

2018年4月航空运输消费者投诉情况通报

民航各地区管理局,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4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1717件(电话投诉996件,书面投诉721件),其中境内航空公司1380件,港、澳、台地区及外国航空公司167件,机场投诉155件,机票销售代理企业15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1666件,本月对51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

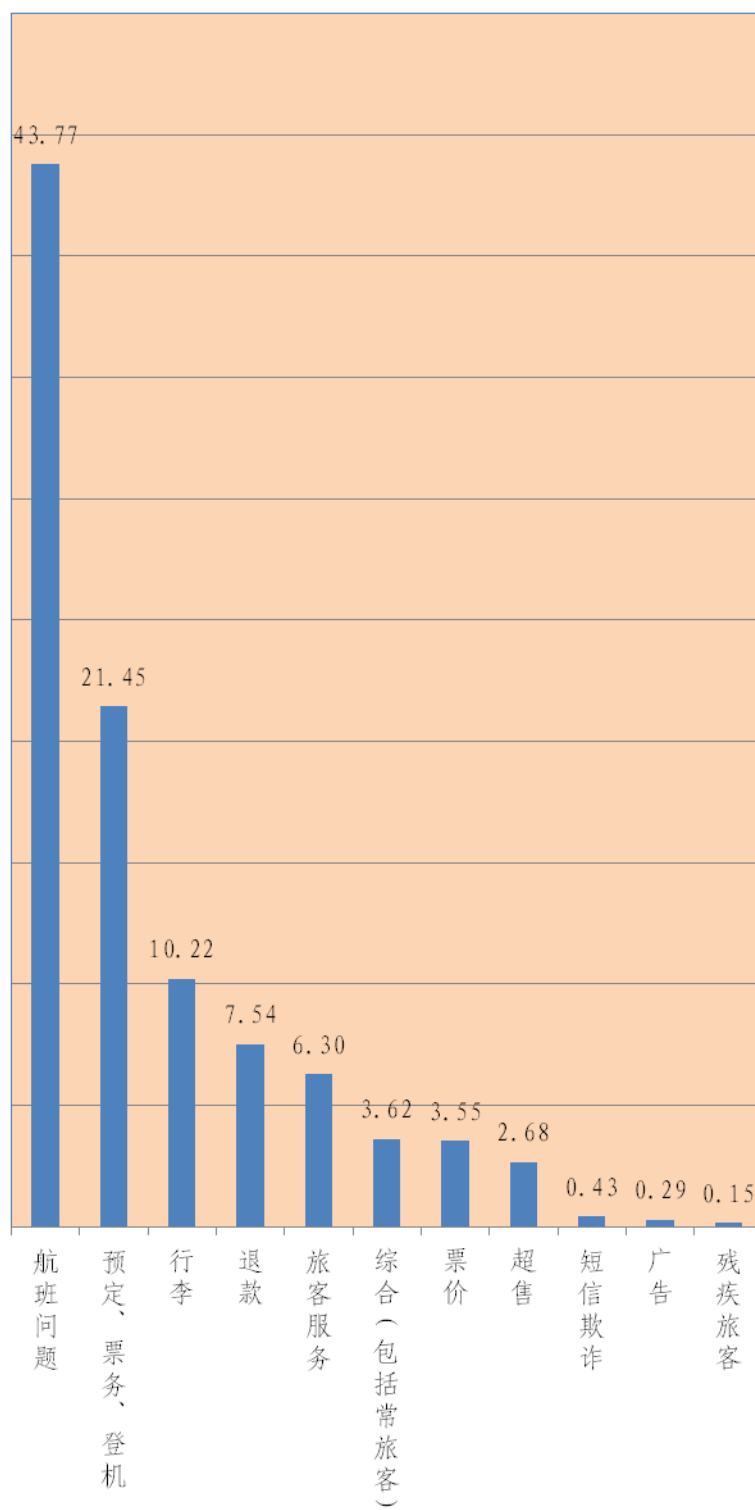
本月受理消费者对境内航空公司的投诉1380件。其中,航班问题604件,占43.77%;预定、票务与登机296件,占21.45%;行李运输差错141件,占10.22%;退款104件,占7.54%;旅客服务87件,占6.30%;综合(包括常旅客)50件,占3.62%;票价49件,占3.55%;超售37件,占2.68%;短信欺诈6件,占0.43%;广告4件,占0.29%;残疾旅客2件,占0.15%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例 (%)
1	航班问题	取消	304	43.77
		延误	223	
		错失衔接	27	
		时刻变更	22	
		更换航空器	11	
		改变目的地	9	
		信息不满意	4	
		其他	4	
		小计	604	
2	预定、票务 与登机	信息不满意	99	21.45
		售票、预定错误	79	
		拒绝乘客登机	62	
		未能成功签转	20	
		无预定记录	7	
		错误取消	7	
		未收到机票	4	
		拒绝出售机票	1	
		等待下机	1	
		其他	16	

