

2015年6月航空运输消费者投诉情况通报

2015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投诉270件,其中国内航空公司225件,国外及港、澳、台地区航空公司14件,机场10件,销售代理企业21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

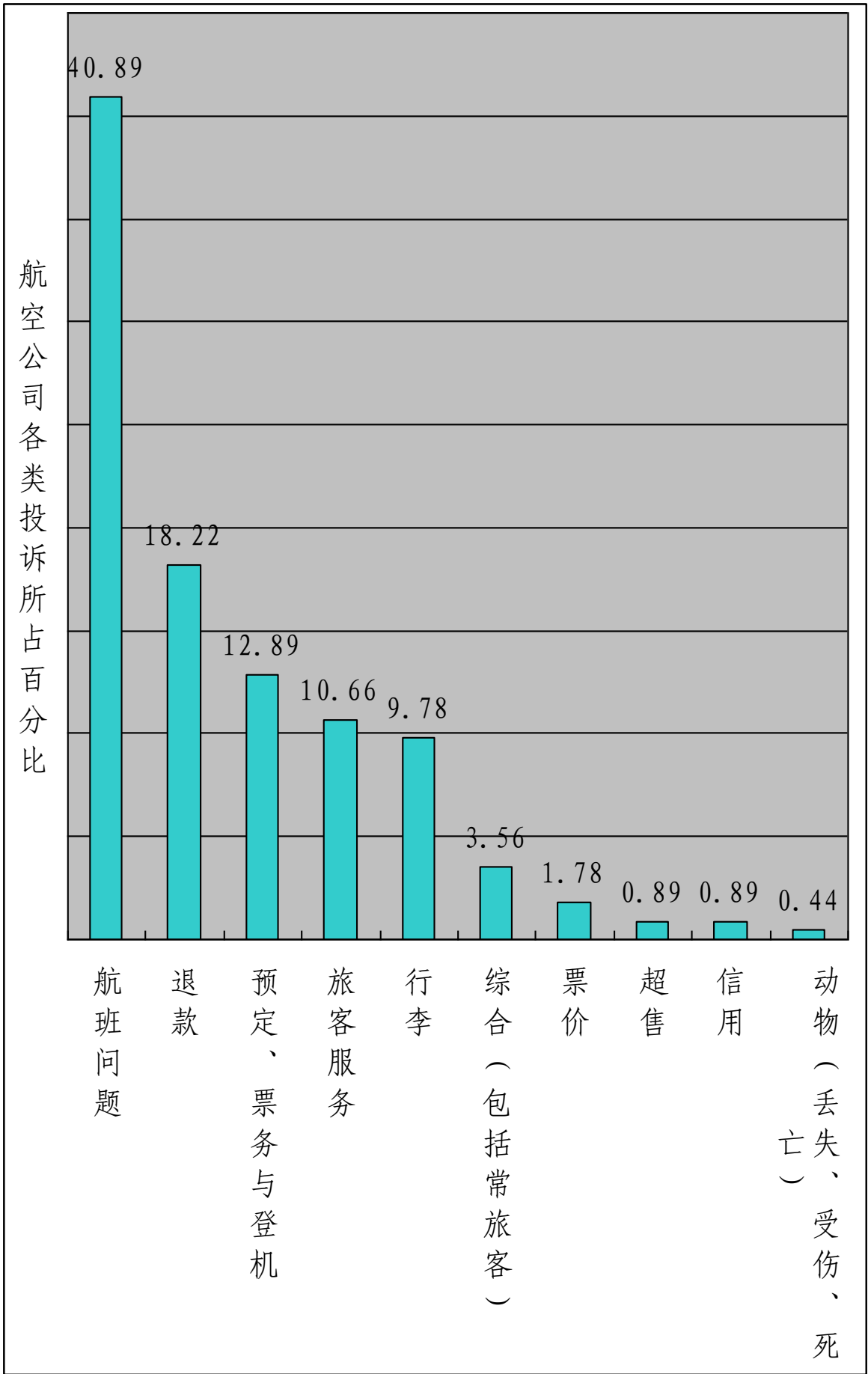
1、国内航空公司投诉类型及比例

本月受理消费者对国内航空公司的投诉225件。其中,航班问题92件,占40.89%;退款41件,占18.22%;预定、票务与登机29件,占12.89%;旅客服务24件,占10.66%;行李运输差错22件,占9.78%;综合(含常旅客)8件,占3.56%;票价4件,占1.78%;超售与信用各2件,各占0.89%;动物(丢失、受伤、死亡)1件,占0.44%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例(%)
1	航班问题	取消	54	40.89
		延误	34	
		错失衔接	1	
		其他	3	
		合计	92	

