

## 2013年7月航空运输消费者投诉情况通报

2013年7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231件,其中航空公司203件,机场6件,销售代理企业22件。投诉总数比2012年7月增加75件。现将本月投诉情况通报如下:

### 一、对航空公司的投诉情况

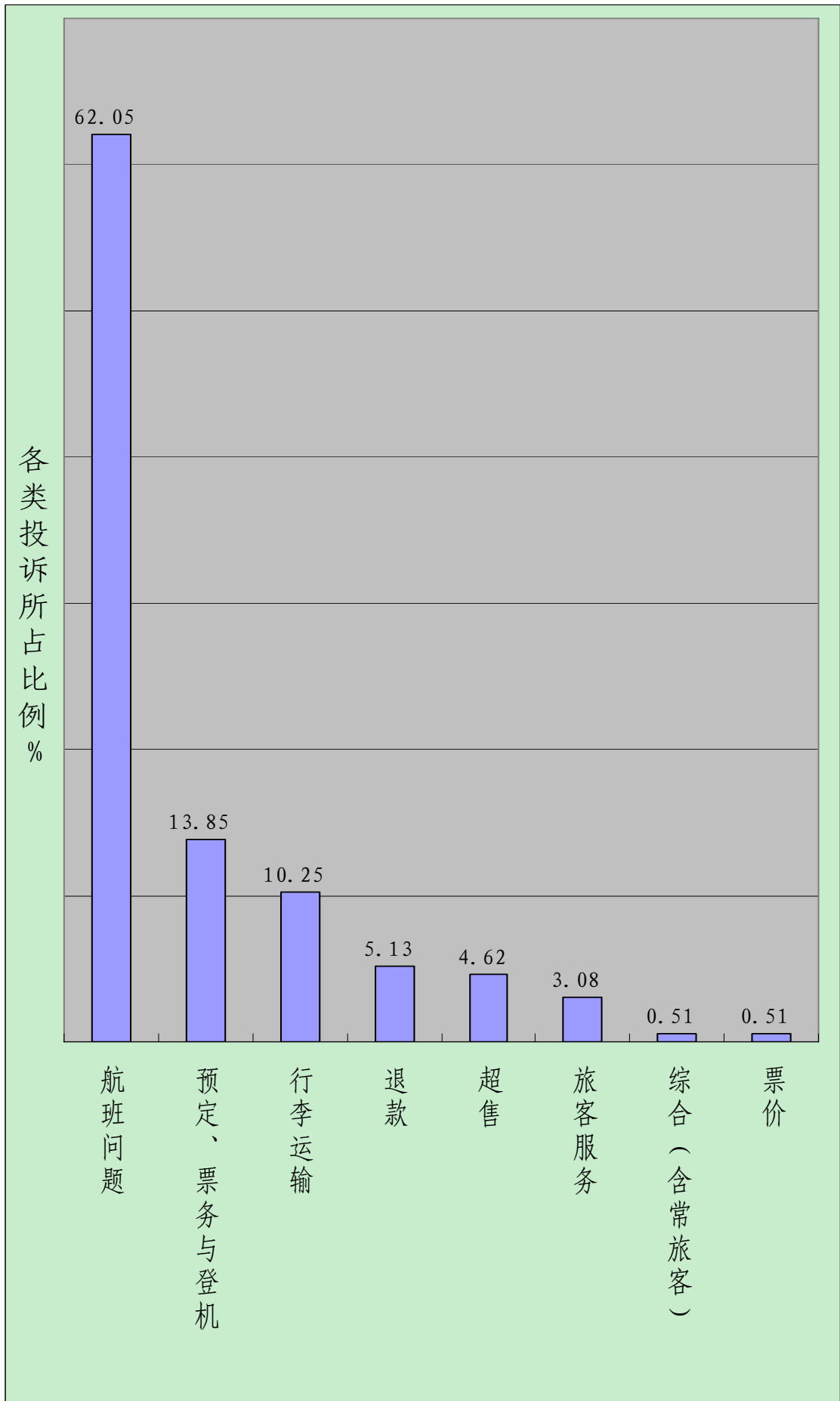
#### (一) 对国内航空公司的投诉情况

##### 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195件,其中,航班问题121件,占62.05%;预定、票务与登机27件,占13.85%;行李运输差错20件,占10.25%;退款10件,占5.13%;超售9件,占4.62%;旅客服务6件,占3.08%;综合(含常旅客)与票价各1件,各占0.51%。

序号	投诉类型	投诉件数	比例(%)
1	航班问题	121	62.05
2	预定、票务与登机	27	13.85
3	行李运输	20	10.25
4	退款	10	5.13
5	超售	9	4.62

