

2017年10月航空运输消费者投诉情况通报

2017年10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823件（电话投诉586件，书面投诉237件），其中境内航空公司673件，港、澳、台地区及外国航空公司78件，机场投诉63件，机场地面服务代理企业的投诉1件，机票销售代理企业8件。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814件，本月对9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

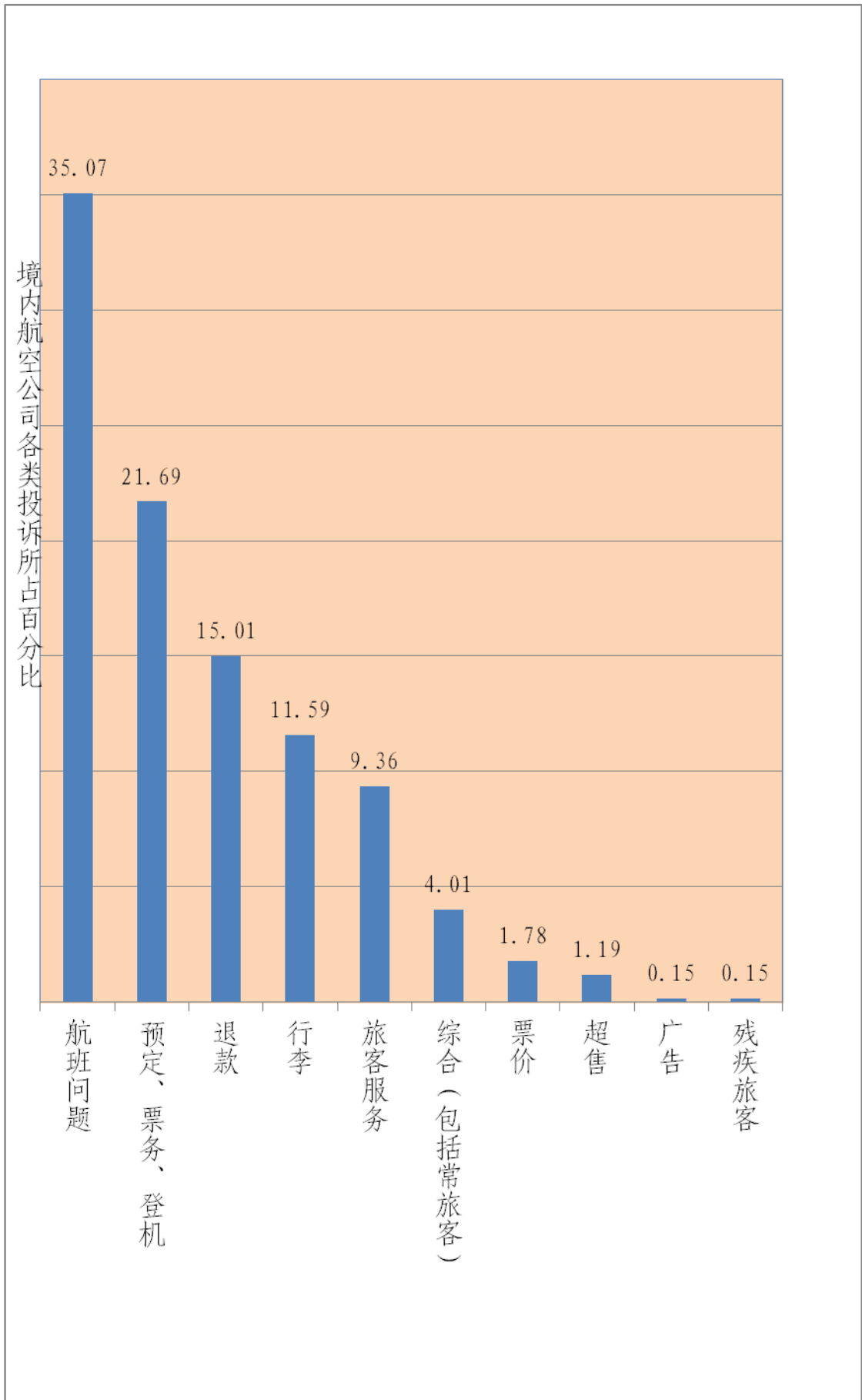
1. 境内航空公司投诉类型及比例

本月受理消费者对境内航空公司的投诉673件。其中，航班问题236件，占35.07%；预定、票务与登机146件，占21.69%；退款101件，占15.01%；行李运输差错78件，占11.59%；旅客服务63件，占9.36%；综合（包括常旅客）27件，占4.01%；票价12件，占1.78%；超售8件，占1.19%；广告与残疾旅客各1件，各占0.15%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例 (%)
1	航班问题	延误	103	35.07
		取消	89	
		时刻变更	20	
		错失衔接	9	
		信息不满意	6	
		改变目的地	4	
		更换航空器	3	
		其他	2	
		小计	236	
2	预定、票务 与登机	售票、预定错误	51	21.69
		拒绝乘客登机	44	
		信息不满意	16	
		未能成功签转	9	
		拒绝出售机票	5	
		错误取消	2	
		未收到机票	1	
		预先重新保护	1	
		其他	17	
		小计	146	
		拒绝提供退款	53	
		不适当的退款	21	

