

# 航空服务领域十大典型案例及分析

## 票务服务

### 案例一 网上订票个人信息输错，无法修改

旅客在网上订购某航空公司机票，网上操作时，由于对流程不够熟悉，付款后发现姓名中名字的部首出错，立即联系航空公司要求更改，遭到拒绝。航空公司称只能退票后重新购买机票。

#### 【案例评析】

旅客在网上订票过程中一般都有请核对订票信息的提示，旅客姓名输入出错应承担 responsibility。《中国民用航空旅客、行李国内运输规定》第八条第一款规定：“客票为记名式，只限客票上所列姓名的旅客本人使用，不得转让和涂改，否则客票无效，票款不退。”航空公司称只能退票后重新购买机票是符合规定的。旅客由于对流程不够熟悉，付款后发现姓名中名字的部首出错，可与航空公司协商原客票的退票手续。消协建议，航空公司应在购票网页以醒目的方式提示消费者履行信息核对义务，并制定此类退票的合理处理规定。

## 案例二 机票日期英文标注，消费者看不懂日期

旅客在某机票代售点预定了1月16日从南京飞乌鲁木齐再飞阿克苏的航班。由于工作人员失误，乘机日期订成了12月16日，电子客票行程单显示日期是“16 DEC”。由于旅客不懂英文，未及时发现错误导致错过航班。旅客投诉后，销售人员责怪旅客不懂英文，未认真核对。

### 【案例评析】

根据《公共航空运输服务质量标准》（GB/T16177-2007）第6.31条规定：“售票应认真核对旅客的有效身份证和填写的购票单，运输一致后方可填写运输凭证。”从投诉叙述看出，售票处和当事人都负有责任。因此，本案客票可以按相关规定做退票处理。

鉴于目前电子客票行程单内容为英文或代码，不符合国人阅读习惯。消协认为，在中国境内服务的航空公司提供的民航客票等承运凭据，应当加注中文标注。民航局已要求自12月1日起在行程单中增加中文标注，以更好地保护旅客的知情权。

### 案例三 未告知机票有效期，机票作废引纠纷

方某 2009 年 3 月 4 日在湛江市某机票代售处购买 1 张湛江至广州机票，因个人原因误机，且在一年内未改乘其他航班，也未办理退票。2010 年 3 月 14 日方某向售票处提出退票，工作人员以超过一年有效期为由，不予办理退票退款。方某认为，航空公司机票代售处在其购票时没有告之机票有效期限，机票上也没有标注说明，航空公司也未向社会公布；经营者以过一年有效期没收其机票款，违反相关法律规定，属霸王条款，侵害了消费者合法权益。

#### 【案例评析】

《中国民用航空旅客、行李国内运输规定》第十条规定：“客票的有效期为：（一）客票自旅行开始之日起，一年内运输有效。如果客票全部未使用，则从填开客票之日起，一年内运输有效。（二）有效期的计算，从旅行开始或填开客票之日的次日零时起至有效期满之日的次日零时为止。”第二十一条规定：“由于承运人或旅客原因，旅客不能在客票有效期内完成部分或全部航程，可以在客票有效期内要求退票。”方某 2009 年 3 月 4 日购票，2010 年 3 月 14 日方某向售票处提出退票，该客票已超过一年有效期，售票处可以不予退票。但根据《消费者权益保护法》第八条规定：“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受服务的真实情况的权利。”如果航空公司或售票处未提前告知客票有效期等使用限制条件，应负相应责任，为消费者办理退票手续。

## 客票超售

### 案例四 客票超售无提前告知，补偿措施难得消费者认可

2010年10月22日，旅客一行七人欲乘某次航班由西安前往上海，在咸阳机场办理登机牌时突然被告知因航空公司客票超售，其中一人不能登机，万般无奈，其中一位消费者只能被迫改乘其他航班。旅客投诉后，该公司表示补偿消费者200元，旅客认为补偿金额过低。

#### 【案例评析】

机票超售系国际航空界通行的一种销售方式，近年来逐渐被我国各航空运输企业所运用，其目的是为了减少航班中的座位虚耗、减少不必要的资源浪费，为更多旅客提供便利，同时提高航空收益。近年来，由于超售引发的消费者投诉频频上升，引起民航局的高度重视。民航局于2007和2011年先后两次下发通知，对规范客票超售工作提出了具体要求：“一是航空公司办理航班座位超订或超售业务，应当充分考虑航线、航班班次、时间、机型、衔接航班等情况。二是航空公司应制定航班座位超订、超售实施办法，实施办法应包含旅客享有权利、优先登机规则和补偿办法等内容。三是航空公司应将实施办法在公司网站、售票场所及办理乘机手续柜台等处予以公告。四是当出现超售时，航空公司应首先寻找自愿放弃座位的旅客，并与旅客协商给予一定的奖励或补偿。五是航空公司制定的优先登机规则不得带有歧视性。当没有足够的旅客自愿放弃座位时，航空公司可以根据优先登机规则