		小计	296	
3	行李	行李延误	32	10.22
		行李破损	32	
		行李丢失	25	
		信息不满意	12	
		收费标准过高	9	
		多收费	7	
		物品丢失	6	
		内物破损	4	
		内物被盗	3	
		行李破损/内物损坏	2	
		行李破损/内物丢失	1	
		拒绝运输	1	
		其他	7	
小计	141			
4	退款	不适当的退款	45	7.54
		推迟提供退款	20	
		信息不满意	17	
		拒绝提供退款	16	
		账单错误	3	
		拒绝提供退款：提供的机票不能接受	2	

		其他	1	
		小计	104	
5	旅客服务	87		6.30
6	综合(包括常旅客)	50		3.62
7	票价	49		3.55
8	超售	37		2.68
9	短信欺诈	6		0.43
10	广告	4		0.29
11	残疾旅客	2		0.15
	合计	1380		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	79	11	59	5	18	27	18	0	2	0	0	20	1	0	0	1	241
2	中国南方航空股份有限公司	67	2	38	6	13	13	3	0	0	0	0	12	0	0	0	0	154
3	中国国际航空股份有限公司	49	1	43	5	11	23	8	0	0	0	0	11	0	0	0	0	151
4	海南航空股份有限公司	47	1	17	2	3	9	5	0	0	0	0	2	1	0	0	4	91
5	厦门航空有限公司	31	3	19	5	9	4	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	76
6	中国联合航空有限公司	19	4	19	5	8	7	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	72
7	四川航空股份有限公司	39	3	15	1	2	3	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	69

8	春秋航空有限公司	17	0	14	2	2	5	4	0	1	0	0	1	0	0	0	0	46
9	山东航空股份有限公司	19	1	10	1	5	2	3	0	0	0	0	2	0	0	0	0	43
10	深圳航空有限责任公司	9	4	10	2	4	5	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	38
11	北京首都航空有限公司	26	0	4	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35
12	上海吉祥航空有限公司	21	0	7	0	2	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35
13	天津航空有限责任公司	16	1	6	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	30
14	金鹏航空股份有限公司	23	0	1	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28
15	奥凯航空有限公司	20	2	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26
16	西部航空有限责任公司	15	0	2	3	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
17	九元航空有限公司	3	0	0	5	6	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
18	上海航空股份有限公司	10	0	2	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
19	云南祥鹏航空有限责任公司	8	0	4	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16

20	成都航空有限公司	6	0	5	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
21	西藏航空有限公司	7	0	0	0	1	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
22	河北航空有限公司	4	0	3	0	1	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
23	青岛航空股份有限公司	11	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
24	华夏航空有限公司	4	0	2	1	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
25	广西北部湾航空有限公司	4	1	0	3	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
26	福州航空有限责任公司	7	1	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
27	幸福航空有限责任公司	9	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
28	浙江长龙航空公司	3	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
29	昆明航空有限公司	5	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
30	江西航空有限公司	6	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
31	桂林航空有限公司	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
32	乌鲁木齐航空有限责任公司	4	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6

33	重庆航空有限责任公司	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
34	东海航空有限公司	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
35	长安航空有限责任公司	1	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
36	瑞丽航空有限公司	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
37	云南红土航空股份有限公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
38	多彩贵州航空有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	龙江航空有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		604	37	296	49	104	141	87	0	4	0	0	50	2	0	0	6	1380

