

2017年4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2024件（电话投诉613件，书面投诉1411件），其中境内航空公司1744件，港、澳、台地区及外国航空公司142件，机场投诉137件，机票销售代理企业1件，本月没有发生对机场地面服务代理企业的投诉。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2022件，本月对2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

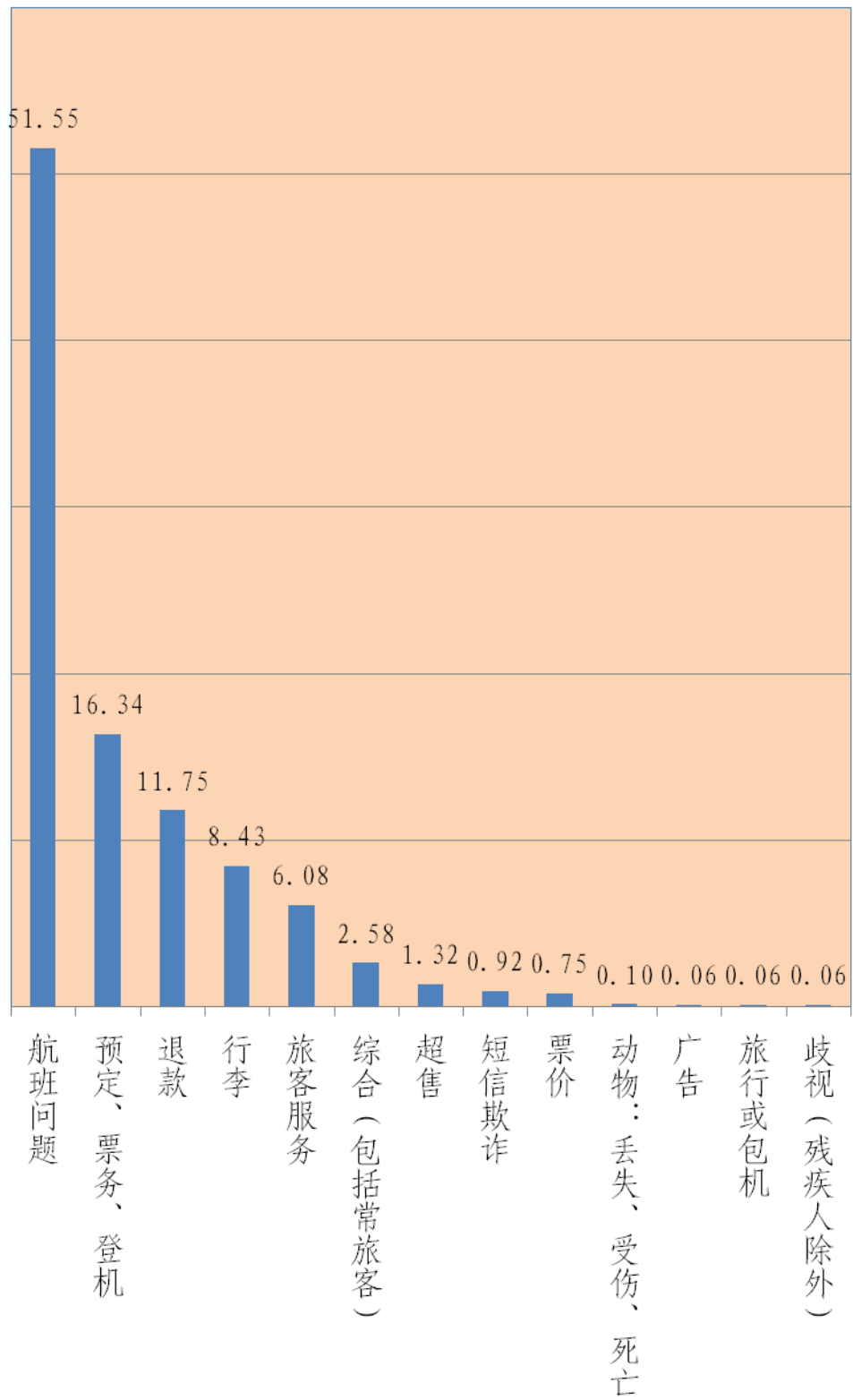
本月受理消费者对境内航空公司的投诉1744件。其中，航班问题899件，占51.55%；预定、票务与登机285件，占16.34%；退款205件，占11.75%；行李运输差错147件，占8.43%；旅客服务106件，占6.08%；综合（包括常旅客）45件，占2.58%；超售23件，占1.32%；短信欺诈16件，占0.92%；票价13件，占0.75%；动物：丢失、受伤、死亡2件，占0.10%；广告、旅行或包机与歧视（残疾人除外）各1件，各占0.06%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例 (%)
1	航班问题	延误	476	51.55
		取消	338	
		信息不满意	22	
		错失衔接	19	
		时刻变更	17	
		更换航空器	12	
		改变目的地	11	
		改变始发点	1	
		其他	3	
		小计	899	
2	预定、票务 与登机	拒绝乘客登机	93	16.34
		售票、预定错误	73	
		信息不满意	54	
		未能成功签转	17	
		拒绝出售机票	11	
		无预定记录	8	
		错误取消	7	
		未收到机票	2	
		无法联络	1	
		其他	19	
小计	285			

