

# 2016年11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、外航服务中心：

2016年11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827件，其中国内航空公司687件，外国及港、澳、台地区航空公司90件，机场投诉46件，机票销售代理企业4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

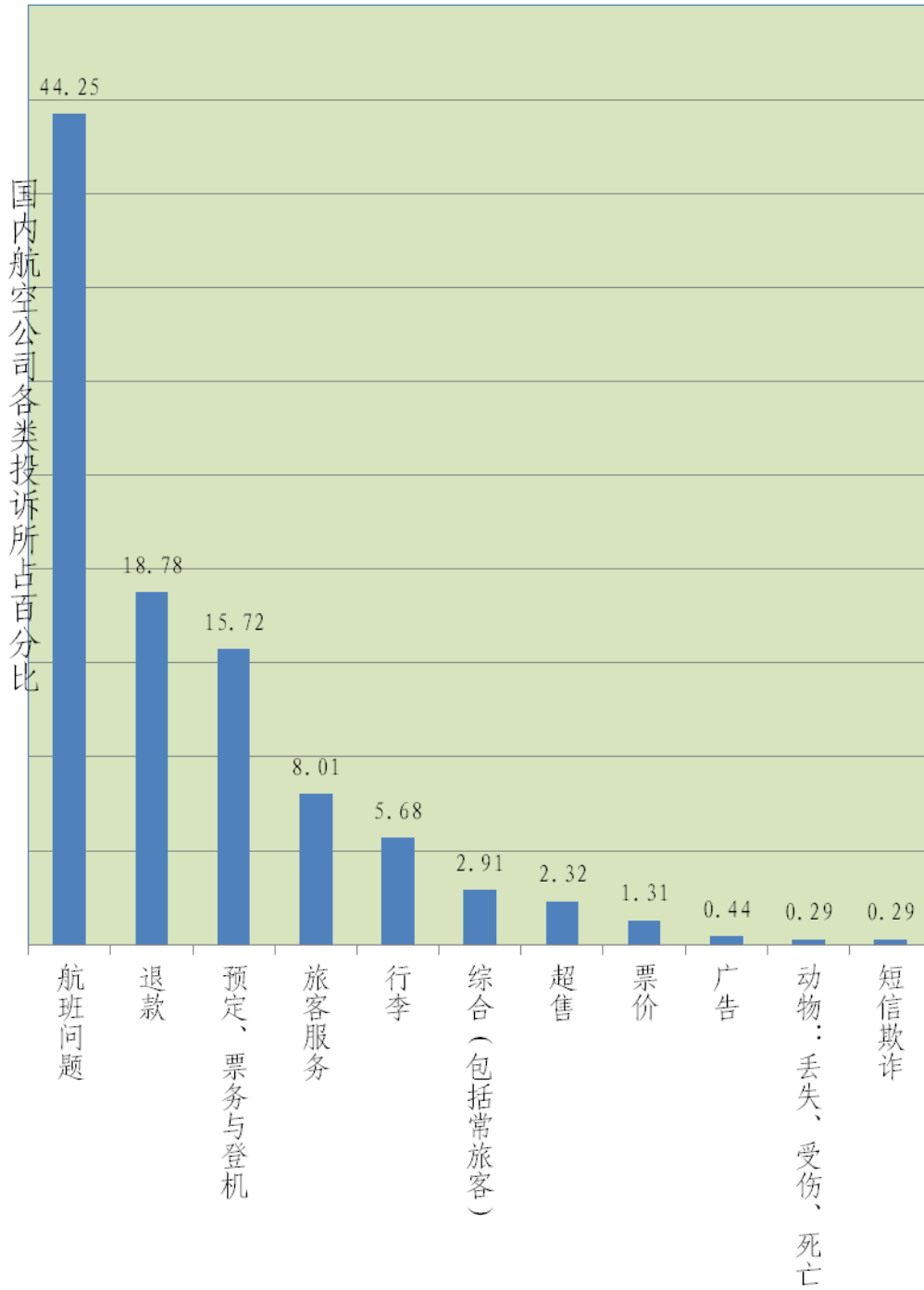
本月受理消费者对国内航空公司的投诉687件。其中，航班问题304件，占44.25%；退款129件，占18.78%；预定、票务与登机108件，占15.72%；旅客服务55件，占8.01%；行李运输差错39件，占5.68%；综合（含常旅客）20件，占2.91%；超售16件，占2.32%；票价9件，占1.31%；广告3件，占0.44%；动物：丢失、受伤、死亡与短信欺诈各2件，各占0.29%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例（%）
1	航班问题	取消	155	44.25
		延误	115	
		信息不满意	10	
		时刻变更	8	

