

2016年1月航空运输消费者投诉情况通报

2016年1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在线、邮件或传真投诉503件,其中国内航空公司401件,国外及港、澳、台地区航空公司37件,机场14件,销售代理企业51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401件。其中,航班问题192件,占47.88%;预定、票务与登机64件,占15.96%;退款62件,占15.46%;行李运输差错34件,占8.48%;旅客服务22件,占5.48%;综合(含常旅客)9件,占2.24%;票价6件,占1.50%;短信欺诈4件,占1.00%;信用3件,占0.75%;超售与广告各2件,各占0.50%;残疾旅客1件,占0.25%。

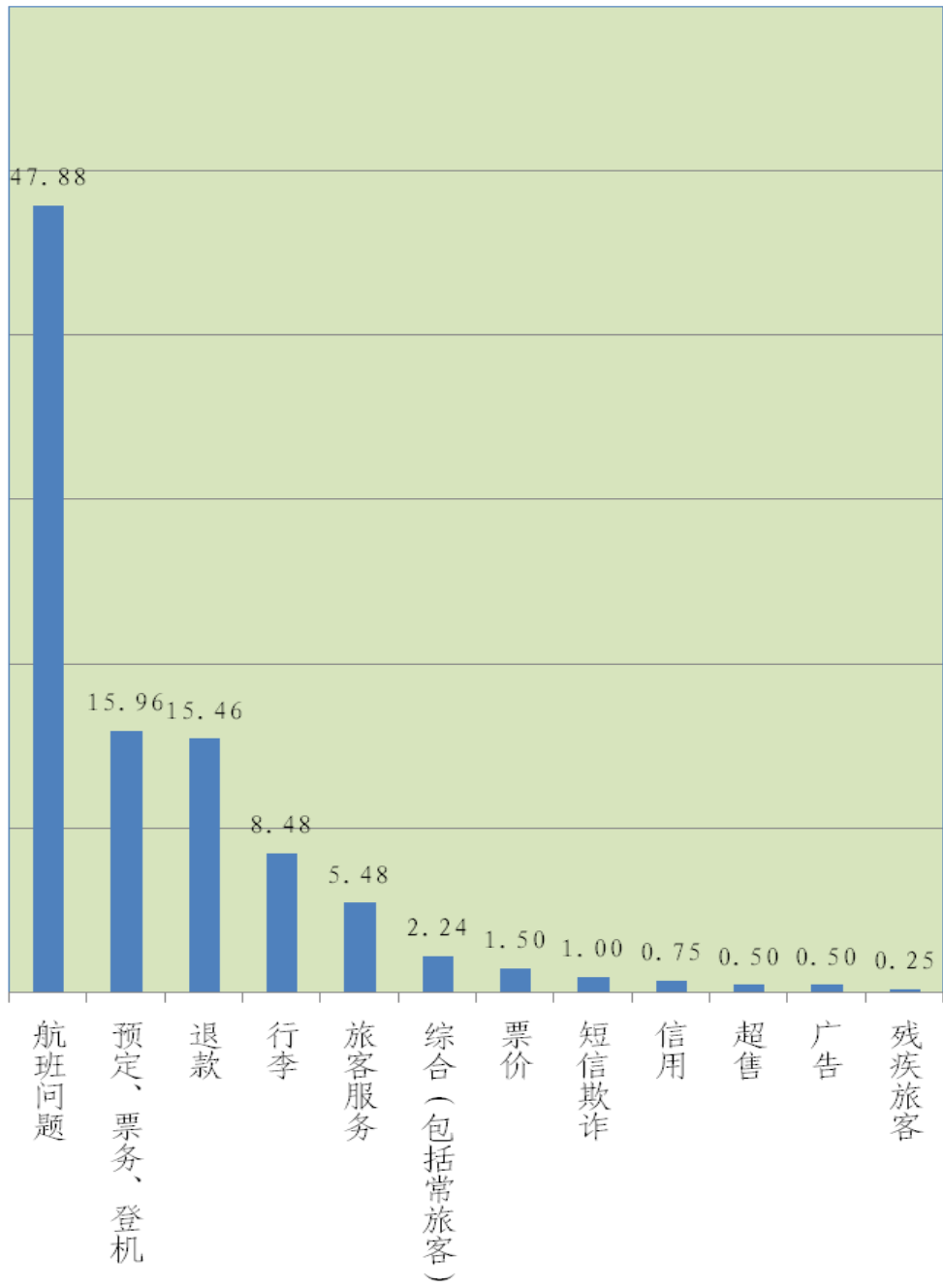
序号	投诉类型	投诉件数		比例(%)
1	航班问题	取消	119	47.88
		延误	55	
		时刻变更	7	
		更换航空器	6	
		改变目的地	2	

