

2017年6月航空运输消费者投诉情况通报

2017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2643件（电话投诉898件，书面投诉1745件），其中境内航空公司2412件，港、澳、台地区及外国航空公司122件，机场投诉102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2608件，本月对35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

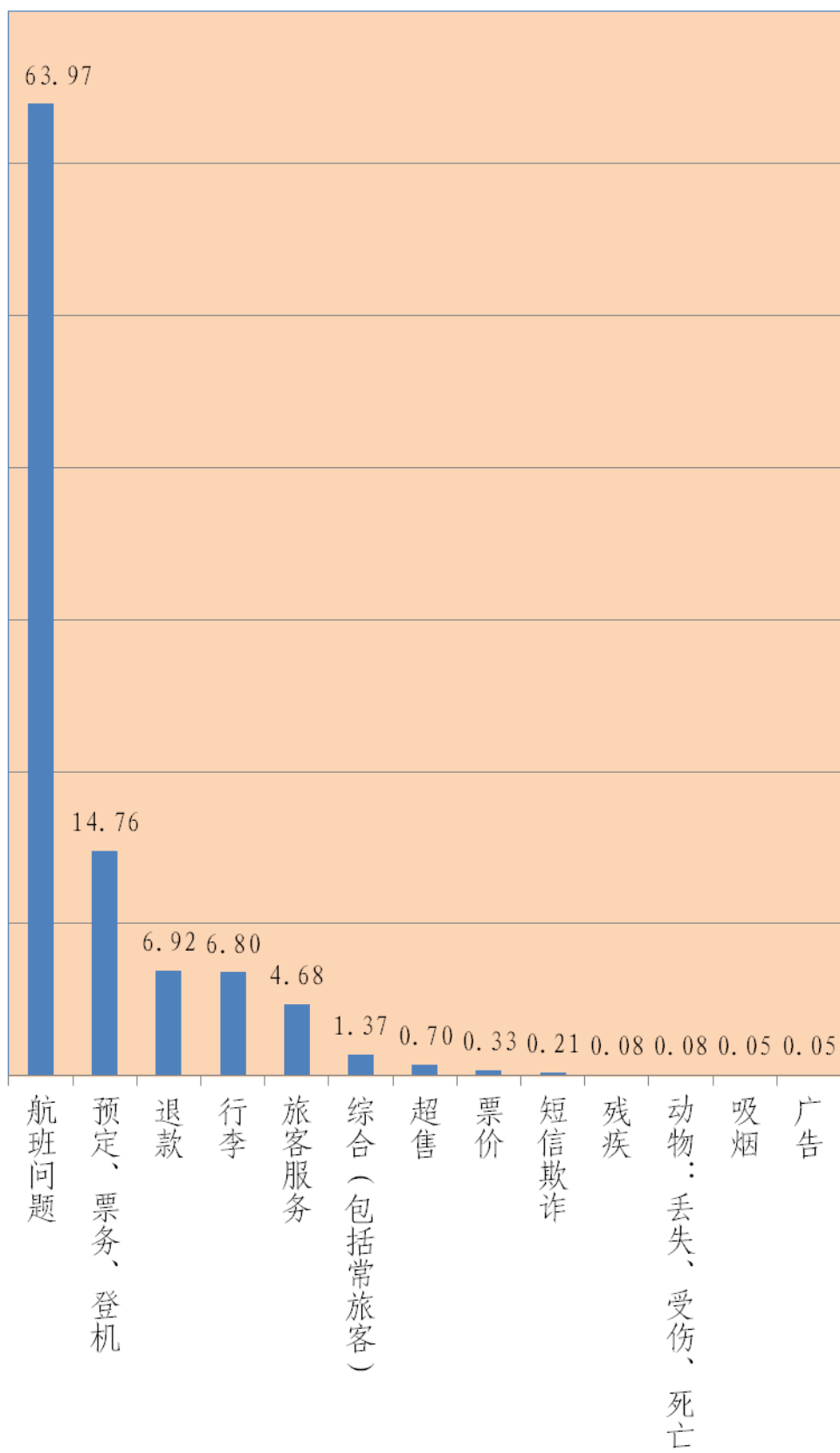
本月受理消费者对境内航空公司的投诉2412件。其中，航班问题1543件，占63.97%；预定、票务与登机356件，占14.76%；退款167件，占6.92%；行李运输差错164件，占6.80%；旅客服务113件，占4.68%；综合（包括常旅客）33件，占1.37%；超售17件，占0.70%；票价8件，占0.33%；短信欺诈5件，占0.21%；残疾旅客与动物：丢失、受伤、死亡各2件，各占0.08%；吸烟与广告各1件，各占0.05%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例 (%)
1	航班问题	延误	832	63.97
		取消	630	
		错失衔接	25	
		改变目的地	17	
		时刻变更	12	
		更换航空器	8	
		信息不满意	7	
		其他	12	
		小计	1543	
2	预定、票务 与登机	拒绝乘客登机	89	14.76
		售票、预定错误	85	
		信息不满意	45	
		未能成功签转	18	
		拒绝出售机票	6	
		未收到机票	5	
		无预定记录	5	
		错误取消	3	
		计算机订票系统表示 的时间代号	2	
		无法联络	1	
		拒绝接受其他航空公	1	

