

2015年9月航空运输消费者投诉情况通报

2015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投诉322件,其中国内航空公司255件,国外及港、澳、台地区航空公司44件,机场19件,销售代理企业4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

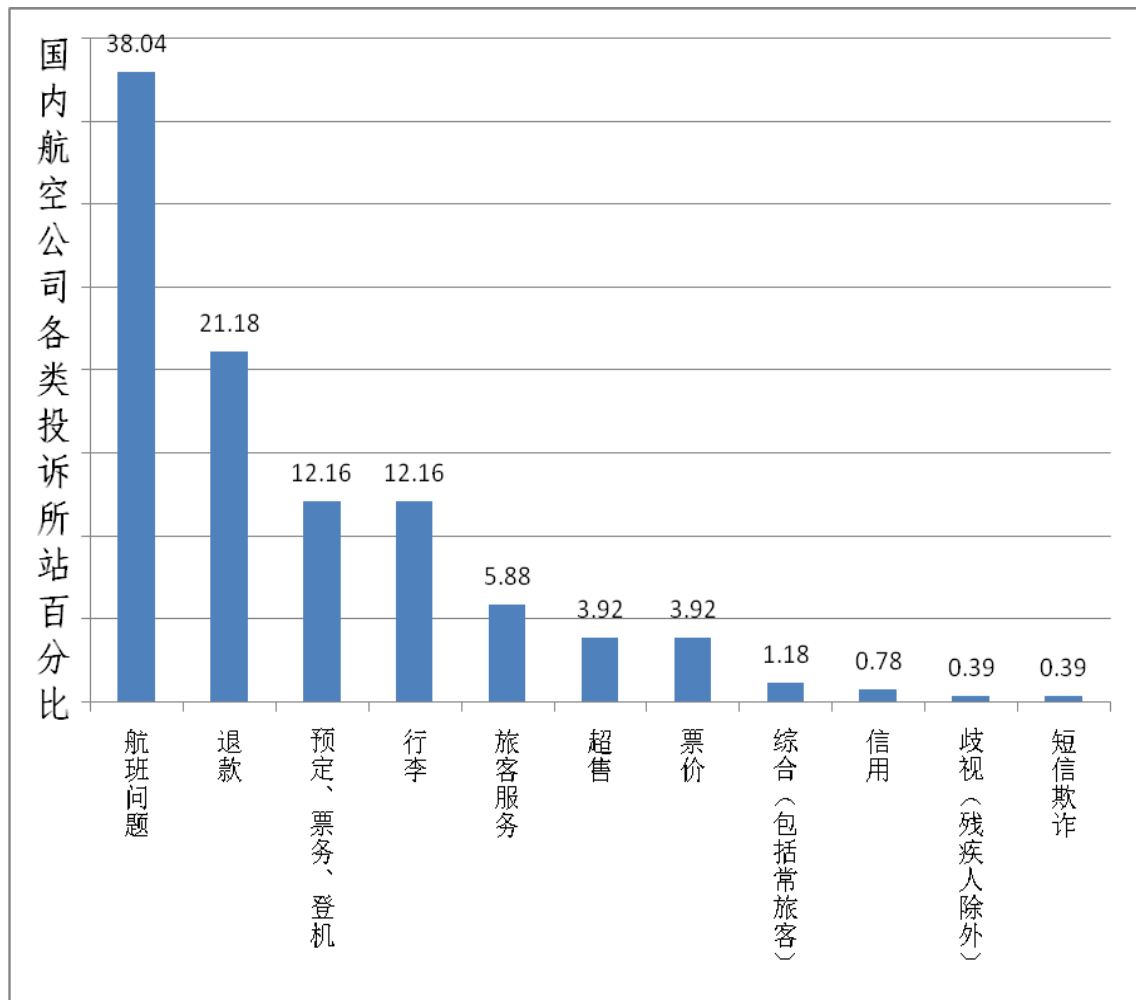
本月受理消费者对国内航空公司的投诉255件。其中,航班问题97件,占38.04%;退款54件,占21.18%;行李运输差错和预定、票务与登机各31件,各占12.16%;旅客服务15件,占5.88%;超售和票价各10件,各占3.92%;综合(含常旅客)3件,占1.18%;信用2件,占0.78%;残疾旅客和短信欺诈各1件,各占0.39%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例(%)
1	航班问题	取消	57	38.04
		延误	30	
		错失衔接	4	
		更换航空器	3	
		不能令人满意的信息	1	

