

# 2018年2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：

2018年2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1473件（电话投诉840件，书面投诉633件），其中境内航空公司1199件，港、澳、台地区及外国航空公司123件，机场投诉145件，机票销售代理企业6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1458件，本月对15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

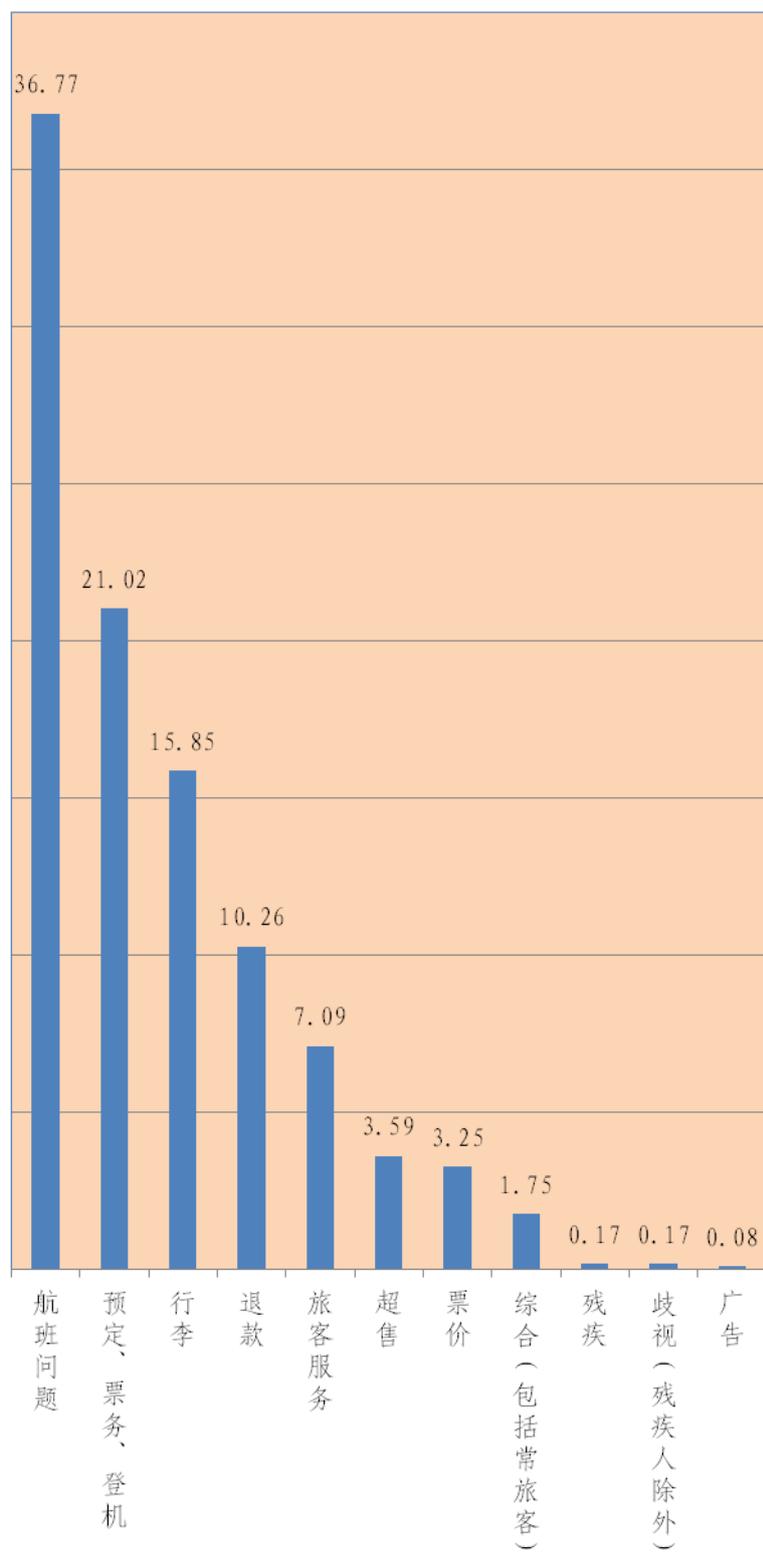
本月受理消费者对境内航空公司的投诉1199件。其中，航班问题441件，占36.77%；预定、票务与登机252件，占21.02%；行李运输差错190件，占15.85%；退款123件，占10.26%；旅客服务85件，占7.09%；超售43件，占3.59%；票价39件，占3.25%；综合（包括常旅客）21件，占1.75%；残疾旅客与歧视（残疾人除外）各2件，各占0.17%；广告1件，占0.08%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例 (%)
1	航班问题	取消	201	36.77
		延误	157	
		错失衔接	45	
		时刻变更	17	
		更换航空器	10	
		改变目的地	6	
		信息不满意	5	
		小计	441	
2	预定、票务 与登机	售票、预定错误	72	21.02
		信息不满意	66	
		拒绝乘客登机	55	
		错误取消	10	
		未能成功签转	6	
		无法联络	5	
		未收到机票	5	
		拒绝出售机票	2	
		无预定记录	1	
		其他	30	
		小计	252	
		行李延误	71	

