

2016年4月航空运输消费者投诉情况通报

2016年4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611件，其中国内航空公司518件，国外及港、澳、台地区航空公司57件，机场28件，机场地面服务代理企业1件，机票销售代理企业7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

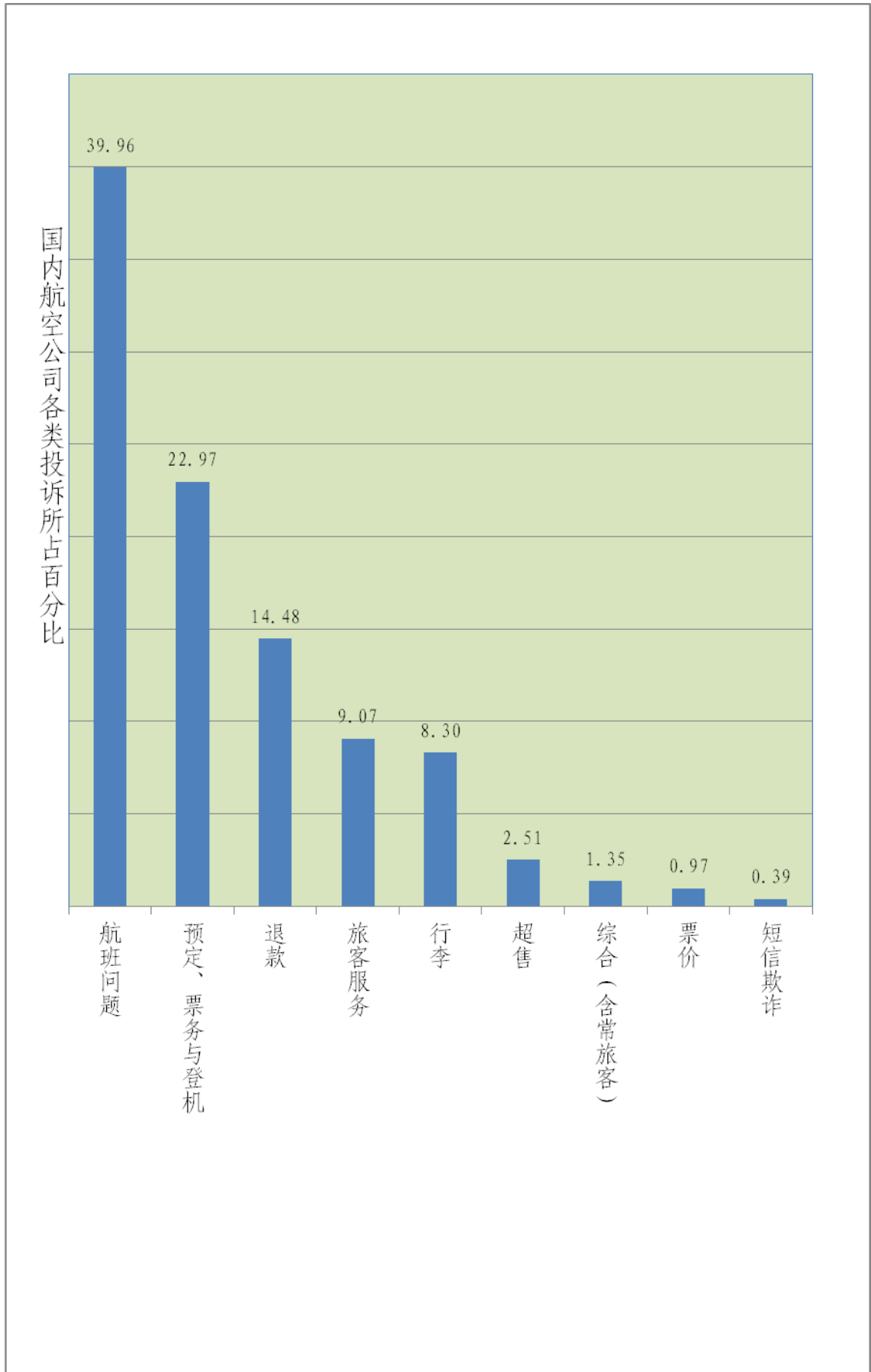
1. 国内航空公司投诉类型及比例

本月受理消费者对国内航空公司的投诉518件。其中，航班问题207件，占39.96%；预定、票务与登机119件，占22.97%；退款75件，占14.48%；旅客服务47件，占9.07%；行李运输差错43件，占8.30%；超售13件，占2.51%；综合（含常旅客）7件，占1.35%；票价5件，占0.97%；短信欺诈2件，占0.39%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例 (%)
1	航班问题	取消	101	39.96
		延误	89	
		错失衔接	10	
		改变目的地	3	
		更换航空器	2	
		时刻变更	2	