		司机票		
		等待下机	1	
		其他	95	
		小计	356	
3	退款	不适当的退款	67	6.92
		拒绝提供退款	34	
		推迟提供退款	31	
		信息不满意	15	
		提供不适当的机票	3	
		账单错误	1	
		其他	16	
		小计	167	
4	行李	行李延误	70	6.80
		行李破损	24	
		多收费	12	
		行李丢失	10	
		行李破损/内物损坏	9	
		物品丢失	9	
		行李破损/内物丢失	4	
		拒绝运输	4	
		信息不满意	4	
		内物被盗	3	

		收费标准过高	3	
		行李被盗	1	
		其他	11	
		小计	164	
5	旅客服务	113		4.68
6	综合(包括常旅客)	33		1.37
7	超售	17		0.70
8	票价	8		0.33
9	短信欺诈	5		0.21
10	残疾	2		0.08
11	动物: 丢失、受伤、死亡	2		0.08
12	吸烟	1		0.05
13	广告	1		0.05
	合计	2412		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	219	2	72	1	23	25	18	0	0	0	0	9	1	2	0	1	373
2	中国南方航空股份有限公司	195	0	62	6	24	48	21	0	0	0	0	7	0	0	0	0	363
3	中国国际航空股份有限公司	136	3	51	0	16	23	18	0	0	0	0	9	0	0	0	0	256
4	海南航空股份有限公司	167	1	19	0	18	12	7	0	0	0	0	4	0	0	0	0	228
5	深圳航空有限责任公司	116	1	11	0	1	3	8	0	0	0	0	2	0	0	0	0	142
6	四川航空股份有限公司	88	0	15	0	10	9	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	126
7	厦门航空有限公司	42	0	19	0	10	4	7	0	0	0	0	0	1	0	0	0	83

8	北京首都航空有限公司	55	1	5	0	4	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	70
9	天津航空有限责任公司	52	2	5	0	2	3	2	0	0	0	0	1	0	0	0	2	69
10	春秋航空有限公司	38	0	8	0	10	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	64
11	西部航空有限责任公司	42	2	6	0	4	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	61
12	云南祥鹏航空有限责任公司	35	1	10	1	5	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	59
13	中国联合航空有限公司	38	0	11	0	6	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	58
14	山东航空股份有限公司	28	2	7	0	4	4	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	47
15	东海航空有限公司	39	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44
16	华夏航空有限公司	19	0	5	0	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30
17	瑞丽航空有限公司	20	1	5	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30
18	福州航空有限责任公司	15	0	7	0	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27
19	上海吉祥航空有限公司	21	0	3	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26

