

## 2017年8月航空运输消费者投诉情况通报

2017年8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4122件（电话投诉1206件，书面投诉2916件），其中境内航空公司3716件，港、澳、台地区及外国航空公司198件，机场投诉201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4089件，本月对33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

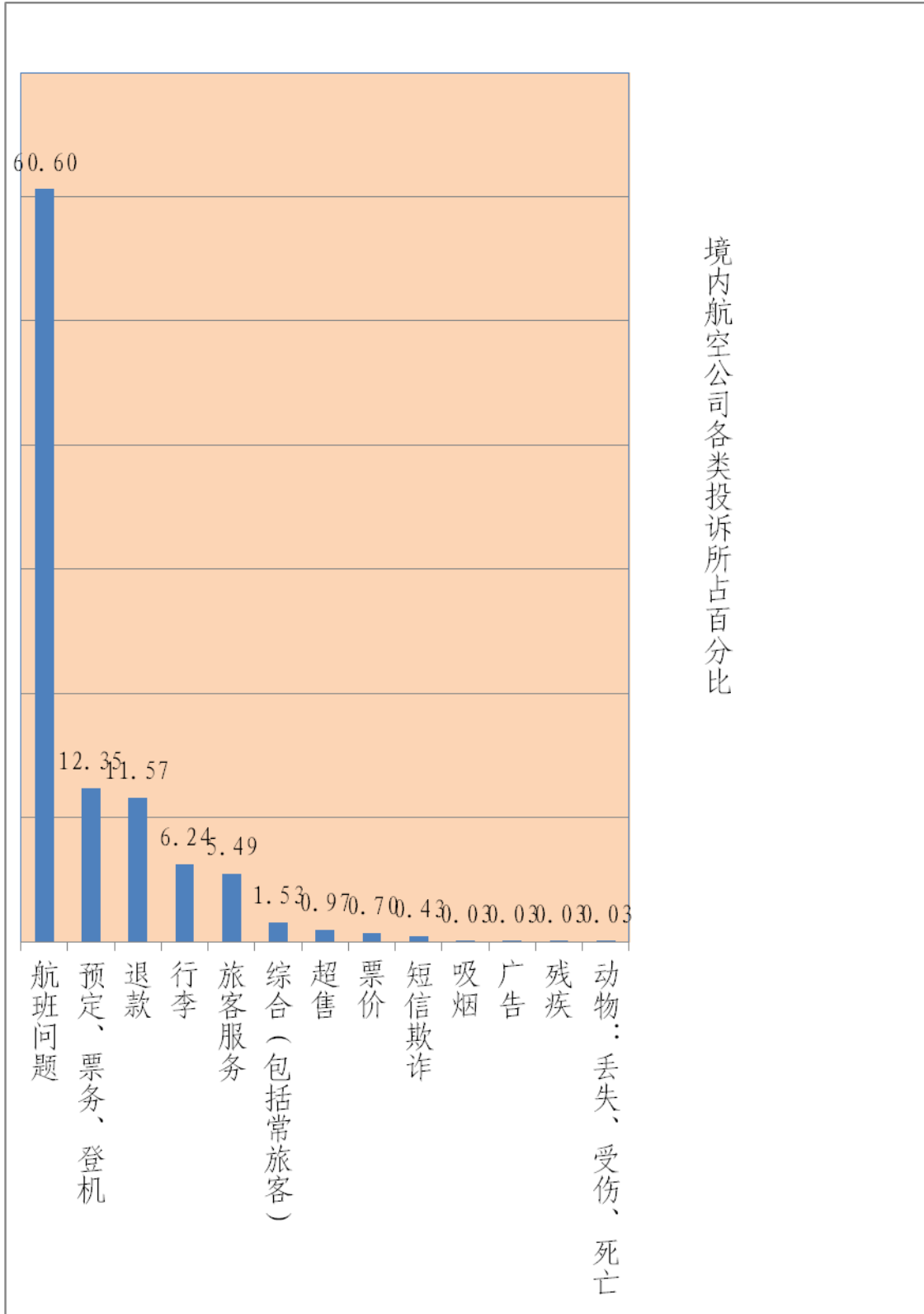
本月受理消费者对境内航空公司的投诉3716件。其中，航班问题2252件，占60.60%；预定、票务与登机459件，占12.35%；退款430件，占11.57%；行李运输差错232件，占6.24%；旅客服务204件，占5.49%；综合（包括常旅客）57件，占1.53%；超售36件，占0.97%；票价26件，占0.70%；短信欺诈16件，占0.43%；吸烟、广告、残疾旅客与动物：丢失、受伤、死亡各1件，各占0.03%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例 (%)
1	航班问题	延误	1234	60.60
		取消	886	
		错失衔接	35	
		改变目的地	25	
		时刻变更	22	
		更换航空器	9	
		信息不满意	9	
		改变始发点	5	
		其他	27	
		小计	2252	
2	预定、票务 与登机	售票、预定错误	136	12.35
		拒绝乘客登机	110	
		信息不满意	30	
		未能成功签转	13	
		错误取消	10	
		拒绝出售机票	9	
		无预定记录	6	
		无法联络	3	
		机票丢失需重新购票	2	
		未收到机票	1	
		拒绝接受其他航空	1	

