

# 2018年10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10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1440件（电话投诉642件，书面投诉798件），其中境内航空公司1093件，港、澳、台地区及外国航空公司161件，机场投诉174件，机票销售代理企业12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1306件，本月对134件投诉进行了调解。现将本月投诉及处理情况通报如下：

## 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

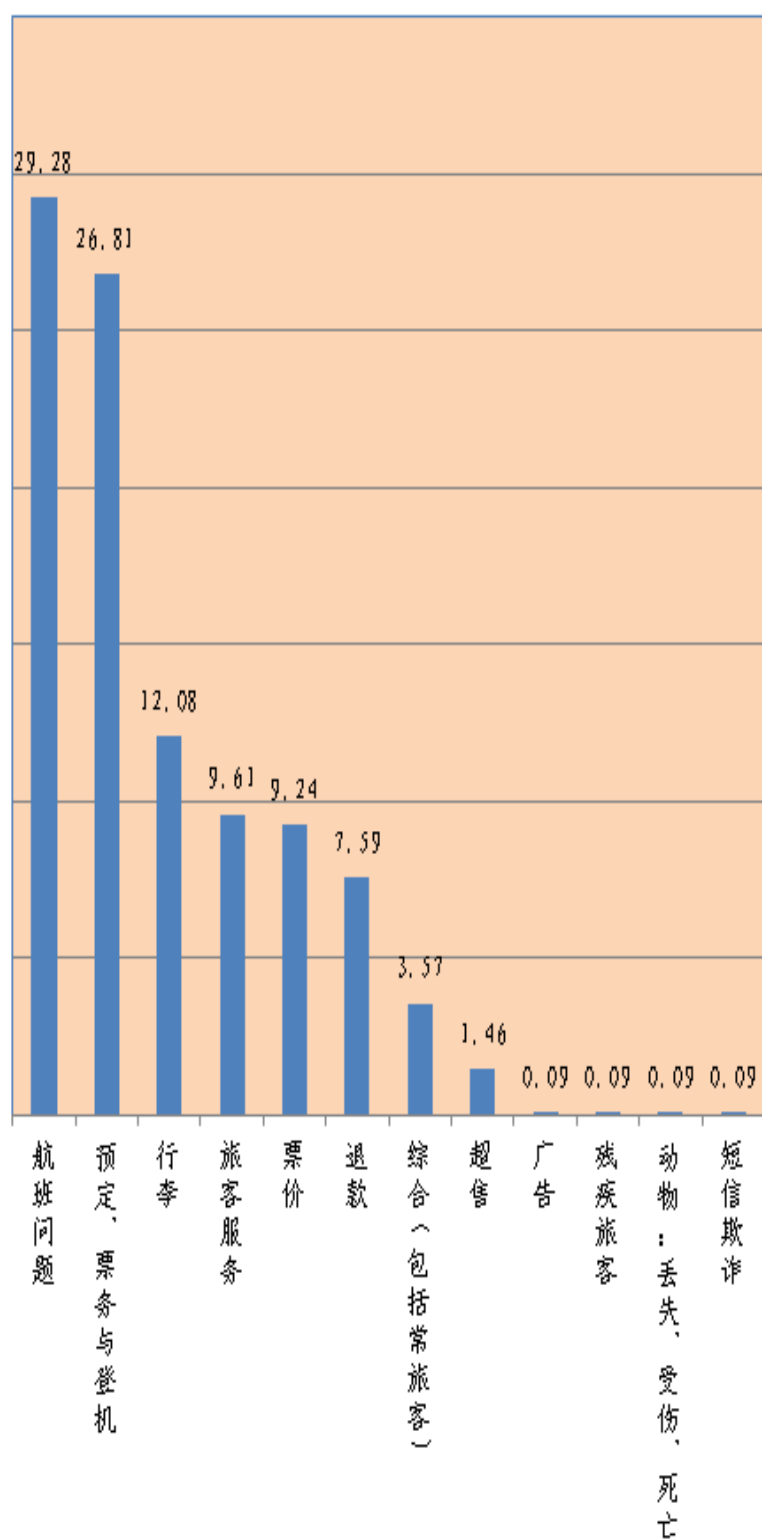
本月受理消费者对境内航空公司的投诉1093件。其中，航班问题320件，占29.28%；预定、票务与登机293件，占26.81%；行李运输差错132件，占12.08%；旅客服务105件，占9.61%；票价101件，占9.24%；退款83件，占7.59%；综合（包括常旅客）39件，占3.57%；超售16件，占1.46%；广告、残疾旅客、动物：丢失、受伤、死亡及短信欺诈各1件，各占0.09%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例 (%)
1	航班问题	取消	176	29.28
		延误	95	
		更换航空器	21	
		时刻变更	13	
		错失衔接	9	
		信息不满意	5	
		其他	1	
		小计	320	
2	预定、票务 与登机	信息不满意	118	26.81
		拒绝乘客登机	79	
		售票、预定错误	68	
		无预定记录	10	
		未收到机票	4	
		错误取消	4	
		无法联络	2	
		未能成功签转	2	
		拒绝出售机票	1	
		其他	5	
		小计	293	
		行李延误	34	
		行李破损	32	