(二) 境内航空公司投诉率统计

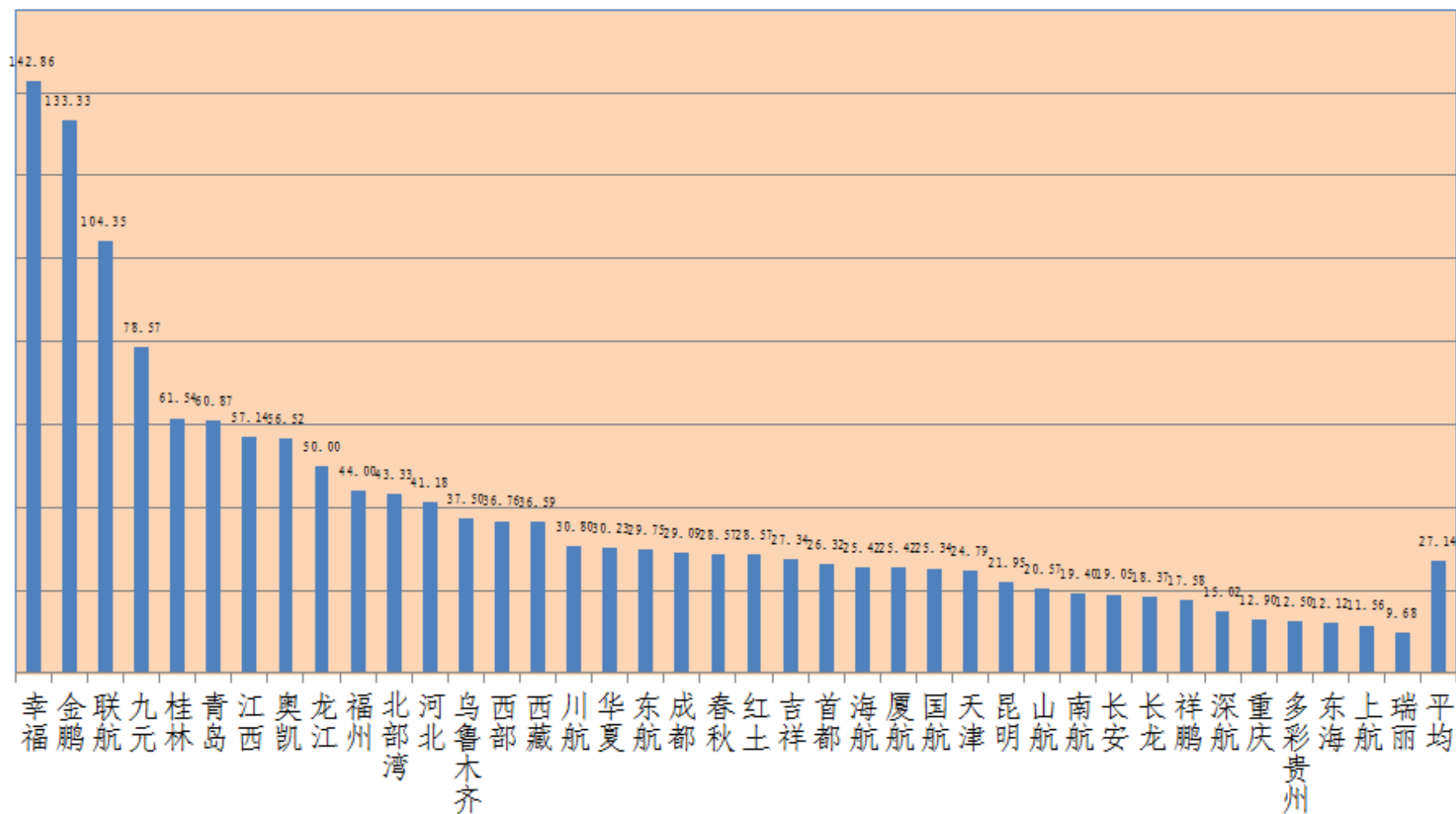
本月境内航空公司中发生投诉 1380 件，平均投诉率为百万分之贰拾柒点壹肆。

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	金鹏航空有限责任公司	28	133.33
3	中国联合航空有限公司	72	104.35
4	九元航空有限责任公司	22	78.57
5	桂林航空有限公司	8	61.54
6	青岛航空股份有限公司	14	60.87
7	江西航空有限公司	8	57.14
8	奥凯航空有限公司	26	56.52
9	龙江航空有限公司	1	50.00
10	福州航空有限责任公司	11	44.00
11	广西北部湾航空有限公司	13	43.33
12	河北航空有限公司	14	41.18
13	乌鲁木齐航空有限责任公司	6	37.50
14	西部航空有限责任公司	25	36.76
15	西藏航空有限公司	15	36.59
16	四川航空股份有限公司	69	30.80
17	华夏航空有限公司	13	30.23

18	中国东方航空股份有限公司	241	29.75
19	成都航空有限公司	16	29.09
20	春秋航空股份有限公司	46	28.57
21	云南红土航空有限公司	2	28.57
22	上海吉祥航空有限公司	35	27.34
23	北京首都航空有限公司	35	26.32
24	海南航空股份有限公司	91	25.42
25	厦门航空有限公司	76	25.42
26	中国国际航空股份有限公司	151	25.34
27	天津航空有限责任公司	30	24.79
28	昆明航空有限公司	9	21.95
29	山东航空股份有限公司	43	20.57
30	中国南方航空股份有限公司	154	19.40
31	长安航空有限责任公司	4	19.05
32	浙江长龙航空有限公司	9	18.37
33	云南祥鹏航空有限责任公司	16	17.58
34	深圳航空有限责任公司	38	15.02
35	重庆航空有限责任公司	4	12.90
36	多彩贵州航空有限公司	1	12.50
37	东海航空有限公司	4	12.12
38	上海航空股份有限公司	17	11.56
39	瑞丽航空有限责任公司	3	9.68

40	大新华航空有限公司	0	0.00
合计		1380	27.14

投诉百万分率



(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 167 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	俄罗斯乌拉尔航空公司	21	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24
2	法国航空公司	4	0	2	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
3	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	4	0	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
4	香港航空公司	2	0	2	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
5	马来西亚亚洲航空有限公司	2	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7

6	泰国亚洲航空公司	2	0	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
7	泰国酷鸟航空公司	6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
8	日本航空公司	0	0	3	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
9	澳门航空公司	0	0	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
10	菲律宾宿务太平洋航空公司	1	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
11	芬兰航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4
12	德国汉莎航空公司	0	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
13	泰国狮子航空	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
14	俄罗斯国际航空公司	1	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
15	新加坡酷航	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
16	国泰航空公司	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
17	印尼苏拉维加亚航空	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

18	荷兰皇家航空公司	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
19	韩亚航空	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
20	菲律宾菲亚航	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
21	加拿大航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