3	退款	推迟提供退款	12	15.01
		信息不满意	6	
		拒绝提供退款：提供不适当的机票	3	
		账单错误	2	
		其他	4	
		小计	101	
		4	行李	
行李破损	19			
多收费	8			
信息不满意	5			
行李丢失	4			
物品丢失	4			
内物破损	2			
内物被盗	2			
行李破损/内物损坏	1			
行李被盗	1			
收费标准过高	1			
其他	7			
小计	78			
5	旅客服务	63	9.36	
6	综合（包括常	27	4.01	

	旅客)		
7	票价	12	1.78
8	超售	8	1.19
9	广告	1	0.15
10	残疾旅客	1	0.15
合计		673	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	46	0	30	3	12	11	16	0	0	0	0	13	0	0	0	0	131
2	中国南方航空股份有限公司	26	0	19	1	11	13	8	0	0	0	0	3	0	0	0	0	81
3	中国国际航空股份有限公司	9	0	10	3	4	13	11	0	1	0	0	3	0	0	0	0	54
4	四川航空股份有限公司	18	0	13	1	13	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	47
5	海南航空股份有限公司	16	2	8	1	8	2	4	0	0	0	0	2	1	0	0	0	44
6	云南祥鹏航空有限责任公司	15	0	6	0	1	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29
7	深圳航空有限责任公司	12	1	5	0	5	1	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	28

8	厦门航空有限公司	7	2	7	1	6	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27
9	山东航空股份有限公司	10	0	5	0	6	2	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	27
10	北京首都航空有限公司	10	0	10	0	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26
11	中国联合航空有限公司	7	2	5	1	4	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
12	春秋航空有限公司	5	0	5	1	2	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
13	西部航空有限责任公司	3	0	5	0	1	8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
14	天津航空有限责任公司	3	0	3	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
15	上海吉祥航空有限公司	6	0	0	0	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
16	西藏航空有限公司	4	0	0	0	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
17	九元航空有限公司	1	1	1	0	2	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
18	上海航空股份有限公司	3	0	2	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
19	华夏航空有限公司	5	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9

20	奥凯航空有限公司	5	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
21	幸福航空有限责任公司	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
22	成都航空有限公司	2	0	2	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
23	浙江长龙航空公司	2	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	6
24	瑞丽航空有限公司	2	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
25	金鹏航空股份有限公司	2	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
26	多彩贵州航空有限公司	1	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
27	长安航空有限责任公司	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
28	青岛航空股份有限公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
29	乌鲁木齐航空有限公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
30	桂林航空有限公司	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
31	河北航空有限公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
32	广西北部湾航空有限公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

33	福州航空有限责任公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	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		236	8	146	12	101	78	63	0	1	0	0	27	1	0	0	0	673

(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	14	0	4	0	2	3	1	0	0	0	0	5	0	0	0	0	29
2	中国南方航空股份有限公司	13	0	2	0	1	8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
3	中国国际航空股份有限公司	2	0	1	1	1	10	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	20

4	海南航空股份有限公司	5	2	0	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
5	深圳航空有限责任公司	5	1	2	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	11
6	四川航空股份有限公司	4	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
7	天津航空有限责任公司	1	0	2	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
8	北京首都航空有限公司	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
9	云南祥鹏航空有限责任公司	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
10	上海吉祥航空有限公司	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
11	中国联合航空有限公司	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
12	幸福航空有限责任公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
13	山东航空股份有限公司	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
14	春秋航空有限公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
15	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

16	西藏航空有限公司	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
17	厦门航空有限公司	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
18	上海航空股份有限公司	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
19	成都航空有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	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
21	九元航空有限公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	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
23	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
24	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
25	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
合计		75	6	15	1	6	30	14	0	1	0	0	6	0	0	0	0	154

