

关于 2018 年航空运输消费者 投诉情况的通报

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:

根据《关于印发公共航空运输服务消费者投诉管理办法的通知》(民航发〔2018〕26号)相关要求,现将2018年度航空运输消费者投诉情况通报如下:

2018年度民航局运输司、民航局消费者事务中心及中国航空运输协会共受理消费者投诉20761件。其中,国内航空公司投诉16894件,外国及港澳台地区航空公司投诉1795件,机场投诉1945件,机场地面服务代理人1件,航空销售代理人投诉126件。在所有投诉中,消费者和企业自行和解19758件,民航局消费者事务中心进行调解的1003件。

一、针对国内航空公司的投诉情况

(一) 投诉类型及比例

2018年受理消费者对国内航空公司的投诉16894件。其中,投诉类型排名前三位的分别是:航班问题6653件,占39.38%;预定、票务与登机4016件,占23.77%;行李运输差错1769件,占10.47%。(详情见通报附表1)

(二) 投诉数量

2018 年国内航空公司投诉中，针对全服务型航空公司的 14627 件，投诉数量最多的是东方航空公司；针对差异化服务型航空公司的 2267 件，投诉数量最多的是中国联合航空公司。（详情见通报附表 2、3）

（三）投诉率

2018 年国内航空公司平均投诉率为百万分之二十七点五四。其中，全服务型航空公司平均投诉率为百万分之二十六点二一，投诉率最高的前三家航空公司分别是：龙江航空、幸福航空和金鹏航空；差异化服务型航空公司平均投诉率为百万分之四十一零一，投诉率最高的前三家航空公司分别是：中国联合航空、西部航空和桂林航空。（详情见通报附表 4、5）

二、针对外国及港澳台地区航空公司的投诉情况

（一）投诉类型及比例

2018 年受理消费者对外国及港澳台地区航空公司的投诉 1795 件。其中，投诉类型排名前三位的分别是：航班问题 560 件，占 31.20%；预定、票务与登机 500 件，占 27.86%；行李运输差错 322 件，占 17.94%。（详情见通报附表 6）

（二）投诉数量

2018 年外国及港澳台地区航空公司投诉中，投诉数量最多的是泰国亚洲航空。（详情见通报附表 6）

三、针对机场的投诉情况

(一) 投诉类型及比例

2018 年受理消费者对机场的投诉 1945 件。其中，投诉类型排名前三位的分别是：安检 523 件，占 26.89%；办理乘机手续 308 件，占 15.84%；购物和餐饮服务 308 件，占 15.84%。

(详情见通报附表 7)

(二) 投诉数量

2018 年机场投诉中，投诉数量最多的是昆明长水国际机场。(详情见通报附表 7)

(三) 投诉率

2018 年机场平均投诉率为百万分之一点五五。投诉率最高的前三家机场分别是：那拉提机场、丹东浪头机场和张家口宁远机场。(详情见通报附表 8)

四、针对航空销售代理人及地面服务代理人的投诉情况

2018 年受理消费者对航空销售代理人的投诉 126 件。其中，涉及售票服务的 85 件，占 67.46%；涉及签改退票的 39 件，占 30.95%；涉及售后服务的 2 件，占 1.59%。投诉数量最多的航空销售代理人为飞猪网。(详情见通报附表 9)

2018 年发生 1 件对地面服务代理人关于行李问题的投诉。

运输司

2019 年 3 月 4 日

附表 1. 国内航空公司投诉类型及比例

序号	投诉类型	投诉件数		比例 (%)
1	航班问题	取消	3618	39.38
		延误	2169	
		错失衔接	292	
		时刻变更	205	
		更换航空器	166	
		信息不满意	96	
		改变目的地	82	
		改变始发点	2	
		其他	23	
		小计	6653	
2	预定、票务与登机	信息不满意	1594	23.77
		售票、预定错误	1005	
		拒绝乘客登机	834	
		未能成功签转	121	
		无预定记录	67	
		无法联络	62	
		错误取消	58	
		未收到机票	50	
		拒绝出售机票	18	
		预先重新保护	2	
		等待下机	1	
		其他	204	
		小计	4016	
3	行李	行李延误	477	10.47
		行李破损	385	
		信息不满意	210	
		行李丢失	161	
		多收费	150	
		物品丢失	104	
		收费标准过高	52	
		行李破损/内物丢失	48	
		内物破损	41	
		内物被盗	33	
		行李破损/内物损坏	30	
		拒绝运输	10	
		行李被盗	2	
		其他	66	
小计	1769			
4	退款	信息不满意	467	7.85
		不适当的退款	364	
		拒绝提供退款	219	
		推迟提供退款	216	
		拒绝提供退款: 提供不适当的机票	13	
		账单错误	12	

