

2016年10月航空运输消费者投诉情况通报

各运输航空公司、机场公司，航科院、中国航协：

2016年10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596件，其中国内航空公司478件，外国及港、澳、台地区航空公司69件，机场投诉43件，机票销售代理企业6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478件。其中，航班问题175件，占36.61%；退款97件，占20.29%；预定、票务与登机80件，占16.74%；旅客服务48件，占10.04%；行李运输差错43件，占9.00%；综合（包括常旅客）12件，占2.51%；超售与票价各8件，各占1.67%；广告与短信欺诈各2件，各占0.42%；吸烟、残疾旅客与歧视（残疾人除外）各1件，各占0.21%。

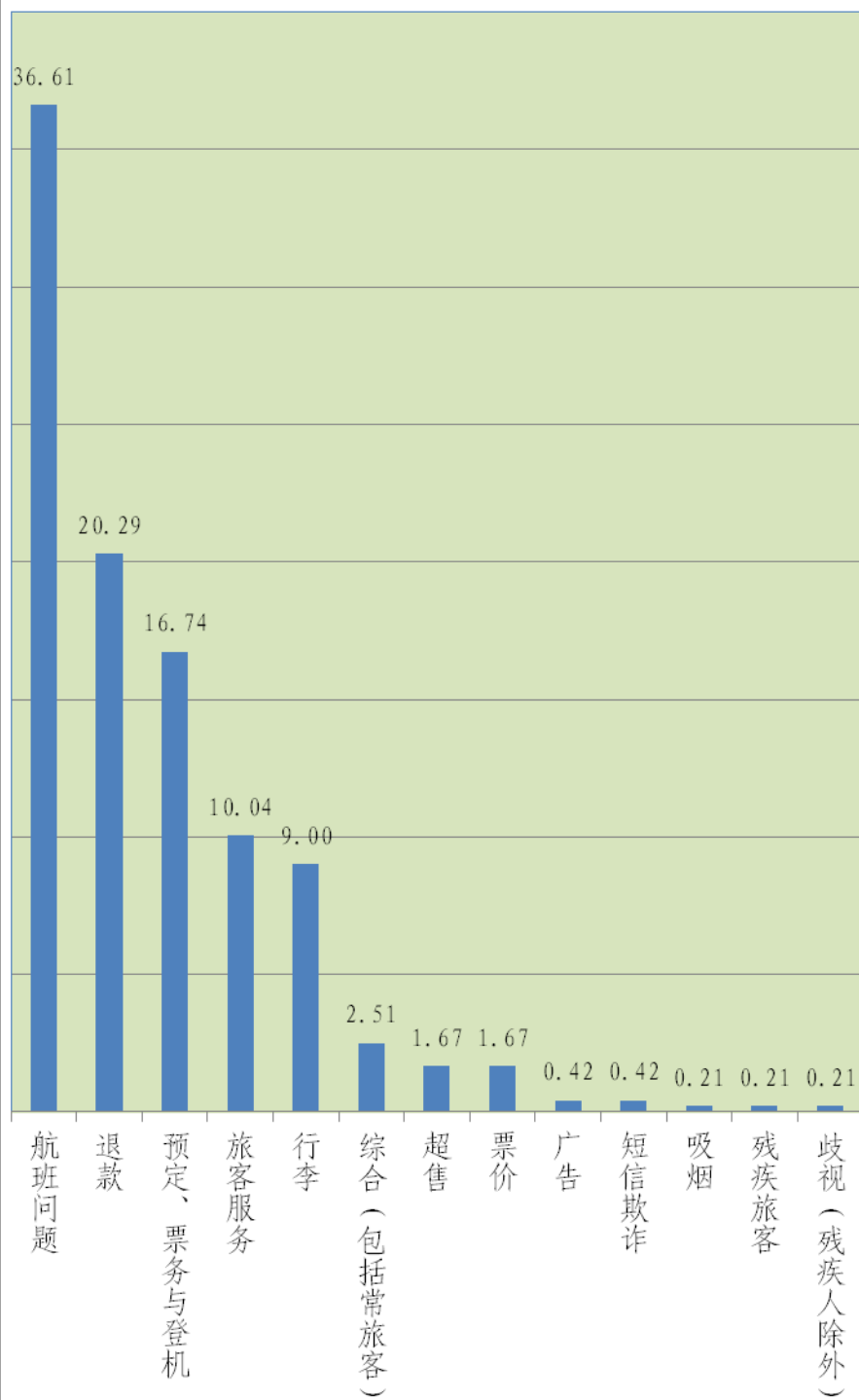
序号	投诉类型	投诉件数		比例（%）
1	航班问题	取消	86	36.61
		延误	72	
		时刻变更	8	
		改变目的地	4	

