0
18	斯里兰卡航空公司	航班问题	1	0	1
19	台湾华信航空公司	退款	1	1	0
20	泰国飞鸟航空公司	退款	1	0	1
21	泰国酷鸟航空公司	航班问题	1	0	1
22	泰国时代航空公司	行李	1	0	1
23	土耳其航空公司	行李	1	0	1
24	新加坡胜安航空公司	退款	1	0	1
25	意大利航空公司	预定、票务与登机	1	1	0
26	越捷航空公司	航班问题	1	0	1
27	越南航空公司	航班问题	1	1	0
合计			45	18	27

### 3. 机场投诉延期处理情况

序号	单位名称	界定分类	4月未处理件数	5月追加处理件数	截止目前仍未处理的4月份投诉件数
1	林芝机场	安检	1	0	1
		办理乘机手续	1	0	1
2	北海福成机场	购物和餐饮服务	1	0	1
3	黄岩路桥机场	安检	1	0	1

4	柳州白莲机场	办理乘机手续	1	0	1
5	南通兴东机场	航班延误时服务	1	0	1
6	庆阳西峰镇机场	安检	1	0	1
7	衢州机场	行李	1	0	1
8	威海大水泊机场	安检	1	0	1
9	扬州泰州机场	安检	1	1	0
合计			10	1	9

本通报未处理的投诉正在督办中。

民航局运输司

2017年9月1日