

2016年2月航空运输消费者投诉情况通报

2016年2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340件,其中国内航空公司266件,国外及港、澳、台地区航空公司37件,机场15件,机场地面服务代理企业1件,销售代理企业21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

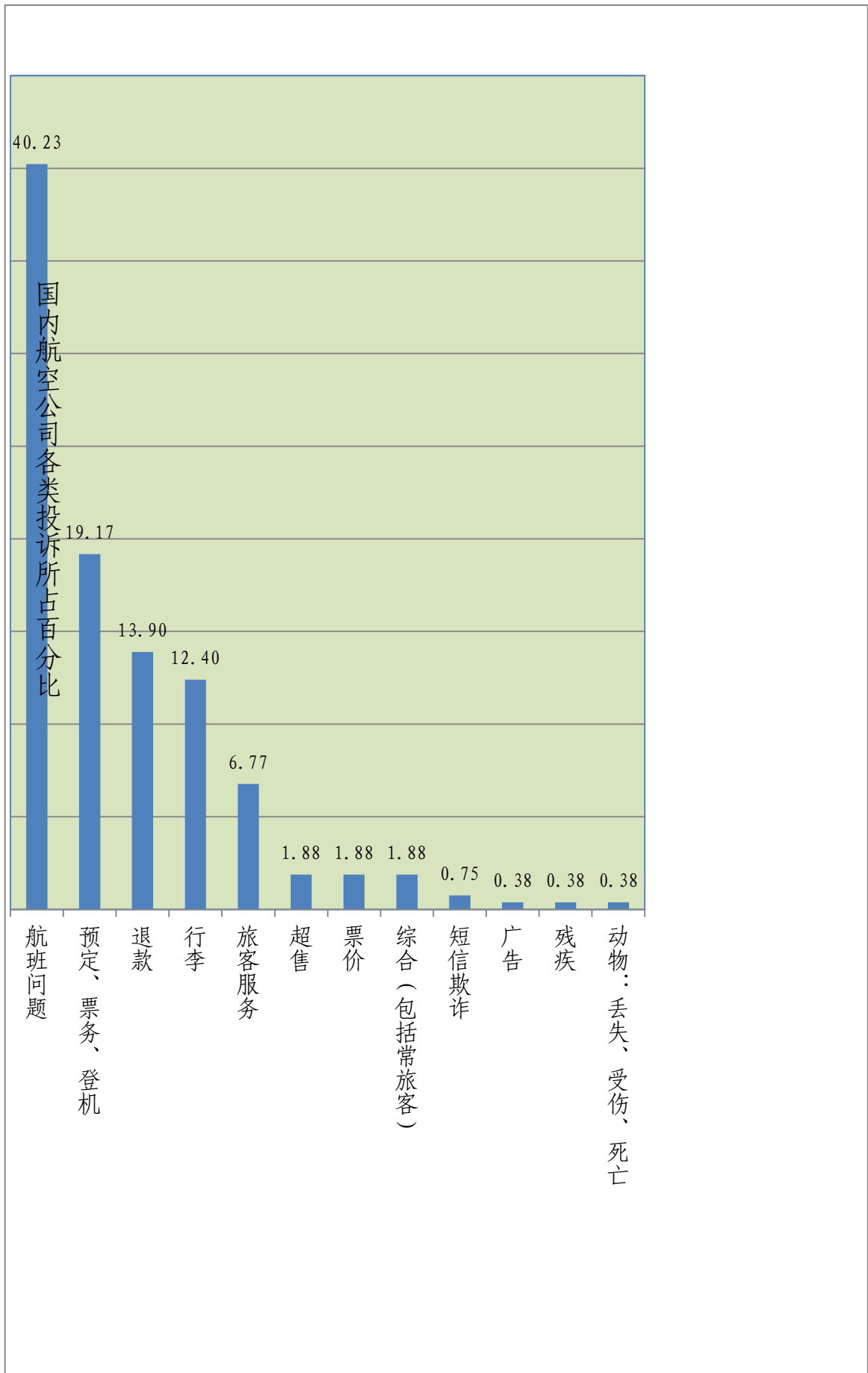
本月受理消费者对国内航空公司的投诉266件。其中,航班问题107件,占40.23%;预定、票务与登机51件,占19.17%;退款37件,占13.90%;行李运输差错33件,占12.40%;旅客服务18件,占6.77%;超售、票价与综合(含常旅客)各5件,各占1.88%;短信欺诈2件,占0.75%;广告、残疾旅客与动物丢失、受伤、死亡各1件,各占0.38%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例(%)
1	航班问题	取消	48	40.23
		延误	45	
		错失衔接	3	
		改变目的地	3	
		时刻变更	3	

