

2018年5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5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2018件(电话投诉1036件,书面投诉982件),其中境内航空公司1652件,港、澳、台地区及外国航空公司176件,机场投诉174件,机票销售代理企业16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1966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

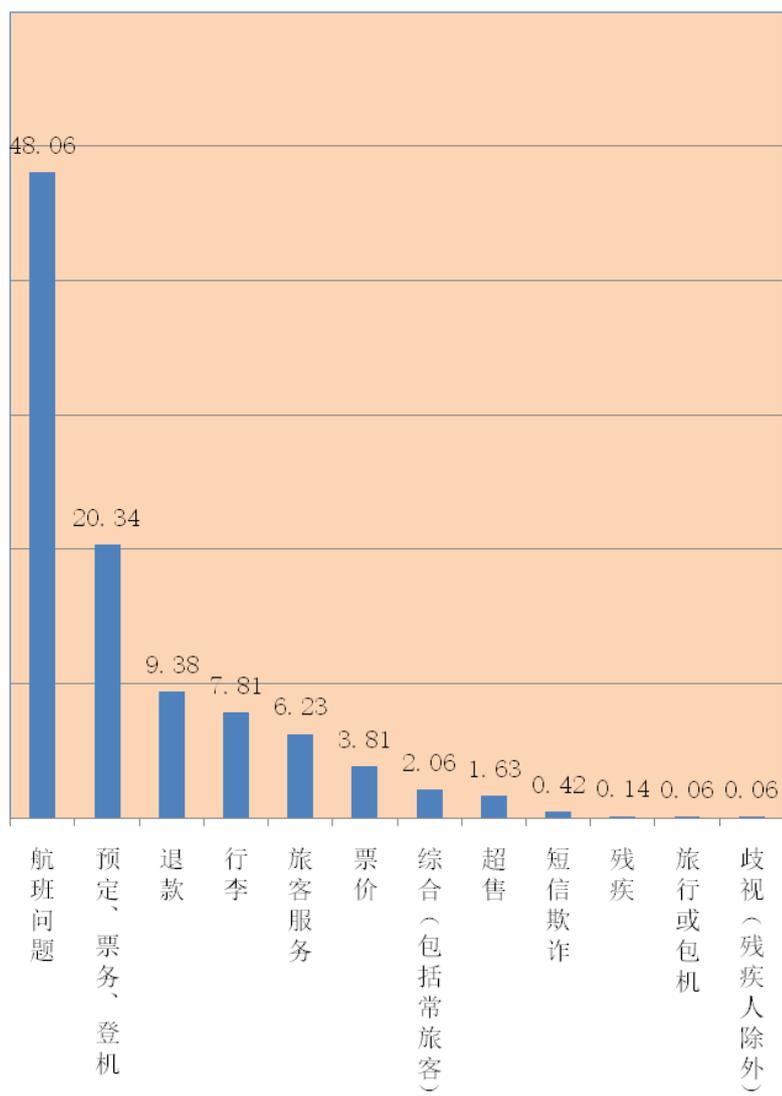
本月受理消费者对境内航空公司的投诉1652件。其中,航班问题794件,占48.06%;预定、票务与登机336件,占20.34%;退款155件,占9.38%;行李运输差错129件,占7.81%;旅客服务103件,占6.23%;票价63件,占3.81%;综合(包括常旅客)34件,占2.06%;超售27件,占1.63%;短信欺诈7件,占0.42%;残疾旅客2件,占0.14%;旅行或包机、歧视(残疾人除外)各1件,各占0.06%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例 (%)
1	航班问题	取消	409	48.06
		延误	298	
		错失衔接	25	
		改变目的地	25	
		时刻变更	23	
		更换航空器	9	
		信息不满意	4	
		其他	1	
		小计	794	
2	预定、票务 与登机	信息不满意	120	20.34
		售票、预定错误	94	
		拒绝乘客登机	71	
		未能成功签转	25	
		无预定记录	8	
		错误取消	6	
		无法联络	4	
		未收到机票	2	
		拒绝出售机票	1	

		其他	5	
		小计	336	
3	退款	不适当的退款	52	9.38
		拒绝提供退款	46	
		推迟提供退款	26	
		信息不满意	26	
		拒绝提供退款：提供的机票不能接受	1	
		账单错误	1	
		其他	3	
		小计	155	
4	行李	行李破损	29	7.81
		行李延误	28	
		行李丢失	17	
		收费标准过高	11	
		物品丢失	10	
		信息不满意	10	
		多收费	6	
		内物破损	5	
		行李破损/内物损坏	3	
		内物被盗	3	
		行李破损/内物丢失	2	

