

# 2018年1月航空运输消费者投诉情况通报

各运输航空公司、运输机场公司，航科院、中国航协、外航服务中心：

2018年1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1831件（电话投诉1034件，书面投诉797件），其中境内航空公司1520件，港、澳、台地区及外国航空公司118件，机场投诉182件，机票销售代理企业11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1801件，本月对30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

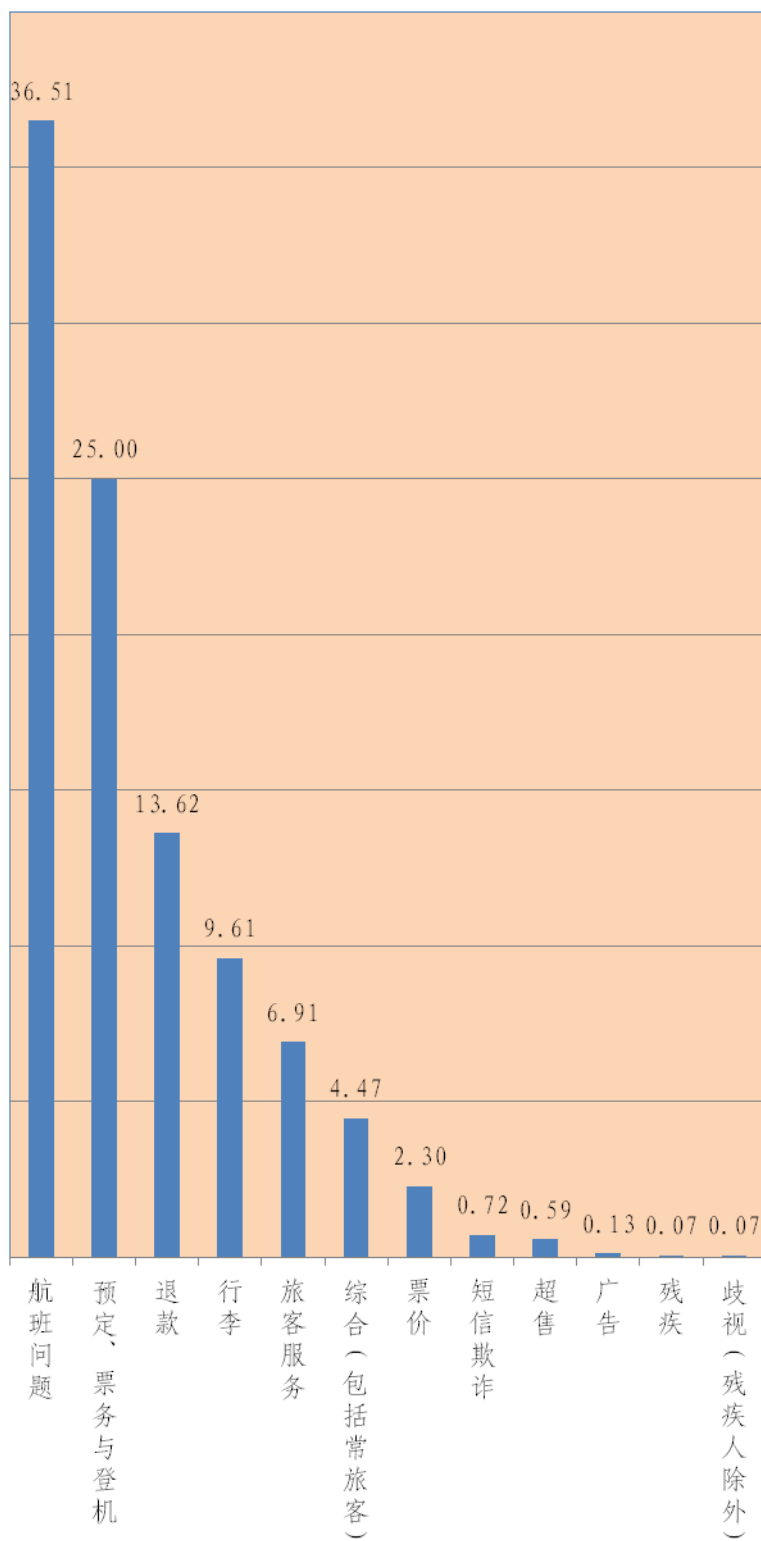
本月受理消费者对境内航空公司的投诉1520件。其中，航班问题555件，占36.51%；预定、票务与登机380件，占25.00%；退款207件，占13.62%；行李运输差错146件，占9.61%；旅客服务105件，占6.91%；综合（包括常旅客）68件，占4.47%；票价35件，占2.30%；短信欺诈11件，占0.72%；超售9件，占0.59%；广告2件，占0.13%；残疾旅客与歧视（残疾人除外）各1件，各占0.07%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例 (%)
1	航班问题	取消	324	36.51
		延误	137	
		时刻变更	29	
		改变目的地	22	
		错失衔接	17	
		信息不满意	13	
		更换航空器	10	
		其他	3	
		小计	555	
2	预定、票务 与登机	信息不满意	115	25.00
		售票、预定错误	113	
		拒绝乘客登机	53	
		未能成功签转	20	
		未收到机票	9	
		拒绝出售机票	8	
		错误取消	8	
		无法联络	7	
		无预定记录	2	