		信息不满意	3	
		更换航空器	1	
		其他	1	
		小计	107	
2	预定、票务与 登机	售票、预定错误	15	19.17
		拒绝乘客登机	13	
		信息不满意	8	
		无预定记录	4	
		未能成功签转	4	
		拒绝出售机票	3	
		其他	2	
		无法联络	1	
		拒绝接受其他航空 公司机票	1	
		小计	51	
3	退款	推迟提供退款	13	13.90
		拒绝提供退款	11	
		不适当的退款	9	
		拒绝提供退款：提 供的机票不能接受	1	
		拒绝提供退款：提 供不适当的机票	1	

		信息不满意	1	
		其他	1	
		合计	37	
4	行李	行李丢失	9	12.40
		行李延误	9	
		行李破损	4	
		多收费	4	
		行李破损/ 内物丢失	2	
		收费标准过高	2	
		物品丢失	1	
		信息不满意	1	
		其他	1	
		小计	33	
5	旅客服务	18	6.77	
6	超售	5	1.88	
7	票价	5	1.88	
8	综合(含常旅客)	5	1.88	
9	短信欺诈	2	0.75	
10	广告	1	0.38	
11	残疾旅客	1	0.38	

12	动物：丢失、 受伤、死亡	1	0.38
合计		266	100



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	18	1	9	3	4	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40
2	中国东方航空股份有限公司	15	1	9	0	3	6	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	35
3	中国国际航空股份有限公司	7	0	4	1	4	5	2	0	1	0	0	4	0	1	0	1	30
4	中国联合航空有限公司	10	1	6	0	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
5	海南航空股份有限公司	5	0	2	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	14
6	北京首都航空有限公司	8	0	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12

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

18	云南祥鹏航空有限责任公司	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
19	北部湾航空有限责任公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
20	昆明航空有限公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
21	河北航空有限公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
22	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
23	奥凯航空有限公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
24	华夏航空有限公司	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
25	青岛航空股份有限公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
26	西藏航空有限公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
27	大新华航空有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	瑞丽航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	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

30	福州航空有限责任公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	浙江长龙航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		107	5	51	5	37	33	18	0	1	0	0	5	1	1	0	2	266

