

2016年3月航空运输消费者投诉情况通报

2016年3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643件,其中国内航空公司523件,国外及港、澳、台地区航空公司68件,机场27件,机票销售代理企业25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523件。其中,航班问题182件,占34.80%;预定、票务与登机119件,占22.75%;退款96件,占18.36%;行李运输差错47件,占8.99%;旅客服务35件,占6.69%;综合(含常旅客)17件,占3.25%;票价15件,占2.87%;超售8件,占1.53%;短信欺诈2件,占0.38%;残疾旅客与动物丢失、受伤、死亡各1件,各占0.19%。

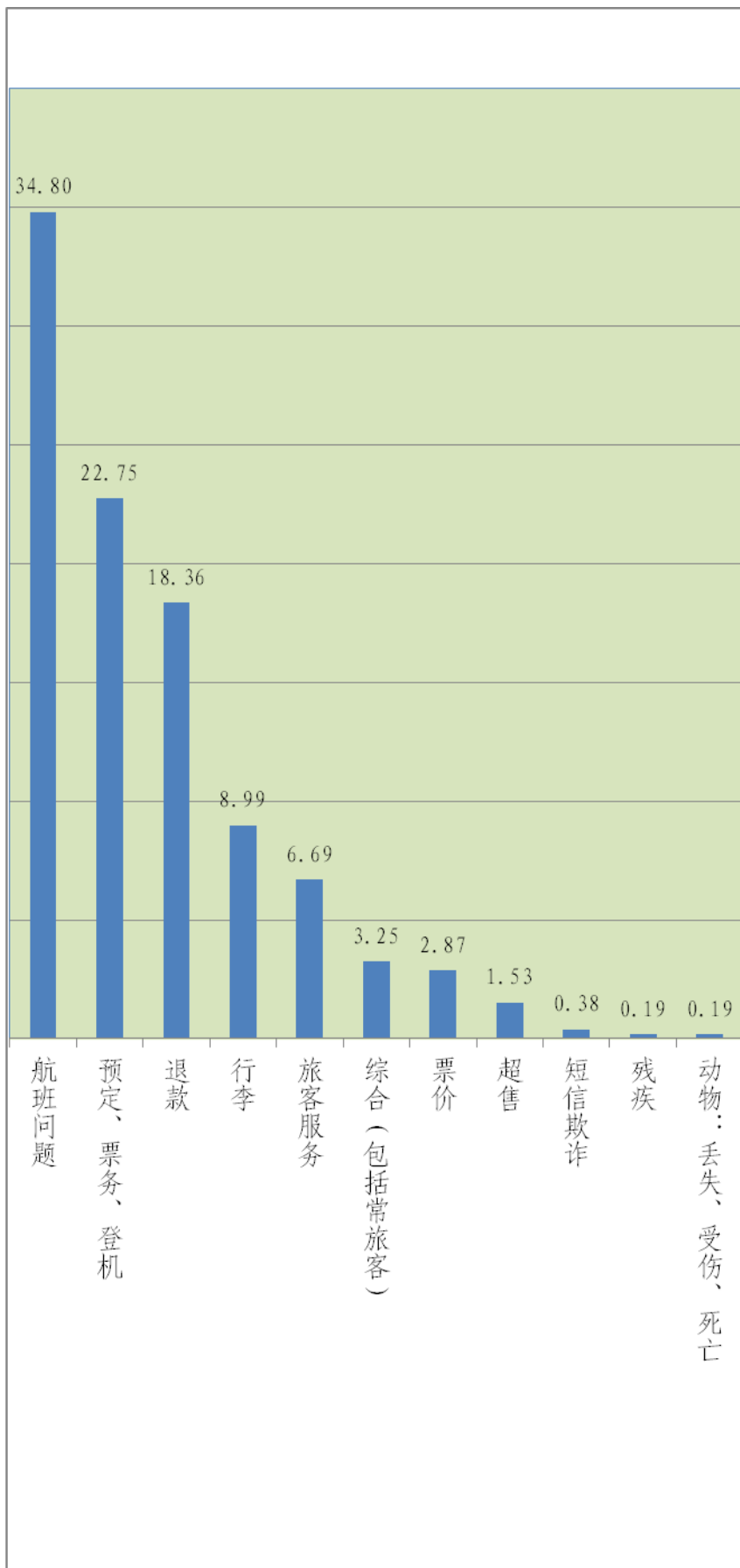
序号	投诉类型	投诉件数		比例(%)
1	航班问题	取消	89	34.80
		延误	78	
		错失衔接	6	
		信息不满意	3	
		时刻变更	2	
		更换航空器	1	

