

# 2017年1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1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1885件（电话投诉944件，书面投诉941件），其中境内航空公司1715件，港、澳、台地区及外国航空公司85件，机场投诉81件，机票销售代理企业4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1885件，对2件其他月份的投诉进行了调解。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

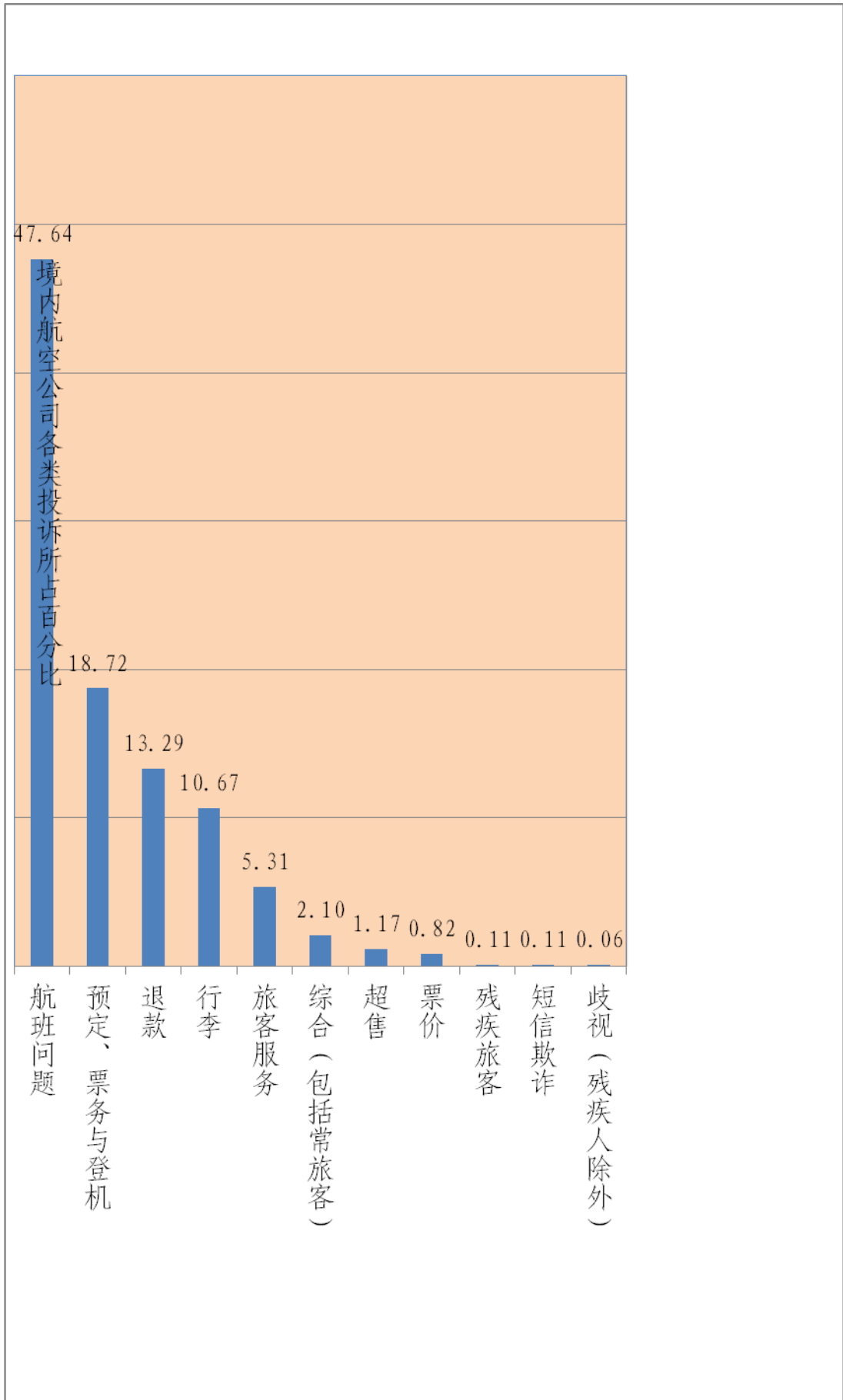
本月受理消费者对境内航空公司的投诉1715件。其中，航班问题817件，占47.64%；预定、票务与登机321件，占18.72%；退款228件，占13.29%；行李运输差错183件，占10.67%；旅客服务91件，占5.31%；综合（包括常旅客）36件，占2.10%；超售20件，占1.17%；票价14件，占0.82%；残疾旅客与短信欺诈各2件，各占0.11%；歧视（残疾人除外）1件，占0.06%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例（%）
		取消	360	
		延误	323	