20	成都航空有限公司	21	0	1	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26
21	上海航空股份有限公司	21	0	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
22	西藏航空有限公司	21	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
23	金鹏航空股份有限公司	22	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
24	奥凯航空有限公司	13	0	1	0	7	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
25	昆明航空有限公司	12	0	3	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
26	九元航空有限公司	6	0	3	0	1	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
27	浙江长龙航空公司	6	0	5	0	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
28	幸福航空有限责任公司	9	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
29	广西北部湾航空有限公司	10	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
30	青岛航空股份有限公司	8	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
31	长安航空有限责任公司	7	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
32	多彩贵州航空有限公司	7	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8

33	桂林航空有限公司	5	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	7
34	乌鲁木齐航空有限责任公司	2	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
35	河北航空有限公司	1	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5
36	江西航空有限公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
37	龙江航空有限公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
38	云南红土航空股份有限公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
39	大新华航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		1543	17	356	8	167	164	113	1	1	0	0	33	2	2	0	5	2412

(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	40	2	9	0	6	12	6	0	0	0	0	3	1	2	0	0	81
2	中国南方航空股份有限公司	26	0	5	0	1	33	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	68
3	中国国际航空股份有限公司	24	3	10	0	3	17	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	63
4	四川航空股份有限公司	34	0	0	0	2	9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	46
5	海南航空股份有限公司	29	1	0	0	2	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37
6	深圳航空有限责任公司	29	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	34
7	厦门航空有限公司	6	0	1	0	2	2	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	15
8	北京首都航空有限公司	9	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14

9	天津航空有限责任公司	8	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
10	瑞丽航空有限公司	6	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
11	山东航空股份有限公司	3	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	8
12	上海航空股份有限公司	4	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
13	福州航空有限责任公司	3	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
14	云南祥鹏航空有限责任公司	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
15	幸福航空有限责任公司	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
16	中国联合航空有限公司	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
17	西藏航空有限公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
18	桂林航空有限公司	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
19	春秋航空有限公司	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
20	东海航空有限公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

21	多彩贵州航空有限公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
22	西部航空有限责任公司	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
23	长安航空有限责任公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	上海吉祥航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	华夏航空有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	浙江长龙航空公司	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	河北航空有限公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	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
30	九元航空有限公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	江西航空有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		255	14	28	0	20	88	27	0	0	0	0	6	2	2	0	0	442

