

2016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，航科院、中国航协：

2016年9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594件，其中国内航空公司498件，外国及港、澳、台地区航空公司65件，机场投诉26件，机票销售代理企业5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

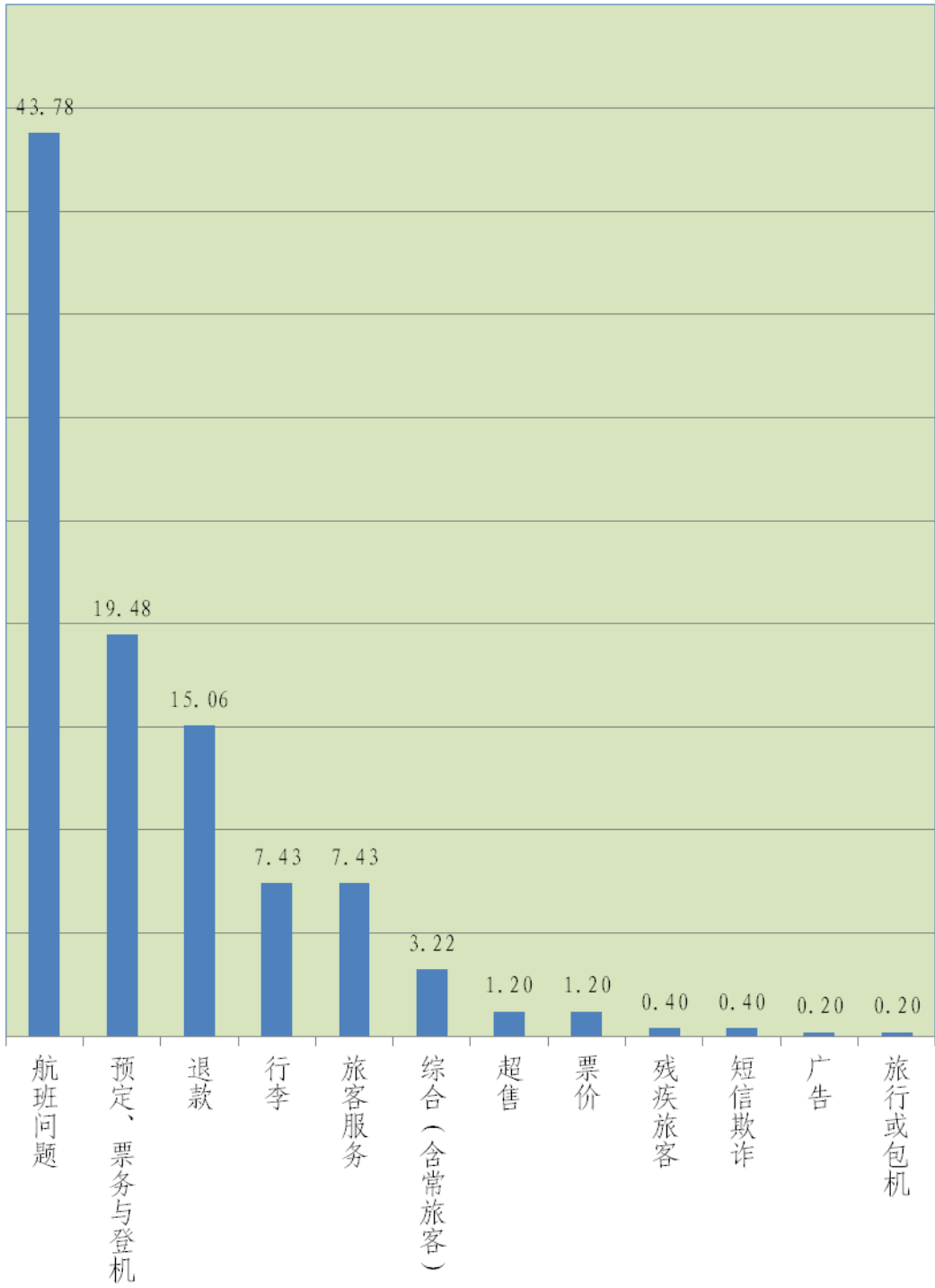
本月受理消费者对国内航空公司的投诉498件。其中，航班问题218件，占43.78%；预定、票务与登机97件，占19.48%；退款75件，占15.06%；行李运输差错与旅客服务各37件，各占7.43%；综合（含常旅客）16件，占3.22%；超售与票价各6件，各占1.20%；残疾旅客与短信欺诈各2件，各占0.40%；广告与旅行或包机各1件，各占0.20%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例（%）
1	航班问题	取消	127	43.78
		延误	71	
		错失衔接	9	
		时刻变更	5	

