

2016年7月航空运输消费者投诉情况通报

2016年7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书面投诉762件,其中国内航空公司652件,国外及港、澳、台地区航空公司70件,机场35件,机票销售代理企业5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

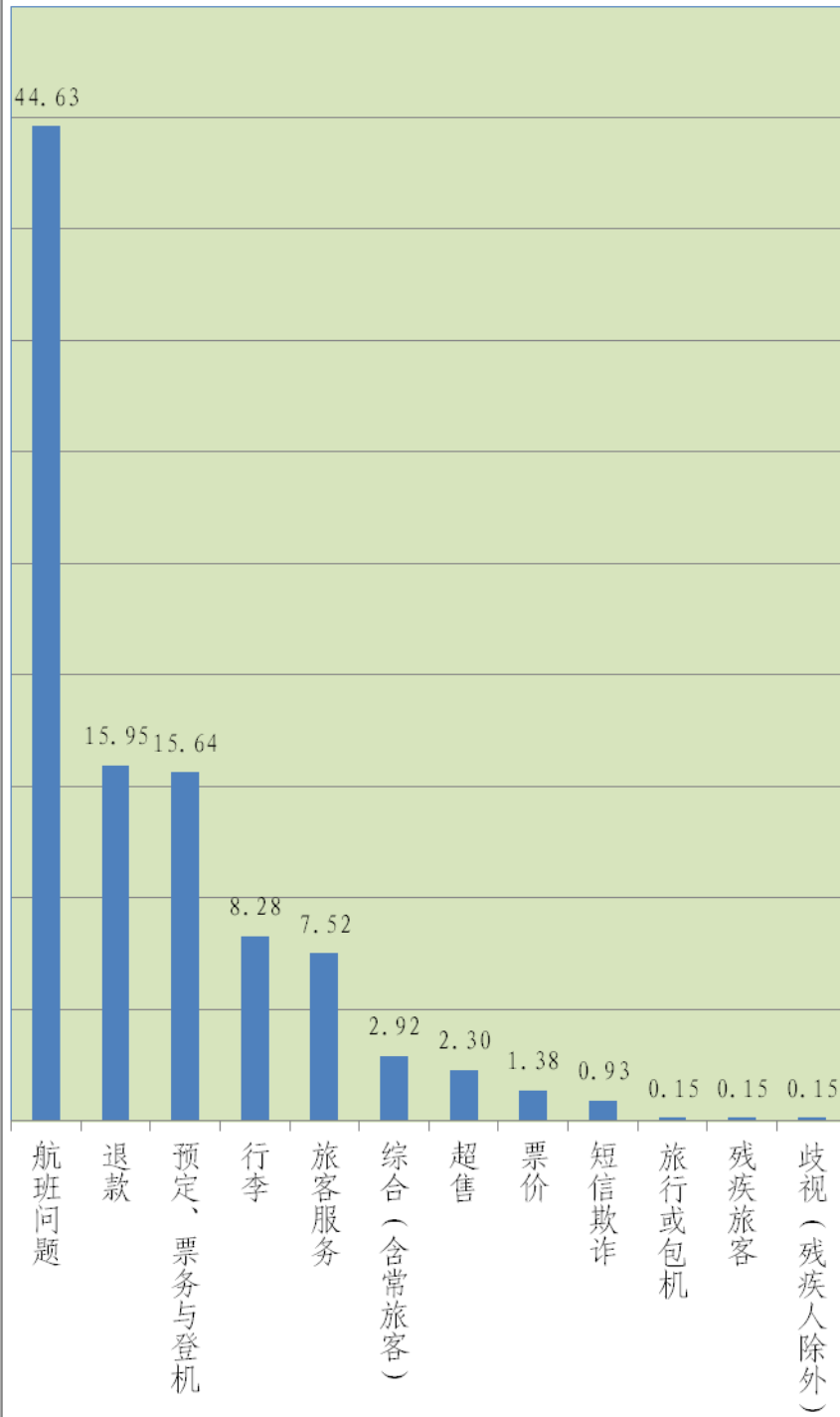
本月受理消费者对国内航空公司的投诉652件。其中,航班问题291件,占44.63%;退款104件,占15.95%;预定、票务与登机102件,占15.64%;行李运输差错54件,占8.28%;旅客服务49件,占7.52%;综合(含常旅客)19件,占2.92%;超售15件,占2.30%;票价9件,占1.38%;短信欺诈6件,占0.93%;旅行或包机、残疾旅客、歧视(残疾人除外)各1件,各占0.15%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例(%)
1	航班问题	延误	141	44.63
		取消	111	
		改变目的地	13	
		信息不满意	9	