6	旅客服务	6	3.08
7	综合（含常旅客）	1	0.51
8	票 价	1	0.51
合 计		195	100

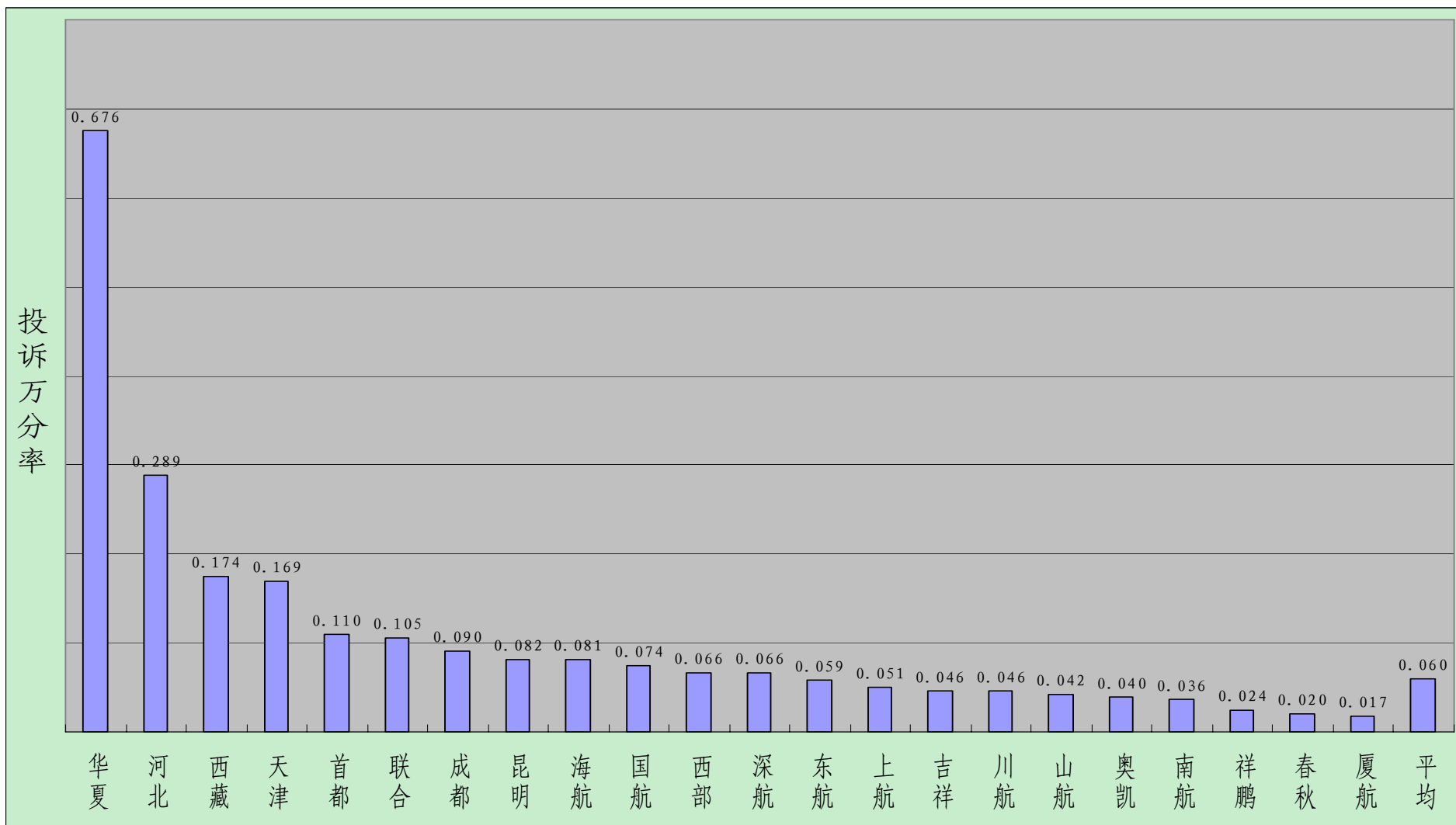


## 2、国内航空公司的投诉率统计

本月 26 家航空公司中有 22 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零陆零（0.060‰）。

