

2017年3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3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1747件（电话投诉611件，书面投诉1136件），其中境内航空公司1492件，港、澳、台地区及外国航空公司133件，机场投诉120件，机票销售代理企业2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1747件，本月没有对投诉进行调解。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1492件。其中，航班问题577件，占38.67%；预定、票务与登机345件，占23.12%；退款214件，占14.34%；行李运输差错173件，占11.60%；旅客服务102件，占6.84%；综合（包括常旅客）39件，占2.61%；超售25件，占1.68%；票价与短信欺诈各7件，各占0.47%；残疾旅客2件，占0.13%；广告1件，占0.07%。

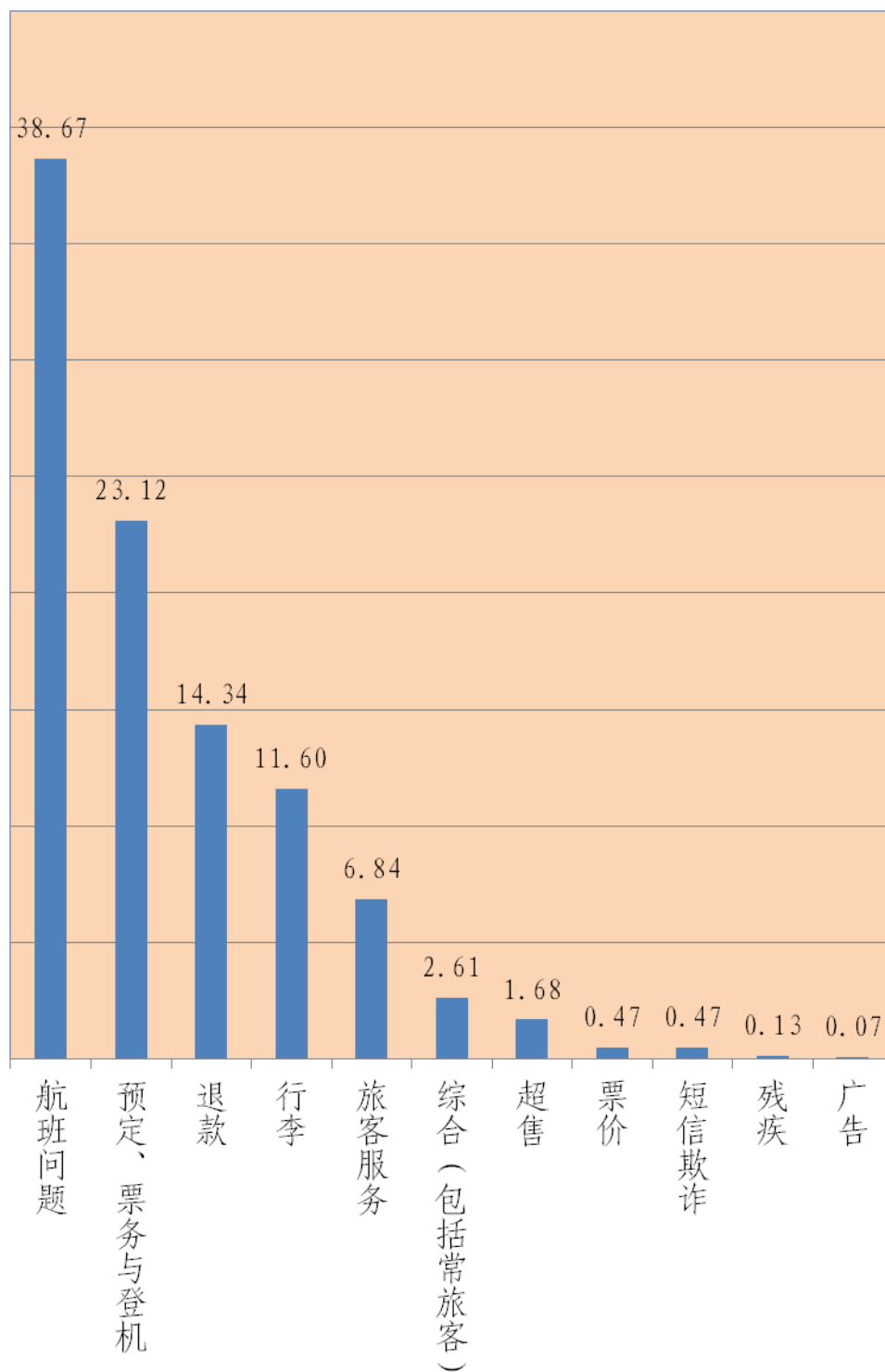
序号	投诉类型	投诉件数		比例（%）
1	航班问题	延误	247	38.67

		取消	232	
		时刻变更	24	
		错失衔接	21	
		信息不满意	20	
		改变目的地	14	
		更换航空器	8	
		改变始发点	1	
		其他	10	
		小计	577	
2	预定、票务 与登机	售票、预定错误	101	23.12
		信息不满意	89	
		拒绝乘客登机	80	
		错误取消	21	
		未能成功签转	20	
		拒绝出售机票	10	
		未收到机票	5	
		无预定记录	5	
		等待下机	1	
		其他	13	
		小计	345	
		不适当的退款	76	
		拒绝提供退款	45	

3	退款	推迟提供退款	37	14.34
		信息不满意	31	
		拒绝提供退款：提供不适当的机票	19	
		账单错误	1	
		其他	5	
		小计	214	
4	行李	多收费	37	11.60
		行李延误	36	
		行李破损	28	
		行李丢失	21	
		信息不满意	14	
		物品丢失	9	
		行李破损/内物丢失	5	
		收费标准过高	5	
		内物被盗	4	
		行李破损/内物损坏	2	
		内物破损	1	
		其他	11	
小计	173			
5	旅客服务	102	6.84	
6	综合（包括	39	2.61	

	常旅客)		
7	超售	25	1.68
8	票价	7	0.47
9	短信欺诈	7	0.47
10	残疾旅客	2	0.13
11	广告	1	0.07
合计		1492	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	106	4	58	1	30	21	22	0	1	0	0	14	0	0	0	5	262
2	中国南方航空股份有限公司	78	1	58	1	24	24	12	0	0	0	0	10	1	0	0	1	210
3	中国国际航空股份有限公司	57	1	47	1	34	26	15	0	0	0	0	8	0	0	0	1	190
4	四川航空股份有限公司	77	1	32	0	16	8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	135
5	海南航空股份有限公司	15	1	18	1	9	7	8	0	0	0	0	4	0	0	0	0	63
6	中国联合航空有限公司	22	0	10	1	14	6	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	58
7	云南祥鹏航空有限责任公司	10	1	11	1	10	12	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	47

8	深圳航空有限责任公司	13	2	13	0	5	6	5	0	0	0	0	1	1	0	0	0	46
9	西部航空有限责任公司	16	0	7	0	7	12	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43
10	春秋航空有限公司	7	0	11	0	4	13	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40
11	厦门航空有限公司	11	1	7	0	11	4	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	38
