

2017年9月航空运输消费者投诉情况通报

2017年9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1828件（电话投诉851件，书面投诉977件），其中境内航空公司1573件，港、澳、台地区及外国航空公司124件，机场投诉120件，机票销售代理企业11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1812件，本月对16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

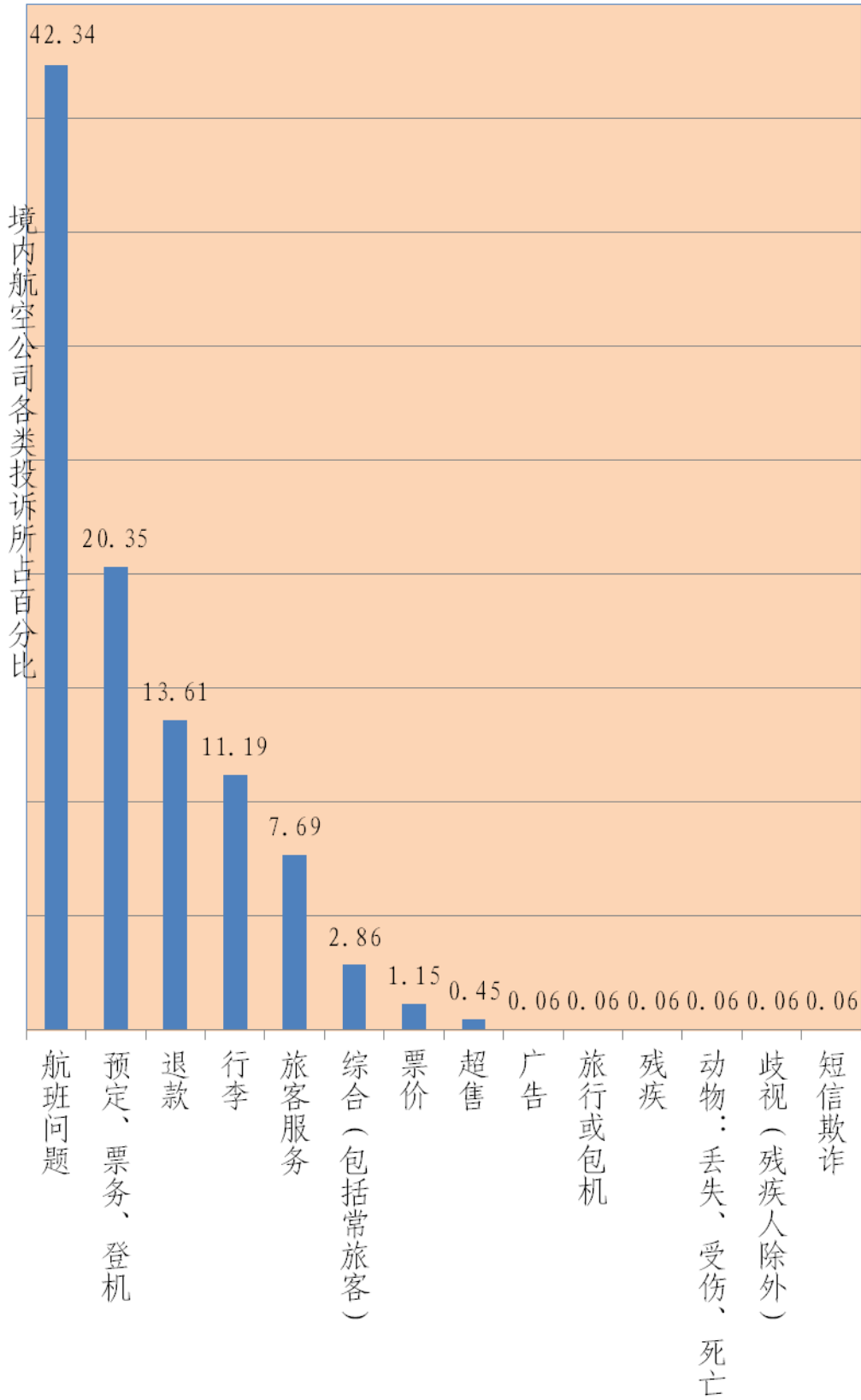
1. 境内航空公司投诉类型及比例

本月受理消费者对境内航空公司的投诉1573件。其中，航班问题666件，占42.34%；预定、票务与登机320件，占20.35%；退款214件，占13.61%；行李运输差错176件，占11.19%；旅客服务121件，占7.69%；综合（包括常旅客）45件，占2.86%；票价18件，占1.15%；超售7件，占0.45%；广告、旅行或包机、残疾旅客、歧视（残疾人除外）、短信欺诈与动物：丢失、受伤、死亡各1件，各占0.06%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例 (%)
1	航班问题	取消	314	42.34
		延误	295	
		错失衔接	22	
		时刻变更	14	
		改变目的地	11	
		更换航空器	3	
		改变始发点	3	
		信息不满意	3	
		其他	1	
		小计	666	
2	预定、票务 与登机	售票、预定错误	112	20.35
		拒绝乘客登机	93	
		信息不满意	37	
		未能成功签转	9	
		拒绝出售机票	6	
		错误取消	6	
		无预定记录	3	
		未收到机票	1	
		其他	53	
		小计	320	
		拒绝提供退款	86	

3	退款	不适当的退款	74	13.61
		推迟提供退款	34	
		信息不满意	11	
		账单错误	2	
		拒绝提供退款：提供不适当的机票	1	
		等待破产结果的退款	1	
		其他	5	
		小计	214	
4	行李	行李延误	62	11.19
		行李破损	25	
		多收费	16	
		行李丢失	12	
		信息不满意	10	
		内物破损	7	
		物品丢失	7	
		拒绝运输	5	
		行李破损/内物丢失	4	
		内物被盗	4	
		行李破损/内物损坏	3	
		收费标准过高	3	
		其他	18	

		小计	176	
5	旅客服务	121		7.69
6	综合(包括常旅客)	45		2.86
7	票价	18		1.15
8	超售	7		0.45
9	广告	1		0.06
10	旅行或包机	1		0.06
11	残疾旅客	1		0.06
12	歧视(残疾人除外)	1		0.06
13	短信欺诈	1		0.06
13	动物: 丢失、受伤、死亡	1		0.06
	合计	1573		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	72	0	57	2	35	37	29	0	0	0	1	26	0	0	1	1	261
2	中国南方航空股份有限公司	86	0	53	4	17	28	11	0	0	0	0	8	0	1	0	0	208
3	海南航空股份有限公司	63	0	22	1	11	21	3	0	0	0	0	3	0	0	0	0	124
4	中国国际航空股份有限公司	37	0	26	3	28	10	9	0	0	0	0	5	0	0	0	0	118
5	四川航空股份有限公司	37	0	20	2	24	9	7	0	0	0	0	0	1	0	0	0	100
6	北京首都航空有限公司	52	2	16	3	6	7	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	89
7	深圳航空有限责任公司	48	2	7	0	8	4	9	0	0	0	0	1	0	0	0	0	79

8	春秋航空有限公司	20	1	14	0	7	17	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	67
9	中国联合航空有限公司	21	0	14	2	10	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51
10	山东航空股份有限公司	20	0	10	0	5	1	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	45
11	云南祥鹏航空有限责任公司	24	0	9	1	3	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	42