		拒绝提供退款: 提供的机票不能接受	3	
		其他	32	
		小计	1326	
5	旅客服务	不满意空中服务	332	7.81
		信息不满意	218	
		不能打印行程单	106	
		不满意食品服务	102	
		不满意座位安排(非残疾人)	86	
		不提供其他旅客服务费发票	67	
		态度恶劣	46	
		拒绝提供帮助	40	
		设备不足	29	
		不提供逾重行李费发票	22	
		不提供签转手续费发票	7	
		未控制其他乘客	5	
		保安问题(非残疾或歧视)	2	
		其他	257	
小计	1319			
6	票价	887	5.25	
7	综合(包括常旅客)	546	3.23	
8	超售	284	1.68	
9	短信欺诈	58	0.34	
10	残疾旅客	12	0.07	
11	广告	10	0.06	
12	歧视(残疾人除外)	5	0.03	
13	动物: 丢失、受伤、死亡	4	0.02	
14	吸烟	3	0.02	
15	旅行或包机	2	0.01	
合计		16894	100	

附表 2. 国内各全服务型航空公司投诉数量及类型统计

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	1051	45	796	124	244	330	312	1	2	0	0	223	3	0	0	25	3156
2	中国南方航空股份有限公司	798	23	568	96	148	205	175	0	2	0	0	108	0	2	1	2	2128
3	中国国际航空股份有限公司	531	12	472	76	156	273	144	0	1	0	0	106	2	0	0	1	1774
4	海南航空股份有限公司	436	12	189	37	43	109	79	0	0	0	0	27	1	0	0	6	939
5	厦门航空有限公司	312	21	270	68	100	50	56	0	0	0	0	18	0	0	2	0	897
6	四川航空股份有限公司	293	13	214	80	59	62	43	0	1	0	0	7	0	0	0	3	775
7	深圳航空有限责任公司	236	20	151	39	42	50	57	1	2	0	0	24	1	0	0	2	625
8	天津航空有限责任公司	233	10	116	22	26	78	58	0	0	0	0	3	0	0	0	8	554
9	山东航空股份有限公司	208	8	120	40	39	42	30	0	0	0	0	4	1	1	0	0	493
10	北京首都航空有限公司	271	18	89	20	28	25	26	0	0	0	1	2	0	0	0	2	482
11	上海吉祥航空有限公司	122	2	47	15	16	19	27	0	0	0	0	6	1	0	0	0	255
12	上海航空股份有限公司	106	7	45	5	16	20	31	1	0	0	0	6	0	0	0	1	238
13	成都航空有限公司	63	0	53	7	24	21	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	177
14	华夏航空有限公司	87	3	35	11	20	7	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	171
15	浙江长龙航空公司	63	0	42	14	25	5	9	0	0	0	0	1	0	0	0	0	159
16	广西北部湾航空有限公司	74	8	21	7	7	25	9	0	0	0	0	1	0	0	0	5	157
17	金鹏航空股份有限公司	105	1	16	1	12	6	11	0	0	0	0	1	0	1	0	0	154
18	奥凯航空有限公司	74	3	32	7	12	16	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	151
19	河北航空有限公司	56	4	35	11	19	8	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	150
20	西藏航空有限公司	88	2	23	3	5	21	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	149

21	昆明航空有限公司	62	2	37	11	21	5	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	144
22	东海航空有限公司	84	3	20	6	12	7	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	141
23	龙江航空有限公司	111	0	5	3	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	125
24	青岛航空股份有限公司	76	3	18	4	7	7	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	123
25	长安航空有限责任公司	45	0	19	3	7	12	11	0	0	0	0	1	0	0	0	1	99
26	福州航空有限责任公司	40	2	23	0	7	7	3	0	0	0	0	1	1	0	0	1	85
27	幸福航空有限责任公司	53	2	8	1	5	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	71
28	江西航空有限公司	38	3	12	5	3	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	67
29	瑞丽航空有限公司	28	0	18	5	7	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	63
30	重庆航空有限责任公司	43	0	7	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	53
31	多彩贵州航空有限公司	16	1	9	6	2	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39
32	云南红土航空股份有限公司	13	0	5	4	2	5	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33
合计		5816	228	3515	731	1119	1425	1167	3	8	0	1	540	10	4	3	57	14627

