

# 2018年9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1821件（电话投诉866件，书面投诉955件），其中境内航空公司1512件，港、澳、台地区及外国航空公司180件，机场投诉124件，机票销售代理企业5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1737件，本月对84件投诉进行了调解。现将本月投诉及处理情况通报如下：

## 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

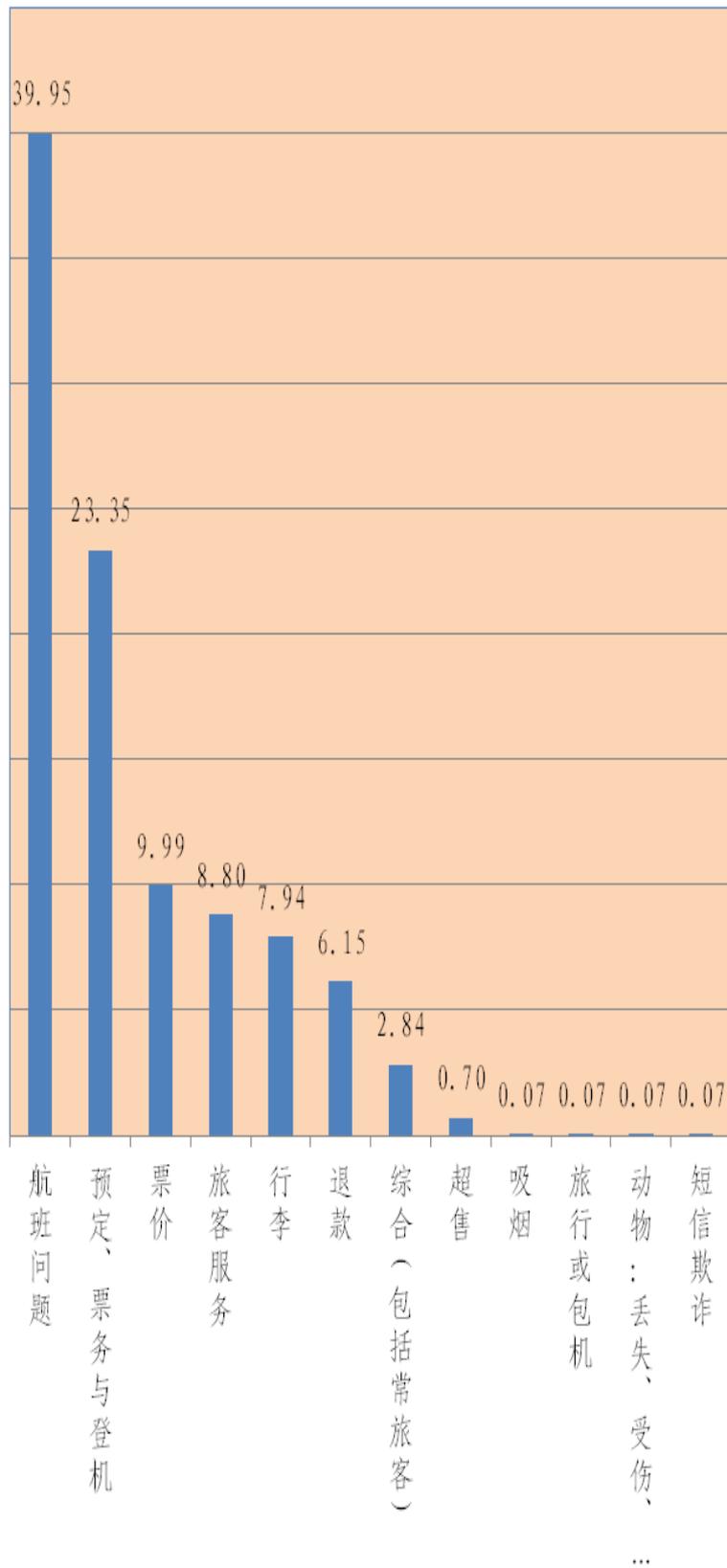
本月受理消费者对境内航空公司的投诉1512件。其中，航班问题604件，占39.95%；预定、票务与登机353件，占23.35%；票价151件，占9.99%；旅客服务133件，占8.80%；行李运输差错120件，占7.94%；退款93件，占6.15%；综合（包括常旅客）43件，占2.84%；超售11件，占0.70%；吸烟，旅行或包机，动物：丢失、受伤、死亡及短信欺诈各1件，各占0.07%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例 (%)
1	航班问题	取消	377	39.95
		延误	170	
		更换航空器	18	
		时刻变更	15	
		错失衔接	14	
		信息不满意	8	
		其他	2	
		小计	604	
2	预定、票务与 登机	信息不满意	173	23.35
		拒绝乘客登机	78	
		售票、预定错误	74	
		无法联络	12	
		无预定记录	5	
		错误取消	4	
		未能成功签转	3	
		未收到机票	2	
		其他	2	
		小计	353	
	票价	信息不满意	62	9.99
		限制	56	
		降低	25	

