

2018年8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，中国航协：

2018年8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2177件（电话投诉773件，书面投诉1404件），其中境内航空公司1797件，港、澳、台地区及外国航空公司206件，机场投诉163件，机场地面服务代理企业1件，机票销售代理企业10件。航空公司、机场和地面服务代理企业、销售代理企业投诉中，消费者和企业自行和解2064件，本月对113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

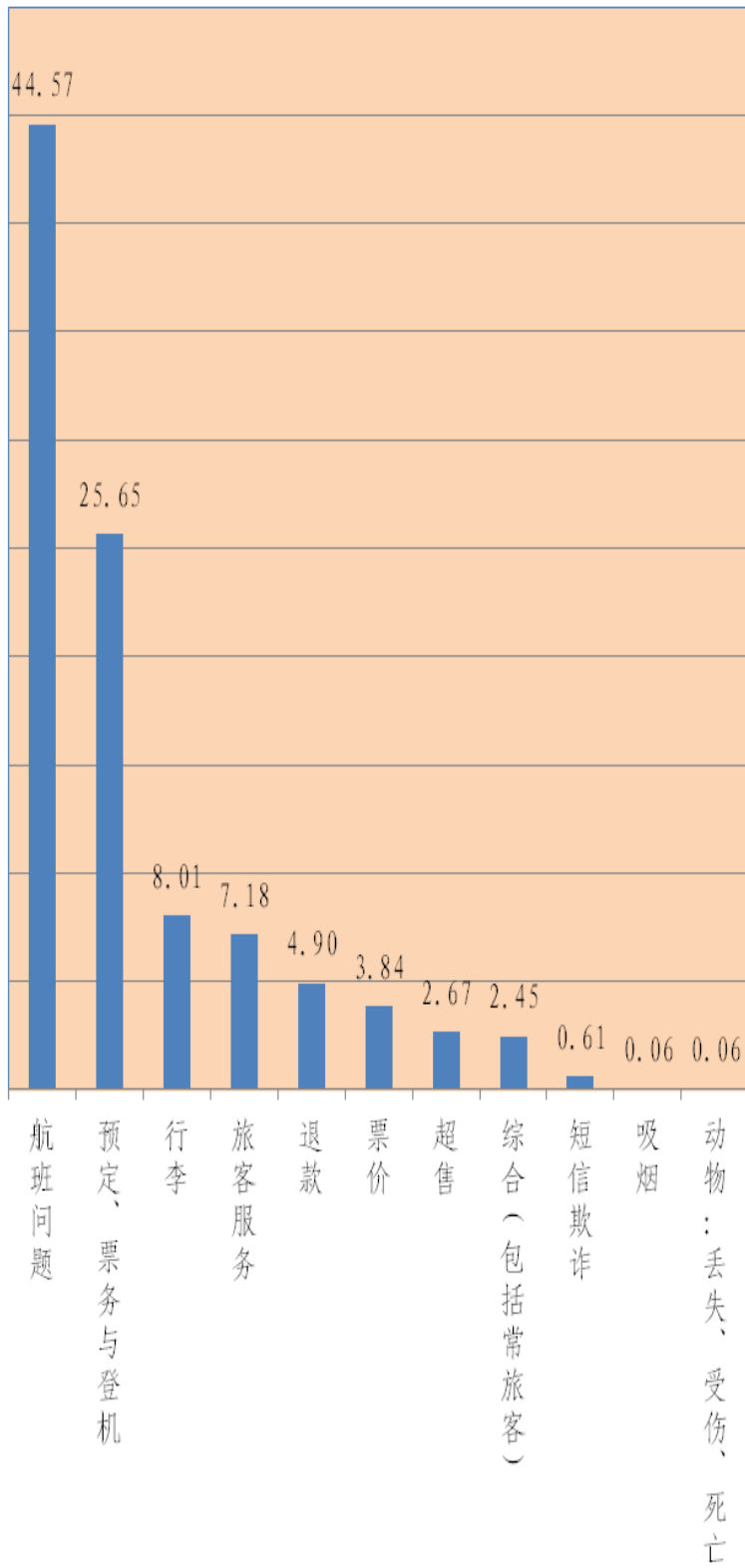
本月受理消费者对境内航空公司的投诉1797件。其中，航班问题801件，占44.57%；预定、票务与登机461件，占25.65%；行李运输差错144件，占8.01%；旅客服务129件，占7.18%；退款88件，占4.90%；票价69件，占3.84%；超售48件，占2.67%；综合（包括常旅客）44件，占2.45%；短信欺诈11件，占0.61%；吸烟与动物：丢失、受伤、死亡各1件，各占0.06%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例 (%)
1	航班问题	取消	441	44.57
		延误	287	
		错失衔接	26	
		更换航空器	18	
		时刻变更	11	
		信息不满意	11	
		改变目的地	1	
		其他	6	
		小计	801	
2	预定、票务 与登机	信息不满意	235	25.65
		售票、预定错误	109	
		拒绝乘客登机	90	
		无预定记录	6	
		未能成功签转	4	
		无法联络	3	
		未收到机票	1	
		拒绝出售机票	1	
		错误取消	1	
		其他	11	
		小计	461	
		行李延误	56	

