

2017年2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2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1567件（电话投诉794件，书面投诉773件），其中境内航空公司1396件，港、澳、台地区及外国航空公司76件，机场投诉94件，机票销售代理企业1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1567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

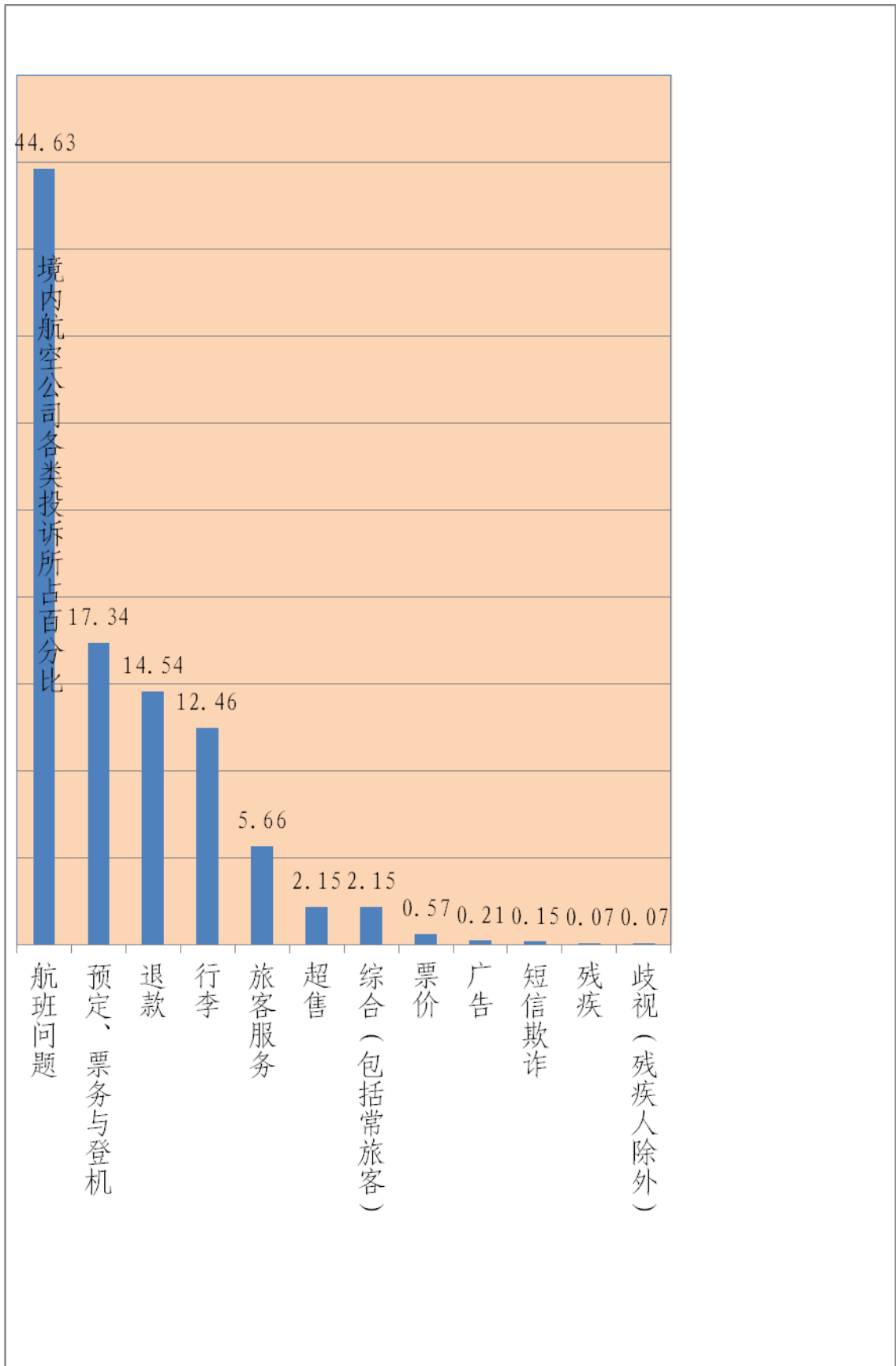
1. 境内航空公司投诉类型及比例

本月受理消费者对境内航空公司的投诉1396件。其中，航班问题623件，占44.63%；预定、票务与登机242件，占17.34%；退款203件，占14.54%；行李运输差错174件，占12.46%；旅客服务79件，占5.66%；超售与综合（包括常旅客）各30件，各占2.15%；票价8件，占0.57%；广告3件，占0.21%；短信欺诈2件，占0.15%；残疾旅客与歧视（残疾人除外）各1件，各占0.07%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例 (%)
1	航班问题	延误	330	44.63
		取消	199	
		错失衔接	31	
		改变目的地	26	
		信息不满意	17	
		时刻变更	10	
		更换航空器	6	
		其他	4	
		小计	623	
2	预定、票务 与登机	信息不满意	74	17.34
		售票、预定错误	63	
		拒绝乘客登机	60	
		未能成功签转	11	
		拒绝出售机票	10	
		错误取消	6	
		无预定记录	4	
		其他	14	
		小计	242	
		不适当的退款	65	
		推迟提供退款	50	
		信息不满意	32	

3	退款	拒绝提供退款: 提供不适当的机票/旅行支票	22	14.54
		拒绝提供退款	21	
		拒绝提供退款: 提供的机票/旅行支票不能接受	3	
		账单错误	2	
		其他	8	
		小计	203	
4	行李	行李延误	49	12.46
		行李破损	31	
		行李丢失	23	
		多收费	13	
		信息不满意	12	
		物品丢失	11	
		行李破损/内物损坏	6	
		行李破损/内物丢失	4	
		收费标准过高	4	
		内物被盗	3	
		内物破损	1	
		拒绝运输	1	

		其他	16	
		小计	174	
5	旅客服务	79		5.66
6	超售	30		2.15
7	综合（包括 常旅客）	30		2.15
8	票价	8		0.57
9	广告	3		0.21
10	短信欺诈	2		0.15
11	残疾旅客	1		0.07
12	歧视（残疾 人除外）	1		0.07
	合计	1396		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	102	4	57	3	31	30	8	0	0	0	0	7	0	0	0	2	244
2	中国南方航空股份有限公司	58	2	36	2	16	28	18	0	0	0	0	6	1	0	0	0	167
3	中国国际航空股份有限公司	40	1	30	0	16	19	10	0	1	0	0	10	0	0	0	0	127
4	四川航空股份有限公司	46	2	16	0	19	5	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	93
5	云南祥鹏航空有限责任公司	52	1	14	0	7	17	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	93
6	海南航空股份有限公司	27	2	13	0	5	7	3	0	2	0	0	1	0	0	0	0	60
7	天津航空有限责任公司	35	1	4	1	4	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51

8	西部航空有限责任公司	18	3	7	1	9	7	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	47
9	厦门航空有限公司	20	1	7	0	10	2	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	46
