

# 2017年12月航空运输消费者投诉情况通报

各运输航空公司、机场公司，航科院、中国航协、外航服务中心：

2017年12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1316件（电话投诉802件，书面投诉514件），其中境内航空公司1084件，港、澳、台地区及外国航空公司121件，机场投诉106件，机票销售代理企业5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1285件，本月对31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

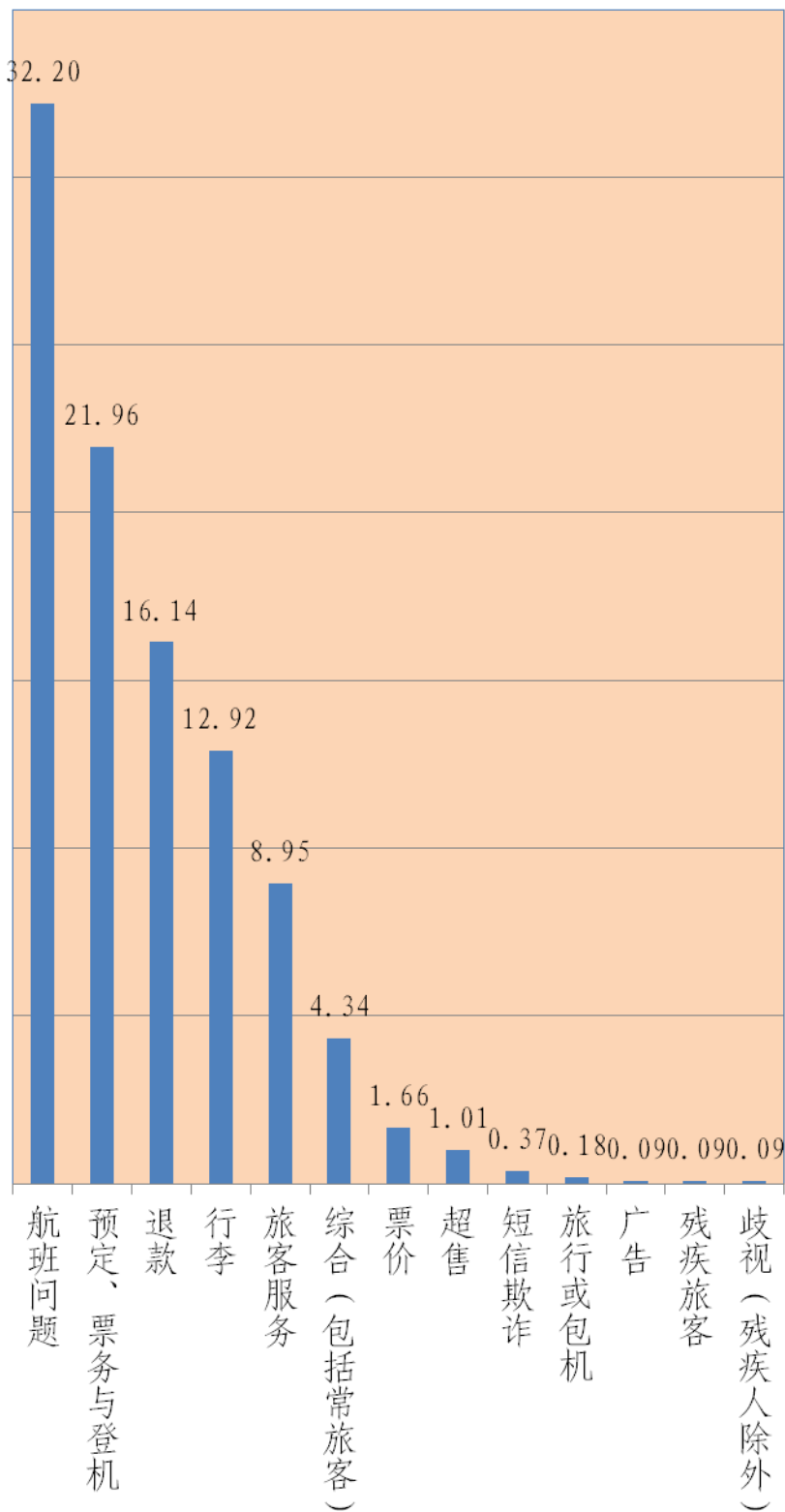
本月受理消费者对境内航空公司的投诉1084件。其中，航班问题349件，占32.20%；预定、票务与登机238件，占21.96%；退款175件，占16.14%；行李运输差错140件，占12.92%；旅客服务97件，占8.95%；综合（包括常旅客）47件，占4.34%；票价18件，占1.66%；超售11件，占1.01%；短信欺诈4件，占0.37%；旅行或包机2件，占0.18%；广告、残疾旅客与歧视（残疾人除外）各1件，各占0.09%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例 (%)
1	航班问题	取消	208	32.20
		延误	98	
		错失衔接	12	
		更换航空器	10	
		信息不满意	7	
		时刻变更	6	
		改变目的地	2	
		改变始发点	1	
		其他	5	
		小计	349	
2	预定、票务 与登机	拒绝乘客登机	63	21.96
		售票、预定错误	58	
		信息不满意	45	
		未能成功签转	19	
		拒绝出售机票	11	
		错误取消	9	
		未收到机票	4	
		无预定记录	1	
		其他	28	
		小计	238	