3	行李	行李破损	31	8.01
		行李丢失	12	
		多收费	12	
		信息不满意	7	
		物品丢失	6	
		内物被盗	5	
		内物破损	4	
		行李破损/内物丢失	3	
		行李破损/内物损坏	2	
		其他	6	
		小计	144	
		4	旅客服务	
信息不满意	10			
不能打印行程单	10			
不满意食品服务	9			
态度恶劣	4			
不提供其他旅客服务费发票	4			
不满意座位安排（非残疾人）	2			
设备不足	2			
拒绝提供帮助	1			

		不提供逾重行李费发 票	1	
		其他	29	
		小计	129	
5	退款	88		4.90
6	票价	69		3.84
7	超售	48		2.67
8	综合(包括常 旅客)	44		2.45
9	短信欺诈	11		0.61
10	吸烟	1		0.06
11	动物: 丢失、 受伤、死亡	1		0.06
	合计	1797		100

境内航空公司各类投诉所占百分比



2. 境内各航空公司（全服务型）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	114	9	82	14	11	29	34	1	0	0	0	26	0	0	0	5	325
2	中国南方航空股份有限公司	104	1	61	6	15	15	17	0	0	0	0	6	0	0	0	1	226
3	中国国际航空股份有限公司	72	2	48	4	11	29	14	0	0	0	0	8	0	0	0	1	189
4	厦门航空有限公司	41	2	36	8	7	4	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	104
5	海南航空股份有限公司	55	1	19	3	3	8	7	0	0	0	0	1	0	0	0	0	97
6	北京首都航空有限公司	48	6	12	2	4	1	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	81
7	深圳航空有限责任公司	31	4	24	3	5	5	6	0	0	0	0	0	0	0	0	1	79

8	四川航空股份有限公司	30	2	19	1	1	11	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	66
9	山东航空股份有限公司	25	1	21	2	3	3	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	58
10	上海航空股份有限公司	30	2	8	2	0	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49
11	天津航空有限责任公司	28	1	7	2	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43
12	浙江长龙航空公司	11	0	12	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26
13	东海航空有限公司	9	1	2	0	3	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
14	华夏航空有限公司	9	0	7	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
15	成都航空有限公司	2	0	11	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
16	西藏航空有限公司	9	0	4	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
17	上海吉祥航空有限公司	7	1	2	1	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
18	河北航空有限公司	6	0	8	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
19	金鹏航空股份有限公司	7	1	3	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14

20	奥凯航空有限公司	7	1	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
21	广西北部湾航空有限公司	6	0	2	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	13
22	昆明航空有限公司	6	0	3	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
23	青岛航空股份有限公司	8	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
24	重庆航空有限责任公司	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
25	龙江航空有限公司	7	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
26	瑞丽航空有限公司	2	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
27	江西航空有限公司	4	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
28	幸福航空有限责任公司	6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
29	福州航空有限责任公司	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
30	长安航空有限责任公司	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
31	多彩贵州航空有限公司	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
32	云南红土航空股份有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

合计	698	38	408	51	74	129	110	1	0	0	0	43	0	1	0	11	1564
----	-----	----	-----	----	----	-----	-----	---	---	---	---	----	---	---	---	----	------

3. 境内各航空公司（差异化服务型）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	中国联合航空有限公司	23	4	27	11	11	3	9	0	0	0	0	1	0	0	0	0	89
2	西部航空有限责任公司	36	6	9	3	2	4	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	66
3	云南祥鹏航空有限责任公司	22	0	5	0	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32
4	春秋航空有限公司	10	0	7	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
5	乌鲁木齐航空有限责任公司	5	0	2	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11

