

2016年8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：

2016年8月民航局运输司、各地区管理局、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书面投诉449件，其中国内航空公司378件，国外及港、澳、台地区航空公司49件，机场20件，机票销售代理企业2件。现将本月投诉情况通报如下：

一、对航空公司的投诉情况

（一）对国内航空公司的投诉情况

1. 国内航空公司投诉类型及比例

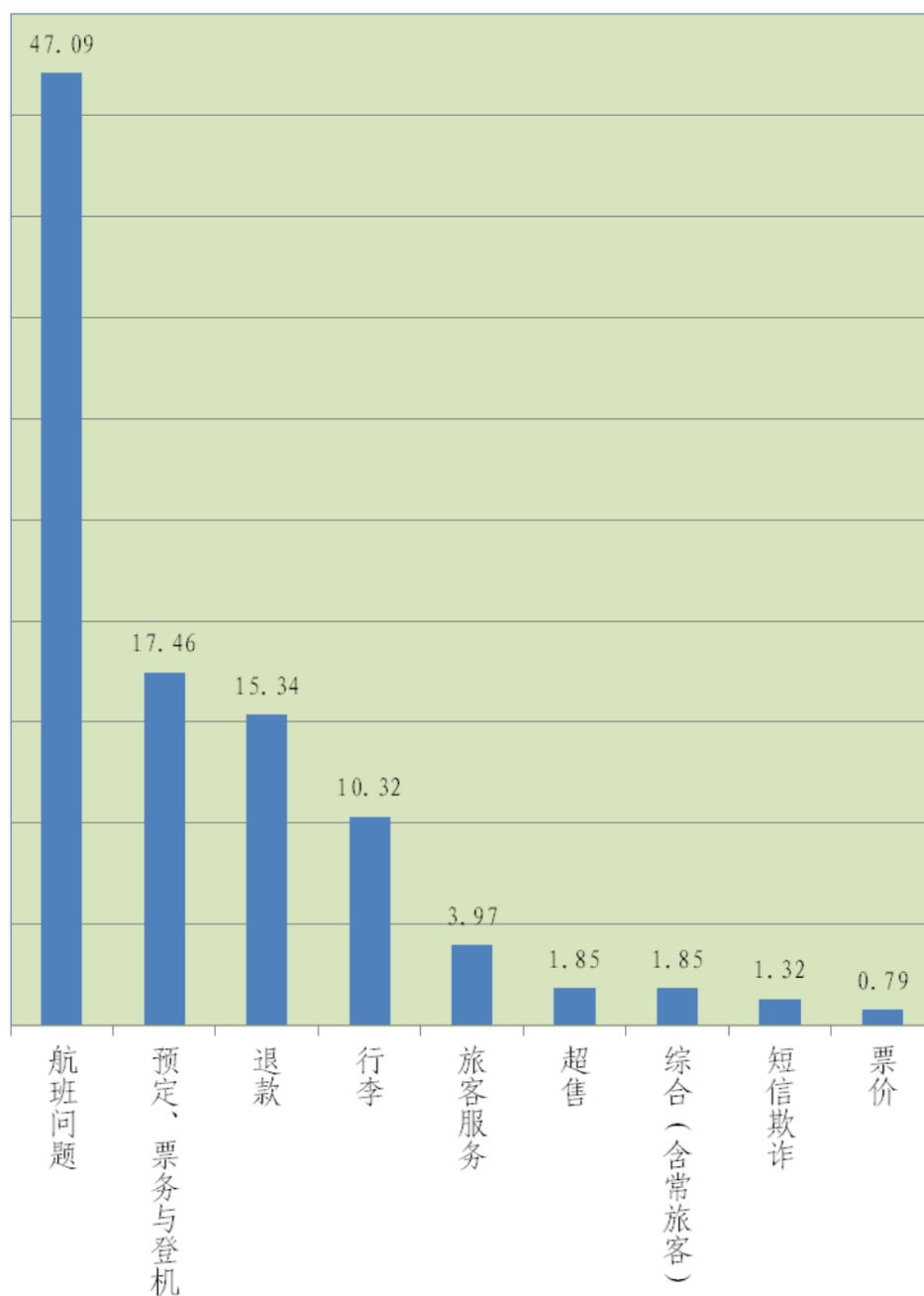
本月受理消费者对国内航空公司的投诉378件。其中，航班问题178件，占47.09%；预定、票务、登机66件，占17.46%；退款58件，占15.34%；行李运输差错39件，占10.32%；旅客服务15件，占3.97%；综合（含常旅客）与超售各7件，各占1.85%；短信欺诈5件，占1.32%；票价3件，占0.79%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例（%）
1	航班问题	取消	90	47.09
		延误	73	
		错失衔接	6	
		改变目的地	3	
		时刻变更	3	