		小计	207	
2	预定、票务与 登机	售票、预定错误	38	22.97
		拒绝乘客登机	31	
		拒绝出售机票	14	
		信息不满意	12	
		错误取消	6	
		未能成功签转	3	
		无法联络	1	
		未收到机票	1	
		无预定记录	1	
		预先重新保护	1	
		其他	11	
		小计	119	
3	退款	拒绝提供退款	26	14.48
		不适当的退款	23	
		推迟提供退款	13	
		信息不满意	6	
		拒绝提供退款：提 供不适当的机票	2	
		其他	5	
		小计	75	
		不满意空中服务	9	

4	旅客服务	不能打印行程单	7	9.07
		拒绝提供帮助	5	
		信息不满意	5	
		态度恶劣	4	
		不满意座位安排 (非残疾人)	4	
		设备不足	4	
		不满意食品服务	3	
		其他	6	
		小计	47	
5	行李	43	8.30	
6	超售	13	2.51	
7	综合(含常旅客)	7	1.35	
8	票价	5	0.97	
9	短信欺诈	2	0.39	
合计		518	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	中国南方航空股份有限公司	41	0	48	3	17	8	6	0	0	0	0	3	0	0	0	0	126
2	中国东方航空股份有限公司	39	4	10	0	2	8	6	0	0	0	0	1	0	0	0	2	72
3	中国国际航空股份有限公司	17	2	10	0	8	6	8	0	0	0	0	2	0	0	0	0	53
4	中国联合航空有限公司	6	1	19	1	10	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39
5	深圳航空有限责任公司	10	0	10	0	5	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29
6	春秋航空有限公司	9	2	3	1	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20

7	厦门航空有限公司	11	0	2	0	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
8	西部航空有限责任公司	7	1	3	0	2	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
9	四川航空股份有限公司	9	0	3	0	3	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
10	海南航空股份有限公司	7	0	0	0	2	0	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	14
11	九元航空有限公司	3	0	2	0	4	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
12	上海吉祥航空有限公司	7	0	1	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
13	西藏航空有限公司	6	0	2	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
14	北京首都航空有限公司	7	1	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
15	山东航空股份有限公司	2	0	1	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
16	天津航空有限责任公司	3	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
17	云南祥鹏航空有限责任公司	3	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7

18	奥凯航空有限公司	2	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
19	瑞丽航空有限公司	3	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
20	昆明航空有限公司	2	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
21	上海航空股份有限公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
22	河北航空有限公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
23	乌鲁木齐航空有限责任公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
24	扬子江快运航空有限公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
25	成都航空有限公司	1	0	0	0	0	0	1	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	东海航空有限公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	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
29	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

30	多彩贵州航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		207	13	119	5	75	43	47	0	0	0	0	7	0	0	0	2	518

