

2015年7月航空运输消费者投诉情况通报

2015年7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482件,其中国内航空公司427件,国外及港、澳、台地区航空公司31件,机场8件,销售代理企业16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

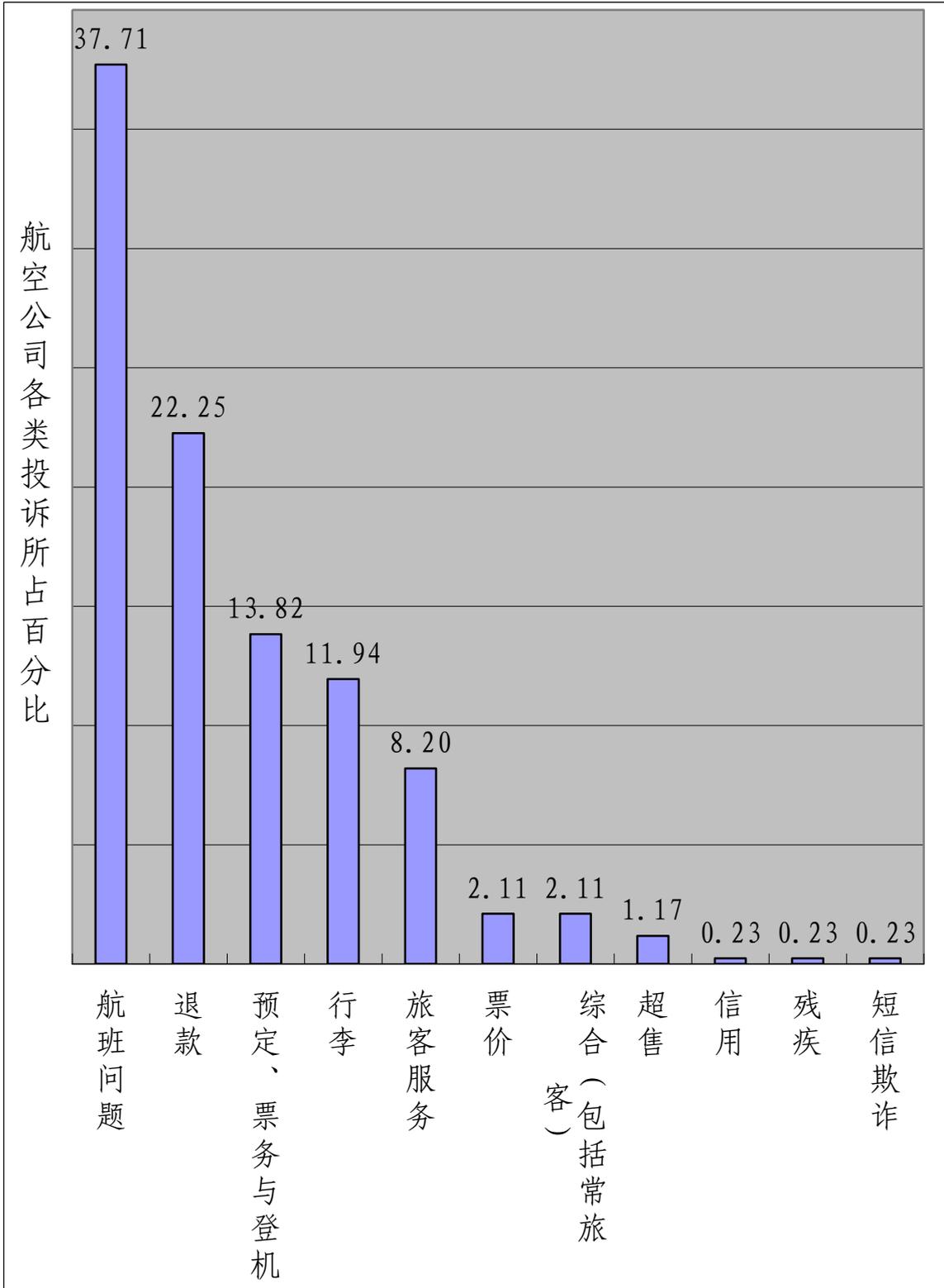
1、国内航空公司投诉类型及比例

本月受理消费者对国内航空公司的投诉427件。其中,航班问题161件,占37.71%;退款95件,占22.25%;预定、票务与登机59件,占13.82%;行李运输差错51件,占11.94%;旅客服务35件,占8.20%;票价9件,占2.11%;综合(含常旅客)9件,占2.11%;超售5件,占1.17%;信用、残疾旅客及短信欺诈各1件,各占0.23%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例(%)
1	航班问题	取消	76	37.71
		延误	67	
		错失衔接	6	
		改变目的地	6	
		信息沟通	3	

