

2018 年 3 月航空运输消费者投诉情况通报

民航各地区管理局,各运输航空公司、机场公司,航科院、中国航协、外航服务中心:

2018 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 1648 件(电话投诉 975 件,书面投诉 673 件),其中境内航空公司 1193 件,港、澳、台地区及外国航空公司 174 件,机场投诉 267 件,机票销售代理企业 14 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 1596 件,本月对 52 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

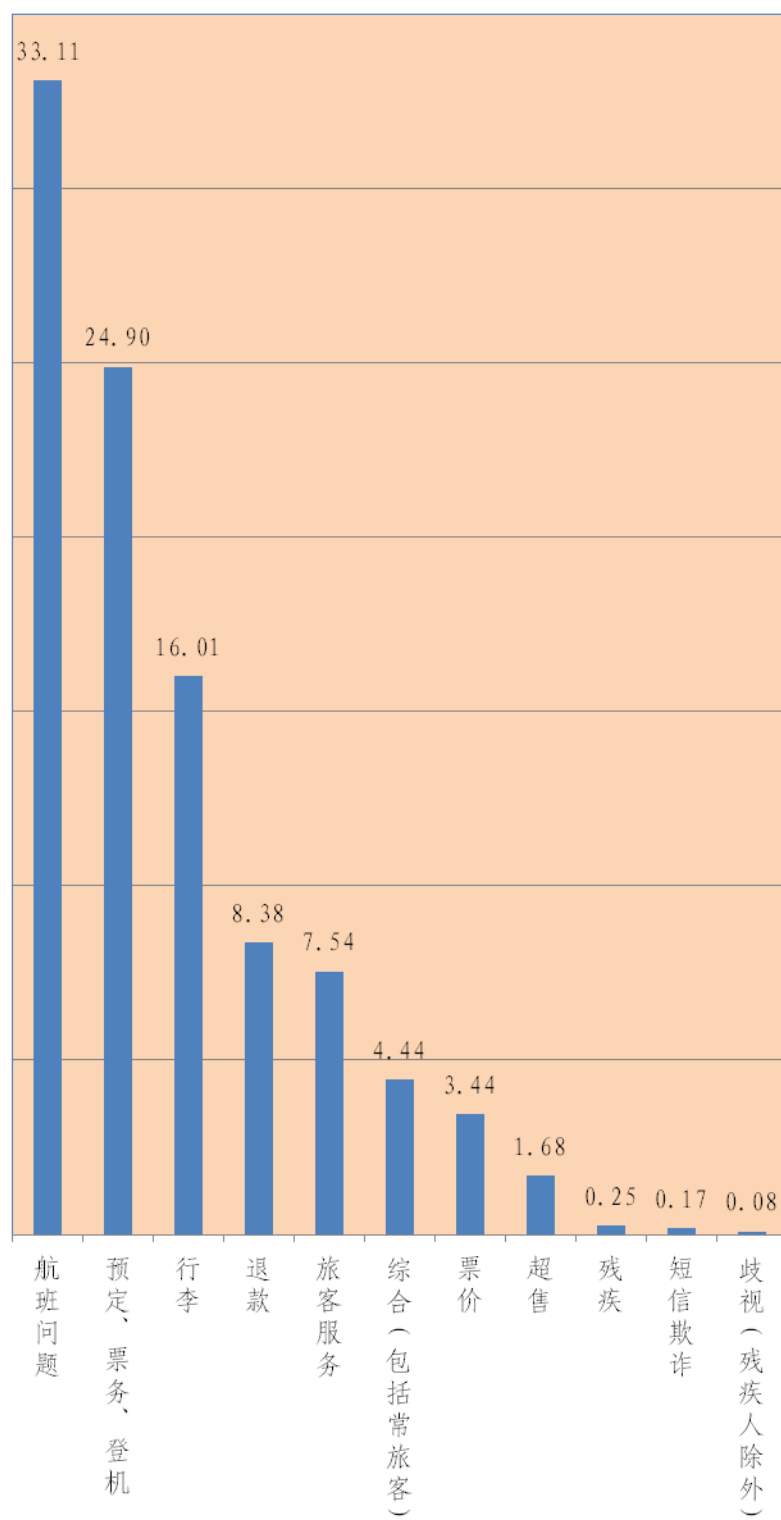
本月受理消费者对境内航空公司的投诉 1193 件。其中,航班问题 395 件,占 33.11%;预定、票务与登机 297 件,占 24.90%;行李运输差错 191 件,占 16.01%;退款 100 件,占 8.38%;旅客服务 90 件,占 7.54%;综合(包括常旅客) 53 件,占 4.44%;票价 41 件,占 3.44%;超售 20 件,占 1.68%;残疾旅客 3 件,占 0.25%;短信欺诈 2 件,占 0.17%;歧视(残疾人除外) 1 件,占 0.08%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例（%）
1	航班问题	取消	189	33.11
		延误	135	
		错失衔接	31	
		时刻变更	16	
		改变目的地	13	
		信息不满意	7	
		更换航空器	2	
		改变始发点	1	
		其他	1	
		小计	395	
2	预定、票务 与登机	信息不满意	97	24.90
		售票、预定错误	85	
		拒绝乘客登机	70	
		未能成功签转	19	
		错误取消	4	
		拒绝出售机票	2	
		无法联络	1	
		未收到机票	1	