		错失衔接	8	
		时刻变更	8	
		其他	1	
		小计	291	
2	退款	不适当的退款	34	15.95
		推迟提供退款	32	
		拒绝提供退款	23	
		信息不满意	9	
		拒绝提供退款: 提供的机票不能接受	1	
		其他	5	
		小计	104	
3	预定、票务与登机	售票、预定错误	44	15.64
		拒绝乘客登机	19	
		信息不满意	11	
		错误取消	7	
		拒绝出售机票	6	
		未能成功签转	5	
		无预定记录	3	
		机票丢失需重购票	1	
		其他	6	
		小计	102	

4	行李	行李延误	17	8.28
		行李丢失	12	
		行李破损	12	
		多收费	4	
		内物破损	3	
		行李破损/内物丢失	2	
		信息不满意	2	
		其他	2	
		小计	54	
5	旅客服务	49	7.52	
6	综合(含常旅客)	19	2.92	
7	超售	15	2.30	
8	票价	9	1.38	
9	短信欺诈	6	0.93	
10	旅行或包机	1	0.15	
11	残疾旅客	1	0.15	
12	歧视(残疾人除外)	1	0.15	
合计		652	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	中国东方航空股份有限公司	76	4	10	1	12	14	8	0	0	0	0	2	0	0	1	1	129
2	中国南方航空股份有限公司	46	2	27	3	25	8	6	0	0	0	0	10	0	0	0	0	127
3	中国国际航空股份有限公司	22	1	16	1	16	10	14	0	0	0	0	2	0	0	0	0	82
4	四川航空股份有限公司	11	0	7	1	4	1	2	0	0	0	0	0	1	0	0	3	30
5	厦门航空有限公司	8	0	4	0	12	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	27
6	海南航空股份有限公司	19	0	0	0	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24

7	中国联合航空有限公司	8	0	6	0	4	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24
8	西藏航空有限公司	13	2	2	2	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
9	深圳航空有限责任公司	7	1	6	0	3	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
10	云南祥鹏航空有限责任公司	10	1	2	0	1	2	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	19
11	西部航空有限责任公司	8	0	2	0	4	3	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	19
12	上海航空股份有限公司	7	2	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	14
13	天津航空有限责任公司	5	0	6	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
14	上海吉祥航空有限公司	9	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	13
15	春秋航空有限公司	7	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12
16	北京首都航空有限公司	8	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
17	山东航空股份有限公司	5	0	1	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10

18	九元航空有限公司	1	0	3	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
19	昆明航空有限公司	5	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
20	瑞丽航空有限公司	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
21	奥凯航空有限公司	2	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
22	东海航空有限公司	2	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
23	福州航空有限责任公司	0	0	1	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
24	成都航空有限公司	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
25	浙江长龙航空公司	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
26	青岛航空股份有限公司	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
27	北部湾航空有限责任公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	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
29	河北航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