		更换航空器	2	
		改变目的地	2	
		信息不满意	2	
		小计	218	
2	预定、票务 与登机	售票、预定错误	25	19.48
		拒绝乘客登机	20	
		信息不满意	13	
		未能成功签转	11	
		无预定记录	5	
		未收到机票	4	
		拒绝出售机票	4	
		错误取消	4	
		其他	11	
		小计	97	
3	退款	不适当的退款	25	15.06
		推迟提供退款	19	
		拒绝提供退款	18	
		信息不满意	4	
		拒绝提供退款：提 供的机票不能接受	1	
		其他	8	
		小计	75	

4	行李	行李丢失	7	7.43
		行李延误	7	
		信息不满意	5	
		行李破损	4	
		多收费	3	
		收费标准过高	3	
		拒绝运输	1	
		其他	7	
		小计	37	
5	旅客服务	37	7.43	
6	综合(含常旅客)	16	3.22	
7	超售	6	1.20	
8	票价	6	1.20	
9	残疾旅客	2	0.40	
10	短信欺诈	2	0.40	
11	广告	1	0.20	
12	旅行或包机	1	0.20	
合计		498	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	36	2	13	0	11	8	9	0	0	0	0	5	0	0	0	0	84
2	中国南方航空股份有限公司	36	1	21	2	6	5	7	0	0	0	0	4	0	0	0	0	82
3	中国国际航空股份有限公司	27	0	19	2	13	8	5	0	0	0	0	5	2	0	0	0	81
4	四川航空股份有限公司	14	0	9	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	30
5	中国联合航空有限公司	6	1	7	1	7	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
6	海南航空股份有限公司	14	0	4	0	2	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	24

7	厦门航空有限公司	10	0	3	0	7	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
8	深圳航空有限公司	7	0	3	0	4	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
9	西部航空有限责任公司	7	0	2	1	1	2	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	1	0	5	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	12
11	春秋航空有限公司	3	0	0	0	2	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
12	山东航空股份有限公司	5	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	9
13	东海航空有限公司	7	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
14	瑞丽航空有限公司	5	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
15	上海吉祥航空有限公司	2	0	4	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
16	天津航空有限责任公司	3	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
17	九元航空有限公司	2	0	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7

18	北京首都航空有限公司	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
19	奥凯航空有限公司	4	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
20	华夏航空有限公司	2	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
21	西藏航空有限公司	2	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
22	河北航空有限公司	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
23	扬子江快运航空有限公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
24	长安航空有限责任公司	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
25	浙江长龙航空公司	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
26	上海航空股份有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
27	昆明航空有限公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	青岛航空股份有限公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
29	乌鲁木齐航空有限责任公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

30	广西北部湾航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	
31	成都航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
32	福州航空有限责任公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
33	大新华航空有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
34	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	1	
合计		218	6	97	6	75	37	37	0	1	0	1	16	2	0	0	2	498