		无预定记录	1	
		其他	17	
		小计	297	
3	行李	行李延误	50	16.01
		行李破损	46	
		行李丢失	23	
		信息不满意	18	
		多收费	13	
		物品丢失	8	
		行李破损/内物丢失	7	
		收费标准过高	7	
		内物被盗	6	
		内物破损	4	
		拒绝运输	3	
		行李破损/内物损坏	2	
		其他	4	
		小计	191	
4	退款	信息不满意	38	8.38
		不适当的退款	31	
		推迟提供退款	18	
		拒绝提供退款	11	
		账单错误	1	

		其他	1	
		小计	100	
5	旅客服务	90		7.54
6	综合（包括常旅客）	53		4.44
7	票价	41		3.44
8	超售	20		1.68
9	残疾旅客	3		0.25
10	短信欺诈	2		0.17
11	歧视（残疾人除外）	1		0.08
合计		1193		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	74	1	68	7	20	42	23	0	0	0	0	15	2	0	0	0	252
2	中国南方航空股份有限公司	51	1	41	9	7	30	9	0	0	0	0	13	0	0	0	0	161
3	中国国际航空股份有限公司	20	1	30	3	13	33	11	0	0	0	0	18	0	0	0	0	129
4	厦门航空有限公司	23	3	17	3	5	6	5	0	0	0	0	4	0	0	1	0	67
5	海南航空股份有限公司	27	2	12	2	1	5	7	0	0	0	0	2	0	0	0	0	58
6	春秋航空有限公司	7	0	13	3	6	21	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	53
7	中国联合航空有限公司	23	2	9	1	5	8	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51

8	四川航空股份有限公司	14	1	16	1	6	7	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49
9	深圳航空有限责任公司	15	3	6	3	1	5	4	0	0	0	0	1	1	0	0	0	39
10	山东航空股份有限公司	9	0	11	2	7	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32
11	云南祥鹏航空有限责任公司	12	0	11	0	5	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32
12	九元航空有限公司	8	0	8	0	2	9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28
13	天津航空有限责任公司	11	0	6	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	22
14	上海吉祥航空有限公司	7	0	7	1	1	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
15	成都航空有限公司	11	0	5	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
16	上海航空股份有限公司	6	0	4	0	0	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
17	奥凯航空有限公司	5	0	5	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
18	龙江航空有限公司	13	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
19	河北航空有限公司	4	1	4	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13

20	青岛航空股份有限公司	7	0	4	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
21	广西北部湾航空有限公司	6	1	1	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
22	昆明航空有限公司	4	0	2	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
23	桂林航空有限公司	5	0	2	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
24	北京首都航空有限公司	2	1	1	1	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
25	长安航空有限责任公司	4	0	2	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
26	西部航空有限责任公司	2	0	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
27	华夏航空有限公司	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
28	福州航空有限责任公司	2	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
29	西藏航空有限公司	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
30	东海航空有限公司	2	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
31	云南红土航空股份有限公司	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
32	幸福航空有限责任公司	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4

