

2015年8月航空运输消费者投诉情况通报

2015年8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409件,其中国内航空公司365件,国外及港、澳、台地区航空公司26件,机场13件,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

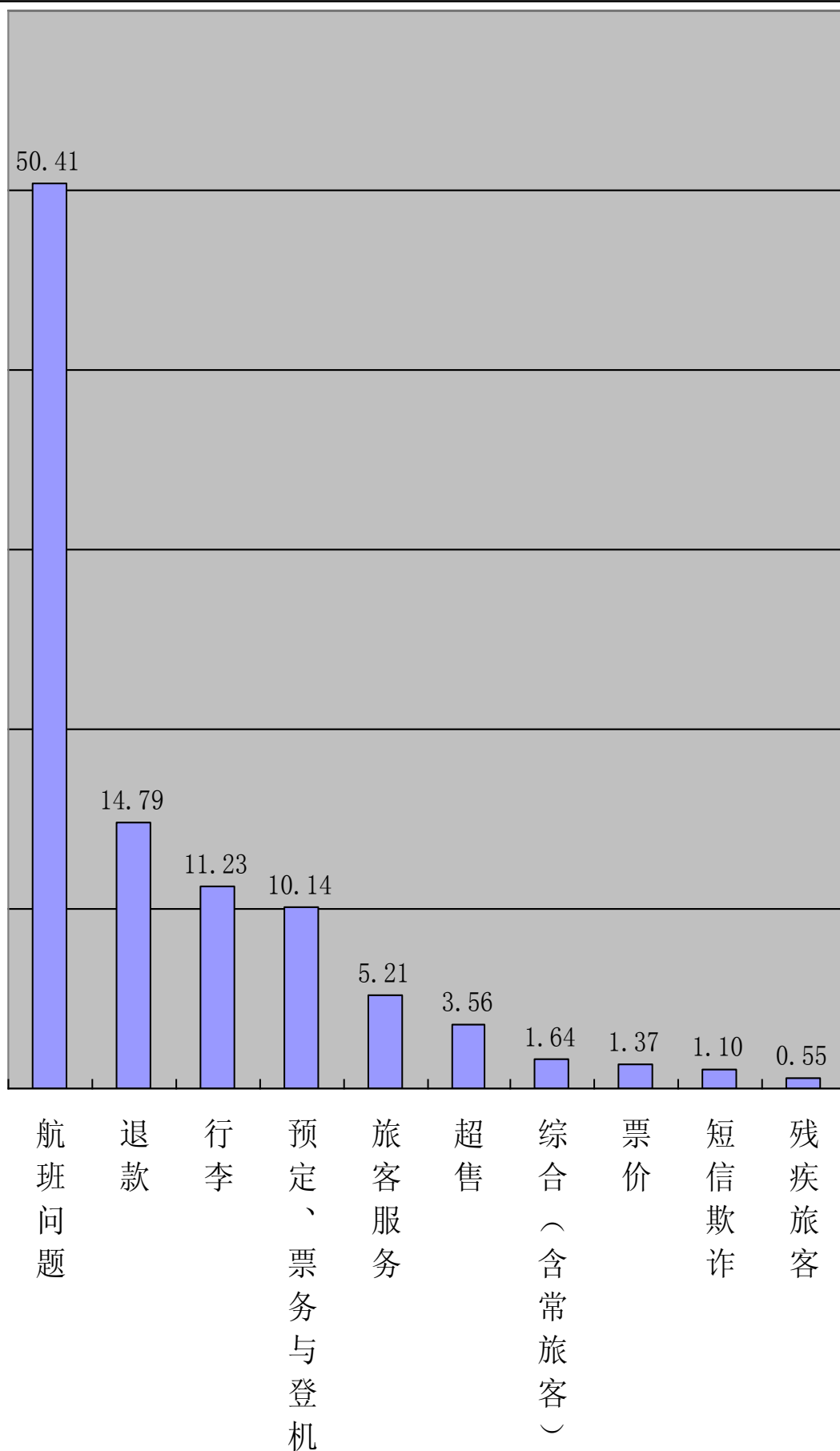
本月受理消费者对国内航空公司的投诉365件。其中,航班问题184件,占50.41%;退款54件,占14.79%;行李运输差错41件,占11.23%;预定、票务与登机37件,占10.14%;旅客服务19件,占5.21%;超售13件,占3.56%;综合(含常旅客)6件,占1.64%;票价5件,占1.37%;短信欺诈4件,占1.10%;残疾旅客2件,占0.55%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例(%)
1	航班问题	航班取消	95	50.41
		航班延误	73	
		错失衔接	10	
		信息沟通	3	
		改变目的地	1	

