

## 2016年6月航空运输消费者投诉情况通报

2016年6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776件,其中国内航空公司700件,国外及港、澳、台地区航空公司42件,机场29件,机票销售代理企业5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700件。其中,航班问题352件,占50.29%;预定、票务与登机105件,占15.00%;退款99件,占14.14%;行李运输差错57件,占8.14%;旅客服务47件,占6.71%;综合(含常旅客)17件,占2.43%;超售与票价各9件,各占1.29%;广告、残疾旅客、歧视(残疾人除外)、短信欺诈与动物丢失、受伤、死亡各1件,各占0.14%。

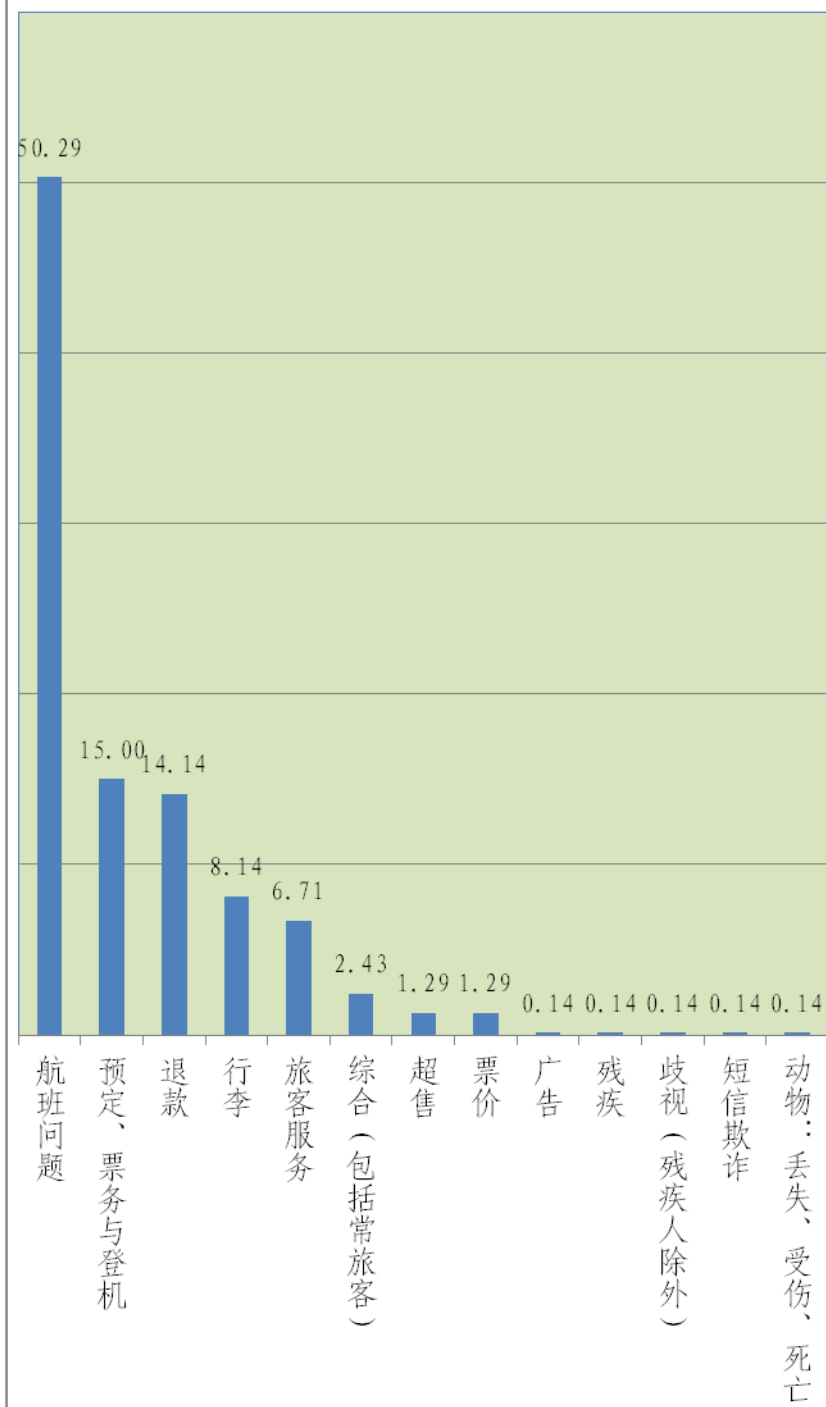
序号	投诉类型	投诉件数		比例(%)
1	航班问题	延误	163	50.29
		取消	159	
		改变目的地	10	
		时刻变更	8	
		错失衔接	5	