		其他	2	
		合计	97	
2	退款	推迟提供退款	23	21.18
		不适当的退款	15	
		拒绝提供退款	8	
		拒绝提供退款：提供不适当的机票/旅行支票	3	
		令人不满意的信息	2	
		拒绝提供退款：提供的机票/旅行支票不能接受	1	
		账单错误	1	
		其他	1	
		合计	54	
3	预定、票务、登机	售票、预定错误	13	12.16
		拒绝乘客登机	5	
		令人不满意的	5	

		信息		
		拒绝出售机票	3	
		错误取消	2	
		未能成功签转	2	
		其他	1	
		合计	31	
4	行李	行李丢失	12	12.16
		行李延误	7	
		行李破损	3	
		行李破损/内物损坏	2	
		行李破损/内物丢失	2	
		多收费	2	
		内物被盗	1	
		物品丢失	1	
		其他	1	
		合计	31	
5	旅客服务	15	5.88	
6	超售	10	3.92	
7	票价	10	3.92	
8	综合（包括常旅	3	1.18	

	客)		
9	信用	2	0.78
10	歧视(残疾人除外)	1	0.39
11	短信欺诈	1	0.39
合计		255	100.00



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	中国联合航空有限公司	14	4	6	1	23	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	52
2	中国东方航空股份有限公司	13	2	8	0	4	9	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	39
3	中国南方航空股份有限公司	18	0	4	2	2	0	3	0	0	0	0	2	0	0	0	0	31
4	中国国际航空股份有限公司	6	1	1	2	8	6	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	28
5	深圳航空有限责任公司	5	0	4	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
6	海南航空股份有限公司	5	1	0	0	0	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12

7	北京首都航空有限公司	8	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
8	厦门航空有限公司	6	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
9	四川航空股份有限公司	4	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
10	云南祥鹏航空有限责任公司	4	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
11	九元航空有限公司	0	0	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
12	西部航空有限责任公司	1	0	1	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
13	华夏航空有限公司	2	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
14	春秋航空有限公司	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
15	福州航空有限责任公司	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
16	天津航空有限责任公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
17	上海吉祥航空有限公司	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

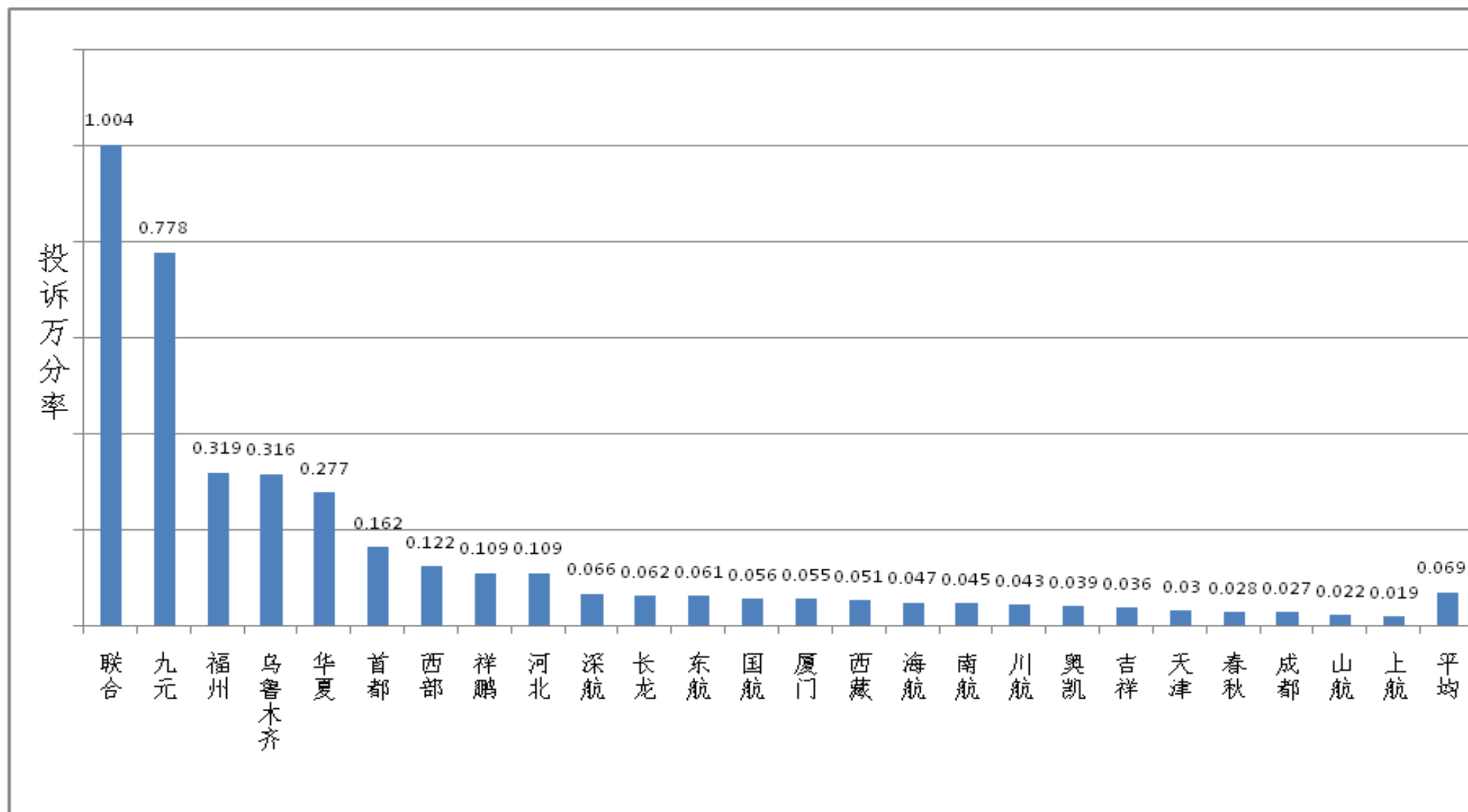
18	山东航空股份有限公司	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
19	乌鲁木齐航空有限责任公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3
20	上海航空股份有限公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
21	河北航空有限公司	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
22	奥凯航空有限公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	成都航空有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	浙江长龙航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	西藏航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		97	10	31	10	54	31	15	0	0	2	0	3	0	0	1	1	255

