

## 2015年10月航空运输消费者投诉情况通报

2015年10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335件,其中国内航空公司288件,国外及港、澳、台地区航空公司36件,机场9件,销售代理企业2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

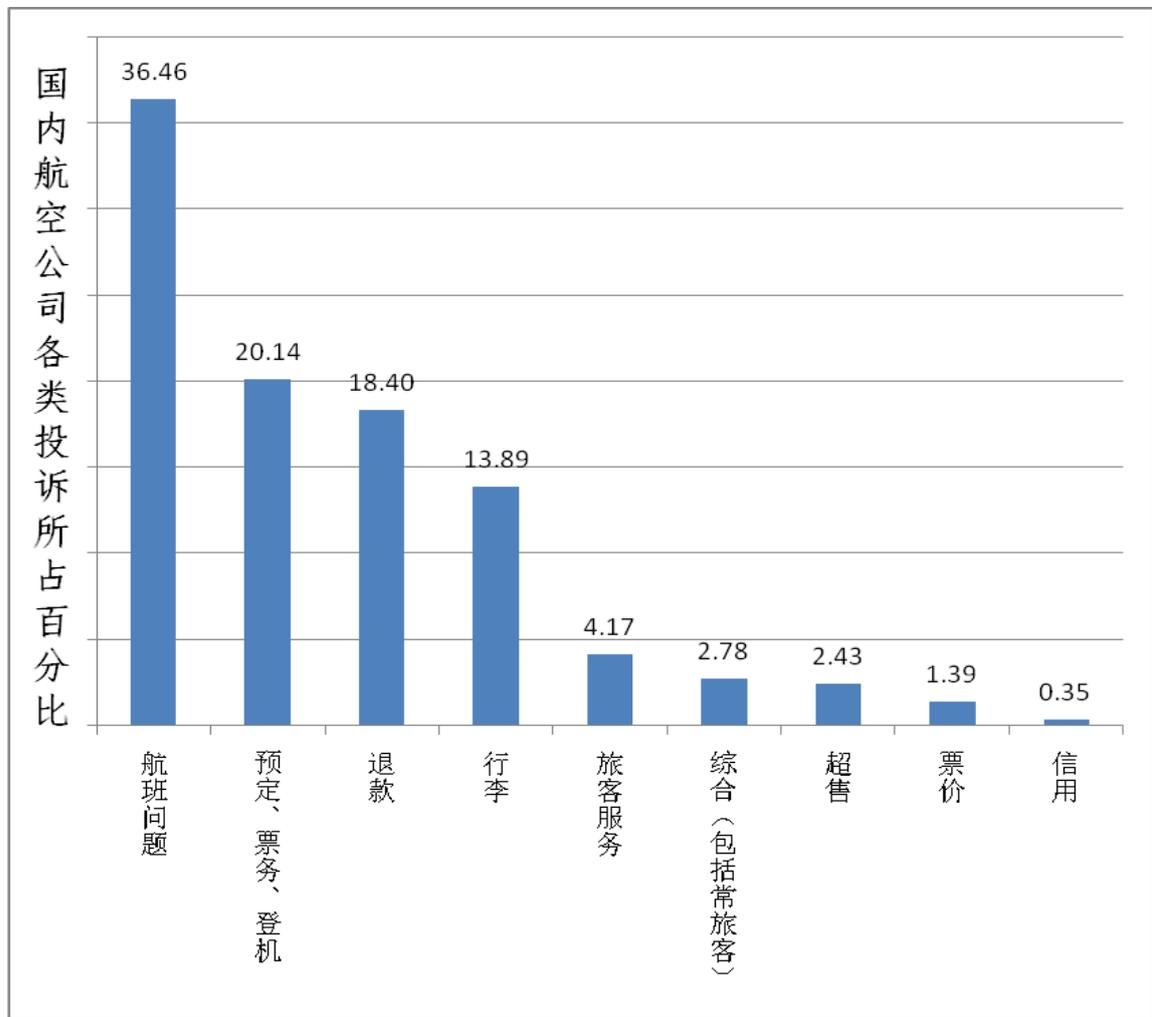
本月受理消费者对国内航空公司的投诉288件。其中,航班问题105件,占36.46%;预定、票务与登机58件,占20.14%;退款53件,占18.4%;行李运输差错40件,占13.89%;旅客服务12件,占4.17%;综合(含常旅客)8件,占2.78%;超售7件,占2.43%;票价4件,占1.39%;信用1件,占0.35%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例(%)
1	航班问题	取消	62	36.46
		延误	27	
		错失衔接	7	
		更换航空器	3	
		不能令人满意的信息	3	
		改变目的地	2	