2	退款问题	推迟提供退款	18	18.22
		不适当的退款	10	
		拒绝提供退款	9	
		信息沟通	2	
		其他	2	
		合计	41	
3	预定、票务与登机	售票预定错误	11	12.89
		拒绝乘客登机	8	
		信息沟通	4	
		错误取消	3	
		未收到机票	1	
		其他	2	
		合计	29	
4	旅客服务	24	10.66	
5	行李	22	9.78	
6	综合(含常旅客)	8	3.56	
7	票价	4	1.78	
8	超售	2	0.89	
9	信用	2	0.89	

10	动物（丢失、受伤、死亡）	1	0.44
	合 计	225	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	中国联合航空有限公司	29	0	12	0	24	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	70
2	中国东方航空股份有限公司	17	0	5	1	1	5	4	0	0	0	0	2	0	0	0	35
3	中国国际航空股份有限公司	7	0	1	0	3	3	5	0	0	0	0	2	0	0	0	21
4	中国南方航空股份有限公司	2	1	1	2	1	5	0	0	0	0	0	2	0	0	0	14
5	四川航空股份有限公司	5	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	10
6	厦门航空有限公司	0	0	1	0	1	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7

7	北京首都航空有限公司	4	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
8	海南航空股份有限公司	4	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6
9	深圳航空有限责任公司	5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6
10	成都航空有限公司	3	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	6
11	上海航空股份有限公司	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	5
12	云南祥鹏航空有限责任公司	2	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
13	山东航空股份有限公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4
14	天津航空有限责任公司	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
15	九元航空有限公司	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
16	春秋航空有限公司	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
17	西部航空有限责任公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
18	河北航空有限公司	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
19	上海吉祥航空有限公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