1	航班问题	改变目的地	40	47.64
		错失衔接	33	
		信息不满意	26	
		时刻变更	16	
		更换航空器	11	
		改变始发点	1	
		其他	7	
		小计	817	
2	预定、票务与 登机	售票、预定错误	100	18.72
		信息不满意	75	
		拒绝乘客登机	55	
		未能成功签转	24	
		拒绝出售机票	12	
		无预定记录	9	
		错误取消	4	
		未收到机票	3	
		无法联络	1	
		其他	38	
		小计	321	
3	退款	推迟提供退款	70	13.29
		不适当的退款	49	
		信息不满意	40	

		拒绝提供退款	38	
		拒绝提供退款：提供不适当的机票	8	
		拒绝提供退款：提供的机票不能接受	3	
		账单错误	1	
		其他	19	
		小计	228	
4	行李	行李延误	82	10.67
		行李丢失	24	
		行李破损	23	
		多收费	14	
		信息不满意	10	
		物品丢失	7	
		行李破损/内物丢失	3	
		行李破损/内物损坏	2	
		行李被盗	2	
		内物破损	1	
		内物被盗	1	
		收费标准过高	1	
		其他	13	
		小计	183	

5	旅客服务	91	5.31
6	综合(包括常 旅客)	36	2.10
7	超售	20	1.17
8	票价	14	0.82
9	残疾旅客	2	0.11
10	短信欺诈	2	0.11
11	歧视(残疾人 除外)	1	0.06
合计		1715	100



## 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	97	5	72	1	34	47	14	0	0	0	0	15	0	0	0	1	286
2	中国南方航空股份有限公司	75	2	34	3	21	28	11	0	0	0	0	8	0	0	0	1	183
3	中国国际航空股份有限公司	68	1	26	2	21	31	17	0	0	0	0	10	1	0	0	0	177
4	四川航空股份有限公司	51	1	27	0	23	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	116
5	中国联合航空有限公司	59	1	13	0	13	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	94
6	海南航空股份有限公司	39	1	23	0	8	8	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	85

7	西部航空有限责任公司	39	2	13	0	6	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	68
8	云南祥鹏航空有限责任公司	35	3	4	2	9	11	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	65
9	春秋航空有限公司	35	0	7	1	8	6	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	60
10	天津航空有限责任公司	37	1	10	1	7	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	60
11	厦门航空有限公司	22	0	11	0	19	2	4	0	0	0	0	0	0	0	1	0	59
12	深圳航空有限责任公司	26	0	10	0	8	6	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	53
13	北京首都航空有限公司	21	2	7	1	5	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40
14	东海航空有限公司	27	0	8	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40
15	山东航空股份有限公司	25	0	3	0	2	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34
16	成都航空有限公司	13	0	9	0	3	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32
17	九元航空有限公司	9	0	8	0	10	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32

18	河北航空有限公司	18	0	1	0	5	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28
19	华夏航空有限公司	20	0	3	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27
20	上海吉祥航空有限公司	12	0	3	0	5	1	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	25
21	奥凯航空有限公司	16	0	1	1	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
22	瑞丽航空有限公司	14	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	21
23	广西北部湾航空有限责任公司	10	0	3	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
24	幸福航空有限责任公司	8	0	2	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
25	上海航空股份有限公司	6	0	4	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
26	长安航空有限责任公司	8	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
27	西藏航空有限公司	5	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
28	浙江长龙航空公司	3	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
29	乌鲁木齐航空有限责任公司	5	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8