3、国内航空公司的投诉率统计

本月 35 家航空公司中有 25 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零陆玖（0.069‰）。

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	52	51.77	1.004
2	九元航空有限公司	6	7.71	0.778
3	福州航空有限责任公司	3	9.41	0.319
4	乌鲁木齐航空有限责任公司	3	9.48	0.316
5	华夏航空有限公司	5	18.05	0.277
6	北京首都航空有限公司	12	74.15	0.162
7	西部航空有限责任公司	6	49.25	0.122
8	云南祥鹏航空有限责任公司	6	54.98	0.109
9	河北航空有限公司	2	18.43	0.109
10	深圳航空有限责任公司	14	211.12	0.066
11	浙江长龙航空公司	1	16.1	0.062
12	中国东方航空股份有限公司	39	635.45	0.061
13	中国国际航空股份有限公司	28	498.76	0.056
14	厦门航空有限公司	10	181.85	0.055
15	西藏航空有限公司	1	19.57	0.051
16	海南航空股份有限公司	12	253.78	0.047
17	中国南方航空股份有限公司	31	694.46	0.045

18	四川航空股份有限公司	8	185.24	0.043
19	奥凯航空有限公司	1	25.69	0.039
20	上海吉祥航空有限公司	3	82.55	0.036
21	天津航空有限责任公司	3	99.2	0.030
22	春秋航空有限公司	3	107.25	0.028
23	成都航空有限公司	1	37.34	0.027
24	山东航空股份有限公司	3	134.9	0.022
25	上海航空股份有限公司	2	103.54	0.019
26	大新华航空有限公司	0	4.19	0.000
27	昆明航空有限公司	0	26.87	0.000
28	重庆航空有限责任公司	0	24.34	0.000
29	瑞丽航空有限责任公司	0	10.8	0.000
30	青岛航空股份有限公司	0	10.08	0.000
31	东海航空有限公司	0	8.41	0.000
32	北部湾航空公司	0	5.75	0.000
33	幸福航空有限责任公司	0	1.62	0.000
34	云南英安航空有限公司	0	0.23	0.000
35	河南航空有限公司	—	—	—
合 计		255	3672.34	0.069



(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 44 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)	短信欺诈	合计
1	香港航空公司	3	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
2	港龙航空	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
3	马来西亚亚洲航空有限公司	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
4	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
5	澳门航空公司	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3

