

2015年11月航空运输消费者投诉情况通报

2015年11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348件,其中国内航空公司257件,国外及港、澳、台地区航空公司28件,机场14件,销售代理企业49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

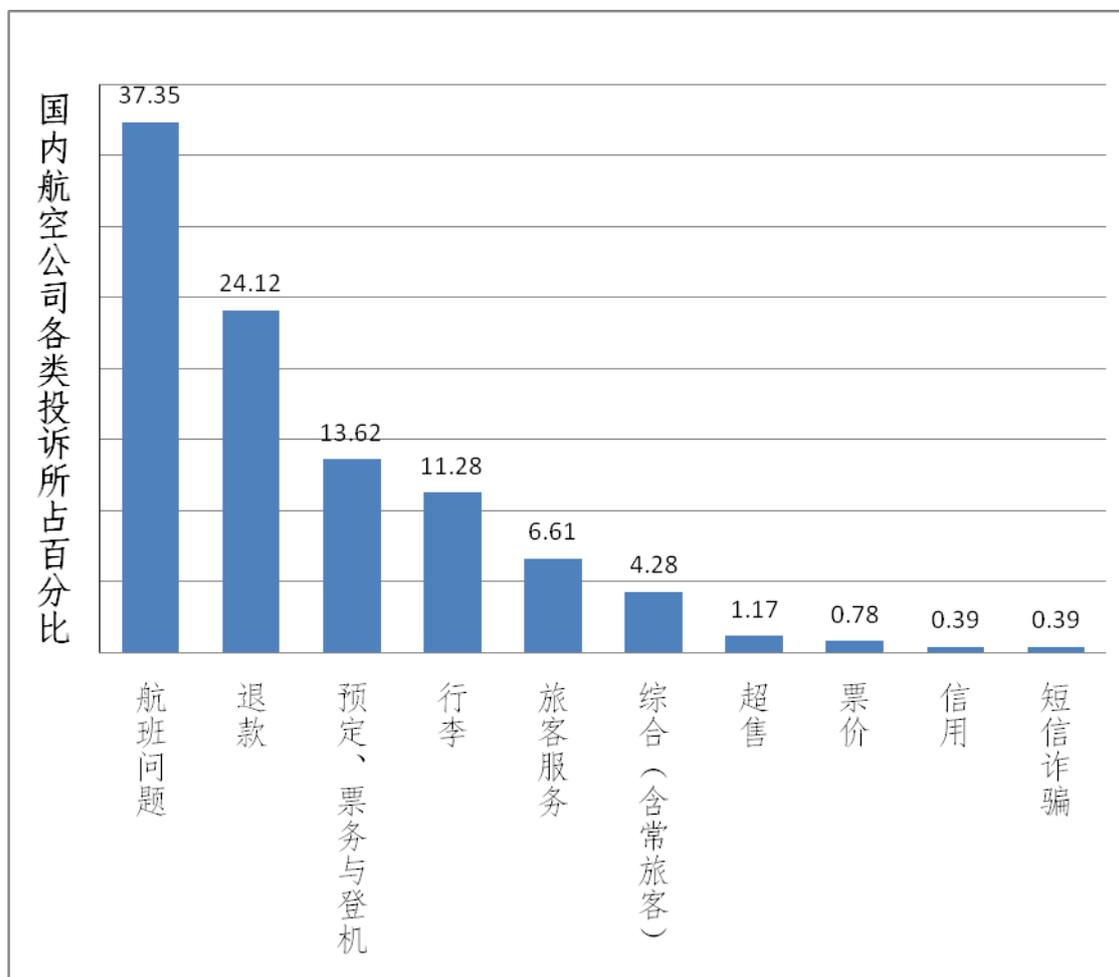
本月受理消费者对国内航空公司的投诉257件。其中,航班问题96件,占37.35%;退款62件,占24.12%;预定、票务与登机35件,占13.62%;行李运输差错29件,占11.28%;旅客服务17件,占6.61%;综合(含常旅客)11件,占4.28%;超售3件,占1.17%;票价2件,占0.78%;信用1件,占0.39%;短信欺诈1件,占0.39%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例 (%)
1	航班问题	取消	54	37.35
		延误	26	
		错失衔接	4	
		更换航空器	1	
		信息沟通 不满意	5	