33	浙江长龙航空公司	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
34	瑞丽航空有限公司	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
35	金鹏航空股份有限公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
36	乌鲁木齐航空有限责任公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
37	江西航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
38	多彩贵州航空有限公司	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
39	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
合计		395	20	297	41	100	191	90	0	0	0	0	53	3	0	1	2	1193

（二）境内航空公司投诉率统计

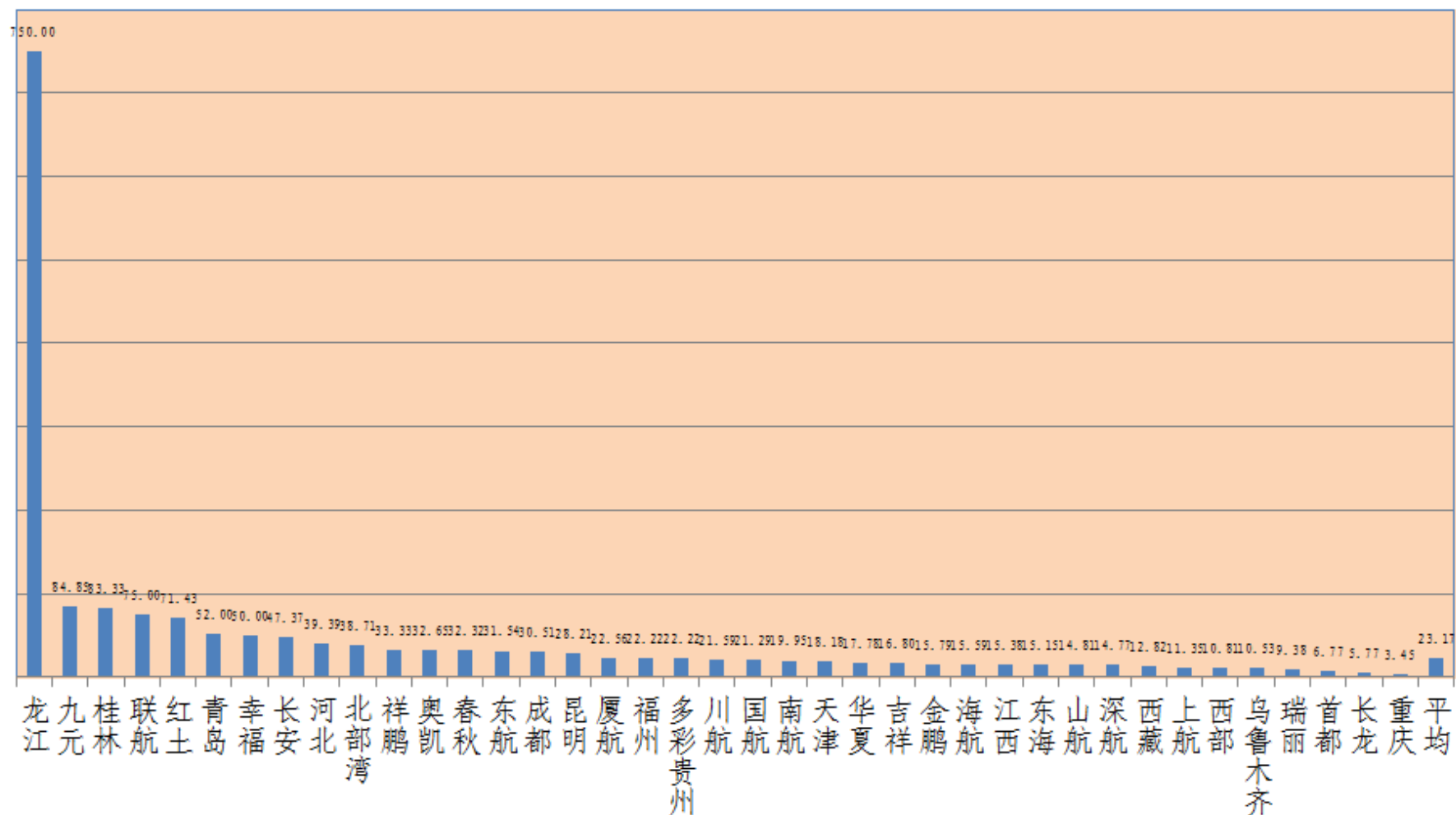
本月境内航空公司中发生投诉 1193 件，平均投诉率为百万分之贰拾叁点壹柒。

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	15	750.00
2	九元航空有限责任公司	28	84.85
3	桂林航空有限公司	10	83.33
4	中国联合航空有限公司	51	75.00
5	云南红土航空有限公司	5	71.43
6	青岛航空股份有限公司	13	52.00
7	幸福航空有限责任公司	4	50.00
8	长安航空有限责任公司	9	47.37
9	河北航空有限公司	13	39.39
10	广西北部湾航空有限公司	12	38.71
11	云南祥鹏航空有限责任公司	32	33.33
12	奥凯航空有限公司	16	32.65
13	春秋航空股份有限公司	53	32.32
14	中国东方航空股份有限公司	252	31.54
15	成都航空有限公司	18	30.51
16	昆明航空有限公司	11	28.21
17	厦门航空有限公司	67	22.56

18	福州航空有限责任公司	6	22.22
19	多彩贵州航空有限公司	2	22.22
20	四川航空股份有限公司	49	21.59
21	中国国际航空股份有限公司	129	21.29
22	中国南方航空股份有限公司	161	19.95
23	天津航空有限责任公司	22	18.18
24	华夏航空有限公司	8	17.78
25	上海吉祥航空有限公司	21	16.80
26	金鹏航空有限责任公司	3	15.79
27	海南航空股份有限公司	58	15.59
28	江西航空有限公司	2	15.38
29	东海航空有限公司	5	15.15
30	山东航空股份有限公司	32	14.81
31	深圳航空有限责任公司	39	14.77
32	西藏航空有限公司	5	12.82
33	上海航空股份有限公司	16	11.35
34	西部航空有限责任公司	8	10.81
35	乌鲁木齐航空有限责任公司	2	10.53
36	瑞丽航空有限责任公司	3	9.38
37	北京首都航空有限公司	9	6.77
38	浙江长龙航空有限公司	3	5.77
39	重庆航空有限责任公司	1	3.45

40	大新华航空有限公司	0	0.00
合计		1193	23.17

投诉百万分率



（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 174 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	泰国酷鸟航空公司	19	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	22
2	香港航空公司	2	0	6	1	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
3	马来西亚亚洲航空有限公司	4	0	2	0	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
4	泰国亚洲航空公司	4	0	2	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
5	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	4	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8

6	港龙航空	2	0	1	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
7	法国航空公司	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5
8	印度尼西亚鹰航空公司	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
9	泰国狮子航空	2	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
10	香港快运航空有限公司	2	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
11	卡塔尔航空公司	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
12	土耳其航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4
13	俄罗斯乌拉尔航空公司	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
14	美国联合航空公司	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4
15	泰国时代航空	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
16	柬埔寨吴哥航空公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
17	德国汉莎航空公司	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

18	全日空航空公司	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
19	韩亚航空	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
20	俄罗斯国际航空公司	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
21	加拿大航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
22	阿联酋航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
23	埃塞俄比亚航空	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	日本航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
25	荷兰皇家航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
26	新加坡胜安航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
27	澳门航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	马印航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
29	澳洲航空公司	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

30	美国航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	埃及休闲航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	墨西哥航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	芬兰航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	国泰航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	美国达美航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	捷星日本	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	夏威夷航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	春秋航空日本株式会社	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	印尼狮子航空	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	大韩航空	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
41	瑞士国际航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
42	以色列航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

43	马来西亚航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	日本乐桃航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	埃及航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
46	勒奥斯航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
47	新西兰航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
48	曼谷航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
49	乌克兰国际航空	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
50	马尔代夫国家航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
51	印尼苏拉维加亚航空	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
52	新加坡酷航	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
53	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
54	阿曼航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
55	菲律宾菲亚航	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
56	菲律宾飞龙航空	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

合计	66	1	32	5	26	29	10	0	0	0	0	4	0	0	1	0	174
----	----	---	----	---	----	----	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----