3	行李	行李破损	38	15.85
		行李丢失	16	
		信息不满意	13	
		多收费	11	
		行李破损/内物丢失	8	
		收费标准过高	8	
		物品丢失	7	
		内物破损	3	
		行李破损/内物损坏	2	
		行李被盗	1	
		内物被盗	1	
		其他	11	
		小计	190	
4	退款	不适当的退款	44	10.26
		信息不满意	40	
		推迟提供退款	24	
		拒绝提供退款	11	
		账单错误	2	
		其他	2	
		小计	123	
5	旅客服务	85	7.09	
6	超售	43	3.59	

7	票价	39	3.25
8	综合(包括常 旅客)	21	1.75
9	残疾旅客	2	0.17
10	歧视(残疾人 除外)	2	0.17
11	广告	1	0.08
合计		1199	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	90	2	59	6	15	55	23	0	0	0	0	4	0	0	0	0	254
2	中国南方航空股份有限公司	48	6	25	8	12	20	9	0	1	0	0	6	0	0	1	0	136
3	中国国际航空股份有限公司	37	0	35	4	11	24	10	0	0	0	0	4	1	0	0	0	126
4	厦门航空有限公司	18	5	21	2	11	6	4	0	0	0	0	1	0	0	1	0	69
5	中国联合航空有限公司	17	11	9	2	10	8	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	59
6	海南航空股份有限公司	15	2	11	1	4	12	3	0	0	0	0	2	0	0	0	0	50
7	四川航空股份有限公司	14	2	19	1	2	9	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	50

8	深圳航空有限责任公司	19	5	7	0	10	4	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	47
9	山东航空股份有限公司	13	2	7	0	6	8	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40
10	云南祥鹏航空有限责任公司	16	0	5	1	6	8	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38
11	春秋航空有限公司	5	0	5	3	4	13	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36
12	龙江航空有限公司	32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32
13	天津航空有限责任公司	7	2	8	1	3	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27
14	昆明航空有限公司	12	1	1	1	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
15	上海吉祥航空有限公司	7	0	3	1	3	2	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	19
16	西部航空有限责任公司	12	0	3	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
17	青岛航空股份有限公司	10	0	3	1	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
18	华夏航空有限公司	9	0	4	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
19	北京首都航空有限公司	4	0	5	2	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16

20	上海航空股份有限公司	4	0	4	0	0	1	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	14
21	广西北部湾航空有限责任公司	7	2	2	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
22	奥凯航空有限公司	6	0	2	0	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
23	九元航空有限公司	6	0	2	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
24	成都航空有限公司	4	0	0	1	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
25	浙江长龙航空公司	3	0	1	0	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
26	河北航空有限公司	1	2	1	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
27	西藏航空有限公司	4	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
28	乌鲁木齐航空有限责任公司	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
29	幸福航空有限责任公司	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
30	福州航空有限责任公司	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
31	金鹏航空股份有限公司	2	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5