3	退款	不适当的退款	93	11.75
		拒绝提供退款	40	
		推迟提供退款	30	
		信息不满意	26	
		提供不适当的机票	8	
		其他	8	
		小计	205	
4	行李	行李延误	37	8.43
		多收费	28	
		行李破损	23	
		物品丢失	11	
		行李丢失	9	
		信息不满意	9	
		收费标准过高	6	
		内物被盗	4	
		行李破损/内物丢失	3	
		行李破损/内物损坏	2	
		行李被盗	2	
		拒绝运输	2	
		其他	11	
		小计	147	
5	旅客服务	106	6.08	

6	综合（包括 常旅客）	45	2.58
7	超售	23	1.32
8	短信欺诈	16	0.92
9	票价	13	0.75
10	动物：丢失、 受伤、死亡	2	0.10
11	广告	1	0.06
12	旅行或包机	1	0.06
13	歧视（残疾 人除外）	1	0.06
合计		1744	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	160	0	61	2	32	29	22	0	0	0	1	12	0	1	0	12	332
2	中国国际航空股份有限公司	108	2	37	2	29	13	11	0	0	0	0	15	0	0	0	0	217
3	中国南方航空股份有限公司	96	3	41	3	25	15	19	0	1	0	0	10	0	0	0	2	215
4	四川航空股份有限公司	91	1	24	0	15	6	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	140
5	海南航空股份有限公司	59	2	8	0	4	10	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	94
6	西部航空有限责任公司	40	1	11	1	12	13	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	79
7	云南祥鹏航空有限责任公司	27	0	11	0	14	13	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	67

8	深圳航空有限责任公司	30	2	9	0	2	3	6	0	0	0	0	4	0	0	1	0	57
9	北京首都航空有限公司	24	5	5	1	7	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	47
10	春秋航空有限公司	23	0	5	0	2	14	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	46
11	中国联合航空有限公司	13	3	16	0	7	4	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	46
12	天津航空有限责任公司	21	2	6	2	5	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	45
13	华夏航空有限公司	23	1	5	1	7	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38
14	厦门航空有限公司	19	0	4	1	3	1	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	34
15	上海航空股份有限公司	23	1	2	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32
16	西藏航空有限公司	25	0	0	0	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31
17	山东航空股份有限公司	17	0	3	0	3	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	26
18	上海吉祥航空有限公司	12	0	9	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24
19	成都航空有限公司	9	0	5	0	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19

20	九元航空有限公司	2	0	3	0	4	8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
21	瑞丽航空有限公司	11	0	2	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
22	河北航空有限公司	11	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
23	福州航空有限责任公司	7	0	1	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
24	扬子江快运航空有限公司	7	0	2	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
25	昆明航空有限公司	2	0	2	0	5	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
26	东海航空有限公司	10	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
27	奥凯航空有限公司	4	0	3	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
28	浙江长龙航空公司	4	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
29	青岛航空股份有限公司	3	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
30	幸福航空有限责任公司	5	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
31	乌鲁木齐航空有限责任公司	1	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
32	广西北部湾航空有限责任公司	2	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5

