

2018年7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，中国航协：

2018年7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 2058 件（电话投诉 822 件，书面投诉 1236 件），其中境内航空公司 1729 件，港、澳、台地区及外国航空公司 159 件，机场投诉 161 件，机票销售代理企业 9 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 1960 件，本月对 98 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 1729 件。其中，航班问题 739 件，占 42.74%；预定、票务与登机 403 件，占 23.31%；旅客服务 152 件，占 8.79%；行李运输差错 148 件，占 8.56%；退款 114 件，占 6.59%；票价 90 件，占 5.21%；综合（包括常旅客）47 件，占 2.72%；超售 28 件，占 1.62%；短信欺诈 7 件，占 0.40%；广告 1 件，占 0.06%。

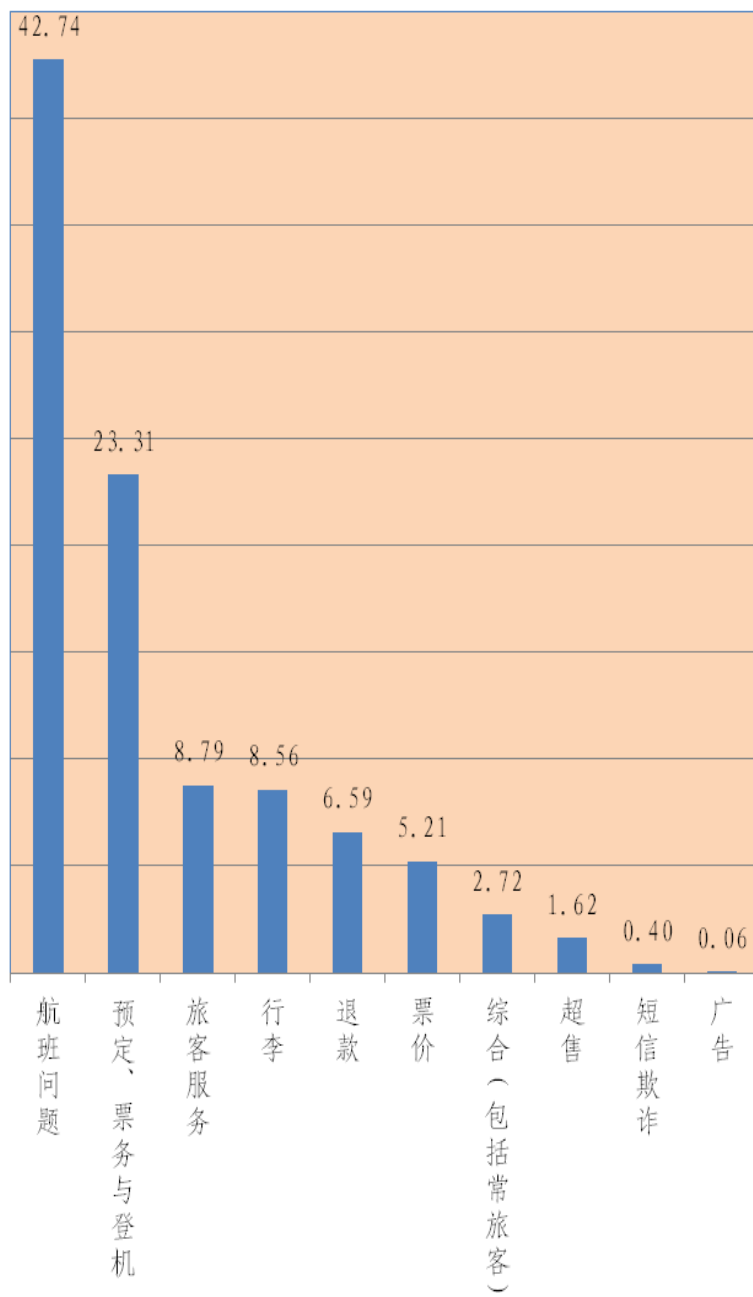
序号	投诉类型	投诉件数		比例（%）
1	航班问题	取消	380	42.74

		延误	266	
		错失衔接	55	
		更换航空器	12	
		信息不满意	11	
		时刻变更	10	
		改变始发点	1	
		其他	4	
		小计	739	
2	预定、票务 与登机	信息不满意	176	23.31
		售票、预定错误	96	
		拒绝乘客登机	67	
		无预定记录	13	
		无法联络	11	
		未能成功签转	7	
		未收到机票	4	
		错误取消	2	
		其他	27	
		小计	403	
		不满意空中服务	43	
		不能打印行程单	15	
		不满意食品服务	12	
		不提供其他旅客服务	8	

3	旅客服务	费发票		8.79
		信息不满意	8	
		拒绝提供帮助	7	
		态度恶劣	6	
		不满意座位安排（非 残疾人）	5	
		设备不足	5	
		不提供逾重行李费发 票	2	
		不提供签转手续费发 票	1	
		其他	40	
		小计	152	
4	行李	行李延误	48	8.56
		行李破损	30	
		多收费	11	
		行李丢失	10	
		物品丢失	10	
		信息不满意	10	
		行李破损/内物丢失	6	
		收费标准过高	5	
		内物破损	4	

		行李破损/内物损坏	4	
		内物被盗	2	
		拒绝运输	1	
		其他	7	
		小计	148	
5	退款	114		6.59
6	票价	90		5.21
7	综合(包括常旅客)	47		2.72
8	超售	28		1.62
9	短信欺诈	7		0.40
10	广告	1		0.06
	合计	1729		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	91	6	77	13	16	32	39	0	0	0	0	21	0	0	0	4	299
2	中国国际航空股份有限公司	93	1	38	8	15	29	18	0	0	0	0	11	0	0	0	0	213
3	中国南方航空股份有限公司	77	2	59	12	15	12	21	0	0	0	0	9	0	0	0	0	207
4	厦门航空有限公司	47	2	37	8	9	4	4	0	0	0	0	3	0	0	0	0	114
5	海南航空股份有限公司	74	2	13	3	4	8	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	113
6	深圳航空有限责任公司	32	0	14	4	1	3	13	0	0	0	0	1	0	0	0	0	68
7	北京首都航空有限公司	38	2	9	1	2	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	59

8	四川航空股份有限公司	23	1	19	2	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51
9	天津航空有限责任公司	26	0	6	1	2	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	44
10	山东航空股份有限公司	14	1	12	1	1	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37
11	华夏航空有限公司	16	1	2	5	4	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31