2. 境内航空公司有效投诉率统计

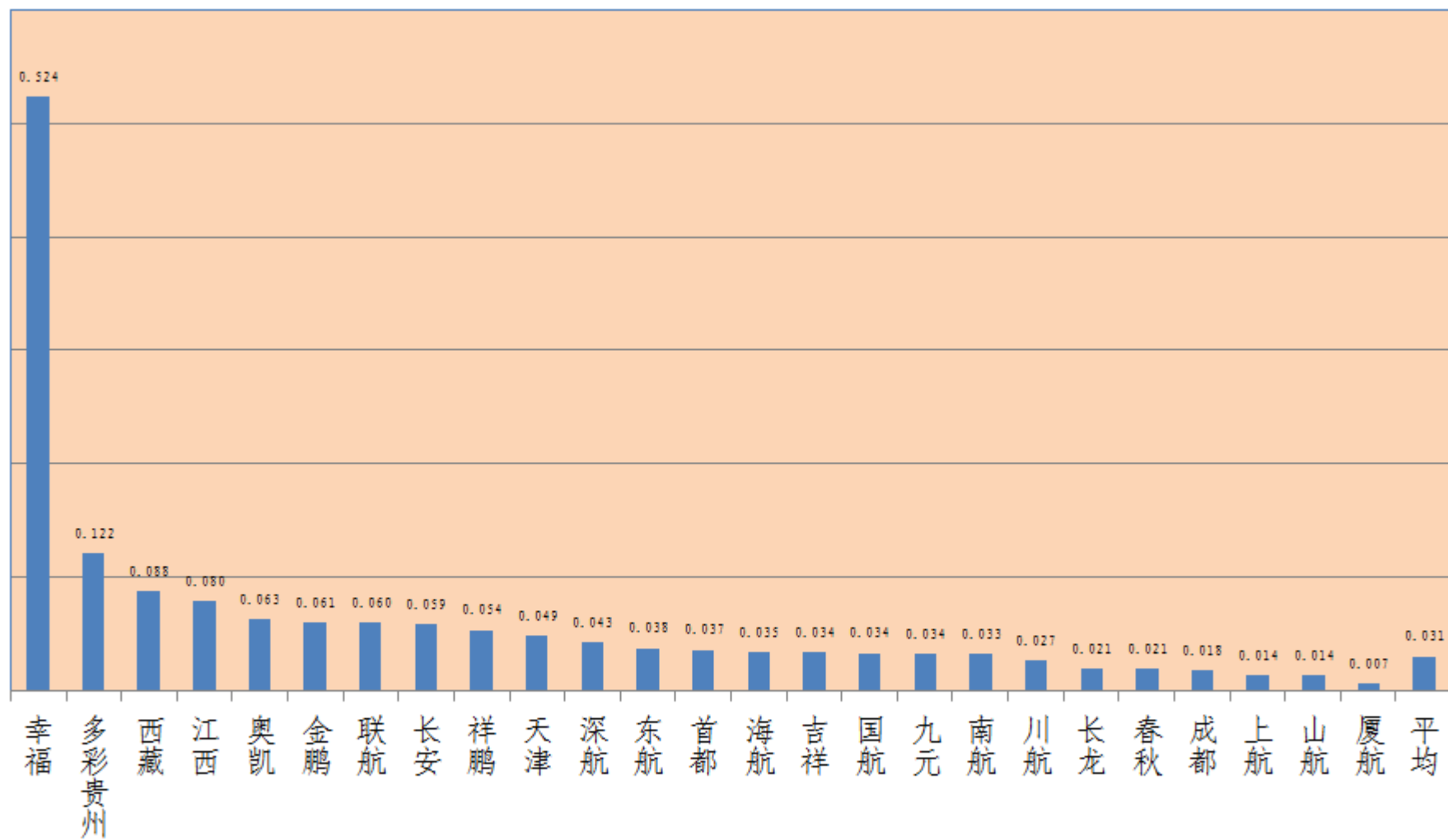
本月境内航空公司中发生有效投诉 154 件，平均有效投诉率为万分之零点零叁壹（0.031 ‰）。

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	8	4	0.524
2	多彩贵州航空有限公司	4	1	0.122
3	西藏航空有限公司	10	3	0.088
4	江西航空有限公司	1	1	0.080
5	奥凯航空有限公司	8	3	0.063
6	金鹏航空有限责任公司	5	1	0.061
7	中国联合航空有限公司	21	4	0.060
8	长安航空有限责任公司	4	1	0.059
9	云南祥鹏航空有限责任公司	29	5	0.054
10	天津航空有限责任公司	11	6	0.049
11	深圳航空有限责任公司	28	11	0.043
12	中国东方航空股份有限公司	131	29	0.038
13	北京首都航空有限公司	26	5	0.037
14	海南航空股份有限公司	44	12	0.035
15	上海吉祥航空有限公司	11	4	0.034
16	中国国际航空股份有限公司	54	20	0.034
17	九元航空有限责任公司	10	1	0.034