		其他	2	
		合计	184	
2	退款问题	不适当的退款	22	14.79
		推迟提供退款	17	
		拒绝提供退款	11	
		不适当的机票	2	
		信息沟通	1	
		其他	1	
		合计	54	
3	行李运输	行李丢失	12	11.23
		行李破损	10	
		行李延误	4	
		内物丢失	3	
		内物被盗	3	
		收费标准过高	3	
		信息沟通	3	
		行李多收费	2	
		内物破损	1	
		合计	41	

4	预定、票务与登机	37	10.14
5	旅客服务	19	5.21
6	超售	13	3.56
7	综合(包括常旅客)	6	1.64
8	票价	5	1.37
9	短信欺诈	4	1.10
10	残疾旅客	2	0.55
合 计		365	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	32	4	9	1	3	6	3	0	0	0	0	2	1	0	0	2	63
2	中国联合航空有限公司	25	3	3	1	23	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	62
3	北京首都航空有限公司	37	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	40
4	中国国际航空股份有限公司	12	0	4	0	7	6	3	0	0	0	0	3	0	0	0	0	35
5	中国南方航空股份有限公司	16	0	5	0	4	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	35
6	海南航空股份有限公司	6	1	4	0	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17

7	深圳航空有限责任公司	9	2	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
8	四川航空股份有限公司	6	0	3	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	13
9	春秋航空有限公司	3	0	3	1	2	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
10	西部航空有限责任公司	5	0	3	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
11	山东航空股份有限公司	4	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
12	天津航空有限责任公司	2	1	0	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
13	云南祥鹏航空有限责任公司	4	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
14	厦门航空有限公司	4	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
15	九元航空有限公司	4	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
16	西藏航空有限公司	2	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
17	上海吉祥航空有限公司	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

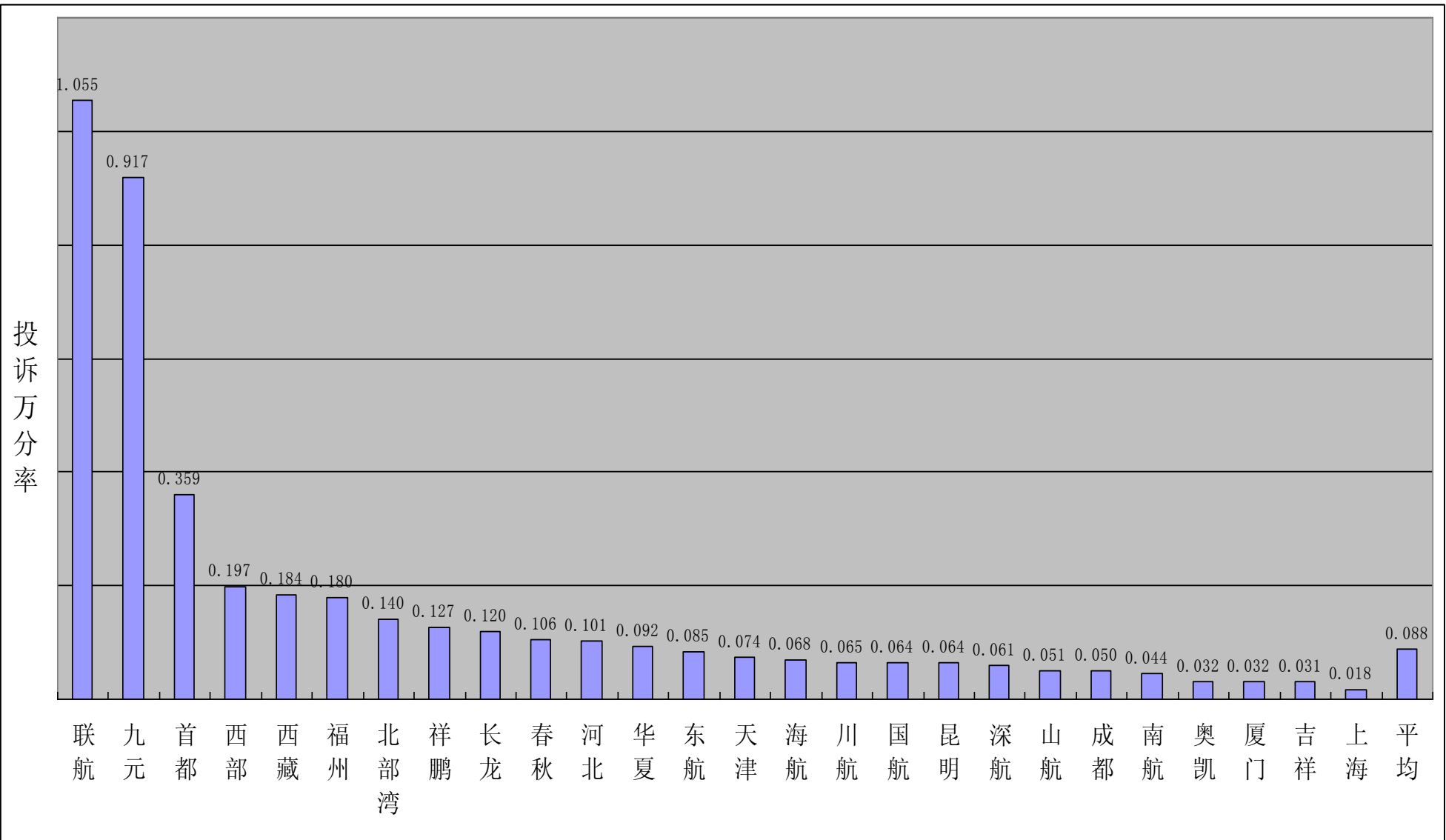
18	上海航空股份有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
19	成都航空有限公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
20	昆明航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
21	河北航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
22	华夏航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
23	浙江长龙航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	福州航空有限责任公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
25	奥凯航空有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	广西北部湾航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		184	13	37	5	54	41	19	0	0	0	0	6	2	0	0	4	365