二、对机场的投诉情况

（一）本月对机场的投诉 267 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	昆明长水国际机场	1	1	1	4	2	1	0	2	1	0	0	0	0	13
2	重庆江北机场	0	0	0	5	4	1	0	0	0	0	1	0	0	11
3	南昌昌北机场	1	0	2	1	0	0	0	4	0	1	2	0	0	11
4	武汉天河国际机场	1	0	0	4	3	0	0	0	0	0	1	0	0	9
5	沈阳桃仙国际机场	1	0	0	1	2	3	0	0	0	0	0	1	1	9
6	海口美兰国际机场	2	0	0	4	1	0	0	0	0	1	0	0	0	8
7	哈尔滨太平国际机场	0	1	0	4	1	0	0	1	0	0	0	0	0	7

8	济南遥墙国际机场	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	1	0	0	7
9	呼和浩特白塔机场	2	0	1	0	1	0	1	0	0	0	2	0	0	7
10	广州白云国际机场	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	1	1	0	6
11	贵阳龙洞堡机场	1	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	6
12	兰州中川机场	1	0	1	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	6
13	珠海金湾机场	1	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	1	0	6
14	烟台蓬莱国际机场	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	6
15	深圳宝安国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	1	5
16	天津滨海国际机场	0	0	1	0	0	2	0	0	0	1	1	0	0	5
17	长春龙嘉国际机场	1	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	5
18	北京南苑机场	1	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	5
19	潍坊机场	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	5
20	北京首都国际机场	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	4
21	郑州新郑机场	0	0	0	0	0	2	0	1	0	1	0	0	0	4

22	太原武宿机场	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	4
23	运城张孝机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0	0	4
24	成都双流国际机场	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
25	杭州萧山国际机场	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
26	青岛流亭国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3
27	石家庄正定机场	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
28	桂林两江国际机场	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
29	银川河东机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	3
30	拉萨贡嘎机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	3
31	包头二里半机场	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
32	喀什机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3
33	芒市机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	3
34	榆林西沙机场	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3
35	临沂机场	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	3

36	库尔勒机场	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
37	那拉提机场	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
38	西安咸阳国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
39	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
40	大连周水子机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
41	福州长乐国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
42	南宁吴圩机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
43	西双版纳景洪机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
44	绵阳南郊机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
45	鄂尔多斯伊金霍洛机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
46	延吉朝阳川机场	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
47	伊宁机场	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
48	南阳姜营机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
49	黄山屯溪机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2

50	万州机场	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
51	大同倍加皂机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
52	上海虹桥国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
53	南京禄口国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
54	长沙黄花国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
55	三亚凤凰国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
56	温州永强机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
57	宁波栎社机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
58	合肥新桥国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
59	常州奔牛机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
60	海拉尔东山机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
61	张家界荷花机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
62	宜昌三峡机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
63	湛江机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

64	扬州泰州机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
65	大理机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
66	北海福成机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
67	盐城南洋机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
68	遵义茅台机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
69	阿克苏温宿机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
70	赣州黄金机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
71	和田机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
72	毕节飞雄机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
73	通辽机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
74	南充高坪机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
75	铜仁大兴机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
76	惠州机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
77	井冈山机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

78	兴义机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
79	恩施许家坪机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
80	大庆机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
81	西昌青山机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
82	佳木斯东郊机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
83	达州河市霸机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
84	林芝机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
85	十堰武当山机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
86	张家口宁远机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
87	巴彦淖尔天吉泰机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
88	克拉玛依机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
89	安顺黄果树机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
90	吕梁大武机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
91	丹东浪头机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

92	汉中西关机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
93	天水机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
94	扎兰屯成吉思汗机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
95	石河子花园机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		32	3	9	59	63	25	2	17	4	9	33	7	4	267