30	福州航空有限责任公司	4	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
31	昆明航空有限公司	1	0	2	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
32	扬子江快运航空有限公司	2	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
33	桂林航空有限公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
34	青岛航空股份有限公司	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
35	云南红土航空股份有限公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
36	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
37	江西航空有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		817	20	321	14	228	183	91	0	0	0	0	36	2	0	1	2	1715

### 3. 境内航空公司投诉率统计

本月 39 家航空公司中有 37 家航空公司发生了投诉，航空公司平均投诉率为万分之零点叁玖零（0.390‰）。

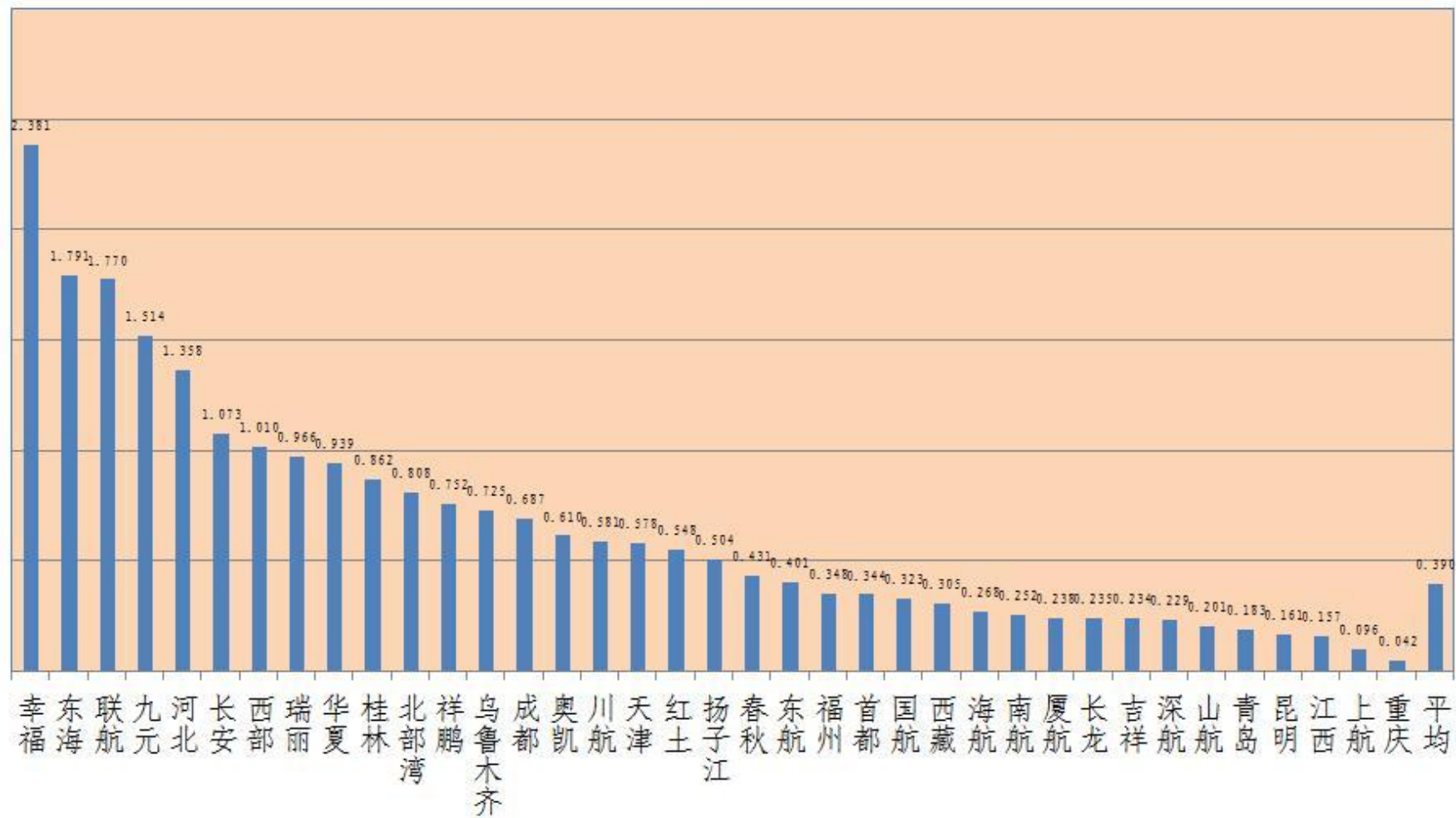
序号	公司名称	投诉 件数	运输量 (万人)	投诉率 (万分之)
1	幸福航空有限责任公司	14	5.88	2.381
2	东海航空有限公司	40	22.33	1.791
3	中国联合航空有限公司	94	53.10	1.770
4	九元航空有限责任公司	32	21.13	1.514
5	河北航空有限公司	28	20.62	1.358
6	长安航空有限责任公司	12	11.18	1.073
7	西部航空有限责任公司	68	67.36	1.010
8	瑞丽航空有限责任公司	21	21.75	0.966
9	华夏航空有限公司	27	28.74	0.939
10	桂林航空有限公司	4	4.64	0.862
11	广西北部湾航空有限公司	16	19.81	0.808
12	云南祥鹏航空有限责任公司	65	86.46	0.752
13	乌鲁木齐航空有限责任公司	8	11.03	0.725
14	成都航空有限公司	32	46.59	0.687
15	奥凯航空有限公司	23	37.73	0.610
16	四川航空股份有限公司	116	199.56	0.581
17	天津航空有限责任公司	60	103.79	0.578