		拒绝运输	1	
		其他	4	
		小计	129	
5	旅客服务	103		6.23
6	票价	63		3.81
7	综合(包括常旅客)	34		2.06
8	超售	27		1.63
9	短信欺诈	7		0.42
10	残疾旅客	2		0.14
11	旅行或包机	1		0.06
12	歧视(残疾人除外)	1		0.06
合计		1652		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	131	4	65	12	31	16	26	0	0	0	0	11	0	0	0	5	301
2	中国南方航空股份有限公司	72	2	49	5	14	21	13	0	0	0	0	8	0	0	0	0	184
3	中国国际航空股份有限公司	51	1	36	6	15	24	16	0	0	0	0	6	0	0	0	0	155
4	海南航空股份有限公司	48	2	20	4	4	11	3	0	0	0	0	4	0	0	0	0	96
5	厦门航空有限公司	20	2	34	6	15	2	6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	86
6	四川航空股份有限公司	41	0	9	3	14	5	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	78
7	山东航空股份有限公司	48	1	6	3	4	3	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	73

8	天津航空有限责任公司	47	4	9	4	2	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	73
9	北京首都航空有限公司	38	2	3	1	1	1	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	50
10	深圳航空有限责任公司	18	1	10	1	2	5	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	43
11	上海吉祥航空有限公司	26	0	3	0	1	1	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	35
12	上海航空股份有限公司	19	2	6	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33
13	金鹏航空股份有限公司	18	0	1	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24
14	西藏航空有限公司	18	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
15	成都航空有限公司	8	0	5	1	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
16	华夏航空有限公司	13	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
17	河北航空有限公司	4	0	6	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
18	奥凯航空有限公司	11	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
19	幸福航空有限责任公司	13	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15

20	浙江长龙航空公司	8	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
21	昆明航空有限公司	5	0	6	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
22	广西北部湾航空有限责任公 司	9	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
23	东海航空有限公司	6	0	3	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
24	青岛航空股份有限公司	5	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
25	福州航空有限责任公司	2	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
26	江西航空有限公司	1	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
27	长安航空有限责任公司	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
28	多彩贵州航空有限公司	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
29	龙江航空有限公司	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
30	重庆航空有限责任公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
31	瑞丽航空有限公司	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	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
合计		690	21	287	51	130	101	97	0	0	0	1	33	1	0	0	7	1419

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	中国联合航空有限公司	27	5	22	5	18	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	87
2	春秋航空有限公司	29	0	8	2	2	11	3	0	0	0	0	1	0	0	1	0	57
3	云南祥鹏航空有限责任公司	23	1	3	0	2	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35
4	西部航空有限责任公司	14	0	4	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22

5	九元航空有限公司	1	0	8	3	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	15
6	乌鲁木齐航空有限责任公司	5	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
7	桂林航空有限公司	5	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
合计		104	6	49	12	25	28	6	0	0	0	0	1	1	0	1	0	233