12	西藏航空有限公司	12	0	5	1	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
13	东海航空有限公司	14	1	5	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
14	浙江长龙航空公司	8	0	6	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
15	河北航空有限公司	11	0	2	0	2	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
16	上海吉祥航空有限公司	6	0	7	1	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
17	上海航空股份有限公司	5	1	3	0	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
18	成都航空有限公司	4	0	3	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
19	昆明航空有限公司	5	0	3	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12

20	瑞丽航空有限公司	6	0	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
21	龙江航空有限公司	11	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
22	广西北部湾航空有限公司	4	1	1	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
23	长安航空有限责任公司	1	0	3	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	11
24	金鹏航空股份有限公司	6	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	11
25	奥凯航空有限公司	2	0	3	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
26	青岛航空股份有限公司	6	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
27	福州航空有限责任公司	5	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
28	江西航空有限公司	4	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
29	云南红土航空股份有限公司	3	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
30	幸福航空有限责任公司	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
31	重庆航空有限责任公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
32	多彩贵州航空有限公司	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

合计	652	22	338	72	85	125	138	0	0	0	0	46	0	0	0	6	1484
----	-----	----	-----	----	----	-----	-----	---	---	---	---	----	---	---	---	---	------

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	中国联合航空有限公司	28	3	38	9	16	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	104
2	西部航空有限责任公司	26	2	10	5	9	5	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	61
3	云南祥鹏航空有限责任公司	16	1	7	2	0	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	34
4	春秋航空有限公司	6	0	7	0	4	8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26
5	乌鲁木齐航空有限责任公司	6	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10