3	退款	拒绝提供退款	58	16.14
		不适当的退款	56	
		信息不满意	27	
		拒绝提供退款：提供不适当的机票	15	
		推迟提供退款	15	
		拒绝提供退款：提供的机票不能接受	1	
		其他	3	
		小计	175	
		4	行李	
行李延误	34			
行李丢失	15			
多收费	15			
物品丢失	11			
信息不满意	8			
收费标准过高	6			
行李破损/内物丢失	3			
内物被盗	3			
拒绝运输	1			
其他	9			
小计	140			

5	旅客服务	97	8.95
6	综合(包括常旅客)	47	4.34
7	票价	18	1.66
8	超售	11	1.01
9	短信欺诈	4	0.37
10	旅行或包机	2	0.18
11	广告	1	0.09
12	残疾旅客	1	0.09
13	歧视(残疾人除外)	1	0.09
合计		1084	100

境内航空公司各类投诉所占百分比



## 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	中国南方航空股份有限公司	66	0	33	5	22	18	15	0	0	0	1	11	0	0	1	1	173
2	中国东方航空股份有限公司	42	1	32	2	21	23	22	0	0	0	0	20	0	0	0	0	163
3	中国国际航空股份有限公司	13	0	31	1	20	14	14	0	0	0	0	9	0	0	0	0	102
4	四川航空股份有限公司	18	0	36	2	18	10	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	87
5	中国联合航空有限公司	27	1	12	2	9	5	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	62
6	云南祥鹏航空有限责任公司	41	0	3	0	8	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	58
7	厦门航空有限公司	8	4	12	4	13	8	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	53

8	海南航空股份有限公司	12	0	14	0	9	10	4	0	0	0	1	2	0	0	0	0	52
9	春秋航空有限公司	2	0	6	0	3	18	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35
10	北京首都航空有限公司	22	2	3	0	2	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34
11	天津航空有限责任公司	14	1	5	1	2	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	30
12	深圳航空有限责任公司	13	0	7	0	4	0	2	0	0	0	0	2	1	0	0	0	29
13	西部航空有限责任公司	8	1	3	0	2	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	22
14	上海吉祥航空有限公司	3	0	4	0	2	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
15	成都航空有限公司	7	0	4	0	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
16	山东航空股份有限公司	6	0	4	0	2	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	16
17	昆明航空有限公司	1	0	0	0	12	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
18	九元航空有限公司	1	0	4	0	3	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
19	东海航空有限公司	9	0	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14

20	上海航空股份有限公司	4	1	2	0	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
21	瑞丽航空有限公司	3	0	4	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
22	浙江长龙航空公司	3	0	2	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
23	华夏航空有限公司	4	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
24	奥凯航空有限公司	2	0	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
25	河北航空有限公司	3	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
26	青岛航空股份有限公司	2	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
27	西藏航空有限公司	2	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
28	幸福航空有限责任公司	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
29	桂林航空有限公司	1	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
30	福州航空有限责任公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
31	金鹏航空股份有限公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
32	江西航空有限公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3



33	乌鲁木齐航空有限责任公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
34	广西北部湾航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
35	大新华航空有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	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		349	11	238	18	175	140	97	0	1	0	2	47	1	0	1	4	1084