3		多收费	4	
		增加	3	
		票价过高	1	
		小计	151	
4	旅客服务	不满意空中服务	30	8.80
		信息不满意	21	
		不满意食品服务	13	
		不提供其他旅客服务 费发票	11	
		不能打印行程单	9	
		拒绝提供帮助	1	
		设备不足	1	
		不提供逾重行李费发 票	1	
		其他	46	
		小计	133	
5	行李	120	7.94	
6	退款	93	6.15	
7	综合(包括常 旅客)	43	2.84	
8	超售	11	0.70	
9	吸烟	1	0.07	

10	旅行或包机	1	0.07
11	动物：丢失、 受伤、死亡	1	0.07
12	短信欺诈	1	0.07
合计		1512	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	128	1	84	21	25	18	39	0	0	0	0	18	0	0	0	0	334
2	中国南方航空股份有限公司	76	0	50	14	10	18	24	0	0	0	0	11	0	1	0	0	204
3	中国国际航空股份有限公司	38	1	44	7	9	23	11	0	0	0	0	7	0	0	0	0	140
4	海南航空股份有限公司	46	0	17	4	3	5	6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	82
5	厦门航空有限公司	31	0	16	8	8	4	5	0	0	0	0	2	0	0	0	0	74
6	四川航空股份有限公司	23	1	18	23	5	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	73
7	深圳航空有限责任公司	26	2	10	5	2	5	6	1	0	0	0	1	0	0	0	1	59

8	山东航空股份有限公司	21	0	13	8	4	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51
9	天津航空有限责任公司	16	0	14	4	4	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	45
10	北京首都航空有限公司	18	1	9	6	3	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	42
11	上海吉祥航空有限公司	16	0	2	4	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24
12	长安航空有限责任公司	14	0	2	0	1	2	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	23
13	河北航空有限公司	10	0	2	2	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
14	上海航空股份有限公司	5	0	3	2	0	1	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	17
15	浙江长龙航空公司	1	0	6	5	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
16	西藏航空有限公司	12	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
17	成都航空有限公司	4	0	3	0	2	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
18	奥凯航空有限公司	5	0	5	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
19	广西北部湾航空有限公司	5	0	2	1	0	3	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	13

20	金鹏航空股份有限公司	10	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
21	东海航空有限公司	6	0	1	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
22	昆明航空有限公司	3	1	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
23	江西航空有限公司	5	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
24	瑞丽航空有限公司	5	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
25	重庆航空有限责任公司	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
26	青岛航空股份有限公司	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
27	龙江航空有限公司	3	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
28	福州航空有限责任公司	2	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
29	多彩贵州航空有限公司	1	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
30	华夏航空有限公司	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
31	幸福航空有限责任公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
32	云南红土航空股份有限公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

合计	545	9	312	126	84	98	121	1	0	0	0	43	0	1	0	1	1341
----	-----	---	-----	-----	----	----	-----	---	---	---	---	----	---	---	---	---	------

### 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	15	1	17	14	2	5	6	0	0	0	1	0	0	0	0	0	61
2	西部航空有限责任公司	22	1	9	6	2	8	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	53
3	春秋航空有限公司	6	0	6	2	4	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24
4	云南祥鹏航空有限责任公司	9	0	4	3	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
5	乌鲁木齐航空有限责任公司	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6

6	九元航空有限公司	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
7	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
合计		59	2	41	25	9	22	12	0	0	0	1	0	0	0	0	0	171