序号	公司名称	投诉件数	运输量 (万人)	投诉率 (‰)
1	华夏航空有限公司	4	5.92	0.676
2	河北航空有限公司	4	13.85	0.289
3	西藏航空有限公司	2	11.47	0.174
4	天津航空有限责任公司	13	77.13	0.169
5	北京首都航空有限公司	9	82.15	0.110
6	中国联合航空有限公司	5	47.50	0.105
7	成都航空有限公司	2	22.13	0.090
8	昆明航空有限公司	2	24.50	0.082
9	海南航空股份有限公司	19	234.16	0.081
10	中国国际航空股份有限公司	34	457.31	0.074
11	西部航空有限责任公司	2	30.26	0.066
12	深圳航空有限责任公司	13	196.88	0.066
13	中国东方航空股份有限公司	35	594.45	0.059
14	上海航空股份有限公司	5	98.65	0.051
15	上海吉祥航空有限公司	3	64.78	0.046
16	四川航空股份有限公司	7	153.66	0.046
17	山东航空股份有限公司	5	119.94	0.042

18	奥凯航空有限公司	1	25.23	0.040
19	中国南方航空股份有限公司	24	662.36	0.036
20	云南祥鹏航空有限责任公司	1	41.98	0.024
21	春秋航空有限公司	2	99.40	0.020
22	厦门航空有限公司	3	176.37	0.017
23	重庆航空有限责任公司	0	19.02	0.000
24	大新华航空有限公司	0	5.37	0.000
25	幸福航空有限责任公司	0	2.04	0.000
26	河南航空有限公司	---	---	---
	合 计	195	3266.50	0.060



### 3、各家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)	合计
1	中国东方航空股份有限公司	19	3	7	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35
2	中国国际航空股份有限公司	17	1	7	0	2	5	1	0	0	0	0	1	0	0	0	34
3	中国南方航空股份有限公司	13	2	4	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	24
4	海南航空股份有限公司	10	0	3	1	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	19
5	深圳航空有限责任公司	11	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
6	天津航空有限责任公司	11	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13

7	北京首都航空有限公司	8	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
8	四川航空股份有限公司	3	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
9	山东航空股份有限公司	2	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
10	上海航空股份有限公司	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
11	中国联合航空有限公司	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
12	河北航空有限公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
13	华夏航空有限公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
14	上海吉祥航空有限公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
15	厦门航空有限公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
16	成都航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
17	春秋航空有限公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2



18	昆明航空有限公司	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
19	西部航空有限责任公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
20	西藏航空有限公司	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
21	奥凯航空有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	云南祥鹏航空有限责任公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	121	9	27	1	10	20	6	0	0	0	0	1	0	0	0	195

## (二) 对外国航空公司及港、澳、台地区航空公司的投诉情况

本月受理对外国航空公司的投诉 5 件，对港、澳、台地区航空公司的投诉 3 件。

序号	单位	投诉类型及数量															
		航班问题	超售	预定登机	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)	合计
1	美国联合航空公司	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
2	阿联酋国际航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	印度尼西亚航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	亚洲航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	港龙航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	国泰航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	香港航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8	合计	3	0	1	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	8

## 二、对机场的投诉情况

本月受理对机场的投诉 6 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	青岛流亭国际机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
2	上海浦东国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
3	成都双流国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	厦门高崎国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	0	0	0	1	4	1	0	0	0	0	0	0	0	6

### 三、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 22 件，其中签改退票 18 件，售票服务 3 件，售后服务 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	北京长翼正航空票务代理有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
2	北京华北汽贸航空服务中心	0	1	0	0	0	0	0	1
3	北京快乐逸行商务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
4	北京鲲鹏之旅航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
5	北京旅途商务服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
6	北京天益游航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
7	北京一百伟业信息技术有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1

8	成都春光航空票务代理有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
9	成都银泰商务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
10	海南绿安商旅航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
11	南京梓如航空票务代理有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
12	青岛民航客运销售有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
13	山西华空航空服务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
14	上海百益航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
15	上海茶恬园国际旅行社有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
16	上海凌飞航空票务代理有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
17	深圳市华正商旅航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
18	石家庄康泰航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
19	无锡市中国旅行社有限责任公司	0	1	0	0	0	0	0	1
20	携程网	2	0	0	0	0	0	0	2

21	在路上（北京）航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
	合计	3	18	1	0	0	0	0	22

#### 四、投诉处理情况

本月受理的 231 件投诉中，有 215 件得到了及时处理和回复，16 件未得到及时处理。未及时处理的 16 件投诉中，有 8 件为对国际及香港地区航空公司的投诉，另有中国联合航空公司 1 件、北京首都航空公司 1 件、河北航空公司 4 件、乌鲁木齐地窝铺国际机场与厦门高崎国际机场各 1 件的投诉没有得到及时处理和回复。

中国民用航空局

2013 年 8 月 30 日