12	西部航空有限责任公司	23	1	4	0	7	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40
13	厦门航空有限公司	9	0	10	0	9	4	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39
14	天津航空有限责任公司	22	0	6	0	5	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37
15	华夏航空有限公司	13	0	3	0	7	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27
16	上海吉祥航空有限公司	10	1	9	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
17	九元航空有限公司	8	0	3	0	6	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
18	成都航空有限公司	8	0	2	0	6	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
19	东海航空有限公司	12	0	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18

20	福州航空有限责任公司	8	0	2	0	5	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
21	上海航空股份有限公司	9	0	2	0	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
22	瑞丽航空有限公司	14	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
23	浙江长龙航空公司	6	0	4	0	3	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	15
24	河北航空有限公司	6	0	2	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
25	昆明航空有限公司	5	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	10
26	西藏航空有限公司	2	0	2	0	2	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
27	奥凯航空有限公司	5	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
28	青岛航空股份有限公司	1	0	5	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
29	长安航空有限责任公司	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
30	桂林航空有限公司	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
31	广西北部湾航空有限公司	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
32	幸福航空有限责任公司	3	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6

33	乌鲁木齐航空有限责任公司	2	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
34	多彩贵州航空有限公司	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
35	金鹏航空股份有限公司	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
36	江西航空有限公司	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
37	大新华航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
38	龙江航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
39	云南红土航空股份有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		666	7	320	18	214	176	121	0	1	0	1	45	1	1	1	1	1573

