

## 2017年9月航空运输消费者投诉情况通报

2017年9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1828件（电话投诉851件，书面投诉977件），其中境内航空公司1573件，港、澳、台地区及外国航空公司124件，机场投诉120件，机票销售代理企业11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1812件，本月对16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

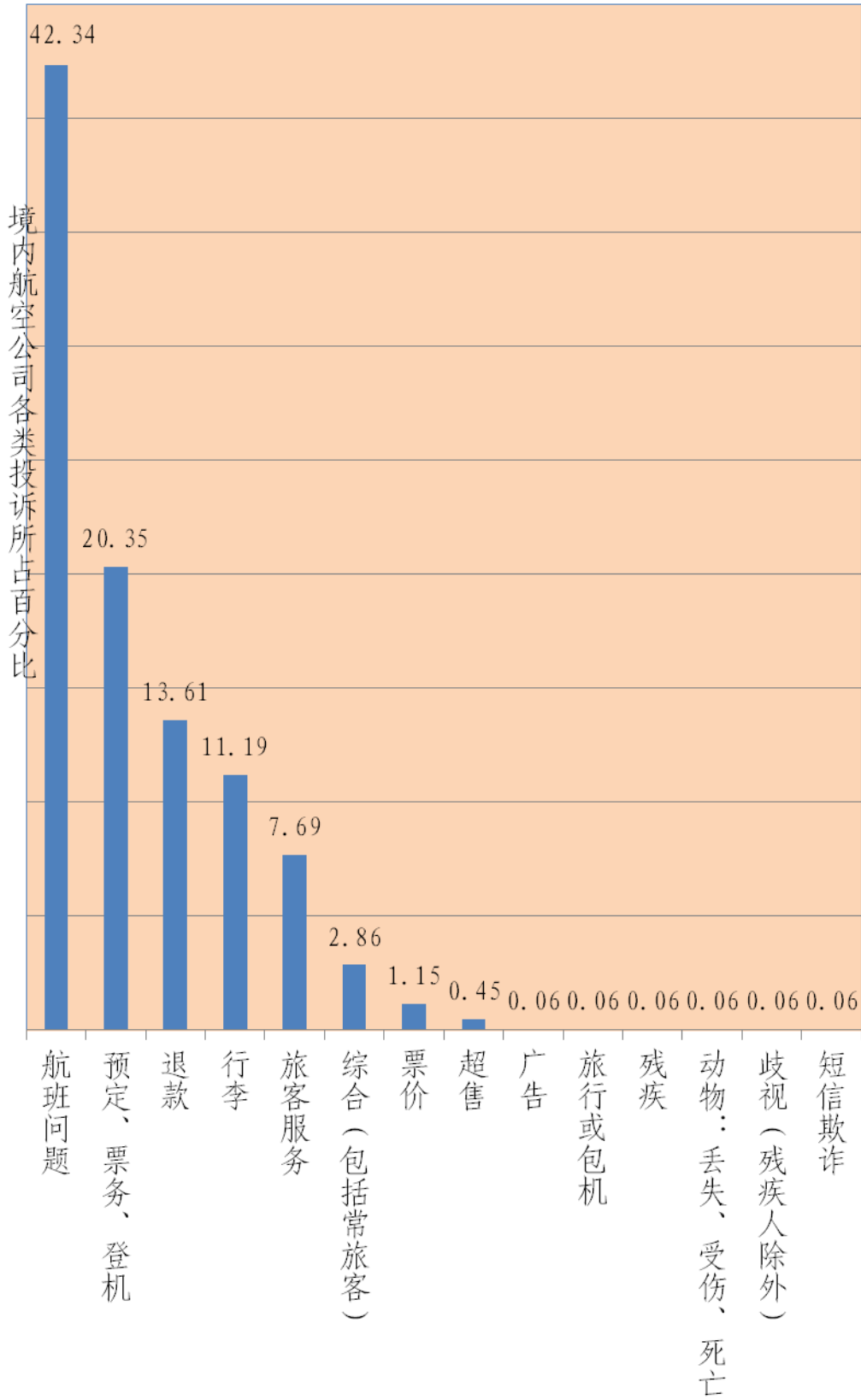
##### 1. 境内航空公司投诉类型及比例

本月受理消费者对境内航空公司的投诉1573件。其中，航班问题666件，占42.34%；预定、票务与登机320件，占20.35%；退款214件，占13.61%；行李运输差错176件，占11.19%；旅客服务121件，占7.69%；综合（包括常旅客）45件，占2.86%；票价18件，占1.15%；超售7件，占0.45%；广告、旅行或包机、残疾旅客、歧视（残疾人除外）、短信欺诈与动物：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	314	42.34
		延误	295	
		错失衔接	22	
		时刻变更	14	
		改变目的地	11	
		更换航空器	3	
		改变始发点	3	
		信息不满意	3	
		其他	1	
		小计	666	
2	预定、票务 与登机	售票、预定错误	112	20.35
		拒绝乘客登机	93	
		信息不满意	37	
		未能成功签转	9	
		拒绝出售机票	6	
		错误取消	6	
		无预定记录	3	
		未收到机票	1	
		其他	53	
		小计	320	
		拒绝提供退款	86	

3	退款	不适当的退款	74	13.61
		推迟提供退款	34	
		信息不满意	11	
		账单错误	2	
		拒绝提供退款：提供不适当的机票	1	
		等待破产结果的退款	1	
		其他	5	
		小计	214	
4	行李	行李延误	62	11.19
		行李破损	25	
		多收费	16	
		行李丢失	12	
		信息不满意	10	
		内物破损	7	
		物品丢失	7	
		拒绝运输	5	
		行李破损/内物丢失	4	
		内物被盗	4	
		行李破损/内物损坏	3	
		收费标准过高	3	
		其他	18	

		小计	176	
5	旅客服务	121		7.69
6	综合(包括常旅客)	45		2.86
7	票价	18		1.15
8	超售	7		0.45
9	广告	1		0.06
10	旅行或包机	1		0.06
11	残疾旅客	1		0.06
12	歧视(残疾人除外)	1		0.06
13	短信欺诈	1		0.06
13	动物: 丢失、受伤、死亡	1		0.06
	合计	1573		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	72	0	57	2	35	37	29	0	0	0	1	26	0	0	1	1	261
2	中国南方航空股份有限公司	86	0	53	4	17	28	11	0	0	0	0	8	0	1	0	0	208
3	海南航空股份有限公司	63	0	22	1	11	21	3	0	0	0	0	3	0	0	0	0	124
4	中国国际航空股份有限公司	37	0	26	3	28	10	9	0	0	0	0	5	0	0	0	0	118
5	四川航空股份有限公司	37	0	20	2	24	9	7	0	0	0	0	0	1	0	0	0	100
6	北京首都航空有限公司	52	2	16	3	6	7	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	89
7	深圳航空有限责任公司	48	2	7	0	8	4	9	0	0	0	0	1	0	0	0	0	79

8	春秋航空有限公司	20	1	14	0	7	17	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	67
9	中国联合航空有限公司	21	0	14	2	10	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51
10	山东航空股份有限公司	20	0	10	0	5	1	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	45
11	云南祥鹏航空有限责任公司	24	0	9	1	3	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	42
