

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

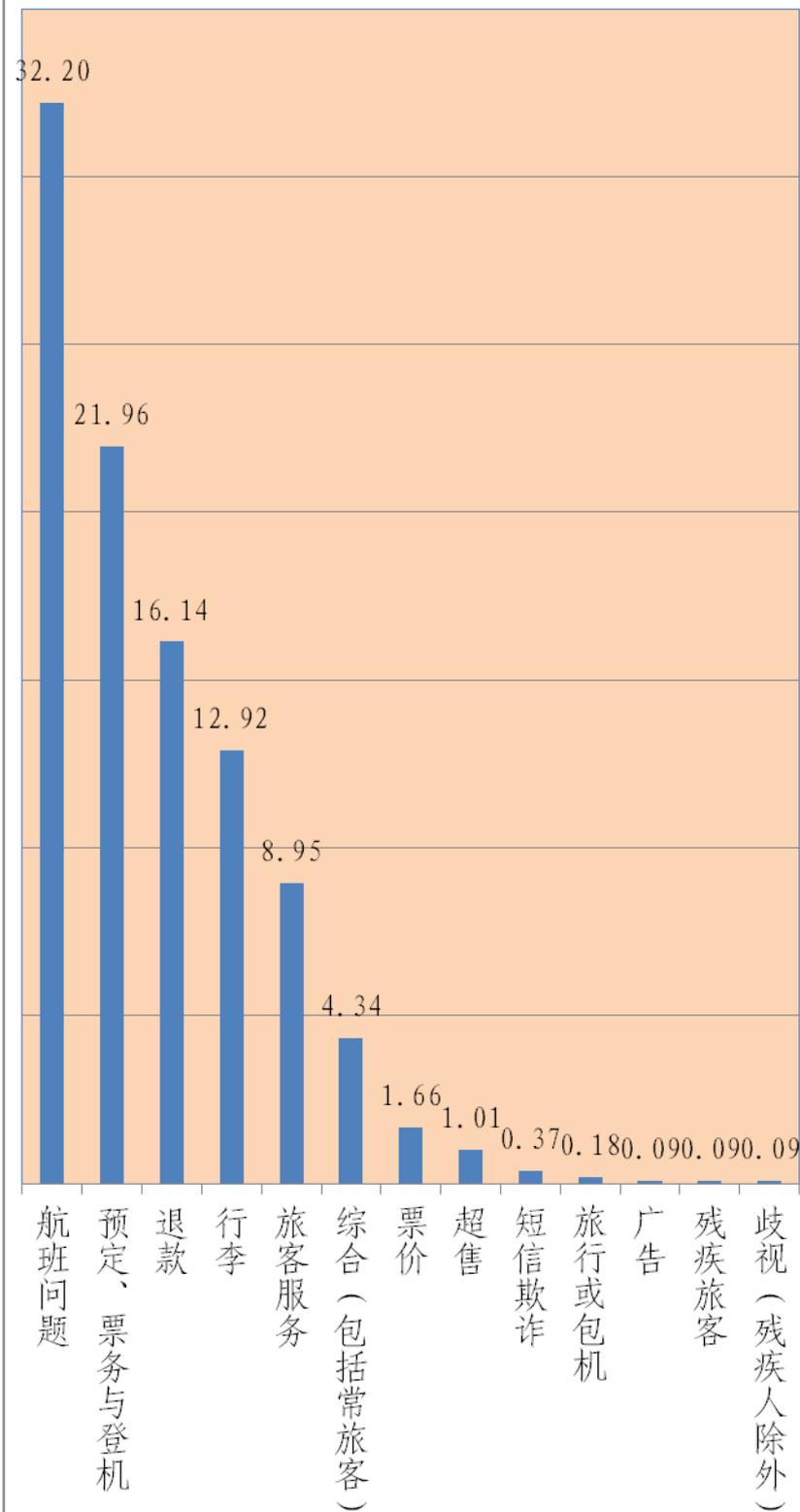
本月受理消费者对境内航空公司的投诉1084件。其中，航班问题349件，占32.20%；预定、票务与登机238件，占21.96%；退款175件，占16.14%；行李运输差错140件，占12.92%；旅客服务97件，占8.95%；综合（包括常旅客）47件，占4.34%；票价18件，占1.66%；超售11件，占1.01%；短信欺诈4件，占0.37%；旅行或包机2件，占0.18%；广告、残疾旅客与歧视（残疾人除外）各1件，各占0.09%。

