

2015年12月航空运输消费者投诉情况通报

2015年12月民航局运输司、各地区管理局、民航局消费者事务中心以及中国航空运输协会共受理消费者投诉496件,其中国内航空公司388件,国外及港、澳、台地区航空公司43件,机场18件,销售代理企业47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

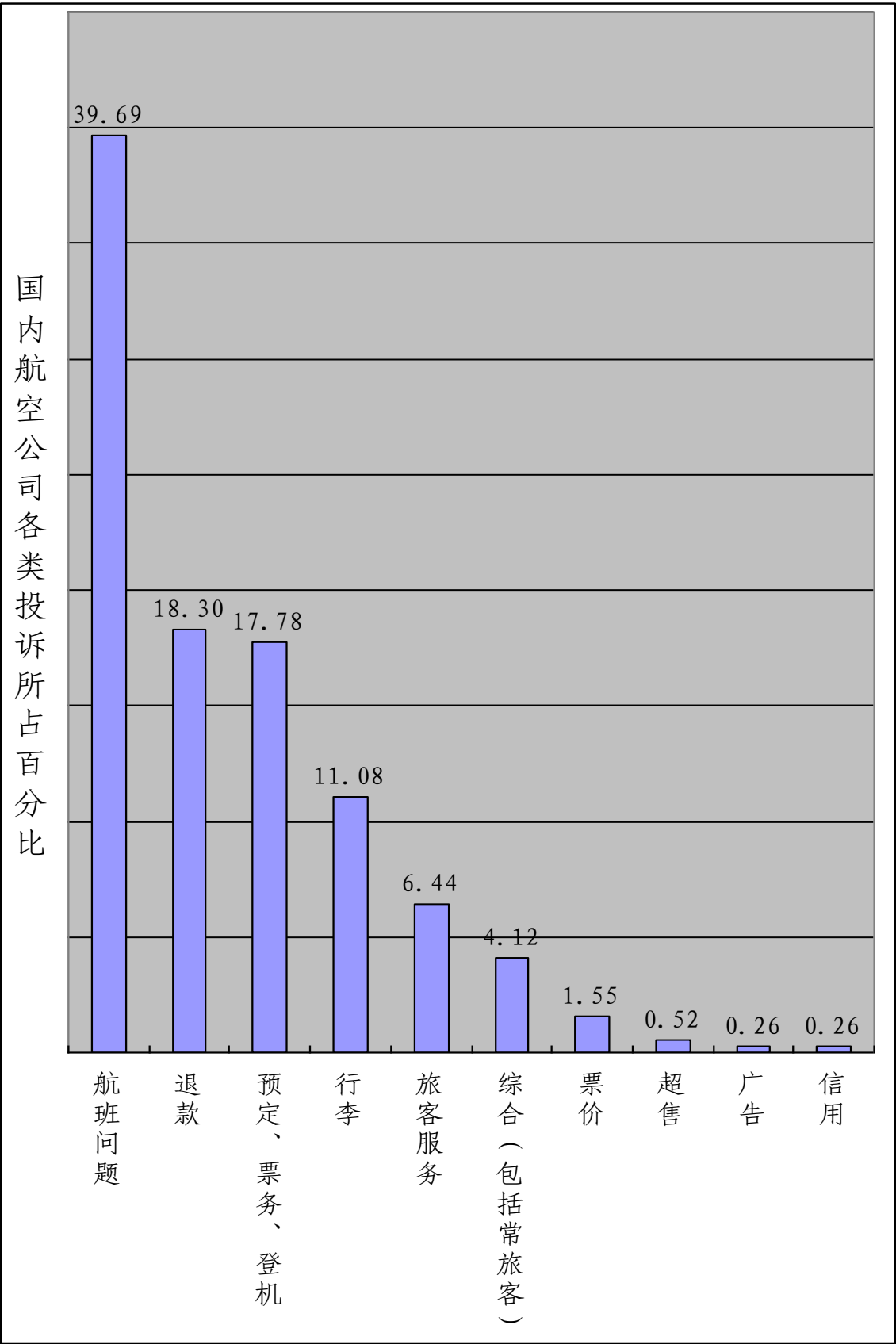
1. 国内航空公司投诉类型及比例

本月受理消费者对国内航空公司的投诉388件。其中,航班问题154件,占39.69%;退款71件,占18.30%;预定、票务与登机69件,占17.78%;行李运输差错43件,占11.08%;旅客服务25件,占6.44%;综合(含常旅客)16件,占4.12%;票价6件,占1.55%;超售2件,占0.52%;广告和信用各1件,各占0.26%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例(%)
1	航班问题	取消	94	39.69
		延误	44	
		错失衔接	4	
		时刻变更	4	
		更换航空器	3	
		信息沟通	2	