		信息不满意	3	
		错失衔接	2	
		小计	175	
2	退 款	不适当的退款	33	20.29
		推迟提供退款	22	
		拒绝提供退款	17	
		拒绝提供退款：提供不适当的机票	10	
		信息不满意	6	
		拒绝提供退款：提供的机票不能接受	1	
		其他	8	
		小计	97	
		3	预定、票务与登机	
售票、预定错误	18			
信息不满意	14			
拒绝出售机票	4			
无预定记录	4			
错误取消	4			
未能成功签转	4			
其他	6			
小计	80			

4	旅客服务	不满意空中服务	10	10.04
		不满意座位安排（非残疾人）	7	
		不能打印行程单	6	
		不满意食品服务	5	
		拒绝提供帮助	4	
		不提供其他旅客服务费发票	4	
		信息不满意	4	
		设备不足	1	
		不提供签转手续费发票	1	
		其他	6	
		小计	48	
5	行李	43	9.00	
6	综合（包括常旅客）	12	2.51	
7	超售	8	1.67	
8	票价	8	1.67	
9	广告	2	0.42	
10	短信欺诈	2	0.42	
11	吸烟	1	0.21	

12	残疾旅客	1	0.21
13	歧视(残疾人除外)	1	0.21
合计		478	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	35	2	15	3	20	8	9	0	0	0	0	3	0	0	0	0	95
2	中国东方航空股份有限公司	34	1	14	1	20	8	8	0	2	0	0	1	0	0	0	0	89
3	中国国际航空股份有限公司	14	0	14	1	12	7	6	0	0	0	0	2	1	0	0	1	58
4	深圳航空有限责任公司	16	1	4	0	6	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33
5	海南航空股份有限公司	6	0	3	1	2	3	4	0	0	0	0	2	0	0	0	0	21
6	中国联合航空有限公司	6	1	4	0	6	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21

7	四川航空股份有限公司	8	0	4	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	17
8	厦门航空有限公司	3	0	4	0	6	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	16
9	西部航空有限责任公司	6	0	3	0	4	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
10	春秋航空有限公司	8	1	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
11	北京首都航空有限公司	7	0	0	0	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
12	上海吉祥航空有限公司	4	0	1	1	1	0	2	1	0	0	0	3	0	0	0	0	13
13	云南祥鹏航空有限责任公司	4	0	2	0	1	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
14	华夏航空有限公司	4	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
15	昆明航空有限公司	0	0	2	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
16	山东航空股份有限公司	3	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
17	东海航空有限公司	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5

18	九元航空有限公司	1	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
19	上海航空股份有限公司	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
20	成都航空有限公司	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4
21	奥凯航空有限公司	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
22	西藏航空有限公司	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
23	青岛航空股份有限公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
24	天津航空有限责任公司	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
25	浙江长龙航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
26	瑞丽航空有限公司	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
27	乌鲁木齐航空有限责任公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
28	桂林航空有限公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
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	福州航空有限责任公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	广西北部湾航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	幸福航空有限责任公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	多彩贵州航空有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		175	8	80	8	97	43	48	1	2	0	0	12	1	0	1	2	478

