

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

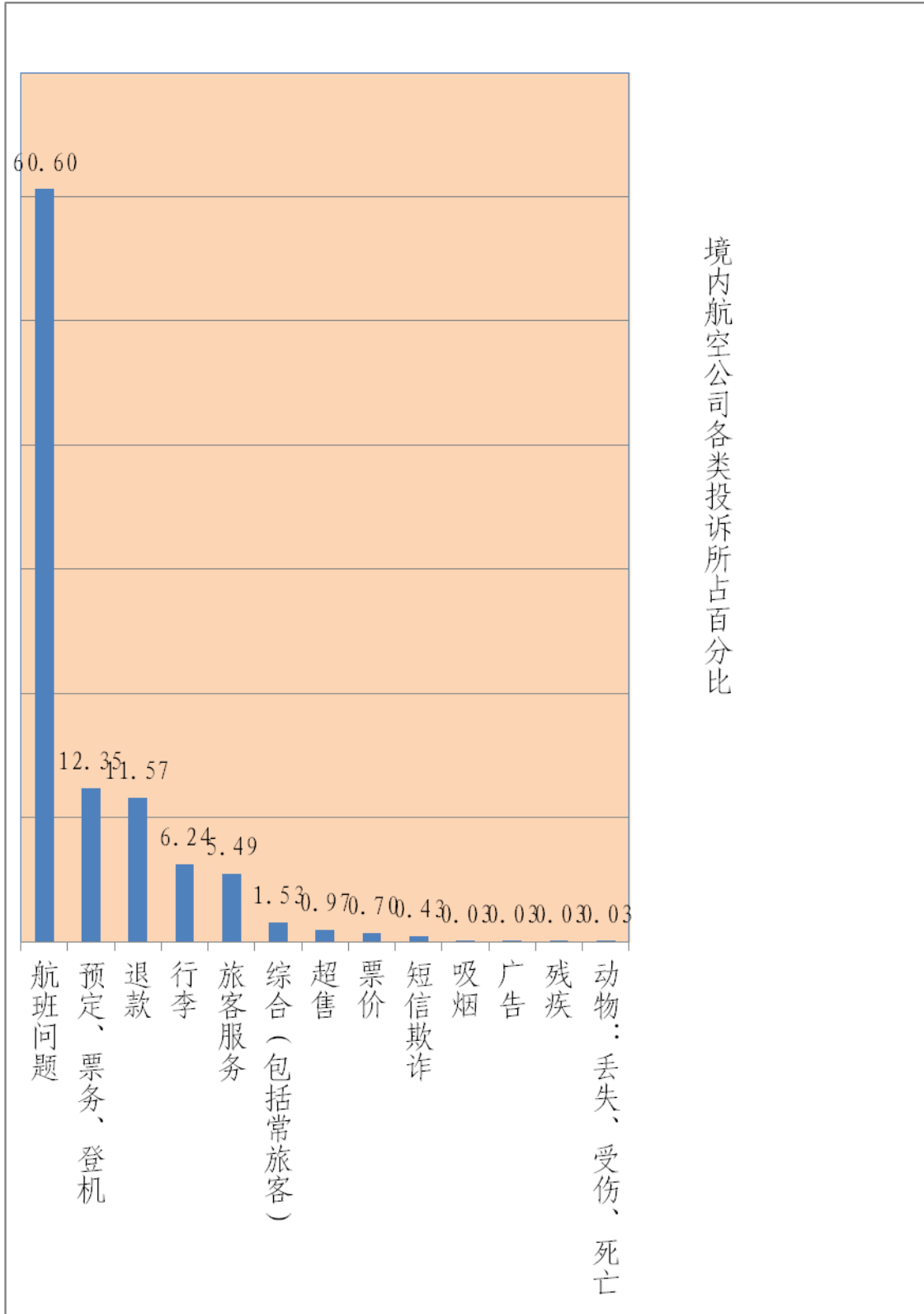
本月受理消费者对境内航空公司的投诉3716件。其中，航班问题2252件，占60.60%；预定、票务与登机459件，占12.35%；退款430件，占11.57%；行李运输差错232件，占6.24%；旅客服务204件，占5.49%；综合（包括常旅客）57件，占1.53%；超售36件，占0.97%；票价26件，占0.70%；短信欺诈16件，占0.43%；吸烟、广告、残疾旅客与动物：丢失、受伤、死亡各1件，各占0.03%。

| 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 | 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