		不规则	1	
		合计	105	
2	预定、票务、登机	令人不满意的信息	19	20.14
		售票、预定错误	12	
		拒绝乘客登机	8	
		错误取消	4	
		未能成功签转	3	
		未收到机票	1	
		拒绝出售机票	1	
		无预定记录	1	
		其他	9	
		合计	58	
3	退款	推迟提供退款	23	18.4
		不适当的退款	11	
		令人不满意的信息	7	
		拒绝提供退款：提供的机	4	

		票/旅行支票 不能接受		
		拒绝提供退 款	3	
		拒绝提供退 款：提供不适 当的机票/旅 行支票	3	
		其他	2	
		合计	53	
4	行李	行李延误	8	13.89
		行李破损	7	
		收费标准过高	7	
		行李丢失	4	
		令人不满意的 信息	3	
		行李破损/内 物丢失	1	
		物品丢失	1	
		其他	9	
		合计	40	
5	旅客服务		12	4.17

6	综合（包括常旅客）	8	2.78
7	超售	7	2.43
8	票价	4	1.39
9	信用	1	0.35
合计		288	100.00



## 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)	短信 欺诈	合计
1	中国东方航空股份有限公司	14	2	12	0	8	3	1	0	0	1	0	4	0	0	0	0	45
2	中国联合航空有限公司	7	2	1	0	19	10	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40
3	中国国际航空股份有限公司	10	2	10	0	6	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37

4	中国南方航空股份有限公司	16	0	7	0	2	4	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	31
5	深圳航空有限责任公司	5	0	7	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
6	四川航空股份有限公司	9	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	13
7	西部航空有限责任公司	5	0	1	0	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
8	九元航空有限公司	3	0	0	0	2	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
9	海南航空股份有限公司	2	0	2	0	2	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	10
10	厦门航空有限公司	3	0	2	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
11	上海吉祥航空有限公司	5	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
12	北京首都航空有限公司	3	0	2	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
13	春秋航空有限公司	2	0	1	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
14	浙江长龙航空公司	3	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6

15	上海航空股份有限公司	2	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
16	奥凯航空有限公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4
17	天津航空有限责任公司	2	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
18	广西北部湾航空有限责任公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
19	河北航空有限公司	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
20	山东航空股份有限公司	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
21	西藏航空有限公司	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
22	云南祥鹏航空有限责任公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
23	昆明航空有限公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	成都航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	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	0	1

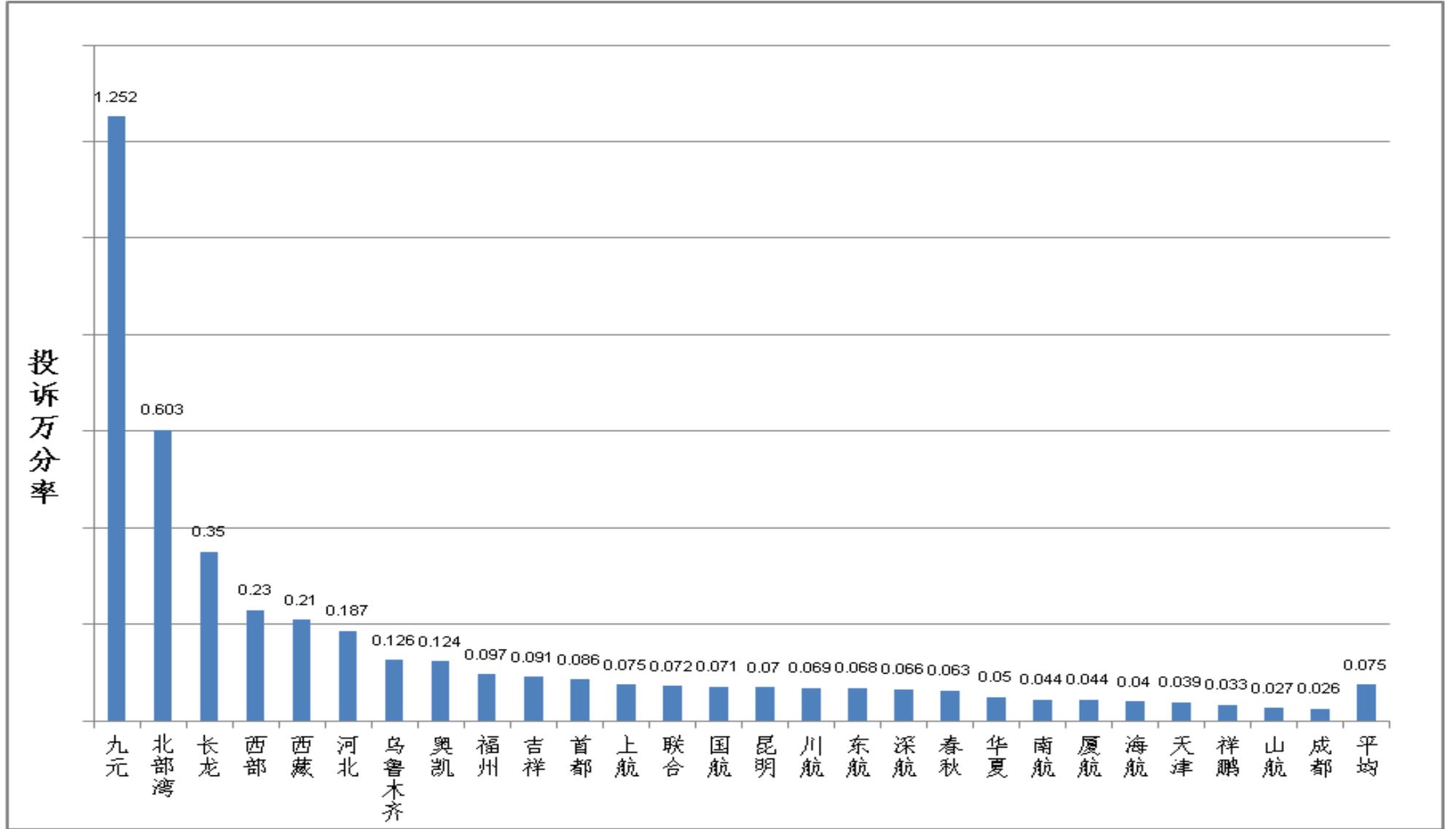
26	华夏航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	乌鲁木齐航空有限责任公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		105	7	58	4	53	40	12	0	0	1	0	8	0	0	0	0	288