		公司机票		
		计算机订票系统表 示的时间代号	1	
		等待下机	1	
		预先重新保护	1	
		其他	135	
		小计	459	
3	退款	拒绝提供退款	161	11.57
		不适当的退款	118	
		推迟提供退款	52	
		信息不满意	8	
		拒绝提供退款：提 供的机票不能接受	4	
		账单错误	3	
		拒绝提供退款：提 供不适当的机票	2	
		等待破产结果的退款	1	
		其他	81	
		小计	430	
		行李延误	100	
		行李破损	32	
		多收费	20	

4	行李	行李丢失	18	6.24
		内物被盗	8	
		收费标准过高	8	
		内物破损	7	
		行李破损/内物丢失	5	
		物品丢失	5	
		行李破损/内物损坏	3	
		信息不满意	3	
		拒绝运输	2	
		行李被盗	1	
		其他	20	
		小计	232	
5	旅客服务	204	5.49	
6	综合(包括常旅客)	57	1.53	
7	超售	36	0.97	
8	票价	26	0.70	
9	短信欺诈	16	0.43	
10	吸烟	1	0.03	
11	广告	1	0.03	
12	残疾旅客	1	0.03	
13	动物: 丢失、	1	0.03	

	受伤、死亡		
	合计	3716	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	407	5	80	6	57	51	39	0	0	0	0	23	0	0	0	5	673
2	中国南方航空股份有限公司	218	1	69	8	44	29	32	0	0	0	0	13	0	0	0	1	415
3	中国国际航空股份有限公司	179	1	58	2	66	25	30	0	0	0	0	10	0	0	0	0	371
4	四川航空股份有限公司	155	2	26	1	43	8	8	0	0	0	0	4	0	1	0	0	248
5	海南航空股份有限公司	152	3	28	0	21	17	15	0	0	0	0	2	0	0	0	3	241
6	深圳航空有限责任公司	98	0	18	2	15	12	14	0	0	0	0	0	0	0	0	2	161
7	北京首都航空有限公司	116	4	8	2	13	10	3	0	0	0	0	0	0	0	0	2	158

8	天津航空有限责任公司	104	1	6	1	13	6	8	0	0	0	0	0	0	0	0	1	140
9	中国联合航空有限公司	80	6	16	1	25	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	135
10	云南祥鹏航空有限责任公司	71	1	20	0	19	10	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	124
11	春秋航空有限公司	84	0	7	1	12	14	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	120
12	厦门航空有限公司	53	3	17	1	16	6	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	108
13	上海吉祥航空有限公司	73	0	10	0	6	3	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	98
14	西部航空有限责任公司	56	3	9	0	6	7	5	0	0	0	0	0	0	0	0	2	88
15	山东航空股份有限公司	50	0	17	0	7	4	7	0	0	0	0	2	0	0	0	0	87
16	东海航空有限公司	48	1	0	0	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	54
17	福州航空有限责任公司	34	1	7	0	5	0	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	52
18	西藏航空有限公司	33	0	2	0	7	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	45
19	成都航空有限公司	27	0	3	1	5	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	41