（二）境内机场投诉率统计

本月境内机场发生投诉 267 件，平均投诉率为百万分之壹点玖捌。

序号	机场名称	投诉件数	投诉率 (百万分之)
1	那拉提机场	3	428.57
2	石河子花园机场	1	100.00
3	扎兰屯成吉思汗机场	1	90.91
4	潍坊机场	5	72.46
5	天水机场	1	71.43
6	丹东浪头机场	1	58.82
7	巴彦淖尔天吉泰机场	1	37.04
8	黄山屯溪机场	2	32.26
9	万州机场	2	30.30
10	吕梁大武机场	1	30.30
11	南阳姜营机场	2	26.32
12	大同倍加皂机场	2	25.97
13	林芝机场	1	25.00
14	安顺黄果树机场	1	25.00
15	汉中西关机场	1	25.00
16	库尔勒机场	3	22.90
17	达州河市霸机场	1	22.22

18	克拉玛依机场	1	22.22
19	运城张孝机场	4	21.16
20	井冈山机场	1	20.41
21	伊宁机场	2	19.42
22	芒市机场	3	19.23
23	临沂机场	3	19.23
24	西昌青山机场	1	18.52
25	喀什机场	3	17.86
26	榆林西沙机场	3	17.75
27	延吉朝阳川机场	2	17.54
28	包头二里半机场	3	17.05
29	张家口宁远机场	1	16.13
30	佳木斯东郊机场	1	15.15
31	大庆机场	1	14.93
32	通辽机场	1	12.82
33	恩施许家坪机场	1	12.66
34	南充高坪机场	1	11.63
35	十堰武当山机场	1	11.36
36	和田机场	1	11.24
37	兴义机场	1	10.99
38	鄂尔多斯伊金霍洛机场	2	10.53
39	烟台蓬莱国际机场	6	9.57

40	阿克苏温宿机场	1	9.35
41	北京南苑机场	5	9.26
42	拉萨贡嘎机场	3	9.04
43	南昌昌北机场	11	8.97
44	铜仁大兴机场	1	8.93
45	毕节飞雄机场	1	8.47
46	张家界荷花机场	1	8.13
47	绵阳南郊机场	2	7.69
48	赣州黄金机场	1	7.63
49	海拉尔东山机场	1	7.58
50	呼和浩特白塔机场	7	7.42
51	惠州机场	1	7.41
52	大理机场	1	6.90
53	珠海金湾机场	6	6.64
54	盐城南洋机场	1	6.33
55	遵义茅台机场	1	6.17
56	沈阳桃仙国际机场	9	5.59
57	西双版纳景洪机场	2	5.39
58	兰州中川机场	6	5.24
59	北海福成机场	1	5.15
60	济南遥墙国际机场	7	5.05
61	湛江机场	1	5.00

62	扬州泰州机场	1	4.88
63	长春龙嘉国际机场	5	4.55
64	银川河东机场	3	4.33
65	武汉天河国际机场	9	4.32
66	桂林两江国际机场	3	4.31
67	宜昌三峡机场	1	4.24
68	哈尔滨太平国际机场	7	4.14
69	常州奔牛机场	1	3.79
70	贵阳龙洞堡机场	6	3.47
71	海口美兰国际机场	8	3.44
72	太原武宿机场	4	3.28
73	昆明长水国际机场	13	3.17
74	重庆江北机场	11	3.14
75	石家庄正定机场	3	3.05
76	天津滨海国际机场	5	2.51
77	郑州新郑机场	4	1.67
78	福州长乐国际机场	2	1.60
79	南宁吴圩机场	2	1.51
80	青岛流亭国际机场	3	1.46
81	大连周水子机场	2	1.32
82	深圳宝安国际机场	5	1.16
83	合肥新桥国际机场	1	1.07

84	温州永强机场	1	1.07
85	乌鲁木齐地窝堡机场	2	1.06
86	宁波栎社机场	1	1.03
87	广州白云国际机场	6	0.99
88	杭州萧山国际机场	3	0.91
89	成都双流国际机场	3	0.67
90	西安咸阳国际机场	2	0.55
91	三亚凤凰国际机场	1	0.52
92	长沙黄花国际机场	1	0.47
93	北京首都国际机场	4	0.47
94	南京禄口国际机场	1	0.42
95	上海虹桥国际机场	1	0.27
合计		267	2.94

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

3 月份受理对航空运输销售代理企业的投诉 14 件，售票服务 11 件，签改退票 2 件，售后服务 1 件。

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	飞猪	1	0	0	0	0	0	0	1
2	携程	1	1	0	0	0	0	0	2
3	去哪儿	3	1	0	0	0	0	0	4
4	同程	2	0	0	0	0	0	0	2