### 3、国内航空公司的投诉率统计

本月 35 家航空公司中有 27 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零柒伍（0.075‰）。

序号	公司名称	投诉件数	运输量(万人)	投诉率(万分之)
1	九元航空有限公司	10	7.99	1.252
2	广西北部湾航空有限责任公司	4	6.63	0.603
3	浙江长龙航空公司	6	17.14	0.350
4	西部航空有限责任公司	12	52.15	0.230
5	西藏航空有限公司	4	19.08	0.210
6	河北航空有限公司	4	21.42	0.187
7	乌鲁木齐航空有限责任公司	1	7.96	0.126
8	奥凯航空有限公司	4	32.22	0.124
9	福州航空有限责任公司	1	10.26	0.097
10	上海吉祥航空有限公司	8	87.84	0.091
11	北京首都航空有限公司	8	93.44	0.086
12	上海航空股份有限公司	8	107.38	0.075
13	中国联合航空有限公司	40	55.68	0.072
14	中国国际航空股份有限公司	37	518.65	0.071
15	昆明航空有限公司	2	28.44	0.070
16	四川航空股份有限公司	13	189.35	0.069

17	中国东方航空股份有限公司	45	665.51	0.068
18	深圳航空有限责任公司	15	227.23	0.066
19	春秋航空有限公司	7	110.61	0.063
20	华夏航空有限公司	1	20.1	0.050
21	中国南方航空股份有限公司	31	704.41	0.044
22	厦门航空有限公司	9	203.79	0.044
23	海南航空股份有限公司	10	250.87	0.040
24	天津航空有限责任公司	4	101.43	0.039
25	云南祥鹏航空有限责任公司	2	60.22	0.033
26	山东航空股份有限公司	4	150.35	0.027
27	成都航空有限公司	1	38.76	0.026
28	重庆航空有限责任公司	0	24.92	0.000
29	东海航空有限公司	0	12.81	0.000
30	瑞丽航空有限责任公司	0	12.37	0.000
31	青岛航空股份有限公司	0	10.18	0.000
32	大新华航空有限公司	0	3.64	0.000
33	幸福航空有限责任公司	0	1.93	0.000
34	云南英安航空有限公司	0	0.29	0.000
35	河南航空有限公司	---	---	---
合 计		288	3855.06	0.075



## (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 36 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	泰国亚洲航空公司	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5
2	法国航空公司	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
3	马来西亚亚洲航空有限公司	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

4	香港航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
5	台湾中华航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
6	马来西亚亚洲航空(长途)有限公司	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
7	阿塞拜疆航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
8	港龙航空	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
9	俄罗斯西伯利亚航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
10	俄罗斯国际航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	新加坡捷星亚洲航空私人有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
12	美国航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
13	芬兰航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