12	西藏航空有限公司	29	2	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35
13	北京首都航空有限公司	8	4	6	0	3	5	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30
14	天津航空有限责任公司	15	1	7	1	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29
15	东海航空有限公司	16	0	4	0	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28
16	九元航空有限公司	0	0	7	0	6	11	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26
17	瑞丽航空有限公司	15	2	1	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
18	山东航空股份有限公司	11	2	2	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
19	成都航空有限公司	7	0	4	0	4	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20

20	上海航空股份有限公司	5	0	5	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
21	华夏航空有限公司	4	1	8	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
22	昆明航空有限公司	6	0	2	0	4	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
23	广西北部湾航空有限责任公司	11	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
24	上海吉祥航空有限公司	4	0	2	0	2	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
25	奥凯航空有限公司	4	0	4	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
26	浙江长龙航空公司	3	0	3	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
27	乌鲁木齐航空有限责任公司	3	0	3	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
28	云南红土航空股份有限公司	6	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
29	幸福航空有限责任公司	3	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
30	长安航空有限责任公司	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
31	福州航空有限责任公司	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
32	桂林航空有限公司	2	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5

33	江西航空有限公司	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
34	河北航空有限公司	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
35	青岛航空股份有限公司	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
36	扬子江快运航空有限公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
37	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
合计		577	25	345	7	214	173	102	0	1	0	0	39	2	0	0	7	1492