3. 国内航空公司的投诉率统计

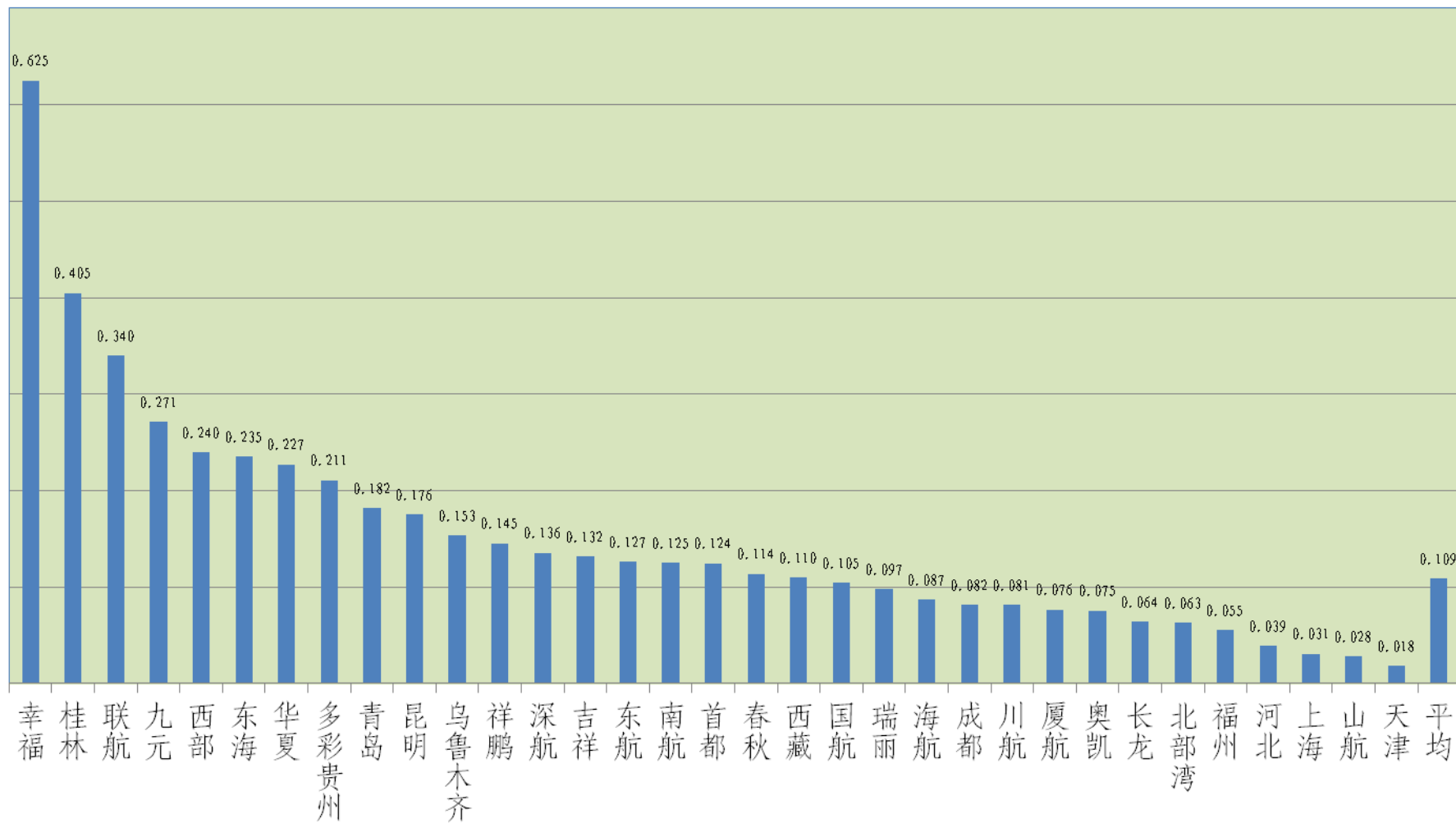
本月 40 家航空公司中有 33 家航空公司发生了投诉，航空公司平均投诉率为万分之零点壹零玖（0.109 ‰）。

序号	公司名称	投诉件数	运输量 (万人)	投诉率 (万分之)
1	幸福航空有限责任公司	1	1.60	0.625
2	桂林航空有限公司	2	4.94	0.405
3	中国联合航空有限公司	21	61.80	0.340
4	九元航空有限责任公司	5	18.44	0.271
5	西部航空有限责任公司	16	66.79	0.240
6	东海航空有限公司	5	21.24	0.235
7	华夏航空有限公司	6	26.42	0.227
8	多彩贵州航空有限公司	1	4.75	0.211
9	青岛航空股份有限公司	3	16.51	0.182
10	昆明航空有限公司	6	34.18	0.176
11	乌鲁木齐航空有限责任公司	2	13.05	0.153
12	云南祥鹏航空有限责任公司	12	82.55	0.145
13	深圳航空有限责任公司	33	243.35	0.136
14	上海吉祥航空有限公司	13	98.69	0.132
15	中国东方航空股份有限公司	89	703.41	0.127
16	中国南方航空股份有限公司	95	760.00	0.125
17	北京首都航空有限公司	14	112.50	0.124