		其他	45	
		小计	380	
3	退款	不适当的退款	88	13.62
		信息不满意	46	
		推迟提供退款	28	
		拒绝提供退款	24	
		拒绝提供退款：提供不适当的机票	13	
		账单错误	1	
		其他	7	
		小计	207	
4	行李	行李延误	35	9.61
		行李破损	35	
		信息不满意	18	
		行李丢失	13	
		多收费	10	
		物品丢失	8	
		内物被盗	6	
		收费标准过高	6	
		内物破损	3	
		行李破损/内物损坏	2	
		行李破损/内物丢失	2	

		行李被盗	1	
		其他	7	
		小计	146	
5	旅客服务	105		6.91
6	综合(包括常旅客)	68		4.47
7	票价	35		2.30
8	短信欺诈	11		0.72
9	超售	9		0.59
10	广告	2		0.13
11	残疾旅客	1		0.07
12	歧视(残疾人除外)	1		0.07
	合计	1520		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	中国东方航空股份有限公司	84	0	61	3	33	26	19	0	0	0	0	29	0	0	0	4	259
2	中国南方航空股份有限公司	68	4	47	5	20	22	15	0	1	0	0	10	0	0	0	1	193
3	中国国际航空股份有限公司	47	0	45	1	35	16	19	0	0	0	0	17	0	0	0	0	180
4	厦门航空有限公司	31	0	26	2	12	2	5	0	0	0	0	3	0	0	0	0	81
5	中国联合航空有限公司	27	0	26	1	8	5	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	75
6	四川航空股份有限公司	15	0	25	4	13	5	2	0	0	0	0	1	0	0	0	3	68
7	春秋航空有限公司	16	0	12	2	5	19	7	0	0	0	0	0	0	0	1	0	62

8	海南航空股份有限公司	19	0	15	4	7	6	7	0	0	0	0	1	0	0	0	1	60
9	深圳航空有限责任公司	30	0	13	2	4	2	4	0	1	0	0	4	0	0	0	0	60
10	云南祥鹏航空有限责任公司	27	1	6	0	9	5	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	52
11	北京首都航空有限公司	18	1	16	3	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44
12	山东航空股份有限公司	14	0	9	2	5	5	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	38
13	天津航空有限责任公司	20	0	6	0	2	1	2	0	0	0	0	1	0	0	0	2	34
14	昆明航空有限公司	9	0	9	0	8	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	29
15	九元航空有限公司	7	0	8	0	2	9	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29
16	华夏航空有限公司	13	1	4	1	8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28
17	上海吉祥航空有限公司	15	0	2	0	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
18	西部航空有限责任公司	13	0	3	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
19	浙江长龙航空公司	7	0	5	0	5	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19