(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	43	4	5	0	4	13	6	0	0	0	0	3	0	0	0	0	78
2	中国国际航空股份有限公司	17	1	8	0	8	17	5	0	0	0	0	4	0	0	0	0	60
3	中国南方航空股份有限公司	33	1	9	0	0	13	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	60
4	四川航空股份有限公司	37	1	8	0	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	53
5	深圳航空有限责任公司	9	2	4	0	0	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
6	厦门航空有限公司	5	1	0	0	7	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
7	中国联合航空有限公司	5	0	4	1	5	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	17
8	海南航空股份有限公司	3	1	2	0	0	6	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	16
9	东海航空有限公司	10	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
10	西藏航空有限公司	9	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
11	西部航空有限责任公司	8	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
12	天津航空有限责任公司	5	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8

13	瑞丽航空有限公司	3	2	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
14	春秋航空有限公司	3	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
15	成都航空有限公司	4	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
16	广西北部湾航空有限责任公司	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
17	上海吉祥航空有限公司	2	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
18	山东航空股份有限公司	1	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
19	云南祥鹏航空有限责任公司	1	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
20	云南红土航空股份有限公司	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
21	乌鲁木齐航空有限责任公司	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
22	北京首都航空有限公司	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
23	江西航空有限公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
24	奥凯航空有限公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

25	九元航空有限公司	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
26	幸福航空有限责任公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
27	上海航空股份有限公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	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
29	华夏航空有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	河北航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	扬子江快运航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	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
33	桂林航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		220	21	44	1	36	81	26	0	0	0	0	11	1	0	0	0	441