## (二) 境内航空公司投诉率统计

本月境内航空公司发生投诉 1512 件，平均投诉率为百万分之贰拾玖点玖柒。

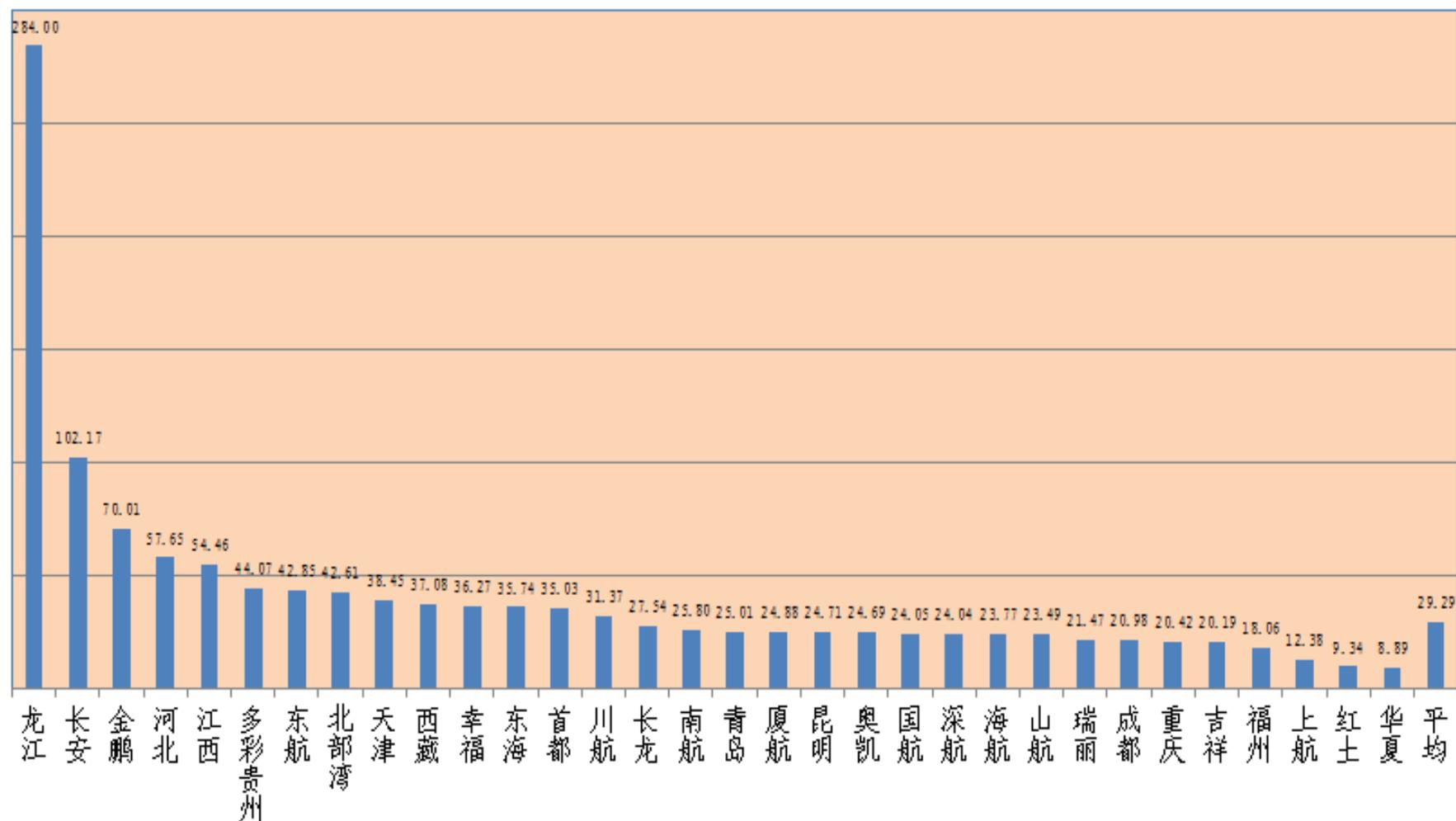
### 1. 境内航空公司（全服务型）投诉率统计

本月境内航空公司（全服务型）发生投诉 1341 件，平均投诉率为百万分之贰拾玖点贰玖。

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	6	284.00
2	长安航空有限责任公司	23	102.17
3	金鹏航空有限责任公司	13	70.01
4	河北航空有限公司	19	57.65
5	江西航空有限公司	9	54.46
6	多彩贵州航空有限公司	5	44.07
7	中国东方航空股份有限公司	334	42.85
8	广西北部湾航空有限公司	13	42.61
9	天津航空有限责任公司	45	38.45
10	西藏航空有限公司	14	37.08
11	幸福航空有限责任公司	3	36.27
12	东海航空有限公司	11	35.74
13	北京首都航空有限公司	42	35.03
14	四川航空股份有限公司	73	31.37