		改变目的地	4	
		其他	2	
		合计	96	
2	退款	退款时间过长	36	24.12
		退款不当	7	
		拒绝提供退款	7	
		信息沟通 不满意	4	
		拒绝提供退 款：提供的机 票不合适	2	
		拒绝提供退 款：提供的机 票不能接受	1	
		其他	5	
		合计	62	
3	预定、票务与登机	拒绝乘客登机	8	13.62
		信息沟通 不满意	6	
		售票、预定错误	5	
		错误取消	4	
		未收到机票	2	

		拒绝出售机票	2	
		未能成功签转	1	
		无预定记录	1	
		拒绝接受其他公司的机票	1	
		其他	5	
		合计	35	
4	行李	行李延误	9	11.28
		行李破损	7	
		行李丢失	4	
		收费标准过高	4	
		多收费	2	
		内物破损	1	
		信息沟通 不满意	1	
		其他	1	
		合计	29	
5	旅客服务		17	6.61
6	综合(包括常旅客)		11	4.28
7	超售		3	1.17
8	票价		2	0.78
9	信用		1	0.39

10	短信诈骗	1	0.39
合计		257	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	中国国际航空股份有限公司	14	2	7	0	5	9	2	0	0	0	0	4	0	0	0	0	43
2	中国东方航空股份有限公司	15	1	8	1	5	4	3	0	0	0	0	4	0	0	0	0	41
3	中国联合航空有限公司	5	0	3	0	25	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39
4	中国南方航空股份有限公司	19	0	2	0	8	3	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	35
5	深圳航空有限责任公司	5	0	3	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
6	四川航空股份有限公司	8	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11