6	九元航空有限公司	3	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
7	桂林航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
合计		87	6	65	18	29	23	14	0	1	0	0	1	0	0	0	1	245

(二) 境内航空公司投诉率统计

本月境内航空公司发生投诉 1729 件，平均投诉率为百万分之叁拾贰点零伍。

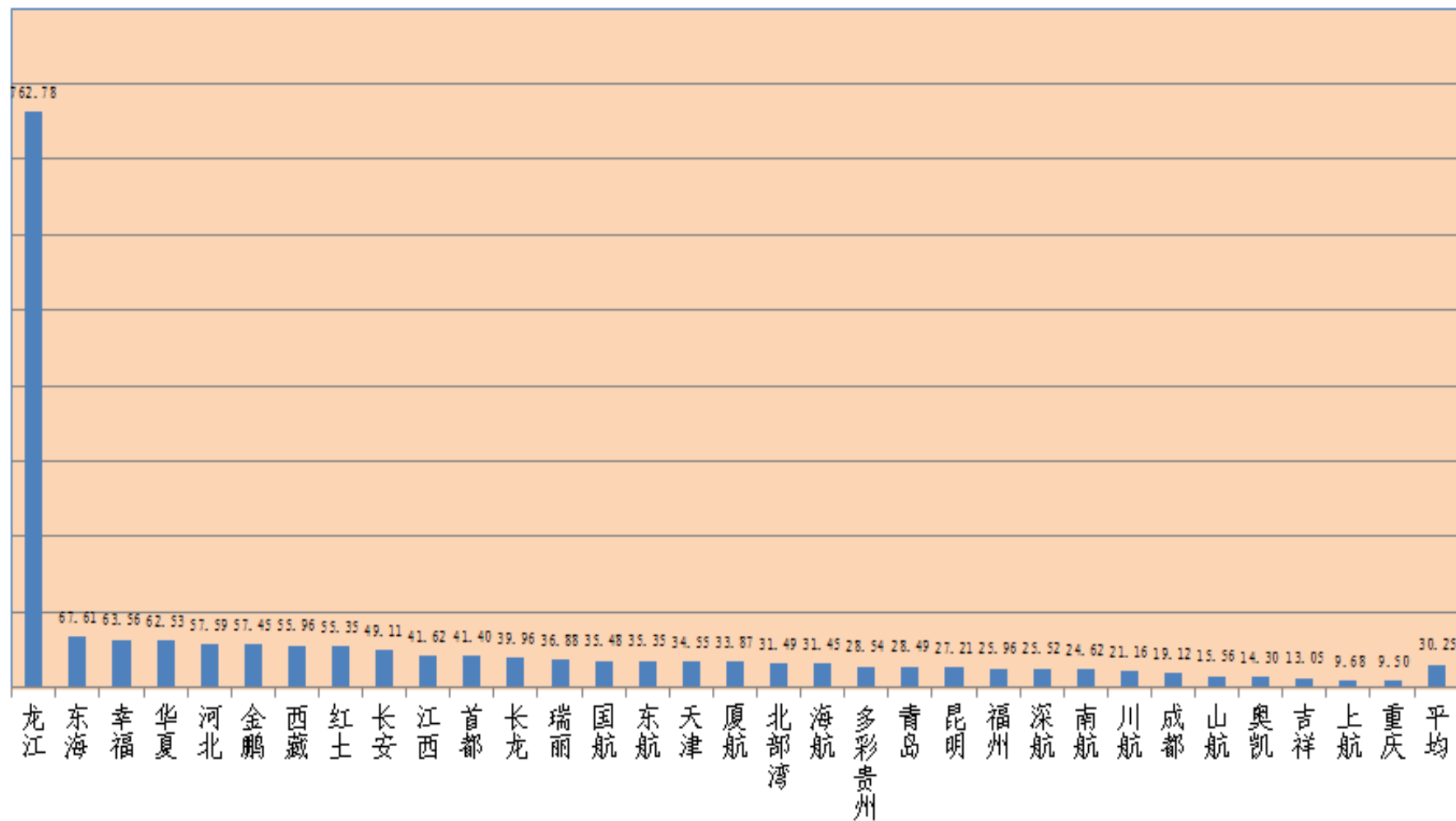
1. 境内航空公司（全服务型）投诉率统计

本月境内航空公司（全服务型）发生投诉 1484 件，平均投诉率为百万分之叁拾点贰伍。

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	12	762.78
2	东海航空有限公司	23	67.61
3	幸福航空有限责任公司	5	63.56
4	华夏航空有限公司	31	62.53
5	河北航空有限公司	20	57.59
6	金鹏航空有限责任公司	11	57.45
7	西藏航空有限公司	23	55.96
8	云南红土航空有限公司	6	55.35
9	长安航空有限责任公司	11	49.11
10	江西航空有限公司	7	41.62
11	北京首都航空有限公司	59	41.40
12	浙江长龙航空有限公司	22	39.96
13	瑞丽航空有限责任公司	12	36.88
14	中国国际航空股份有限公司	213	35.48

15	中国东方航空股份有限公司	299	35.35
16	天津航空有限责任公司	44	34.55
17	厦门航空有限公司	114	33.87
18	广西北部湾航空有限公司	11	31.49
19	海南航空股份有限公司	113	31.45
20	多彩贵州航空有限公司	3	28.54
21	青岛航空股份有限公司	8	28.49
22	昆明航空有限公司	12	27.21
23	福州航空有限责任公司	7	25.96
24	深圳航空有限责任公司	68	25.52
25	中国南方航空股份有限公司	207	24.62
26	四川航空股份有限公司	51	21.16
27	成都航空有限公司	12	19.12
28	山东航空股份有限公司	37	15.56
29	奥凯航空有限公司	8	14.30
30	上海吉祥航空有限公司	18	13.05
31	上海航空股份有限公司	14	9.68
32	重庆航空有限责任公司	3	9.50
33	大新华航空有限公司	0	0.00
合计		1484	30.25