		错失衔接	7	
		改变目的地	6	
		改变始发点	2	
		更换航空器	1	
		小计	304	
2	退 款	不适当的退款	55	18.78
		拒绝提供退款	32	
		推迟提供退款	21	
		信息不满意	7	
		拒绝提供退款: 提供的机票不能接受	2	
		拒绝提供退款: 提供不适当的机票	2	
		其他	10	
		小计	129	
3	预定、票务与 登机	售票、预定错误	37	15.72
		拒绝乘客登机	23	
		信息不满意	11	
		拒绝出售机票	10	
		无预定记录	6	
		未能成功签转	4	
		错误取消	1	

		其他	16	
		小计	108	
4	旅客服务	不能打印行程单	9	8.01
		不满意座位安排 (非残疾人)	8	
		不满意食品服务	8	
		不满意空中服务	8	
		态度恶劣	4	
		不提供其他旅客服 务费发票	4	
		拒绝提供帮助	3	
		信息不满意	3	
		设备不足	1	
		未控制其他乘客	1	
		其他	6	
		小计	55	
5	行李	39		5.68
6	综合(包括常 旅客)	20		2.91
7	超售	16		2.32
8	票价	9		1.31
9	广告	3		0.44

10	动物：丢失、 受伤、死亡	2	0.29
11	短信欺诈	2	0.29
合计		687	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	中国南方航空股份有限公司	41	2	27	2	29	6	12	0	1	0	0	4	0	0	0	0	124
2	中国东方航空股份有限公司	51	4	15	2	20	7	8	0	0	0	0	7	0	0	0	1	115
3	中国国际航空股份有限公司	32	1	17	0	19	11	6	0	1	0	0	5	0	1	0	0	93
4	四川航空股份有限公司	22	1	8	1	5	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	1	44
5	海南航空股份有限公司	9	2	6	1	4	3	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	30
6	中国联合航空有限公司	9	0	4	0	11	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27

7	西部航空有限责任公司	12	0	4	0	4	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24
8	深圳航空有限责任公司	10	0	4	0	5	0	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	23
9	云南祥鹏航空有限责任公司	13	1	1	0	5	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
10	春秋航空有限公司	14	0	3	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
11	天津航空有限责任公司	10	1	3	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	17
12	成都航空有限公司	6	0	2	0	5	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
13	厦门航空有限公司	2	1	3	2	3	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
14	上海吉祥航空有限公司	4	2	2	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
15	广西北部湾航空有限公司	8	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	12
16	上海航空股份有限公司	8	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
17	北京首都航空有限公司	5	0	3	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	11

18	东海航空有限公司	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
19	山东航空股份有限公司	6	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
20	瑞丽航空有限公司	5	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
21	昆明航空有限公司	3	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
22	乌鲁木齐航空有限责任公司	5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
23	九元航空有限公司	2	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
24	华夏航空有限公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
25	奥凯航空有限公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
26	浙江长龙航空公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
27	河北航空有限公司	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
28	幸福航空有限责任公司	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
29	西藏航空有限公司	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2



30	青岛航空股份有限公司	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
31	桂林航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
32	长安航空有限责任公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
33	福州航空有限责任公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	江西航空有限公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	云南红土航空股份有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		304	16	108	9	129	39	55	0	3	0	0	20	0	2	0	2	687