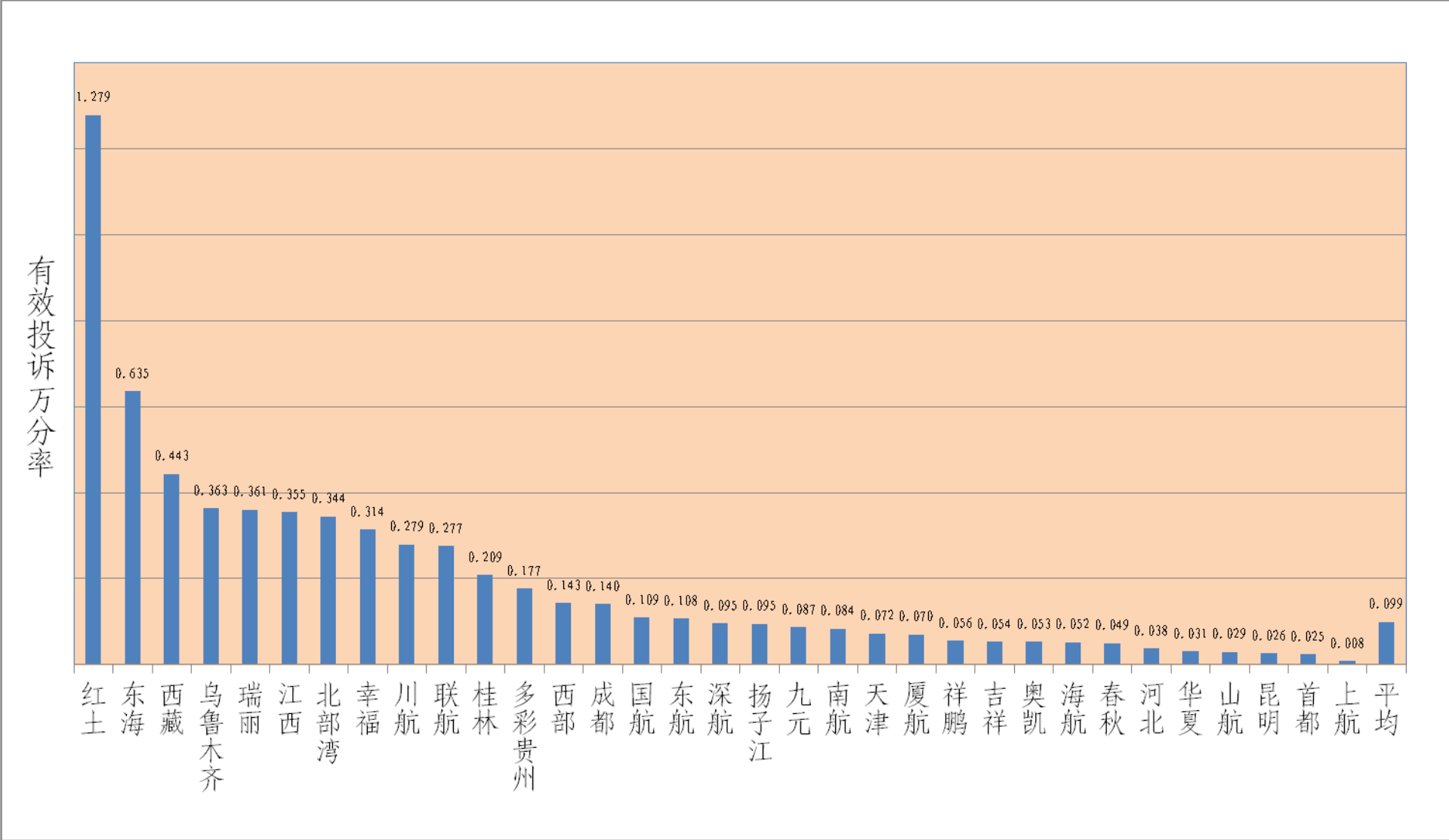
2. 境内航空公司有效投诉率统计

本月境内航空公司中发生有效投诉 441 件，平均有效投诉率为万分之零点零玖玖（0.099‰）。

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	8	5	3.91	1.279
2	东海航空有限公司	28	14	22.03	0.635
3	西藏航空有限公司	35	13	29.32	0.443
4	乌鲁木齐航空有限责任公司	9	4	11.01	0.363
5	瑞丽航空有限责任公司	23	8	22.19	0.361
6	江西航空有限公司	5	3	8.44	0.355
7	广西北部湾航空有限公司	14	7	20.33	0.344
8	幸福航空有限责任公司	7	2	6.36	0.314
9	四川航空股份有限公司	135	53	189.77	0.279
10	中国联合航空有限公司	58	17	61.48	0.277
11	桂林航空有限公司	5	1	4.79	0.209
12	多彩贵州航空有限公司	1	1	5.64	0.177
13	西部航空有限责任公司	43	10	70.03	0.143
14	成都航空有限公司	20	7	49.83	0.140
15	中国国际航空股份有限公司	190	60	549.66	0.109
16	中国东方航空股份有限公司	262	78	724.43	0.108
17	扬子江航空有限责任公司	4	1	10.48	0.095

18	深圳航空有限责任公司	46	22	232.37	0.095
19	九元航空有限责任公司	26	2	23.01	0.087
20	中国南方航空股份有限公司	210	60	716.90	0.084
21	天津航空有限责任公司	29	8	110.65	0.072
22	厦门航空有限公司	38	17	242.97	0.070
23	云南祥鹏航空有限责任公司	47	5	89.55	0.056
24	上海吉祥航空有限公司	13	6	111.69	0.054
25	奥凯航空有限公司	10	2	37.83	0.053
26	海南航空股份有限公司	63	16	308.37	0.052
27	春秋航空股份有限公司	40	7	141.48	0.049
28	河北航空有限公司	4	1	26.65	0.038
29	华夏航空有限公司	15	1	31.86	0.031
30	山东航空股份有限公司	20	5	171.39	0.029
31	昆明航空有限公司	14	1	37.91	0.026
32	北京首都航空有限公司	30	3	122.14	0.025
33	上海航空股份有限公司	15	1	125.99	0.008
34	浙江长龙航空有限公司	10	0	36.21	0.000
35	长安航空有限责任公司	6	0	10.57	0.000
36	福州航空有限责任公司	5	0	20.19	0.000
37	青岛航空股份有限公司	4	0	20.87	0.000
38	重庆航空有限责任公司	0	0	24.23	0.000
39	大新华航空有限公司	0	0	6.29	0.000

40	龙江航空有限公司	0	0	0.11	0.000
合计		1492	441	4438.93	0.099



(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 133 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	泰国亚洲航空公司	5	0	3	0	2	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	13
2	马来西亚亚洲航空有限公司	1	0	5	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
3	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	2	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
4	香港航空公司	2	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
5	全日空航空公司	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6

6	国泰航空公司	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
7	澳门航空公司	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
8	加拿大航空公司	1	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
9	意大利航空公司	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
10	韩国真航空公司	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
11	土耳其航空公司	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
12	越南航空公司	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
13	美国达美航空公司	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
14	埃塞俄比亚航空公司	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
15	港龙航空公司	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
16	泰国国际航空公司	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
17	新加坡酷航公司	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

18	美国联合航空公司	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
19	香港快运航空有限公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
20	墨西哥航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
21	捷星太平洋航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
22	大韩航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
23	荷兰皇家航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	德国汉莎航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
25	马来西亚航空公司	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
26	日本乐桃航空公司	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
27	泰国东方航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	韩亚航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
29	卡塔尔航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

