

# 2015年4月航空运输消费者投诉情况通报

2015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155件,其中国内航空公司130件,国外及港、澳、台地区航空公司15件,机场6件,销售代理企业4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

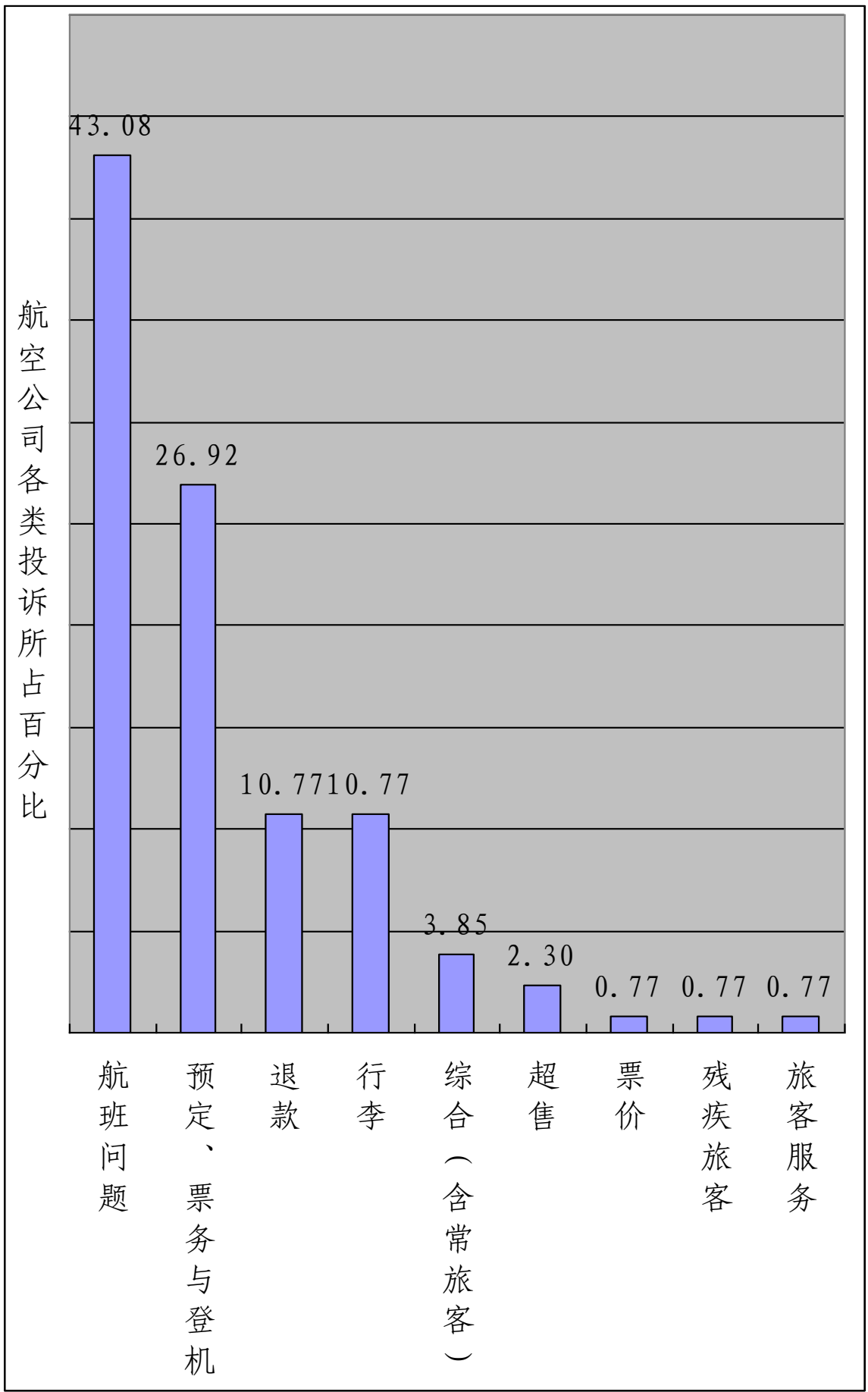
#### 1、国内航空公司投诉类型及比例

本月受理消费者对国内航空公司的投诉130件。其中,航班问题56件,占43.08%;预定、票务与登机35件,占26.92%;行李运输差错14件,占10.77%;退款14件,占10.77%;综合(含常旅客)5件,占3.85%;超售3件,占2.30%;票价、残疾旅客及旅客服务各1件,各占0.77%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例(%)
1	航班问题	取消	26	43.08
		延误	23	
		信息沟通	4	
		错失衔接	2	
		更换航空器	1	