12	西部航空有限责任公司	23	1	4	0	7	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40
13	厦门航空有限公司	9	0	10	0	9	4	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39
14	天津航空有限责任公司	22	0	6	0	5	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37
15	华夏航空有限公司	13	0	3	0	7	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27
16	上海吉祥航空有限公司	10	1	9	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
17	九元航空有限公司	8	0	3	0	6	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
18	成都航空有限公司	8	0	2	0	6	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
19	东海航空有限公司	12	0	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18

20	福州航空有限责任公司	8	0	2	0	5	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
21	上海航空股份有限公司	9	0	2	0	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
22	瑞丽航空有限公司	14	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
23	浙江长龙航空公司	6	0	4	0	3	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	15
24	河北航空有限公司	6	0	2	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
25	昆明航空有限公司	5	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	10
26	西藏航空有限公司	2	0	2	0	2	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
27	奥凯航空有限公司	5	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
28	青岛航空股份有限公司	1	0	5	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
29	长安航空有限责任公司	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
30	桂林航空有限公司	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
31	广西北部湾航空有限公司	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
32	幸福航空有限责任公司	3	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6



33	乌鲁木齐航空有限责任公司	2	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
34	多彩贵州航空有限公司	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
35	金鹏航空股份有限公司	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
36	江西航空有限公司	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
37	大新华航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
38	龙江航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
39	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		666	7	320	18	214	176	121	0	1	0	1	45	1	1	1	1	1573