18	春秋航空股份有限公司	14	123.22	0.114
19	西藏航空有限公司	3	27.24	0.110
20	中国国际航空股份有限公司	58	553.98	0.105
21	瑞丽航空有限责任公司	2	20.52	0.097
22	海南航空股份有限公司	21	241.29	0.087
23	成都航空有限公司	4	48.93	0.082
24	四川航空股份有限公司	17	209.43	0.081
25	厦门航空有限公司	16	209.33	0.076
26	奥凯航空有限公司	3	39.81	0.075
27	浙江长龙航空有限公司	2	31.26	0.064
28	广西北部湾航空有限公司	1	15.98	0.063
29	福州航空有限责任公司	1	18.11	0.055
30	河北航空有限公司	1	25.62	0.039
31	上海航空股份有限公司	4	129.91	0.031
32	山东航空股份有限公司	5	180.23	0.028
33	天津航空有限责任公司	2	109.83	0.018
34	新华航空有限责任公司	0	63.54	0.000
35	重庆航空有限责任公司	0	27.00	0.000
36	长安航空有限责任公司	0	9.77	0.000
37	扬子江航空有限责任公司	0	7.15	0.000
38	大新华航空有限公司	0	6.60	0.000
39	江西航空有限公司	0	5.55	0.000

40	红土航空有限公司	0	4.51	0.000
合计		478	4379.03	0.109

投诉万分率



(二) 对外国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 69 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	2	0	3	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
2	马来西亚亚洲航空有限公司	2	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
3	香港快运航空有限公司	2	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
4	泰国亚洲航空公司	0	0	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
5	国泰航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
6	马来西亚亚航(长途)公司	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

7	韩亚航空公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
8	俄罗斯国际航空公司	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	泰国国际航空公司	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
10	土耳其航空公司	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
11	美国航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	台湾华信航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	法国航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	芬兰航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	港龙航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	马来西亚航空公司	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
17	全日空航空公司	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
18	卡塔尔航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

19	新加坡酷航公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
20	美国联合航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
21	泰国酷鸟航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
22	加拿大航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	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	1
24	泰国暹罗航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	澳洲航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		23	0	16	2	19	6	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	69

二、对机场的投诉情况

本月对机场的投诉 43 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	北京首都国际机场	1	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	5
2	成都双流国际机场	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
3	广州白云国际机场	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
4	昆明长水国际机场	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
5	长沙黄花国际机场	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
6	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
7	兰州中川机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
8	绵阳南郊机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
9	牡丹江海浪机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2

10	西安咸阳国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	杭州萧山国际机场	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
12	武汉天河国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
13	乌鲁木齐地窝堡国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	大连周水子国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
15	青岛流亭国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	郑州新郑国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	天津滨海国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
18	宁波栎社国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	合肥新桥国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
20	烟台莱山机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
21	丽江三义机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
22	西宁曹家堡机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	西双版纳景洪机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

24	珠海金湾机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
25	鄂尔多斯伊金霍洛机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
26	喀什机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	常州奔牛机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
28	赣州黄金机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
29	宜宾菜坝机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
30	阿勒泰机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		3	1	2	6	10	8	1	2	0	4	4	2	0	43

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 6 件，其中签改退票 5 件，售票服务 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	去哪儿网	1	0	0	0	0	0	0	1
2	阿里旅行网	0	1	0	0	0	0	0	1
3	携程网	0	1	0	0	0	0	0	1
4	重庆网易航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
5	今通国际	0	1	0	0	0	0	0	1
6	淘宝网	0	1	0	0	0	0	0	1
合计		1	5	0	0	0	0	0	6

五、投诉处理情况与问题

(一) 10 月份投诉处理情况

2016 年 10 月，旅客对航空公司、机场的 936 件首次电话投诉由企业和旅客自行和解，有 596 件在线、邮件或传真投诉经过协调予以解决，合计受理投诉 1532 件。本月经协调解决的 596 件投诉中，共有 556 件得到了及时处理和回复。40 件尚未回复处理结果，其中有 4 家国内航空公司的 5 件投诉没有及时处理回复；有 16 家外国及港澳台地区航空公司的 27 件投诉没有及时处理回复；有 8 家机场的 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投诉情况