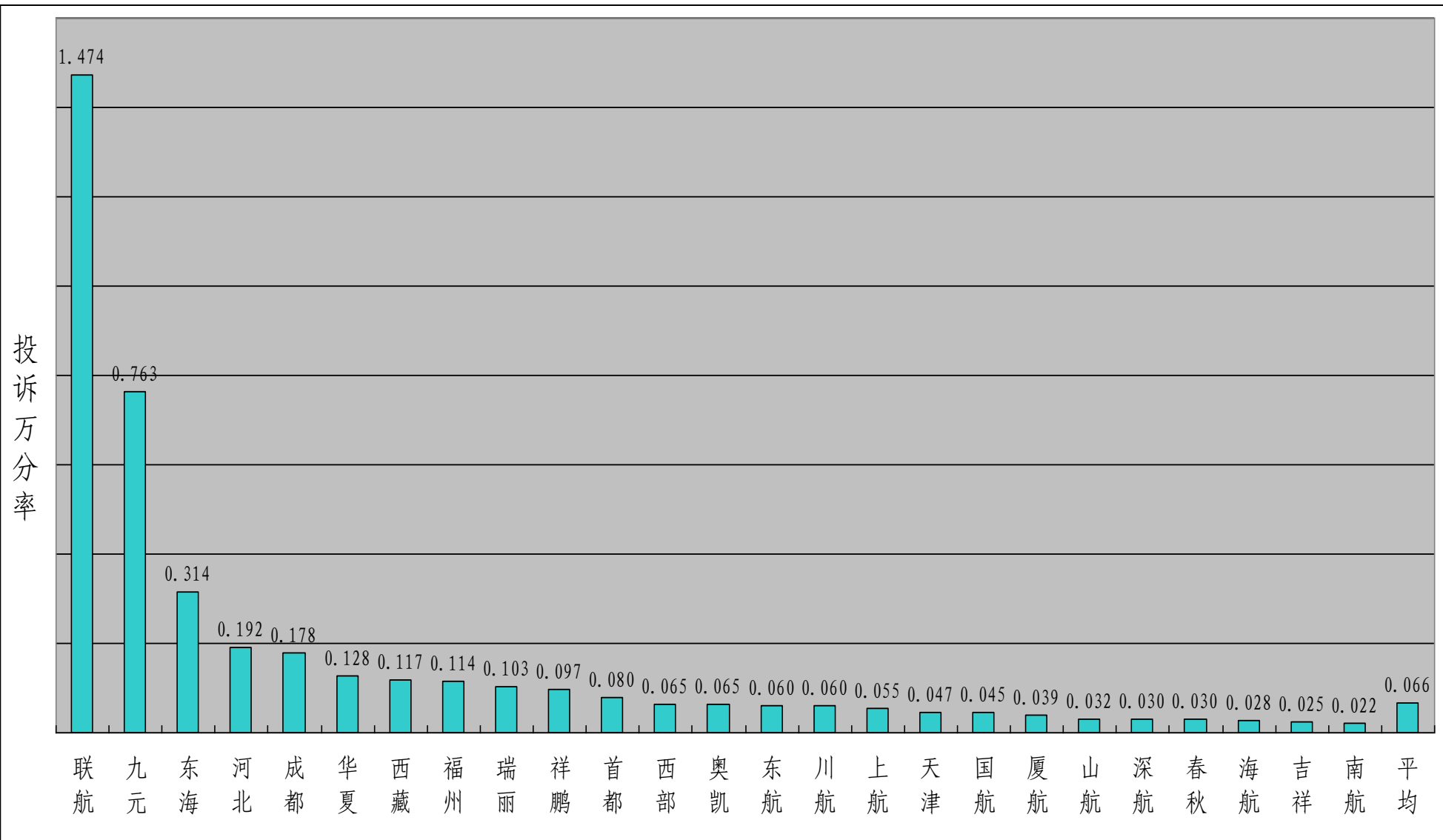
20	奥凯航空有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
21	华夏航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
22	西藏航空有限公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
23	深圳东海航空有限公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	瑞丽航空有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	福州航空有限责任公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		92	2	29	4	41	22	24	0	0	2	0	8	0	1	0	225

3、国内航空公司的投诉率统计

本月 35 家航空公司中有 25 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零陆陆（0.066‰）。

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	70	47.50	1.474
2	九元航空有限公司	4	5.24	0.763
3	深圳东海航空有限公司	2	6.37	0.314
4	河北航空有限公司	3	15.60	0.192
5	成都航空有限公司	6	33.66	0.178
6	华夏航空有限公司	2	15.65	0.128
7	西藏航空有限公司	2	17.03	0.117
8	福州航空有限责任公司	1	8.78	0.114
9	瑞丽航空有限责任公司	1	9.67	0.103
10	云南祥鹏航空有限责任公司	5	51.32	0.097
11	北京首都航空有限公司	7	87.19	0.080
12	西部航空有限责任公司	3	46.06	0.065
13	奥凯航空有限公司	2	30.75	0.065
14	中国东方航空股份有限公司	35	583.35	0.060
15	四川航空股份有限公司	10	167.26	0.060
16	上海航空股份有限公司	5	90.77	0.055
17	天津航空有限责任公司	4	85.23	0.047

18	中国国际航空股份有限公司	21	471.73	0.045
19	厦门航空有限公司	7	180.87	0.039
20	山东航空股份有限公司	4	126.32	0.032
21	深圳航空有限责任公司	6	199.70	0.030
22	春秋航空有限公司	3	101.41	0.030
23	海南航空股份有限公司	6	216.22	0.028
24	上海吉祥航空有限公司	2	79.07	0.025
25	中国南方航空股份有限公司	14	640.58	0.022
26	昆明航空有限公司	0	26.01	0.000
27	重庆航空有限责任公司	0	21.95	0.000
28	浙江长龙航空有限公司	0	11.32	0.000
29	乌鲁木齐航空有限责任公司	0	7.76	0.000
30	青岛航空股份有限公司	0	7.02	0.000
31	大新华航空有限公司	0	6.47	0.000
32	北部湾航空公司	0	4.89	0.000
33	幸福航空有限责任公司	0	1.33	0.000
34	云南英安航空有限公司	0	0.27	0.000
35	河南航空有限公司	—	—	—
合 计		225	3404.36	0.066