## (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	21	1	8	0	2	13	5	0	0	0	0	3	0	0	0	0	53
2	中国南方航空股份有限公司	29	0	2	0	0	14	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	49
3	四川航空股份有限公司	4	0	16	0	4	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28
4	中国联合航空有限公司	13	1	2	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
5	中国国际航空股份有限公司	1	0	6	0	1	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
6	厦门航空有限公司	5	4	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
7	深圳航空有限责任公司	6	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	9
8	海南航空股份有限公司	2	0	0	0	0	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
9	天津航空有限责任公司	4	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
10	北京首都航空有限公司	3	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
11	上海吉祥航空有限公司	3	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
12	上海航空股份有限公司	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4

13	云南祥鹏航空有限责任公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
14	东海航空有限公司	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
15	春秋航空有限公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	西藏航空有限公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
17	幸福航空有限责任公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
18	江西航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
19	山东航空股份有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	成都航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	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
22	福州航空有限责任公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	青岛航空股份有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	九元航空有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

25	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		109	8	34	0	10	59	16	0	0	0	0	5	0	0	0	0	241

## 2. 境内航空公司有效投诉率统计

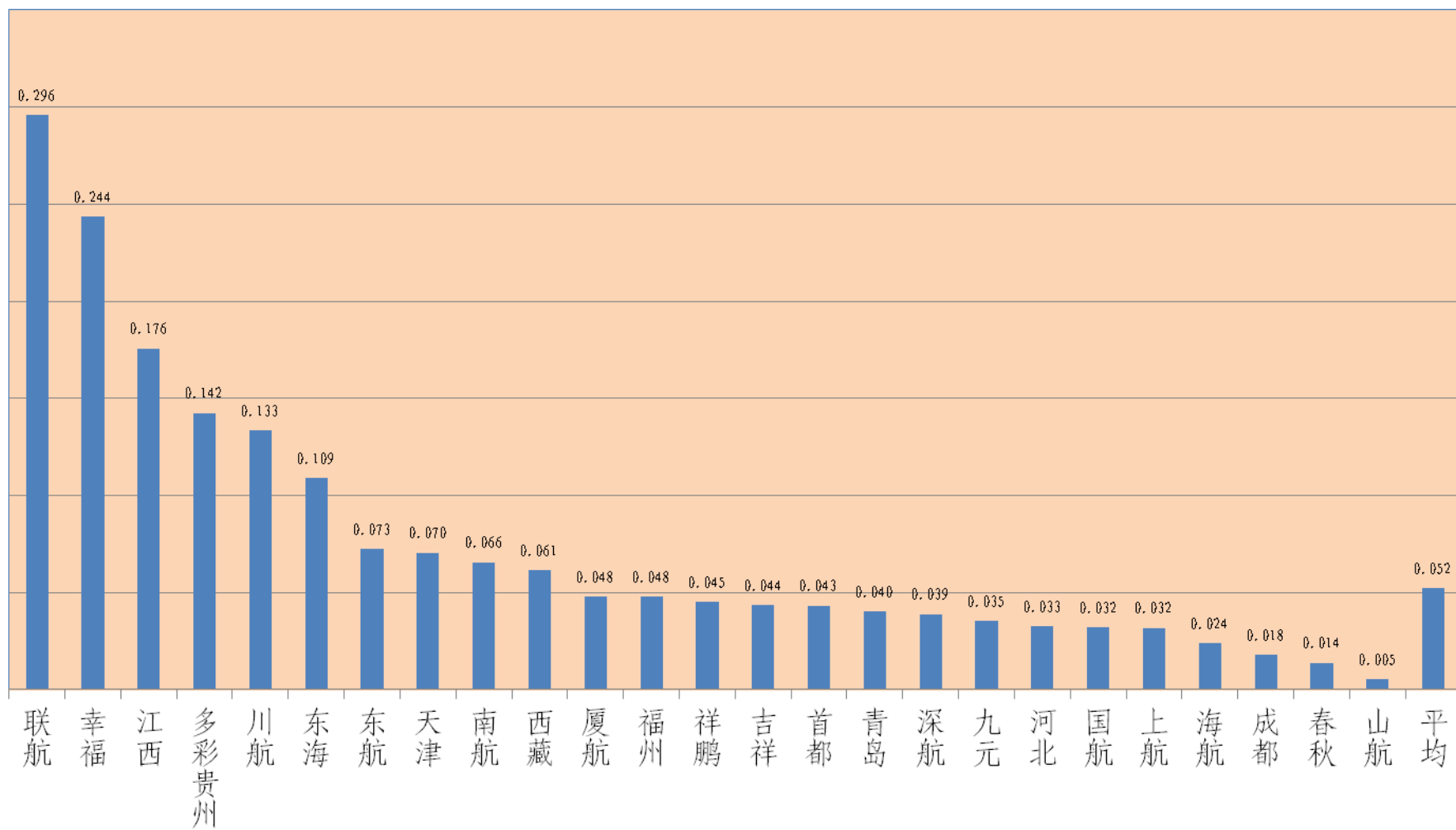
本月境内航空公司中发生有效投诉 241 件，平均有效投诉率为万分之零点零伍贰（0.052 ‰）。