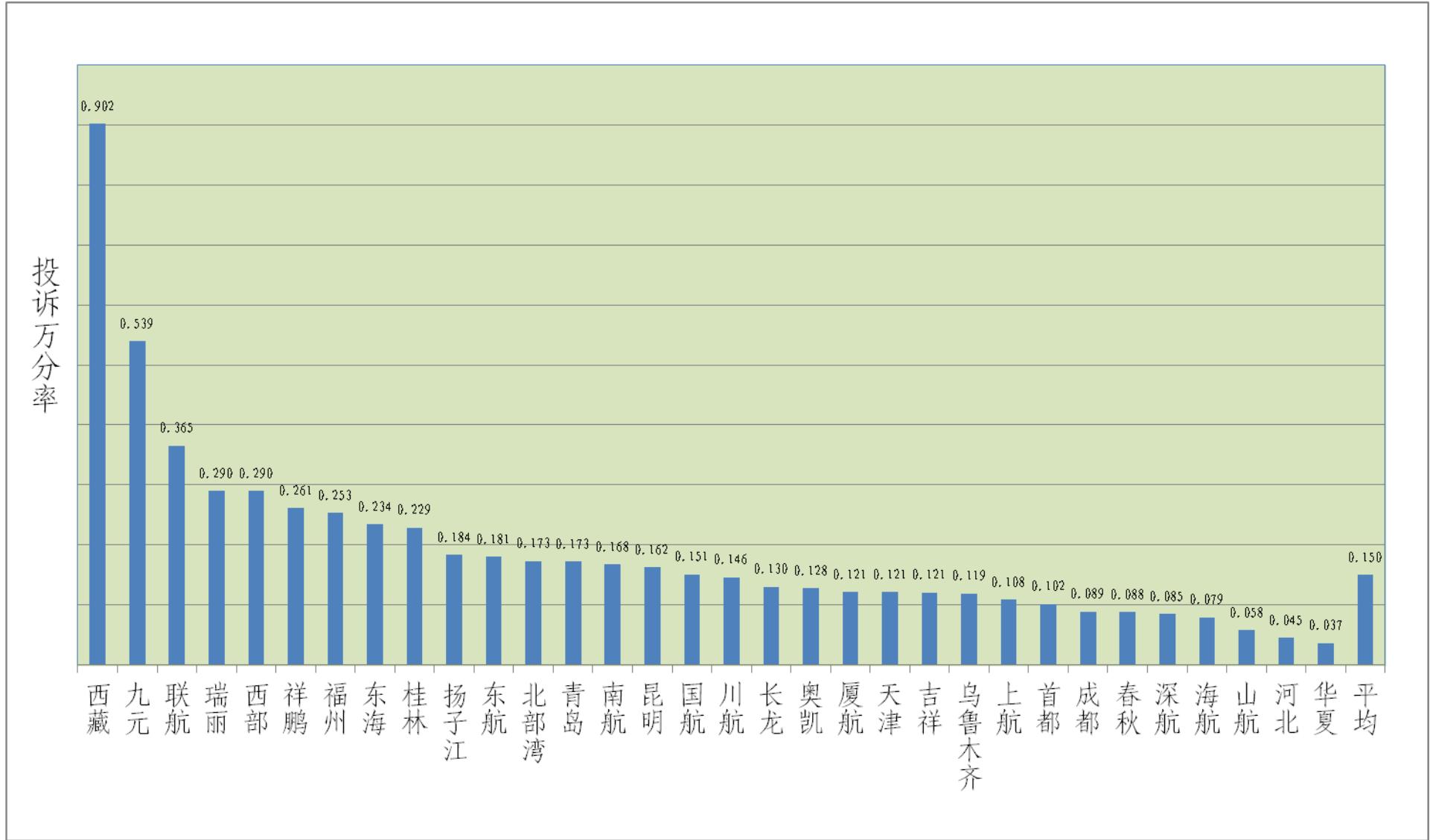
30	乌鲁木齐航空有限责任公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	扬子江快运航空有限公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	桂林航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合 计		291	15	102	9	104	54	49	0	0	0	1	19	1	0	1	6	652

3. 国内航空公司的投诉率统计

本月 37 家航空公司中有 32 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壹伍零（0.150 ‰）。

序号	公司名称	投诉 件数	运输量 (万人)	投诉率 (万分之)
1	西藏航空有限公司	23	25.51	0.902
2	九元航空有限责任公司	8	14.84	0.539
3	中国联合航空有限公司	24	65.70	0.365
4	瑞丽航空有限责任公司	6	20.66	0.290
5	西部航空有限责任公司	19	65.63	0.290
6	云南祥鹏航空有限责任公司	19	72.76	0.261
7	福州航空有限责任公司	5	19.76	0.253
8	东海航空有限公司	5	21.35	0.234
9	桂林航空有限公司	1	4.37	0.229
10	扬子江航空有限责任公司	1	5.44	0.184
11	中国东方航空股份有限公司	129	713.91	0.181
12	广西北部湾航空有限公司	2	11.54	0.173
13	青岛航空股份有限公司	3	17.38	0.173
14	中国南方航空股份有限公司	127	755.85	0.168
15	昆明航空有限公司	6	36.94	0.162
16	中国国际航空股份有限公司	82	543.49	0.151
17	四川航空股份有限公司	30	205.35	0.146