20	东海航空有限公司	10	0	3	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
21	成都航空有限公司	5	0	5	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
22	青岛航空股份有限公司	8	0	2	0	3	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
23	金鹏航空股份有限公司	6	0	5	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
24	奥凯航空有限公司	5	0	4	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
25	上海航空股份有限公司	3	0	3	0	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
26	广西北部湾航空有限公司	7	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
27	河北航空有限公司	4	0	2	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
28	福州航空有限责任公司	4	0	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	10
29	幸福航空有限责任公司	5	0	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
30	西藏航空有限公司	2	0	2	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
31	瑞丽航空有限公司	3	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
32	乌鲁木齐航空有限责任公司	3	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6



33	长安航空有限责任公司	2	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
34	云南红土航空股份有限公司	2	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
35	江西航空有限公司	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
36	重庆航空有限责任公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	桂林航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	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
39	龙江航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		555	9	380	35	207	146	105	0	2	0	0	68	1	0	1	11	1520

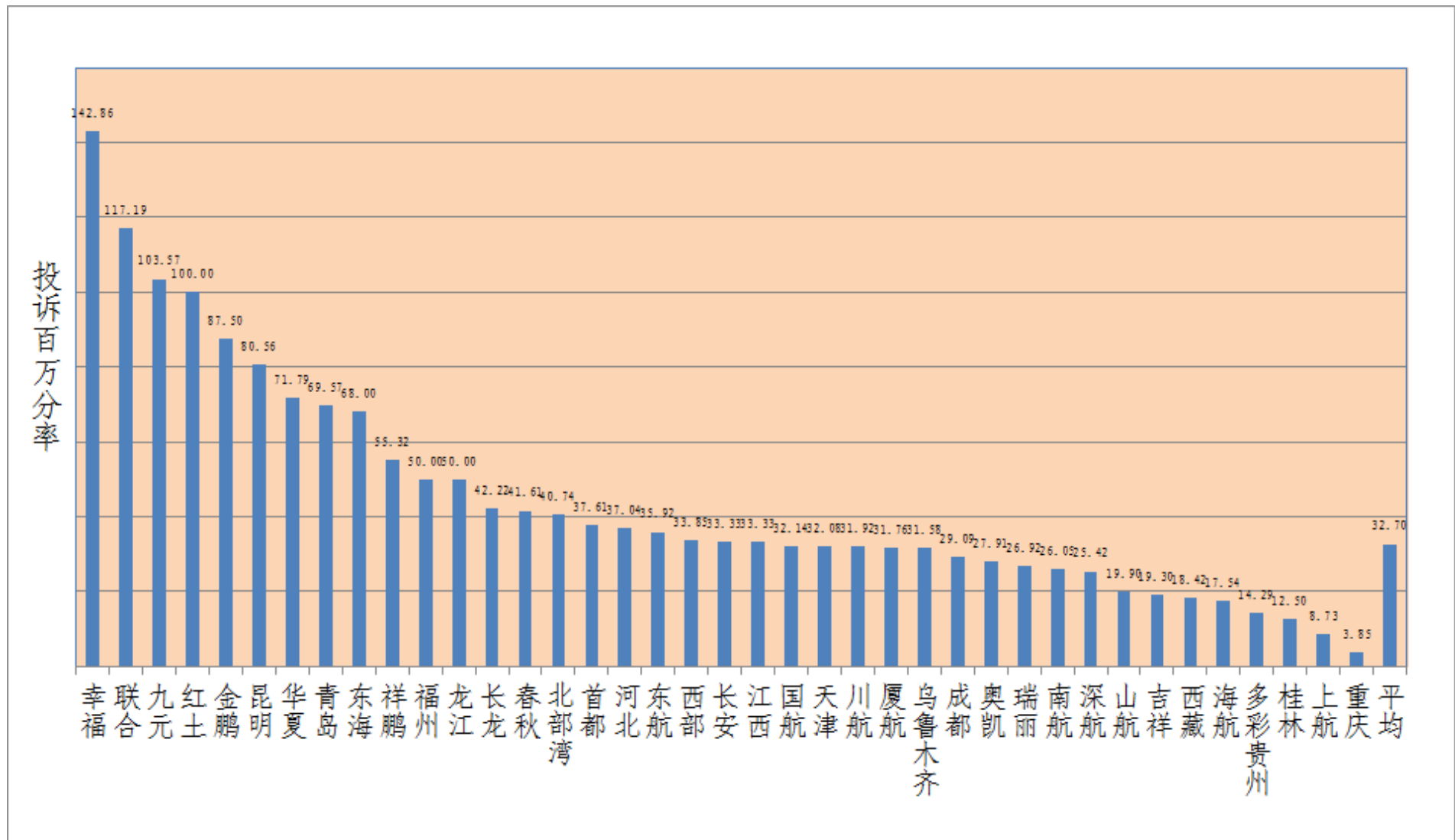
## (二) 境内航空公司投诉率统计

本月境内航空公司中发生投诉 1520 件，平均投诉率为百万分之叁拾贰点柒零。

序号	公司名称	投诉总数	投诉率 (百万分之)
1	幸福航空有限责任公司	10	142.86
2	中国联合航空有限公司	75	117.19
3	九元航空有限责任公司	29	103.57
4	云南红土航空有限公司	5	100.00
5	金鹏航空有限责任公司	14	87.50
6	昆明航空有限公司	29	80.56
7	华夏航空有限公司	28	71.79
8	青岛航空股份有限公司	16	69.57
9	东海航空有限公司	17	68.00
10	云南祥鹏航空有限责任公司	52	55.32
11	福州航空有限责任公司	10	50.00
12	龙江航空有限公司	1	50.00
13	浙江长龙航空有限公司	19	42.22
14	春秋航空股份有限公司	62	41.61