		信息不满意	2	
		更换航空器	1	
		小计	178	
2	预定、票务 与登机	售票、预定错误	20	17.46
		拒绝乘客登机	15	
		无预定记录	5	
		未能成功签转	5	
		信息不满意	5	
		拒绝出售机票	3	
		错误取消	1	
		其他	12	
		小计	66	
3	退 款	不适当的退款	20	15.34
		推迟提供退款	11	
		拒绝提供退款	8	
		信息不满意	6	
		拒绝提供退款: 提供 不适当的机票/旅行 支票	3	
		拒绝提供退款: 提供 的机票/旅行支票不 能接受	2	

		其他	8	
		小计	58	
4	行李	行李延误	13	10.32
		行李丢失	5	
		行李破损	4	
		信息不满意	3	
		行李破损/内物丢失	2	
		收费标准过高	2	
		行李破损/内物损坏	1	
		内物被盗	1	
		物品丢失	1	
		多收费	1	
		拒绝运输	1	
		其他	5	
		小计	39	
5	旅客服务	15		3.97
6	综合（含常旅客）	7		1.85
7	超售	7		1.85
8	短信欺诈	5		1.32
9	票价	3		0.79
合计		378		100

国内航空公司各类投诉所占百分比



2. 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、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	中国南方航空股份有限公司	29	0	12	2	10	8	4	0	0	0	0	3	0	0	0	0	68
2	中国东方航空股份有限公司	24	3	11	0	10	4	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	55
3	中国国际航空股份有限公司	19	1	10	0	5	10	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50
4	四川航空股份有限公司	15	0	4	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	24
5	海南航空股份有限公司	7	1	1	0	3	4	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	18
6	厦门航空有限公司	5	1	4	0	6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17

7	中国联合航空有限公司	7	0	1	0	3	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	15
8	深圳航空有限责任公司	4	1	3	0	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
9	西部航空有限责任公司	3	0	3	0	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
10	云南祥鹏航空有限责任公司	3	0	5	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
11	春秋航空有限公司	7	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	9
12	上海吉祥航空有限公司	2	0	4	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
13	昆明航空有限公司	8	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
14	西藏航空有限公司	6	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
15	东海航空有限公司	8	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
16	山东航空股份有限公司	5	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
17	天津航空有限责任公司	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	7

18	上海航空股份有限公司	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
19	北京首都航空有限公司	2	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
20	成都航空有限公司	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
21	九元航空有限公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
22	长安航空有限责任公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
23	奥凯航空有限公司	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	华夏航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
25	河北航空有限公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
26	青岛航空股份有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
27	广西北部湾航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	桂林航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
29	瑞丽航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

30	乌鲁木齐航空有限责任公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	多彩贵州航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		178	7	66	3	58	39	15	0	0	0	0	7	0	0	0	5	378