		信息不满意	5	
		更换航空器	2	
		小计	352	
2	预定、票务与 登机	拒绝乘客登机	32	15.00
		售票、预定错误	31	
		信息不满意	13	
		未能成功签转	9	
		拒绝出售机票	7	
		错误取消	5	
		无预定记录	2	
		未收到机票	1	
		其他	5	
		小计	105	
3	退款	不适当的退款	40	14.14
		拒绝提供退款	23	
		推迟提供退款	19	
		信息不满意	4	
		拒绝提供退款：提供的 机票/旅行支票不能接受	2	
		其他	11	
		小计	99	

4	行李	行李延误	22	8.14
		行李破损	9	
		行李丢失	8	
		多收费	5	
		收费标准过高	3	
		信息不满意	3	
		物品丢失	2	
		行李破损/内物损坏	1	
		行李破损/内物丢失	1	
		其他	3	
		小计	57	
5	旅客服务	47	6.71	
6	综合(包括 常旅客)	17	2.43	
7	超售	9	1.29	
8	票价	9	1.29	
9	广告	1	0.14	
10	残疾旅客	1	0.14	
11	歧视(残疾 人除外)	1	0.14	
12	短信欺诈	1	0.14	
13	动物: 丢失、	1	0.14	

	受伤、死亡		
	合计	700	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	65	0	35	1	21	7	10	0	0	0	0	5	0	0	0	1	145
2	中国国际航空股份有限公司	29	1	15	3	16	18	10	0	0	0	0	5	0	0	0	0	97
3	中国东方航空股份有限公司	54	6	12	2	7	5	8	0	1	0	0	2	0	0	0	0	97
4	海南航空股份有限公司	31	0	5	0	2	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44
5	深圳航空有限责任公司	30	0	0	1	6	2	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	43
6	四川航空股份有限公司	22	0	5	0	5	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37

7	中国联合航空有限公司	11	0	4	0	5	4	2	0	0	0	0	2	1	0	0	0	29
8	厦门航空有限公司	6	1	5	1	5	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	21
9	西藏航空有限公司	12	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
10	春秋航空有限公司	8	0	4	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
11	上海吉祥航空有限公司	4	0	1	0	6	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	15
12	西部航空有限责任公司	8	0	2	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
13	北京首都航空有限公司	9	1	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
14	山东航空股份有限公司	9	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	13
15	天津航空有限责任公司	6	0	2	0	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
16	九元航空有限公司	0	0	3	0	2	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
17	上海航空股份有限公司	7	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8

18	云南祥鹏航空有限责任公司	5	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
19	奥凯航空有限公司	4	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
20	浙江长龙航空公司	4	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
21	河北航空有限公司	6	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
22	东海航空有限公司	6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
23	瑞丽航空有限公司	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
24	成都航空有限公司	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
25	青岛航空股份有限公司	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
26	乌鲁木齐航空有限责任公司	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
27	昆明航空有限公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
28	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
29	北部湾航空有限责任公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2