5	途牛	1	0	0	0	0	0	0	1
6	航班管家	1	0	0	0	0	0	0	1
7	智行火车票	2	0	0	0	0	0	0	2
8	京东	0	0	1	0	0	0	0	1
合计		11	2	1	0	0	0	0	14

五、投诉处理情况与问题

（一）当月投诉处理情况

本月 1648 件投诉中，共有 1568 件得到了及时处理和回复。有 80 件尚未回复处理结果，其中有 25 家港澳台地区及外国航空公司的 34 件投诉没有及时处理回复；有 31 家机场的 46 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	印度尼西亚鹰航空公司	航班问题	4	5
		退款	1	
2	泰国时代航空	行李	2	3
		航班问题	1	
3	柬埔寨吴哥航空公司	航班问题	2	3
		预定、票务与登机	1	
4	马印航空公司	预定、票务与登机	2	2
5	阿曼航空公司	行李	1	1
6	埃及休闲航空公司	预定、票务与登机	1	1
7	埃塞俄比亚航空	行李	1	1
8	春秋航空日本株式会社	行李	1	1
9	俄罗斯国际航空公司	行李	1	1
10	菲律宾飞龙航空	退款	1	1
11	加拿大航空公司	预定、票务与登机	1	1

12	捷星日本航空	航班问题	1	1
13	勒奥斯航空公司	行李	1	1
14	马尔代夫国家航空公司	航班问题	1	1
15	马来西亚航空公司	退款	1	1
16	曼谷航空公司	航班问题	1	1
17	墨西哥航空公司	预定、票务与登机	1	1
18	斯里兰卡航空公司	航班问题	1	1
19	泰国狮子航空	行李	1	1
20	土耳其航空公司	综合（包括常旅客）	1	1
21	乌克兰国际航空	航班问题	1	1
22	夏威夷航空公司	航班问题	1	1
23	新西兰航空公司	旅客服务	1	1
24	以色列航空公司	航班问题	1	1
25	印尼苏拉维加亚航空	航班问题	1	1
合计			34	34

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	潍坊机场	购物和餐饮服务	3	5
		办理乘机手续	1	
		机场设施	1	
2	郑州新郑机场	行李	2	3

		航班延误时服务	1	
3	运城张孝机场	购物和餐饮服务	2	3
		航班延误时服务	1	
4	芒市机场	购物和餐饮服务	2	3
		其他	1	
5	那拉提机场	安检	3	3
6	临沂机场	办理乘机手续	1	2
		行李	1	
7	大同倍加皂机场	购物和餐饮服务	1	2
		机场设施	1	
8	黄山屯溪机场	安检	2	2
9	长沙黄花国际机场	办理乘机手续	1	1
10	乌鲁木齐地窝堡机场	货物	1	1
11	安顺黄果树机场	办理乘机手续	1	1
12	北海福成机场	航班延误时服务	1	1
13	毕节飞雄机场	办理乘机手续	1	1
14	达州河市霸机场	航班延误时服务	1	1
15	大庆机场	办理乘机手续	1	1
16	丹东浪头机场	办理乘机手续	1	1
17	恩施许家坪机场	办理乘机手续	1	1
18	汉中西关机场	购物和餐饮服务	1	1
19	和田机场	机场设施	1	1

20	惠州机场	购物和餐饮服务	1	1
21	克拉玛依机场	机场设施	1	1
22	林芝机场	安检	1	1
23	吕梁大武机场	办理乘机手续	1	1
24	南充高坪机场	办理乘机手续	1	1
25	宁波栎社机场	转机服务	1	1
26	十堰武当山机场	安检	1	1
27	兴义机场	安检	1	1
28	盐城南洋机场	安检	1	1
29	宜昌三峡机场	航班延误时服务	1	1
30	湛江机场	安检	1	1
31	遵义茅台机场	机场设施	1	1
合计			46	46

（二）请民航各地区管理局关注相关航空公司、机场的投诉处理情况，对涉及违反《航班正常管理规定》的，应及时进行调查处理。

民航局运输司

2018年5月8日