表 3. 国内各差异化服务型航空公司投诉数量及类型统计

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	旅行包或机	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	223	33	227	77	99	93	63	0	0	0	1	2	1	0	0	0	819
2	春秋航空有限公司	139	0	92	23	30	117	31	0	1	0	0	3	0	0	2	0	438
3	西部航空有限责任公司	176	17	62	26	29	54	19	0	0	0	0	1	0	0	0	0	384
4	云南祥鹏航空有限责任公司	174	5	55	9	31	45	19	0	0	0	0	0	0	0	0	1	339
5	九元航空有限公司	38	0	42	15	14	30	7	0	0	0	0	0	1	0	0	0	147
6	乌鲁木齐航空有限责任公司	45	0	11	3	2	2	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	72
7	桂林航空有限公司	42	1	12	3	2	3	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	68
合计		837	56	501	156	207	344	152	0	2	0	1	6	2	0	2	1	2267

附表 4. 国内各全服务型航空公司投诉率统计

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	125	580.50
2	幸福航空有限责任公司	71	77.19
3	金鹏航空有限责任公司	154	66.27
4	广西北部湾航空有限公司	157	42.74
5	青岛航空股份有限公司	123	41.07
6	天津航空有限责任公司	554	39.35
7	江西航空有限公司	67	38.62
8	长安航空有限责任公司	99	38.40
9	河北航空有限公司	150	37.19
10	东海航空有限公司	141	36.09
11	中国东方航空股份有限公司	3156	33.00
12	多彩贵州航空有限公司	39	32.82
13	西藏航空有限公司	149	31.40
14	云南红土航空有限公司	33	31.29
15	北京首都航空有限公司	482	31.18
16	华夏航空有限公司	171	30.78
17	昆明航空有限公司	144	29.55
18	四川航空股份有限公司	775	28.01
19	福州航空有限责任公司	85	26.60
20	奥凯航空有限公司	151	25.84
21	厦门航空有限公司	897	24.99
22	中国国际航空股份有限公司	1774	24.99
23	浙江长龙航空有限公司	159	24.68
24	成都航空有限公司	177	24.24
25	中国南方航空股份有限公司	2128	22.10
26	海南航空股份有限公司	939	21.87
27	深圳航空有限责任公司	625	20.38
28	山东航空股份有限公司	493	19.32
29	上海吉祥航空有限公司	255	16.94
30	瑞丽航空有限责任公司	63	16.41
31	重庆航空有限责任公司	53	14.48
32	上海航空股份有限公司	238	13.85
33	大新华航空有限公司	0	0.00
合计		14627	26.21

注：投诉率=投诉数量/旅客运输量（单位人）*1000000

附表 5. 国内各差异化服务型航空公司投诉率统计

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	819	98.69
2	西部航空有限责任公司	384	44.93
3	桂林航空有限公司	68	40.73
4	九元航空有限责任公司	147	38.40
5	乌鲁木齐航空有限责任公司	72	30.92
6	云南祥鹏航空有限责任公司	339	30.58
7	春秋航空股份有限公司	438	22.43
合计		2267	41.01

注：投诉率=投诉数量/旅客运输量（单位人）*1000000

附表 6. 外国及港澳台地区航空公司的投诉情况

序号	单位	投诉类型及数量比例																
		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	泰国亚洲航空公司	29	0	52	7	15	10	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	120
2	马来西亚亚洲航空有限公司	20	0	34	1	23	11	7	0	0	0	0	1	0	0	0	0	97
3	香港航空公司	21	0	31	4	11	23	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	95
4	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	30	0	32	1	14	13	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	94
5	法国航空公司	20	1	10	1	10	20	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	64
6	俄罗斯乌拉尔航空公司	35	0	4	0	4	12	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	56
7	国泰航空公司	13	1	14	1	7	10	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	52
8	港龙航空	11	2	10	4	3	12	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50
9	全日空航空公司	13	0	20	6	8	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	50
10	俄罗斯国际航空公司	8	0	10	0	3	28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49
11	泰国狮子航空	15	0	16	2	5	6	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	47
12	澳门航空公司	15	2	18	1	9	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	47
13	泰国酷鸟航空公司	33	0	2	0	3	4	2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	46