（二）境内航空公司投诉率统计

本月境内航空公司发生投诉 1652 件，平均投诉率为百万分之叁拾贰点玖零。

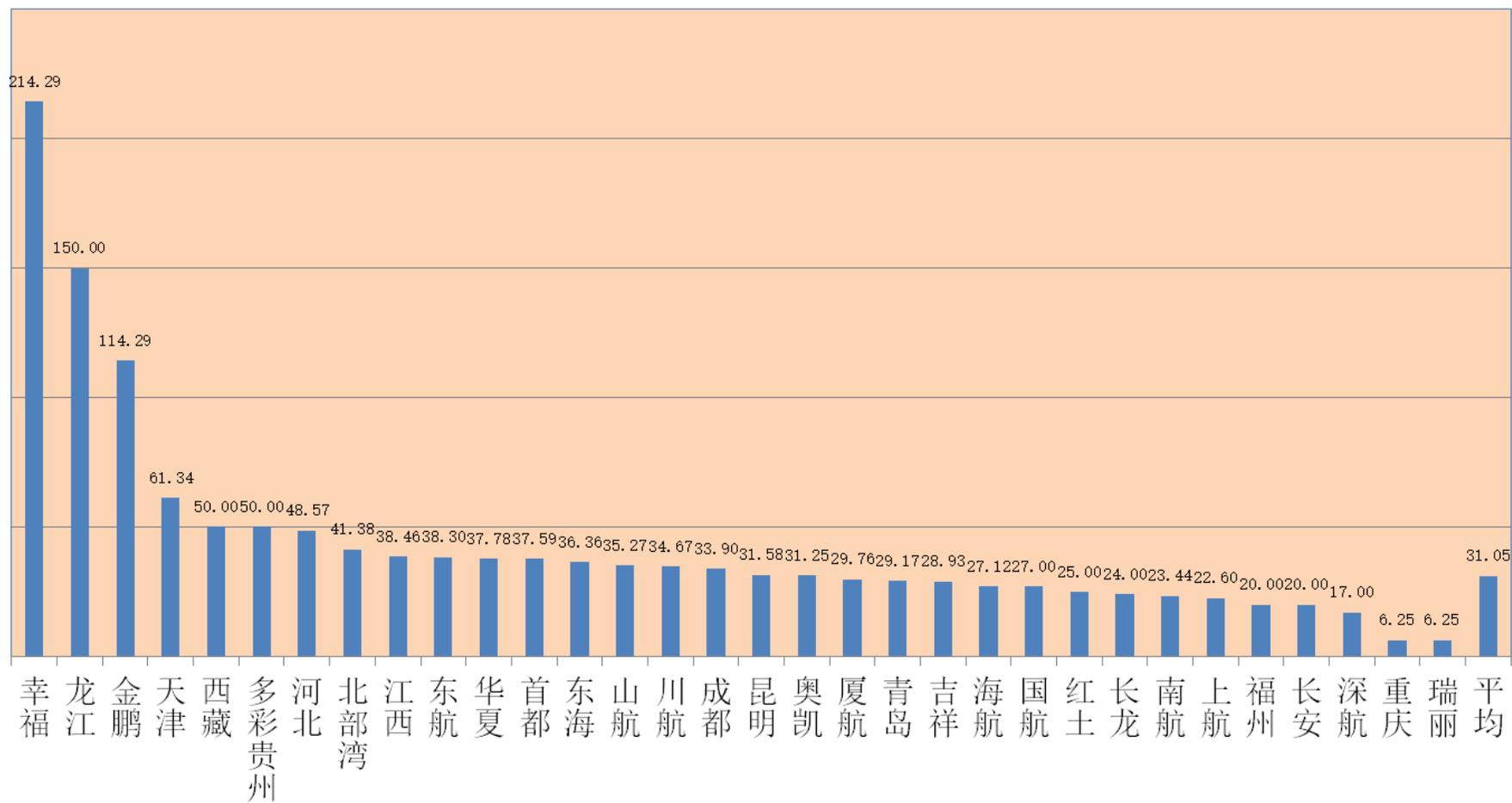
1. 境内航空公司(全服务型)投诉率统计

本月境内航空公司(全服务型)发生投诉 1419 件，平均投诉率为百万分之叁拾壹点零伍。

序号	公司名称	投诉总数	投诉率 (百万分之)
1	幸福航空有限责任公司	15	214.29
2	龙江航空有限公司	3	150.00
3	金鹏航空股份有限公司	24	114.29
4	天津航空有限责任公司	73	61.34
5	西藏航空有限公司	22	50.00
6	多彩贵州航空有限公司	4	50.00
7	河北航空有限公司	17	48.57
8	广西北部湾航空有限责任公司	12	41.38
9	江西航空有限公司	5	38.46
10	中国东方航空股份有限公司	301	38.30
11	华夏航空有限公司	17	37.78
12	北京首都航空有限公司	50	37.59
13	东海航空有限公司	12	36.36

14	山东航空股份有限公司	73	35.27
15	四川航空股份有限公司	78	34.67
16	成都航空有限公司	20	33.90
17	昆明航空有限公司	12	31.58
18	奥凯航空有限公司	15	31.25
19	厦门航空有限公司	86	29.76
20	青岛航空股份有限公司	7	29.17
21	上海吉祥航空有限公司	35	28.93
22	海南航空股份有限公司	96	27.12
23	中国国际航空股份有限公司	155	27.00
24	云南红土航空股份有限公司	2	25.00
25	浙江长龙航空公司	12	24.00
26	中国南方航空股份有限公司	184	23.44
27	上海航空股份有限公司	33	22.60
28	福州航空有限责任公司	5	20.00
29	长安航空有限责任公司	4	20.00
30	深圳航空有限责任公司	43	17.00
31	重庆航空有限责任公司	2	6.25
32	瑞丽航空有限公司	2	6.25
33	大新华航空有限公司	0	0.00
合计		1419	31.05