22	埃塞俄比亚航空	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
23	印度尼西亚鹰航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	柬埔寨吴哥航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
25	港龙航空	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
26	日本乐桃航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
27	美国航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	泰国亚洲大西洋航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
29	全日空航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

30	澳洲航空公司	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
31	美国联合航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
32	印度航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	台湾立荣航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	美国达美航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	阿联酋航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	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
37	瑞士国际航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	卡塔尔航空公司	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
39	土耳其航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	欣丰虎航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
41	斯里兰卡航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
42	柬埔寨天空吴哥航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

43	济州航空	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	文莱王家航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	肯尼亚航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
46	墨西哥航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
47	俄罗斯西伯利亚航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
48	新加坡航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
49	沙特阿拉伯航空	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
50	泰国国际航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
51	维珍航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
52	伊朗马汉航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		69	2	38	0	22	28	6	0	1	0	0	1	0	0	0	0	167

二、对机场的投诉情况

(一) 本月对机场的投诉 155 件。

序号	单位	投诉类型及数量													合计
		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	
1	烟台蓬莱国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	5	1	0	9
2	郑州新郑机场	2	0	2	0	1	1	0	2	0	0	0	0	0	8
3	济南遥墙国际机场	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	7
4	北京首都国际机场	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	1	6
5	南宁吴圩机场	1	0	0	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	6
6	南京禄口国际机场	1	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	5
7	重庆江北机场	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	4
8	武汉天河国际机场	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	4