14	德国汉莎航空公司	9	0	10	1	6	10	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37
15	马来西亚航空公司	18	0	5	2	7	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	36
16	印度尼西亚鹰航空公司	28	0	5	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35
17	日本乐桃航空公司	6	0	9	1	10	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34
18	韩亚航空	1	0	14	0	5	10	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	34
19	新加坡酷航	10	0	6	3	3	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29
20	加拿大航空公司	6	1	9	1	6	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28
21	荷兰皇家航空公司	2	1	13	0	3	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27
22	美国联合航空公司	5	0	13	0	3	2	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	27
23	新加坡航空公司	5	0	11	0	4	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
24	菲律宾宿务太平洋航空公司	4	1	5	3	5	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
25	卡塔尔航空公司	4	0	9	0	4	6	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	24
26	美国达美航空公司	7	1	5	0	1	7	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	23
27	阿联酋航空公司	2	0	10	3	3	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
28	西班牙伊比利亚航空公司	16	0	2	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
29	美国航空公司	9	0	6	2	1	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
30	日本航空公司	4	0	9	2	2	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	21
31	芬兰航空公司	5	0	7	0	3	3	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	20
32	大韩航空	2	0	8	1	5	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
33	埃塞俄比亚航空	3	0	4	0	2	9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
34	泰国国际航空公司	9	0	4	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
35	土耳其航空公司	6	2	2	0	0	7	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	18
36	香港快运航空有限公司	5	0	6	2	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
37	阿联酋阿提哈德航空公司	6	0	6	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
38	菲律宾菲亚航	4	0	5	0	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17

39	乌克兰国际航空	10	1	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
40	春秋航空日本株式会社	3	0	6	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
41	柬埔寨吴哥航空公司	4	0	3	1	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
42	澳洲航空公司	6	1	1	0	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
43	菲律宾航空公司	9	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
44	越南航空公司	8	0	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
45	新加坡胜安航空公司	3	0	5	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
46	新西兰航空公司	2	0	2	1	3	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
47	斯里兰卡航空公司	3	0	2	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
48	捷星日本	4	0	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
49	波兰航空公司	7	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	9
50	印尼狮子航空	3	0	1	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
51	俄罗斯西伯利亚航空公司	2	0	1	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
52	泰国时代航空	4	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
53	瑞士国际航空公司	1	0	3	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
54	毛里求斯航空公司	3	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
55	墨西哥航空公司	0	0	1	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
56	越捷航空公司	2	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
57	英国航空公司	0	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	6
58	北欧航空公司	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5
59	台湾长荣航空公司	0	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
60	阿曼航空公司	3	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
61	泰国亚洲航空(长途)有限公司	0	0	3	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
62	埃及航空公司	0	0	1	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
63	台湾中华航空公司	2	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
64	泰国飞鸟航空	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
65	意大利航空公司	2	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4

66	泰国亚洲大西洋航空公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
67	沙特阿拉伯航空	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
68	柬埔寨天空吴哥航空公司	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
69	印尼苏拉维加亚航空	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
70	马印航空公司	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
71	济州航空	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
72	欣丰虎航空公司	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
73	泰国微笑航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
74	肯尼亚航空公司	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
75	马尔代夫国家航空公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
76	曼谷航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
77	印度航空公司	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
78	柬埔寨景成国际航空有限公司	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
79	埃及休闲航空公司	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
80	奥地利航空公司	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
81	蒙古航空公司	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
82	台湾立荣航空公司	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
83	菲律宾飞龙航空	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
84	阿斯塔纳航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
85	印尼亚洲航空长途公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
86	维珍航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
87	夏威夷航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
88	伊朗马汉航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
89	印度尼西亚亚洲航空有限公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
90	维姆航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
91	文莱王家航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
92	阿塞拜疆航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
93	柬埔寨航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
94	以色列航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

95	勒奥斯航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
96	老挝航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
97	捷星航空	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
98	新加坡捷星亚洲航空有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
99	台湾华信航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		560	17	500	54	231	322	90	0	3	0	0	15	2	0	1	0	1795
		31.20%	0.95%	27.86%	3.01%	12.87%	17.94%	5.01%	0	0.17%	0	0	0.84%	0.11%	0	0.06%	0	100%