		改变目的地	1	
		其他	2	
		小计	182	
2	预定、票务与 登机	售票、预定错误	59	22.75
		拒绝乘客登机	25	
		信息不满意	13	
		拒绝出售机票	6	
		未能成功签转	4	
		错误取消	3	
		无预定记录	2	
		无法联络	1	
		其他	6	
		小计	119	
3	退款	推迟提供退款	25	18.36
		不适当的退款	24	
		拒绝提供退款	21	
		信息不满意	4	
		拒绝提供退款：提 供不适当的机票	3	
		拒绝提供退款：提 供的机票不能接受	1	
		其他	18	

		小计	96	
4	行李	行李破损	13	8.99
		行李延误	9	
		行李丢失	7	
		信息不满意	5	
		多收费	3	
		行李破损/ 内物损坏	2	
		行李破损/ 内物丢失	2	
		内物被盗	1	
		收费标准过高	1	
		拒绝运输	1	
		其他	3	
		小计	47	
5	旅客服务	35	6.69	
6	综合(包括常 旅客)	17	3.25	
7	票价	15	2.87	
8	超售	8	1.53	
9	短信欺诈	2	0.38	
10	残疾旅客	1	0.19	

11	动物：丢失、 受伤、死亡	1	0.19
合计		523	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	45	2	64	6	21	7	4	0	0	0	0	5	0	1	0	0	155
2	中国东方航空股份有限公司	31	1	12	2	13	10	3	0	0	0	0	7	0	0	0	1	80
3	中国国际航空股份有限公司	10	1	6	0	7	10	6	0	0	0	0	4	0	0	0	0	44
4	海南航空股份有限公司	15	0	2	1	7	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29
5	深圳航空有限责任公司	16	0	4	1	5	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29
6	厦门航空有限公司	4	1	4	3	3	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20

7	春秋航空有限公司	7	0	6	1	1	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	20
8	九元航空有限公司	1	1	1	0	6	2	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
9	中国联合航空有限公司	4	1	3	0	6	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
10	四川航空股份有限公司	7	0	0	1	3	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
11	西部航空有限责任公司	2	0	2	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
12	北京首都航空有限公司	7	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
13	上海吉祥航空有限公司	7	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
14	西藏航空有限公司	0	0	1	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
15	天津航空有限责任公司	1	0	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
16	青岛航空股份有限公司	5	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
17	瑞丽航空有限公司	4	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6

18	山东航空股份有限公司	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5
19	云南祥鹏航空有限责任公司	1	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
20	奥凯航空有限公司	2	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
21	成都航空有限公司	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
22	华夏航空有限公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
23	乌鲁木齐航空有限责任公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
24	上海航空股份有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
25	昆明航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
26	浙江长龙航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
27	扬子江快运航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	河北航空有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	福州航空有限责任公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