10	深圳航空有限责任公司	10	3	11	0	8	4	8	0	0	0	0	0	0	0	1	0	45
11	北京首都航空有限公司	23	3	6	0	5	3	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	44
12	中国联合航空有限公司	13	0	11	0	10	8	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	43
13	华夏航空有限公司	23	1	5	0	8	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40
14	成都航空有限公司	15	1	0	0	13	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34
15	春秋航空有限公司	5	0	4	1	4	12	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28
16	奥凯航空有限公司	15	0	1	0	3	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
17	九元航空有限公司	7	0	0	0	5	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
18	昆明航空有限公司	8	0	2	0	6	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
19	乌鲁木齐航空有限责任公司	11	0	2	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19

20	瑞丽航空有限公司	12	0	1	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
21	东海航空有限公司	10	2	0	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
22	山东航空股份有限公司	12	1	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
23	上海航空股份有限公司	7	0	3	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
24	广西北部湾航空有限责任公司	10	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
25	浙江长龙航空公司	4	0	3	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
26	西藏航空有限公司	8	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
27	云南红土航空股份有限公司	7	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
28	福州航空有限责任公司	7	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
29	上海吉祥航空有限公司	4	0	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
30	扬子江快运航空有限公司	2	1	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
31	江西航空有限公司	3	0	0	0	1	1	1	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5

33	河北航空有限公司	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
34	青岛航空股份有限公司	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4
35	桂林航空有限公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
36	长安航空有限责任公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		623	30	242	8	203	174	79	0	3	0	0	30	1	0	1	2	1396