3	行李	信息不满意	20	12.08
		多收费	11	
		物品丢失	9	
		行李丢失	7	
		行李破损/内物丢失	6	
		内物破损	5	
		行李破损/内物损坏	2	
		内物被盗	1	
		拒绝运输	1	
		其他	4	
		小计	132	
4	旅客服务	不满意空中服务	21	9.61
		信息不满意	20	
		不能打印行程单	12	
		不满意食品服务	7	
		不提供其他旅客服 务费发票	7	
		不满意座位安排(非 残疾人)	4	
		设备不足	3	
		态度恶劣	2	
		保安问题(非残疾或	1	

		歧视)	
		其他	28
		合计	105
5	票价	101	9.24
6	退款	83	7.59
7	综合(包括常旅客)	39	3.57
8	超售	16	1.46
9	广告	1	0.09
10	残疾旅客	1	0.09
11	动物: 丢失、受伤、死亡	1	0.09
12	短信欺诈	1	0.09
	合计	1093	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	55	2	53	9	18	17	30	0	0	0	0	12	0	0	0	0	196
2	中国南方航空股份有限公司	42	1	40	3	11	19	13	0	0	0	0	8	0	0	0	0	137
3	中国国际航空股份有限公司	31	2	33	7	6	24	9	0	0	0	0	6	1	0	0	0	119
4	海南航空股份有限公司	26	1	17	3	5	14	7	0	0	0	0	3	0	0	0	0	76
5	厦门航空有限公司	18	1	22	10	3	6	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	64
6	四川航空股份有限公司	11	1	16	8	5	4	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	52
7	深圳航空有限责任公司	13	0	12	6	3	5	2	0	1	0	0	7	0	0	0	0	49

8	北京首都航空有限公司	17	3	12	2	2	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	40
9	天津航空有限责任公司	4	1	14	2	2	4	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	32
10	山东航空股份有限公司	9	1	8	6	1	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30
11	龙江航空有限公司	15	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
12	上海航空股份有限公司	4	0	1	0	2	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	14
13	长安航空有限责任公司	5	0	4	1	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
14	河北航空有限公司	4	0	1	3	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
15	浙江长龙航空公司	5	0	0	4	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
16	成都航空有限公司	2	0	3	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
17	上海吉祥航空有限公司	3	0	3	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
18	奥凯航空有限公司	1	0	2	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
19	广西北部湾航空有限公司	1	0	4	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8

20	瑞丽航空有限公司	1	0	3	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
21	金鹏航空股份有限公司	5	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	8
22	重庆航空有限责任公司	2	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
23	昆明航空有限公司	1	0	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
24	西藏航空有限公司	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
25	福州航空有限责任公司	1	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	6
26	江西航空有限公司	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
27	东海航空有限公司	3	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
28	多彩贵州航空有限公司	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
29	青岛航空股份有限公司	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
30	幸福航空有限责任公司	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
31	华夏航空有限公司	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
32	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



合计	288	14	262	78	72	114	95	0	1	0	0	39	1	1	0	1	966
----	-----	----	-----	----	----	-----	----	---	---	---	---	----	---	---	---	---	-----