2. 境内航空公司有效投诉率统计

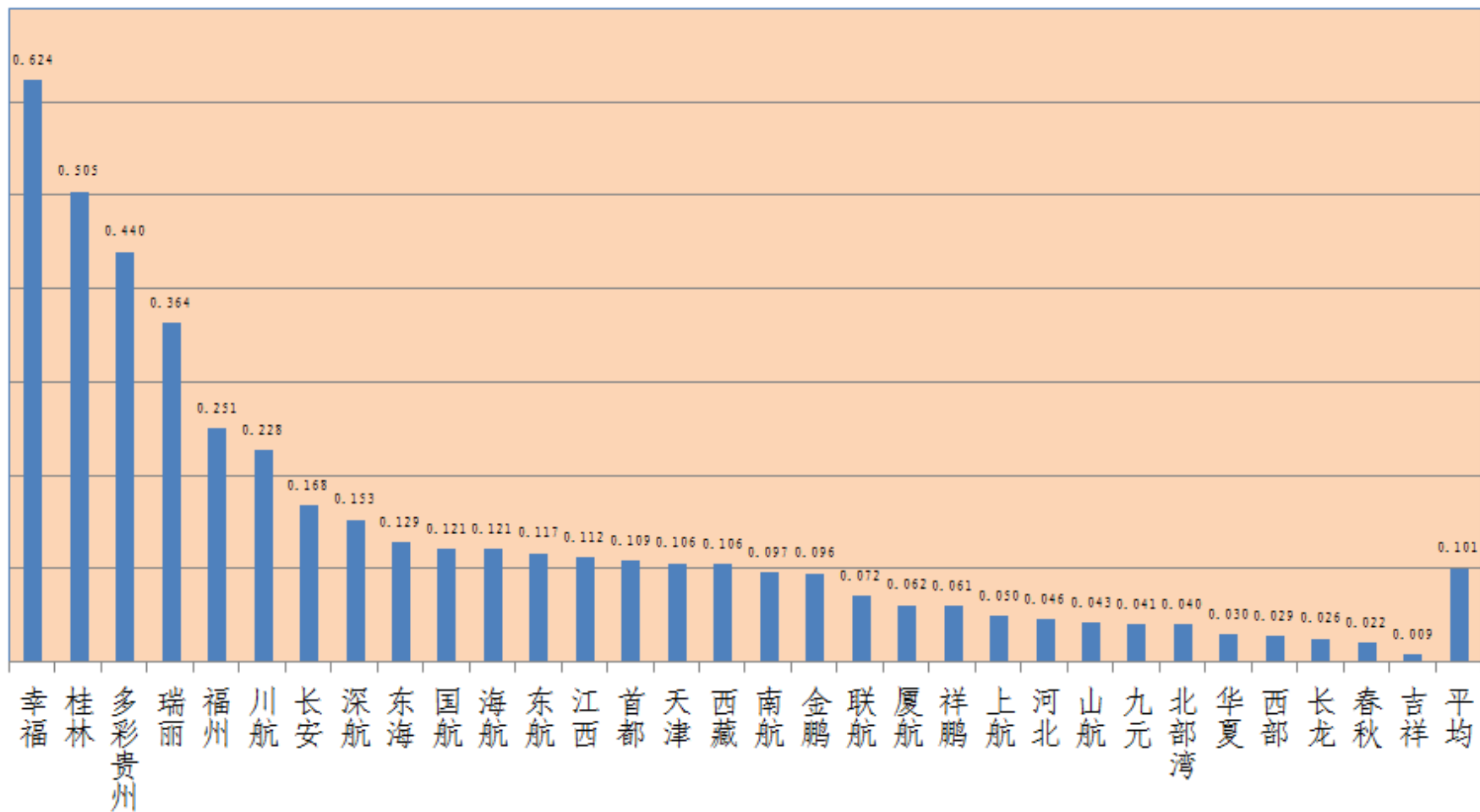
本月境内航空公司中发生有效投诉 442 件，平均有效投诉率为万分之零点壹零壹 (0.101 ‰)。

序号	公司名称	投诉总数	有效件数	有效投诉率 (万分之)
1	幸福航空有限责任公司	13	5	0.624
2	桂林航空有限公司	7	4	0.505
3	多彩贵州航空有限公司	8	3	0.440
4	瑞丽航空有限责任公司	30	9	0.364
5	福州航空有限责任公司	27	6	0.251
6	四川航空股份有限公司	126	46	0.228
7	长安航空有限责任公司	11	2	0.168
8	深圳航空有限责任公司	142	34	0.153
9	东海航空有限公司	44	3	0.129
10	中国国际航空股份有限公司	256	63	0.121
11	海南航空股份有限公司	228	37	0.121
12	中国东方航空股份有限公司	373	81	0.117
13	江西航空有限公司	3	1	0.112
14	北京首都航空有限公司	70	14	0.109
15	天津航空有限责任公司	69	12	0.106
16	西藏航空有限公司	23	4	0.106
17	中国南方航空股份有限公司	363	68	0.097

18	金鹏航空有限责任公司	23	1	0.096
19	中国联合航空有限公司	58	4	0.072
20	厦门航空有限公司	83	15	0.062
21	云南祥鹏航空有限责任公司	59	5	0.061
22	上海航空股份有限公司	25	6	0.050
23	河北航空有限公司	5	1	0.046
24	山东航空股份有限公司	47	8	0.043
25	九元航空有限责任公司	18	1	0.041
26	广西北部湾航空有限公司	12	1	0.040
27	华夏航空有限公司	30	1	0.030
28	西部航空有限责任公司	61	2	0.029
29	浙江长龙航空有限公司	17	1	0.026
30	春秋航空股份有限公司	64	3	0.022
31	上海吉祥航空有限公司	26	1	0.009
32	成都航空有限公司	26	0	0.000
33	奥凯航空有限公司	22	0	0.000
34	昆明航空有限公司	20	0	0.000
35	重庆航空有限责任公司	0	0	0.000
36	青岛航空股份有限公司	11	0	0.000
37	乌鲁木齐航空有限责任公司	6	0	0.000
38	大新华航空有限公司	1	0	0.000
39	云南红土航空有限公司	2	0	0.000