附表 7. 机场投诉类型及数量比例统计

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	昆明长水国际机场	3	3	1	18	22	6	0	5	2	2	3	2	5	72
2	武汉天河国际机场	2	0	0	23	11	10	1	1	0	6	9	0	2	65
3	贵阳龙洞堡机场	5	0	1	10	18	12	0	1	2	2	8	0	1	60
4	济南遥墙国际机场	1	1	1	5	30	3	0	1	3	3	4	1	2	55
5	重庆江北机场	3	1	2	10	18	7	1	2	1	1	3	0	3	52
6	北京首都国际机场	2	1	2	3	21	5	0	0	0	1	0	3	6	44
7	广州白云国际机场	3	0	1	4	12	15	0	2	0	2	1	2	2	44
8	北京南苑机场	2	0	1	11	10	6	0	1	0	4	4	0	3	42
9	郑州新郑机场	3	0	2	6	7	4	0	8	0	2	4	2	3	41
10	海口美兰国际机场	2	0	0	12	13	5	0	0	0	5	2	0	1	40
11	兰州中川机场	4	0	1	8	9	2	0	5	0	1	8	1	1	40
12	南昌昌北机场	2	1	3	3	5	5	0	9	1	4	3	2	0	38
13	沈阳桃仙国际机场	4	0	1	5	11	4	0	1	0	2	4	1	4	37
14	南宁吴圩机场	1	0	0	5	7	6	1	1	0	2	10	1	3	37
15	成都双流国际机场	5	1	2	1	18	3	0	0	0	1	3	0	1	35
16	哈尔滨太平国际机场	3	2	1	6	8	5	0	3	0	1	0	3	3	35
17	烟台蓬莱国际机场	3	0	0	1	2	1	0	2	2	1	16	2	4	34
18	上海浦东国际机场	2	0	0	4	11	6	1	0	0	1	2	3	2	32
19	深圳宝安国际机场	4	0	2	4	5	0	0	2	0	0	12	0	2	31
20	天津滨海国际机场	4	0	2	2	5	5	0	2	0	2	6	0	1	29
21	大连周水子机场	2	0	1	4	11	1	0	3	1	1	0	1	3	28
22	呼和浩特白塔机场	4	0	3	2	4	1	1	2	0	0	9	0	2	28
23	杭州萧山国际机场	0	1	1	6	5	1	0	5	0	4	3	0	1	27
24	珠海金湾机场	1	0	0	7	9	3	0	2	0	2	0	2	1	27
25	厦门高崎国际机场	2	0	0	1	3	1	0	1	0	2	10	0	5	25

26	长沙黄花国际机场	2	0	0	5	9	2	0	5	1	1	0	0	0	25
27	长春龙嘉国际机场	2	0	1	1	13	0	0	2	0	1	0	0	3	23
28	合肥新桥国际机场	1	0	0	2	7	2	0	5	1	0	5	0	0	23
29	南京禄口国际机场	3	0	1	6	3	1	0	2	0	3	3	0	0	22
30	惠州机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	19	1	0	22
31	三亚凤凰国际机场	1	0	0	6	8	3	0	1	0	0	0	0	1	20
32	库尔勒机场	3	0	0	2	5	0	0	2	0	0	6	0	2	20
33	西安咸阳国际机场	3	0	0	3	5	2	0	0	0	0	3	1	2	19
34	乌鲁木齐地窝堡机场	1	0	0	6	5	1	1	1	0	0	1	1	2	19
35	芒市机场	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	13	0	1	19
36	桂林两江国际机场	3	0	0	2	5	0	0	4	1	1	2	0	0	18
37	银川河东机场	1	0	0	2	4	3	2	3	0	2	0	1	0	18
38	拉萨贡嘎机场	2	0	0	4	7	0	0	1	0	2	0	1	1	18
39	太原武宿机场	4	0	0	1	6	1	1	0	0	1	2	0	1	17
40	西宁曹家堡机场	2	0	0	3	7	1	0	1	0	0	2	1	0	17
41	徐州观音机场	1	0	0	1	3	4	0	0	0	1	3	2	2	17
42	上海虹桥国际机场	1	0	1	3	6	1	0	0	0	0	1	1	2	16
43	宜昌三峡机场	1	0	0	3	6	0	0	2	0	1	1	0	2	16
44	和田机场	3	0	0	2	2	0	0	0	0	0	8	0	1	16
45	石家庄正定机场	1	1	0	2	3	1	0	3	0	0	1	1	2	15
46	扬州泰州机场	1	0	0	0	1	2	0	5	0	0	3	3	0	15
47	潍坊机场	5	0	0	1	1	1	0	0	0	0	7	0	0	15
48	宁波栎社机场	1	0	0	5	3	0	0	0	1	0	2	0	1	13
49	喀什机场	1	0	0	3	6	0	0	0	0	0	1	0	2	13
50	伊宁机场	1	0	0	1	8	1	0	1	0	0	0	0	1	13
51	运城张孝机场	0	0	0	2	2	1	0	2	1	1	4	0	0	13
52	绵阳南郊机场	3	0	1	0	2	3	0	0	0	2	1	0	0	12
53	鄂尔多斯伊金霍洛机场	2	0	0	1	2	3	0	1	0	0	3	0	0	12
54	青岛流亭国际机场	0	0	0	2	6	1	0	0	0	1	1	0	0	11
55	嘉峪关机场	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	7	0	0	11