(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 14 件。

序号	单位	投诉类型及数量															
		航班问题	超售	预定、票与登机	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	香港航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
2	马来西亚亚洲航空有限公司	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
3	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	1
4	德国汉莎航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	新西兰航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	奥地利航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	卡塔尔航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

8	斯里兰卡航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
9	大韩航空	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
10	香港快运航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	港龙航空	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		8	0	2	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	14

二、对机场的投诉情况

本月对机场的投诉 10 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	成都双流国际机场	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
2	上海浦东国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

3	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	天津滨海国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
5	太原武宿机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
6	连云港白塔埠机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	北京南苑机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
8	西双版纳景洪机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
9	鄂尔多斯机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		0	0	0	2	3	2	0	0	0	1	1	0	1	10

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 21 件，其中签改退票 15 件，售票服务 4 件，售后服务与欺诈行

为各 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	携程旅行网	1	5	1	0	0	0	0	7
2	去哪儿网	1	1	0	0	0	0	0	2
3	成都佳诚吉通航空运输服务公司	0	2	0	0	0	0	0	2
4	北京铭洋航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
5	北京丝路商旅航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
6	华正商旅航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
7	昆明儒雅票务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
8	昆明双宇航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
9	深圳市森鑫源实业发展有限公司	0	0	0	1	0	0	0	1

10	深圳市天泰航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
11	重庆网逸航空票务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
12	重庆云上国际旅行社有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
13	珠海市华深航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
合计		4	15	1	1	0	0	0	21

五、投诉处理情况与问题

本月受理的 270 件投诉中,有 201 件得到了及时处理和回复,69 件尚未回复处理结果。69 件未回复处理结果的投诉中有 55 件是国内 6 家航空公司的投诉,10 件是外国及港、澳、台地区航空公司投诉和 4 件国内机场的投诉。详情如下:

(一) 国内航空公司未回复处理结果的投诉

序号	单位名称	投诉分类	未处理投诉件数
1	中国联合航空有限公司	航班问题	22
		退款	15
		预定、票务、登机	7
		旅客服务	2
2	云南祥鹏航空有限责任公司	航班问题	1
		退款	1
		预定、票务、登机	1
3	奥凯航空有限公司	信用	1
		预定、票务、登机	1
4	深圳航空有限责任公司	航班问题	1
		信用	1
5	中国东方航空股份有限公司	预定、票务、登机	1
6	厦门航空有限公司	退款	1
合计			55

(二) 外国及港、澳、台地区航空公司未回复处理结果的投

诉 10 件。分别为：奥地利航空公司、德国汉莎航空公司、卡塔尔航空公司、斯里兰卡航空公司、新西兰航空公司、大韩航空公司，香港航空公司和香港快运航空公司关于航班问题、行李问题、预定、票务与登机问题及退款问题的投诉。

（三）机场未回复处理结果的投诉 4 件。分别为：2 件成都双流机场办理乘机手续问题的投诉，1 件北京南苑机场商户服务问题的投诉及 1 件连云港白塔埠机场安检问题的投诉。

截至目前，2015 年 5 月没有及时回复处理结果的 17 件国内航空公司投诉中，有 3 件投诉在 6 月份得到了处理回复，具体为深圳航空公司 2 件航班问题投诉和上海吉祥航空公司 1 件行李问题的投诉；5 月份没有及时处理回复的 10 件外航投诉中，有 2 件香港航空公司关于航班延误的投诉得到了处理回复。5 月份没有及时回复处理结果的 4 家机场的投诉仍然没有回复处理结果，未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 8 月 14 日