序号	公司名称	投诉总数	有效件数	有效投诉率 (万分之)
1	中国联合航空有限公司	62	19	0.296
2	幸福航空有限责任公司	4	2	0.244
3	江西航空有限公司	3	2	0.176
4	多彩贵州航空有限公司	1	1	0.142
5	四川航空股份有限公司	87	28	0.133
6	东海航空有限公司	14	3	0.109
7	中国东方航空股份有限公司	163	53	0.073
8	天津航空有限责任公司	30	8	0.070
9	中国南方航空股份有限公司	173	49	0.066
10	西藏航空有限公司	5	2	0.061
11	厦门航空有限公司	53	13	0.048
12	福州航空有限责任公司	3	1	0.048
13	云南祥鹏航空有限责任公司	58	4	0.045
14	上海吉祥航空有限公司	19	5	0.044
15	北京首都航空有限公司	34	5	0.043
16	青岛航空股份有限公司	6	1	0.040
17	深圳航空有限责任公司	29	9	0.039

18	九元航空有限责任公司	15	1	0.035
19	河北航空有限公司	6	1	0.033
20	中国国际航空股份有限公司	102	18	0.032
21	上海航空股份有限公司	12	4	0.032
22	海南航空股份有限公司	52	8	0.024
23	成都航空有限公司	18	1	0.018
24	春秋航空股份有限公司	35	2	0.014
25	山东航空股份有限公司	16	1	0.005
26	西部航空有限责任公司	22	0	0.000
27	昆明航空有限公司	16	0	0.000
28	瑞丽航空有限责任公司	10	0	0.000
29	浙江长龙航空有限公司	9	0	0.000
30	华夏航空有限公司	8	0	0.000
31	奥凯航空有限公司	7	0	0.000
32	桂林航空有限公司	4	0	0.000
33	金鹏航空有限责任公司	3	0	0.000
34	广西北部湾航空有限公司	2	0	0.000
35	乌鲁木齐航空有限责任公司	2	0	0.000
36	大新华航空有限公司	1	0	0.000
37	重庆航空有限责任公司	0	0	0.000
38	长安航空有限责任公司	0	0	0.000
39	云南红土航空有限公司	0	0	0.000

40	龙江航空有限公司	0	0	0.000
合计		1084	241	0.052

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 121 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	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	2	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
2	泰国亚洲航空公司	0	0	1	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
3	香港航空公司	0	0	0	0	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
4	俄罗斯国际航空公司	0	0	1	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
5	卡塔尔航空公司	3	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5

6	法国航空公司	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4
7	马来西亚亚洲航空有限公司	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
8	国泰航空公司	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
9	菲律宾航空公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
10	新加坡航空公司	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
11	印度尼西亚鹰航空公司	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
12	荷兰皇家航空公司	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
13	全日空航空公司	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
14	新加坡酷航公司	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
15	菲律宾菲亚航公司	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
16	大韩航空公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
17	曼谷航空公司	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

18	泰国国际航空公司	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
19	土耳其航空公司	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
20	美国联合航空公司	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
21	泰国酷鸟航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
22	春秋航空日本株式会社	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
23	港龙航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	新西兰航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
25	泰国微笑航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
26	菲律宾宿务太平洋航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
27	西班牙伊比利亚航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	德国汉莎航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
29	韩亚航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

30	澳洲航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
31	越南航空公司	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
32	芬兰航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	英国航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	柬埔寨吴哥航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	夏威夷航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	肯尼亚航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	马来西亚航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	欣丰虎航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	维珍航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	加拿大航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
41	台湾华信航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
42	意大利航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