33	长安航空有限责任公司	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
34	云南红土航空股份有限公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
35	多彩贵州航空有限公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
36	桂林航空有限公司	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
37	江西航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		899	23	285	13	205	147	106	0	1	0	1	45	0	2	1	16	1744

(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

1	中国东方航空股份有限公司	35	0	8	1	2	15	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	69
2	中国国际航空股份有限公司	25	1	6	0	10	9	3	0	0	0	0	3	0	0	0	0	57
3	四川航空股份有限公司	45	1	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	52
4	中国南方航空股份有限公司	18	1	3	0	0	10	5	0	0	0	0	2	0	0	0	0	39
5	海南航空股份有限公司	11	1	2	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
6	深圳航空有限责任公司	7	1	2	0	1	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	15
7	天津航空有限责任公司	6	2	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
8	厦门航空有限公司	7	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
9	北京首都航空有限公司	5	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
10	云南祥鹏航空有限责任公司	5	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
11	中国联合航空有限公司	4	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
12	西藏航空有限公司	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7

13	西部航空有限责任公司	4	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
14	瑞丽航空有限公司	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
15	上海航空股份有限公司	3	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
16	春秋航空有限公司	3	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
17	上海吉祥航空有限公司	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
18	华夏航空有限公司	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
19	云南红土航空股份有限公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
20	东海航空有限公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
21	扬子江快运航空有限公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
22	多彩贵州航空有限公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
23	河北航空有限公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	广西北部湾航空有限责任公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

25	九元航空有限公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
26	山东航空股份有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	奥凯航空有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	浙江长龙航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	福州航空有限责任公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	乌鲁木齐航空有限责任公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	桂林航空有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	江西航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	212	10	32	1	16	60	21	0	0	0	0	7	0	0	0	0	359