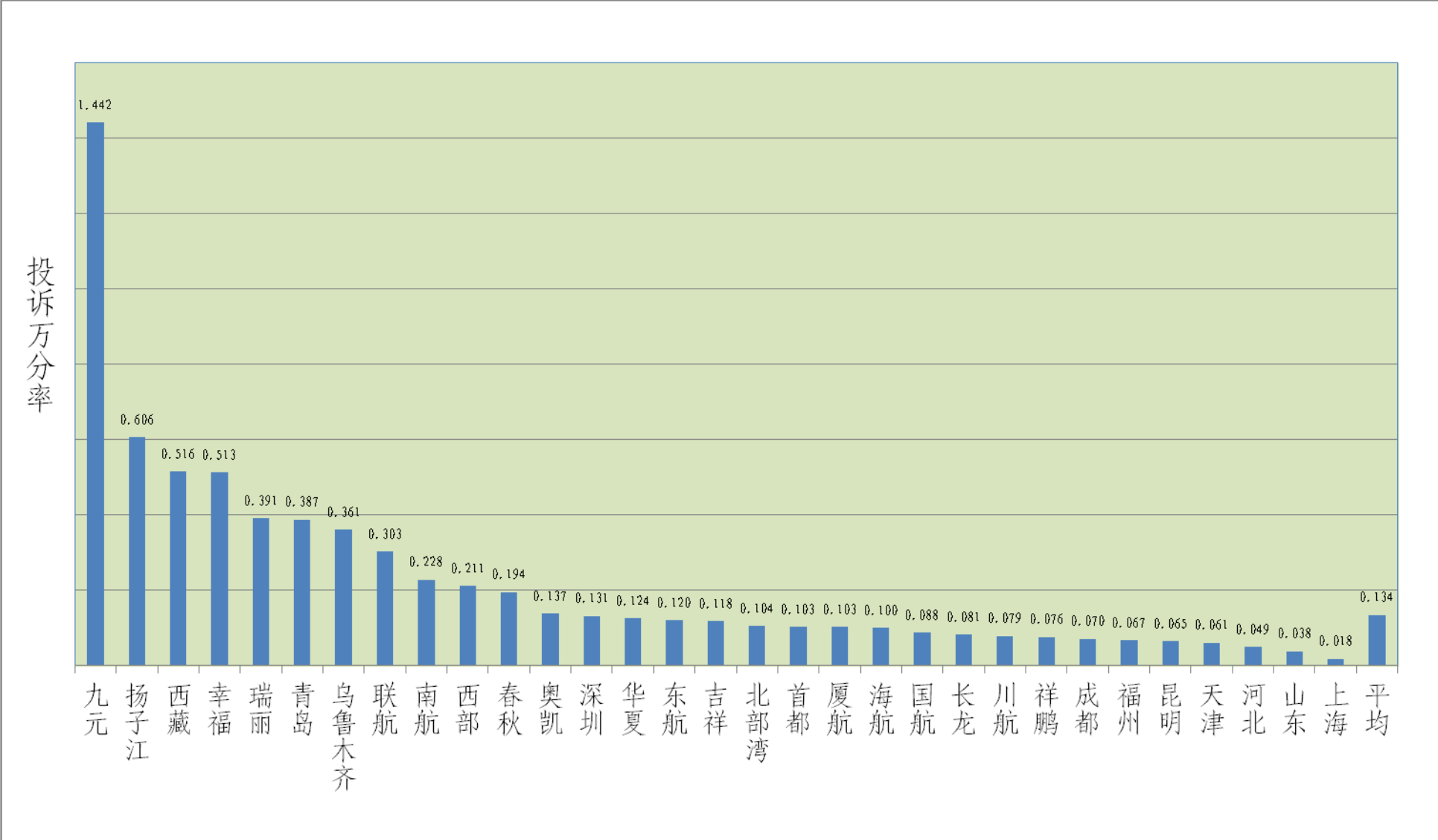
30	北部湾航空有限责任公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	幸福航空有限责任公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		182	8	119	15	96	47	35	0	0	0	0	17	1	1	0	2	523

3. 国内航空公司的投诉率统计

本月 35 家航空公司中有 31 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壹叁肆（0.134 ‰）。