18	云南红土航空有限公司	2	3.65	0.548
19	扬子江航空有限责任公司	5	9.93	0.504
20	春秋航空股份有限公司	60	139.23	0.431
21	中国东方航空股份有限公司	286	713.26	0.401
22	福州航空有限责任公司	7	20.11	0.348
23	北京首都航空有限公司	40	116.39	0.344
24	中国国际航空股份有限公司	177	547.65	0.323
25	西藏航空有限公司	8	26.20	0.305
26	海南航空股份有限公司	85	317.69	0.268
27	中国南方航空股份有限公司	183	726.14	0.252
28	厦门航空有限公司	59	247.86	0.238
29	浙江长龙航空有限公司	8	34.09	0.235
30	上海吉祥航空有限公司	25	107.03	0.234
31	深圳航空有限责任公司	53	231.79	0.229
32	山东航空股份有限公司	34	169.22	0.201
33	青岛航空股份有限公司	3	16.37	0.183
34	昆明航空有限公司	6	37.26	0.161
35	江西航空有限公司	1	6.35	0.157
36	上海航空股份有限公司	12	125.65	0.096
37	重庆航空有限责任公司	1	23.57	0.042
38	大新华航空有限公司	0	6.69	0.000
39	多彩贵州航空有限公司	0	5.21	0.000

合计	1715	4393.09	0.390
----	------	---------	-------

图表区

投诉万分率



## (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	30	4	16	1	8	32	2	0	0	0	0	7	0	0	0	0	100
2	中国国际航空股份有限公司	34	1	8	0	13	25	8	0	0	0	0	2	0	0	0	0	91
3	中国南方航空股份有限公司	29	1	12	0	7	21	3	0	0	0	0	4	0	0	0	0	77
4	中国联合航空有限公司	24	1	3	0	6	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37
5	四川航空股份有限公司	18	1	5	0	3	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35

6	海南航空股份有限公司	11	1	5	0	2	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27
7	厦门航空有限公司	10	0	3	0	4	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
8	深圳航空有限责任公司	11	0	1	0	1	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
9	春秋航空有限公司	14	0	1	0	0	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	19
10	西部航空有限责任公司	10	2	2	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
11	东海航空有限公司	13	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
12	云南祥鹏航空有限责任公司	7	3	1	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
13	天津航空有限责任公司	9	1	2	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
14	北京首都航空有限公司	7	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
15	九元航空有限公司	4	0	3	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
16	华夏航空有限公司	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
17	河北航空有限公司	5	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11