2	预定、票务与登机	售票预定错误	15	26.92
		拒绝乘客登机	11	
		信息沟通	8	
		未能成功签转	1	
3	行李	行李丢失	3	10.77
		行李破损	3	
		内物损坏	2	
		内物丢失	2	
		多收费	2	
		行李延误	1	
		内物破损	1	
4	退款	推迟提供退款	5	10.77
		不适当的退款	5	
		拒绝提供退款	3	
		其他	1	
5	综合(含常旅客)	5	3.85	
6	超售	3	2.30	
7	票价	1	0.77	

8	残疾旅客	1	0.77
9	旅客服务	1	0.77
合 计		130	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(包括常旅客)	残疾	动物(丢失、受伤、死亡)	歧视(残疾人除外)	合计
1	中国东方航空股份有限公司	12	2	3	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	21
2	中国联合航空有限公司	6	1	9	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
3	中国南方航空股份有限公司	7	0	5	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
4	海南航空股份有限公司	6	0	3	1	2	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	15
5	中国国际航空股份有限公司	4	0	3	0	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14

	司																
6	深圳航空有限责任公司	4	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	7
7	天津航空有限责任公司	4	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
8	上海吉祥航空有限公司	1	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	6
9	春秋航空有限公司	2	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
10	四川航空股份有限公司	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
11	厦门航空有限公司	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
12	西部航空有限责任公司	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
13	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	2
14	北京首都航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	华夏航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	上海航空股份有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

17	河北航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	浙江长龙航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	瑞丽航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	九元航空有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合 计		56	3	35	1	14	14	1	0	0	0	0	5	1	0	0	130

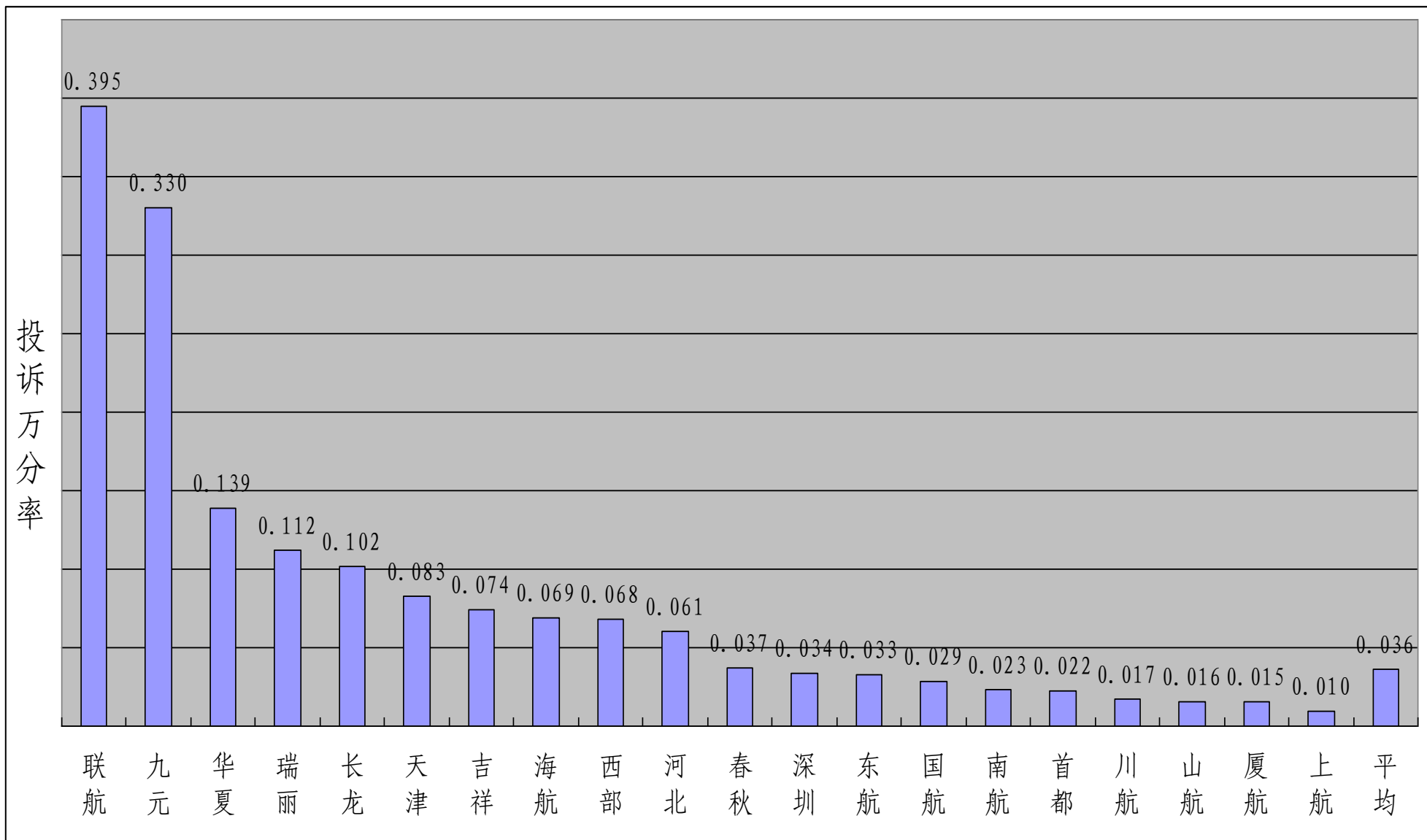
### 3、国内航空公司的投诉率统计

本月 35 家航空公司中有 20 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零叁陆（0.036 ‰）。