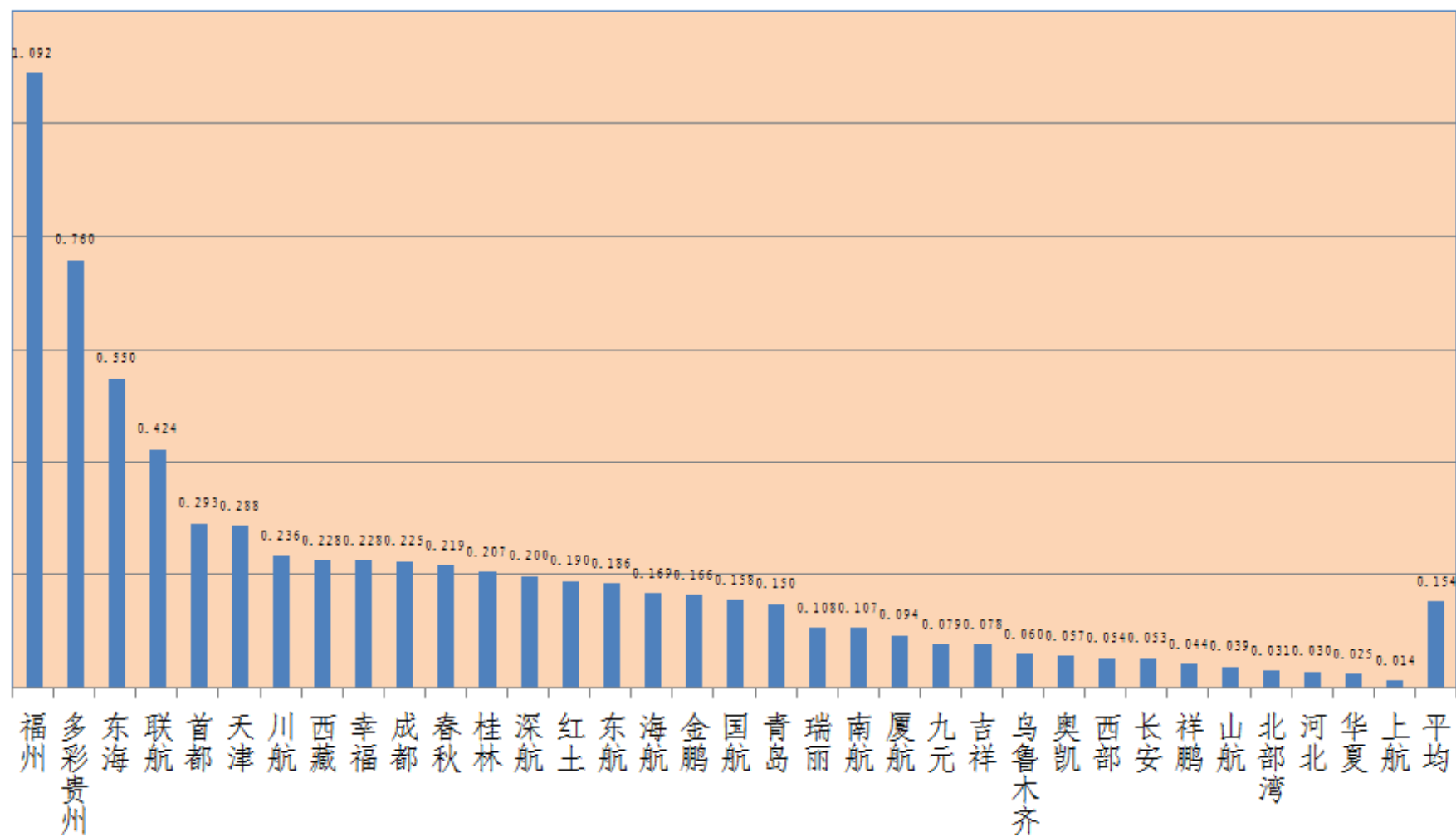
本月境内航空公司中发生有效投诉 780 件，平均有效投诉率为万分之零点壹伍肆（0.154 ‰）。

| 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 | 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。