3. 国内航空公司的投诉率统计

本月 40 家航空公司中有 31 家航空公司发生了投诉，航空公司平均投诉率为万分之零点零捌贰（0.082 ‰）。

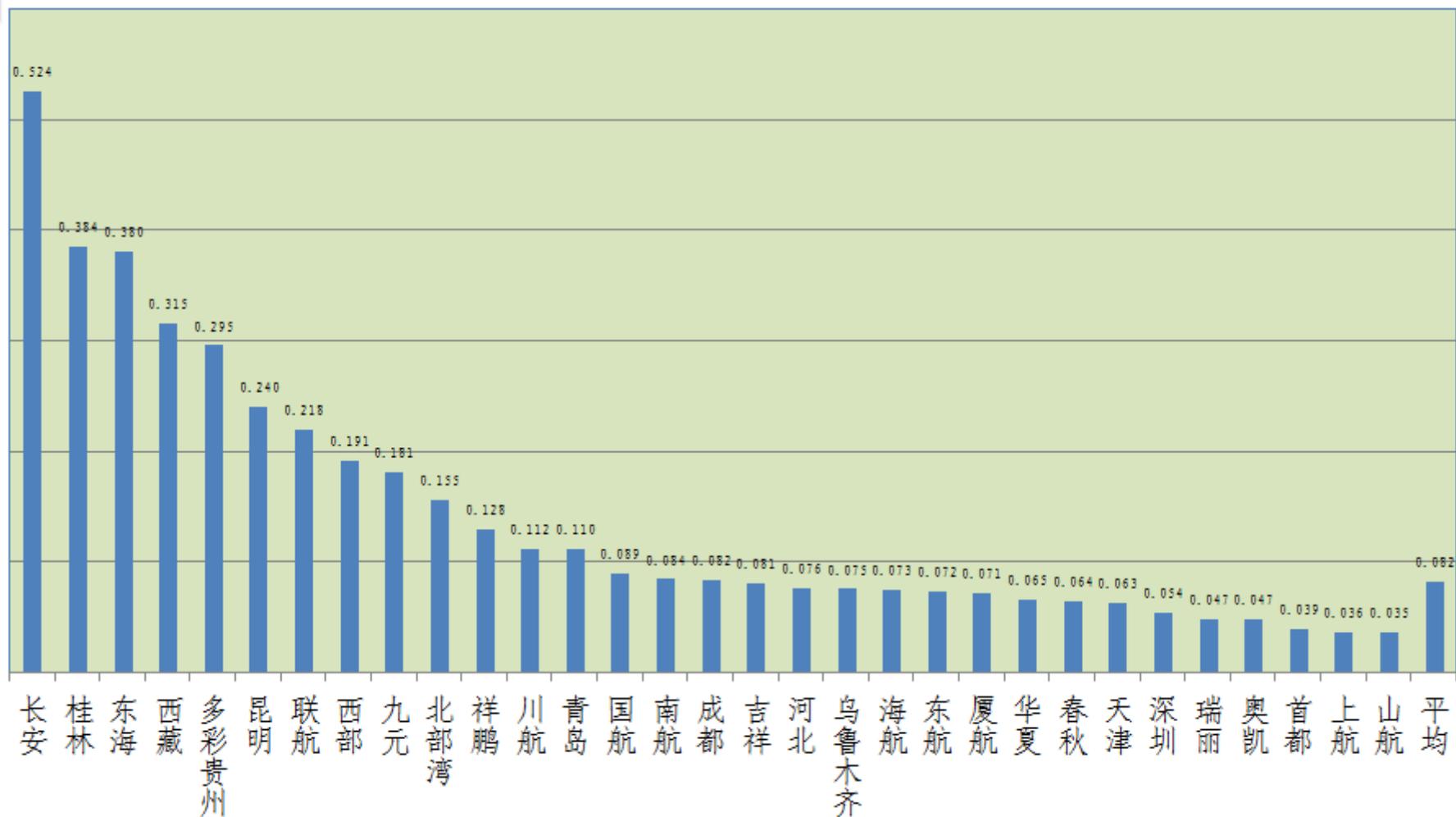
序号	公司名称	投诉 件数	运输量 (万人)	投诉率 (万分之)
1	长安航空有限责任公司	3	5.72	0.524
2	桂林航空有限公司	2	5.21	0.384
3	东海航空有限公司	9	23.68	0.380
4	西藏航空有限公司	9	28.54	0.315
5	多彩贵州航空有限公司	1	3.39	0.295
6	昆明航空有限公司	9	37.56	0.240
7	中国联合航空有限公司	15	68.67	0.218
8	西部航空有限责任公司	13	68.01	0.191
9	九元航空有限责任公司	3	16.59	0.181
10	广西北部湾航空有限公司	2	12.87	0.155
11	云南祥鹏航空有限责任公司	10	77.95	0.128
12	四川航空股份有限公司	24	215.15	0.112
13	青岛航空股份有限公司	2	18.14	0.110
14	中国国际航空股份有限公司	50	561.07	0.089
15	中国南方航空股份有限公司	68	813.84	0.084
16	成都航空有限公司	4	48.69	0.082
17	上海吉祥航空有限公司	9	111.78	0.081