9	沈阳桃仙国际机场	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	4
10	兰州中川机场	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
11	库尔勒机场	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4
12	深圳宝安国际机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3
13	上海虹桥国际机场	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
14	杭州萧山国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3
15	厦门高崎国际机场	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
16	青岛流亭国际机场	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
17	天津滨海国际机场	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
18	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	3
19	银川河东机场	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	3
20	泉州晋江机场	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3
21	上海浦东国际机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
22	广州白云国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2

23	成都双流国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	昆明长水国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
25	海口美兰国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
26	太原武宿机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
27	呼和浩特白塔机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
28	合肥新桥国际机场	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
29	绵阳南郊机场	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
30	威海大水泊机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
31	鄂尔多斯伊金霍洛机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
32	阿克苏温宿机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
33	淮安涟水机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
34	运城张孝机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
35	长沙黄花国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1

37	三亚凤凰国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	长春龙嘉国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
39	南昌昌北机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
40	宁波栎社机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
41	丽江三义机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
42	桂林两江国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
43	北京南苑机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	西双版纳景洪机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
45	拉萨贡嘎机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
46	喀什机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
47	芒市机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
48	徐州观音机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
49	临沂机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
50	遵义机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

51	和田机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
52	洛阳北郊机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
53	舟山普陀山机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
54	毕节飞雄机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
55	牡丹江海浪机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
56	黄山屯溪机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
57	大同倍加皂机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
58	潍坊机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
59	西昌青山机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
60	常德桃花源机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
61	嘉峪关机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
62	张家口宁远机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
63	乌海机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
64	梅县机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

65	衡阳机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
66	阿勒泰机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
67	攀枝花保安营机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
68	六盘水月照机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
69	张掖甘州机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
70	忻州五台山机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
71	那拉提机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
72	琼海博鳌国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
73	承德普宁机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		22	0	4	22	46	9	1	7	3	11	20	5	5	155

(二) 境内机场投诉率统计

本月境内机场发生投诉 155 件，平均投诉率为百万分之壹点捌叁。

序号	机场名称	投诉件数	投诉率 (百万分之)
1	那拉提机场	1	142.86
2	琼海博鳌国际机场	1	83.33
3	张掖甘州机场	1	71.43
4	忻州五台山机场	1	41.67
5	攀枝花保安营机场	1	35.71
6	库尔勒机场	4	30.30
7	阿勒泰机场	1	29.41
8	六盘水月照机场	1	27.03
9	承德普宁机场	1	27.03
10	乌海机场	1	26.32
11	梅县机场	1	24.39
12	阿克苏温宿机场	2	21.05
13	西昌青山机场	1	20.41
14	潍坊机场	1	18.87
15	淮安涟水机场	2	17.86
16	张家口宁远机场	1	17.54
17	嘉峪关机场	1	17.24

18	牡丹江海浪机场	1	16.67
19	常德桃花源机场	1	14.71
20	黄山屯溪机场	1	14.49
21	衡阳机场	1	13.70
22	大同倍加皂机场	1	12.66
23	烟台蓬莱国际机场	9	12.11
24	和田机场	1	11.90
25	毕节飞雄机场	1	10.64
26	运城张孝机场	2	10.36
27	威海大水泊机场	2	9.90
28	洛阳北郊机场	1	9.43
29	舟山普陀山机场	1	9.26
30	鄂尔多斯伊金霍洛机场	2	9.13
31	遵义机场	1	6.67
32	芒市机场	1	6.41
33	喀什机场	1	6.37
34	临沂机场	1	6.17
35	绵阳南郊机场	2	5.32
36	徐州观音机场	1	5.32
37	济南遥墙国际机场	7	5.13
38	南宁吴圩机场	6	4.96
39	泉州晋江机场	3	4.73