3. 国内航空公司的投诉率统计

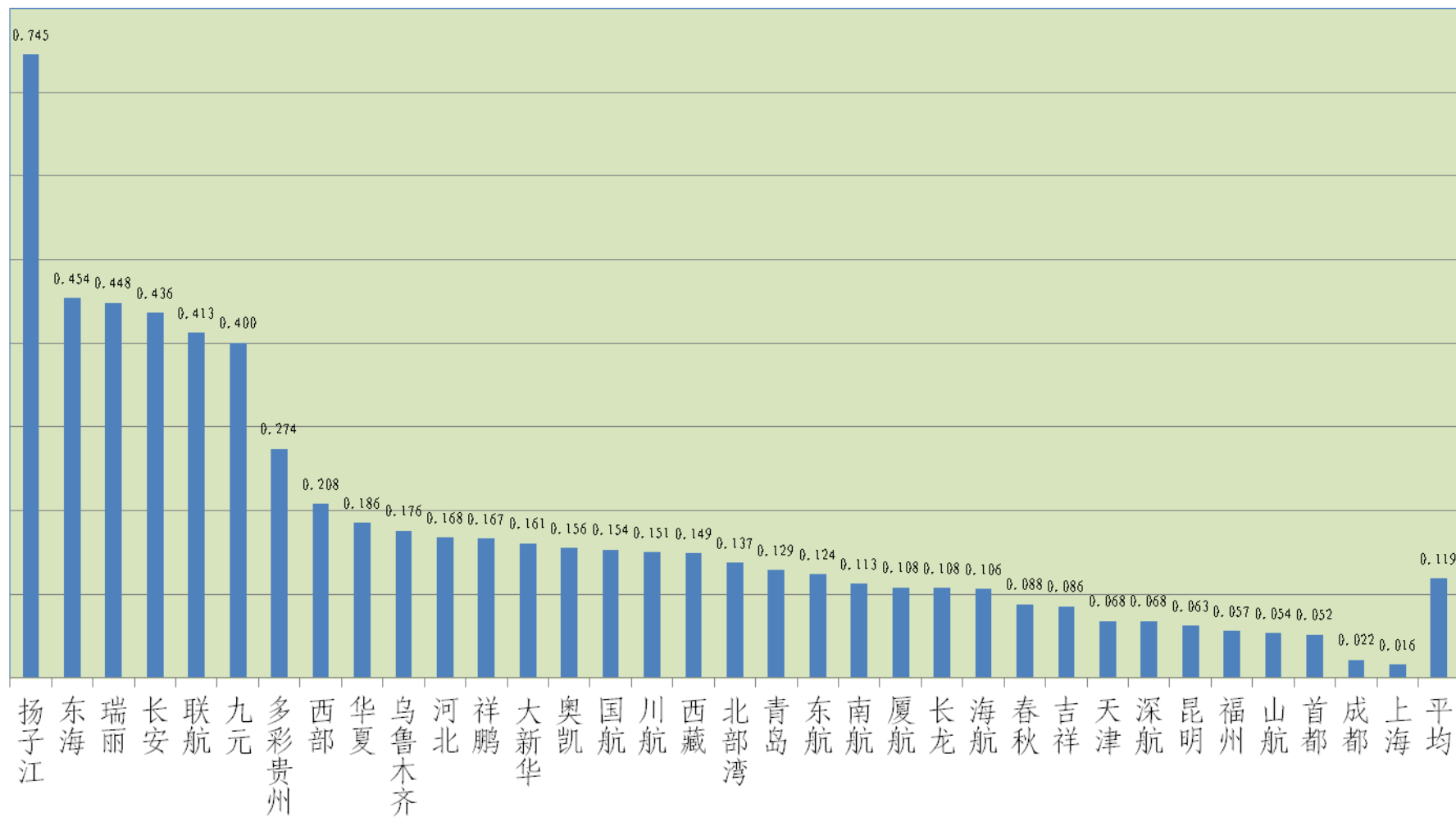
本月 40 家航空公司中有 34 家航空公司发生了投诉，航空公司平均投诉率为万分之零点壹壹玖（0.119 ‰）。

序号	公司名称	投诉件数	运输量 (万人)	投诉率 (万分之)
1	扬子江航空有限责任公司	4	5.37	0.745
2	东海航空有限公司	9	19.81	0.454
3	瑞丽航空有限责任公司	9	20.08	0.448
4	长安航空有限责任公司	4	9.17	0.436
5	中国联合航空有限公司	25	60.55	0.413
6	九元航空有限责任公司	7	17.48	0.400
7	多彩贵州航空有限公司	1	3.65	0.274
8	西部航空有限责任公司	13	62.59	0.208
9	华夏航空有限公司	5	26.94	0.186
10	乌鲁木齐航空有限责任公司	2	11.37	0.176
11	河北航空有限公司	4	23.80	0.168
12	云南祥鹏航空有限责任公司	12	72.04	0.167
13	大新华航空有限公司	1	6.22	0.161
14	奥凯航空有限公司	6	38.58	0.156
15	中国国际航空股份有限公司	81	527.42	0.154
16	四川航空股份有限公司	30	199.07	0.151
17	西藏航空有限公司	4	26.88	0.149