3、国内航空公司的投诉率统计

本月 35 家航空公司中有 26 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零捌捌（0.088‰）。

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	62	58.78	1.055
2	九元航空有限公司	7	7.63	0.917
3	北京首都航空有限公司	40	111.32	0.359
4	西部航空有限责任公司	11	55.80	0.197
5	西藏航空有限公司	4	21.76	0.184
6	福州航空有限责任公司	2	11.13	0.180
7	广西北部湾航空公司	1	7.12	0.140
8	云南祥鹏航空有限责任公司	8	63.03	0.127
9	浙江长龙航空有限公司	2	16.62	0.120
10	春秋航空有限公司	13	123.20	0.106
11	河北航空有限公司	2	19.72	0.101
12	华夏航空有限公司	2	21.74	0.092
13	中国东方航空股份有限公司	63	745.34	0.085
14	天津航空有限责任公司	8	108.09	0.074
15	海南航空股份有限公司	17	249.95	0.068
16	四川航空股份有限公司	13	198.83	0.065
17	中国国际航空股份有限公司	35	543.16	0.064

18	昆明航空有限公司	2	31.41	0.064
19	深圳航空有限责任公司	15	246.64	0.061
20	山东航空股份有限公司	8	156.04	0.051
21	成都航空有限公司	2	40.15	0.050
22	中国南方航空股份有限公司	35	790.13	0.044
23	奥凯航空有限公司	1	31.63	0.032
24	厦门航空有限公司	7	221.74	0.032
25	上海吉祥航空有限公司	3	95.62	0.031
26	上海航空股份有限公司	2	113.89	0.018
27	重庆航空有限责任公司	0	25.09	0.000
28	瑞丽航空有限责任公司	0	12.47	0.000
29	青岛航空股份有限公司	0	10.45	0.000
30	乌鲁木齐航空有限责任公司	0	9.35	0.000
31	东海航空有限公司	0	9.00	0.000
32	大新华航空有限公司	0	6.25	0.000
33	幸福航空有限责任公司	0	1.76	0.000
34	云南英安航空有限公司	0	0.34	0.000
35	河南航空有限公司	—	—	—
合 计		365	4165.16	0.088



(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 26 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	4	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8