(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	31	2	5	1	1	16	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	60

2	中国南方航空股份有限公司	13	2	6	1	4	15	7	0	0	0	0	0	1	0	0	0	49
3	中国国际航空股份有限公司	7	1	6	0	6	10	5	0	0	0	0	2	0	0	0	0	37
4	四川航空股份有限公司	8	1	3	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
5	云南祥鹏航空有限责任公司	9	0	1	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
6	厦门航空有限公司	4	0	2	0	4	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
7	海南航空股份有限公司	3	1	2	0	2	4	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	14
8	深圳航空有限责任公司	6	2	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
9	成都航空有限公司	2	1	0	0	6	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
10	北京首都航空有限公司	6	2	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
11	华夏航空有限公司	4	1	2	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
12	天津航空有限责任公司	6	0	2	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
13	中国联合航空有限公司	4	0	2	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10

14	乌鲁木齐航空有限责任公司	3	0	1	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
15	春秋航空有限公司	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
16	东海航空有限公司	3	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
17	上海航空股份有限公司	3	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
18	西部航空有限责任公司	0	3	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
19	西藏航空有限公司	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
20	瑞丽航空有限公司	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
21	扬子江快运航空有限公司	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
22	云南红土航空股份有限公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
23	九元航空有限公司	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
24	福州航空有限责任公司	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
25	幸福航空有限责任公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

26	上海吉祥航空有限公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
27	昆明航空有限公司	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	江西航空有限公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
29	奥凯航空有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	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
31	广西北部湾航空有限责任公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	河北航空有限公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	青岛航空股份有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		129	20	35	2	36	89	27	0	1	0	0	6	1	0	0	0	346

