

2016年5月航空运输消费者投诉情况通报

2016年5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书面投诉752件。其中，国内航空公司642件，国外及港、澳、台地区航空公司63件，机场39件，销售代理企业8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

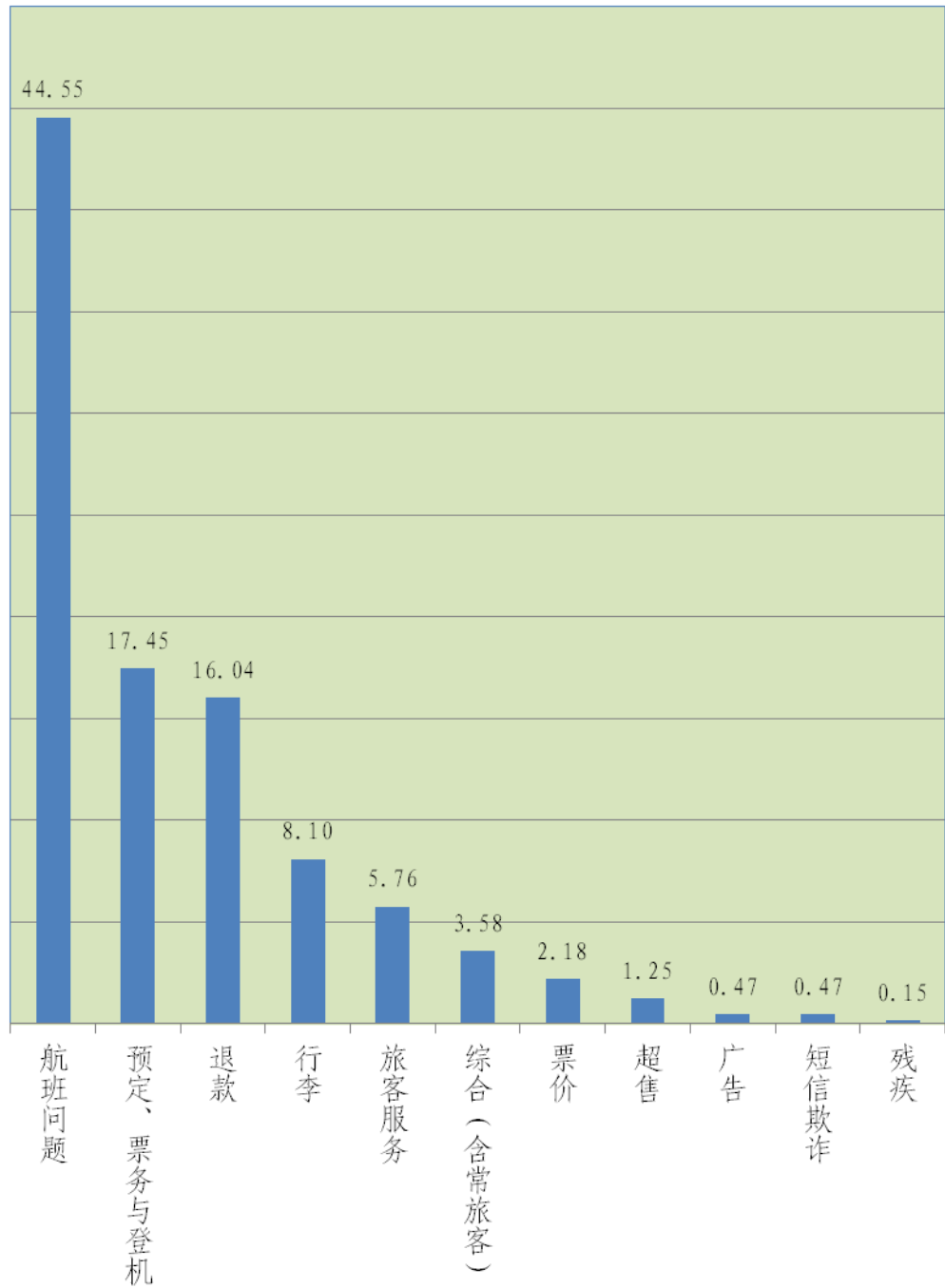
本月受理消费者对国内航空公司的投诉642件。其中，航班问题286件，占44.55%；预定、票务与登机112件，占17.45%；退款103件，占16.04%；行李运输差错52件，占8.10%；旅客服务37件，占5.76%；综合（含常旅客）23件，占3.58%；票价14件，占2.18%；超售8件，占1.25%；广告与短信欺诈各3件，各占0.47%；残疾旅客1件，占0.15%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例（%）
1	航班问题	取消	157	44.55
		延误	109	
		改变目的地	11	
		错失衔接	4	
		时刻变更	4	