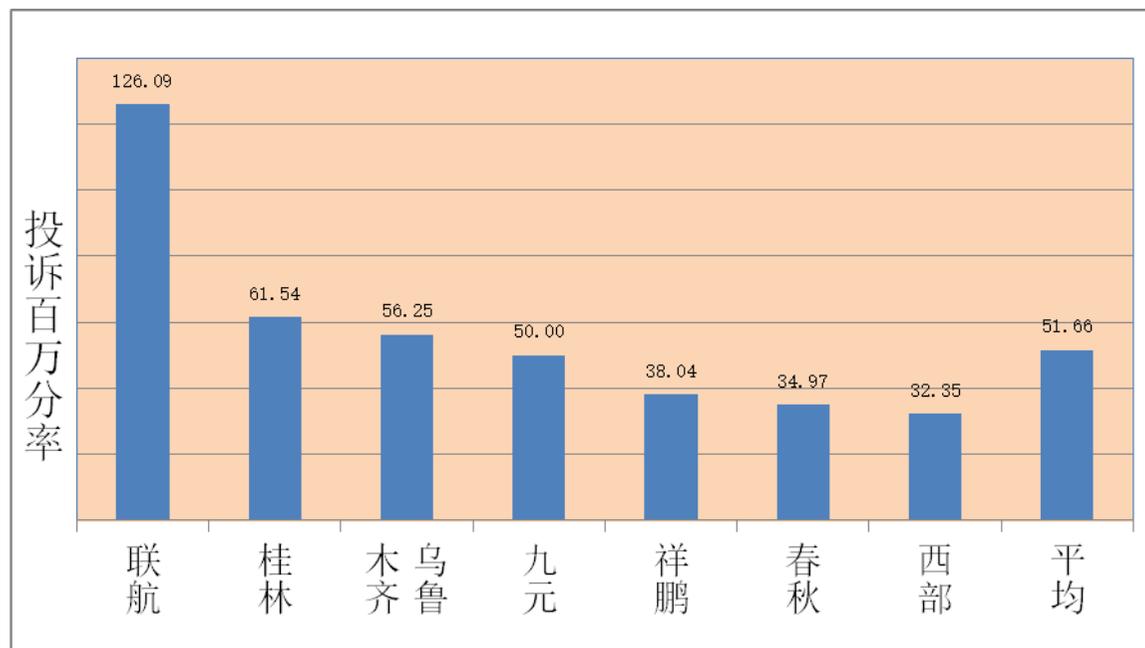
投诉百万分率



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(差异化服务型)发生投诉 233 件, 平均投诉率为百万分之伍拾壹点陆陆。

序号	公司名称	投诉总数	投诉率 (百万分之)
1	中国联合航空有限公司	87	126.09
2	桂林航空有限公司	8	61.54
3	乌鲁木齐航空有限责任公司	9	56.25
4	九元航空有限公司	15	50.00
5	云南祥鹏航空有限责任公司	35	38.04
6	春秋航空有限公司	57	34.97
7	西部航空有限责任公司	22	32.35
	合计	233	51.66



(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 176 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	印度尼西亚鹰航空公司	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
2	法国航空公司	6	0	1	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
3	马来西亚亚洲航空有限公司	1	0	4	0	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
4	泰国狮子航空	2	0	3	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
5	国泰航空公司	0	0	4	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
6	香港航空公司	4	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
7	马来西亚亚洲航空(长途)有限	1	0	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6

	公司																	
8	俄罗斯乌拉尔航空公司	4	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
9	加拿大航空公司	0	0	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
10	泰国亚洲航空公司	1	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
11	全日空航空公司	1	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
12	香港快运航空有限公司	3	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
13	泰国酷鸟航空公司	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
14	美国达美航空公司	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
15	日本乐桃航空公司	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
16	澳门航空公司	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
17	韩亚航空	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
18	俄罗斯国际航空公司	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4

19	新加坡酷航	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
20	阿联酋航空公司	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
21	西班牙伊比利亚航空公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
22	港龙航空	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
23	荷兰皇家航空公司	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
24	德国汉莎航空公司	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
25	澳洲航空公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
26	菲律宾菲亚航	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
27	菲律宾宿务太平洋航空公司	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	济州航空	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
29	美国航空公司	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
30	芬兰航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