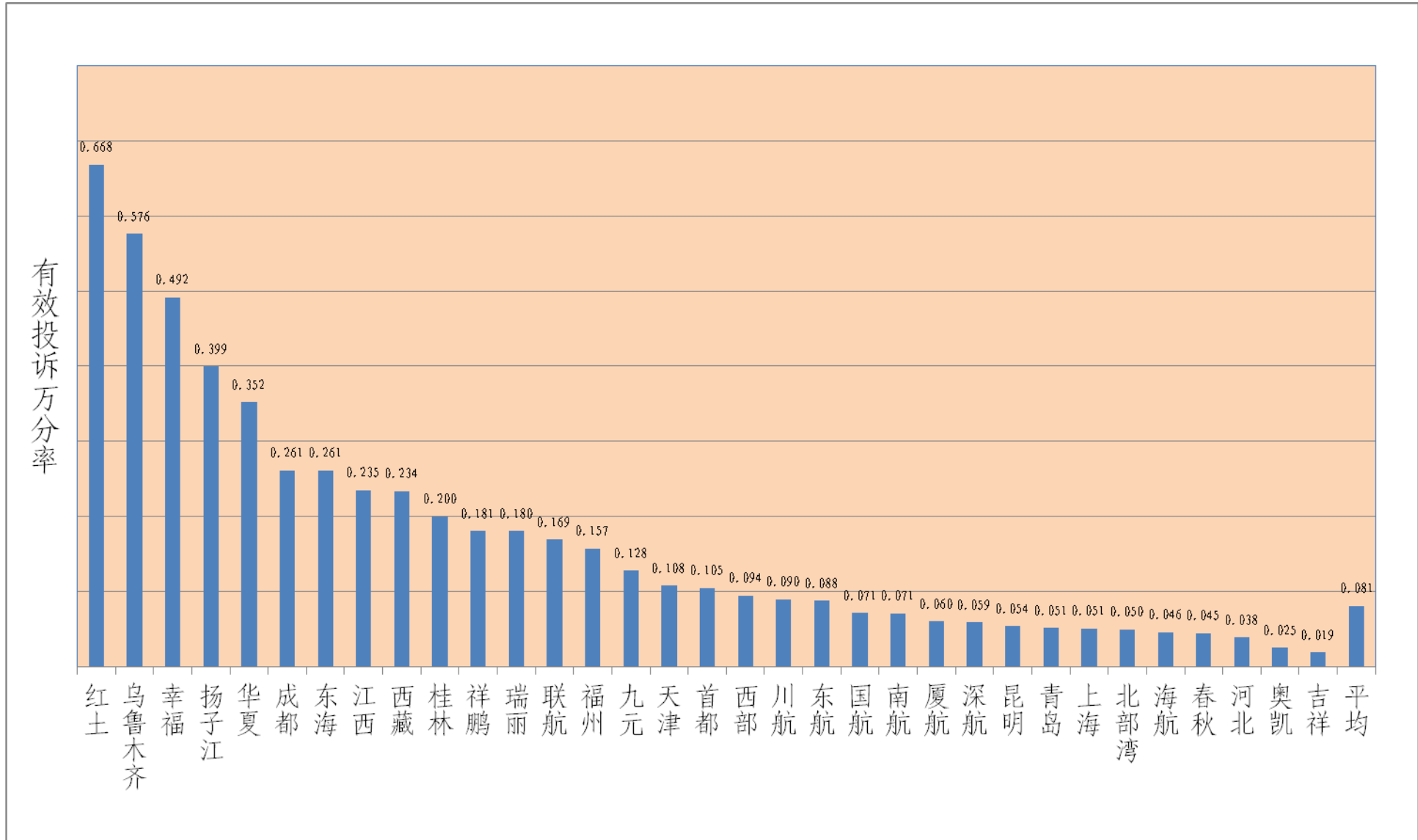
2. 境内航空公司有效投诉率统计

本月境内航空公司中发生有效投诉 346 件，平均有效投诉率为万分之零点零捌壹（0.081‰）。

序号	公司名称	投诉总数	有效件数	运输量（万人）	有效投诉（万分之）
1	云南红土航空有限公司	9	3	4.49	0.668
2	乌鲁木齐航空有限责任公司	19	8	13.88	0.576
3	幸福航空有限责任公司	5	3	6.10	0.492
4	扬子江航空有限责任公司	7	4	10.02	0.399
5	华夏航空有限公司	40	11	31.28	0.352
6	成都航空有限公司	34	12	45.93	0.261
7	东海航空有限公司	17	6	22.99	0.261
8	江西航空有限公司	6	2	8.52	0.235
9	西藏航空有限公司	11	6	25.68	0.234
10	桂林航空有限公司	2	1	5.01	0.200
11	云南祥鹏航空有限责任公司	93	15	83.04	0.181
12	瑞丽航空有限责任公司	18	4	22.18	0.180
13	中国联合航空有限公司	43	10	59.04	0.169
14	福州航空有限责任公司	9	3	19.08	0.157
15	九元航空有限责任公司	19	3	23.47	0.128
16	天津航空有限责任公司	51	11	102.15	0.108
17	北京首都航空有限公司	44	12	114.50	0.105

18	西部航空有限责任公司	47	6	63.56	0.094
19	四川航空股份有限公司	93	18	200.66	0.090
20	中国东方航空股份有限公司	244	60	681.44	0.088
21	中国国际航空股份有限公司	127	37	519.66	0.071
22	中国南方航空股份有限公司	167	49	692.65	0.071
23	厦门航空有限公司	46	15	250.35	0.060
24	深圳航空有限责任公司	45	13	220.17	0.059
25	昆明航空有限公司	19	2	37.01	0.054
26	青岛航空股份有限公司	4	1	19.59	0.051
27	上海航空股份有限公司	13	6	118.49	0.051
28	广西北部湾航空有限公司	12	1	20.19	0.050
29	海南航空股份有限公司	60	14	305.85	0.046
30	春秋航空股份有限公司	28	6	134.45	0.045
31	河北航空有限公司	4	1	25.99	0.038
32	奥凯航空有限公司	23	1	39.29	0.025
33	上海吉祥航空有限公司	9	2	105.4	0.019
34	山东航空股份有限公司	16	0	175.01	0.000
35	浙江长龙航空有限公司	11	0	33.49	0.000
36	长安航空有限责任公司	1	0	10.59	0.000
37	重庆航空有限责任公司	0	0	23.53	0.000
38	大新华航空有限公司	0	0	6.07	0.000
39	多彩贵州航空有限公司	0	0	5.78	0.000

40	龙江航空有限公司	0	0	1.02	0.000
	合计	1396	346	4287.60	0.081



(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 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	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
2	泰国亚洲航空公司	3	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
3	国泰航空公司	1	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
4	港龙航空公司	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4