56	丽江三义机场	1	0	0	0	4	2	0	2	1	0	0	0	0	10
57	常州奔牛机场	2	0	0	3	2	1	0	0	0	0	2	0	0	10
58	盐城南洋机场	0	0	0	2	3	1	0	3	0	1	0	0	0	10
59	淮安涟水机场	0	0	1	1	3	0	0	2	0	0	3	0	0	10
60	万州机场	2	0	0	3	2	0	0	1	0	0	2	0	0	10
61	泉州晋江机场	1	0	0	2	0	1	1	0	0	1	3	0	0	9
62	海拉尔东山机场	1	0	0	4	3	0	0	0	0	0	1	0	0	9
63	锡林浩特机场	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	6	0	0	9
64	张家口宁远机场	2	0	1	2	0	0	0	0	0	0	2	2	0	9
65	北海福成机场	0	0	0	0	2	1	0	1	0	0	4	0	0	8
66	大同倍加皂机场	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	4	1	0	8
67	阜阳西关机场	4	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	8
68	十堰武当山机场	0	0	0	1	1	0	0	2	0	1	2	0	1	8
69	齐齐哈尔三家子机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	8
70	那拉提机场	0	0	0	0	7	1	0	0	0	0	0	0	0	8
71	西双版纳景洪机场	0	1	0	2	1	0	0	1	0	0	2	0	0	7
72	威海大水泊机场	1	0	0	1	2	2	0	0	0	0	1	0	0	7
73	张家界荷花机场	0	0	0	1	2	1	0	3	0	0	0	0	0	7
74	临沂机场	0	0	0	2	3	1	0	1	0	0	0	0	0	7
75	遵义机场	0	0	0	1	2	0	0	0	0	1	1	1	1	7
76	阿克苏温宿机场	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	3	0	0	7
77	赣州黄金机场	0	0	1	3	1	2	0	0	0	0	0	0	0	7
78	乌兰浩特机场	0	0	0	1	3	2	0	0	0	0	1	0	0	7
79	福州长乐国际机场	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	6
80	连云港白塔埠机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	4	0	0	6
81	大庆机场	1	0	0	3	1	0	0	0	0	0	1	0	0	6
82	秦皇岛机场	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	0	0	6
83	乌兰察布集宁机场	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	2	0	0	6
84	温州永强机场	1	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	5
85	包头二里半机场	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	5
86	榆林西沙机场	0	0	0	1	1	2	0	1	0	0	0	0	0	5
87	兴义机场	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	1	0	0	5

88	西昌青山机场	2	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	5
89	日照山字河机场	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	5
90	林芝机场	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	5
91	衡阳机场	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	5
92	忻州五台山机场	0	0	0	2	1	0	0	1	0	1	0	0	0	5
93	洛阳北郊机场	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	4
94	通辽机场	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	4
95	牡丹江海浪机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	4
96	南阳姜营机场	0	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	4
97	黄山屯溪机场	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	4
98	邯郸机场	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4
99	东营机场	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	4
100	庆阳西峰镇机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	4
101	无锡硕放机场	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
102	揭阳潮汕机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	3
103	湛江机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3
104	襄樊刘集机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	3
105	毕节飞雄机场	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3
106	济宁机场	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3
107	南充高坪机场	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
108	铜仁大兴机场	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
109	景德镇罗家机场	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	3
110	恩施许家坪机场	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
111	常德桃花源机场	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
112	临沧机场	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
113	库车机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	3
114	巴彦淖尔天吉泰机场	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3
115	吕梁大武机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3
116	锦州湾机场	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	3
117	加格达奇嘎仙机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3
118	张掖甘州机场	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3
119	南通兴东机场	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2

120	延吉朝阳川机场	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
121	大理机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
122	腾冲驼峰机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
123	舟山普陀山机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
124	宜宾菜坝机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
125	长治王村机场	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
126	敦煌机场	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
127	迪庆香格里拉机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
128	武夷山机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
129	佳木斯东郊机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
130	达州河市霸机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
131	梅县机场	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
132	安庆大龙山机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
133	阿勒泰机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
134	唐山三女河机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
135	攀枝花保安营机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
136	六盘水月照机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
137	昌都邦达机场	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
138	丹东浪头机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
139	衢州机场	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
140	稻城亚丁机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
141	塔城机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
142	天水机场	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
143	琼海博鳌国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
144	上饶三清山机场	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
145	松原查干湖机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
146	义乌机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
147	遵义茅台机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
148	赤峰土城子机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
149	柳州白莲机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
150	泸州云龙机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
151	台州路桥机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
152	井冈山机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