		更换航空器	1	
		其他	2	
		合计	161	
2	退款问题	推迟提供退款	37	22.25
		不适当的退款	22	
		拒绝提供退款	18	
		信息沟通	10	
		拒绝退款机票	3	
		不适当的机票	2	
		账单错误	1	
		其他	2	
		合计	95	
3	预定、票务与登机	信息沟通	22	13.82
		售票预定错误	12	
		拒绝乘客登机	11	
		拒绝出售机票	4	
		无预定记录	2	
		丢失重新购票	2	
		无法联络	1	

		未能成功签转	1	
		其他	4	
		合计	59	
4	行李	51		11.94
5	旅客服务	35		8.20
6	票价	9		2.11
7	综合(包括常旅客)	9		2.11
8	超售	5		1.17
9	信用	1		0.23
10	残疾	1		0.23
11	短信欺诈	1		0.23
	合 计	427		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	中国联合航空公司	33	0	19	3	61	10	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	139
2	中国东方航空公司	34	0	10	0	1	13	3	0	0	1	0	7	0	0	0	1	70
3	中国国际航空公司	22	0	8	1	8	7	6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	53
4	中国南方航空公司	17	0	8	1	4	6	5	0	0	0	0	1	1	0	0	0	43
5	北京首都航空有限公司	12	2	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
6	四川航空股份有限公司	7	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11

7	厦门航空有限公司	6	0	0	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
8	西部航空有限责任公司	3	1	0	1	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
9	上海吉祥航空有限公司	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
10	云南祥鹏航空公司	4	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
11	海南航空股份有限公司	1	0	4	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
12	深圳航空有限责任公司	1	1	1	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
13	上海航空股份有限公司	3	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
14	春秋航空有限公司	3	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
15	山东航空股份有限公司	0	0	2	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
16	奥凯航空有限公司	3	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
17	九元航空有限公司	0	0	0	0	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5

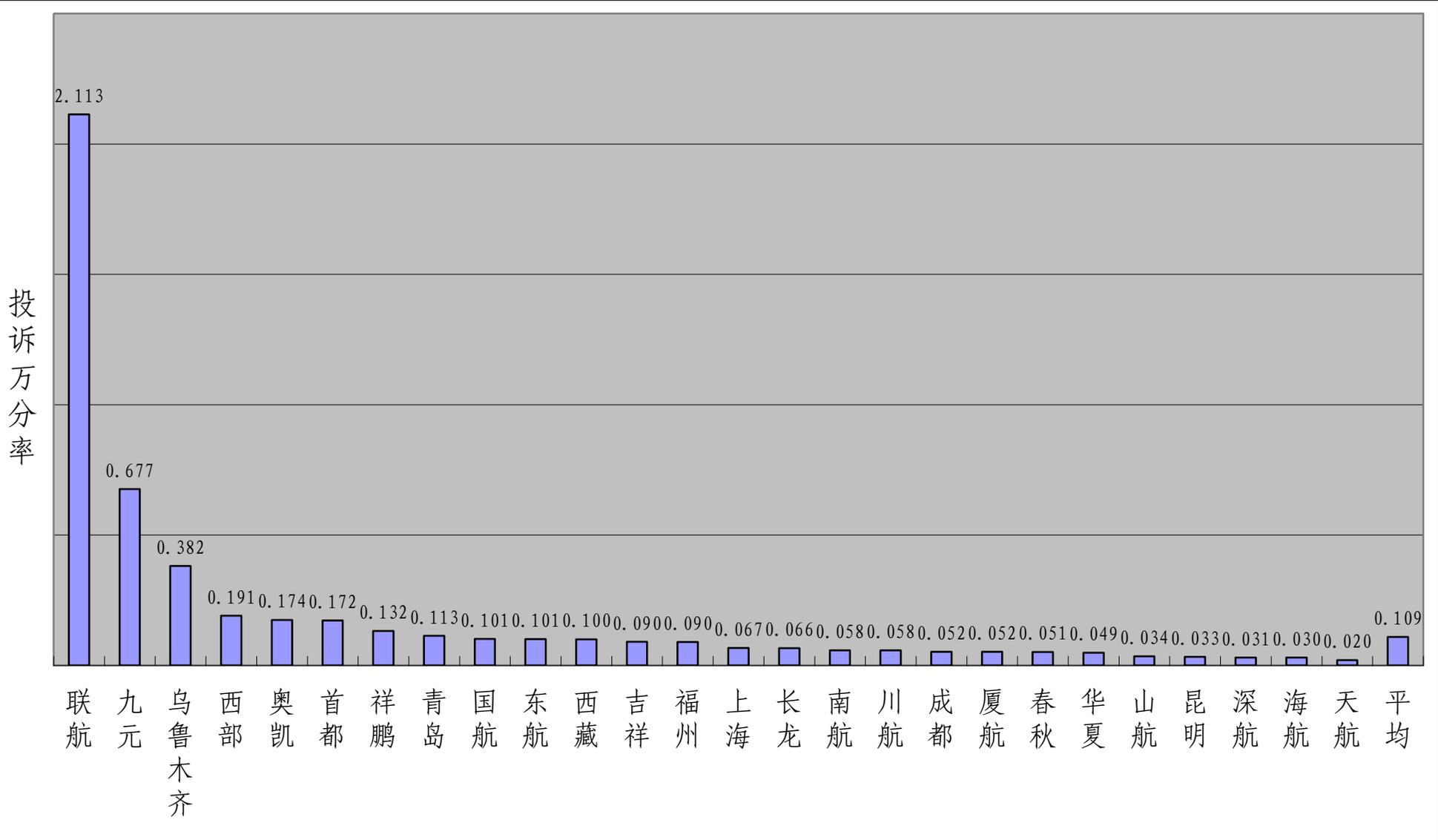
18	乌鲁木齐航空有限公司	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
19	天津航空有限责任公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
20	成都航空有限公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
21	西藏航空有限公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
22	昆明航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	华夏航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	浙江长龙航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	青岛航空股份有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	福州航空有限责任公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		161	5	59	9	95	51	35	0	0	1	0	9	1	0	0	1	427