5	加拿大航空公司	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
6	马来西亚亚洲航空有限公司	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
7	捷星日本航空公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
8	乌克兰国际航空公司	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	土耳其航空公司	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
10	美国航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	台湾长荣航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	美国达美航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	香港航空公司	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	荷兰皇家航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
15	全日空航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	澳门航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

17	韩亚航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
18	卡塔尔航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
19	欣丰虎航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
20	新加坡酷航公司	2	0	0	0	0	0	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	德国柏林航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	法国航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	芬兰航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	埃塞俄比亚航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	印度尼西亚鹰航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	阿塞拜疆航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	印尼狮子航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

29	德国汉莎航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	澳洲航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	约旦皇家航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	泰国狮子航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	俄罗斯国际航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	泰国国际航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	俄罗斯乌拉尔航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	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
37	斯里兰卡航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	泰国酷鸟航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		21	4	14	0	11	24	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	76

2. 本月港澳台地区及外国航空公司有效投诉 41 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	国泰航空公司	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
2	泰国亚洲航空公司	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
3	乌克兰国际航空公司	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
4	美国航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
5	加拿大航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
6	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

7	捷星日本航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
8	港龙航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
9	荷兰皇家航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
10	土耳其航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	美佳航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
12	德国柏林航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
13	马来西亚亚洲航空有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	芬兰航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	埃塞俄比亚航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	印度尼西亚鹰航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	香港航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	阿塞拜疆航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

19	德国汉莎航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	韩亚航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	卡塔尔航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	约旦皇家航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	泰国狮子航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	俄罗斯国际航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	泰国国际航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	欣丰虎航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	俄罗斯乌拉尔航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	泰国酷鸟航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		11	4	3	0	3	19	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	41

二、对机场的投诉情况

(一) 本月对机场的投诉 94 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	2	0	0	0	0	1	0	0	0	6
2	昆明长水国际机场	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4
3	重庆江北机场	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	1	0	0	4
4	大连周水子机场	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	4
5	郑州新郑机场	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4
6	长沙黄花国际机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	3
7	乌鲁木齐地窝堡机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3
8	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	3
9	喀什机场	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3

10	北京首都国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
11	上海虹桥国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
12	武汉天河国际机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
13	贵阳龙洞堡机场	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	南宁吴圩机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
15	南昌昌北机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	长春龙嘉国际机场	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
17	呼和浩特白塔机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
18	合肥新桥国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
19	北京南苑机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
20	九寨沟黄龙机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
21	洛阳北郊机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
22	库尔勒机场	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
23	庆阳西峰镇机场	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

24	广州白云国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	上海浦东国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	成都双流国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
27	深圳宝安国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	厦门高崎国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
29	南京禄口国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	青岛流亭国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	福州长乐国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	济南遥墙国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	桂林两江国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
35	兰州中川机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	烟台莱山机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
37	丽江三义机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

38	珠海金湾机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
39	包头二里半机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	海拉尔东山机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
41	运城张孝机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
42	宜昌三峡机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
43	柳州白莲机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
44	绵阳南郊机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
45	连云港白塔埠机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
46	和田机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
47	佳木斯东郊机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
48	林芝机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
49	丹东浪头机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
50	东营机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
51	安庆大龙山机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

52	琼海博鳌国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
53	连城机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
54	遵义机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
55	十堰武当山机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		21	0	1	8	29	8	0	6	1	2	5	4	9	94

(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	昆明长水国际机场	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
2	贵阳龙洞堡机场	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
3	九寨沟黄龙机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2

4	喀什机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
5	上海浦东国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	成都双流国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
7	重庆江北国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
8	厦门高崎国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
9	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
10	郑州新郑国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	济南遥墙国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
12	桂林两江国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
13	合肥新桥国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
14	烟台莱山机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
15	丽江三义机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	包头二里半机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

17	海拉尔东山机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	柳州白莲机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
19	库尔勒机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	连云港白塔埠机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	和田机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
22	佳木斯东郊机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	林芝机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	丹东浪头机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	安庆大龙山机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	琼海博鳌国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
27	庆阳西峰镇机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		11	0	1	1	5	2	0	1	0	1	4	4	1	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 1 件，为售票服务的投诉。