32	江西航空有限公司	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
33	桂林航空有限公司	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
34	瑞丽航空有限公司	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
35	长安航空有限责任公司	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
36	多彩贵州航空有限公司	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
37	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
38	东海航空有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		441	43	252	39	123	190	85	0	1	0	0	21	2	0	2	0	1199

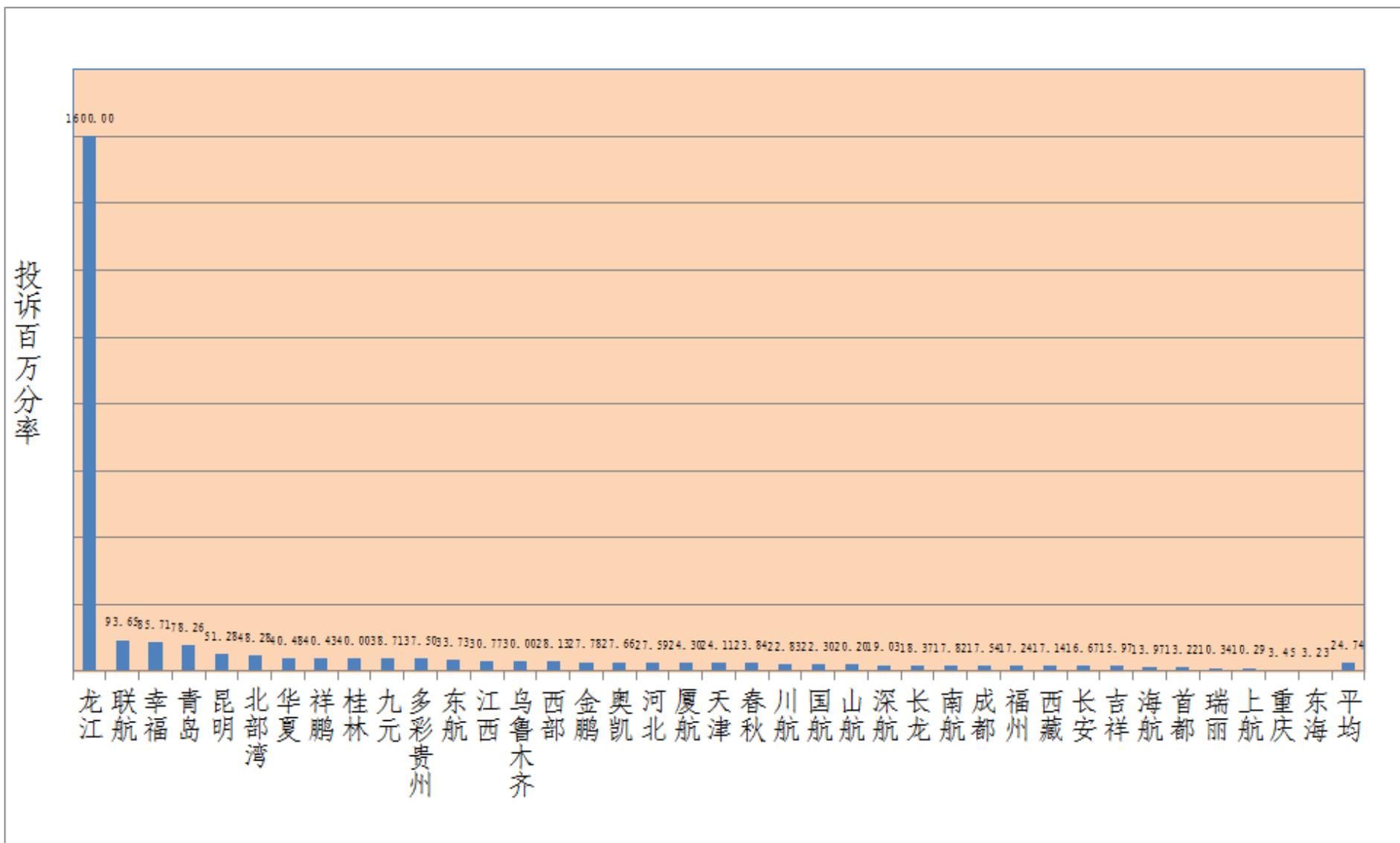
## (二) 境内航空公司投诉率统计

本月境内航空公司中发生投诉 1199 件，平均投诉率为百万分之贰拾肆点柒肆。

序号	公司名称	投诉总数	投诉率 (百万分之)
1	龙江航空有限公司	32	1600.00
2	中国联合航空有限公司	59	93.65
3	幸福航空有限责任公司	6	85.71
4	青岛航空股份有限公司	18	78.26
5	昆明航空有限公司	20	51.28
6	广西北部湾航空有限公司	14	48.28
7	华夏航空有限公司	17	40.48
8	云南祥鹏航空有限责任公司	38	40.43
9	桂林航空有限公司	4	40.00
10	九元航空有限责任公司	12	38.71
11	多彩贵州航空有限公司	3	37.50
12	中国东方航空股份有限公司	254	33.73
13	江西航空有限公司	4	30.77
14	乌鲁木齐航空有限责任公司	6	30.00
15	西部航空有限责任公司	18	28.13
16	金鹏航空有限责任公司	5	27.78
17	奥凯航空有限公司	13	27.66

18	河北航空有限公司	8	27.59
19	厦门航空有限公司	69	24.30
20	天津航空有限责任公司	27	24.11
21	春秋航空股份有限公司	36	23.84
22	四川航空股份有限公司	50	22.83
23	中国国际航空股份有限公司	126	22.30
24	山东航空股份有限公司	40	20.20
25	深圳航空有限责任公司	47	19.03
26	浙江长龙航空有限公司	9	18.37
27	中国南方航空股份有限公司	136	17.82
28	成都航空有限公司	10	17.54
29	福州航空有限责任公司	5	17.24
30	西藏航空有限公司	6	17.14
31	长安航空有限责任公司	3	16.67
32	上海吉祥航空有限公司	19	15.97
33	海南航空股份有限公司	50	13.97
34	北京首都航空有限公司	16	13.22
35	瑞丽航空有限责任公司	3	10.34
36	上海航空股份有限公司	14	10.29
37	重庆航空有限责任公司	1	3.45
38	东海航空有限公司	1	3.23
39	大新华航空有限公司	0	0.00

40	云南红土航空有限公司	0	0.00
合计		1199	24.74



### (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 123 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	泰国亚洲航空公司	4	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
2	国泰航空公司	3	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
3	越南航空公司	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
4	香港航空公司	0	0	1	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
5	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	3	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6

6	马来西亚亚洲航空有限公司	0	0	2	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
7	芬兰航空公司	2	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
8	澳门航空公司	1	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
9	马来西亚航空公司	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4
10	卡塔尔航空公司	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
11	柬埔寨吴哥航空公司	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
12	港龙航空公司	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
13	俄罗斯国际航空公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
14	春秋航空日本株式会社	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
15	阿联酋阿提哈德航空公司	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
16	意大利航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
17	泰国酷鸟航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

18	泰国国际航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
19	台湾中华航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
20	美国联合航空公司	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
21	马尔代夫国家航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
22	加拿大航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
23	法国航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	俄罗斯乌拉尔航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
25	大韩航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
26	埃塞俄比亚航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
27	越捷航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	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
29	新加坡酷航公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

30	新加坡航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	香港快运航空有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	西班牙伊比利亚航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	维珍航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	土耳其航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	泰国亚洲航空（长途）有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	泰国时代航空公司	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	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	泰国飞鸟航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	沙特阿拉伯航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	全日空航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
41	美国航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
42	美国达美航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

43	捷星日本航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	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
45	韩亚航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
46	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
47	菲律宾菲亚航公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
48	北欧航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
49	埃及休闲航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
50	埃及航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
51	阿曼航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
52	阿联酋航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		47	1	25	3	17	23	6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	123