30	新加坡航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
31	泰国亚洲航空（长途）有限公司	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
32	美佳航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	法国航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	英国航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	台湾长荣航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	台湾中华航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	泰国飞鸟航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	阿联酋航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	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
40	台湾复兴航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

41	捷星日本航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
42	肯尼亚航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
43	奥地利航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	菲律宾航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	澳洲航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
46	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
47	印尼苏拉维加亚航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
48	俄罗斯国际航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
49	欣丰虎航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
50	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
51	泰国酷鸟航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		40	5	34	1	25	22	4	0	0	0	2	0	0	0	0	0	133

2. 本月港澳台地区及外国航空公司有效投诉 85 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	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	2	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
2	泰国亚洲航空公司	3	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
3	加拿大航空公司	1	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
4	意大利航空公司	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
5	韩国真航空公司	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
6	澳门航空公司	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4

7	土耳其航空公司	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
8	越南航空公司	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
9	埃塞俄比亚航空公司	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
10	新加坡酷航公司	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
11	香港快运航空有限公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
12	墨西哥航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	捷星太平洋航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	美国达美航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	港龙航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	大韩航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
17	马来西亚航空公司	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
18	新加坡航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

19	泰国国际航空公司	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
20	美国联合航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
21	美佳航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	法国航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	马来西亚亚洲航空有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	台湾长荣航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	台湾中华航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	国泰航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	泰国飞鸟航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	阿联酋航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	台湾复兴航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	捷星日本航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	香港航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

32	荷兰皇家航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	肯尼亚航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	德国汉莎航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	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
36	奥地利航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	泰国东方航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	韩亚航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	菲律宾航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	卡塔尔航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
41	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
42	印尼苏拉维加亚航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
43	俄罗斯国际航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	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

合计	29	5	14	0	13	22	2	0	0	0	0	0	0	0	0	85
----	----	---	----	---	----	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

二、对机场的投诉情况

(一) 本月对机场的投诉 120 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	西安咸阳国际机场	1	0	0	2	1	1	1	0	0	0	1	1	0	8
2	厦门高崎国际机场	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	7
3	成都双流国际机场	1	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	5
4	武汉天河国际机场	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	5
5	海口美兰国际机场	1	0	0	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0	5
6	乌鲁木齐地窝堡国际机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	1	4

7	济南遥墙国际机场	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	4
8	兰州中川机场	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	4
9	广州白云国际机场	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
10	上海浦东国际机场	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
11	上海虹桥国际机场	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
12	昆明长水国际机场	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
13	长沙黄花国际机场	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	3
14	郑州新郑国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
15	天津滨海国际机场	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
16	宁波栎社机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	3
17	丽江三义机场	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
18	深圳宝安国际机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
19	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
20	贵阳龙洞堡机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2

21	南宁吴圩机场	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
22	呼和浩特白塔机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
23	北京南苑机场	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
24	西双版纳景洪机场	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
25	泉州晋江机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
26	珠海金湾机场	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
27	北海福成机场	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	伊宁机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
29	北京首都国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	重庆江北机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	南京禄口国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
32	青岛流亭国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	南昌昌北机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

35	长春龙嘉国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	温州永强机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	烟台莱山机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
38	西宁曹家堡机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	鄂尔多斯伊金霍洛机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
40	九寨沟黄龙机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
41	喀什机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
42	义乌机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
43	宜昌三峡机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	洛阳北郊机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	芒市机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
46	绵阳南郊机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
47	湛江机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
48	连云港白塔埠机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

49	大理机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
50	锡林浩特机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
51	泸州蓝田机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
52	齐齐哈尔三家子机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
53	延安二十里铺机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
54	克拉玛依机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
55	固原机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
56	甘南夏河机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
57	吕梁大武机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		16	0	3	19	43	11	3	3	1	12	2	1	6	120

(二) 本月对机场的有效投诉 31 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	厦门高崎国际机场	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
2	武汉天河国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
3	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
4	泉州晋江机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
5	成都双流国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	西安咸阳国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
7	长沙黄花国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
8	郑州新郑国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

9	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
10	济南遥墙国际机场	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
11	烟台莱山机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
12	丽江三义机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
13	鄂尔多斯伊金霍洛机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
14	喀什机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	义乌机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	洛阳北郊机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	北海福成机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	芒市机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
19	绵阳南郊机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	伊宁机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
21	湛江机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