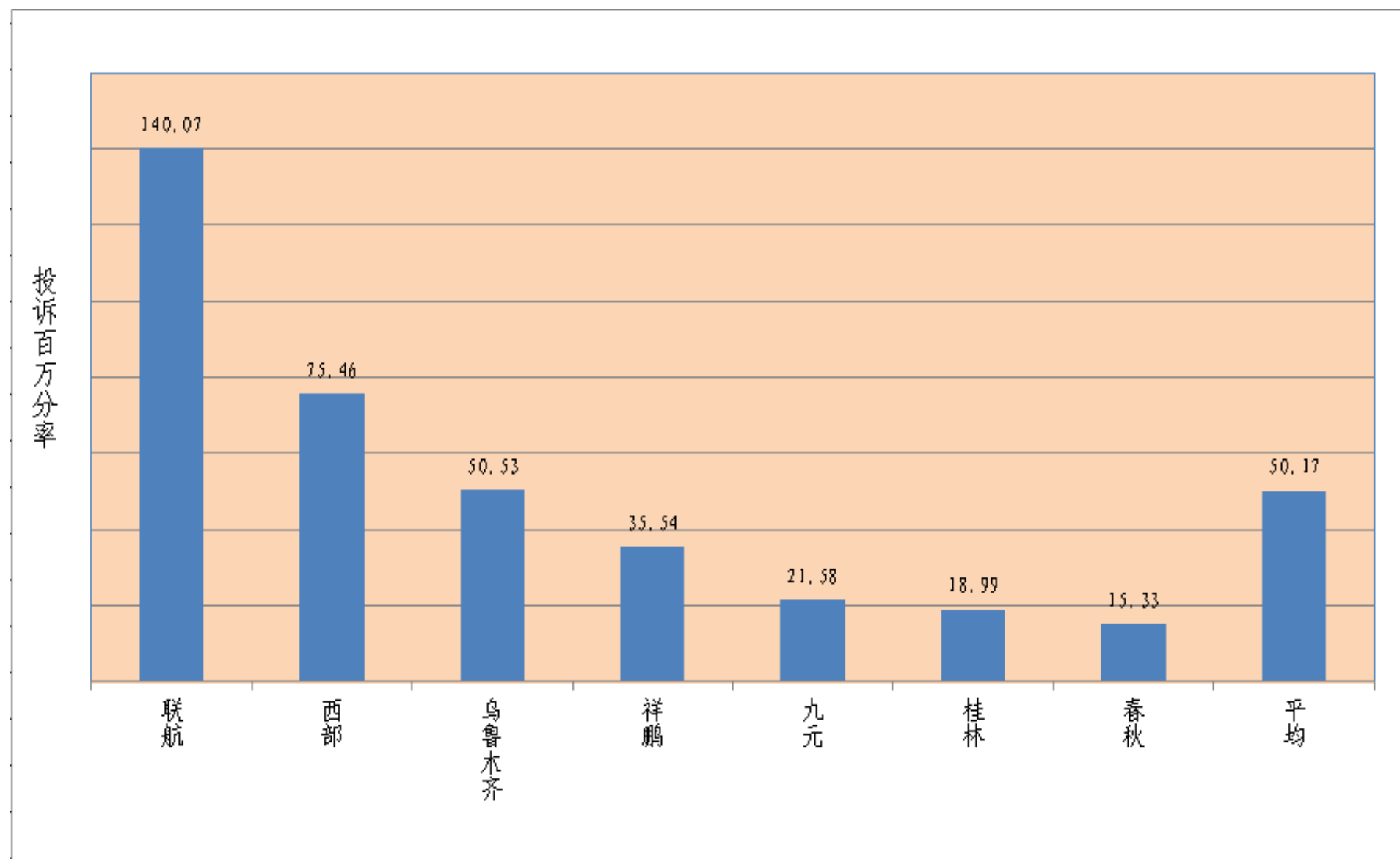
投诉百万分率



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（差异化型）发生投诉 245 件，平均投诉率为百万分之伍拾点壹柒。

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	104	140.07
2	西部航空有限责任公司	61	75.46
3	乌鲁木齐航空有限责任公司	10	50.53
4	云南祥鹏航空有限责任公司	34	35.54
5	九元航空有限责任公司	7	21.58
6	桂林航空有限公司	3	18.99
7	春秋航空股份有限公司	26	15.33
合计		245	50.17



(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 159 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	2	0	11	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
2	马来西亚航空公司	7	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
3	马来西亚亚洲航空有限公司	3	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
4	法国航空公司	1	0	2	0	1	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	8
5	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	2	0	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7

6	香港航空公司	1	0	3	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
7	国泰航空公司	0	0	2	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
8	新加坡酷航	0	0	3	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
9	泰国狮子航空	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
10	美国联合航空公司	1	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
11	澳门航空公司	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
12	阿联酋航空公司	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
13	韩亚航空	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
14	阿联酋阿提哈德航空公司	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
15	日本航空公司	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
16	菲律宾宿务太平洋航空公司	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
17	美国航空公司	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

18	西班牙伊比利亚航空公司	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
19	德国汉莎航空公司	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
20	俄罗斯国际航空公司	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
21	俄罗斯乌拉尔航空公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
22	日本乐桃航空公司	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
23	荷兰皇家航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	泰国国际航空公司	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
25	菲律宾菲亚航	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
26	印度尼西亚鹰航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
27	曼谷航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	菲律宾航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
29	卡塔尔航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

30	斯里兰卡航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
31	乌克兰国际航空	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
32	加拿大航空公司	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
33	墨西哥航空公司	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
34	埃塞俄比亚航空	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
35	大韩航空	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
36	埃及航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	澳洲航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	新加坡航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	泰国酷鸟航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	芬兰航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
41	台湾中华航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
42	泰国时代航空	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