31	埃塞俄比亚航空	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
32	马来西亚航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
33	新加坡胜安航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
34	埔寨景成国际航空有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
35	土耳其航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
36	越捷航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
37	意大利航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	日本航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	大韩航空	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	瑞士国际航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
41	毛里求斯航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
42	新西兰航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
43	卡塔尔航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

44	新加坡航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	沙特阿拉伯航空	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
46	斯里兰卡航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
47	泰国微笑航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
48	泰国亚洲航空（长途）有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		62	1	43	3	27	29	10	0	1	0	0	0	0	0	0	0	176

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	北京首都国际机场	1	0	0	0	2	1	0	0	0	1	0	0	2	7
2	广州白云国际机场	0	0	0	1	3	2	0	0	0	0	0	1	0	7
3	昆明长水国际机场	0	0	0	2	3	1	0	0	0	0	0	0	1	7
4	武汉天河国际机场	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	1	0	0	6
5	济南遥墙国际机场	0	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	6
6	西宁曹家堡机场	2	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	6
7	深圳宝安国际机场	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	5
8	哈尔滨太平国际机场	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	5
9	大连周水子机场	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	4
10	贵阳龙洞堡机场	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	4
11	兰州中川机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	4
12	长春龙嘉国际机场	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	1	4
13	杭州萧山国际机场	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	3
14	南京禄口国际机场	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3

15	长沙黄花国际机场	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
16	沈阳桃仙国际机场	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3
17	太原武宿机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3
18	合肥新桥国际机场	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	3
19	桂林两江国际机场	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	3
20	烟台蓬莱国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3
21	宜昌三峡机场	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
22	徐州观音机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	3
23	嘉峪关机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3
24	加格达奇嘎仙机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3
25	成都双流国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
26	郑州新郑机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
27	乌鲁木齐地窝堡机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	三亚凤凰国际机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2

29	南宁吴圩机场	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
30	呼和浩特白塔机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
31	南昌昌北机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2
32	宁波栎社机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
33	石家庄正定机场	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
34	银川河东机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
35	珠海金湾机场	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
36	北京南苑机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
37	张家界荷花机场	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
38	芒市机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
39	扬州泰州机场	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
40	库尔勒机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
41	南充高坪机场	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
42	大同倍加皂机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2

43	阜阳西关机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
44	张家口宁远机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
45	上海浦东国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
46	厦门高崎国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
47	福州长乐国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
48	温州永强机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
49	丽江三义机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
50	西双版纳景洪机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
51	泉州晋江机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
52	拉萨贡嘎机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
53	绵阳南郊机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
54	包头二里半机场	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
55	喀什机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
56	鄂尔多斯伊金霍洛机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1

57	临沂机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
58	伊宁机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
59	和田机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
60	运城张孝机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
61	济宁机场	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
62	铜仁大兴机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
63	乌兰浩特机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
64	万州机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
65	敦煌机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
66	迪庆香格里拉机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
67	日照山字河机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
68	东营机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
69	安庆大龙山机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
70	衡阳机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

71	阿勒泰机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
72	唐山三女河机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
73	秦皇岛机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
74	衢州机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
75	张掖甘州机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
76	忻州五台山机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
77	荔波机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
合计		19	1	3	25	51	10	2	14	1	11	26	7	4	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贰点贰零。

序号	机场名称	投诉件数	投诉率 (百万分之)
1	加格达奇嘎仙机场	3	222.22
2	荔波机场	1	63.69
3	张掖甘州机场	1	63.29
4	嘉峪关机场	3	63.16
5	张家口宁远机场	2	46.95
6	衢州机场	1	41.32
7	忻州五台山机场	1	34.84
8	阜阳西关机场	2	33.06
9	阿勒泰机场	1	28.82
10	安庆大龙山机场	1	26.32
11	南充高坪机场	2	26.04
12	秦皇岛机场	1	25.45
13	大同倍加皂机场	2	23.87
14	唐山三女河机场	1	22.17
15	迪庆香格里拉机场	1	19.57
16	东营机场	1	16.56
17	乌兰浩特机场	1	16.21