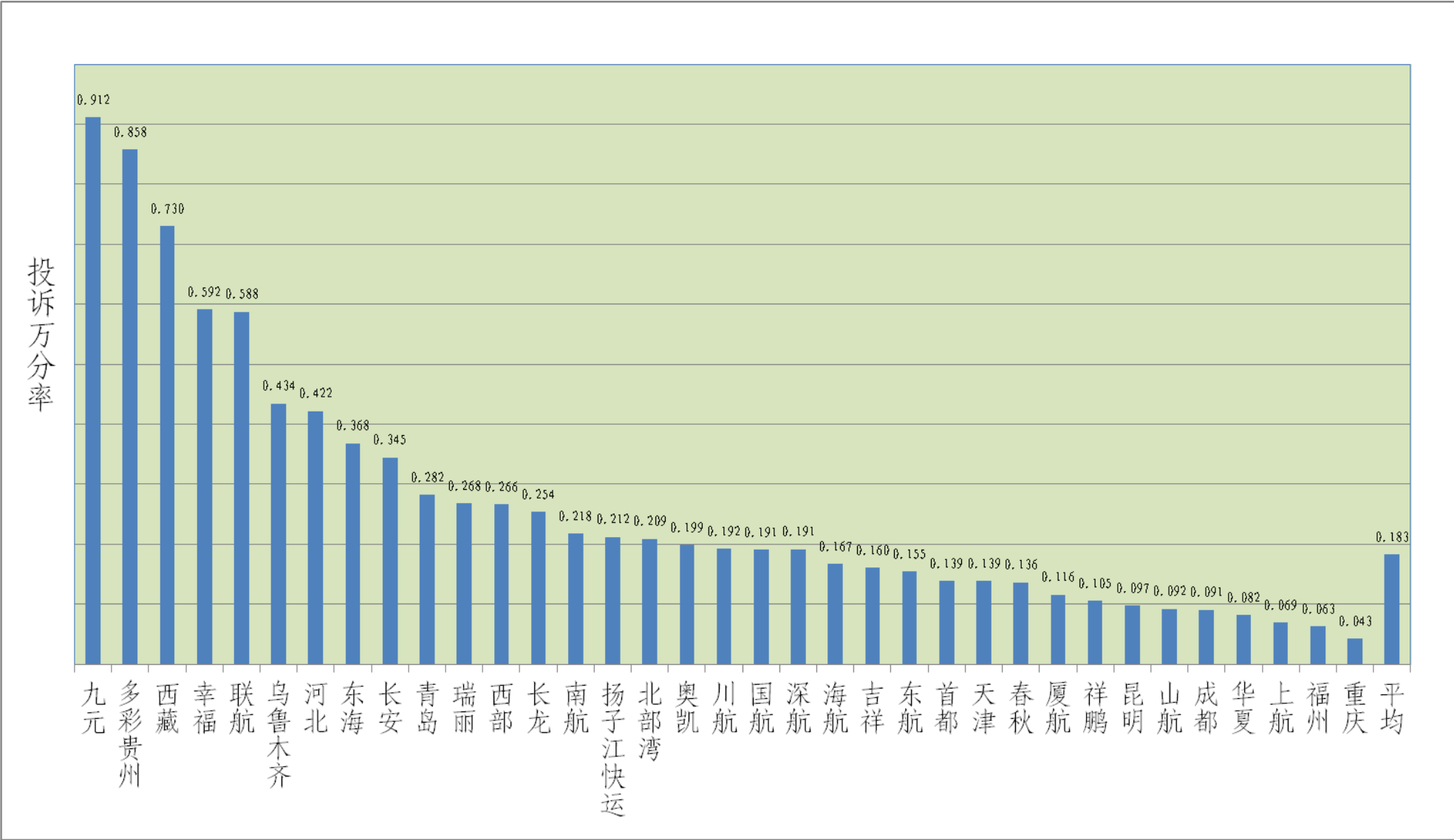
30	多彩贵州航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
31	重庆航空有限责任公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	福州航空有限责任公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	扬子江快运航空有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	幸福航空有限责任公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	长安航空有限责任公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合 计		352	9	105	9	99	57	47	0	1	0	0	17	1	1	1	1	700

### 3. 国内航空公司的投诉率统计

本月 36 家航空公司中有 35 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壹捌叁（0.183 ‰）。