		信息不满意	1	
		小计	286	
2	预定、票务与 登机	拒绝乘客登机	34	17.45
		售票、预定错误	28	
		拒绝出售机票	12	
		信息不满意	11	
		未能成功签转	8	
		错误取消	4	
		未收到机票	3	
		无预定记录	1	
		机票丢失需重新购票	1	
		其他	10	
		小计	112	
3	退款	不适当的退款	39	16.04
		拒绝提供退款	23	
		推迟提供退款	23	
		信息不满意	8	
		拒绝提供退款：提供 不适当的机票	1	
		账单错误	1	
		其他	8	
		小计	103	

4	行李	行李延误	19	8.10
		行李丢失	8	
		行李破损	6	
		多收费	4	
		内物被盗	3	
		行李破损/内物丢失	2	
		收费标准过高	2	
		行李破损/内物损坏	1	
		行李被盗	1	
		其他	6	
		小计	52	
5	旅客服务	37	5.76	
6	综合(含常旅客)	23	3.58	
7	票价	14	2.18	
8	超售	8	1.25	
9	广告	3	0.47	
10	短信欺诈	3	0.47	
11	残疾旅客	1	0.15	
合计		642	100	

国内航空公司各类投诉所占百分比



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	59	3	31	2	20	15	9	0	1	0	0	5	1	0	0	0	146
2	中国国际航空股份有限公司	33	0	9	2	7	10	8	0	1	0	0	3	0	0	0	0	73
3	中国东方航空股份有限公司	27	1	15	2	8	6	3	0	1	0	0	4	0	0	0	1	68
4	海南航空股份有限公司	27	0	2	2	3	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	39
5	深圳航空有限责任公司	23	0	4	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35
6	中国联合航空有限公司	8	0	12	0	7	0	1	0	0	0	0	7	0	0	0	0	35

7	四川航空股份有限公司	12	0	3	0	5	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
8	厦门航空有限公司	8	0	3	0	5	1	2	0	0	0	0	4	0	0	0	0	23
9	北京首都航空有限公司	12	1	1	2	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
10	西部航空有限责任公司	8	1	1	0	4	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
11	山东航空股份有限公司	13	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
12	上海吉祥航空有限公司	5	0	4	0	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
13	九元航空有限公司	0	1	3	0	2	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
14	成都航空有限公司	3	0	4	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
15	奥凯航空有限公司	7	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
16	昆明航空有限公司	4	0	3	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
17	春秋航空有限公司	3	0	3	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10

18	乌鲁木齐航空有限责任公司	7	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
19	浙江长龙航空公司	0	0	3	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
20	天津航空有限责任公司	3	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
21	云南祥鹏航空有限责任公司	2	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7
22	西藏航空有限公司	3	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
23	河北航空有限公司	3	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
24	东海航空有限公司	4	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
25	上海航空股份有限公司	2	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
26	福州航空有限责任公司	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
27	瑞丽航空有限公司	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
28	北部湾航空有限责任公司	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
29	华夏航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

30	多彩贵州航空有限公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
31	大新华航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	扬子江快运航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	幸福航空有限责任公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	长安航空有限责任公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合 计		286	8	112	14	103	52	37	0	3	0	0	23	1	0	0	3	642