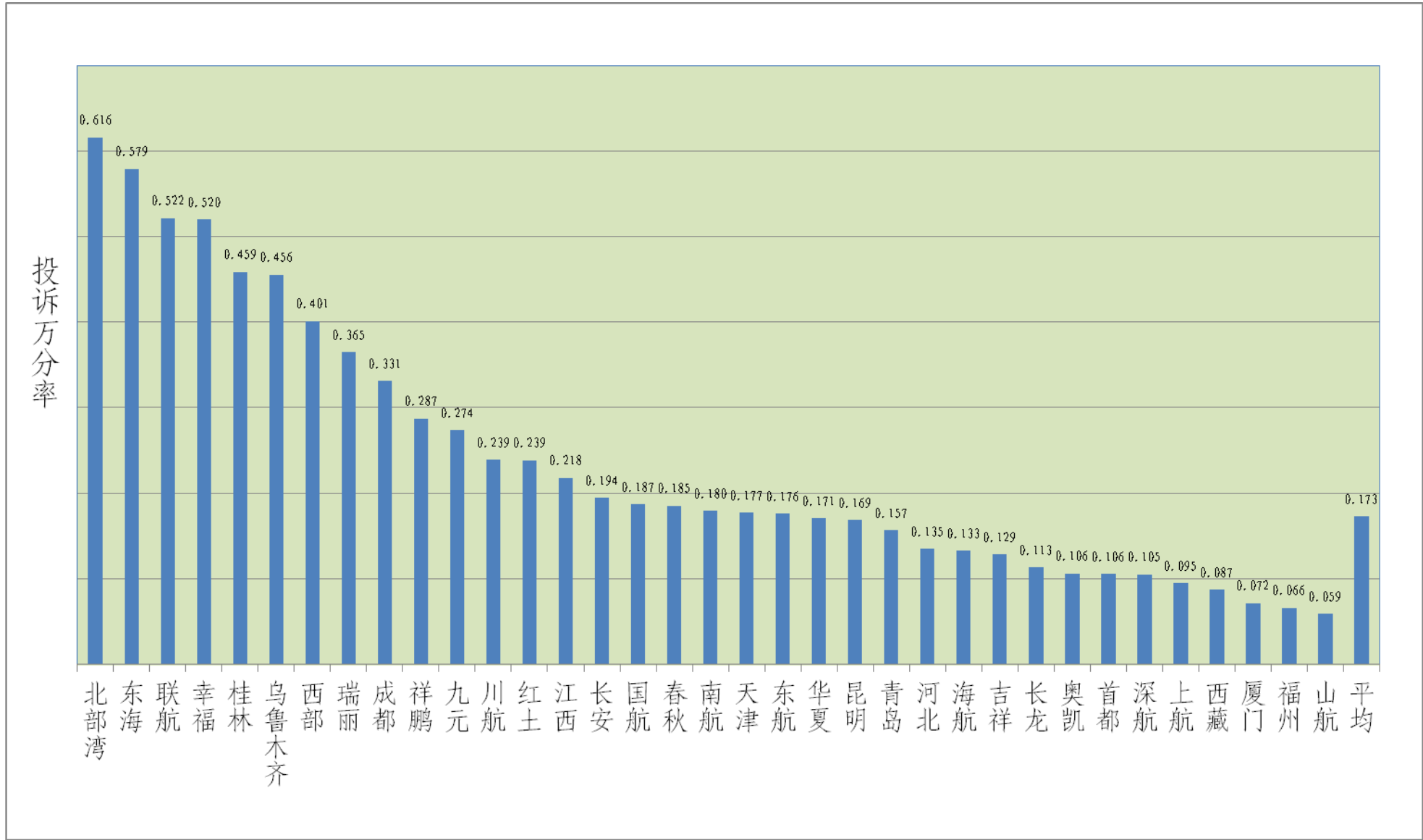
### 3. 国内航空公司的投诉率统计

本月 40 家航空公司中有 35 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壹柒叁（0.173 ‰）。

序号	公司名称	投诉 件数	运输量 (万人)	投诉率 (万分之)
1	广西北部湾航空有限公司	12	19.48	0.616
2	东海航空有限公司	11	18.99	0.579
3	中国联合航空有限公司	27	51.75	0.522
4	幸福航空有限责任公司	3	5.77	0.520
5	桂林航空有限公司	2	4.36	0.459
6	乌鲁木齐航空有限责任公司	6	13.17	0.456
7	西部航空有限责任公司	24	59.84	0.401
8	瑞丽航空有限责任公司	7	19.18	0.365
9	成都航空有限公司	15	45.27	0.331
10	云南祥鹏航空有限责任公司	23	80.01	0.287
11	九元航空有限责任公司	5	18.25	0.274
12	四川航空股份有限公司	44	184.09	0.239
13	云南红土航空有限公司	1	4.19	0.239
14	江西航空有限公司	1	4.59	0.218
15	长安航空有限责任公司	2	10.29	0.194
16	中国国际航空股份有限公司	93	497.43	0.187
17	春秋航空股份有限公司	21	113.27	0.185

