

# 2015年5月航空运输消费者投诉情况通报

2015年5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投诉176件,其中国内航空公司147件,国外及港、澳、台地区航空公司16件,机场7件,销售代理企业6件。现将本月投诉情况通报如下:

## 一、对航空公司的投诉情况

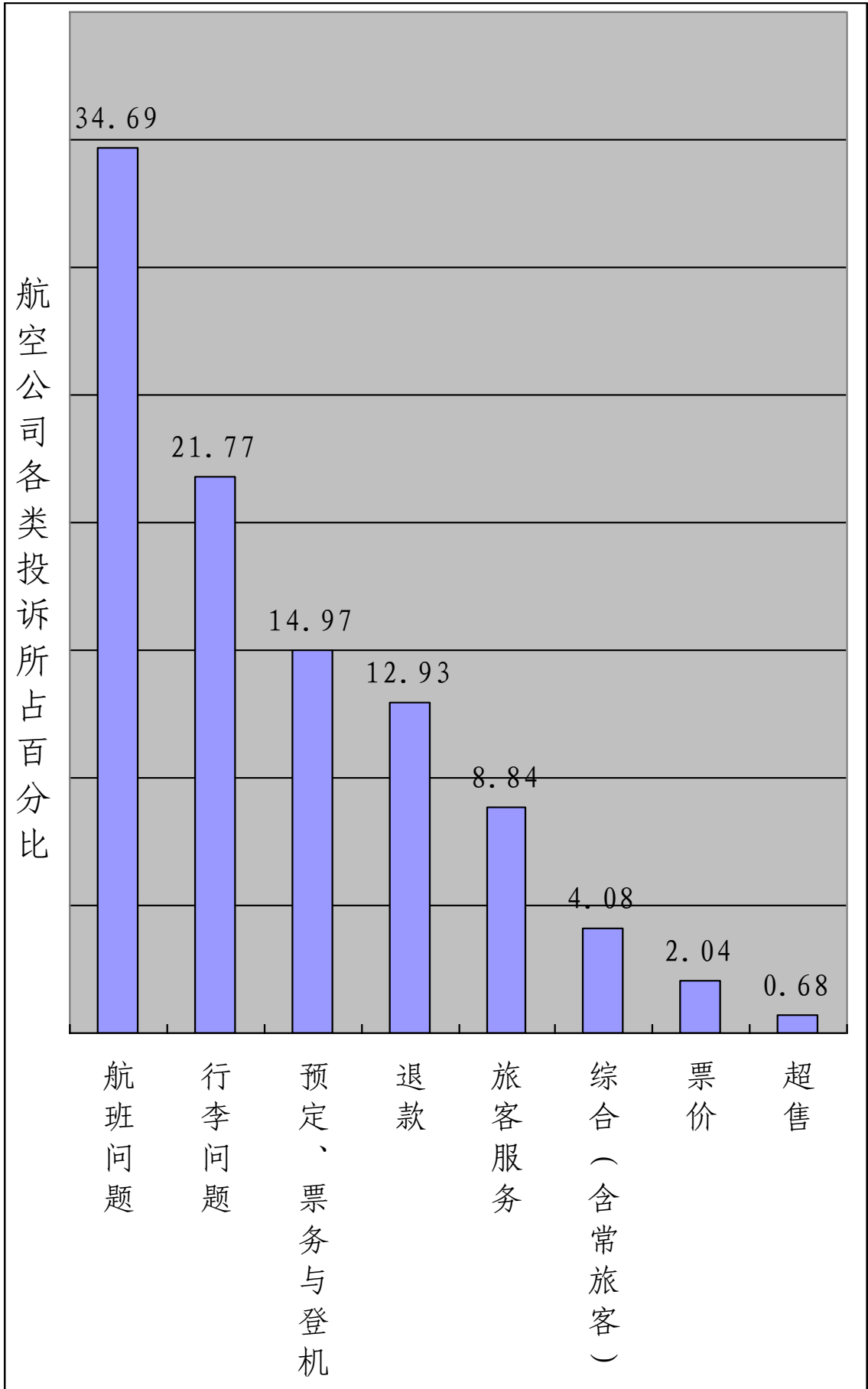
### (一) 对国内航空公司的投诉情况

#### 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147件。其中,航班问题51件,占34.69%;行李运输差错32件,占21.77%;预定、票务与登机22件,占14.97%;退款19件,占12.93%;旅客服务13件,占8.84%;综合(含常旅客)6件,占4.08%;票价3件,占2.04%;超售1件,占0.68%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例(%)
1	航班问题	取消	27	34.69
		延误	18	
		信息沟通	4	
		错失衔接	1	
		改变目的地	1	
		行李丢失	7	

2	行李问题	行李破损	6	21.77
		行李多收费	6	
		信息沟通	4	
		行李延误	3	
		内物破损	3	
		内物被盗	2	
		内物丢失	1	
3	预定、票务与登机	信息沟通	8	14.97
		售票预定错误	7	
		拒绝乘客登机	4	
		未能成功签转	2	
		拒绝出售机票	1	
4	退 款	19	12.93	
5	旅客服务	13	8.84	
6	综合（含常旅客）	6	4.08	
7	票 价	3	2.04	
8	超 售	1	0.68	
合 计		147	100	