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

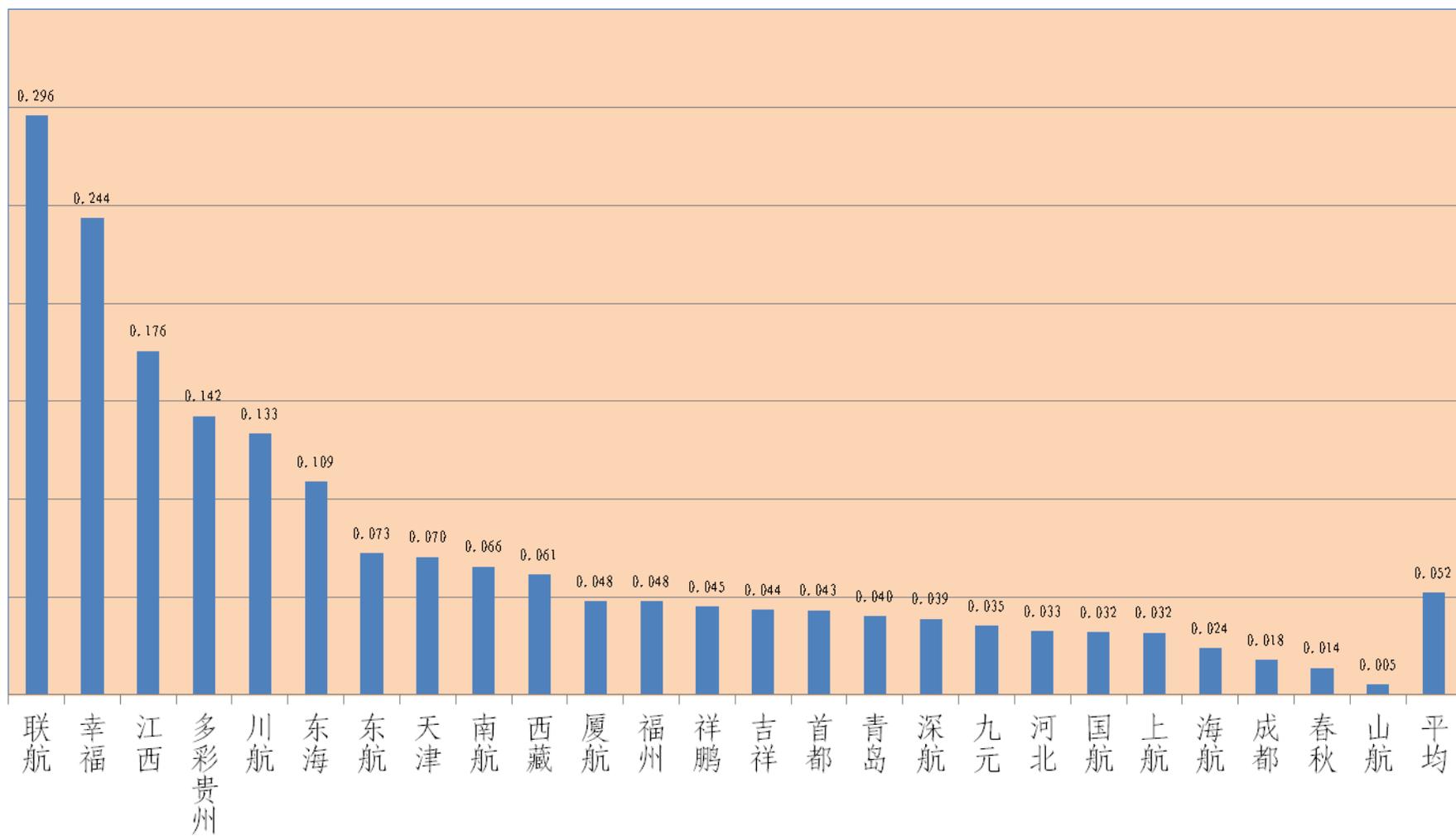
本月境内航空公司中发生有效投诉 241 件，平均有效投诉率为万分之零点零伍贰（0.052 ‰）。

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	1	0	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	0	1
39	临沂机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	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	0	1
41	大庆机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	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	0	1
43	淮安涟水机场	0	0	0	0	1	0	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	0	1
45	乌兰浩特机场	0	0	0	0	1	0	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	0	1
47	秦皇岛机场	1	0	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	0	1
49	博乐机场	0	0	0	0	0	0	1	0	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	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