2. 境内航空公司有效投诉率统计

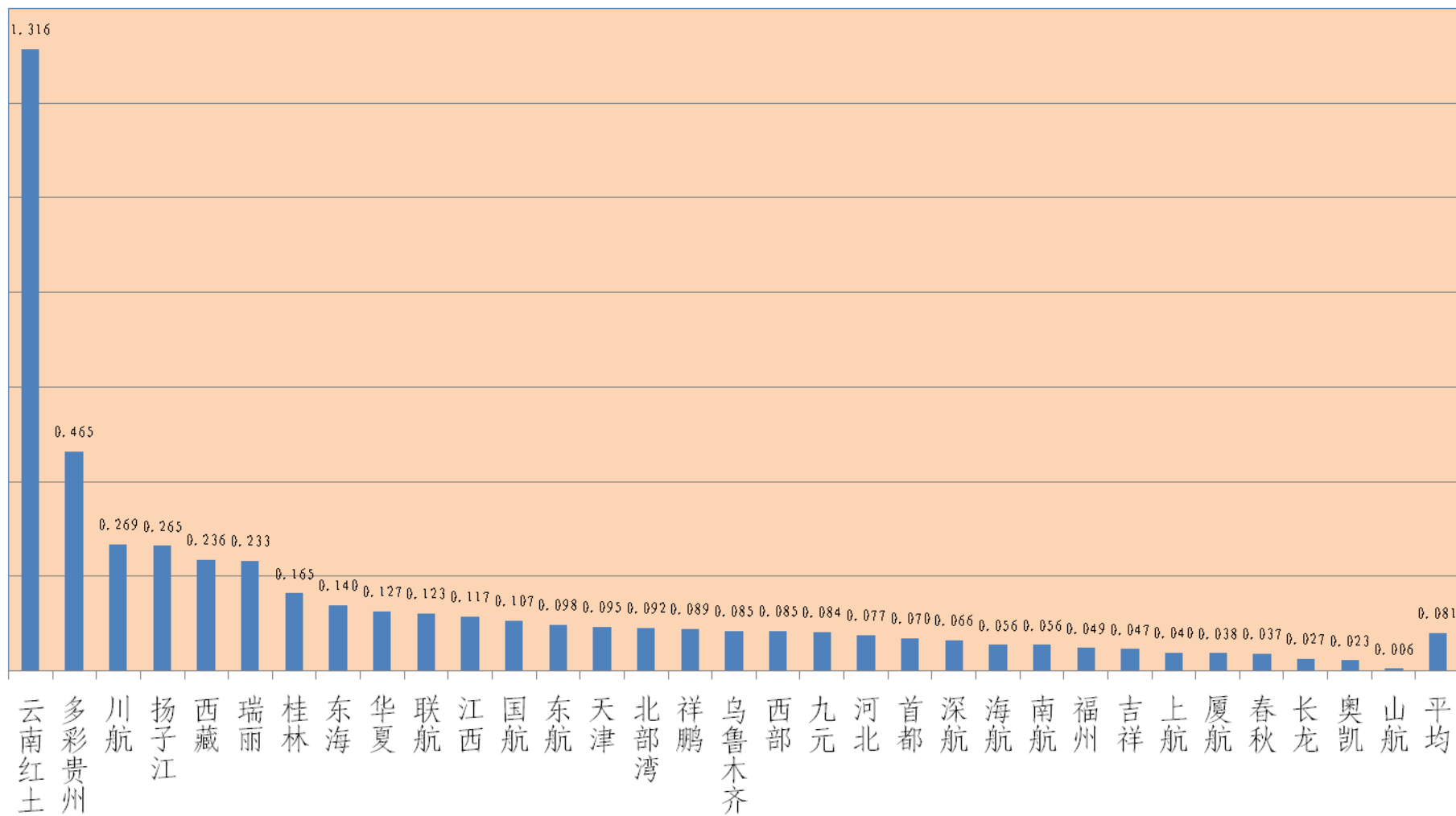
本月境内航空公司中发生有效投诉 359 件，平均有效投诉率为万分之零点零捌壹（0.081‰）。

序号	公司名称	投诉总数	有效件数	运输量（万人）	有效投诉率（万分之）
1	云南红土航空有限公司	4	4	3.04	1.316
2	多彩贵州航空有限公司	3	3	6.45	0.465
3	四川航空股份有限公司	140	52	193.25	0.269
4	扬子江航空有限责任公司	13	3	11.30	0.265
5	西藏航空有限公司	31	7	29.64	0.236
6	瑞丽航空有限责任公司	17	6	25.76	0.233
7	桂林航空有限公司	3	1	6.06	0.165
8	东海航空有限公司	12	3	21.42	0.140
9	华夏航空有限公司	38	4	31.54	0.127
10	中国联合航空有限公司	46	8	65.02	0.123
11	江西航空有限公司	1	1	8.58	0.117
12	中国国际航空股份有限公司	217	57	531.84	0.107
13	中国东方航空股份有限公司	332	69	702.49	0.098
14	天津航空有限责任公司	45	11	116.05	0.095
15	广西北部湾航空有限公司	5	2	21.78	0.092
16	云南祥鹏航空有限责任公司	67	8	90.03	0.089
17	乌鲁木齐航空有限责任公司	5	1	11.70	0.085

18	西部航空有限责任公司	79	6	70.76	0.085
19	九元航空有限责任公司	18	2	23.87	0.084
20	河北航空有限公司	14	2	25.86	0.077
21	北京首都航空有限公司	47	9	128.83	0.070
22	深圳航空有限责任公司	57	15	227.20	0.066
23	海南航空股份有限公司	94	17	304.42	0.056
24	中国南方航空股份有限公司	215	39	699.34	0.056
25	福州航空有限责任公司	13	1	20.25	0.049
26	上海吉祥航空有限公司	24	5	106.62	0.047
27	上海航空股份有限公司	32	5	124.75	0.040
28	厦门航空有限公司	34	10	260.21	0.038
29	春秋航空股份有限公司	46	5	136.52	0.037
30	浙江长龙航空有限公司	7	1	37.02	0.027
31	奥凯航空有限公司	10	1	43.24	0.023
32	山东航空股份有限公司	26	1	174.62	0.006
33	成都航空有限公司	19	0	48.15	0.000
34	昆明航空有限公司	12	0	37.12	0.000
35	重庆航空有限责任公司	0	0	25.42	0.000
36	青岛航空股份有限公司	7	0	17.63	0.000
37	长安航空有限责任公司	4	0	10.93	0.000
38	幸福航空有限责任公司	7	0	7.28	0.000
39	大新华航空有限公司	0	0	3.51	0.000