		改变始发点	1	
		错失衔接	1	
		信息 不满意	1	
		小计	192	
2	预定、票务、 登机	拒绝乘客登机	18	15.96
		售票、预定错误	16	
		拒绝出售机票	7	
		信息 不满意	7	
		错误取消	6	
		未收到机票	2	
		未能成功签转	2	
		无预定记录	1	
		计算机订票 系统时间代号	1	
		其他	4	
		小计	64	
3	退款	不适当的退款	20	15.46
		推迟退款	15	
		拒绝提供退款	11	
		拒绝提供退款：提	4	

		供的机票/旅行支票不能接受		
		信息不满意	4	
		拒绝提供退款：提供不适当的机票/旅行支票	1	
		其他	7	
		小计	62	
		行李延误	11	
		行李丢失	6	
		行李破损	6	
		多收费	3	
		信息不满意	2	
		内物破损	1	
		行李破损/内物丢失	1	
		内物被盗	1	
		收费标准过高	1	
		其他	2	
		小计	34	
4	行李			8.48
5	旅客服务	22		5.48

6	综合(含常旅客)	9	2.24
7	票价	6	1.50
8	短信欺诈	4	1.00
9	信用	3	0.75
10	超售	2	0.50
11	广告	2	0.50
12	残疾旅客	1	0.25
合计		401	100.00

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	37	0	12	2	7	8	7	0	1	0	0	1	0	0	0	0	75
2	中国国际航空股份有限公司	16	0	10	1	7	6	1	0	1	0	0	5	0	0	0	0	47
3	中国东方航空股份有限公司	21	0	7	0	6	4	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	42
4	中国联合航空有限公司	15	1	4	0	9	5	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	35
5	四川航空股份有限公司	9	1	4	0	5	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	23
6	西部航空有限责任公司	15	0	4	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21

7	海南航空股份有限公司	12	0	3	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	20
8	深圳航空有限责任公司	10	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
9	春秋航空有限公司	6	0	2	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
10	厦门航空有限公司	5	0	2	0	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
11	北京首都航空有限公司	1	0	3	0	3	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	10
12	山东航空股份有限公司	6	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
13	上海吉祥航空有限公司	2	0	3	0	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	9
14	奥凯航空有限公司	4	0	1	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
15	河北航空有限公司	6	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
16	云南祥鹏航空有限责任公司	3	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
17	昆明航空有限公司	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6

18	九元航空有限公司	1	0	1	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
19	天津航空有限责任公司	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
20	瑞丽航空有限公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5
21	上海航空股份有限公司	2	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
22	东海航空有限公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
23	成都航空有限公司	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
24	青岛航空股份有限公司	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
25	西藏航空有限公司	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
26	华夏航空有限公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
27	福州航空有限责任公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	浙江长龙航空公司	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
29	广西北部湾航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

30	重庆航空有限责任公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	乌鲁木齐航空有限责任公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		192	2	64	6	62	34	22	0	2	3	0	9	1	0	0	4	401