22	连云港白塔埠机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	锡林浩特机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	克拉玛依机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
25	固原机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
26	甘南夏河机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		5	0	0	3	5	2	1	1	1	7	2	0	4	31

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 2 件，均为签改退票的投诉。

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	0	1	0	0	0	0	0	1
2	智行 APP	0	1	0	0	0	0	0	1
合计		0	2	0	0	0	0	0	2

五、投诉处理情况与问题

（一）当月投诉处理情况

本月 1747 件投诉中，共有 1697 件得到了及时处理和回复。50 件尚未回复处理结果，其中有 2 家境内航空公司的 2 件投诉没有及时处理回复；有 21 家港澳台地区及外国航空公司的 33 件投诉没有及时处理回复；有 14 家机场的 15 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	中国国际航空股份有限公司	旅客服务	1	1
2	多彩贵州航空有限公司	行李	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	意大利航空公司	超售	1	4
		退款	1	
		预定、票务与登机	2	
2	埃塞俄比亚航空公司	超售	1	3
		预定、票务与登机	2	
3	香港快运航空有限公司	预定、票务与登机	1	3
		航班问题	2	

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

合计	33	33
----	----	----

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	北海福成机场	办理乘机手续	1	2
		机场设施	1	
2	大理机场	办理乘机手续	1	1
3	鄂尔多斯伊金霍洛机场	购物和餐饮服务	1	1
4	甘南夏河机场	行李	1	1
5	克拉玛依机场	候机环境与秩序	1	1
6	连云港白塔埠机场	机场设施	1	1
7	洛阳北郊机场	安检	1	1
8	吕梁大武机场	安检	1	1
9	芒市机场	航班延误时服务	1	1
10	泉州晋江机场	候机环境与秩序	1	1
11	锡林浩特机场	安检	1	1
12	烟台莱山机场	候机环境与秩序	1	1
13	延安二十里铺机场	安检	1	1
14	义乌机场	安检	1	1
合计			15	15

(二) 2017年2月份投诉仍未处理情况

截至目前，2017年2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	2月未处理件数	3月追加处理件数	截止目前仍未处理的2月份投诉件数
1	江西航空有限公司	退款	1	1	0
合计			1	1	0

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	2月未处理件数	3月追加处理件数	截止目前仍未处理的2月份投诉件数
1	捷星日本航空公司	航班问题	2	0	2
		预定、票务与登机	1	0	1
2	乌克兰国际航空公司	行李	3	0	3
3	美国航空公司	行李	1	0	1
		航班问题	1	0	1
4	阿塞拜疆航空公司	行李	1	0	1
5	埃塞俄比亚航空公司	行李	1	0	1
6	德国柏林航空公司	预定、票务与登机	1	0	1
7	美佳航空公司	航班问题	1	0	1
8	斯里兰卡航空公司	预定、票务与登机	1	0	1

9	泰国酷鸟航空公司	超售	1	0	1
10	泰国狮子航空公司	航班问题	1	0	1
11	印度尼西亚鹰航空公司	航班问题	1	0	1
12	约旦皇家航空公司	航班问题	1	0	1
合计			17	0	17

3. 机场投诉延期处理情况

序号	单位名称	界定分类	2月未处理件数	3月追加处理件数	截止目前仍未处理的2月份投诉件数
1	庆阳西峰镇机场	机场设施	1	0	1
		办理乘机手续	1	0	1
2	贵阳龙洞堡机场	机场设施	2	0	2
3	九寨沟黄龙机场	地面交通服务	2	0	2
4	上海浦东国际机场	机场设施	1	1	0
5	成都双流国际机场	行李	1	0	1
6	济南遥墙国际机场	安检	1	0	1
7	南宁吴圩机场	安检	1	0	1
8	安庆大龙山机场	机场设施	1	0	1
9	包头二里半机场	机场设施	1	0	1
10	丹东浪头机场	机场设施	1	0	1
11	东营机场	其他	1	0	1
12	库尔勒机场	机场设施	1	1	0

13	丽江三义机场	安检	1	1	0
14	连城机场	行李	1	0	1
15	连云港白塔埠机场	机场设施	1	0	1
16	林芝机场	安检	1	0	1
17	柳州白莲机场	地面交通服务	1	0	1
18	烟台莱山机场	候机环境与秩序	1	0	1
合计			21	3	18

本通报未处理的投诉正在督办中。

民航局运输司

2017年5月16日