

## 2014年8月航空运输消费者投诉情况通报

2014年8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116件,国外及港、澳、台地区航空公司14件,机场2件,销售代理企业24件。投诉总数比2013年8月减少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

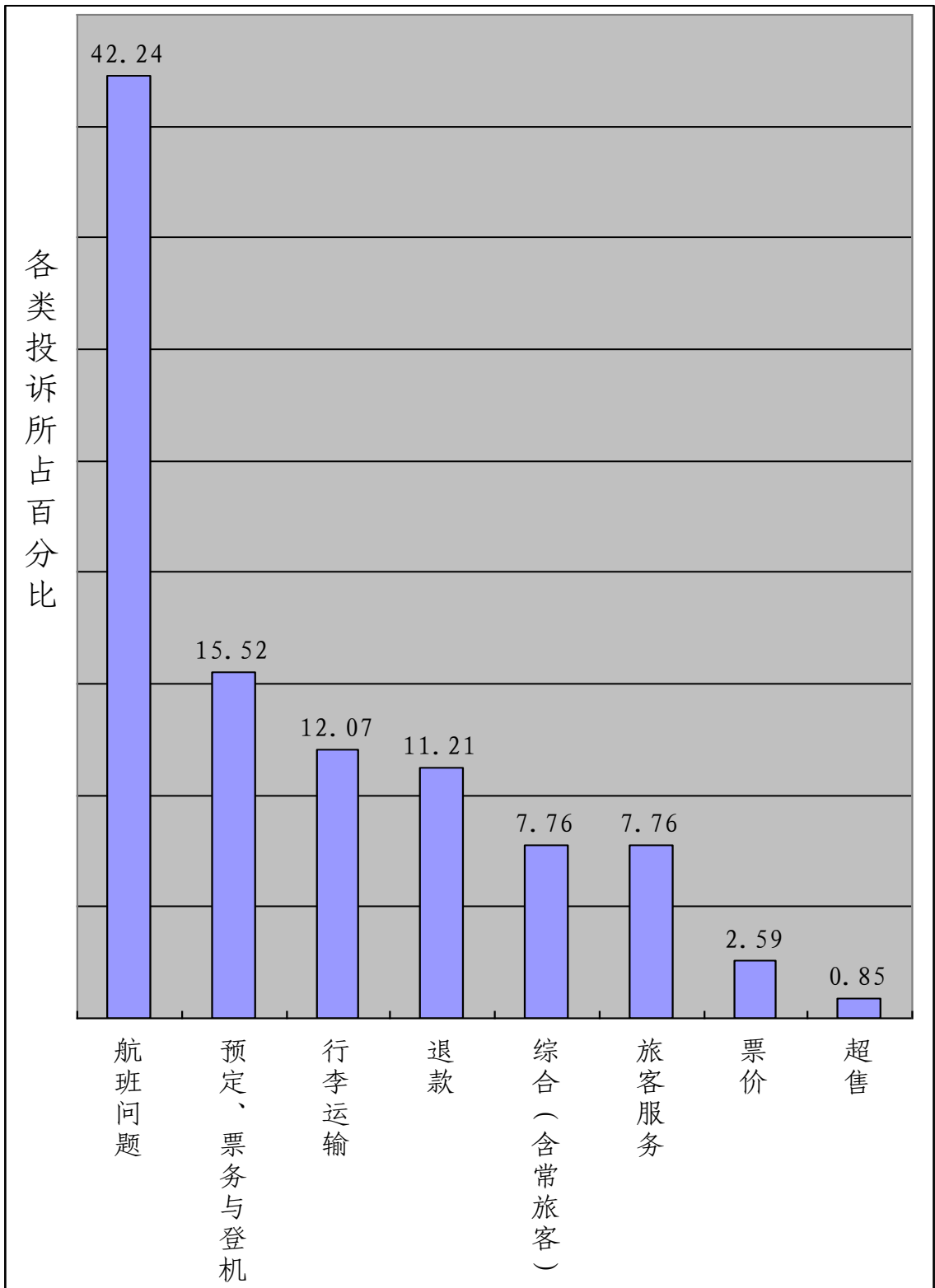
#### (一) 对国内航空公司的投诉情况

##### 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116件。其中,航班问题49件,占42.24%;预定、票务与登机18件,占15.52%;行李运输差错14件,占12.07%;退款13件,占11.21%;综合(含常旅客)与旅客服务各9件,各占7.76%;票价3件,占2.59%;超售1件,占0.85%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例(%)
1	航班问题	航班延误	27	--
		航班取消	15	
		其他	7	
		49		42.24
2	预定、票务与登机	18		15.52