### 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	西部航空有限责任公司	7	1	11	4	7	10	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	41
2	中国联合航空有限公司	4	1	12	11	4	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38
3	春秋航空有限公司	7	0	5	4	0	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
4	云南祥鹏航空有限责任公司	8	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
5	桂林航空有限公司	1	0	1	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6

6	乌鲁木齐航空有限责任公司	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5
7	九元航空有限公司	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
合计		32	2	31	23	11	18	10	0	0	0	0	0	0	0	0	127

## (二) 境内航空公司投诉率统计

本月境内航空公司发生投诉 1093 件，平均投诉率为百万分之贰拾点壹伍。

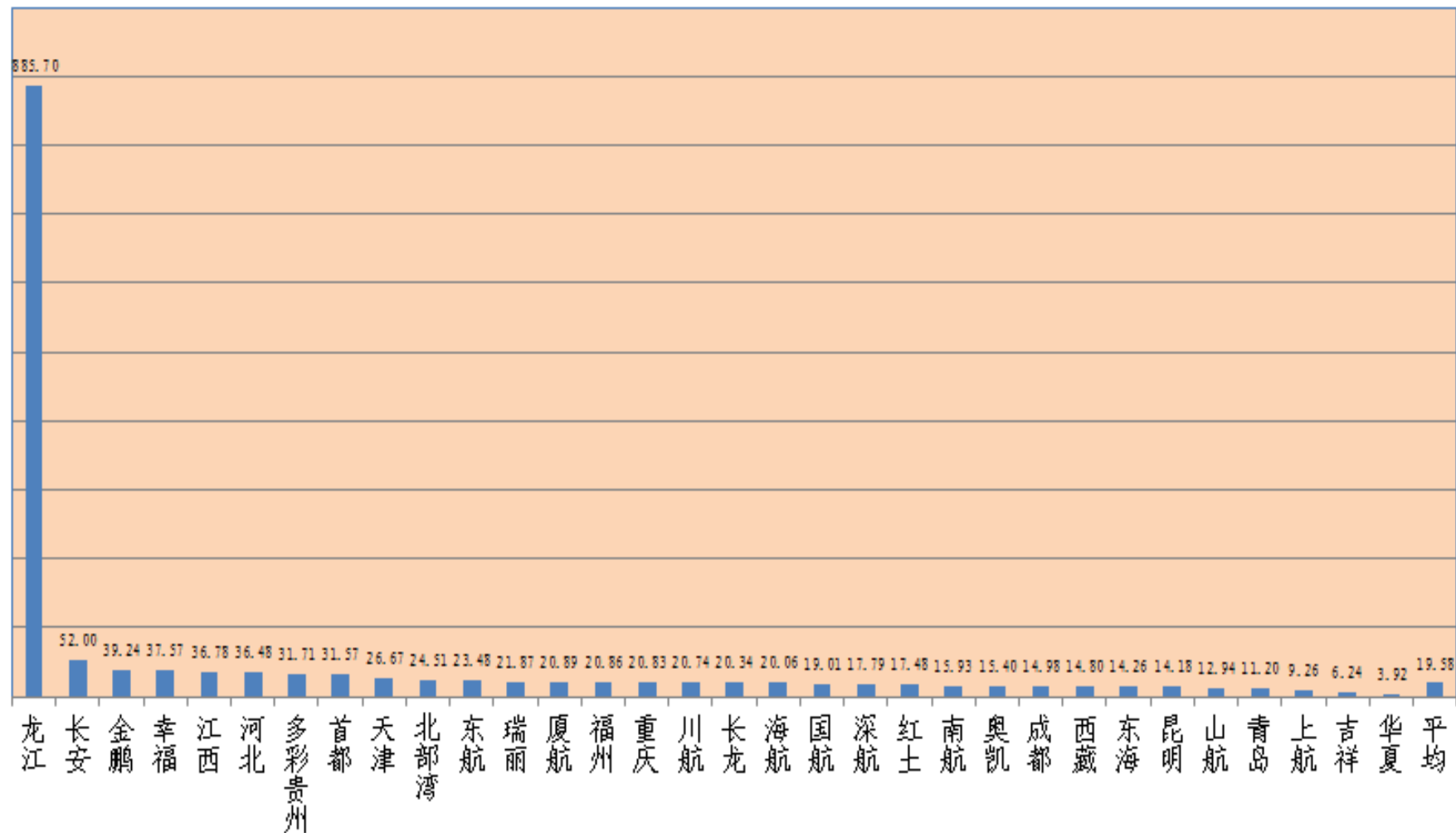
### 1. 境内航空公司（全服务型）投诉率统计

本月境内航空公司（全服务型）发生投诉 966 件，平均投诉率为百万分之拾玖点伍捌。