18	中国南方航空股份有限公司	81	25	0.033
19	四川航空股份有限公司	47	6	0.027
20	浙江长龙航空有限公司	6	1	0.021
21	春秋航空股份有限公司	18	3	0.021
22	成都航空有限公司	7	1	0.018
23	上海航空股份有限公司	9	2	0.014
24	山东航空股份有限公司	27	3	0.014
25	厦门航空有限公司	27	2	0.007
26	西部航空有限责任公司	18	0	0.000
27	华夏航空有限公司	9	0	0.000
28	瑞丽航空有限责任公司	5	0	0.000
29	青岛航空股份有限公司	3	0	0.000
30	乌鲁木齐航空有限责任公司	3	0	0.000
31	桂林航空有限公司	3	0	0.000
32	广西北部湾航空有限公司	2	0	0.000
33	河北航空有限公司	2	0	0.000
34	福州航空有限责任公司	1	0	0.000
35	东海航空有限公司	0	0	0.000
36	大新华航空有限公司	0	0	0.000
37	昆明航空有限公司	0	0	0.000
38	云南红土航空有限公司	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		673	154	0.031

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 78 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	2	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
2	美国达美航空公司	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
3	埃塞俄比亚航空公司	1	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
4	香港航空公司	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
5	港龙航空公司	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
6	荷兰皇家航空公司	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4

7	澳门航空公司	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
8	加拿大航空公司	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	法国航空公司	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	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
11	阿联酋航空公司	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
12	泰国亚洲航空公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
13	菲律宾航空公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
14	香港快运航空有限公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
15	菲律宾菲亚航公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
16	肯尼亚航空公司	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
17	德国汉莎航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
18	马来西亚航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

19	曼谷航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
20	美国航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	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
23	俄罗斯萨哈林航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	春秋航空日本株式会社	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	阿斯塔纳航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	韩国真航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	瑞士国际航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	韩亚航空公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
29	俄罗斯国际航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

30	土耳其航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	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
32	斯里兰卡航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	维珍航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	泰国微笑航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	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
36	菲律宾飞龙航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		24	4	20	0	13	15	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	78

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	埃塞俄比亚航空公司	1	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
2	加拿大航空公司	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
3	美国达美航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
4	菲律宾航空公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
5	菲律宾菲亚航公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
6	法国航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
7	国泰航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

8	港龙航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
9	肯尼亚航空公司	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
10	曼谷航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	香港快运航空有限公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	阿联酋航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
13	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
14	香港航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	俄罗斯萨哈林航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	阿斯塔纳航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	荷兰皇家航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	德国汉莎航空公司	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	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	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
22	澳门航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	俄罗斯国际航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	土耳其航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	斯里兰卡航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	维珍航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	泰国微笑航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	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
29	菲律宾飞龙航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		18	4	9	0	3	12	0	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 63 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	0	0	0	1	2	0	0	1	1	0	1	0	1	7
2	北京首都国际机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	3
3	重庆江北机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	3
4	杭州萧山国际机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3
5	上海浦东国际机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
6	广州白云国际机场	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
7	成都双流国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
8	郑州新郑机场	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

9	贵阳龙洞堡机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
10	济南遥墙国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
11	南宁吴圩机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
12	南昌昌北机场	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	合肥新桥国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	北京南苑机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
15	珠海金湾机场	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	宜昌三峡机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
17	深圳宝安国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	长沙黄花国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
19	南京禄口国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
20	武汉天河国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
22	大连周水子机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1

23	海口美兰国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
25	丽江三义机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	拉萨贡嘎机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	喀什机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	延吉朝阳川机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	徐州观音机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	伊宁机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	和田机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
32	南阳姜营机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	林芝机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	潍坊机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
35	克拉玛依机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
36	乌兰察布集宁机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

37	张家口宁远机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	宜春明月山机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
39	富蕴可可托托海机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		2	0	1	15	24	2	1	2	1	3	5	2	5	63

(二) 本月对机场的有效投诉 18 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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
2	重庆江北机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
3	武汉天河国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

4	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
5	济南遥墙国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
6	南宁吴圩机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
7	南昌昌北机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8	丽江三义机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
9	拉萨贡嘎机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
10	喀什机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	延吉朝阳川机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
12	和田机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
13	林芝机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	克拉玛依机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
15	乌兰察布集宁机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	富蕴可可托海机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