序号	公司名称	投诉件数	运输量 (万人)	投诉率 (万分)
1	中国联合航空有限公司	20	50.66	0.395
2	九元航空有限公司	1	3.03	0.330
3	华夏航空有限公司	2	14.37	0.139
4	瑞丽航空有限责任公司	1	8.90	0.112
5	浙江长龙航空有限公司	1	9.81	0.102
6	天津航空有限责任公司	7	84.34	0.083
7	上海吉祥航空有限公司	6	81.33	0.074
8	海南航空股份有限公司	15	218.44	0.069
9	西部航空有限责任公司	3	44.27	0.068
10	河北航空有限公司	1	16.52	0.061
11	春秋航空有限公司	4	108.51	0.037
12	深圳航空有限责任公司	7	207.07	0.034
13	中国东方航空股份有限公司	21	638.50	0.033
14	中国国际航空股份有限公司	14	487.35	0.029
15	中国南方航空股份有限公司	16	691.50	0.023
16	北京首都航空有限公司	2	89.20	0.022
17	四川航空股份有限公司	3	174.89	0.017



18	山东航空股份有限公司	2	128.55	0.016
19	厦门航空有限公司	3	198.28	0.015
20	上海航空股份有限公司	1	102.69	0.010
21	云南祥鹏航空有限责任公司	0	56.99	0.000
22	成都航空有限公司	0	35.59	0.000
23	奥凯航空有限公司	0	28.70	0.000
24	昆明航空有限公司	0	26.84	0.000
25	重庆航空有限责任公司	0	19.60	0.000
26	西藏航空有限公司	0	14.59	0.000
27	东海航空有限公司	0	7.46	0.000
28	乌鲁木齐航空有限责任公司	0	7.21	0.000
29	福州航空有限责任公司	0	6.92	0.000
30	大新华航空有限公司	0	6.45	0.000
31	北部湾航空公司	0	5.12	0.000
32	青岛航空股份有限公司	0	3.35	0.000
33	幸福航空有限责任公司	0	2.20	0.000
34	云南英安航空有限公司	0	0.23	0.000
35	河南航空有限公司	—	—	—
合 计		130	3579.49	0.036



## (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 15 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)	合计
1	阿联酋航空公司	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
2	法国航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
3	马来西亚亚洲航空有限公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
4	亚洲航空(长途)有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
5	马来西亚航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
6	荷兰皇家航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	埃塞俄比亚航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

8	香港航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
9	港龙航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		2	0	3	0	4	5	0	0	0	0	0	0	1	0	0	15

## 二、对机场的投诉情况

本月对机场的投诉 6 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	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
2	广州白云国际机场	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	成都双流国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	昆明长水国际机场	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

5	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	赤峰土城子机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
合 计		0	2	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	6

### 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 4 件，其中售票服务 2 件，签改退票 1 件，售后服务 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	机票吧	1	0	0	0	0	0	0	1

2	淘宝商家纬航旅运网	0	1	0	0	0	0	0	1
3	去哪儿网	0	0	1	0	0	0	0	1
4	深圳市万事兴航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
合计		2	1	1	0	0	0	0	4

## 五、投诉处理情况与问题

本月受理的 155 件投诉中,有 141 件得到了及时处理和回复。有 14 件未得到及时处理,其中 9 件是外国及港、澳、台地区航空公司的投诉,分别为:阿联酋航空公司、法国航空公司、荷兰皇家航空公司、马来西亚航空公司和港龙航空公司关于航班问题、行李问题、预定、票务与登机问题的投诉。有 5 件国内航空公司的投诉,分别为:中国国际航空公司 1 件航班问题的投诉,中国联合航空公司 1 件航班问题和 1 件超售问题的投诉,上海吉祥航空 1 件行李问题和 1 件预定、票务与登机的投诉。此外,2015 年 3 月份航空运输消费者投诉情况通报中,7 件外航的投诉、2 件国内航空公司及 2 件机场的投诉仍未回复处理结果。未及时处理的投诉正在督办中。

本通报不对投诉的有效性进行界定。

中国民用航空局

2015 年 6 月 11 日