(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	中国东方航空股份有限公司	22	0	8	1	3	17	5	0	0	0	1	4	0	0	0	0	61
2	中国南方航空股份有限公司	35	0	3	0	3	16	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	60
3	中国国际航空股份有限公司	11	0	3	1	7	7	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	31
4	海南航空股份有限公司	15	0	1	0	1	8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26
5	深圳航空有限责任公司	21	2	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26
6	四川航空股份有限公司	8	0	1	0	0	3	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	15
7	北京首都航空有限公司	10	2	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15

8	天津航空有限责任公司	8	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
9	厦门航空有限公司	3	0	1	0	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
10	春秋航空有限公司	1	0	1	0	1	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
11	中国联合航空有限公司	5	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
12	九元航空有限公司	6	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
13	成都航空有限公司	3	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
14	上海航空股份有限公司	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
15	上海吉祥航空有限公司	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
16	云南祥鹏航空有限责任公司	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
17	西部航空有限责任公司	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
18	东海航空有限公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
19	福州航空有限责任公司	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4

20	瑞丽航空有限公司	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
21	幸福航空有限责任公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
22	山东航空股份有限公司	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
23	河北航空有限公司	0	0	1	0	0	1	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
25	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
26	长安航空有限责任公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
27	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
28	西藏航空有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	浙江长龙航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	乌鲁木齐航空有限责任公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	多彩贵州航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		179	5	23	2	15	77	17	0	0	0	1	6	1	1	0	0	327

## 2. 境内航空公司有效投诉率统计

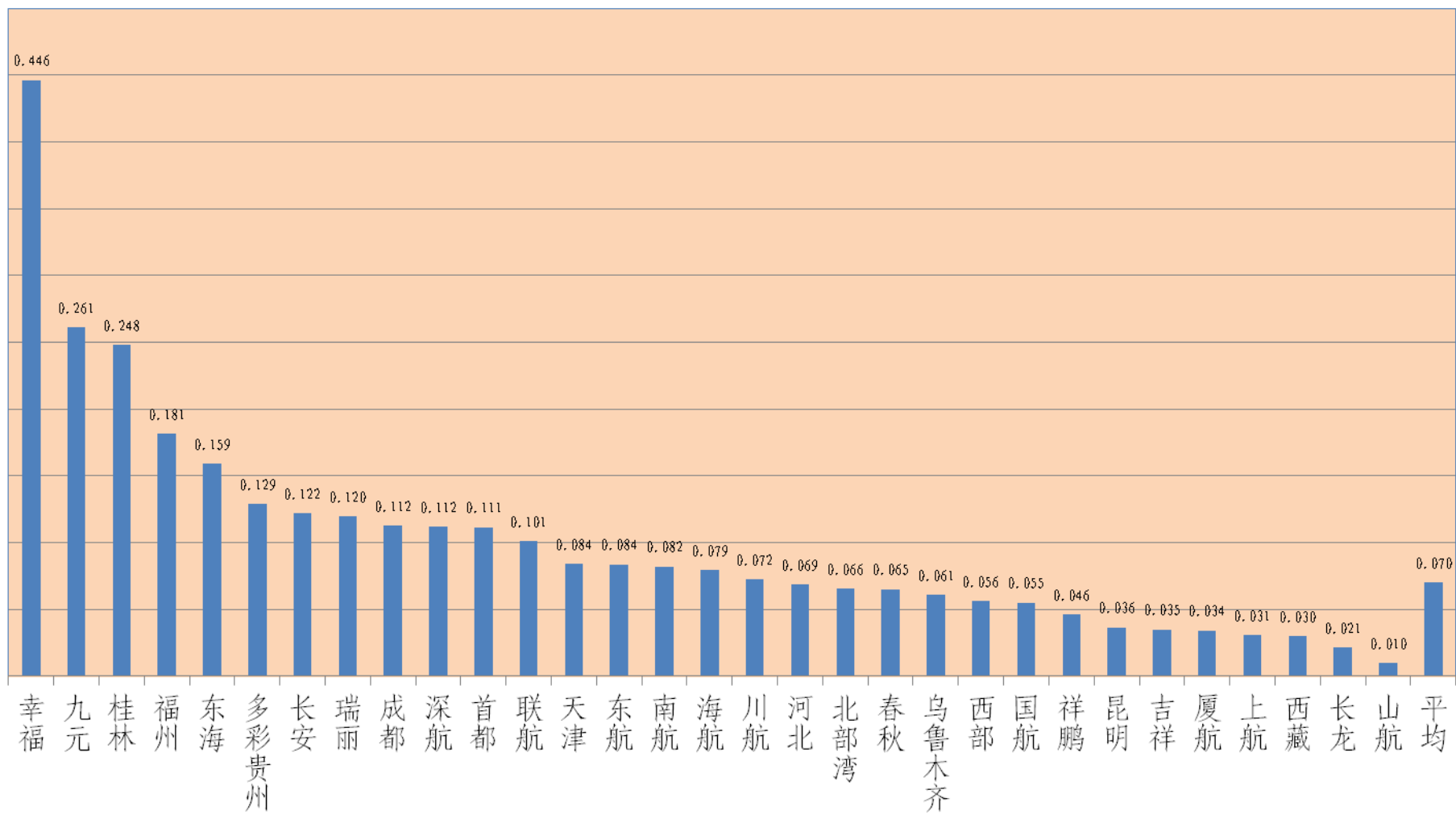
本月境内航空公司中发生有效投诉 327 件，平均有效投诉率为万分之零点零柒零（0.070 ‰）。