(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	22	0	8	1	3	17	5	0	0	0	1	4	0	0	0	0	61
2	中国南方航空股份有限公司	35	0	3	0	3	16	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	60
3	中国国际航空股份有限公司	11	0	3	1	7	7	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	31
4	海南航空股份有限公司	15	0	1	0	1	8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26
5	深圳航空有限责任公司	21	2	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26
6	四川航空股份有限公司	8	0	1	0	0	3	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	15
7	北京首都航空有限公司	10	2	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15

8	天津航空有限责任公司	8	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
9	厦门航空有限公司	3	0	1	0	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
10	春秋航空有限公司	1	0	1	0	1	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
11	中国联合航空有限公司	5	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
12	九元航空有限公司	6	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
13	成都航空有限公司	3	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
14	上海航空股份有限公司	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
15	上海吉祥航空有限公司	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
16	云南祥鹏航空有限责任公司	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
17	西部航空有限责任公司	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
18	东海航空有限公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
19	福州航空有限责任公司	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4

20	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
21	幸福航空有限责任公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
22	山东航空股份有限公司	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
23	河北航空有限公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	广西北部湾航空有限责任公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
25	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
26	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
27	昆明航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	西藏航空有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	浙江长龙航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	乌鲁木齐航空有限责任公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	多彩贵州航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		179	5	23	2	15	77	17	0	0	0	1	6	1	1	0	0	327

2. 境内航空公司有效投诉率统计

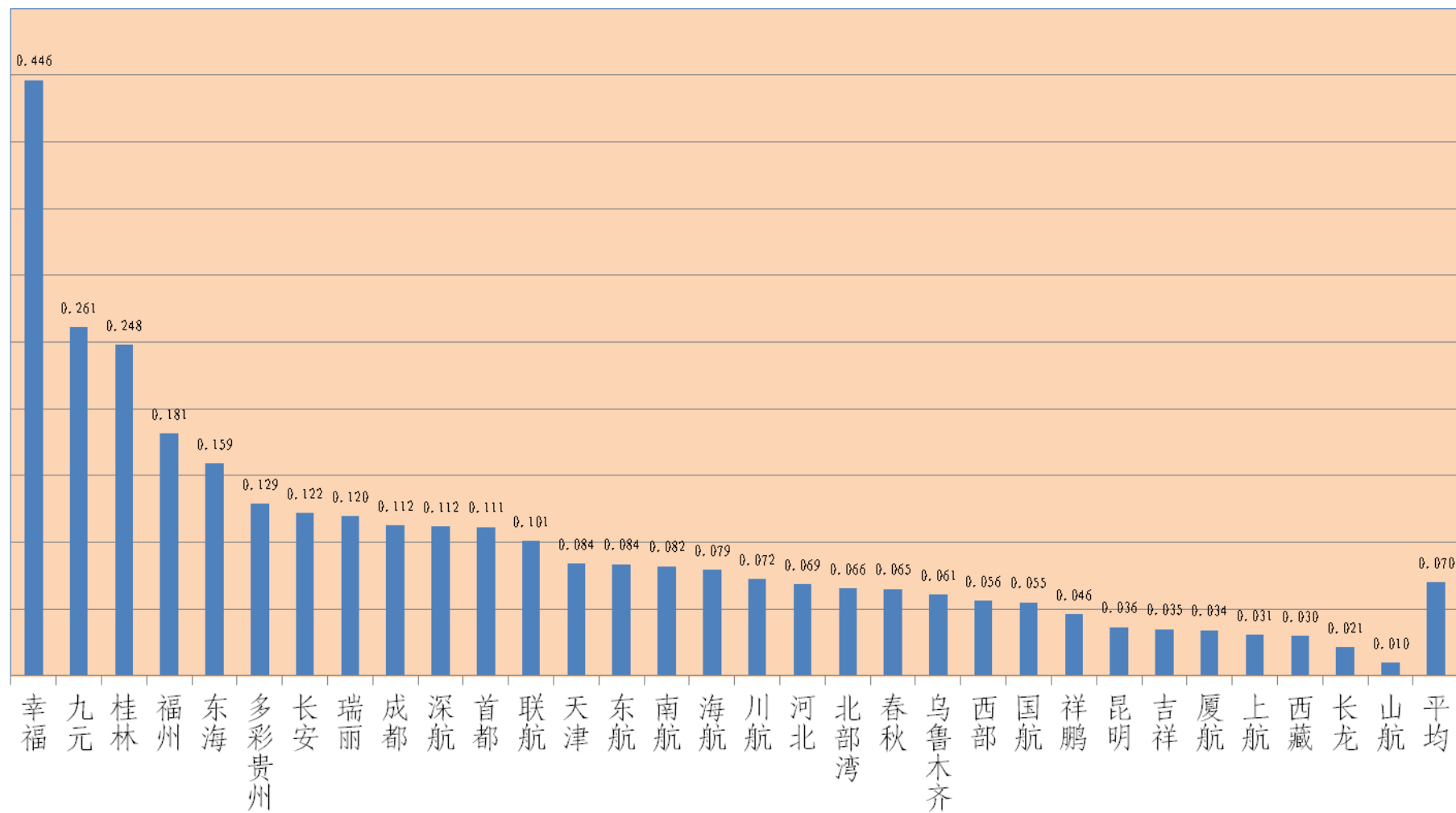
本月境内航空公司中发生有效投诉 327 件，平均有效投诉率为万分之零点零柒零（0.070 ‰）。