20	奥凯航空有限公司	26	0	4	0	6	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39
21	河北航空有限公司	30	0	5	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39
22	瑞丽航空有限公司	15	0	5	0	12	2	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	37
23	上海航空股份有限公司	24	0	6	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36
24	华夏航空有限公司	26	0	6	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36
25	浙江长龙航空公司	12	0	11	0	7	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	31
26	昆明航空有限公司	22	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26
27	九元航空有限公司	10	2	6	0	2	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
28	青岛航空股份有限公司	12	1	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
29	乌鲁木齐航空有限责任公司	6	0	2	0	2	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
30	幸福航空有限责任公司	7	1	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
31	广西北部湾航空有限公司	11	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
32	金鹏航空股份有限公司	6	0	4	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12



33	多彩贵州航空有限公司	1	0	1	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
34	桂林航空有限公司	3	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
35	云南红土航空股份有限公司	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
36	江西航空有限公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
37	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
合计		2252	36	459	26	430	232	204	1	1	0	0	57	1	1	0	16	3716

## (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	91	5	14	1	6	20	10	0	0	0	0	3	0	0	0	0	150
2	中国国际航空股份有限公司	39	1	6	0	9	22	12	0	0	0	0	2	0	0	0	0	91
3	中国南方航空股份有限公司	44	1	9	1	4	17	8	0	0	0	0	2	0	0	0	0	86
4	海南航空股份有限公司	36	1	4	0	2	11	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	57
5	深圳航空有限责任公司	28	0	7	0	3	9	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	52
6	四川航空股份有限公司	43	1	1	0	1	3	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	51
7	北京首都航空有限公司	30	4	0	0	1	7	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44
8	天津航空有限责任公司	27	1	1	0	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	36

9	春秋航空有限公司	26	0	1	1	3	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35
10	中国联合航空有限公司	20	4	2	0	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31
11	厦门航空有限公司	10	3	5	1	1	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28
12	福州航空有限责任公司	21	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	24
13	东海航空有限公司	13	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
14	成都航空有限公司	9	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
15	上海吉祥航空有限公司	6	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
16	山东航空股份有限公司	5	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
17	西藏航空有限公司	7	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
18	多彩贵州航空有限公司	0	0	1	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
19	云南祥鹏航空有限责任公司	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
20	西部航空有限责任公司	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4

21	青岛航空股份有限公司	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
22	奥凯航空有限公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
23	瑞丽航空有限公司	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
24	上海航空股份有限公司	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
25	九元航空有限公司	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
26	金鹏航空股份有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
27	幸福航空有限责任公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	桂林航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
29	华夏航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	河北航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	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
32	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
33	长安航空有限责任公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

34	云南红土航空股份有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		476	26	57	5	36	114	56	0	0	0	0	9	0	0	0	1	780