序号	公司名称	投诉总数	有效件数	有效投诉率 (万分之)
1	幸福航空有限责任公司	6	3	0.446
2	九元航空有限责任公司	23	7	0.261
3	桂林航空有限公司	6	2	0.248
4	福州航空有限责任公司	18	4	0.181
5	东海航空有限公司	18	4	0.159
6	多彩贵州航空有限公司	4	1	0.129
7	长安航空有限责任公司	6	2	0.122
8	瑞丽航空有限责任公司	16	3	0.120
9	成都航空有限公司	21	6	0.112
10	深圳航空有限责任公司	79	26	0.112
11	北京首都航空有限公司	89	15	0.111
12	中国联合航空有限公司	51	7	0.101
13	天津航空有限责任公司	37	10	0.084
14	中国东方航空股份有限公司	261	61	0.084
15	中国南方航空股份有限公司	208	60	0.082
16	海南航空股份有限公司	124	26	0.079
17	四川航空股份有限公司	100	15	0.072

18	河北航空有限公司	11	2	0.069
19	广西北部湾航空有限公司	6	2	0.066
20	春秋航空股份有限公司	67	9	0.065
21	乌鲁木齐航空有限责任公司	5	1	0.061
22	西部航空有限责任公司	40	4	0.056
23	中国国际航空股份有限公司	118	31	0.055
24	云南祥鹏航空有限责任公司	42	4	0.046
25	昆明航空有限公司	10	1	0.036
26	上海吉祥航空有限公司	25	4	0.035
27	厦门航空有限公司	39	9	0.034
28	上海航空股份有限公司	17	4	0.031
29	西藏航空有限公司	10	1	0.030
30	浙江长龙航空有限公司	15	1	0.021
31	山东航空股份有限公司	45	2	0.010
32	华夏航空有限公司	27	0	0.000
33	奥凯航空有限公司	9	0	0.000
34	青岛航空股份有限公司	8	0	0.000
35	金鹏航空有限责任公司	4	0	0.000
36	江西航空有限公司	3	0	0.000
37	大新华航空有限公司	2	0	0.000
38	龙江航空有限公司	2	0	0.000
39	云南红土航空有限公司	1	0	0.000

40	重庆航空有限责任公司	0	0	0.000
合计		1573	327	0.070

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 124 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	香港航空公司	6	0	2	0	2	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
2	国泰航空公司	2	0	3	0	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
3	香港快运航空有限公司	2	0	2	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
4	捷星日本航空公司	5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
5	法国航空公司	3	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
6	马来西亚亚洲航空有限公司	3	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5

7	港龙航空公司	3	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
8	土耳其航空公司	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
9	新加坡酷航公司	2	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
10	大韩航空公司	1	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
11	日本乐桃航空公司	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
12	德国汉莎航空公司	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
13	菲律宾航空公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
14	俄罗斯国际航空公司	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
15	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
16	北欧航空公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
17	泰国狮子航空公司	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

18	美国航空公司	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
19	泰国亚洲航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
20	春秋航空日本株式会社	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
21	阿斯塔纳航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
22	马来西亚航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
23	菲律宾宿务太平洋航空公司	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	全日空航空公司	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
25	澳门航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
26	韩亚航空公司	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
27	济州航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	墨西哥航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	美国达美航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

30	阿联酋航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	乌兹别克斯坦航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	塞尔维亚航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	乌克兰国际航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	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
35	阿联酋阿提哈德航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	印度尼西亚鹰航空公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
37	曼谷航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	澳洲航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	卡塔尔航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	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
41	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

42	伊朗马汉航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
43	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		45	1	29	0	21	17	10	0	0	0	0	1	0	0	0	0	124