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	12	13.16	0.912
2	多彩贵州航空有限公司	2	2.33	0.858
3	西藏航空有限公司	16	21.92	0.730
4	幸福航空有限责任公司	1	1.69	0.592
5	中国联合航空有限公司	29	49.35	0.588
6	乌鲁木齐航空有限责任公司	4	9.21	0.434
7	河北航空有限责任公司	7	16.59	0.422
8	东海航空有限公司	7	19.01	0.368
9	长安航空有限责任公司	1	2.90	0.345
10	青岛航空股份有限公司	4	14.19	0.282
11	瑞丽航空有限责任公司	5	18.65	0.268
12	西部航空有限责任公司	15	56.39	0.266
13	浙江长龙航空有限公司	7	27.52	0.254
14	中国南方航空股份有限公司	145	666.11	0.218
15	扬子江快运航空有限公司	1	4.72	0.212
16	北部湾航空有限公司	2	9.58	0.209
17	奥凯航空有限公司	7	35.26	0.199

18	四川航空股份有限公司	37	192.39	0.192
19	中国国际航空股份有限公司	97	508.08	0.191
20	深圳航空有限责任公司	43	224.57	0.191
21	海南航空股份有限公司	44	263.89	0.167
22	上海吉祥航空有限公司	15	93.49	0.160
23	中国东方航空股份有限公司	97	626.72	0.155
24	北京首都航空有限公司	14	100.79	0.139
25	天津航空有限责任公司	13	93.66	0.139
26	春秋航空有限公司	15	110.13	0.136
27	厦门航空有限公司	21	180.81	0.116
28	云南祥鹏航空有限责任公司	7	66.49	0.105
29	昆明航空有限公司	3	30.79	0.097
30	山东航空股份有限公司	13	140.79	0.092
31	成都航空有限公司	4	44.05	0.091
32	华夏航空有限公司	2	24.26	0.082
33	上海航空股份有限公司	8	115.31	0.069
34	福州航空有限责任公司	1	15.83	0.063
35	重庆航空有限责任公司	1	23.51	0.043
36	大新华航空有限公司	0	6.06	0.000
合 计		700	3830.23	0.183



## (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 42 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	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
2	国泰航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
3	德国汉莎航空公司	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
4	美佳航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
5	马来西亚亚洲航空有限公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
6	亚洲航空(长途)有限公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

7	泰国亚洲航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
8	港龙航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
9	土耳其航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
10	美国联合航空公司	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	越南航空公司	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	菲律宾宿务太平洋航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
13	济州航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	法国航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	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
16	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
17	马来西亚航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	全日空航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

19	泰国东方航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	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
21	菲律宾菲亚航公司	0	0	0	0	1	0	0	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
合 计		10	1	14	0	9	6	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	42

## 二、对机场的投诉情况

本月对机场的投诉 29 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	上海浦东国际机场	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	3
2	海口美兰国际机场	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3

3	北京首都国际机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
4	成都双流国际机场	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
5	深圳宝安国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
6	昆明长水国际机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
7	桂林两江国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
8	广州白云国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
9	重庆江北机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
10	杭州萧山国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
11	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
12	济南遥墙国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
13	南昌昌北机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
14	银川河东机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
15	丽江三义机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	西昌青山机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1



17	宜宾菜坝机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
18	恩施许家坪机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	乌兰浩特机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
20	遵义机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
合 计		3	0	0	5	6	2	1	4	0	1	2	0	5	29

### 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 5 件，其中签改退票 3 件、售后服务 2 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	3	1	0	0	0	0	4
2	阿斯兰航空服务公司	0	0	1	0	0	0	0	1
合 计		0	3	2	0	0	0	0	5

## 五、投诉处理情况与问题

### (一) 6月份投诉处理情况

2016年6月，旅客对航空公司、机场有1161件首次电话投诉由企业和旅客自行和解，有776件在线、邮件或传真投诉经过协调予以解决，合计受理投诉1937件。本月经协调解决的776件投诉中，共有741件得到了及时处理和回复。35件尚未回复处理结果，其中有6家国内航空公司的12件投诉没有及时处理回复；有11家外国及港澳台地区航空公司的17件投诉没有及时处理回复；有6家机场的6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	东海航空有限公司	航班问题	3
2	深圳航空有限责任公司	航班问题	3
3	多彩贵州航空有限公司	航班问题	2
4	成都航空有限公司	航班问题	1
		退款	1
5	长安航空有限责任公司	预定、票务与登机	1
6	重庆航空有限责任公司	预定、票务与登机	1
合 计			12