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	6	3	0.446
2	九元航空有限责任公司	23	7	0.261
3	桂林航空有限公司	6	2	0.248
4	福州航空有限责任公司	18	4	0.181
5	东海航空有限公司	18	4	0.159
6	多彩贵州航空有限公司	4	1	0.129
7	长安航空有限责任公司	6	2	0.122
8	瑞丽航空有限责任公司	16	3	0.120
9	成都航空有限公司	21	6	0.112
10	深圳航空有限责任公司	79	26	0.112
11	北京首都航空有限公司	89	15	0.111
12	中国联合航空有限公司	51	7	0.101
13	天津航空有限责任公司	37	10	0.084
14	中国东方航空股份有限公司	261	61	0.084
15	中国南方航空股份有限公司	208	60	0.082
16	海南航空股份有限公司	124	26	0.079
17	四川航空股份有限公司	100	15	0.072

18	河北航空有限公司	11	2	0.069
19	广西北部湾航空有限公司	6	2	0.066
20	春秋航空股份有限公司	67	9	0.065
21	乌鲁木齐航空有限责任公司	5	1	0.061
22	西部航空有限责任公司	40	4	0.056
23	中国国际航空股份有限公司	118	31	0.055
24	云南祥鹏航空有限责任公司	42	4	0.046
25	昆明航空有限公司	10	1	0.036
26	上海吉祥航空有限公司	25	4	0.035
27	厦门航空有限公司	39	9	0.034
28	上海航空股份有限公司	17	4	0.031
29	西藏航空有限公司	10	1	0.030
30	浙江长龙航空有限公司	15	1	0.021
31	山东航空股份有限公司	45	2	0.010
32	华夏航空有限公司	27	0	0.000
33	奥凯航空有限公司	9	0	0.000
34	青岛航空股份有限公司	8	0	0.000
35	金鹏航空有限责任公司	4	0	0.000
36	江西航空有限公司	3	0	0.000
37	大新华航空有限公司	2	0	0.000
38	龙江航空有限公司	2	0	0.000
39	云南红土航空有限公司	1	0	0.000

40	重庆航空有限责任公司	0	0	0.000
合计		1573	327	0.070

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 124 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	2	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
2	国泰航空公司	2	0	3	0	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
3	香港快运航空有限公司	2	0	2	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
4	捷星日本航空公司	5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
5	法国航空公司	3	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
6	马来西亚亚洲航空有限公司	3	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5

7	港龙航空公司	3	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
8	土耳其航空公司	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
9	新加坡酷航公司	2	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
10	大韩航空公司	1	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
11	日本乐桃航空公司	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
12	德国汉莎航空公司	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
13	菲律宾航空公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
14	俄罗斯国际航空公司	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
15	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
16	北欧航空公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
17	泰国狮子航空公司	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

18	美国航空公司	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
19	泰国亚洲航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
20	春秋航空日本株式会社	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
21	阿斯塔纳航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
22	马来西亚航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
23	菲律宾宿务太平洋航空公司	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	全日空航空公司	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
25	澳门航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
26	韩亚航空公司	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
27	济州航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	墨西哥航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	美国达美航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

30	阿联酋航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	乌兹别克斯坦航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	塞尔维亚航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	乌克兰国际航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	泰国亚洲航空（长途）有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	阿联酋阿提哈德航空公司	1	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
37	曼谷航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	澳洲航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	卡塔尔航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	泰国国际航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
41	美国联合航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

42	伊朗马汉航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
43	泰国酷鸟航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		45	1	29	0	21	17	10	0	0	0	0	1	0	0	0	0	124

