

## 2014年4月航空运输消费者投诉情况通报

2014年4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156件,其中国内航空公司98件,国外及港、澳、台地区航空公司16件,机场5件,销售代理企业37件。投诉总数比2013年4月增加20件。现将本月投诉情况通报如下:

### 一、对航空公司的投诉情况

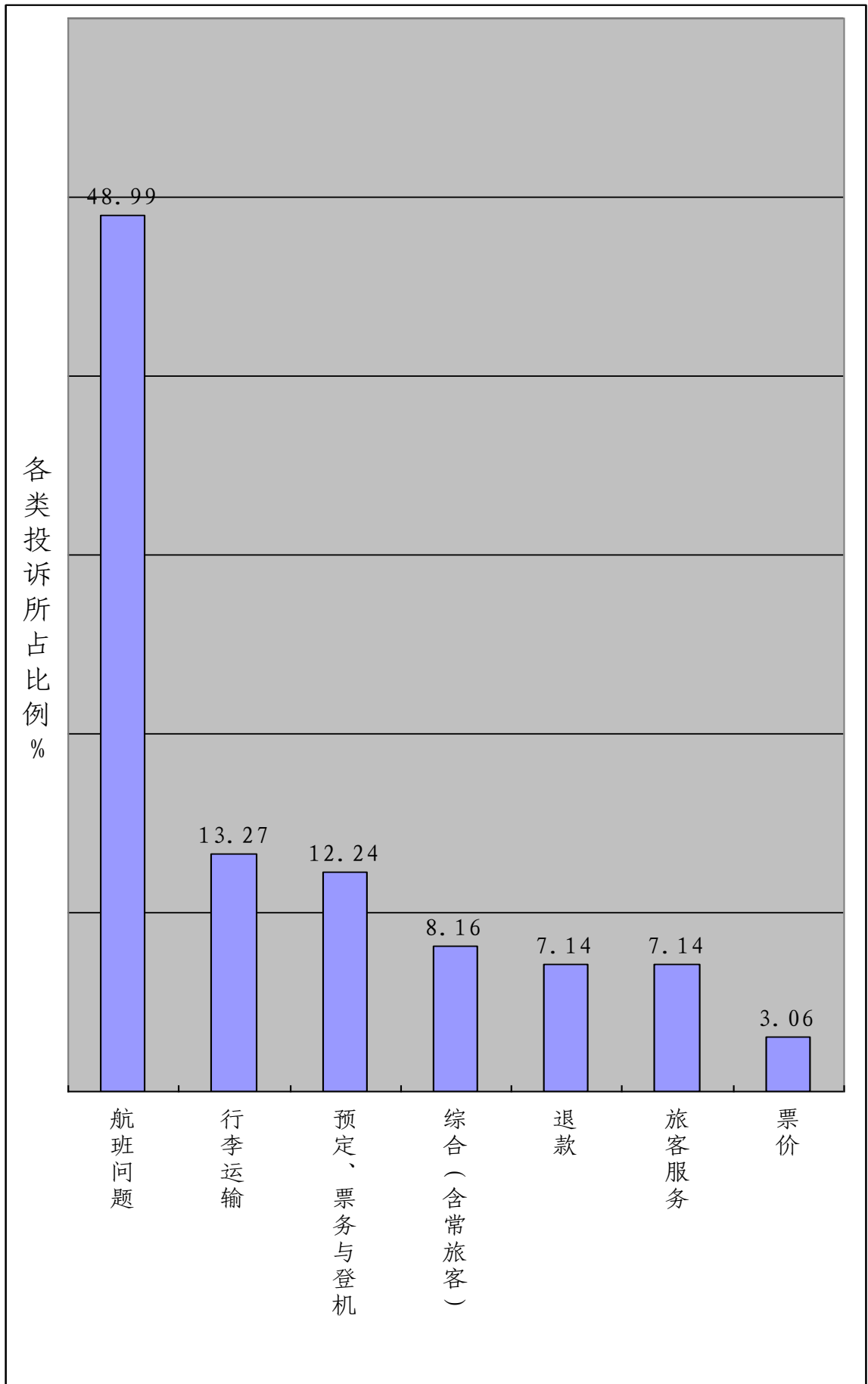
#### (一) 对国内航空公司的投诉情况

##### 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98件。其中,航班问题48件,占48.99%;行李运输差错13件,占13.27%;预定、票务与登机12件,占12.24%;综合(含常旅客)8件,占8.16%;退款与旅客服务各7件,各占7.14%;票价3件,占3.06%;本月国内航空公司投诉比2013年同期减少15件。

序号	投诉类型	投诉件数	比例(%)
1	航班问题	48	48.99
2	行李运输	13	13.27
3	预定、票务与登机	12	12.24
4	综合(含常旅客)	8	8.16