40	龙江航空有限公司	0	0	1.35	0.000
合计		1744	359	4410.85	0.081

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 142 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	新加坡酷航公司	2	0	8	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
2	港龙航空公司	5	3	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
3	马来西亚亚洲航空有限公司	2	0	2	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
4	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	3	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
5	菲律宾航空公司	5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6

6	国泰航空公司	0	0	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
7	香港航空公司	2	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
8	德国汉莎航空公司	0	0	2	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
9	加拿大航空公司	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
10	芬兰航空公司	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
11	荷兰皇家航空公司	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
12	泰国亚洲航空公司	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
13	泰国国际航空公司	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
14	澳门航空公司	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
15	法国航空公司	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
16	乌克兰国际航空公司	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
17	阿联酋航空公司	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

18	阿曼航空公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
19	阿联酋阿提哈德航空公司	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
20	菲律宾宿务太平洋航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
21	新加坡航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
22	新西兰航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
23	澳洲航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	美佳航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
25	卡塔尔航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
26	马来西亚航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
27	美国达美航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	韩国真航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
29	沙特阿拉伯航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

30	埃塞俄比亚航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
31	俄罗斯国际航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
32	意大利航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
33	土耳其航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
34	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
35	美国航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
36	新加坡胜安航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	日本乐桃航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	泰国飞鸟航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	大韩航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	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
41	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

42	日本航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
43	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
44	泰国亚洲航空（长途）有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	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
46	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
47	越捷航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
48	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
49	韩亚航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
50	越南航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
51	墨西哥航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		45	6	33	0	28	26	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	142

2. 本月港澳台地区及外国航空公司有效投诉 94 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	新加坡酷航公司	1	0	7	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
2	港龙航空公司	4	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
3	菲律宾航空公司	5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
4	香港航空公司	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
5	泰国国际航空公司	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
6	加拿大航空公司	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
7	芬兰航空公司	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

8	德国汉莎航空公司	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	澳门航空公司	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
10	乌克兰国际航空公司	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
11	美佳航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	美国航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	马来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
14	阿联酋航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	埃塞俄比亚航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	阿联酋阿提哈德航空公司	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
17	荷兰皇家航空公司	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
18	马来西亚航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
19	新西兰航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

20	卡塔尔航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
21	新加坡航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
22	土耳其航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
23	阿曼航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	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
25	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
26	墨西哥航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	意大利航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	国泰航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	美国达美航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	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

32	泰国亚洲航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	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
34	日本航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	大韩航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	韩国真航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	新加坡胜安航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	日本乐桃航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	澳洲航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	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
41	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
42	越捷航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
43	越南航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	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	37	6	14	0	14	20	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	94
----	----	---	----	---	----	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

二、对机场的投诉情况

(一) 本月对机场的投诉 137 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	成都双流国际机场	2	0	0	2	3	1	0	2	0	1	0	1	3	15
2	西安咸阳国际机场	0	0	1	2	5	0	0	0	0	0	0	0	1	9
3	杭州萧山国际机场	0	0	0	2	4	1	0	0	0	0	0	1	0	8
4	南昌昌北机场	1	0	1	2	2	0	0	0	0	2	0	0	0	8
5	上海浦东国际机场	0	0	0	0	4	1	0	0	1	0	0	0	0	6
6	昆明长水国际机场	1	1	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	6