		其他	3	
		小计	154	
2	退款	不适当的退款	20	18.30
		拒绝提供退款	17	
		推迟提供退款	17	
		拒绝提供退款/提供的机票/旅行支票不能接受	4	
		信息沟通	4	
		其他	9	
		小计	71	
3	预定、票务、登机	售票预定错误	20	17.78
		拒绝出售机票	11	
		拒绝乘客登机	11	
		信息沟通	7	
		错误取消	3	
		未收到机票	2	
		未能成功签转	2	
		无法联络	1	
		预先重新保护	1	
		其他	11	
		小计	69	

4	行李	行李破损	12	11.08
		行李延误	9	
		行李丢失	7	
		多收费	6	
		收费标准过高	2	
		行李内物丢失	1	
		内物被盗	1	
		物品丢失	1	
		信息沟通	1	
		其他	3	
		小计	43	
5	旅客服务	25	6.44	
6	综合(含常旅客)	16	4.12	
7	票价	6	1.55	
8	超售	2	0.52	
9	广告	1	0.26	
10	信用	1	0.26	
合计		388	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	中国国际航空股份有限公司	19	0	13	3	9	13	7	0	1	0	0	7	0	0	0	0	72
2	中国南方航空股份有限公司	18	0	13	1	12	6	1	0	0	0	0	5	0	0	0	0	56
3	中国东方航空股份有限公司	15	1	9	1	8	6	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	43
4	中国联合航空有限公司	17	0	3	1	10	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38
5	深圳航空有限责任公司	10	0	10	0	6	1	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	31
6	四川航空股份有限公司	12	0	2	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18

7	海南航空股份有限公司	8	0	2	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
8	北京首都航空有限公司	4	0	1	0	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
9	西部航空有限责任公司	6	1	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
10	九元航空有限公司	2	0	2	0	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
11	厦门航空有限公司	3	0	3	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
12	天津航空有限责任公司	5	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
13	上海吉祥航空有限公司	2	0	2	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
14	山东航空股份有限公司	3	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	7
15	成都航空有限公司	3	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
16	华夏航空有限公司	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
17	昆明航空有限公司	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5

18	河北航空有限公司	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
19	云南祥鹏航空有限责任公司	1	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
20	春秋航空有限公司	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
21	乌鲁木齐航空有限责任公司	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
22	奥凯航空有限公司	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
23	瑞丽航空有限公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
24	东海航空有限公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
25	上海航空股份有限公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
26	浙江长龙航空公司	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
27	青岛航空股份有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	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
29	广西北部湾航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

30	西藏航空有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	云南英安航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		154	2	69	6	71	43	25	0	1	1	0	16	0	0	0	0	388