5	退 款	7	7.14
6	旅客服务	7	7.14
7	票 价	3	3.06
	合 计	98	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)	合计
1	中国南方航空股份有限公司	14	0	2	1	0	1	3	0	0	0	0	3	0	0	0	24
2	中国东方航空股份有限公司	3	0	4	0	3	4	0	0	0	0	0	2	0	0	0	16
3	中国国际航空股份有限公司	4	0	2	0	2	2	2	0	0	0	0	3	0	0	0	15
4	深圳航空有限责任公司	7	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
5	四川航空股份有限公司	5	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8
6	海南航空股份有限公司	3	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	7

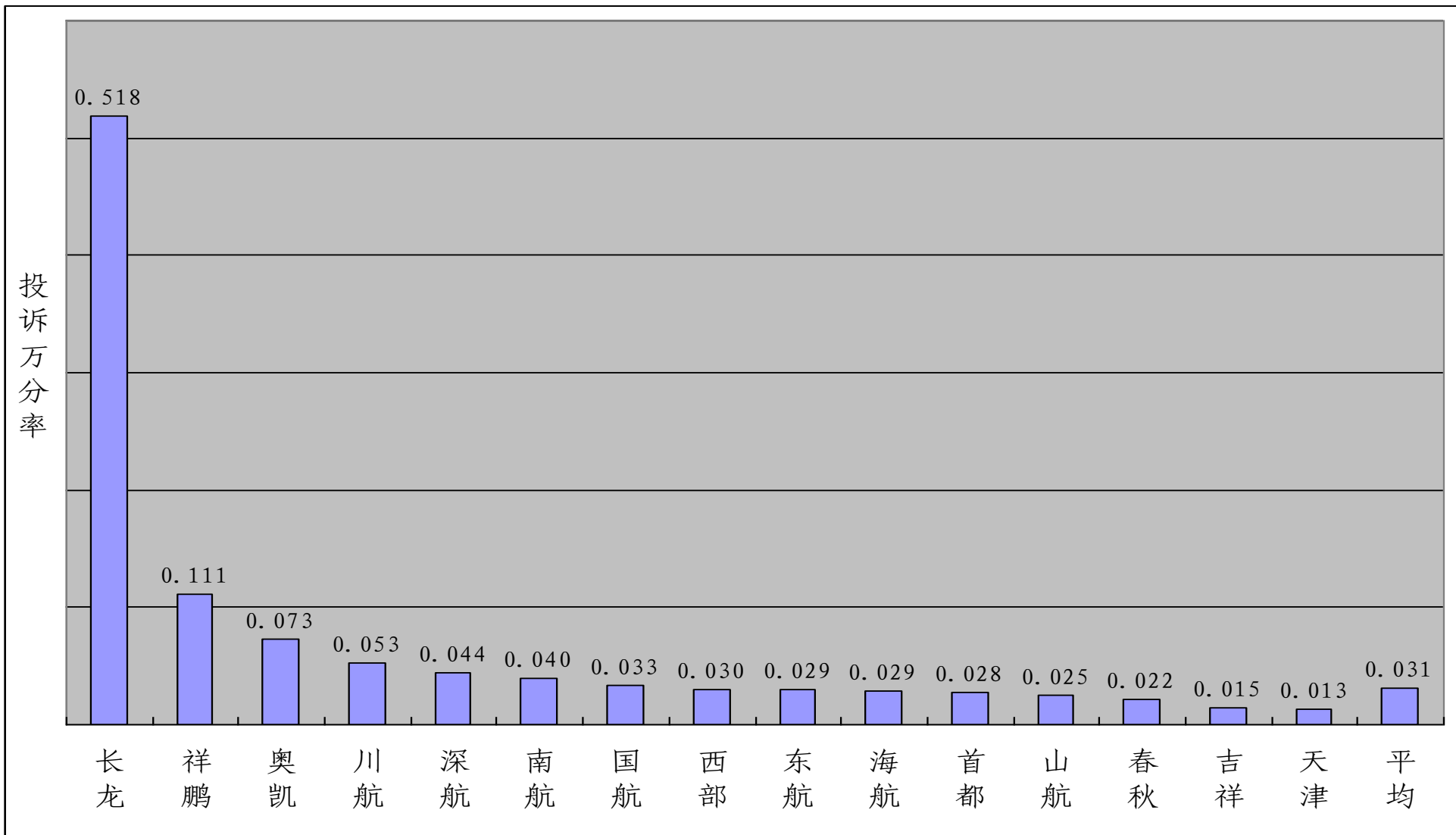
7	云南祥鹏航空有限责任公司	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
8	山东航空股份有限公司	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	浙江长龙航空有限公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
10	春秋航空有限公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	北京首都航空有限公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	奥凯航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	天津航空有限责任公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	上海吉祥航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	西部航空有限责任公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	48	0	12	3	7	13	7	0	0	0	0	8	0	0	0	98

### 3、国内航空公司的投诉率统计

本月 28 家航空公司中有 15 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零叁壹（0.031‰），比 2013 年同期下降 22.5%。