15	广西北部湾航空有限公司	11	40.74
16	北京首都航空有限公司	44	37.61
17	河北航空有限公司	10	37.04

18	中国东方航空股份有限公司	259	35.92
19	西部航空有限责任公司	22	33.85
20	长安航空有限责任公司	5	33.33
21	江西航空有限公司	4	33.33
22	中国国际航空股份有限公司	180	32.14
23	天津航空有限责任公司	34	32.08
24	四川航空股份有限公司	68	31.92
25	厦门航空有限公司	81	31.76
26	乌鲁木齐航空有限责任公司	6	31.58
27	成都航空有限公司	16	29.09
28	奥凯航空有限公司	12	27.91
29	瑞丽航空有限责任公司	7	26.92
30	中国南方航空股份有限公司	193	26.05
31	深圳航空有限责任公司	60	25.42
32	山东航空股份有限公司	38	19.90
33	上海吉祥航空有限公司	22	19.30
34	西藏航空有限公司	7	18.42
35	海南航空股份有限公司	60	17.54
36	多彩贵州航空有限公司	1	14.29
37	桂林航空有限公司	1	12.50
38	上海航空股份有限公司	11	8.73
39	重庆航空有限责任公司	1	3.85

40	大新华航空有限公司	0	0.00
合计		1520	32.70



### (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 118 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	菲律宾航空公司	8	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
2	马来西亚亚洲航空(长途)公司	4	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
3	美国达美航空公司	3	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
4	法国航空公司	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
5	马来西亚亚洲航空有限公司	1	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
6	香港航空公司	3	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5

7	澳门航空公司	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
8	西班牙伊比利亚航空公司	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	马来西亚航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
10	韩亚航空	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
11	国泰航空公司	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
12	港龙航空	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
13	大韩航空	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
14	土耳其航空公司	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
15	泰国亚洲航空公司	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	全日空航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
17	新加坡酷航	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
18	越南航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