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

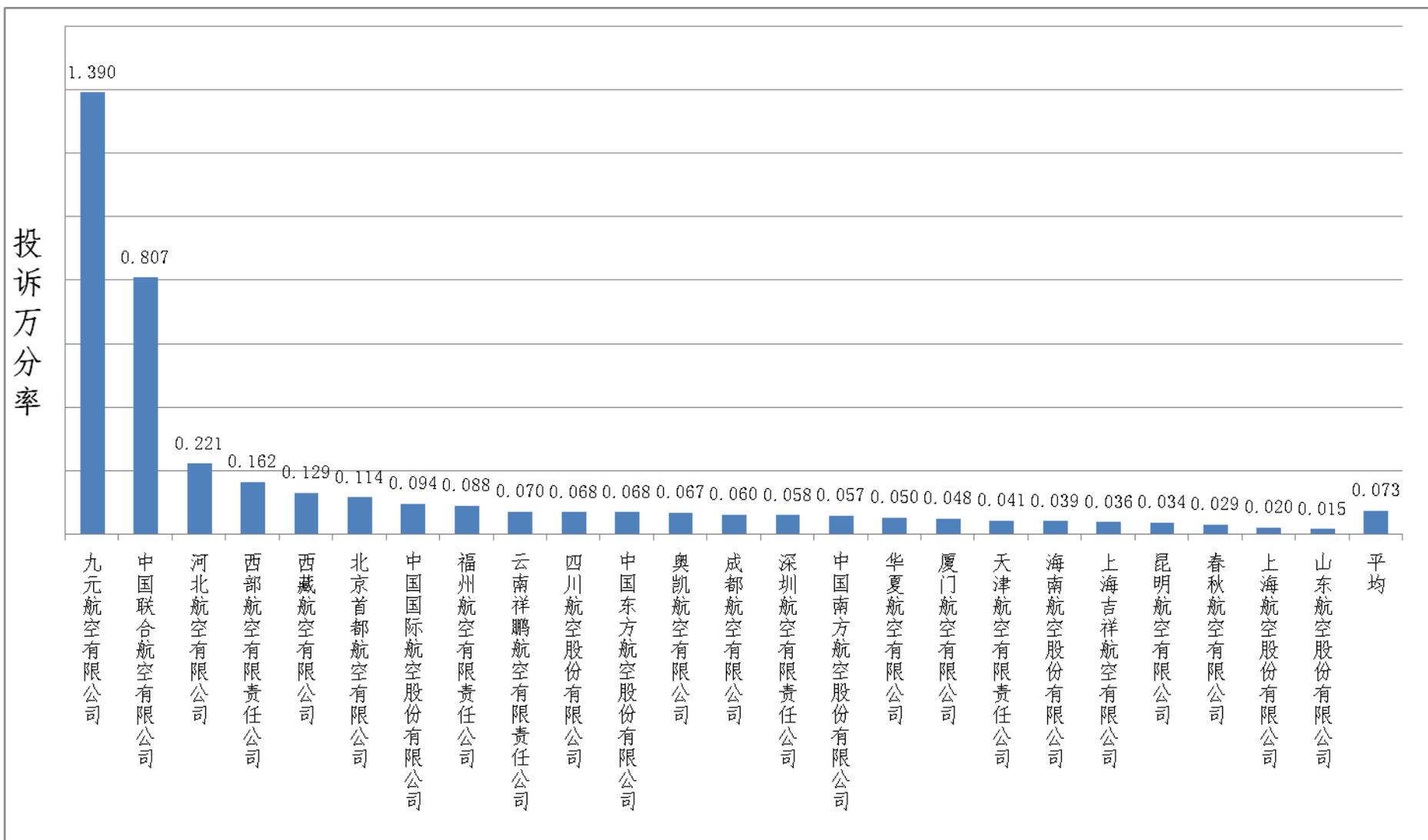
18	成都航空有限公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
19	上海航空股份有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
20	山东航空股份有限公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
21	西藏航空有限公司	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
22	福州航空有限责任公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	华夏航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	昆明航空有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		96	3	35	2	62	29	17	0	0	1	0	11	0	0	0	1	257

3. 国内航空公司的投诉率统计

本月 35 家航空公司中有 24 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零柒叁（0.073‰）。

序号	公司名称	投诉件数	运输量 (万人)	投诉率 (万分)
1	九元航空有限公司	9	6.48	1.390
2	中国联合航空有限公司	39	48.32	0.807
3	河北航空有限公司	4	18.06	0.221
4	西部航空有限责任公司	8	49.26	0.162
5	西藏航空有限公司	2	15.52	0.129
6	北京首都航空有限公司	9	79.13	0.114
7	中国国际航空股份有限公司	43	455.49	0.094
8	福州航空有限责任公司	1	11.33	0.088
9	云南祥鹏航空有限责任公司	4	57.06	0.070
10	四川航空股份有限公司	11	160.71	0.068
11	中国东方航空股份有限公司	41	601.91	0.068
12	奥凯航空有限公司	2	29.97	0.067
13	成都航空有限公司	2	33.29	0.060
14	深圳航空有限责任公司	12	206.99	0.058
15	中国南方航空股份有限公司	35	617.41	0.057
16	华夏航空有限公司	1	19.86	0.050
17	厦门航空有限公司	9	185.92	0.048