6	芬兰航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
7	马来西亚航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
8	全日空航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
9	巴基斯坦航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
10	澳洲航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	俄罗斯国际航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	欣丰虎航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	法国航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	英国航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	阿联酋阿提哈德航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	泰国亚洲航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	吴哥航空公司	1	0	0	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	俄罗斯西伯利亚航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	北欧航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	土耳其航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	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	0	1
合计		11	1	7	0	15	7	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	44

二、对机场的投诉情况

本月对机场的投诉 19 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	航班延误时服务	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
2	北京南苑机场	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
3	上海浦东国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
4	济南遥墙国际机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
5	广州白云国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
6	长春龙嘉国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	重庆江北国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
8	海口美兰国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
9	杭州萧山国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

10	佳木斯东郊机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	九寨沟黄龙机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
12	贵阳龙洞堡机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
13	拉萨贡嘎机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
14	北京首都国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	西安咸阳国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		0	0	0	4	11	1	0	0	0	1	0	2	0	19

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 4 件，其中售票服务 2 件，签改退票 2 件。

序号	单位	投诉类别及数量
----	----	---------

		客票代理				货运代理			合计
		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	1	2	0	0	0	0	0	3
2	携程旅行网	1	0	0	0	0	0	0	1
	合计	2	2	0	0	0	0	0	4

五、投诉处理情况与问题

（一）9 月份投诉处理情况

本月受理的 322 件投诉中，共有 289 件得到了及时处理和回复。33 件尚未回复处理结果，其中国内航空公司 2 件，分别为：九元航空有限公司预定票务问题，云南祥鹏航空有限责任公司退款问题；有 14 家外国及港澳台地区航空公司的 23 件投诉没有及时处理回复；有 6 家机场的 8 件投诉没有及时处理回复。详情如下：

1、投诉外国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	香港航空公司	航班问题	3
		退款	2
		行李	1
2	巴基斯坦航空公司	航班问题	1
		退款	1
3	俄罗斯国际航空公司	行李	2
4	芬兰航空公司	预定、票务、登机	2
5	马来西亚航空公司	行李	1
		退款	1
6	全日空航空公司	退款	1
		航班问题	1

7	欣丰虎航空公司	退款	1
		预定、票务、登机	1
8	吴哥航空公司	航班问题	1
9	澳洲航空公司	退款	1
10	德国汉莎航空公司	行李	1
11	俄罗斯西伯利亚航空公司	航班问题	1
12	土耳其航空公司	退款	1
合 计		23	

2、投诉机场未回复处理结果情况

序号	单位	投诉分类	未回复件数
1	成都双流国际机场	办理乘机手续	2
2	济南遥墙国际机场	安检	2
3	北京首都国际机场	安检	1
4	贵阳龙洞堡机场	安检	1
5	佳木斯东郊机场	安检	1
6	拉萨贡嘎机场	地面交通服务	1
合 计		8	

(二) 8 月份投诉未处理情况

截至目前，2015 年 8 月没有及时处理回复的国内航空公司的投诉已于 9 月处理并回复结果；8 月份没有及时处理回复的 8 家

外国及港澳台地区航空公司的 16 件投诉中，有 5 件于 9 月回复了处理结果，尚有 11 件未回复；8 月份没有及时处理回复的 4 家机场的 5 件投诉，全部未回复处理结果。详情如下：

1、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	8 月份未处理件数	9 月份追加处理件数	未回复件数
1	美国航空公司	超售	1	0	1
		旅客服务	1	0	1
2	德国汉莎航空公司	退款	2	0	2
3	阿联酋阿提哈德航空公司	超售	1	0	1
4	瑞士国际航空公司	票价	1	1	0
5	菲律宾宿务太平洋航空	行李	1	0	1
6	香港航空公司	航班问题	3	0	3
		行李	1	0	1
		退款	1	0	1

7	港龙航空	行李	2	2	0
8	香港快运航空有限公司	超售	1	1	0
		预定、票务与登机	1	1	0
合计			16	5	11

2、机场未及时处理投诉情况

序号	机场名称	投诉分类	8月份未处理件数	9月份追加处理件数	未回复件数
1	重庆江北国际机场	安检	1	0	1
		航班延误时服务	1	0	1
2	郑州新郑国际机场	其他商户	1	0	1
3	南京禄口国际机场	地面交通服务	1	0	1
4	云南昭通机场	航班延误时服务	1	0	1
合计			5	0	5

本通报不对投诉的有效性进行界定。

中国民用航空局

2015年11月5日