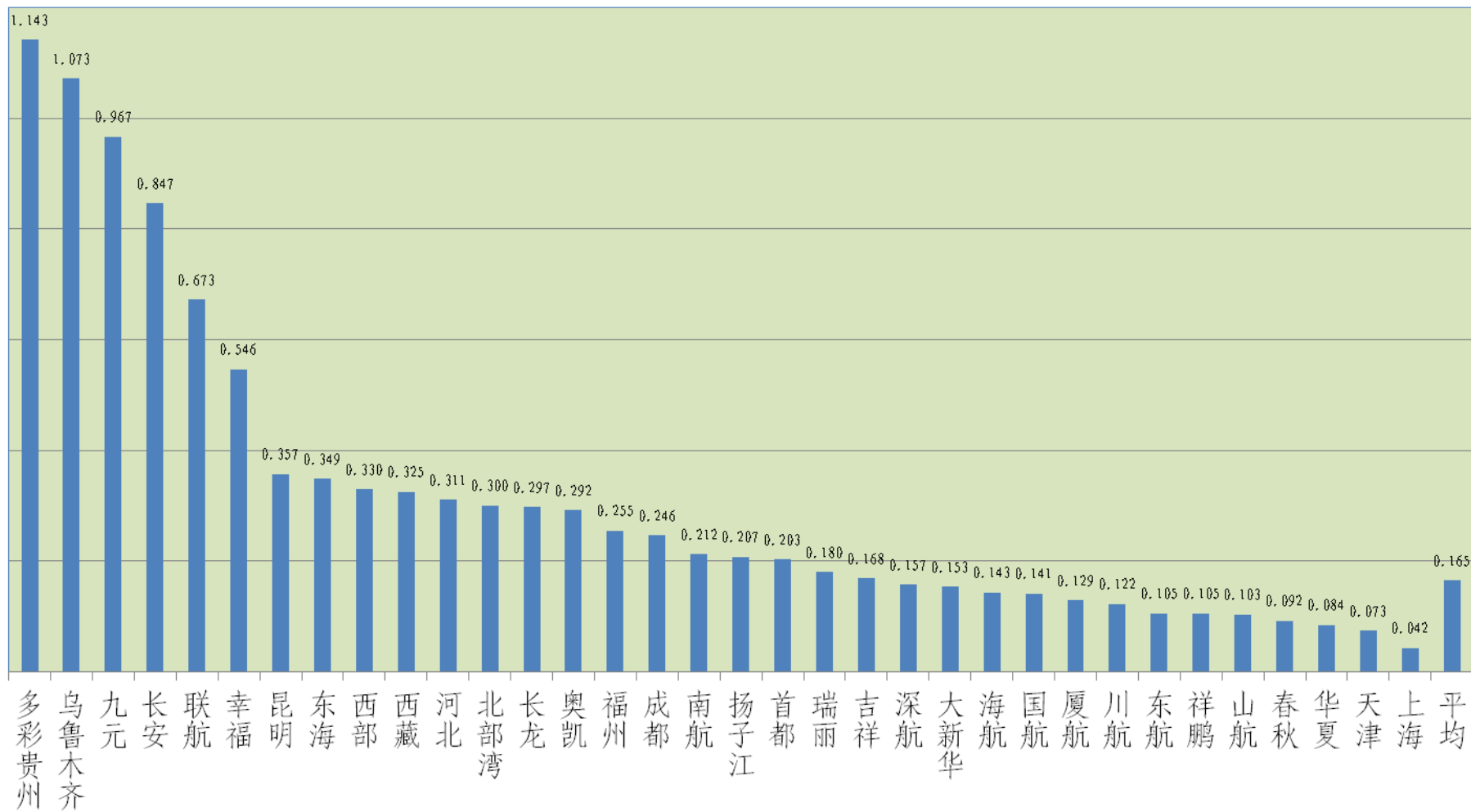
3. 国内航空公司的投诉率统计

本月 36 家航空公司中有 34 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壹陆伍（0.165 ‰）。

序号	公司名称	投诉 件数	运输量 (万人)	投诉率 (万分之)
1	多彩贵州航空有限公司	2	1.75	1.143
2	乌鲁木齐航空有限责任公司	9	8.39	1.073
3	九元航空有限责任公司	13	13.44	0.967
4	长安航空有限责任公司	1	1.18	0.847
5	中国联合航空有限公司	35	52.02	0.673
6	幸福航空有限责任公司	1	1.83	0.546
7	昆明航空有限公司	11	30.80	0.357
8	东海航空有限公司	6	17.19	0.349
9	西部航空有限责任公司	19	57.62	0.330
10	西藏航空有限公司	7	21.57	0.325
11	河北航空有限责任公司	6	19.32	0.311
12	北部湾航空有限公司	3	9.99	0.300
13	浙江长龙航空有限公司	8	26.93	0.297
14	奥凯航空有限公司	11	37.66	0.292
15	福州航空有限责任公司	4	15.71	0.255
16	成都航空有限公司	11	44.65	0.246
17	中国南方航空股份有限公司	146	687.27	0.212