18	浙江长龙航空有限公司	4	30.67	0.130
19	奥凯航空有限公司	5	38.99	0.128
20	厦门航空有限公司	27	222.34	0.121
21	天津航空有限责任公司	13	107.27	0.121
22	上海吉祥航空有限公司	13	107.54	0.121
23	乌鲁木齐航空有限责任公司	1	8.38	0.119
24	上海航空股份有限公司	14	129.27	0.108
25	北京首都航空有限公司	12	118.09	0.102
26	成都航空有限公司	4	45.13	0.089
27	春秋航空有限公司	12	135.66	0.088
28	深圳航空有限责任公司	21	248.15	0.085
29	海南航空股份有限公司	24	302.55	0.079
30	山东航空股份有限公司	10	173.07	0.058
31	河北航空有限公司	1	22.19	0.045
32	华夏航空有限公司	1	27.35	0.037
33	重庆航空有限责任公司	0	25.11	0.000
34	大新华航空有限公司	0	6.59	0.000
35	江西航空有限公司	0	5.16	0.000
36	多彩贵州航空有限公司	0	2.68	0.000
37	幸福航空有限责任公司	0	1.76	0.000
合 计		652	4358.43	0.150



(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 70 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	香港航空公司	1	0	0	0	4	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
2	马来西亚亚洲航空有限公司	4	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
3	捷达航空(印度)有限公司	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
4	国泰航空公司	1	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
5	法国航空公司	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
6	大韩航空公司	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

7	新加坡航空公司	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
8	新加坡酷航公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	美国联合航空公司	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
10	英国航空公司	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	阿联酋航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	泰国亚洲航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	全日空航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	泰国东方航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	美国航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	芬兰航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

18	泰国飞鸟航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	美国达美航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	埃塞俄比亚航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	阿联酋阿提哈德航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	日本航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	柬埔寨吴哥航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	荷兰皇家航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	韩国真航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	瑞士国际航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	马来西亚航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	澳门航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	韩亚航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

30	澳洲航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	俄罗斯西伯利亚航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	泰国狮子航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	土耳其航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	韩国德威航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	越南航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合 计		16	1	14	2	19	14	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	70

二、对机场的投诉情况

本月对机场的投诉 35 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	昆明长水国际机场	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	4
2	南京禄口国际机场	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	4
3	成都双流国际机场	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
4	厦门高崎国际机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
5	天津滨海国际机场	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
6	南昌昌北国际机场	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
7	长春龙嘉国际机场	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
8	上海虹桥国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
9	广州白云国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
10	深圳宝安国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

11	重庆江北国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
12	杭州萧山国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
13	长沙黄花国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	武汉天河国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	兰州中川机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	西宁曹家堡机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
18	珠海三灶机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	九寨沟黄龙机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
20	包头二里半机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	喀什机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
22	林芝机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	临沧机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
24	衡阳机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

合 计	1	0	3	8	9	2	0	8	0	1	1	1	1	35
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

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 5 件，其中签改退票 3 件、售后服务 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	1	2	0	0	0	0	0	3
2	携程网	0	1	0	0	0	0	0	1
3	途牛网	1	0	0	0	0	0	0	1
	合 计	2	3	0	0	0	0	0	5

五、投诉处理情况与问题

(一) 7月份投诉处理情况

2016年7月，旅客对航空公司、机场的848件首次电话投诉由企业和旅客自行和解，有762件在线、邮件或传真投诉经过协调予以解决，合计受理投诉1610件。本月经协调解决的762件投诉中，共有720件得到了及时处理和回复。42件尚未回复处理结果，其中有2家国内航空公司的3件投诉没有及时处理回复，有22家外国及港澳台地区航空公司的33件投诉没有及时处理回复，有6家机场的6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	合计
1	东海航空有限公司	航班问题	1	2
		旅客服务	1	
2	瑞丽航空有限公司	航班问题	1	1
合 计			3	3