40	银川河东机场	3	3.90
41	郑州新郑机场	8	3.60
42	兰州中川机场	4	3.46
43	西双版纳景洪机场	1	2.86
44	沈阳桃仙国际机场	4	2.60
45	拉萨贡嘎机场	1	2.38
46	合肥新桥国际机场	2	2.31
47	南京禄口国际机场	5	2.08
48	武汉天河国际机场	4	2.01
49	呼和浩特白塔机场	2	1.90
50	北京南苑机场	1	1.83
51	哈尔滨太平国际机场	3	1.82
52	太原武宿机场	2	1.81
53	丽江三义机场	1	1.71
54	天津滨海国际机场	3	1.55
55	青岛流亭国际机场	3	1.45
56	厦门高崎国际机场	3	1.35
57	重庆江北机场	4	1.20
58	桂林两江国际机场	1	1.20
59	海口美兰国际机场	2	1.06
60	宁波栎社机场	1	1.01
61	长春龙嘉国际机场	1	0.96

62	南昌昌北机场	1	0.94
63	杭州萧山国际机场	3	0.91
64	上海虹桥国际机场	3	0.79
65	深圳宝安国际机场	3	0.73
66	北京首都国际机场	6	0.71
67	三亚凤凰国际机场	1	0.65
68	乌鲁木齐地窝堡机场	1	0.52
69	昆明长水国际机场	2	0.51
70	成都双流国际机场	2	0.48
71	长沙黄花国际机场	1	0.47
72	广州白云国际机场	2	0.34
73	上海浦东国际机场	2	0.31
合计		155	1.83

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

4月份受理对航空运输销售代理企业的投诉15件，售票服务11件，签改退票4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	3	2	0	0	0	0	0	5
2	携程	2	1	0	0	0	0	0	3
3	去哪儿	3	1	0	0	0	0	0	4
4	同程	1	0	0	0	0	0	0	1

5	途牛	1	0	0	0	0	0	0	1
6	航班管家	1	0	0	0	0	0	0	1
合计		11	4	0	0	0	0	0	15

五、投诉处理情况与问题

（一）当月投诉处理情况

本月 1717 件投诉中，共有 1673 件得到了及时处理和回复。有 44 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 16 家港澳台地区及外国航空公司的 23 件投诉没有及时处理回复；有 18 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	乌鲁木齐航空有限责任公司	航班问题	1	1
		退款	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	俄罗斯国际航空公司	行李	2	3
		预定、票务、登机	1	
2	印尼苏拉维加亚航空	航班问题	3	3
3	柬埔寨吴哥航空公司	航班问题	1	2
		行李	1	
4	泰国亚洲大西洋航空公司	航班问题	2	2
5	印度尼西亚鹰航空公司	航班问题	2	2

6	济州航空	退款	1	1
7	柬埔寨天空吴哥航空公司	行李	1	1
8	肯尼亚航空公司	预定、票务、登机	1	1
9	美国航空公司	航班问题	1	1
10	墨西哥航空公司	行李	1	1
11	沙特阿拉伯航空	旅客服务	1	1
12	斯里兰卡航空公司	退款	1	1
13	文莱王家航空公司	行李	1	1
14	欣丰虎航空公司	航班问题	1	1
15	伊朗马汉航空公司	预定、票务、登机	1	1
16	印度航空公司	航班问题	1	1
合计			23	23

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	淮安涟水机场	购物和餐饮服务	2	2
2	阿勒泰机场	安检	1	1
3	毕节飞雄机场	机场设施	1	1
4	承德普宁机场	机场设施	1	1
5	常德桃花源机场	办理乘机手续	1	1
6	大同倍加皂机场	购物和餐饮服务	1	1
7	衡阳机场	行李	1	1

8	舟山普陀山机场	购物和餐饮服务	1	1
9	和田机场	安检	1	1
10	嘉峪关机场	机场设施	1	1
11	芒市机场	机场设施	1	1
12	洛阳北郊机场	办理乘机手续	1	1
13	梅县机场	安检	1	1
14	潍坊机场	机场设施	1	1
15	忻州五台山机场	办理乘机手续	1	1
16	徐州观音机场	地面交通服务	1	1
17	运城张孝机场	候机环境与秩序	1	1
18	遵义机场	办理乘机手续	1	1
合计			19	19

(二)请民航各地区管理局关注相关航空公司、机场的投诉处理情况，对涉及违反《航班正常管理规定》的，应及时进行调查处理。

民航局运输司

2018年6月7日