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	18	885.70
2	长安航空有限责任公司	14	52.00
3	金鹏航空有限责任公司	8	39.24
4	幸福航空有限责任公司	3	37.57
5	江西航空有限公司	6	36.78
6	河北航空有限公司	13	36.48
7	多彩贵州航空有限公司	4	31.71
8	北京首都航空有限公司	40	31.57
9	天津航空有限责任公司	32	26.67
10	广西北部湾航空有限公司	8	24.51
11	中国东方航空股份有限公司	196	23.48
12	瑞丽航空有限责任公司	8	21.87
13	厦门航空有限公司	64	20.89
14	福州航空有限责任公司	6	20.86

15	重庆航空有限责任公司	7	20.83
16	四川航空股份有限公司	52	20.74
17	浙江长龙航空有限公司	12	20.34
18	海南航空股份有限公司	76	20.06
19	中国国际航空股份有限公司	119	19.01
20	深圳航空有限责任公司	49	17.79
21	云南红土航空有限公司	2	17.48
22	中国南方航空股份有限公司	137	15.93
23	奥凯航空有限公司	8	15.40
24	成都航空有限公司	10	14.98
25	西藏航空有限公司	6	14.80
26	东海航空有限公司	5	14.26
27	昆明航空有限公司	6	14.18
28	山东航空股份有限公司	30	12.94
29	青岛航空股份有限公司	3	11.20
30	上海航空股份有限公司	14	9.26
31	上海吉祥航空有限公司	8	6.24
32	华夏航空有限公司	2	3.92
33	大新华航空有限公司	0	0.00
合计		966	19.58