2. 本月港澳台地区及外国航空公司有效投诉 76 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	香港航空公司	5	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
2	国泰航空公司	2	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
3	香港快运航空有限公司	1	0	2	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
4	捷星日本航空公司	5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
5	新加坡酷航公司	2	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
6	德国汉莎航空公司	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
7	土耳其航空公司	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4

8	俄罗斯国际航空公司	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	马来西亚亚洲航空有限公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
10	港龙航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	阿斯塔纳航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	日本乐桃航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	菲律宾宿务太平洋航空公司	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	澳门航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	韩亚航空公司	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	济州航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	美国航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	法国航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	墨西哥航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

20	美国达美航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	乌兹别克斯坦航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	大韩航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	马来西亚航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	菲律宾航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	乌克兰国际航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	泰国亚洲航空（长途）有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	阿联酋阿提哈德航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	印度尼西亚鹰航空公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
30	全日空航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

31	曼谷航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	澳洲航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	北欧航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	泰国狮子航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	泰国国际航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	伊朗马汉航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		30	1	11	0	10	16	7	0	0	0	0	1	0	0	0	0	76

二、对机场的投诉情况

(一) 本月对机场的投诉 120 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	重庆江北机场	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	3	1	7
2	北京首都国际机场	1	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	1	6
3	上海浦东国际机场	0	0	0	1	0	2	0	0	1	0	0	1	1	6
4	深圳宝安国际机场	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0	1	0	0	5
5	昆明长水国际机场	1	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	1	5
6	长沙黄花国际机场	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	1	5
7	成都双流国际机场	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4
8	贵阳龙洞堡机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	4
9	兰州中川机场	0	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	4
10	广州白云国际机场	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3

11	南昌昌北机场	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
12	库尔勒机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3
13	泸州蓝田机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
14	惠州机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3
15	厦门高崎国际机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	武汉天河国际机场	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
17	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
18	天津滨海国际机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
19	南宁吴圩机场	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
20	呼和浩特白塔机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
21	烟台蓬莱国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
22	泉州晋江机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
23	珠海金湾机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
24	临沂机场	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2

25	阿克苏温宿机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
26	扬州泰州机场	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
27	上海虹桥国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	杭州萧山国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	大连周水子机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
31	郑州新郑机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
32	海口美兰国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
34	福州长乐国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	济南遥墙国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
36	桂林两江国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
37	温州永强机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	石家庄正定机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1

39	北京南苑机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	无锡硕放机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
41	西宁曹家堡机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
42	鄂尔多斯伊金霍洛机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
43	张家界荷花机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	喀什机场	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	0	0	0	1	1
46	海拉尔东山机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
47	运城张孝机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
48	柳州白莲机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
49	湛江机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
50	和田机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
51	南通兴东机场	0	0	0	0	0	0	0	1	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	大同倍加皂机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
54	佛山沙堤机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
55	库车机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
56	巴彦淖尔天吉泰机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
57	琼海博鳌国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
58	那拉提机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
59	乌兰察布集宁机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
60	固原机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
61	宜春明月山机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		13	0	3	10	30	11	3	8	4	4	16	5	13	120

(二) 本月对机场的有效投诉 35 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	泸州蓝田机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
2	惠州机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3
3	重庆江北国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
4	贵阳龙洞堡国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
5	南昌昌北机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
6	库尔勒机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
7	扬州泰州机场	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
8	广州白云国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1

9	武汉天河国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
10	大连周水子机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
11	郑州新郑机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
12	石家庄正定机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
13	无锡硕放机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
14	烟台蓬莱国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	西宁曹家堡机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
16	泉州晋江机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	珠海金湾机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
18	鄂尔多斯伊金霍洛机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
19	海拉尔东山机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	运城张孝机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
21	柳州白莲机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

22	阿克苏温宿机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	和田机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
24	大同倍加皂机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	佛山沙堤机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	乌兰察布集宁机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		5	0	0	1	5	3	2	1	1	2	13	1	1	35

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

9 月份受理对航空运输销售代理企业的投诉 11 件，售票服务 9 件，签改退票 2 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	4	1	0	0	0	0	0	5
2	飞猪	3	1	0	0	0	0	0	4
3	携程	2	0	0	0	0	0	0	2
合计		9	2	0	0	0	0	0	11

五、投诉处理情况与问题

（一）当月投诉处理情况

本月 1828 件投诉中，共有 1782 件得到了及时处理和回复。有 46 件尚未回复处理结果，其中有 2 家境内航空公司的 4 件投诉没有及时处理回复；有 15 家港澳台地区及外国航空公司的 30 件投诉没有及时处理回复；有 10 家机场的 12 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	春秋航空有限公司	退款	1	2
		行李	1	
2	深圳航空有限责任公司	航班问题	2	2
合计			4	4