153	白山长白山机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
154	满洲里机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
155	保山机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
156	乌海机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
157	邵阳武冈机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
158	克拉玛依机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
159	安顺黄果树机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
160	延安二十里铺机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
161	昭通机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
162	汉中西关机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
163	鸡西机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
164	鞍山机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
165	格尔木机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
166	二连浩特赛乌素机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
167	怀化芷江机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
168	营口兰旗机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
169	永州零陵机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
170	固原机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
171	阿尔山伊尔施机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
172	中卫机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
173	吐鲁番交河机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
174	荔波机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
175	宁蒗泸沽湖机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
176	扎兰屯成吉思汗机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
177	承德普宁机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
178	阿拉善机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
179	石河子花园机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		163	14	39	308	523	193	15	135	20	90	308	45	92	1945
		8.38%	0.72%	2.01%	15.84%	26.89%	9.92%	0.77%	6.94%	1.03%	4.63%	15.84%	2.31%	4.73%	100%

附表 8. 机场投诉率统计

序号	机场名称	投诉件数	投诉率 (百万分之)
1	那拉提机场	8	100.00
2	丹东浪头机场	2	23.98
3	张家口宁远机场	9	23.24
4	潍坊机场	15	20.70
5	嘉峪关机场	11	19.60
6	齐齐哈尔三家子机场	8	19.52
7	加格达奇嘎仙机场	3	19.23
8	张掖甘州机场	3	16.96
9	忻州五台山机场	5	15.26
10	乌兰察布集宁机场	6	15.15
11	秦皇岛机场	6	14.49
12	锡林浩特机场	9	14.46
13	和田机场	16	13.18
14	松原查干湖机场	2	12.55
15	惠州机场	22	11.70
16	万州机场	10	11.49
17	库尔勒机场	20	11.47
18	天水机场	2	11.12
19	芒市机场	19	10.47
20	林芝机场	5	10.32
21	锦州湾机场	3	10.19
22	阜阳西关机场	8	10.01
23	伊宁机场	13	9.75
24	阿尔山伊尔施机场	1	9.62
25	庆阳西峰镇机场	4	9.53
26	乌兰浩特机场	7	9.50
27	库车机场	3	9.31
28	巴彦淖尔天吉泰机场	3	8.51
29	稻城亚丁机场	2	8.26
30	吕梁大武机场	3	8.17
31	衢州机场	2	7.96
32	大同倍加皂机场	8	7.87
33	扎兰屯成吉思汗机场	1	7.78
34	塔城机场	2	7.40
35	西昌青山机场	5	7.39
36	大庆机场	6	7.21
37	临沧机场	3	6.81
38	十堰武当山机场	8	6.76
39	徐州观音机场	17	6.73
40	淮安涟水机场	10	6.60
41	北京南苑机场	42	6.45
42	喀什机场	13	6.31
43	扬州泰州机场	15	6.29
44	衡阳机场	5	6.13
45	昌都邦达机场	2	6.11
46	宁蒗泸沽湖机场	1	6.11
47	阿拉善机场	1	6.03
48	运城张孝机场	13	6.00
49	石河子花园机场	1	5.92
50	东营机场	4	5.81
51	日照山字河机场	5	5.55
52	盐城南洋机场	10	5.52

53	景德镇罗家机场	3	5.51
54	格尔木机场	1	5.51
55	荔波机场	1	5.48
56	阿克苏温宿机场	7	5.42
57	宜昌三峡机场	16	5.35
58	上饶三清山机场	2	5.33
59	黄山屯溪机场	4	5.25
60	邯郸机场	4	5.24
61	攀枝花保安营机场	2	5.22
62	吐鲁番交河机场	1	5.18
63	阿勒泰机场	2	5.05
64	二连浩特赛乌素机场	1	4.86
65	鄂尔多斯伊金霍洛机场	12	4.85
66	六盘水月照机场	2	4.64
67	鸡西机场	1	4.63
68	兴义机场	5	4.46
69	固原机场	1	4.42
70	南阳姜营机场	4	4.40
71	赣州黄金机场	7	4.31
72	牡丹江海浪机场	4	4.28
73	泸州蓝田机场	1	4.25
74	安庆大龙山机场	2	4.19
75	拉萨贡嘎机场	18	4.13
76	常德桃花源机场	3	4.13
77	中卫机场	1	4.11
78	通辽机场	4	4.07
79	烟台蓬莱国际机场	34	4.03
80	永州零陵机场	1	4.00
81	连云港白塔埠机场	6	3.96
82	梅县机场	2	3.90
83	达州河市霸机场	2	3.89
84	海拉尔东山机场	9	3.86
85	鞍山机场	1	3.83
86	琼海博鳌国际机场	2	3.63
87	北海福成机场	8	3.51
88	临沂机场	7	3.49
89	唐山三女河机场	2	3.48
90	遵义机场	7	3.44
91	迪庆香格里拉机场	2	3.38
92	营口兰旗机场	1	3.37
93	济南遥墙国际机场	55	3.31
94	南充高坪机场	3	3.18
95	张家界荷花机场	7	3.17
96	武夷山机场	2	3.11
97	绵阳南郊机场	12	3.05
98	洛阳北郊机场	4	3.05
99	常州奔牛机场	10	3.01
100	贵阳龙洞堡机场	60	2.99
101	长治王村机场	2	2.90
102	兰州中川机场	40	2.89
103	恩施许家坪机场	3	2.89
104	昭通机场	1	2.89
105	南昌昌北机场	38	2.81
106	威海大水泊机场	7	2.79
107	西宁曹家堡机场	17	2.68