2	港龙航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
3	亚洲航空（长途）有限公司	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
4	泰国亚洲航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
5	澳门航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
6	香港快运航空有限公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
7	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
8	吴哥航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
9	德国汉莎航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
10	全日空航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	俄罗斯西伯利亚航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
12	土耳其航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

13	新加坡欣丰虎航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		10	1	3	0	10	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	26

二、对机场的投诉情况

本月对机场的投诉 13 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	0	0	1	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	上海浦东国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	西安咸阳国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	杭州萧山国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	南京禄口国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
7	郑州新郑国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
8	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
9	呼和浩特白塔机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
10	海拉尔东山机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
11	威海大水泊机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
12	昭通机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
合计		1	0	0	1	3	1	0	2	1	2	1	1	0	13

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，其中售票服务 4 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	携程旅行网	2	1	0	0	0	0	0	3
2	去哪儿网	1	0	0	0	0	0	0	1
3	阿里旅行网	1	0	0	0	0	0	0	1
	合计	4	1	0	0	0	0	0	5

五、投诉处理情况与问题

(一) 8 月份投诉处理情况

本月受理的 409 件投诉中，共有 387 件得到了及时处理和回复，22 件尚未回复处理结果。22 件未回复处理结果的投诉中，有 1 家国内航空公司的投诉没有及时处理回复，为深圳航空公司关于航班超售问题的投诉；有 8 家外国及港澳台地区航空公司的 16 件投诉没有及时处理回复；有 5 件机场的投诉没有及时处理回复。详见下表：

1、投诉外国及港澳台地区航空公司未回复处理结果情况

序号	公司名称	界定分类	未处理回复件数
1	美国航空公司	超售	1
		旅客服务	1
2	德国汉莎航空公司	退款	2
3	阿联酋阿提哈德航空公司	超售	1
4	瑞士国际航空公司	票价	1
5	菲律宾宿务太平洋航空	行李	1
6	香港航空公司	航班问题	3
		行李	1
		退款	1
7	港龙航空	行李	2

8	香港快运航空有限公司	超售	1
		预定、票务与登机	1
合 计		16	

2、投诉机场未回复处理情况

序号	单位	界定分类	件数
1	重庆江北国际机场	安检	1
		航班延误时服务	1
2	郑州新郑国际机场	其他商户	1
3	南京禄口国际机场	地面交通服务	1
4	云南昭通机场	航班延误时服务	1
合 计			5

(二) 7 月份投诉未处理情况

截至目前，2015 年 7 月没有及时处理回复的 4 家国内航空公司的 80 件投诉仍然有 1 件没有回复处理结果；没有及时处理回复的 13 家外国及港澳台地区航空公司的 24 件投诉全部尚未回复处理结果；没有及时处理回复的 1 件泉州机场安检问题投诉于 8 月份回复了处理结果。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	7 月份未 处理投诉 件数	8 月份追 加处理回 复	未回复件数
1	中国 联合 航空 有限 公司	航班问题	25	25	0
		退款	18	18	0
		旅客服务	12	12	0
		预定、票务 与登机	10	10	0
		行李	9	8	1
		票价	3	3	0
		合计	77	76	1
2	中国东方 航空公司	航班问题	1	1	0
3	四川航空 公司	预定、票务 与登机	1	1	0
4	深圳航空 公司	预定、票务 与登机	1	1	0
合计			80	79	1

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	7月份未处理投诉件数	8月份追加处理回复	未回复件数
1	香港航空公司	航班问题	4	0	4
		旅客服务	2	0	2
		退款	1	0	1
		行李	1	0	1
		超售	1	0	1
2	法国航空公司	行李	2	0	2
		退款	1	0	1
3	阿联酋阿提哈德航空公司	广告	1	0	1
		行李	1	0	1
4	美国联合航空公司	航班问题	1	0	1
5	瑞士国际航空公司	航班问题	1	0	1
6	荷兰皇家航空公司	行李	1	0	1
7	毛里求斯航空公司	退款	1	0	1

8	泰国飞鸟 航空公司	航班问题	1	0	1
9	新加坡欣丰 虎航空公司	行李	1	0	1
10	新西兰 航空公司	行李	1	0	1
11	香港快运 航空有限 公司	退款	1	0	1
12	港龙航空 公司	航班问题	1	0	1
13	国泰航空 公司	旅客服务	1	0	1
合计			24		24

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11月2日