2. 本月港澳台地区及外国航空公司有效投诉 76 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	香港航空公司	5	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
2	国泰航空公司	2	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
3	香港快运航空有限公司	1	0	2	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
4	捷星日本航空公司	5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
5	新加坡酷航公司	2	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
6	德国汉莎航空公司	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
7	土耳其航空公司	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4

8	俄罗斯国际航空公司	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	马来西亚亚洲航空有限公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
10	港龙航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	阿斯塔纳航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	日本乐桃航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	菲律宾宿务太平洋航空公司	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	澳门航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	韩亚航空公司	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	济州航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	美国航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	法国航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	墨西哥航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

20	美国达美航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	乌兹别克斯坦航空公司	0	0	0	0	1	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	马来西亚航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	菲律宾航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	乌克兰国际航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	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
27	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	阿联酋阿提哈德航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	印度尼西亚鹰航空公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
30	全日空航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1



31	曼谷航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	澳洲航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	北欧航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	泰国狮子航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	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
36	伊朗马汉航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		30	1	11	0	10	16	7	0	0	0	0	1	0	0	0	0	76

## 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													
		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	重庆江北机场	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	3	1	7
2	北京首都国际机场	1	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	1	6
3	上海浦东国际机场	0	0	0	1	0	2	0	0	1	0	0	1	1	6
4	深圳宝安国际机场	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0	1	0	0	5
5	昆明长水国际机场	1	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	1	5
6	长沙黄花国际机场	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	1	5
7	成都双流国际机场	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4
8	贵阳龙洞堡机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	4
9	兰州中川机场	0	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	4
10	广州白云国际机场	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3

11	南昌昌北机场	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
12	库尔勒机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3
13	泸州蓝田机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
14	惠州机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3
15	厦门高崎国际机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	武汉天河国际机场	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
17	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
18	天津滨海国际机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
19	南宁吴圩机场	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
20	呼和浩特白塔机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
21	烟台蓬莱国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
22	泉州晋江机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
23	珠海金湾机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
24	临沂机场	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2

25	阿克苏温宿机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
26	扬州泰州机场	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
27	上海虹桥国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	杭州萧山国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
30	大连周水子机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
31	郑州新郑机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
32	海口美兰国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
34	福州长乐国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	济南遥墙国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
36	桂林两江国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
37	温州永强机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	石家庄正定机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1

39	北京南苑机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	无锡硕放机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
41	西宁曹家堡机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
42	鄂尔多斯伊金霍洛机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
43	张家界荷花机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	喀什机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	常州奔牛机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
46	海拉尔东山机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
47	运城张孝机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
48	柳州白莲机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
49	湛江机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
50	和田机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
51	南通兴东机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
52	南阳姜营机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

53	大同倍加皂机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
54	佛山沙堤机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
55	库车机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
56	巴彦淖尔天吉泰机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
57	琼海博鳌国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
58	那拉提机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
59	乌兰察布集宁机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
60	固原机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
61	宜春明月山机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		13	0	3	10	30	11	3	8	4	4	16	5	13	120

(二) 本月对机场的有效投诉 35 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	泸州蓝田机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
2	惠州机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3
3	重庆江北国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
4	贵阳龙洞堡国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
5	南昌昌北机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
6	库尔勒机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
7	扬州泰州机场	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
8	广州白云国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1

9	武汉天河国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
10	大连周水子机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
11	郑州新郑机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
12	石家庄正定机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
13	无锡硕放机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
14	烟台蓬莱国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	西宁曹家堡机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
16	泉州晋江机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	珠海金湾机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
18	鄂尔多斯伊金霍洛机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
19	海拉尔东山机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	运城张孝机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
21	柳州白莲机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1



22	阿克苏温宿机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	和田机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
24	大同倍加皂机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	佛山沙堤机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	乌兰察布集宁机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		5	0	0	1	5	3	2	1	1	2	13	1	1	35

### 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

9 月份受理对航空运输销售代理企业的投诉 11 件，售票服务 9 件，签改退票 2 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	4	1	0	0	0	0	0	5
2	飞猪	3	1	0	0	0	0	0	4
3	携程	2	0	0	0	0	0	0	2
合计		9	2	0	0	0	0	0	11

## 五、投诉处理情况与问题

### （一）当月投诉处理情况

本月 1828 件投诉中，共有 1782 件得到了及时处理和回复。有 46 件尚未回复处理结果，其中有 2 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 30 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	春秋航空有限公司	退款	1	2
		行李	1	
2	深圳航空有限责任公司	航班问题	2	2
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	香港快运航空有限公司	航班问题	2	7
		退款	2	
		预定、票务、登机	2	
		旅客服务	1	
2	捷星日本航空公司	航班问题	5	6
		退款	1	