7	贵阳龙洞堡机场	1	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	5
8	北京首都国际机场	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	4
9	厦门高崎国际机场	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	3
10	海口美兰国际机场	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	3
11	济南遥墙国际机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	3
12	南宁吴圩机场	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
13	长春龙嘉国际机场	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	3
14	兰州中川机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3
15	拉萨贡嘎机场	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
16	铜仁大兴机场	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	3
17	广州白云国际机场	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
18	重庆江北机场	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
19	长沙黄花国际机场	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
20	武汉天河国际机场	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

21	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
22	太原武宿机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
23	桂林两江国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
24	丽江三义机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
25	绵阳南郊机场	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
26	库尔勒机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
27	阿克苏温宿机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	林芝机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
29	上海虹桥国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	深圳宝安国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	南京禄口国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	大连国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	郑州新郑机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

35	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
36	合肥新桥国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	烟台莱山机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	泉州晋江机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	珠海金湾机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
40	张家界荷花机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
41	威海大水泊机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
42	宜昌三峡机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
43	柳州白莲机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	北海福成机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
45	湛江机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
46	长治王村机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
47	赤峰土城子机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
48	牡丹江海浪机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

49	南通兴东机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
50	泸州蓝田机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
51	济宁机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
52	扬州泰州机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
53	衢州机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
54	安顺黄果树机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
55	庆阳西峰镇机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
56	黄岩路桥机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	13	2	6	24	51	10	1	10	1	5	5	3	6	137

(二) 本月对机场的有效投诉 37 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	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
2	南昌昌北机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
3	拉萨贡嘎机场	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
4	林芝机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
5	上海虹桥国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	成都双流国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	昆明长水国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8	西安咸阳国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
9	厦门高崎国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1

10	武汉天河国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
12	贵阳龙洞堡机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
13	济南遥墙国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
14	南宁吴圩机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	桂林两江国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
16	烟台莱山机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	丽江三义机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	泉州晋江机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	张家界荷花机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	威海大水泊机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	柳州白莲机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	北海福成机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1

23	绵阳南郊机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	库尔勒机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	湛江机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	长治王村机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	阿克苏温宿机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	南通兴东机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
29	济宁机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
30	衢州机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
31	安顺黄果树机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	庆阳西峰镇机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	黄岩路桥机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		7	0	2	8	9	2	1	1	0	1	5	1	0	37

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

本月受理对航空运输销售代理企业的投诉 1 件，为签改退票的投诉。

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	去哪儿网	0	1	0	0	0	0	0	1
合计		0	1	0	0	0	0	0	1

五、投诉处理情况与问题

（一）当月投诉处理情况

本月 2024 件投诉中，共有 1966 件得到了及时处理和回复。58 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 27 家港澳台地区及外国航空公司的 45 件投诉没有及时处理回复；有 9 家机场的 10 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	航班问题	2	3
		预定、票务与登机	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	菲律宾航空公司	航班问题	5	6
		退款	1	
2	新加坡酷航公司	预定、票务与登机	4	5
		退款	1	
3	阿联酋阿提哈德航空公司	超售	1	2
		行李	1	
4	阿曼航空公司	航班问题	1	2

		预定、票务与登机	1	
5	埃塞俄比亚航空公司	退款	1	2
		预定、票务与登机	1	
6	菲律宾宿务太平洋航空公司	退款	1	2
		预定、票务与登机	1	
7	港龙航空公司	超售	1	2
		航班问题	1	
8	马来西亚航空公司	行李	1	2
		退款	1	
9	新西兰航空公司	航班问题	1	2
		退款	1	
10	美国航空公司	退款	2	2
11	新加坡航空公司	行李	2	2
12	大韩航空公司	退款	1	1
13	俄罗斯乌拉尔航空公司	航班问题	1	1
14	国泰航空公司	退款	1	1
15	墨西哥航空公司	预定、票务与登机	1	1
16	日本航空公司	退款	1	1
17	日本乐桃航空公司	航班问题	1	1
18	斯里兰卡航空公司	航班问题	1	1
19	台湾华信航空公司	退款	1	1
20	泰国飞鸟航空公司	退款	1	1