18	山东航空股份有限公司	9	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
19	上海吉祥航空有限公司	9	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
20	成都航空有限公司	4	0	1	0	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
21	奥凯航空有限公司	6	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
22	西藏航空有限公司	3	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
23	瑞丽航空有限公司	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	6
24	上海航空股份有限公司	3	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
25	广西北部湾航空有限责任公司	3	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
26	长安航空有限责任公司	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
27	幸福航空有限责任公司	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
28	扬子江快运航空有限公司	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
29	福州航空有限责任公司	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2



30	乌鲁木齐航空有限责任公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
31	桂林航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
32	昆明航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	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
34	浙江长龙航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	云南红土航空股份有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		303	18	67	2	62	124	29	0	0	0	0	15	0	0	0	0	620

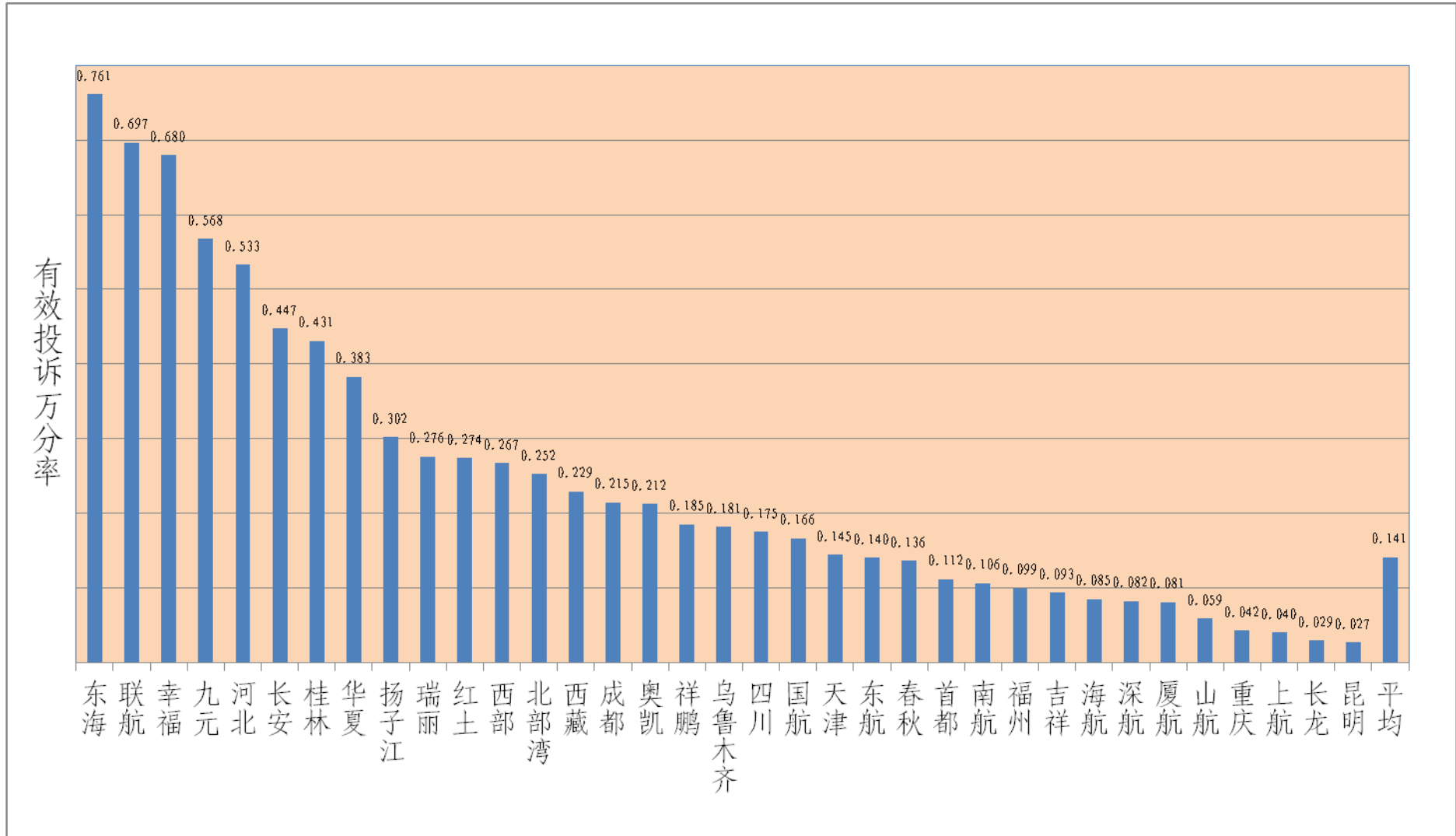
## 2. 境内航空公司有效投诉率统计

本月境内航空公司中发生有效投诉 620 件，平均有效投诉率为万分之零点壹肆壹（0.141‰）。

序号	公司名称	有效投诉	运输量 (万人)	投诉率 (万分之)
1	东海航空有限公司	17	22.33	0.761
2	中国联合航空有限公司	37	53.10	0.697
3	幸福航空有限责任公司	4	5.88	0.680
4	九元航空有限责任公司	12	21.13	0.568
5	河北航空有限公司	11	20.62	0.533
6	长安航空有限责任公司	5	11.18	0.447
7	桂林航空有限公司	2	4.64	0.431
8	华夏航空有限公司	11	28.74	0.383
9	扬子江航空有限责任公司	3	9.93	0.302
10	瑞丽航空有限责任公司	6	21.75	0.276
11	云南红土航空有限公司	1	3.65	0.274
12	西部航空有限责任公司	18	67.36	0.267
13	广西北部湾航空有限公司	5	19.81	0.252
14	西藏航空有限公司	6	26.20	0.229
15	成都航空有限公司	10	46.59	0.215
16	奥凯航空有限公司	8	37.73	0.212
17	云南祥鹏航空有限责任公司	16	86.46	0.185

18	乌鲁木齐航空有限责任公司	2	11.03	0.181
19	四川航空股份有限公司	35	199.56	0.175
20	中国国际航空股份有限公司	91	547.65	0.166
21	天津航空有限责任公司	15	103.79	0.145
22	中国东方航空股份有限公司	100	713.26	0.140
23	春秋航空股份有限公司	19	139.23	0.136
24	北京首都航空有限公司	13	116.39	0.112
25	中国南方航空股份有限公司	77	726.14	0.106
26	福州航空有限责任公司	2	20.11	0.099
27	上海吉祥航空有限公司	10	107.03	0.093
28	海南航空股份有限公司	27	317.69	0.085
29	深圳航空有限责任公司	19	231.79	0.082
30	厦门航空有限公司	20	247.86	0.081
31	山东航空股份有限公司	10	169.22	0.059
32	重庆航空有限责任公司	1	23.57	0.042
33	上海航空股份有限公司	5	125.65	0.040
34	浙江长龙航空有限公司	1	34.09	0.029
35	昆明航空有限公司	1	37.26	0.027
36	青岛航空股份有限公司	0	16.37	0.000
37	大新华航空有限公司	0	6.69	0.000
38	江西航空有限公司	0	6.35	0.000
39	多彩贵州航空有限公司	0	5.21	0.000

合计	620	4393.09	0.141
----	-----	---------	-------



### (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 85 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	捷星日本航空公司	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24
2	香港航空公司	1	0	2	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
3	法国航空公司	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4
4	国泰航空公司	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
5	俄罗斯国际航空公司	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
6	马来西亚亚洲航空有限公司	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

7	意大利航空公司	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
8	埃塞俄比亚航空	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	泰国亚洲航空（长途）有限公司	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
10	美国航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	泰国亚洲航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	荷兰皇家航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	肯尼亚航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	乌克兰国际航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	斯里兰卡航空公司	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	台湾华信航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	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

18	吴哥航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	夏威夷航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	印尼狮子航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	港龙航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	大韩航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	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
24	埃及航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	全日空航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	韩亚航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	澳洲航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	北欧航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	新加坡航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1



30	泰国国际航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	新加坡酷航公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	美国联合航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	维珍航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		41	1	16	0	10	13	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	85

2. 本月港澳台地区及外国航空公司有效投诉 46 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	香港航空公司	1	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
2	俄罗斯国际航空公司	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
3	法国航空公司	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
4	埃塞俄比亚航空公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
5	捷星日本航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
6	美国航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
7	马来西亚亚洲航空有限公司	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