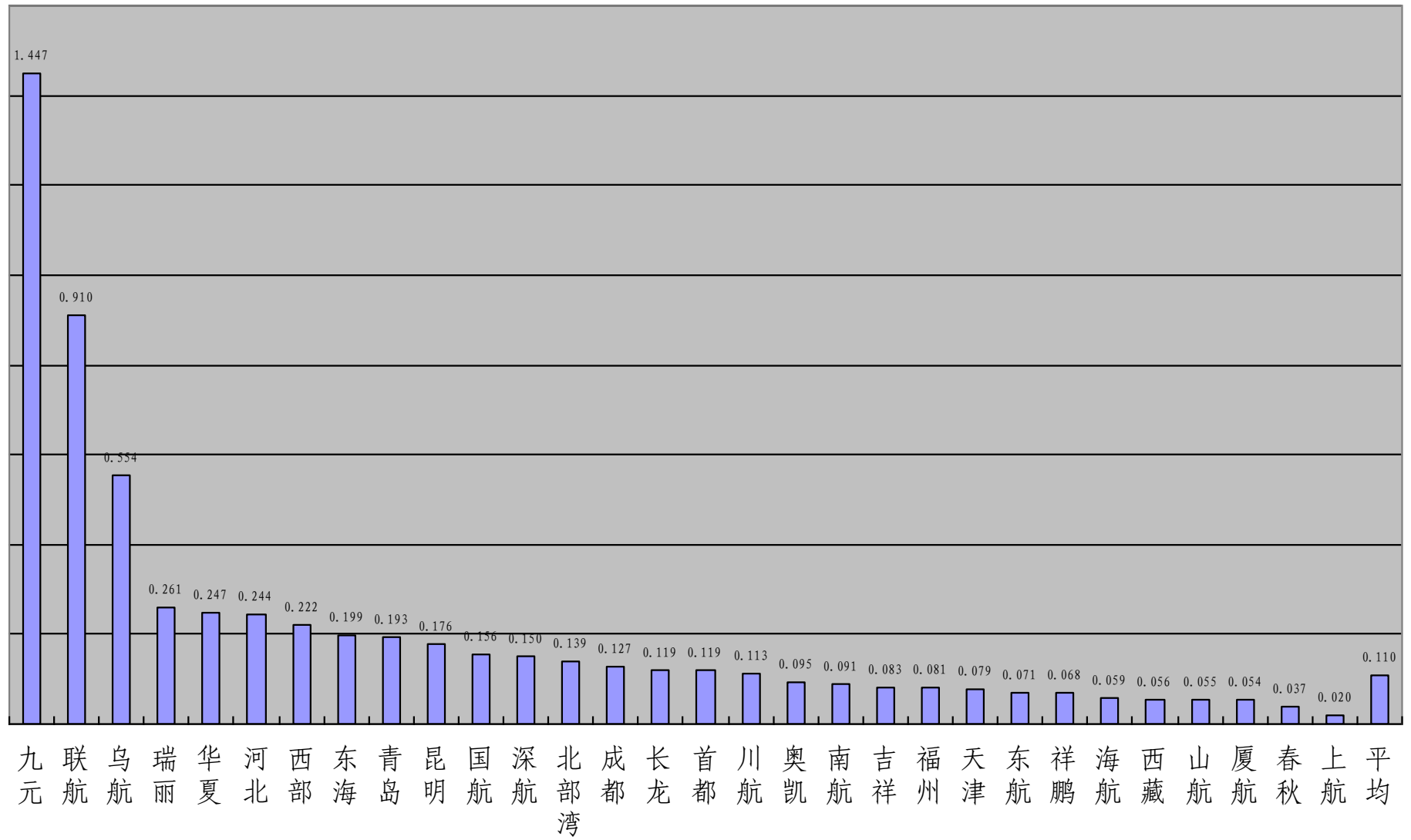
3. 国内航空公司的投诉率统计

本月 35 家航空公司中有 31 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（0.11 ‰）。

序号	公司名称	投诉件数	运输量(万人)	投诉率(万分之)
1	九元航空有限责任公司	10	6.91	1.447
2	中国联合航空有限公司	38	41.77	0.910
3	乌鲁木齐航空有限责任公司	4	7.22	0.554
4	瑞丽航空有限责任公司	3	11.51	0.261
5	华夏航空有限公司	5	20.23	0.247
6	河北航空有限公司	5	20.49	0.244
7	西部航空有限责任公司	11	49.58	0.222
8	东海航空有限公司	3	15.08	0.199
9	青岛航空股份有限公司	2	10.37	0.193
10	昆明航空有限公司	5	28.33	0.176
11	中国国际航空股份有限公司	72	460.61	0.156
12	深圳航空有限责任公司	31	206.87	0.150
13	北部湾航空有限公司	1	7.22	0.139
14	成都航空有限公司	5	39.52	0.127
15	浙江长龙航空有限公司	2	16.74	0.119
16	北京首都航空有限公司	11	92.63	0.119
17	四川航空股份有限公司	18	159.65	0.113

18	奥凯航空有限公司	3	31.65	0.095
19	中国南方航空股份有限公司	56	616.47	0.091
20	上海吉祥航空有限公司	7	84.16	0.083
21	福州航空有限责任公司	1	12.34	0.081
22	天津航空有限责任公司	8	101.29	0.079
23	中国东方航空股份有限公司	43	604.17	0.071
24	云南祥鹏航空有限责任公司	4	58.82	0.068
25	海南航空股份有限公司	16	272.06	0.059
26	西藏航空有限公司	1	17.77	0.056
27	山东航空股份有限公司	7	127.10	0.055
28	厦门航空有限公司	9	167.67	0.054
29	春秋航空有限公司	4	107.34	0.037
30	上海航空股份有限公司	2	99.88	0.020
31	英安航空有限责任公司	1	0.00	--
32	重庆航空有限责任公司	0	20.59	0.000
33	大新华航空有限公司	0	5.97	0.000
34	幸福航空有限责任公司	0	1.81	0.000
35	扬子江航空有限责任公司	0	1.29	0.000
合 计		388	3525.10	0.110

投诉万分率



(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 43 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	泰国国际航空公司	3	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
2	香港航空公司	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
3	伊朗马汉航空公司	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
4	泰国亚洲航空公司	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
5	香港快运航空有限公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
6	马来西亚亚洲航空有限公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

7	国泰航空公司	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
8	澳门航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
9	卡塔尔航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
10	土耳其航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	美国联合航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	加拿大航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
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	阿联酋航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	埃塞俄比亚航空	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	伊朗航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	柬埔寨吴哥航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	荷兰皇家航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