19	加拿大航空公司	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
20	芬兰航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
21	阿联酋航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
22	春秋航空日本株式会社	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
23	瑞士国际航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	卡塔尔航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
25	欣丰虎航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
26	柬埔寨天翼亚洲航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
27	菲律宾宿务太平洋航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	济州航空	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	台湾长荣航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	捷星日本	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1



31	肯尼亚航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	波兰航空公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
33	乌克兰国际航空	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	澳洲航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	俄罗斯西伯利亚航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	泰国狮子航空	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	新加坡航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	俄罗斯国际航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	俄罗斯乌拉尔航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	美国联合航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
41	香港快运航空有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
42	泰国微笑航空公司	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

44	菲律宾菲亚航	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	印度航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
46	埃及休闲航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
47	墨西哥航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
48	英国航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
49	埃塞俄比亚航空	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
50	阿联酋阿提哈德航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
51	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
52	印度尼西亚鹰航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
53	日本航空公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
54	奥地利航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
55	斯里兰卡航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
56	菲律宾飞龙航空	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		40	4	20	0	16	29	6	0	0	0	0	2	1	0	0	0	118

## 二、对机场的投诉情况

(一) 本月对机场的投诉 182 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	1	0	0	2	2	1	0	1	0	0	1	1	1	10
2	西安咸阳国际机场	2	0	0	1	3	1	0	0	0	0	0	0	1	8
3	和田机场	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4	0	0	8
4	广州白云国际机场	0	0	0	2	0	4	0	0	0	0	0	0	0	6
5	武汉天河国际机场	0	0	0	1	0	0	0	1	0	4	0	0	0	6
6	海口美兰国际机场	0	0	0	3	2	0	0	0	0	1	0	0	0	6
7	重庆江北机场	0	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	5
8	郑州新郑机场	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	5

9	天津滨海国际机场	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	5
10	成都双流国际机场	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4
11	长沙黄花国际机场	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	4
12	哈尔滨太平国际机场	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	4
13	济南遥墙国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	4
14	北京首都国际机场	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
15	深圳宝安国际机场	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
16	南京禄口国际机场	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
17	三亚凤凰国际机场	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	3
18	贵阳龙洞堡机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	3
19	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3
20	南宁吴圩机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3
21	兰州中川机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	3
22	太原武宿机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3

23	南昌昌北机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	3
24	大庆机场	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
25	上海浦东国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
26	厦门高崎国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
27	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
28	大连周水子机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
29	长春龙嘉国际机场	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
30	呼和浩特白塔机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
31	银川河东机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
32	珠海金湾机场	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
33	北京南苑机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
34	张家界荷花机场	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
35	芒市机场	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
36	扬州泰州机场	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2

37	伊宁机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
38	潍坊机场	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
39	张家口宁远机场	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
40	那拉提机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
41	上海虹桥国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
42	福州长乐国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
43	温州永强机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	合肥新桥国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	石家庄正定机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
46	丽江三义机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
47	桂林两江国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
48	无锡硕放机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
49	烟台蓬莱国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
50	西宁曹家堡机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

51	泉州晋江机场	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
52	包头二里半机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
53	宜昌三峡机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
54	湛江机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
55	徐州观音机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
56	北海福成机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
57	盐城南洋机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
58	库尔勒机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
59	遵义机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
60	赣州黄金机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
61	洛阳北郊机场	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
62	连云港白塔埠机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
63	运城张孝机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
64	襄樊刘集机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1

65	牡丹江海浪机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
66	锡林浩特机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
67	万州机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
68	惠州机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
69	大同倍加皂机场	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
70	景德镇罗家机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
71	恩施许家坪机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
72	阜阳西关机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
73	常德桃花源机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
74	达州河市霸机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
75	临沧机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
76	邵阳武冈机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
77	秦皇岛机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
78	丹东浪头机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1