## 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 780 件，平均有效投诉率为万分之零点壹伍肆（0.154 ‰）。

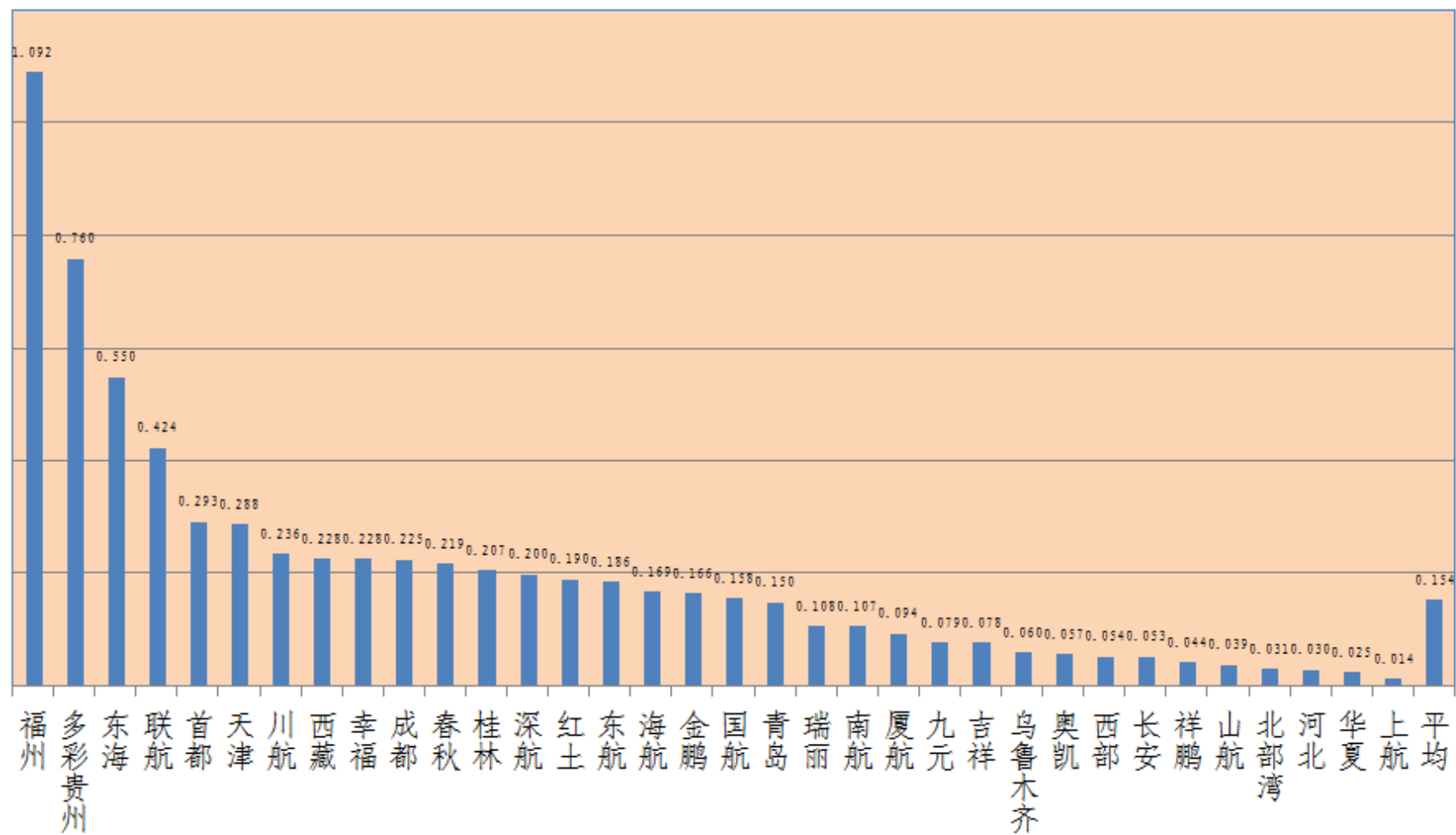
序号	公司名称	投诉总数	有效件数	有效投诉率 (万分之)
1	福州航空有限责任公司	52	24	1.092
2	多彩贵州航空有限公司	7	6	0.760
3	东海航空有限公司	54	16	0.550
4	中国联合航空有限公司	135	31	0.424
5	北京首都航空有限公司	158	44	0.293
6	天津航空有限责任公司	140	36	0.288
7	四川航空股份有限公司	248	51	0.236
8	西藏航空有限公司	45	8	0.228
9	幸福航空有限责任公司	13	2	0.228
10	成都航空有限公司	41	12	0.225
11	春秋航空股份有限公司	120	35	0.219
12	桂林航空有限公司	5	2	0.207
13	深圳航空有限责任公司	161	52	0.200
14	云南红土航空有限公司	3	1	0.190
15	中国东方航空股份有限公司	673	150	0.186
16	海南航空股份有限公司	241	57	0.169
17	金鹏航空有限责任公司	12	2	0.166