18	中国南方航空股份有限公司	124	690.14	0.180
19	天津航空有限责任公司	17	95.99	0.177
20	中国东方航空股份有限公司	115	653.12	0.176
21	华夏航空有限公司	4	23.39	0.171
22	昆明航空有限公司	6	35.59	0.169
23	青岛航空股份有限公司	2	12.77	0.157
24	河北航空有限公司	3	22.23	0.135
25	海南航空股份有限公司	30	225.75	0.133
26	上海吉祥航空有限公司	12	93.29	0.129
27	浙江长龙航空有限公司	3	26.55	0.113
28	奥凯航空有限公司	3	28.26	0.106
29	北京首都航空有限公司	11	103.90	0.106
30	深圳航空有限责任公司	23	218.56	0.105
31	上海航空股份有限公司	11	116.15	0.095
32	西藏航空有限公司	2	22.91	0.087
33	厦门航空有限公司	14	195.33	0.072
34	福州航空有限责任公司	1	15.16	0.066
35	山东航空股份有限公司	9	151.76	0.059
36	新华航空有限责任公司	0	54.94	0.000
37	重庆航空有限责任公司	0	21.92	0.000
38	扬子江航空有限责任公司	0	6.76	0.000
39	大新华航空有限公司	0	6.22	0.000

40	多彩贵州航空有限公司	0	4.73	0.000
合计		687	3975.43	0.173



## (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 90 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	4	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
2	泰国亚洲航空公司	3	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
3	港龙航空公司	3	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
4	约旦皇家航空公司	5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
5	香港快运航空有限公司	1	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
6	美佳航空公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4

7	马来西亚亚洲航空（长途）有限公司	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
8	德国汉莎航空公司	0	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
9	俄罗斯乌拉尔航空公司	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
10	马来西亚亚洲航空有限公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
11	意大利航空公司	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
12	英国航空公司	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
13	国泰航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
14	台湾复兴航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
15	土耳其航空公司	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
16	法国航空公司	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
17	马来西亚航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

18	越南航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
19	菲律宾宿务太平洋航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	美国达美航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	阿联酋航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	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
23	印尼狮子航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	俄罗斯北风航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	全日空航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	澳门航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	巴基斯坦航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28	澳洲航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	印度尼西亚亚洲航空有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1



30	新加坡航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
31	俄罗斯国际航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
32	欣丰虎航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
33	新加坡酷航公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	斯里兰卡航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
35	伊朗马汉航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
36	泰国亚洲航空（长途）有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	泰国酷鸟航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		38	0	17	0	24	8	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	90

## 二、对机场的投诉情况

本月对机场的投诉 46 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	上海浦东国际机场	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	4
2	郑州新郑机场	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	4
3	成都双流国际机场	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
4	天津滨海国际机场	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
5	长春龙嘉国际机场	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
6	西安咸阳国际机场	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
7	重庆江北国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
8	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
9	青岛流亭国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2

10	北京首都国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
11	深圳宝安国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
12	昆明长水国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
13	武汉天河国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
15	济南遥墙国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	南宁吴墟机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	南昌昌北机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	呼和浩特白塔机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
19	兰州中川机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
20	银川河东机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	拉萨贡嘎机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	常州奔牛机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	伊宁机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1

24	湛江机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	南阳姜营机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	格尔木机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27	铜仁大兴机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
28	梅县机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	塔城机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
30	庆阳西峰镇机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		5	0	0	9	18	2	0	6	0	4	1	0	1	46

### 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 4 件，其中售票服务 2 件，签改退票与欺诈行为各 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	携程网	2	1	0	1	0	0	0	4
合计		2	1	0	1	0	0	0	4

## 五、投诉处理情况与问题

### (一) 11 月份投诉处理情况

2016 年 11 月，旅客对航空公司、机场的 865 件首次电话投诉由企业和旅客自行和解，有 827 件在线、邮件或传真投诉经过协调予以解决，合计受理投诉 1692 件。本月经协调解决的 827 件投诉中，共有 774 件得到了及时处理和回复。53 件尚未回复处理结果，其中有 5 家国内航空公司的 6 件投诉没有及时处理回复；有 20 家外国及港澳台地区航空公司的 40 件投诉没有及时处理回复；有 7 家机场的 7 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	深圳航空有限责任公司	航班问题	1	2
		预定、票务与登机	1	
2	上海航空股份有限公司	航班问题	1	1
3	云南祥鹏航空有限公司	航班问题	1	1
4	桂林航空有限公司	航班问题	1	1
5	九元航空有限公司	航班问题	1	1
合计			6	6