79	鸡西机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
80	营口兰旗机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
81	忻州五台山机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
82	乌兰察布集宁机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		26	1	4	33	43	14	2	7	2	11	22	6	11	182

## （二）境内机场投诉率统计

本月境内机场发生投诉 182 件，平均投诉率为百万分之贰点壹柒。

序号	机场名称	投诉件数	投诉率 (百万分之)
1	那拉提机场	2	500.00
2	和田机场	8	100.00
3	丹东浪头机场	1	100.00
4	大庆机场	3	50.00
5	邵阳武冈机场	1	50.00
6	秦皇岛机场	1	50.00
7	鸡西机场	1	50.00
8	营口兰旗机场	1	50.00
9	张家界荷花机场	2	33.33
10	潍坊机场	2	33.33
11	张家口宁远机场	2	33.33
12	常德桃花源机场	1	33.33
13	临沧机场	1	33.33
14	忻州五台山机场	1	33.33
15	乌兰察布集宁机场	1	33.33
16	万州机场	1	25.00
17	达州河市霸机场	1	25.00

18	伊宁机场	2	22.22
19	锡林浩特机场	1	20.00
20	大同倍加皂机场	1	20.00
21	景德镇罗家机场	1	20.00
22	阜阳西关机场	1	16.67
23	芒市机场	2	14.29
24	襄樊刘集机场	1	14.29
25	牡丹江海浪机场	1	14.29
26	恩施许家坪机场	1	14.29
27	扬州泰州机场	2	12.50
28	洛阳北郊机场	1	12.50
29	惠州机场	1	10.00
30	赣州黄金机场	1	9.09
31	连云港白塔埠机场	1	9.09
32	库尔勒机场	1	8.33
33	盐城南洋机场	1	7.69
34	遵义机场	1	6.67
35	宜昌三峡机场	1	6.25
36	运城张孝机场	1	6.25
37	包头二里半机场	1	5.56
38	湛江机场	1	5.56
39	徐州观音机场	1	5.56

40	北海福成机场	1	5.56
41	北京南苑机场	2	4.00
42	武汉天河国际机场	6	3.30
43	银川河东机场	2	3.28
44	济南遥墙国际机场	4	3.25
45	西宁曹家堡机场	1	3.13
46	兰州中川机场	3	2.94
47	太原武宿机场	3	2.83
48	天津滨海国际机场	5	2.76
49	海口美兰国际机场	6	2.74
50	南昌昌北机场	3	2.73
51	昆明长水国际机场	10	2.67
52	南宁吴圩机场	3	2.59
53	呼和浩特白塔机场	2	2.56
54	珠海金湾机场	2	2.44
55	西安咸阳国际机场	8	2.42
56	郑州新郑机场	5	2.42
57	哈尔滨太平国际机场	4	2.38
58	长沙黄花国际机场	4	2.21
59	沈阳桃仙国际机场	3	2.00
60	贵阳龙洞堡机场	3	1.97
61	桂林两江国际机场	1	1.92

62	烟台蓬莱国际机场	1	1.92
63	无锡硕放机场	1	1.89
64	泉州晋江机场	1	1.85
65	长春龙嘉国际机场	2	1.83
66	丽江三义机场	1	1.82
67	三亚凤凰国际机场	3	1.55
68	重庆江北机场	5	1.54
69	南京禄口国际机场	3	1.52
70	大连周水子机场	2	1.47
71	合肥新桥国际机场	1	1.37
72	温州永强机场	1	1.28
73	乌鲁木齐地窝堡机场	2	1.19
74	石家庄正定机场	1	1.11
75	广州白云国际机场	6	1.07
76	厦门高崎国际机场	2	0.99
77	成都双流国际机场	4	0.96
78	福州长乐国际机场	1	0.93
79	深圳宝安国际机场	3	0.76
80	北京首都国际机场	3	0.37
81	上海浦东国际机场	2	0.34
82	上海虹桥国际机场	1	0.29
合计		182	2.17