6	桂林航空有限公司	6	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
7	九元航空有限公司	1	0	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
合计		103	10	53	18	14	15	19	0	0	0	0	1	0	0	0	0	233

(二) 境内航空公司投诉率统计

本月境内航空公司发生投诉 1797 件，平均投诉率为百万分之柒拾贰点伍叁。

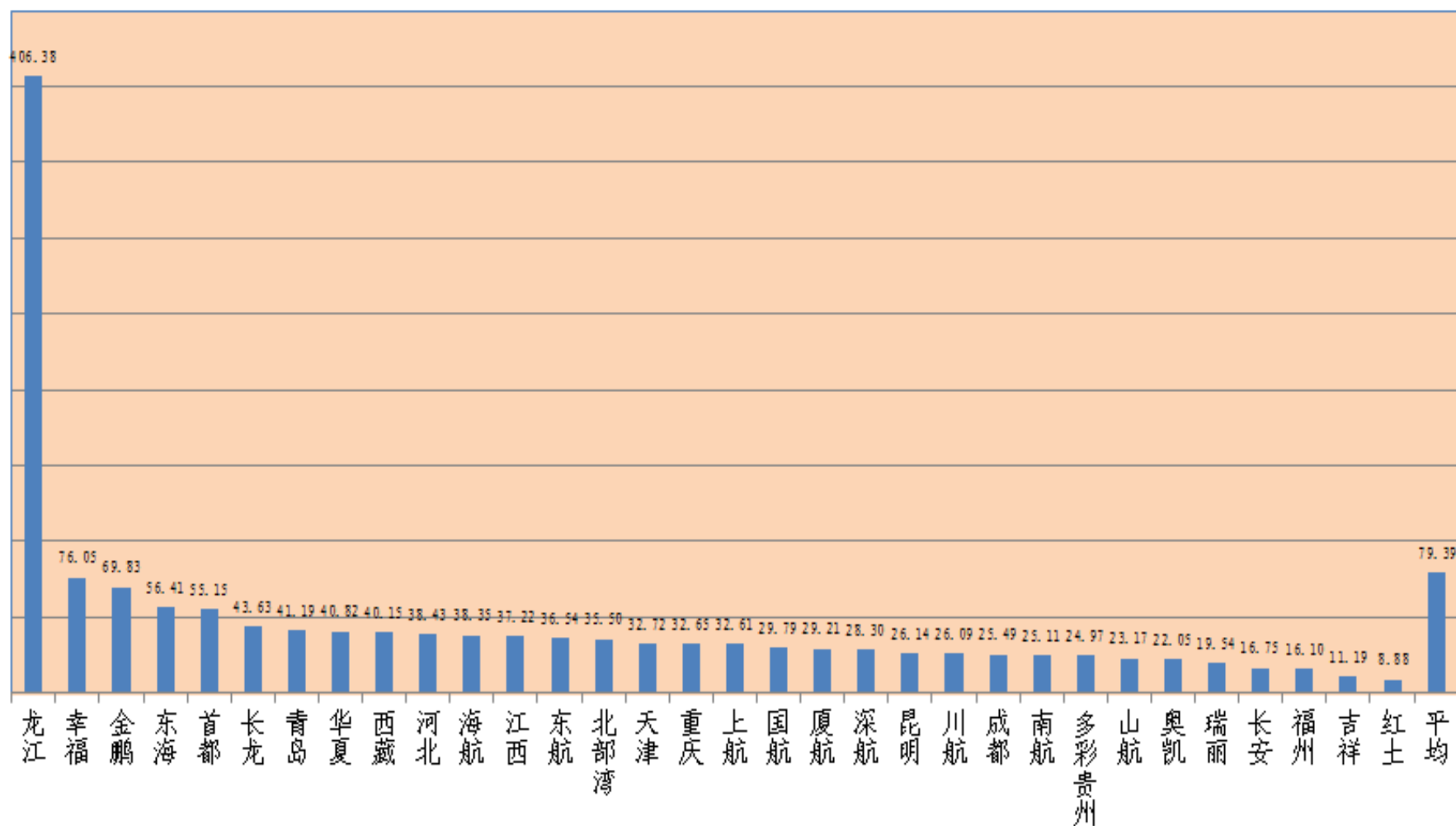
1. 境内航空公司（全服务型）投诉率统计

本月境内航空公司（全服务型）发生投诉 1564 件，平均投诉率为百万分之柒拾玖点叁玖。

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	8	406.38
2	幸福航空有限责任公司	7	76.05
3	金鹏航空有限责任公司	14	69.83
4	东海航空有限公司	20	56.41
5	北京首都航空有限公司	81	55.15
6	浙江长龙航空有限公司	26	43.63
7	青岛航空股份有限公司	12	41.19
8	华夏航空有限公司	19	40.82
9	西藏航空有限公司	17	40.15
10	河北航空有限公司	15	38.43
11	海南航空股份有限公司	97	38.35
12	江西航空有限公司	7	37.22
13	中国东方航空股份有限公司	325	36.54

14	广西北部湾航空有限公司	13	35.50
15	天津航空有限责任公司	43	32.72
16	重庆航空有限责任公司	11	32.65
17	上海航空股份有限公司	49	32.61
18	中国国际航空股份有限公司	189	29.79
19	厦门航空有限公司	104	29.21
20	深圳航空有限责任公司	79	28.30
21	昆明航空有限公司	12	26.14
22	四川航空股份有限公司	66	26.09
23	成都航空有限公司	17	25.49
24	中国南方航空股份有限公司	226	25.11
25	多彩贵州航空有限公司	3	24.97
26	山东航空股份有限公司	58	23.17
27	奥凯航空有限公司	13	22.05
28	瑞丽航空有限责任公司	7	19.54
29	长安航空有限责任公司	4	16.75
30	福州航空有限责任公司	5	16.10
31	上海吉祥航空有限公司	16	11.19
32	云南红土航空有限公司	1	8.88
33	大新华航空有限公司	0	0.00
合计		1564	79.39