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	17	11.79	1.442
2	扬子江航空有限责任公司	2	3.30	0.606
3	西藏航空有限公司	10	19.39	0.516
4	幸福航空有限责任公司	1	1.95	0.513
5	瑞丽航空有限责任公司	6	15.34	0.391
6	青岛航空股份有限公司	6	15.50	0.387
7	乌鲁木齐航空有限责任公司	3	8.32	0.361
8	中国联合航空有限公司	16	52.82	0.303
9	中国南方航空股份有限公司	155	680.62	0.228
10	西部航空有限责任公司	12	56.81	0.211
11	春秋航空有限公司	20	102.90	0.194
12	奥凯航空有限公司	5	36.48	0.137
13	深圳航空有限责任公司	29	220.61	0.131
14	华夏航空有限公司	3	24.11	0.124
15	中国东方航空股份有限公司	80	666.16	0.120
16	上海吉祥航空有限公司	11	93.34	0.118
17	北部湾航空有限公司	1	9.61	0.104

18	北京首都航空有限公司	11	106.83	0.103
19	厦门航空有限公司	20	194.79	0.103
20	海南航空股份有限公司	29	289.44	0.100
21	中国国际航空股份有限公司	44	502.31	0.088
22	浙江长龙航空有限公司	2	24.60	0.081
23	四川航空股份有限公司	15	190.94	0.079
24	云南祥鹏航空有限责任公司	5	66.13	0.076
25	成都航空有限公司	3	42.66	0.070
26	福州航空有限责任公司	1	14.95	0.067
27	昆明航空有限公司	2	30.89	0.065
28	天津航空有限责任公司	6	99.14	0.061
29	河北航空有限公司	1	20.30	0.049
30	山东航空股份有限公司	5	132.68	0.038
31	上海航空股份有限公司	2	112.89	0.018
32	重庆航空有限责任公司	0	22.48	0.000
33	东海航空有限公司	0	15.76	0.000
34	大新华航空有限公司	0	6.43	0.000
35	多彩贵州航空有限公司	0	1.23	0.000
合 计		523	3893.54	0.134



(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 68 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	香港航空公司	5	0	2	0	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
2	菲律宾宿务太平洋航空公司	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
3	马来西亚亚洲航空有限公司	1	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
4	国泰航空公司	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
5	亚洲航空(长途)有限公司	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
6	港龙航空公司	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

7	德国汉莎航空公司	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
8	新加坡酷航	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	加拿大航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
10	泰国亚洲航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	马来西亚航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	泰国东方航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	韩亚航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	泰国亚洲航空（长途）有限公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	法国航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	芬兰航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	英国航空公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

18	美国达美航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	阿联酋航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	阿联酋阿提哈德航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	吴哥航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	毛里求斯航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	埃及航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	墨西哥航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	澳门航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	巴基斯坦航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	澳洲航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	新加坡航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	土耳其航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

30	美国联合航空公司	0	0	0	0	0	1	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
32	柬埔寨天翼亚洲航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		29	0	11	1	12	13	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	68

二、对机场的投诉情况

本月对机场的投诉 27 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	重庆江北机场	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	4
2	郑州新郑机场	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
3	上海浦东国际机场	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

4	昆明长水国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
5	海口美兰国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
6	北京首都国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
7	广州白云国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8	深圳宝安国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
9	成都双流国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
10	西安咸阳国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	南京禄口国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
12	武汉天河国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
13	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
15	济南遥墙国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	长春龙嘉国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
17	宁波栎社机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

18	泉州晋江机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	喀什机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	0	0	2	8	5	8	0	0	0	2	0	1	1	27

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

受理对航空运输销售代理企业的投诉 25 件，其中签改退票 15 件、售票服务 5 件、售后服务 3 件、欺诈行为 2 件。

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	2	9	2	1	0	0	0	14
2	阿里旅行网	1	1	0	0	0	0	0	2
3	携程网	0	1	1	0	0	0	0	2
4	非常准	0	1	0	0	0	0	0	1
5	广州云上飞信息科技有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
6	淘宝网	0	1	0	0	0	0	0	1
7	途牛网	1	0	0	0	0	0	0	1
8	亚航假日	1	0	0	0	0	0	0	1
9	长沙飞呀飞票务代理有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
10	重庆云上票务	0	0	0	1	0	0	0	1
合计		5	15	3	2	0	0	0	25