3. 国内航空公司的投诉率统计

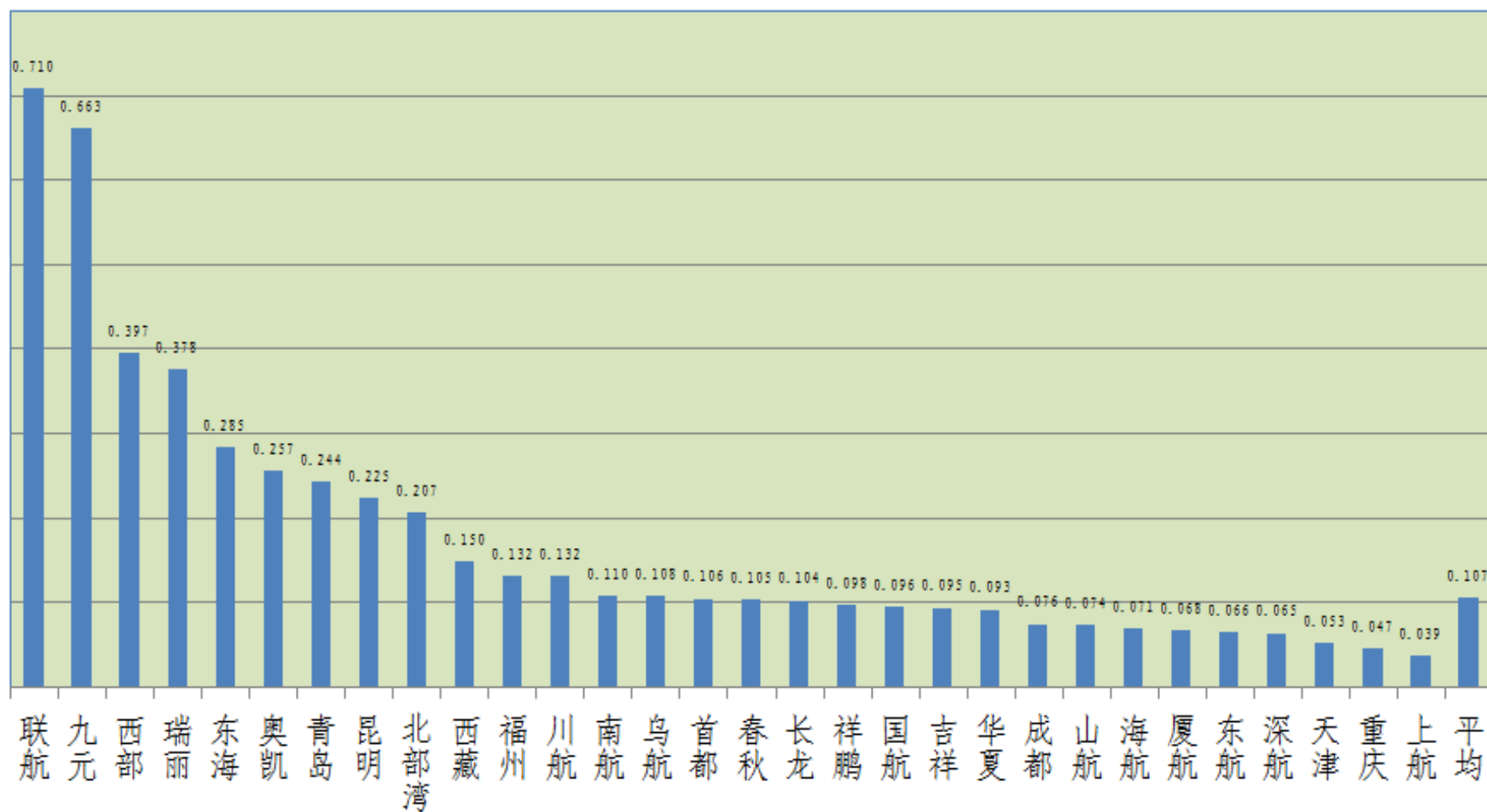
本月 36 家航空公司中有 31 家航空公司发生了投诉，航空公司平均投诉率为万分之零点壹零柒（0.107‰）。

序号	公司名称	投诉件数	运输量 (万人)	投诉率(万分之)
1	中国联合航空有限公司	35	49.27	0.710
2	九元航空有限责任公司	6	9.05	0.663
3	西部航空有限责任公司	21	52.91	0.397
4	河北航空有限公司	7	17.94	0.390
5	瑞丽航空有限责任公司	5	13.24	0.378
6	东海航空有限公司	4	14.05	0.285
7	奥凯航空有限公司	9	34.99	0.257
8	青岛航空股份有限公司	3	12.27	0.244
9	昆明航空有限公司	6	26.61	0.225
10	北部湾航空有限公司	2	9.64	0.207
11	西藏航空有限公司	3	19.98	0.150
12	华夏航空有限公司	3	21.50	0.140
13	福州航空有限责任公司	2	15.11	0.132