21	泰国酷鸟航空公司	航班问题	1	1
22	泰国时代航空公司	行李	1	1
23	土耳其航空公司	行李	1	1
24	新加坡胜安航空公司	退款	1	1
25	意大利航空公司	预定、票务与登机	1	1
26	越捷航空公司	航班问题	1	1
27	越南航空公司	航班问题	1	1
合计			45	45

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	林芝机场	安检	1	2
		办理乘机手续	1	
2	北海福成机场	购物和餐饮服务	1	1
3	黄岩路桥机场	安检	1	1
4	柳州白莲机场	办理乘机手续	1	1
5	南通兴东机场	航班延误时服务	1	1
6	庆阳西峰镇机场	安检	1	1
7	衢州机场	行李	1	1
8	威海大水泊机场	安检	1	1
9	扬州泰州机场	安检	1	1
合计			10	10

（二）2017年3月份投诉仍未处理情况

截至目前，2017年3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. 国内航空公司投诉延期处理情况

序号	单位名称	界定分类	3月未处理件数	4月追加处理件数	截止目前仍未处理的3月份投诉件数
1	中国国际航空股份有限公司	旅客服务	1	1	0
2	多彩贵州航空有限公司	行李	1	0	1
合计			2	1	1

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	3月未处理件数	4月追加处理件数	截止目前仍未处理的3月份投诉件数
1	意大利航空公司	超售	1	1	0
		退款	1	1	0
		预定、票务与登机	2	2	0
2	埃塞俄比亚航空公司	超售	1	0	1
		预定、票务与登机	2	0	2
3	香港快运航空有限公司	预定、票务与登机	1	1	0
		航班问题	2	2	0
4	大韩航空公司	航班问题	1	0	1

		退款	1	0	1
5	马来西亚航空公司	超售	1	0	1
		退款	1	0	1
6	墨西哥航空公司	航班问题	1	0	1
		预定、票务与登机	1	0	1
7	日本乐桃航空公司	航班问题	1	0	1
		旅客服务	1	0	1
8	捷星太平洋航空公司	退款	2	0	2
9	俄罗斯西伯利亚航空公司	行李	1	0	1
10	菲律宾航空公司	预定、票务与登机	1	0	1
11	捷星日本航空公司	航班问题	1	0	1
12	肯尼亚航空公司	航班问题	1	0	1
13	美佳航空公司	航班问题	1	1	0
14	斯里兰卡航空公司	退款	1	0	1
15	台湾复兴航空公司	退款	1	0	1
16	台湾中华航空公司	行李	1	1	0
17	泰国飞鸟航空公司	行李	1	0	1
18	泰国酷鸟航空公司	预定、票务与登机	1	0	1
19	新加坡航空公司	行李	1	0	1
20	印尼苏拉维加亚航空公司	航班问题	1	0	1
21	阿联酋阿提哈德航空公司	预定、票务与登机	1	0	1
合计			33	9	24

3. 机场投诉延期处理情况

序号	单位名称	界定分类	3月未处理件数	4月追加处理件数	截止目前仍未处理的3月份投诉件数
1	北海福成机场	办理乘机手续	1	0	1
		机场设施	1	0	1
2	大理机场	办理乘机手续	1	0	1
3	鄂尔多斯伊金霍洛机场	购物和餐饮服务	1	0	1
4	甘南夏河机场	行李	1	0	1
5	克拉玛依机场	候机环境与秩序	1	0	1
6	连云港白塔埠机场	机场设施	1	1	0
7	洛阳北郊机场	安检	1	0	1
8	吕梁大武机场	安检	1	0	1
9	芒市机场	航班延误时服务	1	0	1
10	泉州晋江机场	候机环境与秩序	1	0	1
11	锡林浩特机场	安检	1	0	1
12	烟台莱山机场	候机环境与秩序	1	0	1
13	延安二十里铺机场	安检	1	0	1
14	义乌机场	安检	1	0	1
合计			15	1	14

本通报未处理的投诉正在督办中。

民航局运输司

2017年7月5日