五、投诉处理情况与问题

(一) 2 月份投诉处理情况

2016 年 3 月，旅客对航空公司、机场的 935 件首次电话投诉由企业和旅客自行和解，有 643 件在线、邮件或传真投诉经过协调予以解决，合计受理投诉 1578 件。本月经协调解决的 643 件投诉中，共有 586 件得到了及时处理和回复。57 件尚未回复处理结果，其中有 6 家国内航空公司的 18 件投诉没有及时处理回复；有 20 家外国及港澳台地区航空公司的 37 件投诉没有及时处理回复；有 2 家机场的 2 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	旅客服务	5
		退款	3
		行李	2
		超售	1
		预定、票务与登机	1
2	深圳航空有限责任公司	航班问题	1
		预定、票务与登机	1
3	中国国际航空股份有限公司	退款	1
4	幸福航空有限责任公司	退款	1
5	云南祥鹏航空有限责任	航班问题	1

	公司		
6	中国联合航空有限公司	航班问题	1
合计			18

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	投诉件数
1	香港航空公司	行李	1
		航班问题	3
		退款	3
		预定、票务与登机	1
2	菲律宾宿务太平洋航空公司	航班问题	4
		预定、票务与登机	1
3	新加坡酷航	航班问题	1
		退款	1
		预定、票务与登机	1
4	德国汉莎航空公司	旅客服务	1
		预定、票务与登机	2
5	马来西亚航空公司	航班问题	1
		退款	1
6	新加坡航空公司	退款	1
7	英国航空公司	票价	1
8	越南航空公司	航班问题	1

9	阿联酋阿提哈德航空公司	航班问题	1
10	澳洲航空公司	退款	1
11	巴基斯坦航空公司	航班问题	1
12	芬兰航空公司	退款	1
13	柬埔寨天翼亚洲航空公司	行李	1
14	毛里求斯航空公司	航班问题	1
15	美国达美航空公司	航班问题	1
16	美国联合航空公司	行李	1
17	墨西哥航空公司	航班问题	1
18	泰国东方航空公司	航班问题	2
19	土耳其航空公司	行李	1
20	吴哥航空公司	航班问题	1
合计			37

3. 机场未处理情况

序号	单位名称	界定分类	件数
1	乌鲁木齐国际机场	安检	1
2	泉州晋江机场	办理乘机手续	1
合计			2

(二) 2 月份投诉仍未处理情况

截至目前，2016 年 2 月份仍然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	公司名称	投诉分类	2 月份未处理件数	3 月份追加处理件数	截止目前仍未处理的 2 月份投诉件数
1	九元航空有限公司	退款	3	0	3
		行李	1	1	0
		旅客服务	1	0	1
		航班问题	1	1	0
2	东海航空有限公司	行李	1	0	1
		预定、票务与登机	1	0	1
		旅客服务	1	0	1
		退款	1	0	1
合计			10	2	8

2. 外国及港澳台地区航空公司投诉延期处理情况

序号	公司名称	投诉分类	2月份未处理件数	3月份追加处理件数	截止目前仍未处理的2月份投诉件数
1	香港航空公司	航班问题	1	1	0
		旅客服务	1	1	0
2	韩亚航空公司	退款	1	1	0
3	俄罗斯洲际航空公司	航班问题	1	0	1
4	德国汉莎航空公司	航班问题	1	0	1
5	阿联酋航空公司	行李	1	1	0
6	泰国国际航空公司	航班问题	1	1	0
7	奥地利航空公司	预定、票务与登机	1	0	1
8	印度尼西亚鹰航空公司	退款	1	0	1

合计	9	5	4
----	---	---	---

3. 机场投诉延期处理情况

序号	机场名称	投诉分类	2 月份 未处理 件数	3 月份追 加处理件 数	截止目前仍 未处理的 2 月份投诉件 数
1	深圳宝安国 际机场	行李	1	0	1
2	庆阳西峰镇 机场	行李	1	0	1
合计			2	0	2

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 4 月 25 日