8	意大利航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
9	国泰航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
10	肯尼亚航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	乌克兰国际航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	斯里兰卡航空公司	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	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
14	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
15	吴哥航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	夏威夷航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	港龙航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	大韩航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	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

20	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
21	埃及航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	韩亚航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	澳洲航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	北欧航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	美国联合航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	维珍航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		12	1	10	0	7	13	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	46

## 二、对机场的投诉情况

(一) 本月对机场的投诉 81 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	重庆江北国际机场	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	5
2	天津滨海国际机场	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	5
3	兰州中川机场	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	1	5
4	西安咸阳国际机场	2	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4
5	长春龙嘉国际机场	0	0	0	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	4
6	乌鲁木齐地窝堡机场	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
7	三亚凤凰国际机场	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
8	海口美兰国际机场	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	3

9	哈尔滨太平国际机场	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
10	济南遥墙国际机场	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3
11	昆明长水国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
12	大连国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
13	郑州新郑国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
14	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	南宁吴圩国际机场	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
16	烟台莱山机场	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
17	赣州黄金机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
18	阿克苏温宿机场	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
19	北京首都国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	上海浦东国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
21	成都双流国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	深圳宝安国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1

23	长沙黄花国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	南京禄口国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	武汉天河国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	青岛流亭国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
27	桂林两江国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	呼和浩特白塔机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
29	宁波栎社机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	合肥新桥国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	石家庄正定机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
32	无锡硕放机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	徐州观音机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	洛阳北郊机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	库尔勒机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
36	伊宁机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

37	琼海博鳌国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
38	南阳姜营机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	十堰武当山机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	张家口宁远机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
41	大同倍加皂机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
42	乌兰浩特机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
43	保山机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
44	格尔木机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	遵义机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		19	0	4	5	21	8	1	7	2	5	1	2	6	81



(二) 本月对机场的有效投诉 26 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	天津滨海国际机场	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3
2	西安咸阳国际机场	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
3	乌鲁木齐地窝堡机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
4	济南遥墙国际机场	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
5	上海浦东国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
6	长春龙嘉国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
7	桂林两江国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8	石家庄正定机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1

9	兰州中川机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
10	无锡硕放机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	烟台莱山机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
12	徐州观音机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
13	赣州黄金机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
14	库尔勒机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
15	伊宁机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	阿克苏温宿机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	南阳姜营机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	乌兰浩特机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	琼海博鳌国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
20	保山机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
21	格尔木机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

合计	12	0	2	0	2	2	0	2	1	1	1	0	3	26
----	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

### 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 4 件，其中售票服务 2 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	去哪儿网	1	1	0	0	0	0	0	2
2	飞猪网	0	0	1	0	0	0	0	1
3	携程商务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1

合计	2	1	1	0	0	0	0	4
----	---	---	---	---	---	---	---	---

## 五、投诉处理情况与问题

### （一）当月投诉处理情况

本月 1885 件投诉中，共有 1845 件得到了及时处理和回复。40 件尚未回复处理结果，其中有 4 家境内航空公司的 4 件投诉没有及时处理回复；有 15 家港澳台地区及外国航空公司的 24 件投诉没有及时处理回复；有 10 家机场的 12 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	中国东方航空股份有限公司	行李	1	1
2	西藏航空有限公司	旅客服务	1	1
3	江西航空有限公司	退款	1	1
4	重庆航空有限责任公司	航班问题	1	1
合计			4	4

#### 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	4
		航班问题	1	
		退款	1	
2	埃塞俄比亚航空公司	航班问题	1	3
		退款	1	

		预定、票务与登机	1	
3	肯尼亚航空公司	行李	1	2
		航班问题	1	
4	斯里兰卡航空公司	超售	1	2
		行李	1	
5	乌克兰国际航空	行李	1	2
		预定、票务与登机	1	
6	意大利航空公司	预定、票务与登机	2	2
7	澳洲航空公司	退款	1	1
8	北欧航空公司	退款	1	1
9	大韩航空公司	航班问题	1	1
10	美国航空公司	航班问题	1	1
11	美国联合航空公司	退款	1	1
12	维珍航空公司	行李	1	1
13	吴哥航空公司	预定、票务与登机	1	1
14	夏威夷航空公司	航班问题	1	1
15	新加坡胜安航空公司	预定、票务与登机	1	1
合计			24	24