18	天津航空有限责任公司	4	97.87	0.041
19	海南航空股份有限公司	10	258.75	0.039
20	上海吉祥航空有限公司	3	84.06	0.036
21	昆明航空有限公司	1	29.38	0.034
22	春秋航空有限公司	3	102.62	0.029
23	上海航空股份有限公司	2	102.14	0.020
24	山东航空股份有限公司	2	133.77	0.015
25	广西北部湾航空有限责任公司	0	5.89	0.000
26	浙江长龙航空公司	0	16.78	0.000
27	乌鲁木齐航空有限责任公司	0	7.90	0.000
28	重庆航空有限责任公司	0	24.92	0.000
29	东海航空有限公司	0	12.81	0.000
30	瑞丽航空有限责任公司	0	12.37	0.000
31	青岛航空股份有限公司	0	10.18	0.000
32	大新华航空有限公司	0	3.64	0.000
33	幸福航空有限责任公司	0	1.93	0.000
34	云南英安航空有限公司	0	0.29	0.000
35	河南航空有限公司	—	—	—
合 计		257	3502.01	0.073



(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 28 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	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
2	国泰航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
3	马来西亚亚洲航空 (长途)有限公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
4	德国汉莎航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
5	泰国国际航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

6	法国航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	马来西亚亚洲航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8	泰国亚洲航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
9	马来西亚航空公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
10	全日空航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	巴基斯坦沙欣航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
12	澳洲航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
13	俄罗斯西伯利亚航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	俄罗斯国际航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	土耳其航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	欣丰虎航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	新加坡酷航航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

18	俄罗斯洲际航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	香港快运航空有限公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	伊朗马汉航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	菲律宾菲亚航	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		7	1	8	0	3	6	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	28

二、对机场的投诉情况

本月对机场的投诉 14 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	库尔勒机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
2	包头二里半机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1

3	广州白云国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	长春龙嘉国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	长治王村机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	常州奔牛机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	北京南苑机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
8	南宁吴墟机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
9	北京首都国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
10	上海浦东国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
12	西安咸阳国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
13	厦门高崎国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
合计		1	0	0	2	3	2	0	0	0	2	4	0	0	14

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 49 件，其中售票服务 6 件，签改退票 34 件，售后服务 9 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	海南浪花航空服务有限公司	1	2	0	0	0	0	0	3
2	株洲市欣乐商务咨询有限公司	0	2	0	0	0	0	0	2
3	易游天下国际旅行社 (北京)有限公司	0	2	0	0	0	0	0	2
4	成都易扬航空票务 代理有限公司	0	2	0	0	0	0	0	2

5	去哪儿网	0	1	0	0	0	0	0	1
6	携程旅行网	1	0	0	0	0	0	0	1
7	云南中旺国际旅行社有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
8	深圳市马兰坡航空票务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
9	深圳市嘉信商旅服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
10	聊城市东昌府区腾云票务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
11	广州美乐商务服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
12	上海千程航空服务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
13	北京够好信息科技有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
14	杭州万途商务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
15	广州宇良商务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
16	内蒙古开凯联商务会展 有限责任公司	0	1	0	0	0	0	0	1
17	上海晴空票务代理有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1

18	重庆新干线国际旅行社有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
19	重庆聚友国际旅行社有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
20	成都淘旅会务服务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
21	河南飞腾航空票务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
22	广州市声尔电子科技有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
23	北京龙翔之旅航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
24	深圳市天泰航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
25	广州安芝商务服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
26	深圳市叁叁零航空服务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
27	北京众信国际旅行社股份有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
28	温州富龙航空服务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
29	阳江新白云航空客票服务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
30	深圳市大俊朗航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
31	成都逸达票务代理有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1

32	深圳市领航航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
33	深圳市嘉信商旅服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
34	北京云翔航宇航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
35	宁夏智慧之旅商务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
36	太原鸿帆商务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
37	海口腾隆航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
38	上海凯宜国际旅行社有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
39	深圳华信国际旅行社有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
40	广州云上飞信息科技有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
41	重庆光大国际旅行社有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
42	长沙星旅票务代理有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
43	佛山市南海翔旭票务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
44	河南金大航空服务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
合计		6	34	9	0	0	0	0	49