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	华北汽贸假日国际旅行社有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
合计		1	0	0	0	0	0	0	1

五、投诉处理情况与问题

(一) 当月投诉处理情况

本月 1567 件投诉中，共有 1528 件得到了及时处理和回复。39 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 12 家港澳台地区及外国航空公司的 17 件投诉没有及时处理回复；有 18 家机场的 21 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	江西航空有限公司	退款	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	捷星日本航空公司	航班问题	2	3
		预定、票务与登机	1	
2	乌克兰国际航空公司	行李	3	3
3	美国航空公司	行李	1	2
		航班问题	1	
4	阿塞拜疆航空公司	行李	1	1
5	埃塞俄比亚航空公司	行李	1	1
6	德国柏林航空公司	预定、票务与登机	1	1

7	美佳航空公司	航班问题	1	1
8	斯里兰卡航空公司	预定、票务与登机	1	1
9	泰国酷鸟航空公司	超售	1	1
10	泰国狮子航空公司	航班问题	1	1
11	印度尼西亚鹰航空公司	航班问题	1	1
12	约旦皇家航空公司	航班问题	1	1
合计			17	17

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	庆阳西峰镇机场	机场设施	1	2
		办理乘机手续	1	
2	贵阳龙洞堡机场	机场设施	2	2
3	九寨沟黄龙机场	地面交通服务	2	2
4	上海浦东国际机场	机场设施	1	1
5	成都双流国际机场	行李	1	1
6	济南遥墙国际机场	安检	1	1
7	南宁吴圩机场	安检	1	1
8	安庆大龙山机场	机场设施	1	1
9	包头二里半机场	机场设施	1	1
10	丹东浪头机场	机场设施	1	1
11	东营机场	其他	1	1

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

(二) 2017年1月份投诉仍未处理情况

截至目前，2017年1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	1月未处理件数	2月追加处理件数	截止目前仍未处理的1月份投诉件数
1	中国东方航空股份有限公司	行李	1	1	0
2	西藏航空有限公司	旅客服务	1	1	0
3	江西航空有限公司	退款	1	0	1
2	重庆航空有限责任公司	航班问题	1	0	1
合计			4	2	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	1月未处理件数	2月追加处理件数	截止目前仍未处理的1月份投诉件数
1	俄罗斯国际航空公司	行李	2	2	0
		航班问题	1	1	0
		退款	1	0	1
2	埃塞俄比亚航空公司	航班问题	1	0	1
		退款	1	0	1
		预定、票务与登机	1	0	1
3	肯尼亚航空公司	行李	1	0	1
		航班问题	1	0	1
4	斯里兰卡航空公司	超售	1	0	1
		行李	1	0	1
5	乌克兰国际航空公司	行李	1	0	1
		预定、票务与登机	1	0	1
6	意大利航空公司	预定、票务与登机	2	0	2
7	澳洲航空公司	退款	1	1	0
8	北欧航空公司	退款	1	1	0
9	大韩航空公司	航班问题	1	0	1
10	美国航空公司	航班问题	1	0	1
11	美国联合航空公司	退款	1	1	0
12	维珍航空公司	行李	1	0	1

13	吴哥航空公司	预定、票务与登机	1	0	1
14	夏威夷航空公司	航班问题	1	1	0
15	新加坡胜安航空公司	预定、票务与登机	1	1	0
合计			24	8	16

3. 机场投诉延期处理情况

序号	单位名称	界定分类	1月未处理件数	2月追加处理件数	截止目前仍未处理的1月份投诉件数
1	阿克苏温宿机场	货物	1	0	1
		机场设施	1	0	1
2	赣州黄金机场	其他	2	0	2
3	桂林两江国际机场	安检	1	1	0
4	济南遥墙国际机场	航班信息	1	0	1
5	洛阳北郊机场	安检	1	0	1
6	烟台莱山机场	机场设施	1	0	1
7	伊宁机场	机场设施	1	0	1
8	格尔木机场	航班信息	1	1	0
9	保山机场	候机环境与秩序	1	0	1
10	库尔勒机场	其他	1	0	1
合计			12	2	10

本通报未处理的投诉正在督办中。

民航局运输司

2017年4月 日