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	香港快运航空有限公司	航班问题	2	7
		退款	2	
		预定、票务、登机	2	
		旅客服务	1	
2	捷星日本航空公司	航班问题	5	6
		退款	1	

3	俄罗斯国际航空公司	航班问题	1	3
		预定、票务、登机	1	
		行李	1	
4	马来西亚航空公司	航班问题	1	2
		退款	1	
5	阿斯塔纳航空公司	行李	2	2
6	阿联酋阿提哈德航空公司	航班问题	1	1
7	济州航空公司	预定、票务、登机	1	1
8	曼谷航空公司	预定、票务、登机	1	1
9	墨西哥航空公司	航班问题	1	1
10	塞尔维亚航空公司	航班问题	1	1
11	泰国酷鸟航空公司	预定、票务、登机	1	1
12	乌克兰国际航空公司	航班问题	1	1
13	乌兹别克斯坦航空公司	退款	1	1
14	伊朗马汉航空公司	航班问题	1	1
15	印度尼西亚鹰航空公司	综合（包括常旅客）	1	1
合计			30	30

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	惠州机场	购物和餐饮服务	1	3
		候机环境与秩序	1	

		机场设施	1	
2	大同倍加皂机场	安检	1	1
3	佛山沙堤机场	安检	1	1
4	和田机场	购物和餐饮服务	1	1
5	南阳姜营机场	安检	1	1
6	石家庄正定机场	航班延误时服务	1	1
7	烟台蓬莱国际机场	机场设施	1	1
8	扬州泰州机场	货物	1	1
9	运城张孝机场	购物和餐饮服务	1	1
10	重庆江北机场	其他	1	1
合计			12	12

(二) 2017年8月份投诉仍未处理情况

截至目前，2017年8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	8月未处理件数	9月追加处理件数	截止目前仍未处理的8月份投诉件数
1	多彩贵州航空有限公司	退款	1	0	1
		预定、票务与登机	1	0	1
合计			2	0	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	8月未处理件数	9月追加处理件数	截止目前仍未处理的8月份投诉件数
1	马来西亚航空公司	行李	1	0	1
		旅客服务	1	0	1
		退款	1	0	1
		预定、票务、登机	1	0	1
2	济州航空公司	预定、票务、登机	2	0	2
		退款	1	0	1
3	埃塞俄比亚航空公司	行李	1	0	1
		退款	1	0	1
4	新西兰航空公司	退款	1	0	1
		预定、票务、登机	1	0	1
5	印度尼西亚鹰航空公司	航班问题	2	0	2
6	越南航空公司	预定、票务、登机	2	0	2
7	香港快运航空有限公司	行李	2	0	2
8	波兰航空公司	行李	2	0	2
9	阿塞拜疆航空公司	退款	1	0	1
10	阿斯塔纳航空公司	行李	1	0	1
11	巴基斯坦航空公司	行李	1	0	1

12	俄罗斯国际航空公司	退款	1	0	1
13	俄罗斯西伯利亚航空公司	航班问题	1	0	1
14	肯尼亚航空公司	退款	1	0	1
15	马印航空公司	退款	1	0	1
16	斯里兰卡航空公司	航班问题	1	0	1
17	泰国时代航空公司	行李	1	0	1
18	土耳其航空公司	综合（包括常旅客）	1	0	1
合计			29	0	29

3. 机场投诉延期处理情况

序号	单位名称	界定分类	8月未处理件数	9月追加处理件数	截止目前仍未处理的8月份投诉件数
1	和田机场	购物和餐饮服务	2	0	2
		安检	1	0	1
2	临沂机场	安检	1	0	1
		办理乘机手续	1	0	1
3	湛江机场	安检	1	0	1
		机场设施	1	0	1
4	三亚凤凰国际机场	其他	1	0	1
5	日照山字河机场	办理乘机手续	1	0	1
6	兴义机场	办理乘机手续	1	0	1

7	烟台蓬莱国际机场	购物和餐饮服务	1	0	1
8	保山机场	办理乘机手续	1	0	1
9	达州河市霸机场	购物和餐饮服务	1	0	1
10	淮安涟水机场	航班延误时服务	1	0	1
11	济宁机场	其他	1	0	1
12	九寨沟黄龙机场	候机环境与秩序	1	0	1
合计			16	0	16

本通报未处理的投诉正在督办中。