18	河北航空有限公司	2	26.43	0.076
19	乌鲁木齐航空有限责任公司	1	13.39	0.075
20	海南航空股份有限公司	18	245.28	0.073
21	中国东方航空股份有限公司	55	762.60	0.072
22	厦门航空有限公司	17	238.25	0.071
23	华夏航空有限公司	2	30.63	0.065
24	春秋航空股份有限公司	9	140.61	0.064
25	天津航空有限责任公司	7	111.85	0.063
26	深圳航空有限责任公司	14	259.83	0.054
27	瑞丽航空有限责任公司	1	21.27	0.047
28	奥凯航空有限公司	2	42.74	0.047
29	北京首都航空有限公司	5	128.55	0.039
30	上海航空股份有限公司	5	140.19	0.036
31	山东航空股份有限公司	7	197.46	0.035
32	新华航空有限责任公司	0	66.24	0.000
33	浙江长龙航空有限公司	0	32.79	0.000
34	重庆航空有限责任公司	0	26.03	0.000
35	福州航空有限责任公司	0	20.93	0.000
36	大新华航空有限公司	0	6.75	0.000
37	扬子江航空有限责任公司	0	5.71	0.000
38	江西航空有限公司	0	5.71	0.000
39	红土航空有限公司	0	5.49	0.000

40	幸福航空有限责任公司	0	2.11	0.000
合 计		378	4647.70	0.082

图表区

投诉万分率



(二) 对外国航空公司及港澳台地区航空公司的投诉情况

本月受理对外国及港澳台地区航空公司的投诉 49 件。

序号	单位	投诉类型及数量																
		航班问题	超售	预定、票务、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	马来西亚航空公司	6	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
2	香港航空公司	1	0	0	0	1	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
3	马来西亚亚洲航空有限公司	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
4	法国航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
5	国泰航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
6	美国达美航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

7	港龙航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
8	卡塔尔航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
9	泰国国际航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
10	菲律宾宿务太平洋航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	捷达航空(印度)有限公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
12	美国航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
13	加拿大航空公司	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	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	意大利航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	台湾中华航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	德国汉莎航空公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	瑞士国际航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

19	毛里求斯航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	埃及航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	澳门航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	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
23	土耳其航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	欣丰虎航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	新加坡酷航公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	香港快运航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	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
合计		18	0	6	1	9	13	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49

二、对机场的投诉情况

本月对机场的投诉 20 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	乌鲁木齐地窝堡国际机场	0	0	0	1	4	1	0	0	0	0	0	0	0	6
2	广州白云国际机场	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
3	成都双流国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	昆明长水国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
5	西安咸阳国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	重庆江北国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
7	贵阳龙洞堡国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8	南昌昌北国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

9	呼和浩特白塔机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
10	合肥新桥国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	兰州中川机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
12	西宁曹家堡机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
13	鄂尔多斯伊金霍洛机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	海拉尔东山机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
合计		0	0	1	3	8	3	0	3	1	0	0	0	1	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

本月受理对航空运输销售代理企业的投诉 2 件，其中签改退票 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	去哪儿网	0	2	0	0	0	0	0	2
	合计	0	2	0	0	0	0	0	2

五、投诉处理情况与问题

(一) 8 月份投诉处理情况

2016 年 8 月，旅客对航空公司、机场的 701 件首次电话投诉由企业和旅客自行和解，有 449 件在线、邮件或传真投诉经过协调予以解决，合计受理投诉 1150 件。本月经协调解决的 449 件投诉中，共有 403 件得到了及时处理和回复。46 件尚未回复处理结果，其中有 8 家国内航空公司的 14 件投诉没有及时处理回复；有 19 家外国及港澳台地区航空公司的 29 件投诉没有及时处理回复；有 3 家机场的 3 件投诉没有及时处理回复。

详见下表：

1. 国内航空公司未处理情况

序号	单位名称	界定分类	件数	合计
1	长安航空有限责任公司	航班问题	2	3
		退款	1	
2	成都航空有限公司	航班问题	1	2
		旅客服务	1	
3	中国国际航空股份有限公司	预定、票务、登机	2	2
4	东海航空有限公司	航班问题	2	2
5	桂林航空有限公司	航班问题	2	2
6	中国联合航空有限公司	航班问题	1	1
7	河北航空有限公司	航班问题	1	1