拒绝部分旅客登机。六是航空公司应为被拒绝登机的旅客提供相应的服务并给予一定的补偿。补偿的数额由航空公司自行制定并以适当方式公布。”

本案中，承运人没有按照民航局的要求寻找志愿者，且没有主动给予旅客补偿，其行为是不符合相关规定的。

## 航班延误

### 案例五 明知延误不通知，消费者行程无法更改索赔遭拒绝

王先生购买了某航空公司无锡到北京的机票，到达登机口后才被告知因天气原因导致航班延误，当时飞机还没有从北京起飞，何时起飞无法确定，不愿意等的可以退票。王先生随即取出行李，立即打的到无锡火车站，无奈当日去北京的动车车票已经售完，只能改为第二天行程。王先生投诉认为机场明知飞机不能按时起飞，仍然照常办理安检等手续，让消费者蒙在鼓里，失去了第一时间更换交通工具的时机，侵害消费者的知情权。

#### 【案例评析】

《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》第六十条规定：“航班延误或取消时，承运人应迅速及时将航班延误或取消等信息通知旅客，做好解释工作。”因天气原因导致航班延误航班何时起飞无法确定，但当时飞机还没有从北京起飞，旅客到达登机口后才告知航班延误，不符合《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》第六十条承运人应迅速及时将航班延误等信息通知旅客的规定。航空公司、机场应通过电话、短信以及候机楼航班信息显示系统等方式及时发布航班延误信息。

### 案例六 航班长时间延误无服务，引发群体投诉

2010年7月18日，因航班延误大量旅客滞留咸阳机场，长时间得不到妥善安排，旅客纷纷打电话投诉。经调查，该航班晚点近8个小时，航空公司对此未及时与消费者沟通，也没有及时安排消费者入住酒店休息，引起旅客不满和情绪激动。经调解，由航空公司赔偿每位消费者人民币200元，并及时安排其他航班将消费者送达目的地。

### 【案例评析】

《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》第六十条规定，“航班延误或取消时，承运人应迅速及时将航班延误或取消等信息通知旅客，做好解释工作。”该航班晚点近8个小时，航空公司对此未及时与消费者沟通，不符合《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》规定。《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》第五十七条规定，“由于机务维护、航班调配、商务、机组等原因，造成航班在始发地延误或取消，承运人应当向旅客提供餐食或住宿等服务。”第五十八条规定“由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等非承运人原因，造成航班在始发地延误或取消，承运人应协助旅客安排餐食和住宿，费用可由旅客自理。”航空公司应根据航班延误的原因做好旅客的餐食和住宿等服务工作。《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》第十九条规定，“航班取消、提前、延误、航程改变或不能提供原定座位时，承运人应优先安排旅客乘坐

后续航班或签转其他承运人的航班。”航空公司应优先安排旅客乘坐后续航班或签转其他承运人的航班。



## 案例七 航班延误服务无衔接，致后续航班再延误

姚先生购买了一张 2 月 20 日 13:40 从兰州起飞 18:10 到达深圳的机票，以及一张 21:40 从深圳飞往吉隆坡的特价机票。2 月 20 日姚先生通过机场安检后准备登机，此时工作人员通知飞机晚点，大约 16:10 左右起飞。姚先生第一时间找到机场值班工作人员，讲明了自己要搭乘 21:40 从深圳飞往吉隆坡的航班，害怕因前一航班晚点而影响后面无法登机。工作人员答应帮助协调开通绿色通道，让其放心并开具了机场晚点证明，并承诺有专人接送安排登机。飞机于 20:20 降落在深圳机场后，没有专人接送也没有开通绿色通道，导致姚先生后段航班未能成行。由于特价机票不能改签，姚先生只得重新买了一张机票。事后，旅客对工作人员玩忽职守、服务承诺不落实、管理混乱等行为进行投诉。

### 【案例评析】

国内航班中转国际航班一般需要在中转机场预留 3 个小时的时间，国际航班一般在起飞前 1 小时截止办理乘机登记手续。本案中旅客乘坐的飞机于 20:20 降落在深圳机场，正常情况下很难搭乘 21:40 从深圳飞往吉隆坡的航班。航班延误时工作人员答应帮助协调开通绿色通道，并承诺有专人接送安排登机，则应该履行承诺协助旅客赶搭国际航班。

## 案例八 航班延误超过四小时，只提供餐食拒绝补偿

魏女士于 2009 年 3 月 10 日乘坐某航空公司航班从上海飞往潍坊，由于该公司飞机出现机械故障，延误长达 4 个多小时。旅客要求按照《民航总局对国内航空公司因自身原因造成航班延误给予旅客经济补偿的指导意见》给予适当补偿，但被该公司拒绝。理由是：民航局的指导意见没有强制约束力，航空公司可以酌情处理，并且当日公司也为该航班延误采取了补救措施，为魏女士积极提供了食宿服务等为由，故拒绝补偿。