### 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	阿克苏温宿机场	货物	1	2

		机场设施	1	
2	赣州黄金机场	其他	2	2
3	桂林两江国际机场	安检	1	1
4	济南遥墙国际机场	航班信息	1	1
5	洛阳北郊机场	安检	1	1
6	烟台莱山机场	机场设施	1	1
7	伊宁机场	机场设施	1	1
8	格尔木机场	航班信息	1	1
9	保山机场	候机环境与秩序	1	1
10	库尔勒机场	其他	1	1
合计			12	12

## (二) 2016 年 12 月份投诉仍未处理情况

截至目前，2016 年 12 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	12 月未处理件数	1 月追加处理件数	截止目前仍未处理的 12 月份投诉件数
1	多彩贵州航空有限公司	航班问题	2	0	2
		预定、票务与登机	1	0	1
		退款	1	0	1

2	深圳航空有限责任公司	旅客服务	1	0	1
合计			5	0	5

## 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	12月未处理件数	1月追加处理件数	截止目前仍未处理的12月份投诉件数
1	捷星太平洋航空公司	航班问题	4	0	4
2	俄罗斯国际航空公司	行李	1	0	1
		退款	1	0	1
		预定、票务与登机	1	0	1
3	澳门航空公司	旅客服务	1	0	1
		预定、票务与登机	1	0	1
4	斯里兰卡航空公司	航班问题	1	0	1
		预定、票务与登机	1	0	1
5	新加坡航空公司	航班问题	1	1	0
		预定、票务与登机	1	1	0
6	新加坡捷星亚洲航空私人有限公司	航班问题	1	0	1
		预定、票务与登机	1	0	1
7	意大利航空公司	预定、票务与登机	2	0	2
8	土耳其航空公司	行李	2	2	0
9	台湾长荣航空公司	预定、票务与登机	2	2	0
10	毛里求斯航空公司	航班问题	2	2	0



11	美佳航空公司	航班问题	2	2	0
12	澳洲航空公司	预定、票务与登机	1	0	1
13	菲律宾飞龙航空公司	航班问题	1	0	1
14	济州航空公司	航班问题	1	0	1
15	柬埔寨吴哥航空公司	航班问题	1	0	1
16	肯尼亚航空公司	行李	1	0	1
17	马尔代夫国家航空公司	航班问题	1	0	1
18	马来西亚航空公司	退款	1	0	1
19	美国航空公司	航班问题	1	0	1
20	南非航空公司	行李	1	0	1
21	日本航空公司	预定、票务与登机	1	1	0
22	泰国飞鸟航空公司	航班问题	1	0	1
23	泰国狮子航空公司	航班问题	1	0	1
24	乌克兰国际航空公司	预定、票务与登机	1	0	1
25	欣丰虎航空公司	航班问题	1	1	0
26	新加坡胜安航空公司	退款	1	1	0
27	新西兰航空公司	预定、票务与登机	1	0	1
28	印尼狮子航空公司	行李	1	1	0
29	约旦皇家航空公司	航班问题	1	0	1
30	越南航空公司	预定、票务与登机	1	0	1
31	港龙航空公司	票价	1	0	1
合计			45	14	31

### 3. 机场投诉延期处理情况

序号	单位名称	界定分类	12月未处理件数	1月追加处理件数	截止目前仍未处理的2016年12月份投诉件数
1	南宁吴圩国际机场	行李	1	0	1
		其他	1	0	1
2	惠州机场	机场设施	1	0	1
		候机环境与秩序	1	0	1
3	武汉天河国际机场	引导标志	1	1	0
4	延吉朝阳川机场	安检	1	0	1
5	临沂机场	行李	1	0	1
合计			7	1	6

本通报未处理的投诉正在督办中。

民航局运输司

2017年3月 日