17	宜春明月山机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
合计		0	0	0	2	7	0	1	0	0	0	5	1	2	18

三、对机场地面服务代理企业的投诉情况

本月发生 1 件对机场地面服务代理企业 BGS 的投诉。

四、对航空运输销售代理企业的投诉情况

10 月份受理对航空运输销售代理企业的投诉 8 件，签改退票 5 件，售票服务 3 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	2	2	0	0	0	0	0	4

2	携程网	1	2	0	0	0	0	0	3
3	飞猪网	0	1	0	0	0	0	0	1
合计		3	5	0	0	0	0	0	8

五、投诉处理情况与问题

(一) 当月投诉处理情况

本月 823 件投诉中，共有 798 件得到了及时处理和回复。有 25 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 12 家港澳台地区及外国航空公司的 18 件投诉没有及时处理回复；有 5 家机场的 5 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	深圳航空有限责任公司	预定、票务、登机	1	2
		旅客服务	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	埃塞俄比亚航空公司	预定、票务、登机	2	4
		航班问题	1	
		行李	1	
2	香港快运航空有限公司	航班问题	2	3
		退款	1	
3	曼谷航空公司	行李	2	2
4	阿联酋阿提哈德航空公司	航班问题	1	1

5	阿斯塔纳航空公司	航班问题	1	1
6	俄罗斯国际航空公司	退款	1	1
7	俄罗斯萨哈林航空公司	行李	1	1
8	菲律宾飞龙航空公司	航班问题	1	1
9	肯尼亚航空公司	超售	1	1
10	马来西亚航空公司	航班问题	1	1
11	斯里兰卡航空公司	预定、票务、登机	1	1
12	维珍航空公司	预定、票务、登机	1	1
合计			18	18

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	1	1
2	延吉朝阳川机场	办理乘机手续	1	1
3	克拉玛依机场	其他	1	1
4	林芝机场	安检	1	1
5	富蕴可可托托海机场	安检	1	1
合计			5	5

(二) 2017年9月份投诉仍未处理情况

截至目前，2017年9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	9月未处理件数	10月追加处理件数	截止目前仍未处理的9月份投诉件数
1	春秋航空有限公司	退款	1	0	1
		行李	1	0	1
2	深圳航空有限责任公司	航班问题	2	1	1
合计			4	1	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	9月未处理件数	10月追加处理件数	截止目前仍未处理的9月份投诉件数
1	香港快运航空有限公司	航班问题	2	0	2
		退款	2	0	2
		预定、票务、登机	2	0	2
		旅客服务	1	0	1
2	捷星日本航空公司	航班问题	5	0	5
		退款	1	0	1
3	俄罗斯国际航空公司	航班问题	1	0	1
		预定、票务、登机	1	0	1

		行李	1	0	1
4	马来西亚航空公司	航班问题	1	0	1
		退款	1	0	1
5	阿斯塔纳航空公司	行李	2	0	2
6	阿联酋阿提哈德航空公司	航班问题	1	0	1
7	济州航空公司	预定、票务、登机	1	0	1
8	曼谷航空公司	预定、票务、登机	1	0	1
9	墨西哥航空公司	航班问题	1	0	1
10	塞尔维亚航空公司	航班问题	1	0	1
11	泰国酷鸟航空公司	预定、票务、登机	1	0	1
12	乌克兰国际航空公司	航班问题	1	0	1
13	乌兹别克斯坦航空公司	退款	1	0	1
14	伊朗马汉航空公司	航班问题	1	0	1
15	印度尼西亚鹰航空公司	综合（包括常旅客）	1	0	1
合计			30	0	30

3. 机场投诉延期处理情况

序号	单位名称	界定分类	9月未处理件数	10月追加处理件数	截止目前仍未处理的9月份投诉件数
1	惠州机场	购物和餐饮服务	1	0	1
		候机环境与秩序	1	0	1

		机场设施	1	0	1
2	大同倍加皂机场	安检	1	0	1
3	佛山沙堤机场	安检	1	0	1
4	和田机场	购物和餐饮服务	1	0	1
5	南阳姜营机场	安检	1	0	1
6	石家庄正定机场	航班延误时服务	1	0	1
7	烟台蓬莱国际机场	机场设施	1	0	1
8	扬州泰州机场	货物	1	0	1
9	运城张孝机场	购物和餐饮服务	1	0	1
10	重庆江北机场	其他	1	0	1
合计			12	0	12

本通报未处理的投诉正在督办中。