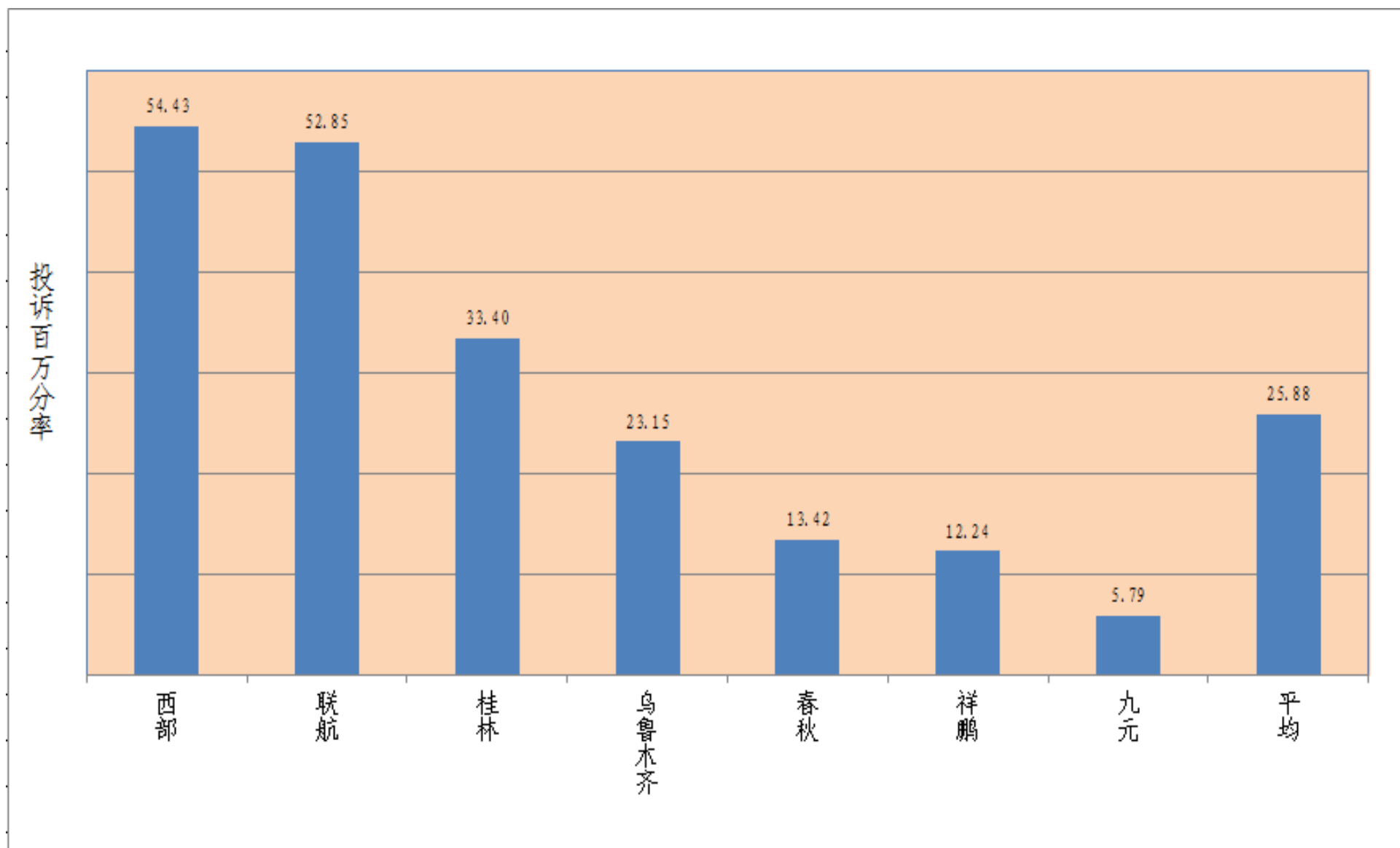
投诉百万分率



## 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 127 件，平均投诉率为百万分之贰拾伍点捌捌。

序号	公司名称	投诉总数	投诉率 (百万分之)
1	西部航空有限责任公司	41	54.43
2	中国联合航空有限公司	38	52.85
3	桂林航空有限公司	6	33.40
4	乌鲁木齐航空有限责任公司	5	23.15
5	春秋航空股份有限公司	23	13.42
6	云南祥鹏航空有限责任公司	12	12.24
7	九元航空有限责任公司	2	5.79
合计		127	25.88



### (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 161 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	泰国亚洲航空公司	5	0	9	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
2	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	5	0	2	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
3	澳门航空公司	5	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
4	俄罗斯国际航空公司	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
5	俄罗斯乌拉尔航空公司	1	0	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6



6	法国航空公司	4	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
7	香港航空公司	0	0	2	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
8	荷兰皇家航空公司	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
9	泰国狮子航空	0	0	3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
10	日本乐桃航空公司	0	0	1	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
11	菲律宾宿务太平洋航空公司	0	0	0	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
12	新加坡酷航	3	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
13	德国汉莎航空公司	1	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
14	港龙航空	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
15	韩亚航空	0	0	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
16	泰国酷鸟航空公司	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
17	全日空航空公司	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4

18	乌克兰国际航空	1	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
19	加拿大航空公司	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
20	马来西亚航空公司	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
21	马来西亚亚洲航空有限公司	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
22	美国航空公司	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
23	新西兰航空公司	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
24	柬埔寨吴哥航空公司	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
25	国泰航空公司	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
26	菲律宾菲亚航	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
27	澳洲航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	美国联合航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
29	波兰航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

30	俄罗斯西伯利亚航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
31	北欧航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
32	土耳其航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
33	台湾中华航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	泰国时代航空	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	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
36	新加坡航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	埃及航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	英国航空公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
39	阿联酋航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	埃塞俄比亚航空	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
41	阿塞拜疆航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
42	印尼狮子航空	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

43	印尼亚洲航空长途公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	阿斯塔纳航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	奥地利航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		43	0	43	13	13	35	12	0	0	0	0	2	0	0	0	0	161