43	柬埔寨吴哥航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	港龙航空	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	蒙古航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
46	台湾长荣航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
47	捷星日本	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
48	波兰航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
49	毛里求斯航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
50	全日空航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
51	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
52	香港快运航空有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
53	越南航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
54	英国航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
55	维姆航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
56	土耳其航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

合计	41	0	64	7	16	24	6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	159
----	----	---	----	---	----	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----

二、对机场的投诉情况

(一) 本月对机场的投诉 161 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	惠州机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	9
2	昆明长水国际机场	0	1	0	0	4	1	0	0	0	0	1	0	0	7
3	武汉天河国际机场	0	0	0	4	1	1	0	0	0	0	1	0	0	7
4	大连周水子机场	1	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	1	6
5	深圳宝安国际机场	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	5
6	重庆江北机场	1	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	5

7	贵阳龙洞堡机场	0	0	0	1	2	0	0	0	1	0	1	0	0	5
8	济南遥墙国际机场	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	5
9	淮安涟水机场	0	0	1	0	1	0	0	2	0	0	1	0	0	5
10	兰州中川机场	0	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	4
11	合肥新桥国际机场	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	4
12	锡林浩特机场	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	0	0	4
13	上海浦东国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	3
14	广州白云国际机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	3
15	成都双流国际机场	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
16	南京禄口国际机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	3
17	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	3
18	南昌昌北机场	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	3
19	北京南苑机场	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
20	库尔勒机场	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	3

21	伊宁机场	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
22	北京首都国际机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
23	杭州萧山国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
24	郑州新郑机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
25	青岛流亭国际机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
26	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
27	海口美兰国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	天津滨海国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
29	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
30	南宁吴圩机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
31	呼和浩特白塔机场	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
32	桂林两江国际机场	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
33	珠海金湾机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
34	烟台蓬莱国际机场	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2

35	拉萨贡嘎机场	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
36	常州奔牛机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
37	南通兴东机场	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
38	徐州观音机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
39	兴义机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
40	张家口宁远机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
41	上海虹桥国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
42	西安咸阳国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
43	长春龙嘉国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	宁波栎社机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	银川河东机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
46	无锡硕放机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
47	绵阳南郊机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
48	喀什机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

49	芒市机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
50	宜昌三峡机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
51	榆林西沙机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
52	湛江机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
53	义乌机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
54	遵义机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
55	赣州黄金机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
56	和田机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
57	洛阳北郊机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
58	连云港白塔埠机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
59	襄樊刘集机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
60	通辽机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
61	牡丹江海浪机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
62	铜仁大兴机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

63	大同倍加皂机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
64	恩施许家坪机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
65	嘉峪关机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
66	十堰武当山机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
67	安庆大龙山机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
68	秦皇岛机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
69	阿尔山伊尔施机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
70	宁蒗泸沽湖机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		5	1	5	20	46	14	1	20	1	3	34	2	9	161	

(二) 境内机场投诉率统计

本月境内机场发生投诉 161 件, 平均投诉率为百万分之壹点柒捌。

序号	机场名称	投诉件数	投诉率 (百万分之)
1	宁蒗泸沽湖机场	1	84.75
2	阿尔山伊尔施机场	1	75.19
3	锡林浩特机场	4	69.81
4	张家口宁远机场	2	54.64
5	惠州机场	9	51.28
6	淮安涟水机场	5	42.02
7	伊宁机场	3	22.97
8	兴义机场	2	21.60
9	安庆大龙山机场	1	21.46
10	秦皇岛机场	1	20.28
11	库尔勒机场	3	17.86
12	嘉峪关机场	1	16.34
13	牡丹江海浪机场	1	11.39
14	通辽机场	1	11.31
15	恩施许家坪机场	1	10.75
16	大同倍加皂机场	1	9.73
17	和田机场	1	9.61