## 二、对机场的投诉情况

(一) 本月对机场的投诉 145 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	重庆江北机场	1	0	1	4	3	1	0	0	0	0	0	0	0	10
2	南昌昌北机场	1	0	1	1	0	1	0	3	1	0	0	1	0	9
3	贵阳龙洞堡机场	1	0	0	1	4	2	0	0	0	0	0	0	0	8
4	昆明长水国际机场	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	6
5	北京南苑机场	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	1	6
6	芒市机场	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	0	0	6
7	威海大水泊机场	1	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	5
8	郑州新郑机场	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0	4

9	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	4
10	海口美兰国际机场	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4
11	济南遥墙国际机场	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	4
12	成都双流国际机场	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
13	上海虹桥国际机场	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3
14	厦门高崎国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
15	长沙黄花国际机场	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
16	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3
17	呼和浩特白塔机场	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
18	乌兰浩特机场	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
19	北京首都国际机场	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
20	西安咸阳国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
21	武汉天河国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
22	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2

23	南宁吴圩机场	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
24	兰州中川机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
25	长春龙嘉国际机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
26	宜昌三峡机场	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
27	万州机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	西昌青山机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
29	上海浦东国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	广州白云国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
31	天津滨海国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	大连周水子机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
33	温州永强机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
34	合肥新桥国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
35	石家庄正定机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
36	银川河东机场	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1

37	烟台蓬莱国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
38	西宁曹家堡机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	揭阳潮汕机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
40	绵阳南郊机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
41	喀什机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
42	张家界荷花机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
43	徐州观音机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
44	扬州泰州机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
45	库尔勒机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
46	阿克苏温宿机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
47	赣州黄金机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
48	伊宁机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
49	和田机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
50	宜宾菜坝机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

51	长治王村机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
52	南阳姜营机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
53	潍坊机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
54	武夷山机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
55	佳木斯东郊机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
56	阜阳西关机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
57	保山机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
58	临沧机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
59	庆阳西峰镇机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
60	延安二十里铺机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
61	秦皇岛机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
62	吕梁大武机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
63	天水机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
64	中卫机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

65	那拉提机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
66	琼海博鳌国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		15	1	7	30	43	13	2	5	1	5	12	4	7	145

## （二）境内机场投诉率统计

本月境内机场发生投诉 145 件，平均投诉率为百万分之壹点玖捌。

序号	机场名称	投诉件数	投诉率 (百万分之)
1	那拉提机场	1	200.00
2	天水机场	1	76.92
3	乌兰浩特机场	3	58.82
4	中卫机场	1	52.63
5	芒市机场	6	43.80
6	秦皇岛机场	1	43.48
7	庆阳西峰镇机场	1	41.67
8	西昌青山机场	2	40.00
9	延安二十里铺机场	1	35.71
10	吕梁大武机场	1	34.48
11	威海大水泊机场	5	29.59
12	临沧机场	1	27.78
13	长治王村机场	1	21.74
14	万州机场	2	20.20
15	武夷山机场	1	16.95
16	阜阳西关机场	1	14.08
17	保山机场	1	13.70

18	潍坊机场	1	13.51
19	和田机场	1	12.50
20	北京南苑机场	6	12.10
21	南阳姜营机场	1	11.90
22	张家界荷花机场	1	11.63
23	佳木斯东郊机场	1	11.11
24	伊宁机场	1	10.75
25	阿克苏温宿机场	1	9.90
26	宜宾菜坝机场	1	9.01
27	赣州黄金机场	1	8.77
28	库尔勒机场	1	8.62
29	琼海博鳌国际机场	1	7.09
30	宜昌三峡机场	2	7.07
31	南昌昌北机场	9	6.98
32	喀什机场	1	6.71
33	扬州泰州机场	1	5.35
34	贵阳龙洞堡机场	8	4.98
35	徐州观音机场	1	4.93
36	绵阳南郊机场	1	4.35
37	呼和浩特白塔机场	3	3.79
38	济南遥墙国际机场	4	3.00
39	西宁曹家堡机场	1	2.99