### 【案例评析】

本案涉及了目前民航运输生产中较为普遍的航班延误，旅客要求补偿的问题。

民航局在 2004 年 7 月出台了《关于国内航空公司因自身原因造成航班延误给予旅客经济补偿的指导意见》，主要内容为因航空公司自身原因造成长时间航班延误时，航空公司要考虑给予旅客经济补偿。根据此指导意见，航空公司可自行制定具体补偿标准。航空公司制定并公布航班延误补偿标准可以督促其提高航班正常率，减少长时间延误，妥善处理航班延误，有利于维护消费者合法权益。民航局支持、鼓励航空公司制定并公布补偿标准。目前，已有少数航空公司公布了自己的补偿标准。该《指导意见》不是规章或标准，是指导性文件，不具有强制力，航空公司可根据自己的实际情况实施。消协认为，尽管该《指导意见》为指导性文件，不具有强制力，

但有利于明确赔偿标准、有利于妥善解决航班延误纠纷，航空公司应当主动积极执行。

## 案例九 外航航班延误无后续服务，拒绝受理中文投诉

消费者乘坐国外某航空公司 2 月 13 日斯里兰卡至上海的航班，再转机回福州，因延误无人安排转机服务，事后投诉，该航空公司办事处却不接受中文材料投诉。

### 【案例评析】

本案涉及外国在华航空公司的服务质量监督问题。

旅客提供航空公司要求的非中文材料对投诉处理是方便的，但对旅客来说是不方便的，甚至是困难的。《中华人民共和国国家通用语言文字法》第十三条规定，公共服务行业以规范汉字为基本的服务用字。因公共服务需要，招牌、广告、告示、标志牌等使用外国文字并同时使用中文的，应当使用规范汉字。该航空公司办事处作为航空公司的在中国派出机构，应按我国法律规定受理、处理旅客的中文投诉。

行李损毁

## 案例十 行李赔偿标准低，消费者损失难得偿

旅客乘坐 2 月 26 日某航空公司海南至上海的航班，托运行李遗失，消费者旅行用品及购买旅游纪念品价值 8000 元，但是航空公司只同意按照每公斤 100 元的标准，补偿旅客 1700 元。

### 【案例评析】

根据《民用航空法》第一百二十五条规定：“因发生在航空运输期间的事件，造成旅客的托运行李毁灭、遗失或者损坏的，承运人应当承担责任”。同时承运人应按照《国内航空运输承运人赔偿责任限额规定》中第三条第三款“对旅客托运的行李和对运输的货物的赔偿责任限额，为每公斤人民币 100 元”的规定，向旅客作出赔偿。该案中，旅客所托运的行李为 17 公斤，托运时未向承运人申请声明价值的赔偿，因此承运人按照托运行李共赔偿 1700 元，符合规定。

消协提示航空消费者，在托运行李时尽量避免将贵重物品交付托运。同时，随着人民生活水平的不断提高，行李的价值越来越大，现行行李赔偿责任限额已不能满足旅客的需求，呼吁提高托运行李赔偿责任限额。对此，民航局正在进行调研。

## 案例十一 行李遗失索赔时间长

杨先生由云南丽江飞往广州，到达白云机场后未找到估值 5000 元的托运行李，遂向工作人员提出意见，机场工作人员开具行李运输事故单，让杨先生家人回家等消息。杨先生有事要离开广州，希望在此前处理完毕，但工作人员表示，行李遗失要等 21 天。

### 【案例评析】

本案例中，杨先生在目的地未能提取到托运的行李，随即向承运人提出异义，承运人依照《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》第五十条规定为旅客填写单据，其规定为：“行李运输发生延误、丢失或损坏，该航班经停地或目的地的承运人或其代理人应会同旅客填写《行李运输事故记录》，尽快查明情况和原因，并将调查结果答复旅客和有关单位。如发生行李赔偿，在经停地或目的地办理。因承运人原因使旅客的托运行李未能与旅客同机到达，造成旅客旅途生活的不便，在经停地或目的地应给予旅客适当的临时生活用品补偿费。”另根据中华人民共和国国家标准 GB/T16177-2007《公共航空运输服务质量》7.8.4.3 中规定：承运人收到国内航线旅客的行李赔偿要求后，应于 3 日内查明情况和原因，7 日内决定是否赔偿。收到国际航班旅客的行李赔偿要求后，应立即查找，21 日后仍超找不到时，手续完备，可按规定赔偿。针对本案中杨先生乘坐的是国内航班，承运人应在 7 日内答复旅客赔偿的基本方案。