## 二、对机场的投诉情况

### (一) 本月对机场的投诉 174 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	1	1	7	0	0	0	0	0	0	0	9
2	南宁吴圩机场	0	0	0	1	2	0	0	0	0	1	1	0	2	7
3	郑州新郑机场	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	1	0	2	6

4	济南遥墙国际机场	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	1	0	1	6
5	北京南苑机场	0	0	0	1	0	2	0	0	0	1	1	0	1	6
6	广州白云国际机场	0	0	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	5
7	贵阳龙洞堡机场	0	0	0	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	5
8	上海浦东国际机场	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	1	0	0	4
9	昆明长水国际机场	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4
10	厦门高崎国际机场	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	4
11	三亚凤凰国际机场	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	4
12	天津滨海国际机场	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	1	0	0	4
13	太原武宿机场	1	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	4
14	丽江三义机场	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	4
15	珠海金湾机场	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	4
16	北京首都国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	3
17	成都双流国际机场	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3

18	上海虹桥国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3
19	重庆江北机场	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	3
20	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	3
21	呼和浩特白塔机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
22	西宁曹家堡机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	3
23	拉萨贡嘎机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3
24	绵阳南郊机场	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3
25	长沙黄花国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
26	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
27	大连周水子机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	宁波栎社机场	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
29	石家庄正定机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
30	烟台蓬莱国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
31	喀什机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2

32	鄂尔多斯伊金霍洛机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
33	宜昌三峡机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
34	扬州泰州机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
35	北海福成机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
36	遵义机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
37	连云港白塔埠机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
38	潍坊机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
39	乌兰察布集宁机场	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
40	上饶三清山机场	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
41	西安咸阳国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
42	南京禄口国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
43	青岛流亭国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
44	海口美兰国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	福州长乐国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1

46	兰州中川机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
47	合肥新桥国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
48	银川河东机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
49	泉州晋江机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
50	海拉尔东山机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
51	张家界荷花机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
52	徐州观音机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
53	大理机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
54	临沂机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
55	赣州黄金机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
56	运城张孝机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
57	腾冲驼峰机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
58	通辽机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
59	南阳姜营机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1



60	锡林浩特机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
61	乌兰浩特机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
62	万州机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
63	惠州机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
64	西昌青山机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
65	日照山字河机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
66	嘉峪关机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
67	十堰武当山机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
68	东营机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
69	临沧机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
70	攀枝花保安营机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
71	昌都邦达机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
72	吕梁大武机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
73	稻城亚丁机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

74	锦州湾机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
75	格尔木机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
76	塔城机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
77	二连浩特赛乌素机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
78	怀化芷江机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
79	那拉提机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		4	1	1	23	52	30	1	8	2	4	25	2	21	174

## (二) 境内机场投诉率统计

本月境内机场发生投诉 174 件, 平均投诉率为百万分之壹点玖陆。

序号	机场名称	投诉件数	投诉率 (百万分之)
1	那拉提机场	1	185.19
2	格尔木机场	1	58.48
3	乌兰察布集宁机场	2	56.66
4	上饶三清山机场	2	56.34
5	二连浩特赛乌素机场	1	55.87
6	塔城机场	1	39.37
7	锦州湾机场	1	37.59
8	昌都邦达机场	1	37.04
9	吕梁大武机场	1	35.09
10	潍坊机场	2	34.42
11	稻城亚丁机场	1	29.41
12	攀枝花保安营机场	1	27.93
13	临沧机场	1	26.60
14	怀化芷江机场	1	21.60
15	锡林浩特机场	1	20.37
16	西昌青山机场	1	17.67
17	乌兰浩特机场	1	16.89

18	嘉峪关机场	1	16.75
19	东营机场	1	15.50
20	连云港白塔埠机场	2	15.24
21	南阳姜营机场	1	13.09
22	万州机场	1	12.63
23	日照山字河机场	1	12.32
24	通辽机场	1	11.59
25	北京南苑机场	6	10.76
26	遵义机场	2	10.69
27	喀什机场	2	9.75
28	鄂尔多斯伊金霍洛机场	2	9.64
29	腾冲驼峰机场	1	9.63
30	北海福成机场	2	9.58
31	扬州泰州机场	2	9.50
32	十堰武当山机场	1	8.99
33	拉萨贡嘎机场	3	7.53
34	绵阳南郊机场	3	7.40
35	宜昌三峡机场	2	6.45
36	大理机场	1	6.37
37	赣州黄金机场	1	6.36
38	惠州机场	1	6.03
39	丽江三义机场	4	5.78