3	行李运输	14	12.07
4	退 款	13	11.21
5	综合（含常旅客）	9	7.76
6	旅客服务	9	7.76
7	票 价	3	2.59
8	超 售	1	0.85
	合 计	116	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	7	0	7	0	3	4	2	0	0	0	0	4	0	0	0	27
2	中国国际航空股份有限公司	7	0	2	1	3	2	3	0	0	0	0	3	0	0	0	21
3	中国南方航空股份有限公司	8	0	1	0	3	4	1	0	0	0	0	2	0	0	0	19
4	海南航空股份有限公司	3	0	3	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	9
5	深圳航空有限责任公司	3	0	2	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8
6	四川航空股份有限公司	4	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6

7	云南祥鹏航空有限责任公司	2	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
8	春秋航空有限公司	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
9	北京首都航空有限公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
10	厦门航空有限公司	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
11	天津航空有限责任公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	山东航空股份有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
13	上海航空股份有限公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	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
15	奥凯航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	华夏航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	西藏航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	大新华航空有限公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

19	深圳东海航空有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	50	1	18	3	13	14	9	0	0	0	0	9	0	0	0	116

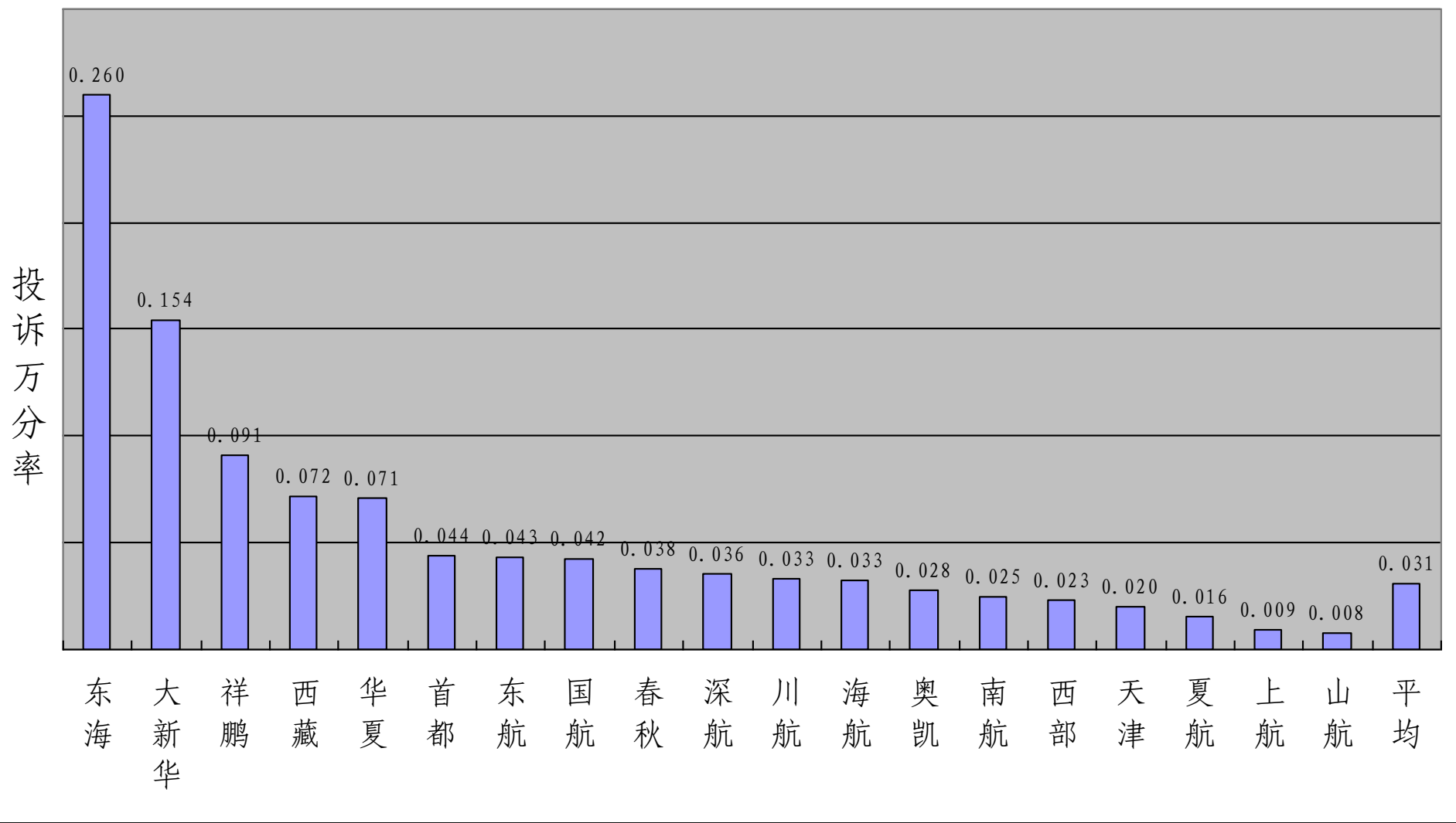
### 3、国内航空公司的投诉率统计

本月 31 家航空公司中有 19 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‰）。

序号	公司名称	投诉件数	运输量 (万人)	投诉率 (万分)
1	深圳东海航空有限公司	1	3.85	0.260
2	大新华航空有限公司	1	6.49	0.154
3	云南祥鹏航空有限责任公司	5	55.07	0.091
4	西藏航空有限公司	1	13.93	0.072
5	华夏航空有限公司	1	14.08	0.071
6	北京首都航空有限公司	4	91.44	0.044
7	中国东方航空股份有限公司	27	622.34	0.043
8	中国国际航空股份有限公司	21	495.63	0.042
9	春秋航空有限公司	4	105.57	0.038
10	深圳航空有限责任公司	8	224.01	0.036
11	四川航空股份有限公司	6	182.62	0.033
12	海南航空股份有限公司	9	274.92	0.033
13	奥凯航空有限公司	1	35.80	0.028
14	中国南方航空股份有限公司	19	773.36	0.025
15	西部航空有限责任公司	1	43.87	0.023
16	天津航空有限责任公司	2	99.94	0.020
17	厦门航空有限公司	3	190.89	0.016

18	上海航空股份有限公司	1	105.72	0.009
19	山东航空股份有限公司	1	131.47	0.008
20	上海吉祥航空有限公司	0	74.59	0.000
21	中国联合航空有限公司	0	56.62	0.000
22	昆明航空有限公司	0	30.95	0.000
23	成都航空有限公司	0	29.55	0.000
24	重庆航空有限责任公司	0	23.91	0.000
25	河北航空有限公司	0	17.92	0.000
26	浙江长龙航空有限公司	0	11.79	0.000
27	瑞丽航空有限责任公司	0	7.00	0.000
28	青岛航空股份有限公司	0	4.27	0.000
29	幸福航空有限责任公司	0	2.42	0.000
30	云南英安航空有限公司	0	0.25	0.000
31	河南航空有限公司	—	—	—
	合 计	116	3730.26	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