8	多彩贵州航空有限公司	航班问题	1	1
合计			14	14

2. 外国及港澳台地区航空公司未处理情况

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	6	8
		退款	2	
2	香港航空公司	行李	1	3
		退款	1	
		旅客服务	1	
3	泰国国际航空公司	退款	1	2
		预定、票务、登机	1	
4	美国达美航空公司	航班问题	1	1
5	埃及航空公司	预定、票务、登机	1	1
6	俄罗斯西伯利亚航空公司	行李	1	1
7	菲律宾宿务太平洋航空公司	航班问题	1	1
8	加拿大航空公司	退款	1	1
9	捷达航空(印度)有限公司	旅客服务	1	1
10	卡塔尔航空公司	预定、票务、登机	1	1

11	欣丰虎航空公司	行李	1	1
12	毛里求斯航空公司	行李	1	1
13	香港快运航空有限公司	航班问题	1	1
14	美国航空公司	航班问题	1	1
15	芬兰航空公司	行李	1	1
16	泰国微笑航空公司	航班问题	1	1
17	意大利航空公司	退款	1	1
18	土耳其航空公司	退款	1	1
19	台湾中华航空公司	航班问题	1	1
合计			29	29

3. 机场未处理情况

序号	单位名称	界定分类	件数	合计
1	南昌昌北国际机场	安检	1	1
2	海拉尔东山机场	航班延误时服务	1	1
3	鄂尔多斯伊金霍洛机场	办理乘机手续	1	1
合计			3	3

(二) 7 月份投诉仍未处理情况

截至目前，2016 年 7 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	7月未处理件数	8月追加处理件数	截止目前仍未处理的7月份投诉件数
1	东海航空有限公司	航班问题	1	0	1
2		旅客服务	1	0	1
3	瑞丽航空有限公司	航班问题	1	1	0
合计			3	1	2

2. 外国及港澳台地区航空公司投诉延期处理情况

序号	单位名称	界定分类	7月未处理件数	8月追加处理件数	截止目前仍未处理的7月份投诉件数
1	捷达航空(印度)有限公司	预定、票务、登机	4	0	4
		航班问题	1	0	1
2	美国联合航空公司	预定、票务、登机	2	0	2
		航班问题	1	0	1
3	新加坡酷航公司	航班问题	1	0	1
		退款	1	0	1
		预定、票务、登机	1	0	1
4	大韩航空公司	退款	3	0	3
5	泰国东方航空公司	航班问题	1	0	1
		退款	1	0	1
6	阿联酋阿提哈德航	行李	1	0	1

	航空公司				
7	埃塞俄比亚航空公司	行李	1	0	1
8	澳洲航空公司	预定、票务、登机	1	0	1
9	俄罗斯西伯利亚航空公司	行李	1	0	1
10	芬兰航空公司	超售	1	0	1
11	韩国真航空公司	退款	1	0	1
12	韩亚航空公司	预定、票务、登机	1	0	1
13	柬埔寨吴哥航空公司	航班问题	1	0	1
14	马来西亚航空公司	航班问题	1	0	1
15	美国航空公司	退款	1	0	1
16	全日空航空公司	退款	1	0	1
17	日本航空公司	退款	1	0	1
18	瑞士国际航空公司	航班问题	1	1	0
19	泰国飞鸟航空公司	行李	1	0	1
20	泰国狮子航空公司	航班问题	1	0	1
21	土耳其航空公司	预定、票务、登机	1	0	1
22	越南航空公司	旅客服务	1	0	1
合计			33	1	32

3. 机场投诉延期处理情况

序号	单位名称	界定分类	7月未处理	8月追加处理	截止目前仍未处理的7月份投诉件数
1	西宁曹家堡机场	航班延误时服务	1	1	0
2	包头二里半机场	安检	1	0	1
3	九寨沟黄龙机场	航班延误时服务	1	0	1
4	衡阳机场	航班信息	1	1	0
5	林芝机场	办理乘机手续	1	0	1
6	临沧机场	航班延误时服务	1	0	1
合计			6	2	4

本通报不对投诉的有效性进行界定,未处理的投诉正在督办中。

民航局运输司

2016年10月10日