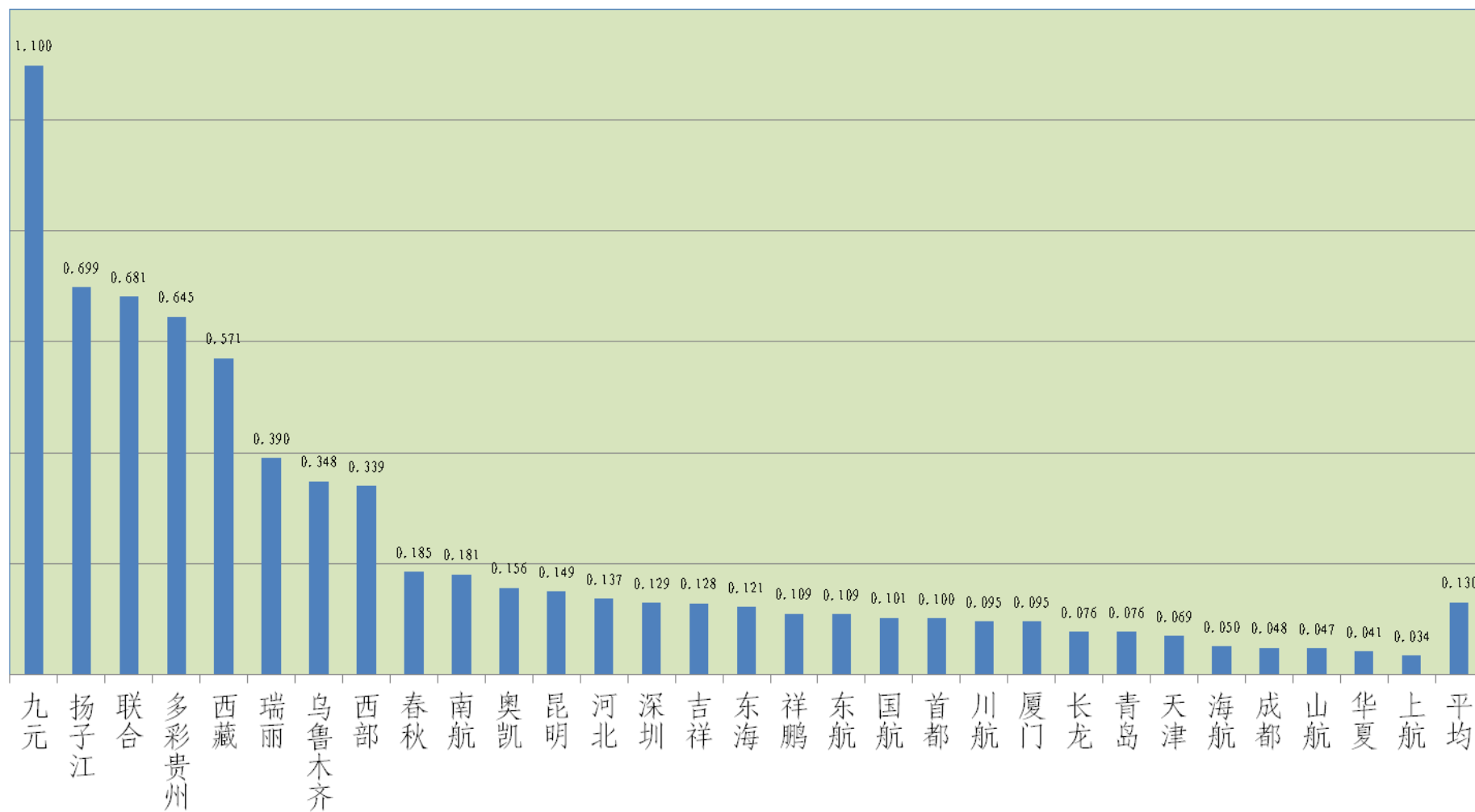
3. 国内航空公司的投诉率统计

本月 35 家航空公司中有 30 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壹叁零（0.130 ‰）。

序号	公司名称	投诉 件数	运输量 (万人)	投诉率 (万分率)
1	九元航空有限责任公司	14	12.73	1.100
2	扬子江快运航空有限公司	3	4.29	0.699
3	中国联合航空有限公司	39	57.23	0.681
4	多彩贵州航空有限公司	1	1.55	0.645
5	西藏航空有限公司	12	21.03	0.571
6	瑞丽航空有限责任公司	6	15.37	0.390
7	乌鲁木齐航空有限责任公司	3	8.61	0.348
8	西部航空有限责任公司	19	55.98	0.339
9	春秋航空有限公司	20	108.03	0.185
10	中国南方航空股份有限公司	126	698.06	0.181
11	奥凯航空有限公司	6	38.47	0.156
12	昆明航空有限公司	5	33.54	0.149
13	河北航空有限责任公司	3	21.97	0.137
14	深圳航空有限责任公司	29	224.17	0.129
15	上海吉祥航空有限公司	12	94.01	0.128
16	东海航空有限公司	2	16.49	0.121
17	云南祥鹏航空有限责任公司	7	63.93	0.109