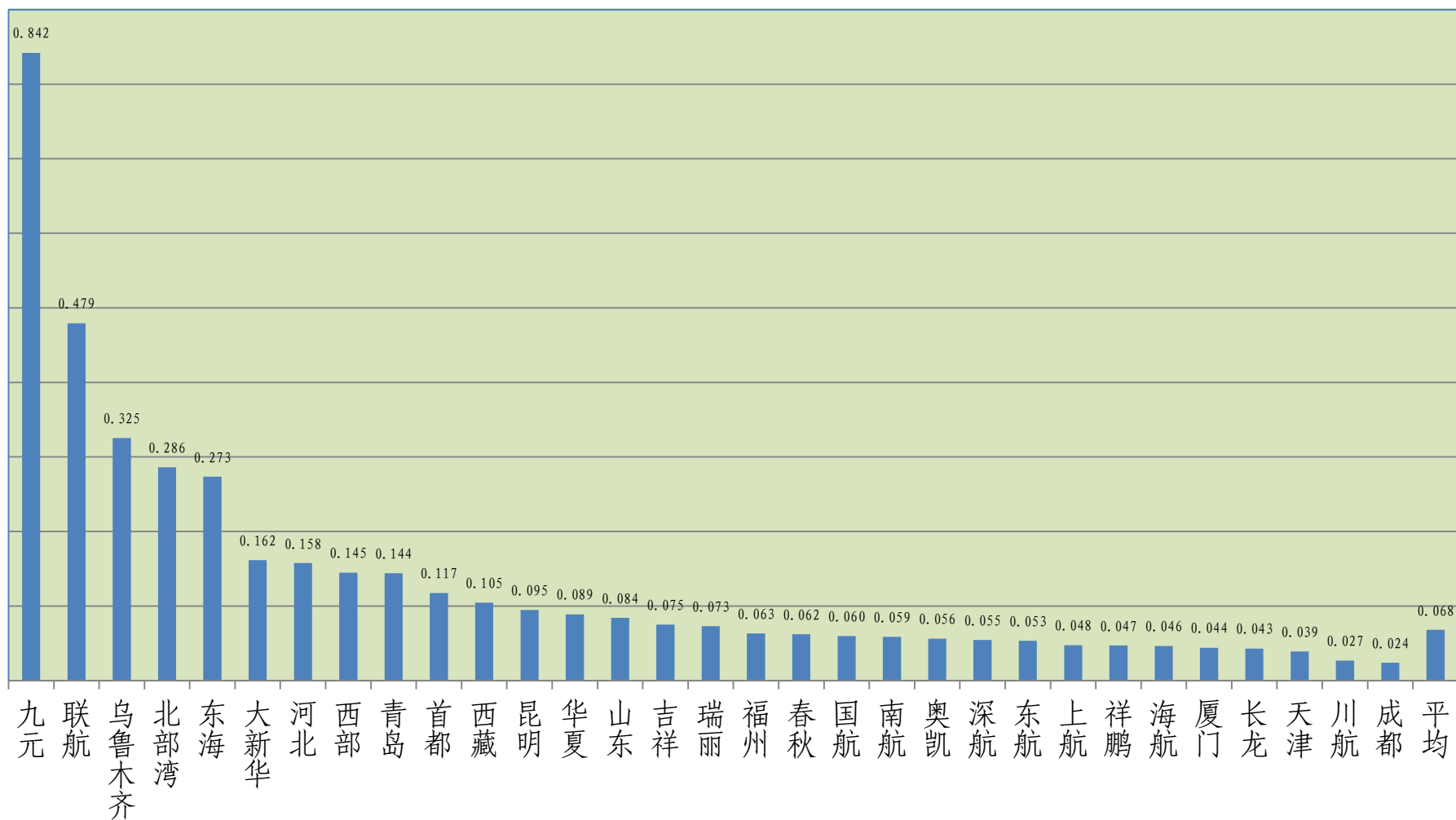
3. 国内航空公司的投诉率统计

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零陆捌（0.068 ‰）。

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	9	10.69	0.842
2	中国联合航空有限公司	25	52.15	0.479
3	乌鲁木齐航空有限责任公司	3	9.22	0.325
4	北部湾航空有限公司	3	10.48	0.286
5	东海航空有限公司	4	14.63	0.273
6	大新华航空有限公司	1	6.19	0.162
7	河北航空有限责任公司	3	19.03	0.158
8	西部航空有限责任公司	8	55.31	0.145
9	青岛航空股份有限公司	2	13.87	0.144
10	北京首都航空有限公司	12	102.26	0.117
11	西藏航空有限公司	2	19.13	0.105
12	昆明航空有限公司	3	31.67	0.095
13	华夏航空有限公司	2	22.48	0.089
14	山东航空股份有限公司	12	142.33	0.084
15	上海吉祥航空有限公司	7	93.08	0.075
16	瑞丽航空有限责任公司	1	13.69	0.073

17	福州航空有限责任公司	1	15.82	0.063
18	春秋航空有限公司	7	112.68	0.062
19	中国国际航空股份有限公司	30	500.73	0.060
20	中国南方航空股份有限公司	40	681.63	0.059
21	奥凯航空有限公司	2	35.60	0.056
22	深圳航空有限责任公司	12	219.86	0.055
23	中国东方航空股份有限公司	35	655.79	0.053
24	上海航空股份有限公司	5	105.10	0.048
25	云南祥鹏航空有限责任公司	3	63.67	0.047
26	海南航空股份有限公司	14	302.34	0.046
27	厦门航空有限公司	9	204.22	0.044
28	浙江长龙航空有限公司	1	23.20	0.043
29	天津航空有限责任公司	4	102.41	0.039
30	四川航空股份有限公司	5	185.89	0.027
31	成都航空有限公司	1	41.79	0.024
32	重庆航空有限责任公司	0	24.23	0.000
33	扬子江航空有限责任公司	0	3.32	0.000
34	幸福航空有限责任公司	0	1.91	0.000
35	多彩贵州航空有限公司	0	1.25	0.000
合 计		266	3897.65	0.068

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	亚洲航空(长途)有限公司	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
2	马来西亚亚洲航空有限公司	0	0	1	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
3	香港航空公司	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
4	泰国亚洲航空公司	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
5	港龙航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
6	荷兰皇家航空公司	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

7	澳门航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
8	菲律宾菲亚航	2	0	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	0	1
10	国泰航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	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
12	印度尼西亚鹰航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
13	德国汉莎航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	奥地利航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	韩亚航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	俄罗斯国际航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	泰国国际航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	俄罗斯洲际航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