## 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(包括常旅客)	残疾	动物(丢失、受伤、死亡)	歧视(残疾人除外)	合计
1	中国联合航空有限公司	13	0	4	1	7	10	6	0	0	0	0	0	0	0	0	41
2	中国东方航空股份有限公司	8	0	3	1	3	4	1	0	0	0	0	4	0	0	0	24
3	中国国际航空股份有限公司	5	1	3	0	2	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	15
4	中国南方航空股份有限公司	1	0	1	0	4	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	9
5	深圳航空有限责任公司	4	0	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	9
6	海南航空股份有限公司	3	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	7

7	厦门航空有限公司	1	0	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
8	春秋航空有限公司	1	0	0	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	6
9	北京首都航空有限公司	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
10	上海吉祥航空有限公司	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
11	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	2
12	天津航空有限责任公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	西部航空有限责任公司	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	昆明航空有限公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	河北航空有限公司	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	深圳东海航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
17	九元航空有限公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
18	山东航空股份有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	云南祥鹏航空有限责任公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

20	奥凯航空有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	西藏航空有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	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	1
23	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
合计		51	1	22	3	19	32	13	0	0	0	0	6	0	0	0	147

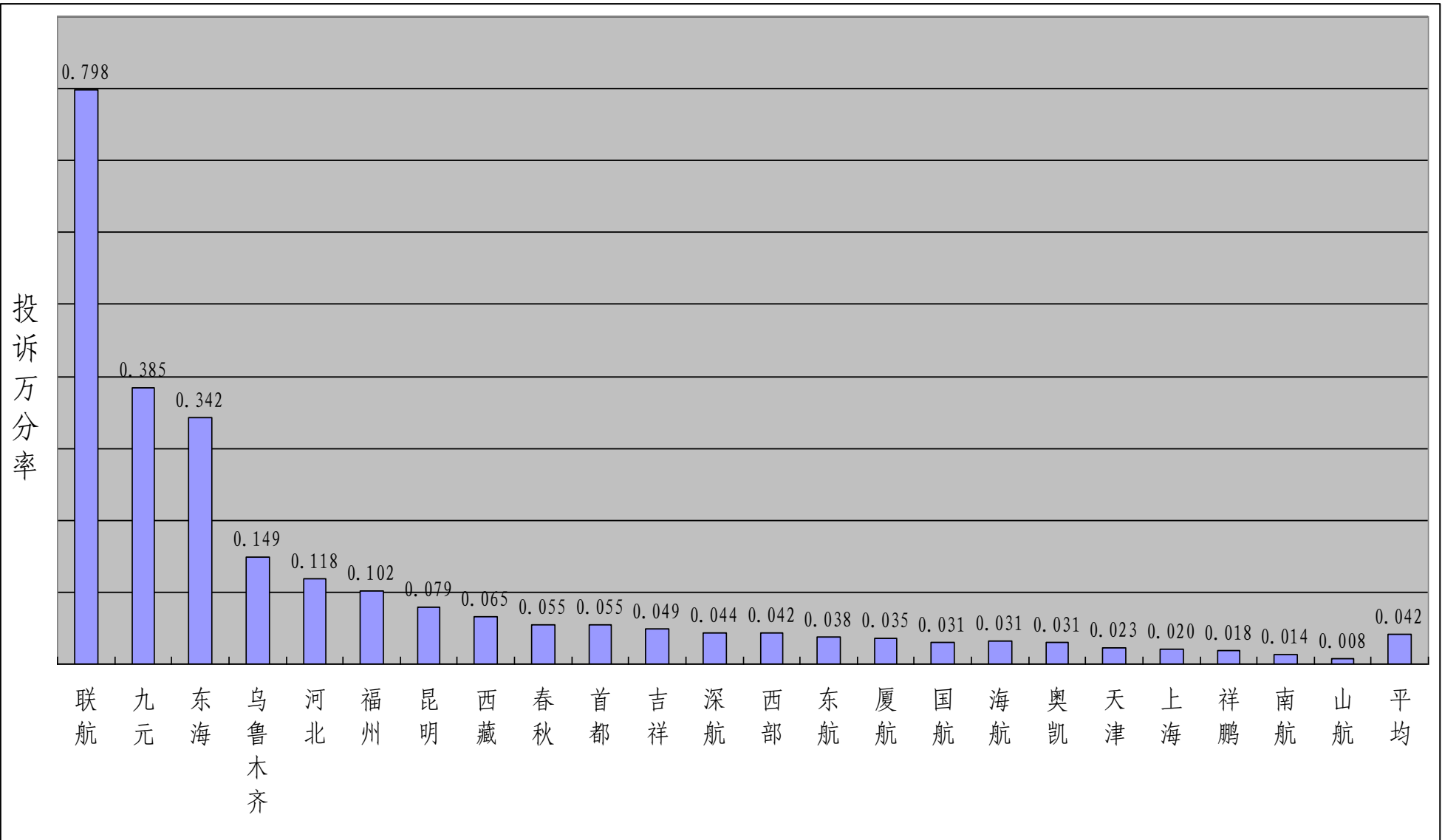
### 3、国内航空公司的投诉率统计

本月 35 家航空公司中有 23 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零肆贰（0.042 ‰）。