序号	公司名称	投诉件数	运输量(万人)	投诉率(‰)
1	浙江长龙航空有限公司	3	5.79	0.518
2	云南祥鹏航空有限责任公司	5	45.24	0.111
3	奥凯航空有限公司	2	27.58	0.073
4	四川航空股份有限公司	8	150.99	0.053
5	深圳航空有限责任公司	8	182.94	0.044
6	中国南方航空股份有限公司	24	605.77	0.040
7	中国国际航空股份有限公司	15	450.22	0.033
8	西部航空有限责任公司	1	33.72	0.030
9	中国东方航空股份有限公司	16	543.59	0.029
10	海南航空股份有限公司	7	241.61	0.029
11	北京首都航空有限公司	2	71.80	0.028
12	山东航空股份有限公司	3	118.75	0.025
13	春秋航空有限公司	2	93.01	0.022
14	上海吉祥航空有限公司	1	67.77	0.015
15	天津航空有限责任公司	1	77.87	0.013
16	厦门航空有限公司	0	165.61	0.000

17	上海航空股份有限公司	0	99.38	0.000
18	中国联合航空有限公司	0	44.65	0.000
19	成都航空有限公司	0	26.57	0.000
20	昆明航空有限公司	0	24.36	0.000
21	重庆航空有限责任公司	0	20.08	0.000
22	河北航空有限公司	0	16.73	0.000
23	西藏航空有限公司	0	10.09	0.000
24	华夏航空有限公司	0	9.67	0.000
25	大新华航空有限公司	0	5.68	0.000
26	幸福航空有限责任公司	0	1.86	0.000
27	青岛航空股份有限公司	0	0.19	0.000
28	河南航空有限公司	---	---	---
	合 计	98	3141.52	0.031





## (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 14 件，对港、澳、台地区航空公司的投诉 2 件，比 2013 年同期增加 3 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)	合计
1	亚洲航空公司	1	0	3	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
2	澳门航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
3	美国联合航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	英国航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	德国汉莎航空公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
6	卡塔尔航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

7	肯尼亚航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8	新加坡捷星航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	2	0	5	1	4	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	16

## 二、对机场的投诉情况

本月对机场的投诉 5 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	成都双流国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	昆明长水国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1

4	宁波栎社机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	连云港白塔埠机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	1	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	5

### 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 37 件，其中签改退票 21 件，售票服务 13 件，售后服务 2 件，欺诈行为 1 件。比 2013 年同期增加 35 件。

序号	单位	投诉类别及数量										
		客票代理				货运代理			合计			
		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	1	2	1	0	0	0	0	4
2	北京凯华航空服务有限公司	0	2	0	0	0	0	0	2
3	上海易格航空票务有限公司	1	1	0	0	0	0	0	2
4	去哪儿网	0	1	0	1	0	0	0	2
5	北京爱特博旅运服务有限责任公司	0	1	0	0	0	0	0	1
6	北京长翼正航空票务代理有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
7	北京畅行九州票务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
8	北京华北汽贸航空服务中心	0	1	0	0	0	0	0	1
9	北京瑞通翼达科技有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
10	北京正槽航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
11	德奥商旅网	1	0	0	0	0	0	0	1
12	龙行九州航空票务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
13	千程网	0	1	0	0	0	0	0	1

14	青岛华俊航空旅游服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
15	青岛乐游国际航空旅游服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
16	去哪儿网（票谋天下）	0	1	0	0	0	0	0	1
17	去哪儿网-代理商大千旅游网	1	0	0	0	0	0	0	1
18	山东省民航客货代理公司	0	0	1	0	0	0	0	1
19	上海复航电子商务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
20	上海山水航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
21	上海通赢商务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
22	上海鹰飞票务代理有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
23	深圳市和顺天票务代理有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
24	深圳市天泰航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
25	深圳紫恒航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
26	苏州航空客货运输代理有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1

27	同程网	1	0	0	0	0	0	0	1
28	逍客旅行网	0	1	0	0	0	0	0	1
29	携程旅行网	1	0	0	0	0	0	0	1
30	郑州天翔润达票务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
31	重庆承奉旅业有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
	合计	13	21	2	1	0	0	0	37

## 五、投诉处理情况与问题

本月受理的 156 件投诉中，共有 140 件得到了及时处理和回复。~~有~~15 件投诉未得到及时处理，均为对~~对~~外国及港、澳、台地区航空公司投诉，分别为美国联合航空公司、英国航空公司、德国汉莎航空公司、卡塔尔航空公司、肯尼亚航空公司、亚洲航空公司、新加坡捷星航空公司、澳门航空公司关于航班问题，预定、票务与登机，行李问题，退款、票价与残疾旅客方面的投诉，目前正在督办中。

注：本通报不对投诉的有效性进行界定。

中国民用航空局

2014 年 5 月 12 日