15	浙江长龙航空有限公司	15	27.54
16	中国南方航空股份有限公司	204	25.80
17	青岛航空股份有限公司	6	25.01
18	厦门航空有限公司	74	24.88
19	昆明航空有限公司	10	24.71
20	奥凯航空有限公司	13	24.69
21	中国国际航空股份有限公司	140	24.05
22	深圳航空有限责任公司	59	24.04
23	海南航空股份有限公司	82	23.77
24	山东航空股份有限公司	51	23.49
25	瑞丽航空有限责任公司	7	21.47
26	成都航空有限公司	13	20.98
27	重庆航空有限责任公司	6	20.42
28	上海吉祥航空有限公司	24	20.19
29	福州航空有限责任公司	5	18.06
30	上海航空股份有限公司	17	12.38
31	云南红土航空有限公司	1	9.34
32	华夏航空有限公司	4	8.89
33	大新华航空有限公司	0	0.00
合计		1341	29.29

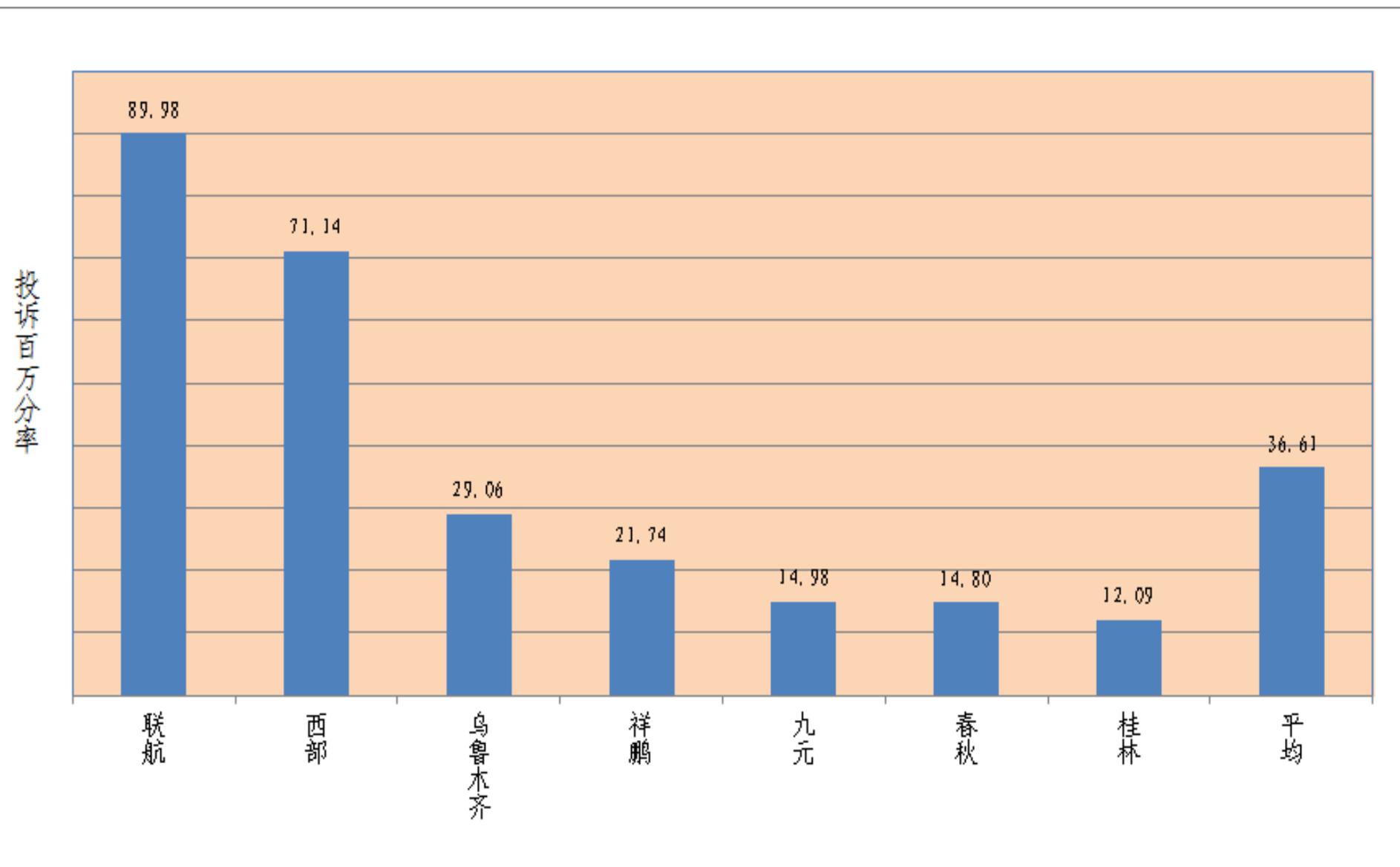
投诉百万分率



## 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 171 件，平均投诉率为百万分之叁拾陆点陆壹。

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	61	89.98
2	西部航空有限责任公司	53	71.14
3	乌鲁木齐航空有限责任公司	6	29.06
4	云南祥鹏航空有限责任公司	20	21.74
5	九元航空有限责任公司	5	14.98
6	春秋航空股份有限公司	24	14.80
7	桂林航空有限公司	2	12.09
合计		171	36.61



### (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 180 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	香港航空公司	3	0	8	0	1	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
2	泰国亚洲航空公司	2	0	6	1	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
3	全日空航空公司	5	0	5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
4	马来西亚亚洲航空有限公司	3	0	3	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
5	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	1	0	4	0	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10

6	俄罗斯国际航空公司	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
7	阿联酋阿提哈德航空公司	3	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
8	日本航空公司	2	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
9	新加坡航空公司	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
10	美国联合航空公司	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
11	韩亚航空	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
12	泰国国际航空公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
13	美国航空公司	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
14	大韩航空	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
15	日本乐桃航空公司	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
16	法国航空公司	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
17	新加坡胜安航空公司	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

18	澳门航空公司	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
19	国泰航空公司	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
20	台湾长荣航空公司	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
21	泰国飞鸟航空	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
22	西班牙伊比利亚航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
23	乌克兰国际航空	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