3、国内航空公司的投诉率统计

本月 35 家航空公司中有 26 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壹零玖（0.109 ‰）。

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	139	65.77	2.113
2	九元航空有限公司	5	7.39	0.677
3	乌鲁木齐航空有限责任公司	3	7.86	0.382
4	西部航空有限责任公司	10	52.48	0.191
5	奥凯航空有限公司	5	28.79	0.174
6	北京首都航空有限公司	18	104.72	0.172
7	云南祥鹏航空有限责任公司	8	60.48	0.132
8	青岛航空股份有限公司	1	8.83	0.113
9	中国国际航空股份有限公司	53	522.21	0.101
10	中国东方航空股份有限公司	70	692.10	0.101
11	西藏航空有限公司	2	20.06	0.100
12	上海吉祥航空有限公司	8	88.48	0.090
13	福州航空有限责任公司	1	11.10	0.090
14	上海航空股份有限公司	7	104.36	0.067
15	浙江长龙航空有限公司	1	15.08	0.066
16	中国南方航空股份有限公司	43	744.03	0.058
17	四川航空股份有限公司	11	190.98	0.058

18	成都航空有限公司	2	38.13	0.052
19	厦门航空有限公司	11	210.21	0.052
20	春秋航空有限公司	6	117.37	0.051
21	华夏航空有限公司	1	20.43	0.049
22	山东航空股份有限公司	5	145.34	0.034
23	昆明航空有限公司	1	30.13	0.033
24	深圳航空有限责任公司	7	228.78	0.031
25	海南航空股份有限公司	7	232.89	0.030
26	天津航空有限责任公司	2	99.43	0.020
27	重庆航空有限责任公司	0	23.65	0.000
28	河北航空有限公司	0	16.60	0.000
29	瑞丽航空有限责任公司	0	12.22	0.000
30	大新华航空有限公司	0	6.52	0.000
31	北部湾航空公司	0	6.49	0.000
32	幸福航空有限责任公司	0	1.75	0.000
33	云南英安航空有限公司	0	0.33	0.000
34	东海航空有限公司	0	0.00	0.000
35	河南航空有限公司	—	—	—
合 计		427	3915.00	0.109



(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 31 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	4	1	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	9
2	法国航空公司	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
3	马来西亚亚洲航空有限公司	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
4	亚洲航空(长途)有限公司	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
5	阿联酋阿提哈德航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
6	泰国飞鸟航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

7	荷兰皇家航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8	瑞士国际航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
9	毛里求斯航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
10	新西兰航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	新加坡欣丰虎航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
12	美国联合航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
13	香港快运航空有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	国泰航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	港龙航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	澳门航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		8	1	2	1	5	10	3	0	1	0	0	0	0	0	0	31

二、对机场的投诉情况

本月对机场的投诉 8 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	杭州萧山国际机场	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
2	广州白云国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	昆明长水国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	泉州晋江机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	九寨沟黄龙机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	丽江三义机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	湛江机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		0	0	1	3	3	1	0	0	0	0	0	0	0	8