14	四川航空股份有限公司	23	174.23	0.132
15	中国南方航空股份有限公司	75	665.57	0.113
16	乌鲁木齐航空有限责任公司	1	9.22	0.108
17	北京首都航空有限公司	10	94.24	0.106
18	春秋航空有限公司	12	114.23	0.105
19	浙江长龙航空有限公司	2	19.32	0.104
20	中国国际航空股份有限公司	48	487.97	0.098
21	云南祥鹏航空有限责任公司	6	61.36	0.098
22	上海吉祥航空有限公司	9	94.42	0.095
23	成都航空有限公司	3	39.69	0.076
24	山东航空股份有限公司	10	134.87	0.074
25	海南航空股份有限公司	20	282.20	0.071
26	厦门航空有限公司	12	175.53	0.068
27	中国东方航空股份有限公司	42	640.32	0.066
28	深圳航空有限责任公司	14	215.98	0.065
29	天津航空有限责任公司	5	94.99	0.053
30	重庆航空有限责任公司	1	21.30	0.047
31	上海航空股份有限公司	4	103.00	0.039

32	大新华航空有限公司	0	6.40	0.000
33	扬子江航空有限责任公司	0	2.53	0.000
34	幸福航空有限责任公司	0	1.76	0.000
35	多彩贵州航空有限公司	0	0.56	0.000
36	英安航空有限责任公司	0	0.00	----
	合 计	401	3736.24	0.107

投诉万分率



(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 37 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	泰国亚洲航空公司	6	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
2	马来西亚亚洲航空有限公司	0	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
3	香港航空公司	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
4	全日空航空公司	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
5	亚洲航空(长途)有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
6	荷兰皇家航空公司	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

7	奥地利航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
8	泰国国际航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
9	法国航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
10	芬兰航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	阿联酋航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
12	阿联酋阿提哈德航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
13	日本航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	泰国东方航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	美国联合航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	菲律宾菲亚航	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	国泰航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		11	2	3	1	12	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37

二、对机场的投诉情况

本月对机场的投诉 14 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	南京禄口国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
2	长春龙嘉国际机场	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
3	广州白云国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
4	上海虹桥国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	重庆江北机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	杭州萧山国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8	福州长乐国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1

9	济南遥墙国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
10	兰州中川机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	湛江机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
12	南通兴东机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		4	0	1	4	0	3	0	0	0	1	0	1	0	14

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 51 件，其中签改退票 34 件、售票服务 12 件、售后服务 5 件。

单位	投诉类别及数量							合计
	客票代理				货运代理			
	售票	签改	售后	欺诈	运输	危险品	欺诈行为	

		服务	退票	服务	行为				
1	海南浪花航空服务有限公司	3	3	2	0	0	0	0	8
2	深圳市快乐飞航空票务有限公司	0	2	0	0	0	0	0	2
3	深圳市飞翔天下网络科技有限公司	0	2	0	0	0	0	0	2
4	深圳市莫林航空服务有限公司	0	2	0	0	0	0	0	2
5	北京众信国际旅行社股份有限公司	1	1	0	0	0	0	0	2
6	深圳市快乐旅行航空客票服务公司	0	2	0	0	0	0	0	2
7	成都银鹰航空客运代理有限公司	1	1	0	0	0	0	0	2
8	广州环飞商务服务有限公司	1	1	0	0	0	0	0	2
9	深圳市天泰航空服务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
10	广州龙润国际旅行社有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
11	深圳市云飞航空票务代理有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
12	北京汇中航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1

13	北京纳通航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
14	深圳市航宇航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
15	上海百益航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
16	深圳市快乐旅行航空客票服务公司	0	1	0	0	0	0	0	1
17	北京金码航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
18	北京新画面航空服务有限责任公司	0	0	1	0	0	0	0	1
19	深圳市日出东方电子商务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
20	成都易扬航空票务代理服务公司	0	1	0	0	0	0	0	1
21	北京君鹏票务代理有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
22	深圳市鹏辉商旅有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
23	云南亿旭商务航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
24	合肥飞球网信息科技有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
25	深圳市鸿翔航空票务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
26	河南金大航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1

27	北京汇中航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
28	广东国力建设投资公司票务中心	0	1	0	0	0	0	0	1
29	深圳市嘉信商旅服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
30	杭州星辰航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
31	成都顺联翔商务服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
32	东莞市泷丰票务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
33	三亚荣祥商旅服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
34	云南亿旭商务航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
35	北京天益游航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
36	深圳市新之旅航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
37	深圳市翱翔宇票务代理有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
合计		12	34	5	0	0	0	0	51