18	徐州观音机场	3	15.65
19	万州机场	1	14.93
20	敦煌机场	1	14.37
21	衡阳机场	1	14.08
22	库尔勒机场	2	13.83
23	日照山字河机场	1	13.76
24	芒市机场	2	13.62
25	宜昌三峡机场	3	13.44
26	西宁曹家堡机场	6	10.96
27	和田机场	1	10.88
28	济宁机场	1	10.54
29	扬州泰州机场	2	10.13
30	伊宁机场	1	9.14
31	铜仁大兴机场	1	9.03
32	张家界荷花机场	2	8.73
33	包头二里半机场	1	6.79
34	喀什机场	1	6.61
35	临沂机场	1	6.08
36	运城张孝机场	1	5.56
37	鄂尔多斯伊金霍洛机场	1	4.74
38	济南遥墙国际机场	6	4.43
39	烟台蓬莱国际机场	3	4.10

40	长春龙嘉国际机场	4	3.84
41	桂林两江国际机场	3	3.80
42	北京南苑机场	2	3.65
43	兰州中川机场	4	3.58
44	合肥新桥国际机场	3	3.54
45	哈尔滨太平国际机场	5	3.00
46	武汉天河国际机场	6	2.95
47	太原武宿机场	3	2.78
48	西双版纳景洪机场	1	2.75
49	银川河东机场	2	2.68
50	绵阳南郊机场	1	2.64
51	拉萨贡嘎机场	1	2.61
52	大连周水子机场	4	2.58
53	贵阳龙洞堡机场	4	2.46
54	石家庄正定机场	2	2.11
55	珠海金湾机场	2	2.08
56	宁波栎社机场	2	2.03
57	呼和浩特白塔机场	2	1.95
58	沈阳桃仙国际机场	3	1.94
59	南昌昌北机场	2	1.84
60	昆明长水国际机场	7	1.81
61	南宁吴圩机场	2	1.70

62	泉州晋江机场	1	1.62
63	丽江三义机场	1	1.57
64	长沙黄花国际机场	3	1.43
65	三亚凤凰国际机场	2	1.37
66	南京禄口国际机场	3	1.27
67	广州白云国际机场	7	1.24
68	深圳宝安国际机场	5	1.22
69	温州永强机场	1	1.11
70	乌鲁木齐地窝堡机场	2	1.05
71	杭州萧山国际机场	3	0.94
72	郑州新郑机场	2	0.91
73	北京首都国际机场	7	0.84
74	福州长乐国际机场	1	0.84
75	成都双流国际机场	2	0.47
76	厦门高崎国际机场	1	0.47
77	上海浦东国际机场	1	0.16
合计		174	2.20

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

5月份受理对航空运输销售代理企业的投诉16件，售票服务11件，签改退票4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	3	0	0	0	0	0	4
2	携程	2	2	0	0	0	0	0	4
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	美团	1	0	0	0	0	0	0	1

合计	11	4	1	0	0	0	0	16
----	----	---	---	---	---	---	---	----

五、投诉处理情况与问题

(一) 当月投诉处理情况

本月 2018 件投诉中，共有 1983 件得到了及时处理和回复。有 35 件尚未回复处理结果，其中有 1 家境内航空公司的 1 件投诉没有及时处理回复；有 10 家港澳台地区及外国航空公司的 16 件投诉没有及时处理回复；有 14 家机场的 18 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	行李	1	1
合计			1	1

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	3
		预定、票务、登机	1	
2	济州航空	行李	1	2
		旅客服务	1	
3	埔寨景成国际航空有限公司	退款	1	2
		广告	1	
4	印度尼西亚鹰航空公司	航班问题	2	2
5	越捷航空公司	行李	2	2

6	埃塞俄比亚航空	航班问题	1	1
7	毛里求斯航空公司	航班问题	1	1
8	泰国酷鸟航空公司	航班问题	1	1
9	泰国微笑航空公司	航班问题	1	1
10	意大利航空公司	行李	1	1
合计			16	16

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	嘉峪关机场	安检	1	3
		机场设施	1	
		购物和餐饮服务	1	
2	大同倍加皂机场	购物和餐饮服务	1	2
		地面交通服务	1	
3	阜阳西关机场	机场设施	1	2
		候机环境与秩序	1	
4	阿勒泰机场	办理乘机手续	1	1
5	东营机场	安检	1	1
6	敦煌机场	航班延误时服务	1	1
7	衡阳机场	机场设施	1	1
8	济宁机场	货物	1	1
9	衢州机场	航班延误时服务	1	1

10	日照山字河机场	航班信息	1	1
11	唐山三女河机场	候机环境与秩序	1	1
12	乌鲁木齐地窝堡机场	机场设施	1	1
13	忻州五台山机场	办理乘机手续	1	1
14	郑州新郑机场	购物和餐饮服务	1	1
合计			18	18

(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7月12日