18	中国东方航空股份有限公司	72	661.33	0.109
19	中国国际航空股份有限公司	53	522.17	0.101
20	北京首都航空有限公司	11	109.54	0.100
21	四川航空股份有限公司	18	188.90	0.095
22	厦门航空有限公司	19	199.72	0.095
23	浙江长龙航空有限公司	2	26.21	0.076
24	青岛航空股份有限公司	1	13.15	0.076
25	天津航空有限责任公司	7	101.42	0.069
26	海南航空股份有限公司	14	280.02	0.050
27	成都航空有限公司	2	42.01	0.048
28	山东航空股份有限公司	7	150.36	0.047
29	华夏航空有限公司	1	24.22	0.041
30	上海航空股份有限公司	4	117.50	0.034
31	重庆航空有限责任公司	0	24.19	0.000
32	福州航空有限责任公司	0	16.21	0.000
33	北部湾航空有限公司	0	10.57	0.000
34	大新华航空有限公司	0	6.32	0.000
35	幸福航空有限责任公司	0	2.07	0.000
合 计		518	3971.41	0.130

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 57 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	4	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
2	韩国真航空公司	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
3	新加坡酷航公司	1	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
4	美佳航空公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
5	马来西亚亚洲航空有限公司	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
6	港龙航空公司	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

7	新加坡捷星亚洲航空私人有限公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
8	加拿大航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
9	瑞士国际航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
10	泰国东方航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	美国航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
12	法国航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
13	阿尔及利亚航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	台湾中华航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	国泰航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

17	美国达美航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	埃塞俄比亚航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	阿联酋阿提哈德航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	荷兰皇家航空公司	0	0	0	0	0	1	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	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	澳门航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	韩亚航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	菲律宾航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	乌克兰国际航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	卡塔尔航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	新加坡航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	美国联合航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

29	斯里兰卡航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	香港快运航空有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
31	维珍航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	柬埔寨天翼亚洲航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合 计		18	0	13	0	7	8	10	0	1	0	0	0	0	0	0	0	57

二、对机场的投诉情况

本月对机场的投诉 28 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	1	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	5
2	成都双流国际机场	0	0	0	0	2	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	1	0	2
4	重庆江北机场	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
5	南京禄口国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
6	九寨沟黄龙机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
7	杭州萧山国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
8	青岛流亭国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
9	三亚凤凰国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
10	海口美兰国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	济南遥墙国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	合肥新桥国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	徐州观音机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
16	洛阳北郊机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

17	绵阳南郊机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
18	库尔勒机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	牡丹江海浪机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
合 计		3	0	0	2	10	3	0	4	0	0	3	1	2	28

三、对机场地面服务代理企业的投诉情况

本月发生 1 件对北京空港航空地面服务有限公司的投诉。

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 7 件，其中售票服务 5 件、签改退票与售后服务各 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	去哪儿网	2	0	1	0	0	0	0	3
2	携程网	1	0	0	0	0	0	0	1
3	皇家旅行网	1	0	0	0	0	0	0	1
4	北京任你飞航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
5	宇良航空票务公司	0	1	0	0	0	0	0	1
合 计		5	1	1	0	0	0	0	7

五、投诉处理情况与问题

(一) 4 月份投诉处理情况

2016 年 4 月，旅客对航空公司、机场有 925 件首次电话投诉由企业和旅客自行和解，有 611 件在线、邮件或传真投诉经过协调予以解决，合计受理投诉 1536 件。本月经协调解决的 611 件投诉中，共有 554 件得到了及时处理和回复。57 件尚未回复处理结果，其中有 5 家国内航空公司的 13 件投诉没有及时处理回复；有 20 家外国及港澳台地区航空公司的 39 件投诉没有及时处理回复；有 4 家机场的 4 件投诉没有及时处理回复；有 1 件机场地面服务代理企业的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	单位名称	界定分类	件数
1	九元航空有限公司	预定、票务与登机	1
		航班问题	1
		旅客服务	1
		退款	1
2	云南祥鹏航空有限责任公司	航班问题	2
		预定、票务与登机	1
		退款	1
3	深圳航空有限责任公司	预定、票务与登机	2
		航班问题	1
4	多彩贵州航空有限公司	航班问题	1