18	中国国际航空股份有限公司	371	91	0.158
19	青岛航空股份有限公司	17	4	0.150
20	瑞丽航空有限责任公司	37	3	0.108
21	中国南方航空股份有限公司	415	86	0.107
22	厦门航空有限公司	108	28	0.094
23	九元航空有限责任公司	25	2	0.079
24	上海吉祥航空有限公司	98	10	0.078
25	乌鲁木齐航空有限责任公司	15	1	0.060
26	奥凯航空有限公司	39	3	0.057
27	西部航空有限责任公司	88	4	0.054
28	长安航空有限责任公司	2	1	0.053
29	云南祥鹏航空有限责任公司	124	4	0.044
30	山东航空股份有限公司	87	9	0.039
31	广西北部湾航空有限公司	12	1	0.031
32	河北航空有限公司	39	1	0.030
33	华夏航空有限公司	36	1	0.025
34	上海航空股份有限公司	36	2	0.014
35	浙江长龙航空有限公司	31	0	0.000
36	昆明航空有限公司	26	0	0.000
37	江西航空有限公司	2	0	0.000
38	大新华航空有限公司	0	0	0.000
39	龙江航空有限公司	0	0	0.000

40	重庆航空有限责任公司	0	0	0.000
合计		3716	780	0.154



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 198 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	泰国狮子航空公司	1	0	35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36
2	香港航空公司	7	0	5	0	1	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
3	港龙航空公司	9	0	2	0	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
4	国泰航空公司	4	0	4	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
5	韩亚航空公司	3	0	2	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
6	新加坡酷航公司	6	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9

7	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	2	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
8	泰国亚洲航空公司	0	0	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
9	大韩航空公司	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
10	马来西亚航空公司	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
11	越南航空公司	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
12	济州航空公司	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
13	法国航空公司	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
14	阿联酋航空公司	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
15	荷兰皇家航空公司	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
16	日本乐桃航空公司	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
17	全日空航空公司	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

18	澳门航空公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
19	菲律宾航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
20	卡塔尔航空公司	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
21	美国联合航空公司	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
22	加拿大航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
23	埃塞俄比亚航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	印度尼西亚鹰航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
25	德国汉莎航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
26	波兰航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
27	维姆航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	新西兰航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
29	俄罗斯国际航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

30	香港快运航空有限公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
31	菲律宾宿务太平洋航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	美国航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	马来西亚亚洲航空有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	芬兰航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	台湾长荣航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	美国达美航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	泰国时代航空	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	阿联酋阿提哈德航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	阿塞拜疆航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	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
41	阿斯塔纳航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
42	肯尼亚航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

43	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
44	马印航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	巴基斯坦航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
46	澳洲航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
47	印度尼西亚亚洲航空有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
48	俄罗斯西伯利亚航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
49	新加坡航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
50	土耳其航空公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
51	斯里兰卡航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
52	泰国亚洲航空（长途）有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		49	0	79	0	28	35	6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	198

2. 本月港澳台地区及外国航空公司有效投诉 134 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	泰国狮子航空公司	1	0	35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36
2	港龙航空公司	9	0	0	0	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
3	香港航空公司	3	0	2	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
4	新加坡酷航公司	6	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
5	国泰航空公司	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
6	马来西亚航空公司	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
7	济州航空公司	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

8	法国航空公司	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	菲律宾航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
10	韩亚航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
11	越南航空公司	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
12	阿联酋航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	日本乐桃航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	新西兰航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	俄罗斯国际航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
17	埃塞俄比亚航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
18	印度尼西亚鹰航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2



19	荷兰皇家航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
20	波兰航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
21	美国航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	芬兰航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	泰国亚洲航空公司	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	阿斯塔纳航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	肯尼亚航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	马印航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	香港快运航空有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	菲律宾宿务太平洋航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	泰国时代航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	阿塞拜疆航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

32	德国汉莎航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	全日空航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	维姆航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	巴基斯坦航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	澳洲航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	俄罗斯西伯利亚航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	土耳其航空公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
39	美国联合航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	斯里兰卡航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		36	0	52	0	13	31	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	134