43	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
44	澳门航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	北欧航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
46	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
47	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
48	印尼亚洲航空长途公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		36	1	25	3	28	21	6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	121

2. 本月港澳台地区及外国航空公司有效投诉 64 件。

序号	单位	投诉类型及数量																
		航班问题	超售	预定、票与登机	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	菲律宾航空公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
2	新加坡航空公司	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
3	俄罗斯国际航空公司	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
4	印度尼西亚鹰航空公司	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
5	卡塔尔航空公司	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
6	法国航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
7	国泰航空公司	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

8	泰国亚洲航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
9	香港航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
10	新西兰航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	泰国微笑航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	西班牙伊比利亚航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	曼谷航空公司	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	新加坡酷航公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	美国联合航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
17	越南航空公司	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
18	泰国酷鸟航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

19	芬兰航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	英国航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	柬埔寨吴哥航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	夏威夷航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	肯尼亚航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	马来西亚航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	欣丰虎航空公司	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	菲律宾宿务太平洋航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	加拿大航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	意大利航空公司	0	0	0	0	1	0	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	荷兰皇家航空公司	1	0	0	0	0	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	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	澳门航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	澳洲航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	北欧航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	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
38	土耳其航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	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
40	菲律宾菲亚航公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		23	1	11	2	8	16	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	64

## 二、对机场的投诉情况

(一) 本月对机场的投诉 106 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	北京首都国际机场	0	1	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	5
2	昆明长水国际机场	2	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	5
3	郑州新郑机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	1	5
4	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	5
5	海口美兰国际机场	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	5
6	上海浦东国际机场	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	4
7	广州白云国际机场	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4
8	重庆江北机场	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	4

9	武汉天河国际机场	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	4
10	南宁吴圩机场	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	4
11	大连周水子机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3
12	青岛流亭国际机场	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
13	太原武宿机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	3
14	南昌昌北机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3
15	兰州中川机场	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
16	绵阳南郊机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3
17	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
18	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
19	天津滨海国际机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
20	石家庄正定机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
21	北海福成机场	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
22	芒市机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2

23	库尔勒机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
24	和田机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
25	南阳姜营机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
26	上海虹桥国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
27	成都双流国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	厦门高崎国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
29	三亚凤凰国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	贵阳龙洞堡机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
31	福州长乐国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	北京南苑机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	无锡硕放机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
34	西双版纳景洪机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
35	拉萨贡嘎机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	榆林西沙机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

37	延吉朝阳川机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
38	威海大水泊机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	临沂机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
40	阿克苏温宿机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
41	大庆机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
42	牡丹江海浪机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
43	淮安涟水机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	宜宾菜坝机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
45	乌兰浩特机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
46	邯郸机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
47	秦皇岛机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
48	朝阳机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
49	博乐机场	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
50	汉中西关机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1

合计	10	2	1	14	29	10	2	1	0	3	19	0	15	106
----	----	---	---	----	----	----	---	---	---	---	----	---	----	-----

(二) 本月对机场的有效投诉 16 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	郑州新郑机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
2	库尔勒机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
3	和田机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
4	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
6	无锡硕放机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
7	威海大水泊机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

8	北海福成机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
9	芒市机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
10	南阳姜营机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
11	邯郸机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
12	博乐机场	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
13	汉中西关机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
合计		1	0	0	1	2	0	2	0	0	1	9	0	0	16

### 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

12 月份受理对航空运输销售代理企业的投诉 5 件，签改退票 3 件，售票服务 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	美团网	0	2	0	0	0	0	0	2
2	飞猪网	1	0	0	0	0	0	0	1
3	去哪儿网	1	0	0	0	0	0	0	1
4	携程网	0	1	0	0	0	0	0	1



合计	2	3	0	0	0	0	0	5
----	---	---	---	---	---	---	---	---

## 五、投诉处理情况与问题

### (一) 当月投诉处理情况

本月 1316 件投诉中，共有 1273 件得到了及时处理和回复。有 43 件尚未回复处理结果，其中有 1 家境内航空公司的 1 件投诉没有及时处理回复；有 20 家港澳台地区及外国航空公司的 33 件投诉没有及时处理回复；有 9 家机场的 9 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	多彩贵州航空公司	航班问题	1	1
合计			1	1