#### 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	约旦皇家航空公司	航班问题	5	6
		退款	1	
2	俄罗斯乌拉尔航空公司	航班问题	3	4
		预定、票务 与登机	1	
3	香港快运航空有限公司	退款	3	4
		航班问题	1	
4	美佳航空	航班问题	4	4
5	土耳其航空公司	退款	2	3
		预定、票务 与登机	1	
6	意大利航空公司	预定、票务 与登机	2	3
		退款	1	
7	马来西亚航空公司	航班问题	1	2
		退款	1	
8	越南航空公司	航班问题	1	2
		退款	1	
9	澳洲航空公司	预定、票务 与登机	1	1
10	巴基斯坦航空公司	预定、票务	1	1

		与登机		
11	俄罗斯国际航空公司	航班问题	1	1
12	法国航空公司	预定、票务 与登机	1	1
13	菲律宾宿务太平洋航空公 司	航班问题	1	1
14	斯里兰卡航空公司	航班问题	1	1
15	台湾复兴航空公司	航班问题	1	1
16	泰国酷鸟航空公司	退款	1	1
17	欣丰虎航空公司	预定、票务 与登机	1	1
18	新加坡航空公司	行李	1	1
19	伊朗马汉航空公司	行李	1	1
20	印尼狮子航空	航班问题	1	1
合计			40	40

### 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	南昌昌北国际机场	安检	1	1
2	南宁吴墟国际机场	机场设施	1	1
3	湛江机场	机场设施	1	1
4	铜仁大兴机场	航班延误时服务	1	1



5	格尔木机场	办理乘机手续	1	1
6	南阳姜营机场	办理乘机手续	1	1
7	拉萨贡嘎机场	办理乘机手续	1	1
合计			7	7

## (二) 10 月份投诉仍未处理情况

截至目前，2016 年 10 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	10 月未处理件数	11 月追加处理件数	截止目前仍未处理的 10 月份投诉件数
1	中国南方航空股份有限公司	航班问题	1	1	0
		行李	1	1	0
2	东海航空有限公司	航班问题	1	0	1
3	瑞丽航空有限公司	航班问题	1	1	0
4	多彩贵州航空有限公司	退款	1	0	1
合计			5	3	2

### 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	10 月未处理件数	11 月追加处理件数	截止目前仍未处理的 10 月份投诉件数
----	------	------	-----------	------------	---------------------

1	俄罗斯国际航空公司	行李	1	0	1
		退款	1	0	1
		预定、票务与登机	1	0	1
2	韩亚航空公司	航班问题	2	2	0
		退款	1	1	0
3	泰国国际航空公司	退款	2	2	0
		旅客服务	1	1	0
4	马来西亚航空公司	航班问题	1	0	1
		旅客服务	1	0	1
5	芬兰航空公司	航班问题	1	1	0
		退款	1	1	0
6	美国联合航空公司	退款	1	0	1
		预定、票务与登机	1	0	1
7	台湾华信航空公司	航班问题	1	1	0
		退款	1	1	0
8	美国航空公司	预定、票务与登机	2	0	2
9	泰国酷鸟航空公司	航班问题	1	0	1
10	澳洲航空公司	航班问题	1	0	1
11	加拿大航空公司	退款	1	1	0
12	埃塞俄比亚航空公司	行李	1	0	1
13	全日空航空公司	退款	1	1	0

14	泰国酷鸟航空公司	航班问题	1	1	0
15	土耳其航空公司	行李	1	0	1
16	香港航空公司	航班问题	1	1	0
合计			27	14	13

### 3. 机场投诉延期处理情况

序号	单位名称	界定分类	10月未处理件数	11月追加处理件数	截止目前仍未处理的10月份投诉件数
1	阿勒泰机场	航班信息	1	0	1
2	鄂尔多斯伊金霍洛机场	航班延误时服务	1	0	1
3	赣州黄金机场	行李	1	0	1
4	杭州萧山国际机场	货物	1	0	1
5	西安咸阳国际机场	机场设施	1	0	1
6	烟台莱山机场	航班延误时服务	1	0	1
7	宜宾菜坝机场	行李	1	0	1
8	珠海金湾机场	地面交通服务	1	1	0
合计			8	1	7

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12月20日