18	扬子江快运航空有限公司	1	4.82	0.207
19	北京首都航空有限公司	22	108.29	0.203
20	瑞丽航空有限责任公司	3	16.69	0.180
21	上海吉祥航空有限公司	15	89.05	0.168
22	深圳航空有限责任公司	35	222.91	0.157
23	大新华航空有限公司	1	6.53	0.153
24	海南航空股份有限公司	39	272.69	0.143
25	中国国际航空股份有限公司	73	516.99	0.141
26	厦门航空有限公司	23	178.09	0.129
27	四川航空股份有限公司	23	188.55	0.122
28	中国东方航空股份有限公司	68	649.09	0.105
29	云南祥鹏航空有限责任公司	7	66.73	0.105
30	山东航空股份有限公司	15	145.49	0.103
31	春秋航空有限公司	10	108.72	0.092
32	华夏航空有限公司	2	23.74	0.084
33	天津航空有限责任公司	7	95.30	0.073
34	上海航空股份有限公司	5	118.54	0.042
35	重庆航空有限责任公司	0	23.05	0.000
36	青岛航空股份有限公司	0	14.73	0.000
合 计		642	3897.32	0.165

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 63 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	2	2	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
2	港龙航空公司	2	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
3	泰国亚洲航空公司	1	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
4	马来西亚亚洲航空有限公司	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4
5	美佳航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
6	美国航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

7	芬兰航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
8	荷兰皇家航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
9	德国汉莎航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
10	新加坡胜安航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	澳门航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	印度尼西亚亚洲航空有限公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	北欧航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	加拿大航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	法国航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	墨西哥航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	台湾中华航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	国泰航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

19	阿联酋航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	埃塞俄比亚航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	印度尼西亚鹰航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	全日空航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	乌克兰国际航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	卡塔尔航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	俄罗斯西伯利亚航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	新加坡航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	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
28	新加坡酷航公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	美国联合航空公司	0	0	1	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

31	越南航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合 计		17	2	19	0	13	8	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	63

二、对机场的投诉情况

本月对机场的投诉 39 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	上海浦东国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3
2	拉萨贡嘎机场	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	3
3	广州白云国际机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
4	西安咸阳国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2
5	杭州萧山国际机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2

6	大连周水子机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2
7	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
8	宁波栎社机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
9	北京首都国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
10	成都双流国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
11	深圳宝安国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
12	昆明长水国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
13	重庆江北机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	厦门高崎国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
15	长沙黄花国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
16	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	三亚凤凰国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	福州长乐国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	太原武宿机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1

20	呼和浩特白塔机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
21	兰州中川机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	喀什机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	常州奔牛机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	洛阳北郊机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	连云港白塔埠机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
26	阿克苏温宿机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
27	山东济宁机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
28	西藏林芝机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
29	贵州荔波机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
合 计		2	0	0	6	13	6	0	5	0	0	1	3	3	39

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、对销售代理企业的投诉情况

本月受理对销售代理企业的投诉 8 件，其中签改退票 7 件、欺诈行为 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	0	4	0	1	0	0	0	5
2	携程网	0	2	0	0	0	0	0	2
3	深圳市活力旅行社有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
合计		0	7	0	1	0	0	0	8

五、投诉处理情况与问题

(一) 5 月份投诉处理情况

2016 年 5 月，旅客对航空公司、机场有 958 件首次电话投诉由企业和旅客自行和解，有 752 件在线、邮件或传真投诉经过协调予以解决，合计受理投诉 1710 件。本月经协调解决的 752 件投诉中，共有 703 件得到了及时处理和回复。49 件尚未回复处理结果，其中有 6 家国内航空公司的 10 件投诉没有及时处理回复；有 19 家外国及港澳台地区航空公司的 29 件投诉没有及时处理回复；有 9 家机场的 10 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	单位名称	界定分类	件数
1	九元航空有限公司	行李	2
		预定、票务与登机	1
2	深圳航空有限责任公司	航班问题	2
3	多彩贵州航空有限公司	航班问题	1
		行李	1
4	中国国际航空股份有限公司	行李	1
5	成都航空有限公司	预定、票务与登机	1
6	东海航空有限公司	退款	1
合 计			10