#### 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	印度尼西亚鹰航空公司	行李	1	4
		旅客服务	1	
		退款	1	
		预定、票务、登机	1	
2	新加坡航空公司	航班问题	2	4
		行李	1	
		退款	1	

3	俄罗斯国际航空公司	行李	1	3
		退款	1	
		预定、票务、登机	1	
4	菲律宾航空公司	航班问题	3	3
5	新西兰航空公司	航班问题	1	2
		退款	1	
6	泰国微笑航空公司	航班问题	2	2
7	春秋航空日本株式会社	航班问题	2	2
8	北欧航空公司	航班问题	1	1
9	柬埔寨吴哥航空公司	航班问题	1	1
10	肯尼亚航空公司	预定、票务、登机	1	1
11	马来西亚航空公司	行李	1	1
12	台湾华信航空公司	退款	1	1
13	泰国酷鸟航空公司	航班问题	1	1
14	泰国狮子航空	预定、票务、登机	1	1
15	泰国时代航空	行李	1	1
16	维珍航空公司	预定、票务、登机	1	1
17	夏威夷航空公司	航班问题	1	1
18	欣丰虎航空公司	预定、票务、登机	1	1
19	意大利航空公司	退款	1	1
20	越南航空公司	旅客服务	1	1
合计			33	33

### 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	北海福成机场	办理乘机手续	1	1
2	博乐机场	货物	1	1
3	朝阳机场	安检	1	1
4	邯郸机场	候机环境与秩序	1	1
5	和田机场	购物和餐饮服务	1	1
6	淮安涟水机场	安检	1	1
7	临沂机场	购物和餐饮服务	1	1
8	威海大水泊机场	安检	1	1
9	宜宾菜坝机场	其他	1	1
合计			9	9

### (二) 2017年11月份投诉仍未处理情况

截至目前，2017年11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	11月未处理件数	12月追加处理件数	截止目前仍未处理的11月份投诉件数
1	深圳航空有限责任公司	预定、票务、登机	1	1	0
合计			1	1	0

## 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	11月未处理件数	12月追加处理件数	截止目前仍未处理的11月份投诉件数
1	俄罗斯国际航空公司	行李	2	1	1
		退款	1	0	1
		预定、票务与登机	1	1	0
2	香港快运航空有限公司	退款	2	0	2
		航班问题	1	0	1
		预定、票务与登机	1	0	1
3	埃塞俄比亚航空公司	行李	2	0	2
		预定、票务与登机	1	0	1
4	新西兰航空公司	航班问题	2	0	2
		退款	1	0	1
5	印度尼西亚鹰航空公司	预定、票务与登机	2	0	2
		旅客服务	1	0	1
6	新加坡酷航公司	退款	3	0	3
7	大韩航空公司	旅客服务	1	1	0
		预定、票务与登机	1	0	1
8	捷星日本航空公司	行李	1	0	1
		退款	1	0	1
9	菲律宾飞龙航空公司	预定、票务与登机	2	0	2
10	意大利航空公司	预定、票务与登机	2	0	2

11	越捷航空公司	航班问题	2	0	2
12	春秋航空日本株式会社	航班问题	1	0	1
13	埃及休闲航空公司	行李	1	0	1
14	马来西亚航空公司	行李	1	0	1
15	泰国飞鸟航空公司	退款	1	0	1
16	泰国酷鸟航空公司	航班问题	1	0	1
17	泰国狮子航空公司	行李	1	0	1
18	泰国微笑航空公司	航班问题	1	0	1
19	土耳其航空公司	行李	1	1	0
20	乌克兰国际航空公司	超售	1	0	1
21	印尼苏拉维加亚航空公司	行李	1	0	1
22	英国航空公司	行李	1	0	1
合计			41	4	37

### 3. 机场投诉延期处理情况

序号	单位名称	界定分类	11月未处理件数	12月追加处理件数	截止目前仍未处理的11月份投诉件数
1	烟台蓬莱国际机场	购物和餐饮服务	1	0	1
2	张家口宁远机场	地面交通服务	1	0	1
3	张家界荷花机场	安检	1	1	0
4	攀枝花保安营机场	办理乘机手续	1	1	0
5	阜阳西关机场	安检	1	0	1

6	威海大水泊机场	机场设施	1	0	1
7	秦皇岛机场	机场设施	1	0	1
合计			7	2	5

本通报未处理的投诉正在督办中。

民航局运输司

2018年1月28日