## 二、对机场的投诉情况

(一) 本月对机场的投诉 201 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	昆明长水国际机场	2	0	0	4	1	2	0	0	1	0	0	0	2	12
2	哈尔滨太平国际机场	1	0	2	0	1	0	0	5	0	0	0	0	1	10
3	北京首都国际机场	1	1	1	0	2	1	0	3	0	0	0	0	0	9
4	上海浦东国际机场	0	0	1	0	2	1	0	0	0	1	0	1	2	8
5	三亚凤凰国际机场	2	0	0	0	4	0	0	0	0	0	1	0	1	8
6	兰州中川机场	2	0	0	2	1	1	0	1	0	0	0	0	1	8
7	西宁曹家堡机场	0	0	0	1	2	1	0	1	0	0	1	0	0	6
8	深圳宝安国际机场	0	0	0	0	3	0	0	1	0	1	0	0	0	5

9	杭州萧山国际机场	1	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	5
10	乌鲁木齐地窝堡机场	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	5
11	天津滨海国际机场	0	0	1	0	1	0	0	2	0	1	0	0	0	5
12	济南遥墙国际机场	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	5
13	南昌昌北机场	0	0	1	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	5
14	石家庄正定机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	5
15	广州白云国际机场	2	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	4
16	重庆江北机场	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	0	0	4
17	长沙黄花国际机场	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	4
18	郑州新郑机场	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	4
19	贵阳龙洞堡机场	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	4
20	呼和浩特白塔机场	0	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	4
21	绵阳南郊机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4
22	库尔勒机场	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	4

23	南京禄口国际机场	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	3
24	大连周水子机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	3
25	长春龙嘉国际机场	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	3
26	张家界荷花机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3
27	常州奔牛机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	3
28	和田机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	3
29	上海虹桥国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
30	南宁吴圩机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
31	桂林两江国际机场	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
32	无锡硕放机场	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
33	烟台蓬莱国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
34	拉萨贡嘎机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
35	喀什机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
36	海拉尔东山机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2

37	徐州观音机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
38	临沂机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
39	湛江机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
40	池州九华山机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
41	武汉天河国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
42	青岛流亭国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
43	沈阳桃仙国际机场	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	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
45	温州永强机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
46	宁波栎社机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
47	合肥新桥国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
48	北京南苑机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
49	珠海金湾机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
50	九寨沟黄龙机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

51	赤峰土城子机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
52	南通兴东机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
53	锡林浩特机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
54	淮安涟水机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
55	济宁机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
56	满洲里机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
57	扬州泰州机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
58	林芝机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
59	达州河市霸机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
60	白山长白山机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
61	保山机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
62	喀纳斯机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
63	东营机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
64	二连浩特赛乌素机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

65	格尔木机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
66	铜仁大兴机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
67	兴义机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
68	阿里昆莎机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
69	鞍山机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
70	日照山字河机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
71	神农架红坪机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		19	1	10	21	44	19	1	31	5	9	13	4	24	201

(二) 本月对机场的有效投诉 55 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	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	4
2	石家庄正定机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	3
3	和田机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	3
4	昆明长水国际机场	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
5	长沙黄花国际机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
6	兰州中川机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
7	烟台蓬莱国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
8	西宁曹家堡机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
9	徐州观音机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2

10	临沂机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	库尔勒机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
12	湛江机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	北京首都国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	上海浦东国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	广州白云国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
16	深圳宝安国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	三亚凤凰国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
19	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	贵阳龙洞堡机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
21	济南遥墙国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
22	长春龙嘉国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

23	桂林两江国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	温州永强机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	宁波栎社机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
26	珠海金湾机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
27	拉萨贡嘎机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
28	九寨沟黄龙机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
29	张家界荷花机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
30	常州奔牛机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
31	海拉尔东山机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
32	淮安涟水机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
33	济宁机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
34	达州河市霸机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
35	保山机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	喀纳斯机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1

37	东营机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	兴义机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	日照山字河机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		7	0	0	5	10	8	0	5	0	2	10	3	5	55