24	俄罗斯乌拉尔航空公司	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
25	卡塔尔航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
26	斯里兰卡航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
27	印度尼西亚鹰航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	马来西亚航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
29	泰国亚洲航空（长途）有限公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

30	荷兰皇家航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
31	毛里求斯航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
32	马印航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
33	新西兰航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
34	土耳其航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
35	捷星日本	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
36	德国汉莎航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
37	印度航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	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
39	芬兰航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	澳洲航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
41	泰国酷鸟航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
42	肯尼亚航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

43	泰国狮子航空	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	菲律宾菲亚航	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	菲律宾宿务太平洋航空公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
46	波兰航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
47	香港快运航空有限公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
48	台湾立荣航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
49	英国航空公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
50	阿联酋航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
51	埃塞俄比亚航空	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
52	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
53	瑞士国际航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
54	印尼亚洲航空长途公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
55	柬埔寨天空吴哥航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
56	加拿大航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

57	阿曼航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		46	1	68	6	22	29	7	0	0	0	0	1	0	0	0	0	180

## 二、对机场的投诉情况

### (一) 本月对机场的投诉 124 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	北京首都国际机场	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	0	1	1	7
2	昆明长水国际机场	0	1	0	3	0	0	0	0	1	0	0	1	1	7
3	贵阳龙洞堡机场	1	0	0	2	2	0	0	0	0	1	0	0	0	6
4	上海浦东国际机场	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	5
5	长沙黄花国际机场	0	0	0	0	2	0	0	0	1	1	0	0	0	4