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	合计
1	捷达航空(印度)有限公司	预定、票务与登机	4	5
		航班问题	1	
2	美国联合航空公司	预定、票务与登机	2	3
		航班问题	1	

3	新加坡酷航公司	航班问题	1	3
		退款	1	
		预定、票务与登机	1	
4	大韩航空公司	退款	3	3
5	泰国东方航空公司	航班问题	1	2
		退款	1	
6	阿联酋阿提哈德航空公司	行李	1	1
7	埃塞俄比亚航空公司	行李	1	1
8	澳洲航空公司	预定、票务与登机	1	1
9	俄罗斯西伯利亚航空公司	行李	1	1
10	芬兰航空公司	超售	1	1
11	韩国真航空公司	退款	1	1
12	韩亚航空公司	预定、票务与登机	1	1
13	柬埔寨吴哥航空公司	航班问题	1	1
14	马来西亚航空公司	航班问题	1	1
15	美国航空公司	退款	1	1
16	全日空航空公司	退款	1	1
17	日本航空公司	退款	1	1
18	瑞士国际航空公司	航班问题	1	1
19	泰国飞鸟航空公司	行李	1	1

20	泰国狮子航空公司	航班问题	1	1
21	土耳其航空公司	预定、票务与登机	1	1
22	越南航空公司	旅客服务	1	1
合 计			33	33

3. 机场未处理情况

序号	单位名称	界定分类	件数	合计
1	西宁曹家堡机场	航班延误时服务	1	1
2	包头二里半机场	安检	1	1
3	九寨沟黄龙机场	航班延误时服务	1	1
4	衡阳机场	航班信息	1	1
5	林芝机场	办理乘机手续	1	1
6	临沧机场	航班延误时服务	1	1
合 计			6	6

(二) 6 月份投诉仍未处理情况

截至目前，2016 年 6 月份仍然有部分航空公司与机场的投诉没有处理回复，详见下表：

1. 国内航空公司投诉延期处理情况

序号	单位名称	界定分类	6 月未处理件数	7 月追加处理件数	截止目前仍未处理的 6 月份
----	------	------	----------	-----------	----------------

					投诉件数
1	东海航空有限公司	航班问题	3	0	3
2	深圳航空有限责任公司	航班问题	3	3	0
3	多彩贵州航空有限公司	航班问题	2	0	2
4	成都航空有限公司	航班问题	1	1	0
		退款	1	1	0
5	长安航空有限责任公司	预定、票务与登机	1	0	1
6	重庆航空有限责任公司	预定、票务与登机	1	0	1
合 计			12	5	7

2. 外国及港澳台地区航空公司投诉延期处理情况

序号	单位名称	界定分类	6月未处理	7月追加处理	截止目前仍未处理的6月份投诉件数
1	德国汉莎航空公司	预定、票务与登机	2	0	2
		行李	1	0	1
2	越南航空公司	超售	1	0	1

		行李	1	0	1
3	土耳其航空公司	行李	1	0	1
		退款	1	0	1
4	美国联合航空公司	旅客服务	1	0	1
		预定、票务与登机	1	0	1
5	美佳航空公司	航班问题	2	0	2
6	泰国东方航空公司	退款	1	0	1
7	斯里兰卡航空公司	预定、票务与登机	1	0	1
8	马来西亚航空公司	航班问题	1	0	1
9	济州航空公司	行李	1	0	1
10	菲律宾宿务太平洋航空公司	行李	1	0	1
11	阿联酋阿提哈德航空公司	预定、票务与登机	1	0	1
合 计			17	0	17

3. 机场投诉延期处理情况

序号	单位名称	界定分类	6月未处理	7月追加处理	截止目前仍未处理的6月份投诉件数
1	深圳宝安国际机场	其他	1	1	0

2	济南遥墙国际机场	安检	1	0	1
3	南昌昌北机场	其他	1	1	0
4	西昌青山机场	购物和餐饮服务	1	0	1
5	遵义机场	航班延误时服务	1	0	1
6	恩施许家坪机场	安检	1	0	1
合 计			6	2	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9月13日