#### 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	德国汉莎航空公司	预定、票务与登机	2
		行李	1
2	越南航空公司	超售	1
		行李	1
3	土耳其航空公司	行李	1
		退款	1
4	美国联合航空公司	旅客服务	1
		预定、票务与登机	1
5	美佳航空公司	航班问题	2
6	泰国东方航空公司	退款	1
7	斯里兰卡航空公司	预定、票务与登机	1
8	马来西亚航空公司	航班问题	1
9	济州航空公司	行李	1
10	菲律宾宿务太平洋航空公司	行李	1
11	阿联酋阿提哈德航空公司	预定、票务与登机	1
合 计			17

### 3. 机场未处理情况

序号	单位名称	界定分类	件数
1	深圳宝安国际机场	其他	1
2	济南遥墙国际机场	安检	1
3	南昌昌北机场	其他	1

4	西昌青山机场	购物和餐饮服务	1
5	遵义机场	航班延误时服务	1
6	恩施许家坪机场	安检	1
合 计			6

## (二) 5 月份投诉仍未处理情况

截至目前，2016 年 5 月份仍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	单位名称	界定分类	5 月未处理件数	6 月追加处理件数	截止目前仍未处理的 5 月投诉件数
1	九元航空有限公司	行李	2	2	0
		预定、票务与登机	1	1	0
2	深圳航空有限责任公司	航班问题	2	1	1
3	多彩贵州航空有限公司	航班问题	1	0	1
		行李	1	0	1
4	中国国际航空股份有限公司	行李	1	1	0
5	成都航空有限公司	预定、票务与登机	1	0	1

6	东海航空有限公司	退款	1	0	1
合计			10	5	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	5月未处理件数	6月追加处理件数	截止目前仍未处理的5月投诉件数
1	香港航空公司	退款	2	2	0
		超售	2	2	0
		预定、票务与登机	1	1	0
		旅客服务	1	1	0
2	芬兰航空公司	退款	1	0	1
		预定、票务与登机	1	0	1
3	新加坡胜安航空公司	航班问题	1	0	1
		退款	1	0	1
4	北欧航空公司	航班问题	2	0	2
5	德国汉莎航空公司	预定、票务与登机	2	0	2
6	美佳航空公司	航班问题	2	0	2
7	俄罗斯国际航空公司	行李	1	0	1
8	俄罗斯西伯利亚航空	行李	1	0	1

	公司				
9	美国航空公司	退款	1	0	1
10	美国联合航空公司	预定、票务与登机	1	0	1
11	埃塞俄比亚航空公司	预定、票务与登机	1	0	1
12	墨西哥航空公司	航班问题	1	0	1
13	全日空航空公司	退款	1	1	0
14	乌克兰国际航空公司	行李	1	0	1
15	新加坡航空公司	航班问题	1	1	0
16	印度尼西亚鹰航空公司	退款	1	0	1
17	越南航空公司	航班问题	1	0	1
18	台湾中华航空公司	预定、票务与登机	1	0	1
19	香港快运航空有限公司	预定、票务与登机	1	0	1
合计			29	8	21

### 3. 机场投诉延期处理情况

序号	单位名称	界定分类	5月未处理	6月追加处理	截止目前仍未处理的5月投诉件数

1	杭州萧山国际机场	安检	2	0	2
2	成都双流国际机场	航班延误时服务	1	0	1
3	乌鲁木齐地窝堡机场	办理乘机手续	1	0	1
4	福州长乐国际机场	安检	1	0	1
5	洛阳北郊机场	安检	1	0	1
6	连云港白塔埠机场	购物和餐饮服务	1	0	1
7	贵州荔波机场	地面交通服务	1	0	1
8	西藏林芝机场	行李	1	0	1
9	阿克苏温宿机场	航班延误时服务	1	0	1
合 计			10	0	10

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8月5日