6	海口美兰国际机场	0	0	0	0	1	2	0	0	0	1	0	0	0	4
7	济南遥墙国际机场	0	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	4
8	银川河东机场	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	4
9	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3
10	大连周水子机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3
11	兰州中川机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	3
12	桂林两江国际机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3
13	北京南苑机场	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
14	烟台蓬莱国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	3
15	广州白云国际机场	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
16	成都双流国际机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
17	深圳宝安国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
18	杭州萧山国际机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
19	南京禄口国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2

20	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
21	南宁吴圩机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
22	长春龙嘉国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
23	鄂尔多斯伊金霍洛机场	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	芒市机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
25	徐州观音机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
26	扬州泰州机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2
27	济宁机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	惠州机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
29	重庆江北机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
30	厦门高崎国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
31	武汉天河国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	郑州新郑机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
33	三亚凤凰国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

34	天津滨海国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	福州长乐国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	呼和浩特白塔机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	合肥新桥国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
38	丽江三义机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
39	珠海金湾机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
40	西宁曹家堡机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
41	揭阳潮汕机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
42	拉萨贡嘎机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
43	海拉尔东山机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	喀什机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	榆林西沙机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
46	盐城南洋机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
47	库尔勒机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1

48	遵义机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
49	腾冲驼峰机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
50	宜宾菜坝机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
51	长治王村机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
52	万州机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
53	兴义机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
54	大庆机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
55	林芝机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
56	巴彦淖尔天吉泰机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
57	秦皇岛机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
58	六盘水月照机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
59	昭通机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
60	锦州湾机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
61	鞍山机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

62	忻州五台山机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
63	固原机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
64	乌兰察布集宁机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
65	松原查干湖机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
合计		3	1	1	17	35	18	2	9	2	5	15	4	12	124

## (二) 境内机场投诉率统计

本月境内机场发生投诉 124 件, 平均投诉率为百万分之壹点伍玖。

序号	机场名称	投诉件数	投诉率 (百万分之)
1	松原查干湖机场	1	71.43
2	固原机场	1	55.56
3	鞍山机场	1	41.67
4	锦州湾机场	1	41.67
5	忻州五台山机场	1	40.00
6	巴彦淖尔天吉泰机场	1	33.33
7	昭通机场	1	32.26
8	乌兰察布集宁机场	1	31.25
9	秦皇岛机场	1	25.64
10	六盘水月照机场	1	25.00
11	济宁机场	2	22.99
12	林芝机场	1	21.28
13	长治王村机场	1	18.18
14	大庆机场	1	14.71
15	万州机场	1	14.49
16	宜宾菜坝机场	1	13.33
17	芒市机场	2	13.16

18	腾冲驼峰机场	1	12.99
19	惠州机场	2	12.20
20	兴义机场	1	10.00
21	扬州泰州机场	2	9.90
22	鄂尔多斯伊金霍洛机场	2	9.57
23	徐州观音机场	2	9.48
24	盐城南洋机场	1	7.00
25	库尔勒机场	1	5.83
26	榆林西沙机场	1	5.69
27	遵义机场	1	5.60
28	北京南苑机场	3	5.56
29	喀什机场	1	5.24
30	银川河东机场	4	4.96
31	海拉尔东山机场	1	4.55
32	桂林两江国际机场	3	4.12
33	烟台蓬莱国际机场	3	4.08
34	贵阳龙洞堡机场	6	3.53
35	济南遥墙国际机场	4	2.94
36	拉萨贡嘎机场	1	2.51
37	兰州中川机场	3	2.49
38	海口美兰国际机场	4	2.33
39	长春龙嘉国际机场	2	1.88

40	长沙黄花国际机场	4	1.86
41	揭阳潮汕机场	1	1.86
42	昆明长水国际机场	7	1.85
43	大连周水子机场	3	1.76
44	南宁吴圩机场	2	1.60
45	丽江三义机场	1	1.58
46	西宁曹家堡机场	1	1.52
47	乌鲁木齐地窝堡机场	3	1.41
48	沈阳桃仙国际机场	2	1.28
49	合肥新桥国际机场	1	1.11
50	珠海金湾机场	1	1.10
51	呼和浩特白塔机场	1	0.89
52	福州长乐国际机场	1	0.89
53	北京首都国际机场	7	0.85
54	南京禄口国际机场	2	0.84
55	上海浦东国际机场	5	0.82
56	三亚凤凰国际机场	1	0.74
57	杭州萧山国际机场	2	0.63
58	深圳宝安国际机场	2	0.52
59	天津滨海国际机场	1	0.51
60	武汉天河国际机场	1	0.50
61	成都双流国际机场	2	0.48