40	龙江航空有限公司	3	0	0.000
合计		2412	442	0.101

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 122 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	5	0	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
2	港龙航空公司	2	0	1	0	2	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
3	印尼苏拉维加亚航空公司	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
4	泰国亚洲航空公司	2	0	6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
5	国泰航空公司	4	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
6	全日空航空公司	0	0	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6

7	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	2	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
8	马来西亚亚洲航空有限公司	2	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
9	德国汉莎航空公司	3	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
10	马来西亚航空公司	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
11	意大利航空公司	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
12	卡塔尔航空公司	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
13	毛里求斯航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
14	西班牙伊比利亚航空公司	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
15	泰国国际航空公司	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
16	澳门航空公司	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
17	泰国酷鸟航空公司	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

18	美国联合航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
19	新加坡航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
20	新加坡酷航公司	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
21	菲律宾菲亚航公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
22	斯里兰卡航空公司	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
23	俄罗斯国际航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	菲律宾宿务太平洋航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	印度尼西亚亚洲航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	新西兰航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	芬兰航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	法国航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	台湾立荣航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

30	大韩航空公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
31	泰国时代航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	日本航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	菲律宾航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	美国达美航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	荷兰皇家航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	印度尼西亚鹰航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	北欧航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	韩亚航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	泰国狮子航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	土耳其航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
41	美国航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		45	1	27	0	22	19	7	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	122

2. 本月港澳台地区及外国航空公司有效投诉 59 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	印尼苏拉维加亚航空公司	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
2	国泰航空公司	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
3	港龙航空公司	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
4	马来西亚航空公司	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
5	全日空航空公司	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
6	香港航空公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
7	意大利航空公司	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

8	德国汉莎航空公司	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	泰国酷鸟航空公司	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
10	马来西亚亚洲航空有限公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	俄罗斯国际航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	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
13	斯里兰卡航空公司	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	泰国亚洲航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	新西兰航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	菲律宾航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	新加坡航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	菲律宾宿务太平洋航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	台湾立荣航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

20	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	泰国时代航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	西班牙伊比利亚航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	澳门航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	印度尼西亚亚洲航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	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
26	土耳其航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		30	1	10	0	5	12	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	59

二、对机场的投诉情况

（一）本月对机场的投诉 102 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	大连周水子机场	1	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	1	6
2	昆明长水国际机场	1	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	1	5
3	三亚凤凰国际机场	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	5
4	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	2	5
5	西安咸阳国际机场	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4
6	厦门高崎国际机场	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	1	0	0	4
7	呼和浩特白塔机场	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	4
8	北京首都国际机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3
9	成都双流国际机场	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
10	深圳宝安国际机场	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

11	重庆江北机场	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
12	武汉天河国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3
13	郑州新郑机场	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
14	济南遥墙国际机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3
15	兰州中川机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	3
16	广州白云国际机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
17	上海虹桥国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
18	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
19	贵阳龙洞堡机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
20	南宁吴圩机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
21	太原武宿机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
22	西双版纳景洪机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
23	珠海金湾机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	库尔勒机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2

25	上海浦东国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
26	杭州萧山国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	长沙黄花国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
28	南京禄口国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
29	沈阳桃仙国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	海口美兰国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
31	天津滨海国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
32	南昌昌北机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	长春龙嘉国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	银川河东机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	北京南苑机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	无锡硕放机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
37	丽江三义机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	西宁曹家堡机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

39	拉萨贡嘎机场	0	0	0	1	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	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
42	徐州观音机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
43	武夷山机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	和田机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	恩施许家坪机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
46	衢州机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
47	吕梁大武机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
48	襄樊刘集机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
49	张家口宁远机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
50	东营机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
51	安庆大龙山机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
合计		16	0	3	13	34	7	0	10	0	2	6	1	10	102