3	俄罗斯国际航空公司	航班问题	1	3
		预定、票务、登机	1	
		行李	1	
4	马来西亚航空公司	航班问题	1	2
		退款	1	
5	阿斯塔纳航空公司	行李	2	2
6	阿联酋阿提哈德航空公司	航班问题	1	1
7	济州航空公司	预定、票务、登机	1	1
8	曼谷航空公司	预定、票务、登机	1	1
9	墨西哥航空公司	航班问题	1	1
10	塞尔维亚航空公司	航班问题	1	1
11	泰国酷鸟航空公司	预定、票务、登机	1	1
12	乌克兰国际航空公司	航班问题	1	1
13	乌兹别克斯坦航空公司	退款	1	1
14	伊朗马汉航空公司	航班问题	1	1
15	印度尼西亚鹰航空公司	综合（包括常旅客）	1	1
合计			30	30

### 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	惠州机场	购物和餐饮服务	1	3
		候机环境与秩序	1	

		机场设施	1	
2	大同倍加皂机场	安检	1	1
3	佛山沙堤机场	安检	1	1
4	和田机场	购物和餐饮服务	1	1
5	南阳姜营机场	安检	1	1
6	石家庄正定机场	航班延误时服务	1	1
7	烟台蓬莱国际机场	机场设施	1	1
8	扬州泰州机场	货物	1	1
9	运城张孝机场	购物和餐饮服务	1	1
10	重庆江北机场	其他	1	1
合计			12	12

## (二) 2017年8月份投诉仍未处理情况

截至目前，2017年8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. 境内航空公司投诉延期处理情况

序号	单位名称	界定分类	8月未处理件数	9月追加处理件数	截止目前仍未处理的8月份投诉件数
1	多彩贵州航空有限公司	退款	1	0	1
		预定、票务与登机	1	0	1
合计			2	0	2

## 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	8月未处理件数	9月追加处理件数	截止目前仍未处理的8月份投诉件数
1	马来西亚航空公司	行李	1	0	1
		旅客服务	1	0	1
		退款	1	0	1
		预定、票务、登机	1	0	1
2	济州航空公司	预定、票务、登机	2	0	2
		退款	1	0	1
3	埃塞俄比亚航空公司	行李	1	0	1
		退款	1	0	1
4	新西兰航空公司	退款	1	0	1
		预定、票务、登机	1	0	1
5	印度尼西亚鹰航空公司	航班问题	2	0	2
6	越南航空公司	预定、票务、登机	2	0	2
7	香港快运航空有限公司	行李	2	0	2
8	波兰航空公司	行李	2	0	2
9	阿塞拜疆航空公司	退款	1	0	1
10	阿斯塔纳航空公司	行李	1	0	1
11	巴基斯坦航空公司	行李	1	0	1

12	俄罗斯国际航空公司	退款	1	0	1
13	俄罗斯西伯利亚航空公司	航班问题	1	0	1
14	肯尼亚航空公司	退款	1	0	1
15	马印航空公司	退款	1	0	1
16	斯里兰卡航空公司	航班问题	1	0	1
17	泰国时代航空公司	行李	1	0	1
18	土耳其航空公司	综合（包括常旅客）	1	0	1
合计			29	0	29

### 3. 机场投诉延期处理情况

序号	单位名称	界定分类	8月未处理件数	9月追加处理件数	截止目前仍未处理的8月份投诉件数
1	和田机场	购物和餐饮服务	2	0	2
		安检	1	0	1
2	临沂机场	安检	1	0	1
		办理乘机手续	1	0	1
3	湛江机场	安检	1	0	1
		机场设施	1	0	1
4	三亚凤凰国际机场	其他	1	0	1
5	日照山字河机场	办理乘机手续	1	0	1
6	兴义机场	办理乘机手续	1	0	1

7	烟台蓬莱国际机场	购物和餐饮服务	1	0	1
8	保山机场	办理乘机手续	1	0	1
9	达州河市霸机场	购物和餐饮服务	1	0	1
10	淮安涟水机场	航班延误时服务	1	0	1
11	济宁机场	其他	1	0	1
12	九寨沟黄龙机场	候机环境与秩序	1	0	1
合计			16	0	16

本通报未处理的投诉正在督办中。