序号	单位名称	界定分类	件数	合计
1	中国南方航空股份有限公司	航班问题	1	2
		行李	1	
2	东海航空有限公司	航班问题	1	1
3	瑞丽航空有限公司	航班问题	1	1
4	多彩贵州航空有限公司	退款	1	1
合计			5	5

2. 外国及港澳台地区航空公司未处理投诉情况

序号	单位名称	界定分类	件数	合计
1	俄罗斯国际航空公司	行李	1	3

		退款	1	
		预定、票务与 登机	1	
2	韩亚航空公司	航班问题	2	3
		退款	1	
3	泰国国际航空公司	退款	2	3
		旅客服务	1	
4	马来西亚航空公司	航班问题	1	2
		旅客服务	1	
5	芬兰航空公司	航班问题	1	2
		退款	1	
6	美国联合航空公司	退款	1	2
		预定、票务与 登机	1	
7	台湾华信航空公司	航班问题	1	2
		退款	1	
8	美国航空公司	预定、票务与 登机	2	2
9	泰国酷鸟航空公司	航班问题	1	1
10	澳洲航空公司	航班问题	1	1
11	加拿大航空公司	退款	1	1
12	埃塞俄比亚航空公司	行李	1	1

13	全日空航空公司	退款	1	1
14	泰国酷鸟航空公司	航班问题	1	1
15	土耳其航空公司	行李	1	1
16	香港航空公司	航班问题	1	1
合计			27	27

3. 机场未处理投诉情况

序号	单位名称	界定分类	件数	合计
1	阿勒泰机场	航班信息	1	1
2	鄂尔多斯伊金霍洛机场	航班延误时服务	1	1
3	赣州黄金机场	行李	1	1
4	杭州萧山国际机场	货物	1	1
5	西安咸阳国际机场	机场设施	1	1
6	烟台莱山机场	航班延误时服务	1	1
7	宜宾菜坝机场	行李	1	1
8	珠海金湾机场	地面交通服务	1	1
合计			8	8

(二) 9 月份投诉仍未处理情况

截至目前，2016 年 9 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	单位名称	界定分类	9月未处理件数	10月追加处理件数	截止目前仍未处理的9月份投诉件数
1	东海航空有限公司	航班问题	5	0	5
		旅客服务	1	0	1
2	瑞丽航空有限公司	预定、票务与登机	2	0	2
		退款	1	0	1
3	深圳航空有限责任公司	退款	1	1	0
4	厦门航空有限公司	航班问题	1	1	0
5	上海吉祥航空有限公司	预定、票务与登机	1	0	1
6	多彩贵州航空有限公司	航班问题	1	0	1
合计			13	2	11

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	9月未处理件数	10月追加处理件数	截止目前仍未处理的9月份投诉件数
1	香港快运航空有限公司	航班问题	2	2	0
		超售	1	1	0
		综合（包括常旅客）	1	1	0

2	美国航空公司	行李	2	0	2
		预定、票务与登机	1	0	1
3	马来西亚航空公司	航班问题	1	0	1
		退款	1	0	1
4	欣丰虎航空公司	行李	1	0	1
		退款	1	0	1
5	荷兰皇家航空公司	行李	2	0	2
6	新加坡胜安航空公司	退款	2	0	2
7	台湾华信航空公司	航班问题	2	0	2
8	埃及航空公司	预定、票务与登机	1	1	0
9	俄罗斯乌拉尔航空公司	预定、票务与登机	1	0	1
10	土耳其航空公司	超售	1	1	0
11	乌克兰国际航空公司	航班问题	1	1	0
12	新西兰航空公司	旅客服务	1	0	1
13	济州航空公司	预定、票务与登机	1	0	1
14	新加坡酷航公司	预定、票务与登机	1	1	0
合计			24	8	16

3. 机场投诉延期处理情况

序号	单位名称	界定分类	9月未处理件数	10月追加处理件数	截止目前仍未处理的9月份投诉件数
1	乌鲁木齐地窝堡机场	安检	2	0	2
2	上海浦东国际机场	候机环境与秩序	1	0	1
3	呼和浩特白塔机场	安检	1	0	1
4	珠海金湾机场	航班延误时服务	1	1	0
5	南昌昌北国际机场	机场设施	1	0	1
6	北京南苑机场	行李	1	1	0
7	库尔勒机场	安检	1	0	1
8	林芝机场	安检	1	0	1
9	泸州蓝田机场	安检	1	0	1
合计			10	2	8

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。

民航局运输司

2016年11月30日