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 16 件，其中签改退票 9 件，售票服务 7 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	携程旅行网	4	5	0	0	0	0	0	9
2	去哪儿网	2	1	0	0	0	0	0	3
3	上海道派票务代理有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
4	深圳市天泰航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
5	易游天下国际旅行社北京分公司	0	1	0	0	0	0	0	1

6	上海茶恬园国际旅行社	1	0	0	0	0	0	0	1
合计		7	9	0	0	0	0	0	16

五、投诉处理情况

(一) 7 月份投诉处理情况

本月受理的 482 件投诉中,有 377 件得到了及时处理和回复,105 件未回复处理结果。未回复处理结果的 105 件投诉中,有 80 件对国内航空公司的投诉,24 件对外国及港澳台地区航空公司和 1 件对机场的投诉,详情如下:

1、投诉国内航空公司未回复处理结果情况

序号	公司名称	投诉分类	未回复件数
1	中国联合航空有限公司	航班问题	25
		退款	18
		旅客服务	12
		预定、票务、登机	10
		行李	9
		票价	3
		合计	77
2	中国东方航空公司	航班问题	1
3	四川航空公司	预定、票务、登机	1
4	深圳航空公司	预定、票务、登机	1
合计			80

2、投诉外国及港澳台地区航空公司未回复处理结果情况

编号	公司名称	界定分类	未回复件数
1	香港航空公司	航班问题	4
		旅客服务	2
		退款	1
		行李	1
		超售	1
2	法国航空公司	行李	2
		退款	1
3	阿联酋阿提哈德航空公司	广告	1
		行李	1
4	美国联合航空公司	航班问题	1
5	瑞士国际航空公司	航班问题	1
6	荷兰皇家航空公司	行李	1
7	毛里求斯航空公司	退款	1
8	泰国飞鸟航空公司	航班问题	1
9	新加坡欣丰虎航空公司	行李	1
10	新西兰航空公司	行李	1
11	香港快运航空有限公司	退款	1
12	港龙航空	航班问题	1
13	国泰航空公司	旅客服务	1
合计			24

3、投诉机场未回复处理结果的情况。本月有 1 件对浙江泉州晋江机场关于安检问题的投诉没有及时回复处理结果。

（二）6 月份投诉未处理情况

截至目前，2015 年 6 月没有及时处理并回复的 55 件国内航空公司的投诉中，仍有 43 件没有回复；没有及时处理的 10 家外国及港澳台地区航空公司的投诉也没有回复；没有及时处理并回复的 4 件国内机场投诉仍有 3 件没有回复，以上未处理的投诉均在督办中。详情如下：

1、国内航空公司未及时处理投诉情况

序号	公司名称	投诉分类	6 月份未处理投诉件数	7 月份追加处理件数	未回复件数
1	中国联合航空有限公司	航班问题	22	5	17
		退款	15	2	13
		预定、票务、登机	7	0	7
		旅客服务	2	1	1
2	云南祥鹏航空有限责任公司	航班问题	1	0	1
		退款	1	0	1
		预定、票务、登机	1	0	1
3	奥凯航空有限公司	信用	1	0	1
		预定、票务、登机	1	0	1
4	深圳航空有限责任公司	航班问题	1	1	0
		信用	1	1	0
5	中国东方航空公司	预定、票务、登机	1	1	0

6	厦门航空有限公司	退款	1	1	0
合计			55	12	43

2、外国及港澳台地区航空公司未及时处理投诉情况

序号	公司名称	投诉分类	6月份未处理投诉件数	7月份追加处理件数	未回复件数
1	香港航空公司	航班问题	2	0	2
2	斯里兰卡航空公司	航班问题	1	0	1
3	奥地利航空公司	航班问题	1	0	1
4	港龙航空	航班问题	1	0	1
5	香港快运航空有限公司	航班问题	1	0	1
6	德国汉莎航空公司	行李	1	0	1
7	大韩航空公司	退款	1	0	1
8	新西兰航空公司	退款	1	0	1
9	卡塔尔航空公司	预定、票务、登机	1	0	1
合计			10	0	10

3、国内机场未及时处理投诉情况

序号	公司名称	投诉分类	6月份未处理投诉件数	7月份追加处理件数	未回复件数
1	成都双流国际机场	办理乘机手续	2	0	2
2	北京南苑机场	机场商户服务	1	0	1
3	连云港白塔机场	安检问题	1	1	0
合计			4	1	3

本通报不对投诉的有效性进行界定。

中国民用航空局

2015年9月1日