序号	公司名称	投诉 件数	运输量 (万人)	投诉率 (万分)
1	中国联合航空有限公司	41	51.41	0.798
2	九元航空有限公司	2	5.20	0.385
3	东海航空有限公司	2	5.85	0.342
4	乌鲁木齐航空有限责任公司	1	6.70	0.149
5	河北航空有限公司	2	16.97	0.118
6	福州航空有限责任公司	1	9.81	0.102
7	昆明航空有限公司	2	25.44	0.079
8	西藏航空有限公司	1	15.30	0.065
9	春秋航空有限公司	6	108.14	0.055
10	北京首都航空有限公司	5	90.52	0.055
11	上海吉祥航空有限公司	4	81.35	0.049
12	深圳航空有限责任公司	9	204.16	0.044
13	西部航空有限责任公司	2	47.09	0.042
14	中国东方航空股份有限公司	24	624.76	0.038
15	厦门航空有限公司	7	197.64	0.035
16	中国国际航空股份有限公司	15	490.55	0.031
17	海南航空股份有限公司	7	225.21	0.031

18	奥凯航空有限公司	1	32.75	0.031
19	天津航空有限责任公司	2	85.54	0.023
20	上海航空股份有限公司	2	100.95	0.020
21	云南祥鹏航空有限责任公司	1	55.40	0.018
22	中国南方航空股份有限公司	9	642.71	0.014
23	山东航空股份有限公司	1	132.05	0.008
24	四川航空股份有限公司	0	173.07	0.000
25	成都航空有限公司	0	34.95	0.000
26	重庆航空有限责任公司	0	20.43	0.000
27	华夏航空有限公司	0	16.31	0.000
28	瑞丽航空有限责任公司	0	10.69	0.000
29	浙江长龙航空有限公司	0	9.88	0.000
30	青岛航空股份有限公司	0	7.46	0.000
31	大新华航空有限公司	0	5.65	0.000
32	北部湾航空公司	0	5.53	0.000
33	幸福航空有限责任公司	0	1.83	0.000
34	云南英安航空有限公司	0	0.20	0.000
35	河南航空有限公司	—	—	—
合 计		147	3541.49	0.042





## (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 16 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(包括常旅客)	残疾	动物(丢失、受伤死亡)	歧视(残疾人除外)	合计
1	香港航空公司	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
2	马来西亚亚洲航空有限公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
3	马尔代夫美佳航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
4	俄罗斯国际航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
5	阿联酋阿提哈德航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	土库曼斯坦航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	全日空航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

8	亚洲航空（长途）有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
9	港龙航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合 计		5	0	2	0	3	4	1	0	0	0	0	0	1	0	0	16

## 二、对机场的投诉情况

本月对机场的投诉 7 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	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
2	西安咸阳国际机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
3	昆明长水国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

4	四川绵阳南郊机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		2	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	7

### 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 6 件，其中签改退票 4 件，售票服务 1 件，售后服务 1 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	上海今通旅游咨询有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
2	福建省民航开发公司	0	0	1	0	0	0	0	1

3	去哪儿网	0	1	0	0	0	0	0	1
4	京东商城机票	0	1	0	0	0	0	0	1
5	华正商旅代理	0	1	0	0	0	0	0	1
6	季通国际机票网	1	0	0	0	0	0	0	1
合计		1	4	1	0	0	0	0	6

## 五、投诉处理情况与问题

本月受理的 176 件投诉中，共有 145 件得到了及时处理和回复，有 31 件尚未回复处理结果，其中有 17 件是国内航空公司的投诉，分别为中国联合航空 12 件（航班问题 6 件、旅客服务 3 件，行李、预定、票务与登机及退款各 1 件）；深圳航空公司航班问题 2 件；上海吉祥航空公司航班问题和行李问题投诉各 1 件；奥凯航空公司预定、票务与登机 1 件。有 10 件是外国及港、澳、台地区航空公司投诉，分别为俄罗斯国际航空公司、全日空航空公司、土库曼斯坦航空公司、马尔代夫美佳航空公司、香港航空公司和港龙航空公司关于航班问题、行李问题、预定、票务与登机问题、退款问题及残疾旅客服务问题的投诉。有 4 件是国内机场的投诉，分别为 3 件成都双流机场安检问题的投诉和 1 件西安咸阳国际机场候机楼设施问题的投诉。

截至目前，2015 年 4 月没有及时回复处理结果的 14 件投诉中，有 6 件在 5 月份得到了回复。回复的 6 件投诉分别为：3 件阿联酋国际航空公司关于航班问题的投诉，1 件中国国际航空公司关于航班问题的投诉，1 件中国联合航空关于航班问题和 1 件上海吉祥航空公司关于行李问题的投诉。其他 8 件仍未得到回复，未及时处理的投诉在督办中。

本通报不对投诉的有效性进行界定。

中国民用航空局

2015 年 7 月 13 日