五、投诉处理情况与问题

(一) 1 月份投诉处理情况

2015 年，消费者事务中心增加了在线投诉渠道，并增加了电话投诉线路，进一步拓宽了投诉渠道。为了提高投诉处理效率，实行首次电话投诉快速处理和解决机制，2016 年 1 月，旅客对航空公司、机场的 885 件首次电话投诉由企业和旅客自行和解，有 503 件在线、邮件或传真投诉经过协调予以解决，合计受理投诉 1388 件。本月经协调解决的 503 投诉中，共有 476 件得到了及时处理和回复。27 件尚未回复处理结果，其中有 4 家国内航空公司的 11 件投诉没有及时处理回复；有 7 家外国及港澳台地区航空公司的 8 件投诉没有及时处理回复；有 7 家国内机场的 8 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	4
2	九元航空有限公司	退款	3
		航班问题	1
3	上海吉祥航空有限公司	航班问题	1
		预定、票务、登机	1
4	重庆航空有限责任公司	退款	1
合计			11

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	奥地利航空公司	退款	1
		退款	1
2	阿联酋阿提哈德航空公司	超售	1
3	全日空航空公司	旅客服务	1
4	芬兰航空公司	旅客服务	1
5	日本航空公司	行李	1
6	泰国东方航空公司	预定、票务、登机	1
7	香港航空公司	超售	1
合计		8	

3. 机场未处理情况

序号	单位名称	界定分类	件数
1	长春龙嘉国际机场	办理乘机手续	1
		机场设施	1
2	济南遥墙国际机场	地面交通服务	1
3	南京禄口国际机场	候机环境与秩序	1
4	乌鲁木齐地窝堡机场	办理乘机手续	1
5	福州长乐国际机场	行李	1
6	兰州中川机场	机场设施	1
7	南通兴东机场	办理乘机手续	1

合计	8
----	---

(二) 12 月份投诉仍未处理情况

截至目前，2015 年 12 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	12 月份 未处理 件数	1 月份 追加处 理回复	截止目前仍 未处理的 12 月份投诉
1	东海航空有限 公司	航班问题	1	0	1
		预定、票务、 登机	1	0	1
		退款	1	0	1
2	上海吉祥航空 有限公司	航班问题	1	1	0
		行李	1	1	0
3	云南祥鹏航空 有限公司	退款	1	0	1
		旅客服务	1	0	1
4	深圳航空有限 责任公司	旅客服务	2	2	0
5	瑞丽航空有限	航班问题	2	2	0

	公司				
6	海南航空股份有限公司	航班问题	1	1	0
7	云南英安航空有限公司	航班问题	1	0	1
8	九元航空有限公司	航班问题	1	1	0
合计			14	8	6

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	12月份未处理件数	1月份追加处理回复	截止目前仍未处理的12月份投诉
1	美国联合航空公司	退款	1	0	1
		预定、票务、登机	1	0	1
2	香港航空公司	航班问题	2	0	2
		行李	1	0	1
3	伊朗马汉航空公司	旅客服务	4	0	4

4	香港快运航空 有限公司	航班问题	2	0	2
5	伊朗航空公司	旅客服务	1	0	1
6	泰国国际航空 公司	航班问题	1	0	1
7	斯里兰卡航空 公司	预定、票务、 登机	1	0	1
8	毛里求斯航空 公司	行李	1	0	1
9	马来西亚航空 公司	预定、票务、 登机	1	0	1
10	卡塔尔航空公 司	退款	1	1	0
11	柬埔寨吴哥航 空公司	航班问题	1	0	1
12	德国汉莎航空 公司	预定、票务、 登机	1	0	1
13	阿联酋航空公 司	航班问题	1	1	0
14	埃塞俄比亚航 空公司	行李	1	1	0

合计	21	3	18
----	----	---	----

3. 机场投诉延期处理情况

序号	机场名称	投诉分类	12 月份未处理件数	1 月份追加处理回复	截止目前仍未处理的 12 月份投诉件数
1	昆明长水国际机场	地面交通服务	1	0	1
2	重庆江北机场	办理乘机手续	1	0	1
3	珠海三灶机场	安检	1	1	0
4	常德桃花源机场	地面交通服务	1	0	1
5	保山机场	行李	1	0	1
合计			5	1	4

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3月14日