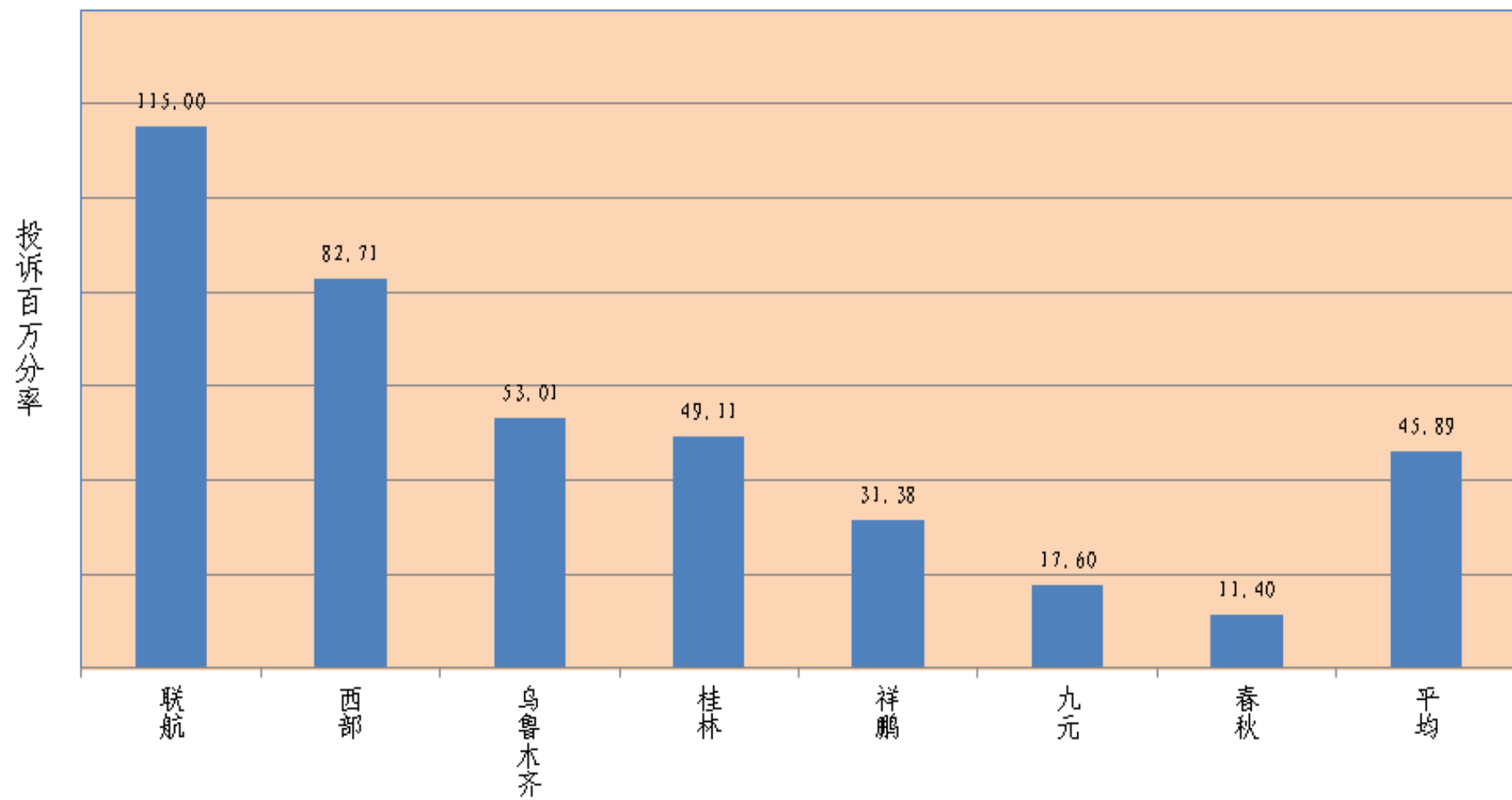
投诉百万分率



2. 境内航空公司（差异化服务型）投诉率统计

本月境内航空公司（差异化型）发生投诉 233 件，平均投诉率为百万分之肆拾伍点捌玖。

序号	公司名称	投诉总数	投诉率 (百万分之)
1	中国联合航空有限公司	89	115.00
2	西部航空有限责任公司	66	82.71
3	乌鲁木齐航空有限责任公司	11	53.01
4	桂林航空有限公司	9	49.11
5	云南祥鹏航空有限责任公司	32	31.38
6	九元航空有限责任公司	6	17.60
7	春秋航空股份有限公司	20	11.40
合计		233	45.89



(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 206 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	马来西亚亚洲航空有限公司	3	0	9	0	8	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
2	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	4	0	8	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
3	泰国亚洲航空公司	0	0	8	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
4	港龙航空	3	1	3	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
5	国泰航空公司	6	0	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11

6	香港航空公司	3	0	4	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
7	德国汉莎航空公司	5	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
8	全日空航空公司	5	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
9	马来西亚航空公司	2	0	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
10	荷兰皇家航空公司	0	0	1	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
11	美国达美航空公司	2	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6
12	澳门航空公司	1	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
13	泰国狮子航空	0	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
14	新加坡航空公司	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
15	加拿大航空公司	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
16	法国航空公司	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
17	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

18	菲律宾宿务太平洋航空公司	0	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
19	阿联酋航空公司	0	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
20	美国联合航空公司	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
21	泰国国际航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
22	印度尼西亚鹰航空公司	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
23	俄罗斯乌拉尔航空公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
24	美国航空公司	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
25	大韩航空	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
26	日本乐桃航空公司	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
27	泰国酷鸟航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	卡塔尔航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
29	西班牙伊比利亚航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

30	乌克兰国际航空	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
31	英国航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
32	印度尼西亚亚洲航空有限公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
33	新加坡捷星亚洲航空私人有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	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
35	韩亚航空	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	老挝航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	菲律宾菲亚航	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	新加坡胜安航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	蒙古航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	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
41	泰国时代航空	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

42	阿联酋阿提哈德航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
43	柬埔寨航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	日本航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	捷星航空	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
46	菲律宾航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
47	奥地利航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
48	捷星日本航空	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
49	夏威夷航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
50	毛里求斯航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
51	北欧航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
52	沙特阿拉伯航空	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
53	新加坡酷航	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
54	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
55	埃塞俄比亚航空	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

56	春秋航空日本株式会社	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		53	4	84	4	28	27	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	206

二、对机场的投诉情况

(一) 本月对机场的投诉 163 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	武汉天河国际机场	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	2	0	1	6
2	兰州中川机场	0	0	0	0	1	0	0	4	0	0	1	0	0	6
3	上海浦东国际机场	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	1	1	0	5
4	广州白云国际机场	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	5
5	成都双流国际机场	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	1	0	0	5