18	十堰武当山机场	1	9.12
19	铜仁大兴机场	1	8.76
20	洛阳北郊机场	1	8.73
21	徐州观音机场	2	8.41
22	南通兴东机场	2	8.01
23	襄樊刘集机场	1	7.96
24	连云港白塔埠机场	1	7.65
25	赣州黄金机场	1	7.00
26	常州奔牛机场	2	6.81
27	义乌机场	1	6.68
28	芒市机场	1	6.45
29	喀什机场	1	6.02
30	遵义机场	1	5.74
31	榆林西沙机场	1	5.39
32	北京南苑机场	3	5.15
33	湛江机场	1	4.96
34	拉萨贡嘎机场	2	4.87
35	合肥新桥国际机场	4	3.95
36	宜昌三峡机场	1	3.65
37	大连周水子机场	6	3.36
38	济南遥墙国际机场	5	3.26
39	武汉天河国际机场	7	3.24

40	兰州中川机场	4	3.18
41	贵阳龙洞堡机场	5	2.76
42	南昌昌北机场	3	2.59
43	绵阳南郊机场	1	2.51
44	烟台蓬莱国际机场	2	2.44
45	桂林两江国际机场	2	2.35
46	珠海金湾机场	2	1.95
47	昆明长水国际机场	7	1.72
48	哈尔滨太平国际机场	3	1.68
49	呼和浩特白塔机场	2	1.61
50	无锡硕放机场	1	1.56
51	南宁吴圩机场	2	1.52
52	重庆江北机场	5	1.41
53	沈阳桃仙国际机场	2	1.21
54	深圳宝安国际机场	5	1.20
55	银川河东机场	1	1.16
56	南京禄口国际机场	3	1.15
57	海口美兰国际机场	2	1.05
58	宁波栎社机场	1	0.99
59	天津滨海国际机场	2	0.95
60	乌鲁木齐地窝堡机场	2	0.92
61	长春龙嘉国际机场	1	0.90

62	青岛流亭国际机场	2	0.87
63	郑州新郑机场	2	0.81
64	成都双流国际机场	3	0.69
65	杭州萧山国际机场	2	0.59
66	广州白云国际机场	3	0.52
67	上海浦东国际机场	3	0.47
68	上海虹桥国际机场	1	0.28
69	西安咸阳国际机场	1	0.25
70	北京首都国际机场	2	0.23
合计		161	1.78

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

7月份受理对航空运输销售代理企业的投诉9件,售票服务6件,签改退票3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	飞猪	2	2	0	0	0	0	0	4
2	去哪	1	1	0	0	0	0	0	2
3	携程	1	0	0	0	0	0	0	1
4	同程	1	0	0	0	0	0	0	1
5	驴妈妈	1	0	0	0	0	0	0	1
合计		6	3	0	0	0	0	0	9

五、投诉处理情况

本月 2058 件投诉中，共有 2023 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 17 家港澳台地区及外国航空公司的 28 件投诉没有及时处理回复；有 5 家机场的 7 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	马来西亚航空公司	航班问题	4	6
		票价	1	
		退款	1	
2	美国航空公司	预定、票务、登机	2	3
		旅客服务	1	
3	斯里兰卡航空公司	航班问题	1	2
		退款	1	
4	印度尼西亚鹰航空公司	航班问题	2	2
5	曼谷航空公司	航班问题	2	2
6	俄罗斯国际航空公司	预定、票务、登机	2	2
7	维姆航空公司	航班问题	1	1
8	土耳其航空公司	行李	1	1
9	泰国时代航空	航班问题	1	1
10	泰国狮子航空	退款	1	1
11	泰国酷鸟航空公司	航班问题	1	1

12	蒙古航空公司	旅客服务	1	1
13	俄罗斯西伯利亚航空公司	行李	1	1
14	波兰航空公司	预定、票务、登机	1	1
15	埃塞俄比亚航空	行李	1	1
16	埃及航空公司	行李	1	1
17	阿联酋阿提哈德航空公司	预定、票务、登机	1	1
合计			28	28

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	伊宁机场	安检	3	3
2	阿尔山伊尔施机场	航班信息	1	1
3	恩施许家坪机场	安检	1	1
4	洛阳北郊机场	安检	1	1
5	大同倍加皂机场	购物和餐饮服务	1	1
合计			7	7

民航局运输司

2018年9月19日