18	广西北部湾航空有限公司	2	14.55	0.137
19	青岛航空股份有限公司	2	15.46	0.129
20	中国东方航空股份有限公司	84	677.91	0.124
21	中国南方航空股份有限公司	82	725.61	0.113
22	厦门航空有限公司	21	194.27	0.108
23	浙江长龙航空有限公司	3	27.84	0.108
24	海南航空股份有限公司	24	226.19	0.106
25	春秋航空股份有限公司	11	124.61	0.088
26	上海吉祥航空有限公司	8	93.16	0.086
27	天津航空有限责任公司	7	102.78	0.068
28	深圳航空有限责任公司	16	235.60	0.068
29	昆明航空有限公司	2	31.90	0.063
30	福州航空有限责任公司	1	17.68	0.057
31	山东航空股份有限公司	9	168.15	0.054
32	北京首都航空有限公司	6	115.47	0.052
33	成都航空有限公司	1	45.79	0.022
34	上海航空股份有限公司	2	123.77	0.016
35	新华航空有限责任公司	0	62.32	0.000
36	重庆航空有限责任公司	0	23.65	0.000
37	红土航空有限公司	0	5.48	0.000
38	江西航空有限公司	0	5.16	0.000
39	桂林航空有限公司	0	4.22	0.000

40	幸福航空有限责任公司	0	1.77	0.000
合 计		498	4169.25	0.119

投诉万分率



(二) 对外国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 65 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	7	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	12
2	国泰航空公司	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5
3	马来西亚亚洲航空有限公司	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
4	港龙航空公司	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
5	香港快运航空有限公司	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4
6	美国航空公司	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

7	法国航空公司	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
8	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	阿联酋航空公司	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
10	荷兰皇家航空公司	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
11	台湾华信航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	泰国亚洲航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	马来西亚航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	新加坡胜安航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	澳门航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
16	欣丰虎航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
17	济州航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

18	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
19	埃及航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	全日空航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	新西兰航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	乌克兰国际航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	土耳其航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	新加坡酷航公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	俄罗斯乌拉尔航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		19	3	12	0	14	9	4	0	0	0	0	3	1	0	0	0	65

二、对机场的投诉情况

本月对机场的投诉 26 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	成都双流国际机场	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
2	重庆江北机场	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3
3	北京首都国际机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
4	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
5	大连周水子机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
6	广州白云国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
7	上海浦东国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
8	昆明长水国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
9	长沙黄花国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

10	郑州新郑机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	海口美兰国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
12	南昌昌北机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
13	呼和浩特白塔机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	北京南苑机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
15	珠海金湾机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
16	库尔勒机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	锡林浩特机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
18	泸州蓝田机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	林芝机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		3	0	1	3	11	5	0	1	0	1	0	1	0	26

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 5 件，均为签改退票问题的投诉。

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	去哪儿网	0	2	0	0	0	0	0	2
2	携程网	0	1	0	0	0	0	0	1
3	同程网	0	1	0	0	0	0	0	1
4	北京天赐成网络公司	0	1	0	0	0	0	0	1
合 计		0	5	0	0	0	0	0	5

五、投诉处理情况与问题

(一) 9 月份投诉处理情况

2016 年 9 月，旅客对航空公司、机场的 1246 件首次电话投诉由企业和旅客自行和解，有 594 件在线、邮件或传真投诉经过协调予以解决，合计受理投诉 1840 件。本月经协调解决的 594 件投诉中，共有 547 件得到了及时处理和回复。47 件尚未回复处理结果，其中有 6 家国内航空公司的 13 件投诉没有及时处理回复；有 14 家外国及港澳台地区航空公司的 24 件投诉没有及时处理回复；有 9 家机场的 10 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投诉情况

