

# 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

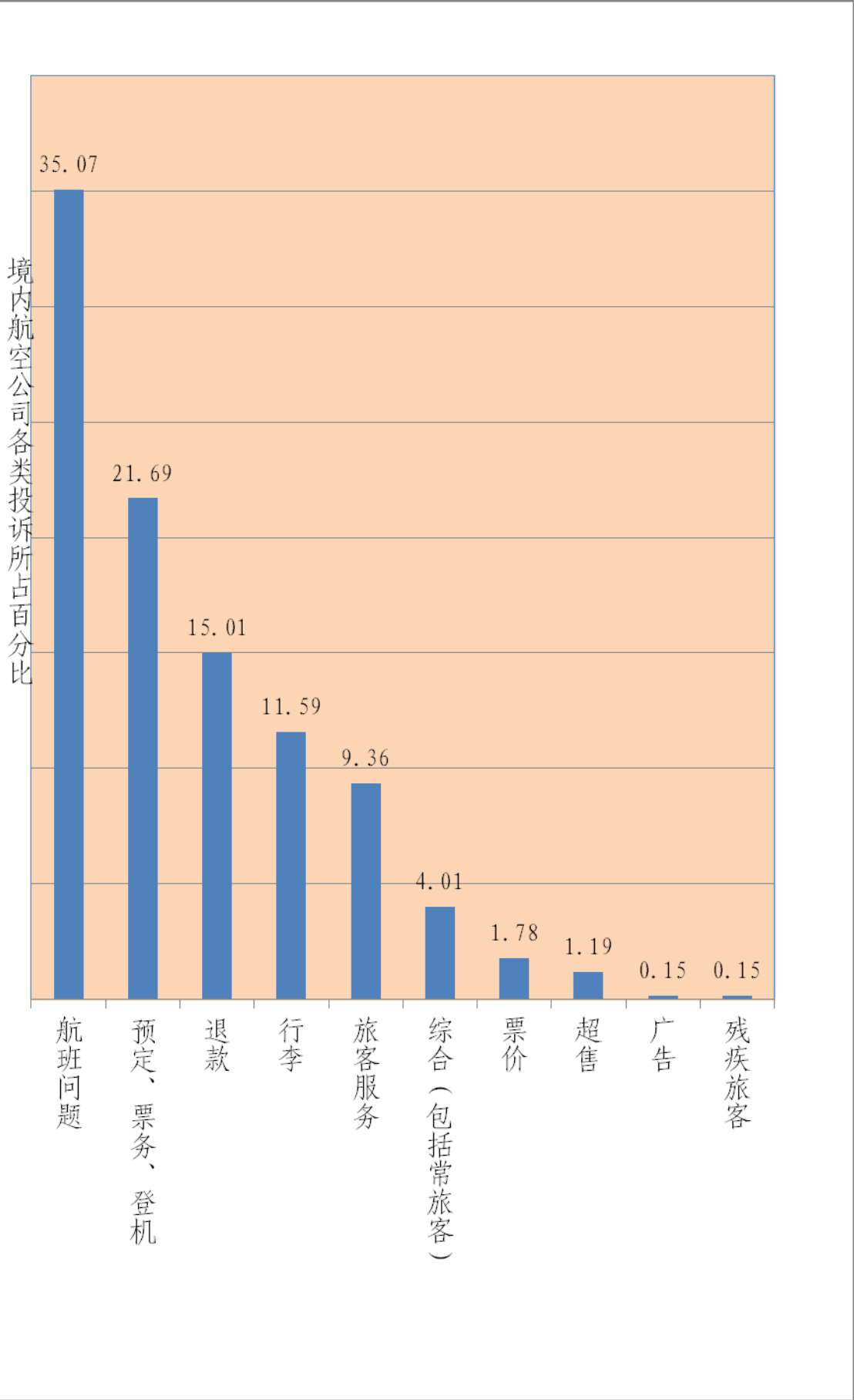
#### 1. 境内航空公司投诉类型及比例

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	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