14	国泰航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	美国达美航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	新西兰航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	巴基斯坦航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	泰国国际航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	俄罗斯洲际航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	伊朗马汉航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		8	1	2	1	12	6	4	0	0	2	0	0	0	0	0	0	36

## 二、对机场的投诉情况

本月对机场的投诉 9 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	北京首都国际机场	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
2	广州白云国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	长沙黄花国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
4	绵阳南郊机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	北京南苑机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	天津滨海国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
7	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8	盐城南洋机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		1	0	0	1	3	2	0	0	1	0	1	0	0	9

### 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 2 件，其中售票服务 1 件，签改退票 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		1	0	0	0	0	0	1
2	携程旅行网	1	0	0	0	0	0	0	1
合计		1	1	0	0	0	0	0	2

## 五、投诉处理情况与问题

### （一）10 月份投诉处理情况

本月受理的 335 件投诉中，共有 315 件得到了及时处理和回复。20 件尚未回复处理结果，其中，有 3 家国内航空公司的 4 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 15 件投诉没有及时处理回复；有 1 件乌鲁木齐地窝堡机场关于安检问题的投诉没有及时处理回复。详情如下：

#### 1、国内航空公司未处理情况

序号	公司名称	界定分类	未处理回复件数
1	深圳航空有限责任公司	预定、票务、登机	1
		行李	1
2	厦门航空有限公司	退款	1
3	九元航空有限公司	航班问题	1
合 计		4	

#### 2、外国及港澳台地区航空公司未处理情况

序号	公司名称	界定分类	未处理回复件数
1	香港航空公司	信用	1
		退款	2
2	阿塞拜疆航空公司	退款	1

		行李	1
3	台湾中华航空公司	航班问题	1
		预定、票务、登机	1
4	巴基斯坦航空公司	退款	1
5	俄罗斯国际航空公司	航班问题	1
6	俄罗斯洲际航空公司	行李	1
7	美国达美航空公司	航班问题	1
8	美国航空公司	行李	1
9	泰国国际航空公司	超售	1
10	新加坡捷星亚洲航空私人 有限公司	退款	1
11	新西兰航空公司	旅客服务	1
合 计		15	

## (二) 9 月份投诉仍未处理情况

截至目前，2015 年 9 月没有及时处理回复的 2 家国内航空公司的 2 件投诉中，九元航空有限公司预定、票务问题已于 9 月处理并回复结果，云南祥鹏航空有限责任公司退款问题未回复处理结果；9 月份没有及时处理回复的 14 家外国及港澳台地区航空公司的 26 件投诉中，有 6 件已于 9 月回复处理结果，尚有 20 件未回复处理结果；9 月份没有及时处理回复的 6 家机场的 8 件投诉，有 3 件已于 9 月回复处理结果，尚有 5 件未回复处理结果。详情

如下:

### 1、外国及港澳台地区航空公司仍未处理情况

序号	公司名称	界定分类	9月份未处理件数	10月份追加处理件数	未回复件数
1	香港航空公司	航班问题	3	0	3
		退款	2	0	2
		行李	1	0	1
2	澳门航空公司	旅客服务	1	1	0
		综合(包括常旅客)	1	1	0
3	巴基斯坦航空公司	航班问题	1	0	1
		退款	1	0	1
4	俄罗斯国际航空公司	行李	2	0	2
5	芬兰航空公司	预定、票务、登机	2	2	0
6	马来西亚航空公司	行李	1	0	1
		退款	1	0	1
7	全日空航空公司	退款	1	0	1
		航班问题	1	0	1
8	欣丰虎航空	退款	1	0	1

	公司	预定、票 务、登机	1	0	1
9	吴哥航空公 司	航班问题	1	0	1
10	阿联酋阿提 哈德航空公 司	超售	1	1	0
11	澳洲航空公 司	退款	1	1	0
12	德国汉莎航 空公司	行李	1	0	1
13	俄罗斯西伯 利亚航空公 司	航班问题	1	0	1
14	土耳其航空 公司	退款	1	0	1
合 计			26	6	20

## 2、机场仍未处理情况

序号	单位	界定分类	9 月份未 处理件数	10 月份追 加处理回 复	未回复件数

1	成都双流国际机场	办理乘机手续	2	0	2
2	济南遥墙国际机场	安检	2	2	0
3	北京首都国际机场	安检	1	1	0
4	贵阳龙洞堡机场	安检	1	0	1
5	佳木斯东郊机场	安检	1	0	1
6	拉萨贡嘎机场	地面交通服务	1	0	1
合计			8	3	5

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  
2015年12月17日