五、投诉处理情况与问题

（一）11 月份投诉处理情况

本月受理的 348 件投诉中，共有 329 件得到了及时处理和回复。19 件尚未回复处理结果，其中，有 1 家国内航空公司的 2 件投诉没有及时处理回复；有 10 家外国及港澳台地区航空公司的 12 件投诉没有及时处理回复；有 5 家机场的 5 件投诉没有及时处理回复。详情如下：

1. 国内航空公司未处理情况

序号	公司名称	界定分类	未回复件数
1	九元航空有限公司	旅客服务	1
		行李	1
合 计		2	

2. 外国及港澳台地区航空公司未处理情况

序号	公司名称	界定分类	未回复件数
1	泰国国际航空公司	航班问题	2
2	德国汉莎航空公司	航班问题	2
3	欣丰虎航空公司	预定、票务、登机	1
4	全日空航空公司	预定、票务、登机	1
5	国泰航空公司	行李	1
6	新加坡酷航航空公司	预定、票务、登机	1

7	马来西亚航空公司	综合（含常旅客）	1
8	澳洲航空公司	行李	1
9	俄罗斯西伯利亚航空公司	退款	1
10	俄罗斯洲际航空公司	超售	1
合 计			12

3. 机场未处理情况

序号	公司名称	界定分类	未处理回复件数
1	包头二里半机场	行李	1
2	长春龙嘉国际机场	办理乘机手续	1
3	南宁吴墟机场	候机环境与秩序	1
4	常州奔牛机场	机场设施	1
5	乌鲁木齐地窝堡机场	其他商户	1
合 计			5

（二）10 月份投诉延期处理情况

截至目前，2015 年 10 月没有及时处理回复的 3 家国内航空公司的 4 件投诉中，九元航空有限公司关于航班问题、深圳航空有限公司关于预定、票务与登机问题的投诉已于 10 月处理并回复处理结果，厦门航空有限公司关于退款问题和深圳航空有限公司关于行李问题的投诉仍未回复处理结果。

2015 年 10 月没有及时处理回复的 11 家外国及港澳台地区航

空公司的 15 件投诉中，香港航空有限公司、俄罗斯国际航空公司以及泰国国际航空公司的 5 件投诉于 10 月回复处理结果，尚有 10 件未回复处理结果。

2015 年 10 月没有及时处理回复的乌鲁木齐地窝堡机场的 1 件投诉，仍未回复处理结果。详情如下：

1. 国内航空公司投诉延期处理情况

序号	单位	界定分类	10 月份未处理件数	11 月份追加处理件数	未回复件数
1	深圳航空有限公司	预定、票务与登机	1	1	0
		行李	1	0	1
2	厦门航空有限公司	退款	1	0	1
3	九元航空有限公司	航班问题	1	1	0
合计			4	2	2

2. 外国及港澳台地区航空公司投诉延期处理情况

序号	公司名称	界定分类	10 月份未处理件数	11 月份追加处理件数	未回复件数 投诉件数
----	------	------	------------	-------------	---------------

1	香港航空公司	信用	1	1	0
		退款	2	2	0
2	阿塞拜疆 航空公司	退款	1	0	1
		行李	1	0	1
3	台湾中华 航空公司	航班问题	1	0	1
		预定、票务 与登机	1	0	1
4	巴基斯坦 航空公司	退款	1	0	1
5	俄罗斯国际 航空公司	预定、票务 与登机	1	1	0
6	俄罗斯洲际 航空公司	行李	1	0	1
7	美国达美 航空公司	航班问题	1	0	1
8	美国航空公司	行李	1	0	1
9	泰国国际 航空公司	超售	1	1	0
10	新加坡捷星亚 洲航空私人有 限公司	退款	1	0	1

11	新西兰 航空公司	旅客服务	1	0	1
合 计			15	5	10

3. 机场投诉延期处理情况

序号	单位	界定分类	10 月份未 处理件数	11 月份 追加处理 件数	未回复件数
1	乌鲁木齐地 窝堡机场	安检	1	0	1
合 计			1	0	1

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。

中国民用航空局

2015 年 2 月 1 日