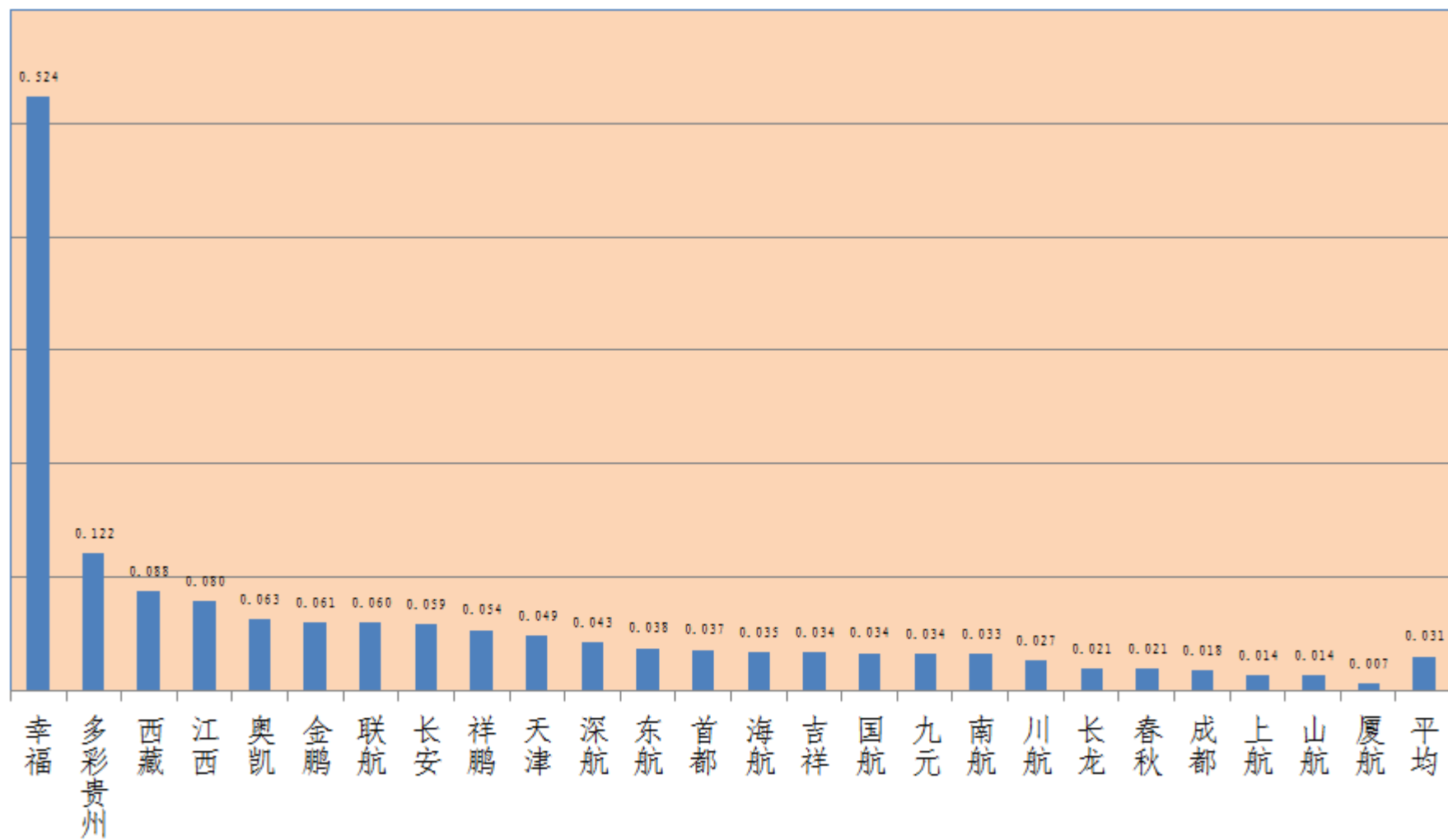
本月境内航空公司中发生有效投诉 154 件，平均有效投诉率为万分之零点零叁壹（0.031 ‰）。

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。