62	厦门高崎国际机场	1	0.47
63	郑州新郑机场	1	0.44
64	广州白云国际机场	2	0.36
65	重庆江北机场	1	0.29
	合计	124	1.59

### 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5件,售票服务3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	蚂蜂窝	0	1	0	0	0	0	0	1
2	美团	1	0	0	0	0	0	0	1
3	飞猪	0	1	0	0	0	0	0	1
4	去哪儿	1	0	0	0	0	0	0	1
5	途牛	1	0	0	0	0	0	0	1
合计		3	2	0	0	0	0	0	5

## 五、投诉处理情况

本月 1821 件投诉中，共有 1787 件得到了及时处理和回复。有 34 件尚未回复处理结果，其中有 15 家港澳台地区及外国航空公司的 29 件投诉没有及时处理回复；有 5 家机场的 5 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	俄罗斯国际航空公司	行李	6	6
2	泰国飞鸟航空	航班问题	2	3
		超售	1	
3	乌克兰国际航空	航班问题	3	3
4	斯里兰卡航空公司	航班问题	1	2
		预定、票务与登机	1	
5	马印航空公司	行李	1	2
		预定、票务与登机	1	
6	印度尼西亚鹰航空公司	预定、票务与登机	2	2
7	新加坡航空公司	预定、票务与登机	2	2
8	新西兰航空公司	航班问题	2	2
9	阿曼航空公司	航班问题	1	1
10	埃塞俄比亚航空	航班问题	1	1
11	波兰航空公司	航班问题	1	1
12	国泰航空公司	预定、票务与登机	1	1

13	肯尼亚航空公司	行李	1	1
14	马来西亚航空公司	退款	1	1
15	印度航空公司	退款	1	1
合计			29	29

## 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	腾冲驼峰机场	行李	1	1
2	昭通机场	安检	1	1
3	林芝机场	行李	1	1
4	宜宾菜坝机场	安检	1	1
5	松原查干湖机场	购物和餐饮服务	1	1
合计			5	5

## 六、数据更正说明

《2018年8月航空运输消费者投诉情况的通报》境内航空公司投诉率统计部分中，境内航空公司平均投诉率（百万分率）“72.53”更正为“31.66”；海南航空公司投诉率（百万分率）“38.35”更正为“26.17”。

各境内航空公司（全服务型）投诉率统计情况如下：

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	8	406.38
2	幸福航空有限责任公司	7	76.05
3	金鹏航空有限责任公司	14	69.83
4	东海航空有限公司	20	56.41
5	北京首都航空有限公司	81	55.15
6	浙江长龙航空有限公司	26	43.63
7	青岛航空股份有限公司	12	41.19
8	华夏航空有限公司	19	40.82
9	西藏航空有限公司	17	40.15
10	河北航空有限公司	15	38.43
11	江西航空有限公司	7	37.22
12	中国东方航空股份有限公司	325	36.54
13	广西北部湾航空有限公司	13	35.50
14	天津航空有限责任公司	43	32.72
15	重庆航空有限责任公司	11	32.65
16	上海航空股份有限公司	49	32.61
17	中国国际航空股份有限公司	189	29.79
18	厦门航空有限公司	104	29.21
19	深圳航空有限责任公司	79	28.30
20	海南航空股份有限公司	97	26.17
21	昆明航空有限公司	12	26.14
22	四川航空股份有限公司	66	26.09

23	成都航空有限公司	17	25.49
24	中国南方航空股份有限公司	226	25.11
25	多彩贵州航空有限公司	3	24.97
26	山东航空股份有限公司	58	23.17
27	奥凯航空有限公司	13	22.05
28	瑞丽航空有限责任公司	7	19.54
29	长安航空有限责任公司	4	16.75
30	福州航空有限责任公司	5	16.10
31	上海吉祥航空有限公司	16	11.19
32	云南红土航空有限公司	1	8.88
33	大新华航空有限公司	0	0.00
合计		1564	30.26

民航局运输司

2018年11月6日