5	厦门航空有限公司	预定、票务与登机	1
合 计			13

2. 外国及港澳台地区航空公司未处理情况

序号	单位名称	界定分类	件数
1	香港航空公司	航班问题	4
		预定、票务与登机	2
		行李	1
2	新加坡酷航公司	旅客服务	3
		航班问题	1
		行李	1
3	韩国真航空公司	预定、票务与登机	5
4	美佳航空公司	航班问题	4
5	新加坡捷星亚洲航空私人 有限公司	退款	1
		预定、票务与登机	1
6	加拿大航空公司	预定、票务与登机	2
7	阿尔及利亚航空公司	行李	1
8	阿联酋阿提哈德航空公司	预定、票务与登机	1
9	埃塞俄比亚航空公司	航班问题	1
10	菲律宾航空公司	旅客服务	1
11	毛里求斯航空公司	旅客服务	1
12	美国航空公司	航班问题	1

13	美国联合航空公司	退款	1
14	斯里兰卡航空公司	航班问题	1
15	台湾中华航空公司	退款	1
16	泰国东方航空公司	航班问题	1
17	维珍航空公司	旅客服务	1
18	乌克兰国际航空公司	航班问题	1
19	香港快运航空有限公司	广告	1
20	新加坡航空公司	退款	1
合 计			39

3. 机场未处理情况

序号	单位名称	界定分类	件数
1	洛阳北郊机场	办理乘机手续	1
2	库尔勒机场	安检	1
3	徐州观音机场	商户	1
4	九寨沟黄龙机场	机场设施	1
合 计			4

4. 机场地面服务代理企业

序号	单位名称	界定分类	件数
1	北京空港航空地面服务有限公司	行李丢失	1
合 计			1

(二) 3月份投诉仍未处理情况

截至目前，2016年3月份仍然有部分航空公司与机场的投诉没有处理回复，详见附表：

1. 国内航空公司投诉延期处理情况

序号	公司名称	投诉分类	3月份未处理件数	4月份追加处理件数	截止目前仍未处理的3月份投诉件数
1	九元航空有限公司	旅客服务	5	0	5
		退款	3	0	3
		行李	2	0	2
		超售	1	0	1
		预定、票务与登机	1	0	1
2	深圳航空有限责任公司	航班问题	1	0	1
		预定、票务与登机	1	1	0
3	中国国际航空股份有限公司	退款	1	0	1
4	幸福航空有限	退款	1	1	0

	责任公司				
5	云南祥鹏航空 有限责任公司	航班问题	1	0	1
6	中国联合航空 有限公司	航班问题	1	0	1
合 计			18	2	16

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	投诉分类	3月份 未处理 件数	4月份追 加处理 件数	截止目前仍 未处理的3 月份投诉件 数
1	香港航空公司	行李	1	0	1
		航班问题	3	0	3
		退款	3	2	1
		预定、票 务与登机	1	0	1
2	菲律宾宿务太平洋 航空公司	航班问题	4	0	4
		预定、票 务与登机	1	0	1
3	新加坡酷航公司	航班问题	1	0	1

		退款	1	0	1
		预定、票务与登机	1	0	1
4	德国汉莎航空公司	旅客服务	1	0	1
		预定、票务与登机	2	0	2
5	马来西亚航空公司	航班问题	1	0	1
		退款	1	0	1
6	新加坡航空公司	退款	1	0	1
7	英国航空公司	票价	1	1	0
8	越南航空公司	航班问题	1	0	1
9	阿联酋阿提哈德航空公司	航班问题	1	0	1
10	澳洲航空公司	退款	1	0	1
11	巴基斯坦航空公司	航班问题	1	0	1
12	芬兰航空公司	退款	1	0	1
13	柬埔寨天翼亚洲航空公司	行李	1	0	1
14	毛里求斯航空公司	航班问题	1	0	1
15	美国达美航空公司	航班问题	1	0	1
16	美国联合航空公司	行李	1	0	1

17	墨西哥航空公司	航班问题	1	0	1
18	泰国东方航空公司	航班问题	2	0	2
19	土耳其航空公司	行李	1	0	1
20	吴哥航空公司	航班问题	1	0	1
合 计			37	3	34

3. 机场投诉延期处理情况

序号	机场名称	投诉分类	3 月份 未处理 件数	4 月份追 加处理件 数	截止目前仍 未处理的 3 月份投诉件 数
1	乌鲁木齐国际机 场	安检	1	0	1
2	泉州晋江机场	办理乘机 手续	1	0	1
合 计			2	0	2

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 5 月 31 日