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	退款	2
		超售	2
		预定、票务与登机	1
		旅客服务	1
2	芬兰航空公司	退款	1
		预定、票务与登机	1
3	新加坡胜安航空公司	航班问题	1
		退款	1
4	北欧航空公司	航班问题	2
5	德国汉莎航空公司	预定、票务与登机	2
6	美佳航空公司	航班问题	2
7	俄罗斯国际航空公司	行李	1
8	俄罗斯西伯利亚航空公司	行李	1
9	美国航空公司	退款	1
10	美国联合航空公司	预定、票务与登机	1
11	埃塞俄比亚航空公司	预定、票务与登机	1
12	墨西哥航空公司	航班问题	1
13	全日空航空公司	退款	1
14	乌克兰国际航空公司	行李	1
15	新加坡航空公司	航班问题	1

16	印度尼西亚鹰航空公司	退款	1
17	越南航空公司	航班问题	1
18	台湾中华航空公司	预定、票务与登机	1
19	香港快运航空有限公司	预定、票务与登机	1
合 计			29

3. 机场未处理情况

序号	单位名称	界定分类	件数
1	杭州萧山国际机场	安检	2
2	成都双流国际机场	航班延误时服务	1
3	乌鲁木齐地窝堡机场	办理乘机手续	1
4	福州长乐国际机场	安检	1
5	洛阳北郊机场	安检	1
6	连云港白塔埠机场	购物和餐饮服务	1
7	贵州荔波机场	地面交通服务	1
8	西藏林芝机场	行李	1
9	阿克苏温宿机场	航班延误时服务	1
合 计			10

(二) 4 月份投诉仍未处理情况

截至目前，有部分航空公司与机场的 2016 年 4 月份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	单位名称	界定分类	4月未处理件数	5月追加处理件数	截止目前仍未处理的4月份投诉件数
1	九元航空有限公司	预定、票务与登机	1	1	0
		航班问题	1	1	0
		旅客服务	1	1	0
		退款	1	1	0
2	云南祥鹏航空有限责任公司	航班问题	2	0	2
		预定、票务与登机	1	0	1
		退款	1	0	1
3	深圳航空有限责任公司	预定、票务与登机	2	2	0
		航班问题	1	1	0
4	多彩贵州航空有限公司	航班问题	1	0	1
5	厦门航空有限公司	预定、票务与登机	1	1	0
合 计			13	8	5

2. 外国及港澳台地区航空公司投诉延期处理情况

序号	单位名称	界定分类	4月未处理件数	5月追加处理件数	截止目前仍未处理的4月份投诉件数
1	香港航空公司	航班问题	4	3	1
		预定、票务与登机	2	2	0
		行李	1	1	0
2	新加坡酷航公司	旅客服务	3	3	0
		航班问题	1	1	0
		行李	1	1	0
3	韩国真航空公司	预定、票务与登机	5	0	5
4	美佳航空公司	航班问题	4	0	4
5	新加坡捷星亚洲航空私人有限公司	退款	1	0	1
		预定、票务与登机	1	0	1
6	加拿大航空公司	预定、票务与登机	2	2	0
7	阿尔及利亚航空公司	行李	1	1	0
8	阿联酋阿提哈德航空公司	预定、票务与登机	1	0	1

9	埃塞俄比亚航空公司	航班问题	1	0	1
10	菲律宾航空公司	旅客服务	1	0	1
11	毛里求斯航空公司	旅客服务	1	0	1
12	美国航空公司	航班问题	1	0	1
13	美国联合航空公司	退款	1	0	1
14	斯里兰卡航空公司	航班问题	1	0	1
15	台湾中华航空公司	退款	1	0	1
16	泰国东方航空公司	航班问题	1	0	1
17	维珍航空公司	旅客服务	1	0	1
18	乌克兰国际航空公司	航班问题	1	1	0
19	香港快运航空有限公司	广告	1	0	1
20	新加坡航空公司	退款	1	1	0
合 计			39	16	23

3. 机场投诉延期处理情况

序号	单位名称	界定分类	4月未处理件数	5月追加处理件数	截止目前仍未处理的4月份投诉件数
1	洛阳北郊机场	办理乘机手续	1	0	1
2	库尔勒机场	安检	1	0	1

3	徐州观音机场	商户	1	0	1
4	九寨沟黄龙机场	机场设施	1	0	1
合 计			4	0	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7月5日