### 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

8月份受理对航空运输销售代理企业的投诉7件，售票服务5件，签改退票1件，售后服务1件。

序号	单位	投诉类别及数量
----	----	---------

		客票代理				货运代理			合计
		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	2	1	1	0	0	0	0	4
2	美团	1	0	0	0	0	0	0	1
3	去哪儿	1	0	0	0	0	0	0	1
4	携程	1	0	0	0	0	0	0	1
合计		5	1	1	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 4122 件投诉中，共有 4075 件得到了及时处理和回复。有 47 件尚未回复处理结果，其中有 1 家境内航空公司的 2 件投诉没有及时处理回复；有 18 家港澳台地区及外国航空公司的 29 件投诉没有及时处理回复；有 12 家机场的 16 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	退款	1	2
		预定、票务与登机	1	
合计			2	2

#### 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	行李	1	4
		旅客服务	1	
		退款	1	
		预定、票务、登机	1	
2	济州航空公司	预定、票务、登机	2	3

		退款	1	
3	埃塞俄比亚航空公司	行李	1	2
		退款	1	
4	新西兰航空公司	退款	1	2
		预定、票务、登机	1	
5	印度尼西亚鹰航空公司	航班问题	2	2
6	越南航空公司	预定、票务、登机	2	2
7	香港快运航空有限公司	行李	2	2
8	波兰航空公司	行李	2	2
9	阿塞拜疆航空公司	退款	1	1
10	阿斯塔纳航空公司	行李	1	1
11	巴基斯坦航空公司	行李	1	1
12	俄罗斯国际航空公司	退款	1	1
13	俄罗斯西伯利亚航空公司	航班问题	1	1
14	肯尼亚航空公司	退款	1	1
15	马印航空公司	退款	1	1
16	斯里兰卡航空公司	航班问题	1	1
17	泰国时代航空公司	行李	1	1
18	土耳其航空公司	综合（包括常旅客）	1	1
合计			29	29

### 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	和田机场	购物和餐饮服务	2	3
		安检	1	
2	临沂机场	安检	1	2
		办理乘机手续	1	
3	湛江机场	安检	1	2
		机场设施	1	
4	三亚凤凰国际机场	其他	1	1
5	日照山字河机场	办理乘机手续	1	1
6	兴义机场	办理乘机手续	1	1
7	烟台蓬莱国际机场	购物和餐饮服务	1	1
8	保山机场	办理乘机手续	1	1
9	达州河市霸机场	购物和餐饮服务	1	1
10	淮安涟水机场	航班延误时服务	1	1
11	济宁机场	其他	1	1
12	九寨沟黄龙机场	候机环境与秩序	1	1
合计			16	16

(二) 2017年7月份投诉仍未处理情况

截至目前，2017年7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. 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	7月未处理件数	8月追加处理件数	截止目前仍未处理的7月份投诉件数
1	俄罗斯国际航空公司	航班问题	2	0	2
		退款	1	0	1
		行李	1	0	1
2	埃塞俄比亚航空	行李	1	0	1
		预定、票务、登机	1	0	1
3	马印航空公司	退款	1	0	1
		预定、票务、登机	1	0	1
4	墨西哥航空公司	预定、票务、登机	2	0	2
5	波兰航空公司	行李	1	0	1
6	捷星太平洋航空公司	退款	1	0	1
7	马来西亚航空公司	航班问题	1	0	1
8	土耳其航空公司	行李	1	0	1
9	新加坡酷航	航班问题	1	0	1
合计			15	0	15

## 2. 机场投诉延期处理情况

序号	单位名称	界定分类	7月未处理件数	8月追加处理件数	截止目前仍未处理的7月份投诉件数
		41			

1	万州机场	办理乘机手续	1	0	1
		其他	1	0	1
2	兴义机场	机场设施	1	0	1
3	邯郸机场	办理乘机手续	1	0	1
4	和田机场	购物和餐饮服务	1	0	1
5	林芝机场	安检	1	0	1
合计			6	0	6

本通报未处理的投诉正在督办中。