序号	单位名称	界定分类	件数	合计
1	东海航空有限公司	航班问题	5	6
		旅客服务	1	
2	瑞丽航空有限公司	预定、票务与登机	2	3
		退款	1	
3	深圳航空有限责任公司	退款	1	1
4	厦门航空有限公司	航班问题	1	1
5	上海吉祥航空有限公司	预定、票务与登机	1	1
6	多彩贵州航空有限公司	航班问题	1	1
合计			13	13

2. 外国及港澳台地区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	香港快运航空有限公司	航班问题	2	4
		超售	1	
		综合（含常旅客）	1	
2	美国航空公司	行李	2	3
		预定、票务与登机	1	
3	马来西亚航空公司	航班问题	1	2
		退款	1	
4	欣丰虎航空公司	行李	1	2
		退款	1	
5	荷兰皇家航空公司	行李	2	2
6	新加坡胜安航空公司	退款	2	2
7	台湾华信航空公司	航班问题	2	2
8	埃及航空公司	预定、票务与登机	1	1
9	俄罗斯乌拉尔航空公司	预定、票务与登机	1	1
10	土耳其航空公司	超售	1	1
11	乌克兰国际航空公司	航班问题	1	1
12	新西兰航空公司	旅客服务	1	1
13	济州航空公司	预定、票务与登机	1	1
14	新加坡酷航公司	预定、票务与登机	1	1
合计			24	24

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	乌鲁木齐地窝堡机场	安检	2	2
2	上海浦东国际机场	候机环境与秩序	1	1
3	呼和浩特白塔机场	安检	1	1
4	珠海金湾机场	航班延误时服务	1	1
5	南昌昌北国际机场	机场设施	1	1
6	北京南苑机场	行李	1	1
7	库尔勒机场	安检	1	1
8	林芝机场	安检	1	1
9	泸州蓝田机场	安检	1	1
合计			10	10

(二) 8 月份投诉仍未处理情况

截至目前，2016 年 8 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	8 月未处理件数	9 月追加处理件数	截止目前仍未处理的 8 月份投诉件数
1	长安航空有限责任公司	航班问题	2	2	0
		退款	1	1	0
2	成都航空有限公司	航班问题	1	0	1

		旅客服务	1	0	1
3	中国国际航空股份有限公司	预定、票务与登机	2	2	0
4	东海航空有限公司	航班问题	2	0	2
5	桂林航空有限公司	航班问题	2	0	2
6	中国联合航空公司	航班问题	1	0	1
7	河北航空有限公司	航班问题	1	0	1
8	多彩贵州航空公司	航班问题	1	0	1
合计			14	5	9

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	8月未处理件数	9月追加处理件数	截止目前仍未处理的8月份投诉件数
1	马来西亚航空公司	航班问题	6	0	6
		退款	2	0	2
2	香港航空公司	行李	1	1	0
		退款	1	1	0
		旅客服务	1	1	0
3	泰国国际航空公司	退款	1	1	0
		预定、票务与登机	1	1	0
4	美国达美航空公司	航班问题	1	1	0
5	埃及航空公司	预定、票务与登机	1	1	0

6	俄罗斯西伯利亚航空公司	行李	1	0	1
7	菲律宾宿务太平洋航空公司	航班问题	1	0	1
8	加拿大航空公司	退款	1	1	0
9	捷达航空(印度)有限公司	旅客服务	1	0	1
10	卡塔尔航空公司	预定、票务与登机	1	1	0
11	欣丰虎航空公司	行李	1	0	1
12	毛里求斯航空公司	行李	1	0	1
13	香港快运航空有限公司	航班问题	1	0	1
14	美国航空公司	航班问题	1	0	1
15	芬兰航空公司	行李	1	0	1
16	泰国微笑航空公司	航班问题	1	1	0
17	意大利航空公司	退款	1	0	1
18	土耳其航空公司	退款	1	0	1
19	台湾中华航空公司	航班问题	1	0	1
合计			29	10	19

3. 机场投诉延期处理情况

序号	单位名称	界定分类	8月未处理件数	9月追加处理件数	截止目前仍未处理的8月份投诉件数
1	南昌昌北国际机场	安检	1	0	1
2	海拉尔东山机场	航班延误时服务	1	0	1
3	鄂尔多斯伊金霍洛机场	办理乘机手续	1	0	1
合计			3	0	3

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11月9日