6	郑州新郑机场	0	0	0	1	1	1	0	2	0	0	0	0	0	5
7	济南遥墙国际机场	1	0	0	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	5
8	南宁吴圩机场	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	2	0	0	5
9	珠海金湾机场	0	0	0	1	1	0	0	1	0	2	0	0	0	5
10	昆明长水国际机场	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	4
11	厦门高崎国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	0	0	4
12	贵阳龙洞堡机场	0	0	0	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	4
13	桂林两江国际机场	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	1	0	0	4
14	西宁曹家堡机场	0	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	4
15	盐城南洋机场	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	4
16	深圳宝安国际机场	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3
17	上海虹桥国际机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	3
18	重庆江北机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	3
19	宁波栎社机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3

20	石家庄正定机场	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3
21	拉萨贡嘎机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3
22	嘉峪关机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
23	南京禄口国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
24	天津滨海国际机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
25	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
26	大连周水子机场	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
27	沈阳桃仙国际机场	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
28	南昌昌北机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
29	丽江三义机场	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
30	北京南苑机场	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
31	海拉尔东山机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
32	库尔勒机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
33	潍坊机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2

34	十堰武当山机场	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
35	东营机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
36	乌兰察布集宁机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
37	北京首都国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	杭州萧山国际机场	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	长沙黄花国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	青岛流亭国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
41	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
42	海口美兰国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
43	三亚凤凰国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	太原武宿机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	长春龙嘉国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
46	合肥新桥国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
47	银川河东机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

48	西双版纳景洪机场	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
49	揭阳潮汕机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
50	泉州晋江机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
51	绵阳南郊机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
52	常州奔牛机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
53	鄂尔多斯伊金霍洛机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
54	芒市机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
55	宜昌三峡机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
56	扬州泰州机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
57	临沂机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
58	伊宁机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
59	和田机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
60	连云港白塔埠机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
61	运城张孝机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1

62	惠州机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
63	敦煌机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
64	邯郸机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
65	武夷山机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
66	满洲里机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
67	阜阳西关机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
68	常德桃花源机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
69	林芝机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
70	梅县机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
71	庆阳西峰镇机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
72	库车机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
73	唐山三女河机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
74	稻城亚丁机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
75	锦州湾机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1

76	张掖甘州机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
77	永州零陵机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
78	忻州五台山机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
79	阿拉善机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		9	2	1	19	41	15	0	26	2	12	29	1	6	163

(二) 境内机场投诉率统计

本月境内机场发生投诉 163 件, 平均投诉率为百万分之壹点陆肆。

序号	机场名称	投诉件数	投诉率 (百万分之)
1	乌兰察布集宁机场	2	54.64
2	阿拉善机场	1	52.63
3	张掖甘州机场	1	46.73
4	嘉峪关机场	3	45.52
5	永州零陵机场	1	40.98
6	库车机场	1	36.90
7	忻州五台山机场	1	36.90
8	锦州湾机场	1	36.63
9	潍坊机场	2	36.30
10	东营机场	2	32.57
11	稻城亚丁机场	1	26.67
12	庆阳西峰镇机场	1	25.13
13	盐城南洋机场	4	24.08
14	梅县机场	1	21.23
15	林芝机场	1	18.76
16	十堰武当山机场	2	18.03
17	唐山三女河机场	1	17.06

18	武夷山机场	1	15.22
19	阜阳西关机场	1	14.33
20	邯郸机场	1	13.99
21	常德桃花源机场	1	13.35
22	库尔勒机场	2	11.66
23	满洲里机场	1	10.71
24	敦煌机场	1	9.18
25	和田机场	1	8.55
26	伊宁机场	1	7.46
27	连云港白塔埠机场	1	7.40
28	拉萨贡嘎机场	3	6.50
29	芒市机场	1	6.21
30	惠州机场	1	5.37
31	临沂机场	1	5.29
32	运城张孝机场	1	4.73
33	西宁曹家堡机场	4	4.73
34	珠海金湾机场	5	4.69
35	兰州中川机场	6	4.55
36	海拉尔东山机场	2	4.44
37	扬州泰州机场	1	4.44
38	桂林两江国际机场	4	4.36
39	鄂尔多斯伊金霍洛机场	1	3.82