### 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

1 月份受理对航空运输销售代理企业的投诉 11 件，售票服务 8 件，签改退票 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	飞猪网	2	2	0	0	0	0	0	4
2	美团网	2	0	0	0	0	0	0	2
3	去哪儿网	2	0	0	0	0	0	0	2
4	携程网	1	0	0	0	0	0	0	1

5	途牛网	1	0	0	0	0	0	0	1
6	同程网	0	1	0	0	0	0	0	1
合计		8	3	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 1831 件投诉中，共有 1751 件得到了及时处理和回复。有 80 件尚未回复处理结果，其中有 2 家境内航空公司的 2 件投诉没有及时处理回复；有 24 家港澳台地区及外国航空公司的 41 件投诉没有及时处理回复；有 26 家机场的 37 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	1
2	多彩贵州航空有限公司	航班问题	1	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	菲律宾航空公司	航班问题	8	10
		预定、票务与登机	1	
		旅客服务	1	
2	美国达美航空公司	航班问题	2	4
		行李	2	
3	马来西亚航空公司	航班问题	3	3
4	欣丰虎航空公司	航班问题	1	2



		预定、票务与登机	1	
5	柬埔寨天翼亚洲航空公司	行李	2	2
6	春秋航空日本株式会社	行李	2	2
7	埃及休闲航空公司	行李	1	1
8	埃塞俄比亚航空公司	退款	1	1
9	波兰航空公司	综合（包括常旅客）	1	1
10	俄罗斯西伯利亚航空公司	退款	1	1
11	菲律宾飞龙航空公司	航班问题	1	1
12	柬埔寨吴哥航空公司	航班问题	1	1
13	捷星日本航空公司	航班问题	1	1
14	肯尼亚航空公司	超售	1	1
15	墨西哥航空公司	行李	1	1
16	斯里兰卡航空公司	行李	1	1
17	泰国微笑航空公司	航班问题	1	1
18	乌克兰国际航空公司	预定、票务与登机	1	1
19	西班牙伊比利亚航空公司	行李	1	1
20	香港快运航空有限公司	退款	1	1
21	新加坡航空公司	航班问题	1	1
22	印度航空公司	行李	1	1
23	印度尼西亚鹰航空公司	航班问题	1	1
24	越南航空公司	航班问题	1	1
合计			41	41

### 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	4	8
		办理乘机手续	2	
		机场设施	2	
2	伊宁机场	安检	1	2
		行李	1	
3	张家口宁远机场	机场设施	2	2
4	那拉提机场	安检	2	2
5	芒市机场	机场设施	2	2
6	北海福成机场	安检	1	1
7	常德桃花源机场	候机环境与秩序	1	1
8	达州河市霸机场	购物和餐饮服务	1	1
9	大同倍加皂机场	货物	1	1
10	丹东浪头机场	安检	1	1
11	恩施许家坪机场	安检	1	1
12	阜阳西关机场	机场设施	1	1
13	赣州黄金机场	办理乘机手续	1	1
14	惠州机场	购物和餐饮服务	1	1
15	临沧机场	办理乘机手续	1	1
16	洛阳北郊机场	引导标志	1	1
17	秦皇岛机场	机场设施	1	1

18	邵阳武冈机场	机场设施	1	1
19	万州机场	购物和餐饮服务	1	1
20	潍坊机场	机场设施	1	1
21	乌兰察布集宁机场	行李	1	1
22	忻州五台山机场	候机环境与秩序	1	1
23	盐城南洋机场	办理乘机手续	1	1
24	湛江机场	机场设施	1	1
25	郑州新郑机场	航班延误时服务	1	1
26	遵义机场	其他	1	1
合计			37	37

本通报未处理的投诉正在督办中。

民航局运输司

2018年3月12日