合计	15	1	4	0	8	5	4	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 15 件。

序号	单位	投诉类型及数量													合计	
		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		
1	上海浦东国际机场	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
2	重庆江北国际机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
3	长春龙嘉国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
4	北京首都国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	广州白云国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	深圳宝安国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	长沙黄花国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

8	郑州新郑机场	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
9	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
10	珠海三灶机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
11	齐齐哈尔三家子机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
12	庆阳西峰镇机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		1	2	1	1	5	3	0	1	0	0	0	0	1	15

三、对机场地面服务代理企业的投诉情况

本月发生了 1 件对北京空港航空地面服务有限公司的投诉。

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 21 件，其中签改退票 15 件、售票服务 5 件、售后服务 1 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	2	0	0	0	0	0	4
2	上海百益航空服务有限公司	0	2	0	0	0	0	0	2
3	深圳市航宇航空服务有限公司	1	1	0	0	0	0	0	2
4	深圳市鹏辉商旅有限公司	1	1	0	0	0	0	0	2
5	成都易扬航空票务代理服务公司	0	2	0	0	0	0	0	2
6	阿里旅行网	0	0	1	0	0	0	0	1
7	北京金码航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
8	北京君鹏票务代理有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
9	北京纳通航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
10	北京众信国际旅行社股份有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1

11	青岛驿路同行国际旅行社有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
12	深圳市莫林航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
13	深圳市日出东方电子商务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
14	深圳市叁叁零航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
合计		5	15	1	0	0	0	0	21

五、投诉处理情况与问题

(一) 2 月份投诉处理情况

2016 年 2 月，消费者对航空公司、机场的 941 件首次电话投诉由企业和旅客自行和解，有 340 件在线、邮件或传真投诉经过协调予以解决，合计受理投诉 1281 件。本月经协调解决的 340 投诉中，共有 319 件得到了及时处理和回复。21 件尚未回复处理结果，其中有 2 家国内航空公司的 10 件投诉没有及时处理回复；有 8 家外国及港澳台地区航空公司的 9 件投诉没有及时处理回复；有 2 家国内机场的 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	退款	3
		行李	1
		旅客服务	1
		信用	1
2	东海航空有限公司	行李	1
		预定、票务与登机	1
		旅客服务	1
		信用	1
合计			10

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	香港航空公司	航班问题	1
		旅客服务	1
2	韩亚航空公司	退款	1
3	俄罗斯洲际航空公司	航班问题	1
4	德国汉莎航空公司	航班问题	1
5	阿联酋航空公司	行李	1
6	泰国国际航空公司	航班问题	1
7	奥地利航空公司	预定、票务与登机	1
8	印度尼西亚鹰航空公司	退款	1
合计			9

3. 机场未处理情况

序号	单位名称	界定分类	件数
1	深圳宝安国际机场	行李	1
2	庆阳西峰镇机场	行李	1
合计			2

(二) 1 月份投诉仍未处理情况

截至目前，2016 年 1 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	1 月份未处理件数	2 月份追加处理回复	截止目前仍未处理的 1 月份投诉
----	------	------	-----------	------------	------------------

1	东海航空有限公司	航班问题	4	0	4
2	九元航空有限公司	退款	3	0	3
		航班问题	1	0	1
3	上海吉祥航空有限公司	航班问题	1	1	0
		预定、票务与登机	1	1	0
4	重庆航空有限责任公司	退款	1	0	1
合计			11	2	9

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	1月份未处理件数	2月份追加处理回复	截止目前仍未处理的1月份投诉
1	奥地利航空公司	退款	1	0	1
		退款	1	0	1
2	阿联酋阿提哈德航空公司	超售	1	0	1

3	全日空航空公司	旅客服务	1	0	1
4	芬兰航空公司	旅客服务	1	0	1
5	日本航空公司	行李	1	0	1
6	泰国东方航空公司	预定、票务与登机	1	0	1
7	香港航空公司	超售	1	0	1
合计			8	0	8

3. 机场投诉延期处理情况

序号	机场名称	投诉分类	1 月份未处理件数	2 月份追加处理回复	截止目前仍未处理的 1 月份投诉件数
1	长春龙嘉国际机场	办理乘机手续	1	0	1
		机场设施	1	0	1
2	济南遥墙国际机场	地面交通服务	1	0	1
3	南京禄口国	候机环境与秩	1	1	0

	际机场	序			
4	乌鲁木齐地 窝堡机场	办理乘机手续	1	0	1
5	福州长乐国 际机场	行李	1	0	1
6	兰州中川机 场	机场设施	1	1	0
7	南通兴东机 场	办理乘机手续	1	0	1
合计			8	2	6

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 月 日