40	临沂机场	1	5.73
41	海拉尔东山机场	1	5.49
42	运城张孝机场	1	5.30
43	南宁吴圩机场	7	5.16
44	西宁曹家堡机场	3	4.86
45	武汉天河国际机场	9	4.18
46	张家界荷花机场	1	4.14
47	济南遥墙国际机场	6	4.12
48	徐州观音机场	1	4.04
49	珠海金湾机场	4	3.92
50	太原武宿机场	4	3.37
51	贵阳龙洞堡机场	5	2.76
52	呼和浩特白塔机场	3	2.70
53	烟台蓬莱国际机场	2	2.56
54	三亚凤凰国际机场	4	2.56
55	郑州新郑机场	6	2.54
56	石家庄正定机场	2	2.05
57	天津滨海国际机场	4	1.93
58	宁波栎社机场	2	1.92
59	沈阳桃仙国际机场	3	1.81
60	厦门高崎国际机场	4	1.74
61	泉州晋江机场	1	1.60

62	银川河东机场	1	1.21
63	大连周水子机场	2	1.19
64	哈尔滨太平国际机场	2	1.17
65	合肥新桥国际机场	1	1.04
66	昆明长水国际机场	4	0.98
67	长沙黄花国际机场	2	0.88
68	福州长乐国际机场	1	0.83
69	广州白云国际机场	5	0.81
70	重庆江北机场	3	0.81
71	兰州中川机场	1	0.80
72	上海虹桥国际机场	3	0.77
73	成都双流国际机场	3	0.66
74	上海浦东国际机场	4	0.63
75	海口美兰国际机场	1	0.52
76	青岛流亭国际机场	1	0.44
77	南京禄口国际机场	1	0.39
78	北京首都国际机场	3	0.34
79	西安咸阳国际机场	1	0.25
合计		174	1.96

### 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

10月份受理对航空运输销售代理企业的投诉12件,售票服务10件,签改退票与售后服务各1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	去哪儿	3	0	0	0	0	0	0	3
2	飞猪	2	1	0	0	0	0	0	3
3	航班管家	2	0	0	0	0	0	0	2
4	同程艺龙	2	0	0	0	0	0	0	2
5	途牛	1	0	0	0	0	0	0	1

6	天地一家商务管理(北京)有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
合计		10	1	1	0	0	0	0	12



## 五、投诉处理情况

本月 1440 件投诉中，共有 1409 件得到了及时处理和回复。有 31 件尚未回复处理结果，其中有 13 家港澳台地区及外国航空公司的 27 件投诉没有及时处理回复；有 4 家机场的 4 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	乌克兰国际航空	行李	2	4
		航班问题	1	
		预定、票务与登机	1	
2	新西兰航空公司	旅客服务	1	3
		票价	1	
		预定、票务与登机	1	
3	泰国酷鸟航空公司	航班问题	1	3
		旅客服务	1	
		退款	1	
4	马来西亚航空公司	航班问题	2	3
		行李	1	
5	俄罗斯国际航空公司	行李	3	3
6	波兰航空公司	航班问题	2	2
7	俄罗斯西伯利亚航空公司	航班问题	2	2
8	土耳其航空公司	行李	2	2

9	阿塞拜疆航空公司	航班问题	1	1
10	阿斯塔纳航空公司	航班问题	1	1
11	埃塞俄比亚航空	预定、票务与登机	1	1
12	菲律宾宿务太平洋航空公司	行李	1	1
13	泰国时代航空	预定、票务与登机	1	1
合计			27	27

## 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	怀化芷江机场	购物和餐饮服务	1	1
2	昌都邦达机场	航班延误时服务	1	1
3	塔城机场	安检	1	1
4	日照山字河机场	其他	1	1
合计			4	4

民航局运输司  
2018年12月13日