40	重庆江北机场	10	2.89
41	乌鲁木齐地窝堡机场	4	2.31
42	沈阳桃仙国际机场	3	1.94
43	长春龙嘉国际机场	2	1.92
44	揭阳潮汕机场	1	1.77
45	烟台蓬莱国际机场	1	1.75
46	郑州新郑机场	4	1.72
47	兰州中川机场	2	1.71
48	银川河东机场	1	1.70
49	海口美兰国际机场	4	1.64
50	南宁吴圩机场	2	1.59
51	昆明长水国际机场	6	1.56
52	长沙黄花国际机场	3	1.52
53	厦门高崎国际机场	3	1.39
54	哈尔滨太平国际机场	2	1.14
55	石家庄正定机场	1	1.14
56	武汉天河国际机场	2	1.05
57	温州永强机场	1	1.02
58	合肥新桥国际机场	1	1.02
59	上海虹桥国际机场	3	0.98
60	大连周水子机场	1	0.75
61	成都双流国际机场	3	0.69

62	西安咸阳国际机场	2	0.57
63	天津滨海国际机场	1	0.55
64	北京首都国际机场	2	0.26
65	广州白云国际机场	1	0.18
66	上海浦东国际机场	1	0.17
合计		145	1.98

### 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

2 月份受理对航空运输销售代理企业的投诉 6 件，售票服务 4 件，签改退票 2 件。

序号	单位	投诉类别及数量							
		客票代理				货运代理			合计
		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	1	0	0	0	0	0	0	1
3	去哪儿网	1	0	0	0	0	0	0	1
合计		4	2	0	0	0	0	0	6

## 五、投诉处理情况与问题

### (一) 当月投诉处理情况

本月 1473 件投诉中，共有 1422 件得到了及时处理和回复。有 51 件尚未回复处理结果，其中有 1 家境内航空公司的 3 件投诉没有及时处理回复；有 18 家港澳台地区及外国航空公司的 29 件投诉没有及时处理回复；有 15 家机场的 19 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	多彩贵州航空有限公司	预定、票务、登机	2	2
		航班问题	1	1
合计			3	3

#### 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	柬埔寨吴哥航空公司	预定、票务与登机	2	4
		行李	1	
		退款	1	
2	马来西亚航空公司	航班问题	2	4
		行李	1	
		综合（包括常旅客）	1	
3	春秋航空日本株式会社	预定、票务与登机	2	3

		行李	1	
4	马尔代夫国家航空公司	航班问题	1	2
		退款	1	
5	台湾中华航空公司	航班问题	2	2
6	意大利航空公司	航班问题	2	2
7	阿曼航空公司	航班问题	1	1
8	埃及休闲航空公司	预定、票务与登机	1	1
9	捷星日本航空公司	航班问题	1	1
10	沙特阿拉伯航空公司	航班问题	1	1
11	泰国飞鸟航空公司	航班问题	1	1
12	泰国酷鸟航空公司	行李	1	1
13	泰国时代航空公司	航班问题	1	1
14	泰国亚洲航空公司	航班问题	1	1
15	维珍航空公司	退款	1	1
16	香港快运航空有限公司	预定、票务与登机	1	1
17	新加坡航空公司	退款	1	1
18	越捷航空公司	旅客服务	1	1
合计			29	29

### 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	长沙黄花国际机场	安检	2	3
		办理乘机手续	1	
2	西昌青山机场	安检	1	2
		机场设施	1	
3	万州机场	安检	1	2
		机场设施	1	
4	阜阳西关机场	机场设施	1	1
5	和田机场	购物和餐饮服务	1	1
6	揭阳潮汕机场	候机环境与秩序	1	1
7	临沧机场	办理乘机手续	1	1
8	吕梁大武机场	安检	1	1
9	那拉提机场	安检	1	1
10	秦皇岛机场	机场设施	1	1
11	琼海博鳌国际机场	办理乘机手续	1	1
12	天水机场	办理乘机手续	1	1
13	武夷山机场	机场设施	1	1
14	宜宾菜坝机场	安检	1	1
15	张家界荷花机场	安检	1	1
合计			19	19

本通报未处理的投诉正在督办中。

民航局运输司

2018年3月 日