108	武汉天河国际机场	65	2.65
109	敦煌机场	2	2.64
110	延安二十里铺机场	1	2.59
111	毕节飞雄机场	3	2.47
112	包头二里半机场	5	2.46
113	济宁机场	3	2.46
114	南宁吴圩机场	37	2.45
115	佳木斯东郊机场	2	2.43
116	珠海金湾机场	27	2.41
117	榆林西沙机场	5	2.39
118	铜仁大兴机场	3	2.35
119	满洲里机场	1	2.34
120	呼和浩特白塔机场	28	2.30
121	承德普宁机场	1	2.29
122	安顺黄果树机场	1	2.27
123	襄樊刘集机场	3	2.13
124	邵阳武冈机场	1	2.13
125	乌海机场	1	2.08
126	合肥新桥国际机场	23	2.07
127	桂林两江国际机场	18	2.07
128	宜宾菜坝机场	2	2.05
129	汉中西关机场	1	2.02
130	银川河东机场	18	2.01
131	怀化芷江机场	1	2.01
132	沈阳桃仙国际机场	37	1.95
133	白山长白山机场	1	1.82
134	长春龙嘉国际机场	23	1.77
135	哈尔滨太平国际机场	35	1.71
136	腾冲驼峰机场	2	1.71
137	克拉玛依机场	1	1.69
138	海口美兰国际机场	40	1.66
139	舟山普陀山机场	2	1.65
140	西双版纳景洪机场	7	1.57
141	昆明长水国际机场	72	1.53
142	井冈山机场	1	1.52
143	郑州新郑机场	41	1.50
144	大连周水子机场	28	1.49
145	丽江三义机场	10	1.33
146	石家庄正定机场	15	1.32
147	延吉朝阳川机场	2	1.32
148	重庆江北机场	52	1.25
149	太原武宿机场	17	1.25
150	天津滨海国际机场	29	1.23
151	泉州晋江机场	9	1.21
152	湛江机场	3	1.17
153	大理机场	2	1.13
154	宁波栎社机场	13	1.11
155	三亚凤凰国际机场	20	1.00
156	遵义茅台机场	1	0.99
157	长沙黄花国际机场	25	0.99
158	保山机场	1	0.98
159	厦门高崎国际机场	25	0.94
160	台州路桥机场	1	0.90
161	乌鲁木齐地窝堡机场	19	0.83
162	南京禄口国际机场	22	0.77

163	柳州白莲机场	1	0.74
164	南通兴东机场	2	0.72
165	杭州萧山国际机场	27	0.71
166	成都双流国际机场	35	0.67
167	赤峰土城子机场	1	0.64
168	广州白云国际机场	44	0.63
169	深圳宝安国际机场	31	0.63
170	义乌机场	1	0.61
171	揭阳潮汕机场	3	0.46
172	青岛流亭国际机场	11	0.45
173	温州永强机场	5	0.45
174	北京首都国际机场	44	0.44
175	上海浦东国际机场	32	0.43
176	西安咸阳国际机场	19	0.43
177	福州长乐国际机场	6	0.42
178	无锡硕放机场	3	0.42
179	上海虹桥国际机场	16	0.37
合计		1945	1.55

注：投诉率=投诉数量/机场旅客吞吐量（单位万人）*100

附表 9. 航空销售代理人的投诉统计

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	17	19	0	0	0	0	0	36
2	去哪儿	22	8	0	0	0	0	0	30
3	携程	9	7	0	0	0	0	0	16
4	同程	8	2	0	0	0	0	0	10
5	美团	6	1	0	0	0	0	0	7
6	途牛	7	0	0	0	0	0	0	7
7	同程艺龙	6	1	0	0	0	0	0	7
8	航班管家	5	0	0	0	0	0	0	5
9	京东	1	0	1	0	0	0	0	2
10	驴妈妈	2	0	0	0	0	0	0	2
11	智行火车票	2	0	0	0	0	0	0	2
12	天地一家商务管理(北京)有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
13	蚂蜂窝	0	1	0	0	0	0	0	1
合计		85	39	2	0	0	0	0	126
		67.46%	30.95%	1.59%	0	0	0	0	100%