40	南宁吴圩机场	5	3.56
41	宜昌三峡机场	1	3.39
42	北京南苑机场	2	3.28
43	常州奔牛机场	1	3.23
44	济南遥墙国际机场	5	3.09
45	石家庄正定机场	3	2.95
46	宁波栎社机场	3	2.82
47	丽江三义机场	2	2.68
48	武汉天河国际机场	6	2.63
49	西双版纳景洪机场	1	2.54
50	绵阳南郊机场	1	2.33
51	贵阳龙洞堡机场	4	2.13
52	郑州新郑机场	5	1.99
53	南昌昌北机场	2	1.66
54	厦门高崎国际机场	4	1.64
55	揭阳潮汕机场	1	1.54
56	泉州晋江机场	1	1.46
57	沈阳桃仙国际机场	2	1.15
58	银川河东机场	1	1.09
59	哈尔滨太平国际机场	2	1.07
60	大连周水子机场	2	1.07
61	成都双流国际机场	5	1.07

62	昆明长水国际机场	4	0.94
63	合肥新桥国际机场	1	0.94
64	天津滨海国际机场	2	0.93
65	长春龙嘉国际机场	1	0.87
66	重庆江北机场	3	0.83
67	广州白云国际机场	5	0.81
68	上海虹桥国际机场	3	0.80
69	太原武宿机场	1	0.80
70	上海浦东国际机场	5	0.75
71	南京禄口国际机场	2	0.74
72	深圳宝安国际机场	3	0.70
73	三亚凤凰国际机场	1	0.63
74	海口美兰国际机场	1	0.50
75	乌鲁木齐地窝堡机场	1	0.44
76	青岛流亭国际机场	1	0.42
77	长沙黄花国际机场	1	0.41
78	杭州萧山国际机场	1	0.29
79	北京首都国际机场	1	0.11
合计		163	1.64

三、对机场地面服务代理企业的投诉情况

本月发生 1 件对机场地面服务代理企业 BGS 的投诉。

四、对航空运输销售代理企业的投诉情况

8 月份受理对航空运输销售代理企业的投诉 10 件,售票服务 5 件, 签改退票 5 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	1	3	0	0	0	0	0	4
2	去哪	2	1	0	0	0	0	0	3
3	携程	0	1	0	0	0	0	0	1
4	同程	1	0	0	0	0	0	0	1
5	驴妈妈	1	0	0	0	0	0	0	1
合计		5	5	0	0	0	0	0	10

五、投诉处理情况

本月 2177 件投诉中，共有 2136 件得到了及时处理和回复。有 41 件尚未回复处理结果，其中有 17 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；有家 16 机场的 18 件投诉没有及时处理回复。详见下表：

1. 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	1	3
		航班问题	1	
		预定、票务与登机	1	
2	印度尼西亚鹰航空公司	预定、票务与登机	2	3
		航班问题	1	
3	泰国酷鸟航空公司	航班问题	1	2
		退款	1	
4	乌克兰国际航空	航班问题	1	2
		预定、票务与登机	1	
5	阿联酋阿提哈德航空公司	预定、票务与登机	1	1
6	埃塞俄比亚航空	预定、票务与登机	1	1
7	北欧航空公司	预定、票务与登机	1	1
8	韩亚航空	预定、票务与登机	1	1
9	柬埔寨航空公司	旅客服务	1	1
10	捷星航空	预定、票务与登机	1	1

11	老挝航空公司	预定、票务与登机	1	1
12	马来西亚航空公司	航班问题	1	1
13	毛里求斯航空公司	旅客服务	1	1
14	蒙古航空公司	航班问题	1	1
15	沙特阿拉伯航空	航班问题	1	1
16	泰国时代航空	航班问题	1	1
17	新加坡捷星亚洲航空公司	行李	1	1
合计			23	23

2. 机场未处理投诉情况

序号	单位名称	界定分类	件数	合计
1	东营机场	办理乘机手续	1	2
		购物和餐饮服务	1	
2	潍坊机场	安检	1	2
		购物和餐饮服务	1	
3	常德桃花源机场	机场设施	1	1
4	敦煌机场	办理乘机手续	1	1
5	阜阳西关机场	机场设施	1	1
6	邯郸机场	办理乘机手续	1	1
7	揭阳潮汕机场	购物和餐饮服务	1	1
8	锦州湾机场	航班延误时服务	1	1
9	库车机场	航班延误时服务	1	1

10	梅县机场	航班延误时服务	1	1
11	唐山三女河机场	候机环境与秩序	1	1
12	武夷山机场	购物和餐饮服务	1	1
13	忻州五台山机场	安检	1	1
14	永州零陵机场	办理乘机手续	1	1
15	运城张孝机场	行李	1	1
16	长沙黄花国际机场	机场设施	1	1
合计			18	18

民航局运输司

2018年10月26日