19	德国汉莎航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	马来西亚航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	毛里求斯航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	俄罗斯国际航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	斯里兰卡航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		14	0	8	0	6	7	7	0	0	0	0	0	0	0	1	0	43

二、对机场的投诉情况

本月对机场的投诉 18 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	广州白云国际机场	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	5
2	北京首都国际机场	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
3	昆明长水国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
4	重庆江北机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	杭州萧山国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	厦门高崎国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	济南遥墙国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8	太原武宿机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
9	兰州中川机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

10	珠海三灶机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	常德桃花源机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
12	保山机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		1	1	0	1	6	4	0	0	0	0	2	2	1	18

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 47 件，其中签改退票 34 件、售后服务 7 件、售票服务 6 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	去哪儿网	4	22	3	0	0	0	0	29

2	携程旅行网	1	9	3	0	0	0	0	13
3	阿里旅行网	1	3	1	0	0	0	0	5
	合计	6	34	7	0	0	0	0	47

五、投诉处理情况与问题

(一) 12 月份投诉处理情况

12 月受理的 496 件投诉中，共有 456 件得到了及时处理和回复，40 件尚未回复处理结果，其中有 8 家国内航空公司的 14 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 21 件投诉没有及时处理回复；有 5 家国内机场的 5 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情况

序号	公司名称	投诉分类	未处理回复件数
1	东海航空有限公司	航班问题	1
		预定、票务、登机	1
		退款	1
2	上海吉祥航空有限公司	航班问题	1
		行李	1
3	云南祥鹏航空有限公司	退款	1
		旅客服务	1
4	深圳航空有限责任公司	旅客服务	2
5	瑞丽航空有限公司	航班问题	2
6	海南航空股份有限公司	航班问题	1
7	云南英安航空有限公司	航班问题	1
8	九元航空有限公司	航班问题	1

合计	14
----	----

2. 外国及港澳台地区航空公司未处理情况

序号	单位	投诉分类	件数
1	美国联合航空公司	退款	1
		预定、票务、登机	1
2	香港航空公司	航班问题	2
		行李	1
3	伊朗马汉航空公司	旅客服务	4
4	香港快运航空有限公司	航班问题	2
5	伊朗航空公司	旅客服务	1
6	泰国国际航空公司	航班问题	1
7	斯里兰卡航空公司	预定、票务、登机	1
8	毛里求斯航空公司	行李	1
9	马来西亚航空公司	预定、票务、登机	1
10	卡塔尔航空公司	退款	1
11	柬埔寨吴哥航空公司	航班问题	1
12	德国汉莎航空公司	预定、票务、登机	1
13	阿联酋航空公司	航班问题	1
14	埃塞俄比亚航空公司	行李	1
合计			21

3. 机场未处理情况

序号	单位	投诉分类	件数
1	昆明长水国际机场	地面交通服务	1
2	重庆江北机场	办理乘机手续	1
3	珠海三灶机场	安检	1
4	常德桃花源机场	地面交通服务	1
5	保山机场	行李	1
合计			5

(二) 11 月份投诉仍未处理情况

截至目前，2015 年 11 月份没有及时处理回复的 1 件九元航空关于旅客服务问题的投诉仍没有回复处理结果；10 家外国及港澳台地区航空公司的 12 件未及时处理的投诉，有 2 件于 12 月份回复了处理结果，仍有 10 件未回复；5 家机场未及时处理的 5 件投诉，仍有 4 件没有回复处理结果。详见附表：

1. 外国及港澳台地区航空公司仍未处理情况

序号	公司名称	投诉分类	11 月份 未处理 件数	12 月追 加处理 件数	未回复件数
1	泰国国际航空公司	航班问题	2	0	2
2	德国汉莎航空公司	航班问题	2	0	2

3	欣丰虎航空公司	预定、票务、 登机	1	0	1
4	全日空航空公司	预定、票务、 登机	1	1	0
5	国泰航空公司	行李	1	1	0
6	新加坡酷航航空公司	预定、票务、 登机	1	0	1
7	马来西亚航空公司	综合(含常旅客)	1	0	1
8	澳洲航空公司	行李	1	0	1
9	俄罗斯西伯利亚航空公司	退款	1	0	1
10	俄罗斯洲际航空公司	超售	1	0	1
合计			12	2	10

2. 机场仍未处理情况

序号	机场名称	投诉分类	11 月份未 处理件数	12 月份追 加处理件 数	未回复件数
1	乌鲁木齐地 窝堡机场	其他商户	1	0	1
2	长春龙嘉国 际机场	办理乘机手 续	1	0	1
3	南宁吴墟国 际机场	候机环境与 秩序	1	0	1
4	包头二里半 机场	行李	1	0	1
5	常州奔牛机 场	机场设施	1	1	0
合计			5	1	4

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

2016 年 2 月 22 日