(二) 本月对机场的有效投诉 19 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	济南遥墙国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
2	广州白云国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	昆明长水国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	大连周水子机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
5	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
6	天津滨海国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
7	呼和浩特白塔机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8	兰州中川机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1

9	西宁曹家堡机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
10	西双版纳景洪机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	喀什机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
12	徐州观音机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
13	武夷山机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	库尔勒机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	和田机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	恩施许家坪机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	衢州机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	吕梁大武机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
合计		5	0	1	1	4	1	0	1	0	1	2	1	2	19

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 7 件, 签改退票 6 件, 售票服务 1 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	1	2	0	0	0	0	0	3
2	飞猪网	0	2	0	0	0	0	0	2
3	携程网	0	1	0	0	0	0	0	1
4	重庆联丰航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
合计		1	6	0	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 2643 件投诉中，共有 2619 件得到了及时处理和回复。有 24 件尚未回复处理结果，其中有 8 家港澳台地区及外国航空公司的 20 件投诉没有及时处理回复；有 4 家机场的 4 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	印尼苏拉维加亚航空公司	航班问题	9	9
2	马来西亚航空公司	航班问题	3	4
		退款	1	
3	泰国酷鸟航空公司	行李	2	2
4	泰国时代航空	预定、票务、登机	1	1
5	新西兰航空公司	航班问题	1	1
6	菲律宾宿务太平洋航空公司	退款	1	1
7	斯里兰卡航空公司	超售	1	1
8	台湾立荣航空公司	行李	1	1
合计			20	20

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	衢州机场	机场设施	1	1

2	武夷山机场	安检	1	1
3	和田机场	安检	1	1
4	吕梁大武机场	其他	1	1
合计			4	4

(二) 2017年5月份投诉仍未处理情况

截至目前，2017年5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	5月未处理件数	6月追加处理件数	截止目前仍未处理的5月份投诉件数
1	深圳航空有限公司	退款	1	1	0
合计			1	1	0

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	5月未处理件数	6月追加处理件数	截止目前仍未处理的5月份投诉件数
1	马来西亚航空公司	航班问题	2	0	2
		退款	2	0	2
		行李	1	0	1

2	俄罗斯乌拉尔航空公司	航班问题	1	0	1
		行李	1	0	1
3	埃塞俄比亚航空公司	行李	1	0	1
4	俄罗斯国际航空公司	预定、票务与登机	1	0	1
5	柬埔寨天翼亚洲航空公司	行李	1	0	1
6	捷星太平洋航空公司	退款	1	0	1
7	泰国酷鸟航空公司	航班问题	1	0	1
8	易斯达航空公司	预定、票务与登机	1	0	1
9	越南航空公司	航班问题	1	0	1
10	香港快运航空有限公司	退款	1	0	1
合计			15	0	15

3. 机场投诉延期处理情况

序号	单位名称	界定分类	5月未处理件数	6月追加处理件数	截止目前仍未处理的5月份投诉件数
1	北海福成机场	安检	2	0	2
		航班延误时服务	1	0	1
2	赣州黄金机场	候机环境与秩序	1	1	0
		其他	1	1	0
3	西宁曹家堡机场	安检	1	0	1
4	常州奔牛机场	候机环境与秩序	1	0	1

5	衡阳机场	办理乘机手续	1	0	1
6	井冈山机场	安检	1	0	1
7	兰州中川机场	其他	1	1	0
8	六盘水月照机场	其他	1	0	1
9	洛阳北郊机场	办理乘机手续	1	0	1
10	吕梁大武机场	安检	1	0	1
11	南充高坪机场	航班延误时服务	1	0	1
12	南阳姜营机场	安检	1	0	1
13	通辽机场	办理乘机手续	1	0	1
14	伊宁机场	安检	1	1	0
15	宜宾菜坝机场	办理乘机手续	1	0	1
合计			18	4	14

本通报未处理的投诉正在督办中。