本月受理对外国及港、澳、台地区航空公司的投诉 14 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)	合计
1	亚洲航空公司	0	0	2	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
2	土耳其航空公司	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
3	美国联合航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	新西兰航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	韩亚航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	港龙航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

7	香港快运航空有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	0	1	2	1	4	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14

## 二、对机场的投诉情况

本月对机场的投诉 2 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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
2	长沙黄花国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2

### 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 24 件，其中签改退票 16 件，售票服务 7 件，欺诈行为 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	1	1	0	1	0	0	0	3
2	去哪儿网	2	0	0	0	0	0	0	2
3	北京铭洋航空票务公司	0	1	0	0	0	0	0	1
4	北京天益游航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1

5	北京一百伟业信息技术有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
6	长沙佳天票务服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
7	长沙逍遥行票务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
8	东方祥云票务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
9	广州安芝票务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
10	广州市佳蔚商务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
11	广州市蓝穹经贸有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
12	广州新主流网络科技有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
13	宏运祥机票有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
14	上海茶恬园国际旅行社有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
15	上海顺行天下票务代理有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
16	上海英航商务咨询有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
17	深圳市鸿晟电子商务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1

18	深圳市万兴龙实业有限公司宝安航空服务部	0	1	0	0	0	0	0	1
19	深圳市行者网航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
20	厦门联和航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
21	重庆志翔航空票务服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
	合计	7	16	0	1	0	0	0	24

## 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 16 件投诉未得到及时处理，其中 13 件为外国及港、澳、台地区航空公司投诉，分别为：美国联合航空公司、新西兰航空公司、土耳其航空公司、韩亚航空公司、亚洲航空公司、港龙航空公司、香港快运航空公司关于预定票务与登机、行李、退款、票价及超售方面的投诉。有 2 件国内航空公司投诉，分别为：深圳东海航空公司、大新华航空公司关于航班问题、预定、票务与登机及超售的投诉。有 1 件机场的投诉，为成都双流国际机场关于地面交通服务的投诉。目前，未处理的投诉正在督办中。

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 10 月 27 日