

2014年9月航空运输消费者投诉情况通报

2014年9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175件,其中国内航空公司112件,国外及港、澳、台地区航空公司14件,机场1件,销售代理企业48件。投诉总数比2013年9月增加15件。现将本月投诉情况通报如下:

一、对航空公司的投诉情况

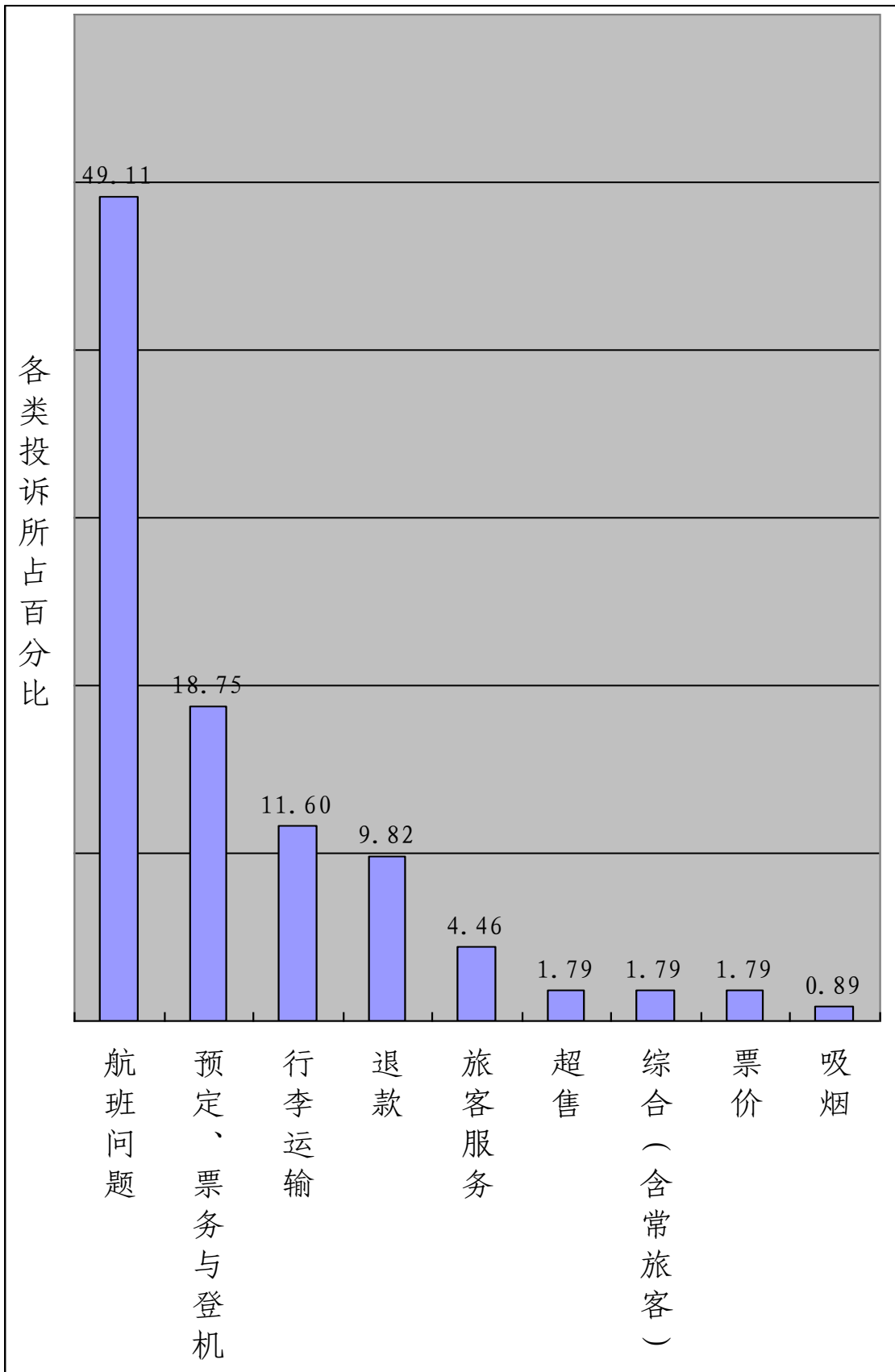
(一) 对国内航空公司的投诉情况

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112件。其中,航班问题55件,占49.11%;预定、票务与登机21件,占18.75%;行李运输差错13件,占11.60%;退款11件,占9.82%;旅客服务5件,占4.46%;超售、综合(含常旅客)及票价各2件,各占1.79%;吸烟1件,占0.89%。

| 序号 | 投诉类型 | 投诉件数 | | 比例(%) |
|----|----------|------|----|-------|
| 1 | 航班问题 | 航班延误 | 31 | -- |
| | | 航班取消 | 22 | |
| | | 其他 | 2 | |
| | | 55 | | 49.11 |
| 2 | 预定、票务与登机 | 21 | | 18.75 |

| | | | |
|---|----------|-----|-------|
| 3 | 行李运输 | 13 | 11.60 |
| 4 | 退 款 | 11 | 9.82 |
| 5 | 旅客服务 | 5 | 4.46 |
| 6 | 超 售 | 2 | 1.79 |
| 7 | 综合（含常旅客） | 2 | 1.79 |
| 8 | 票 价 | 2 | 1.79 |
| 9 | 吸 烟 | 1 | 0.89 |
| | 合 计 | 112 | 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 | 16 | 2 | 3 | 0 | 3 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 27 |
| 2 | 中国南方航空股份有限公司 | 7 | 0 | 3 | 2 | 1 | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| 3 | 中国国际航空股份有限公司 | 5 | 0 | 7 | 0 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 19 |
| 4 | 北京首都航空有限公司 | 6 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| 5 | 深圳航空有限责任公司 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| 6 | 四川航空股份有限公司 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7 | 春秋航空有限公司 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 8 | 海南航空股份有限公司 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 9 | 中国联合航空有限公司 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 10 | 山东航空股份有限公司 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 11 | 上海吉祥航空有限公司 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 12 | 云南祥鹏航空有限责任公司 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 13 | 厦门航空有限公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 14 | 上海航空股份有限公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 15 | 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 |
| 16 | 昆明航空有限公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 17 | 成都航空有限公司 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 18 | 西藏航空有限公司 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |

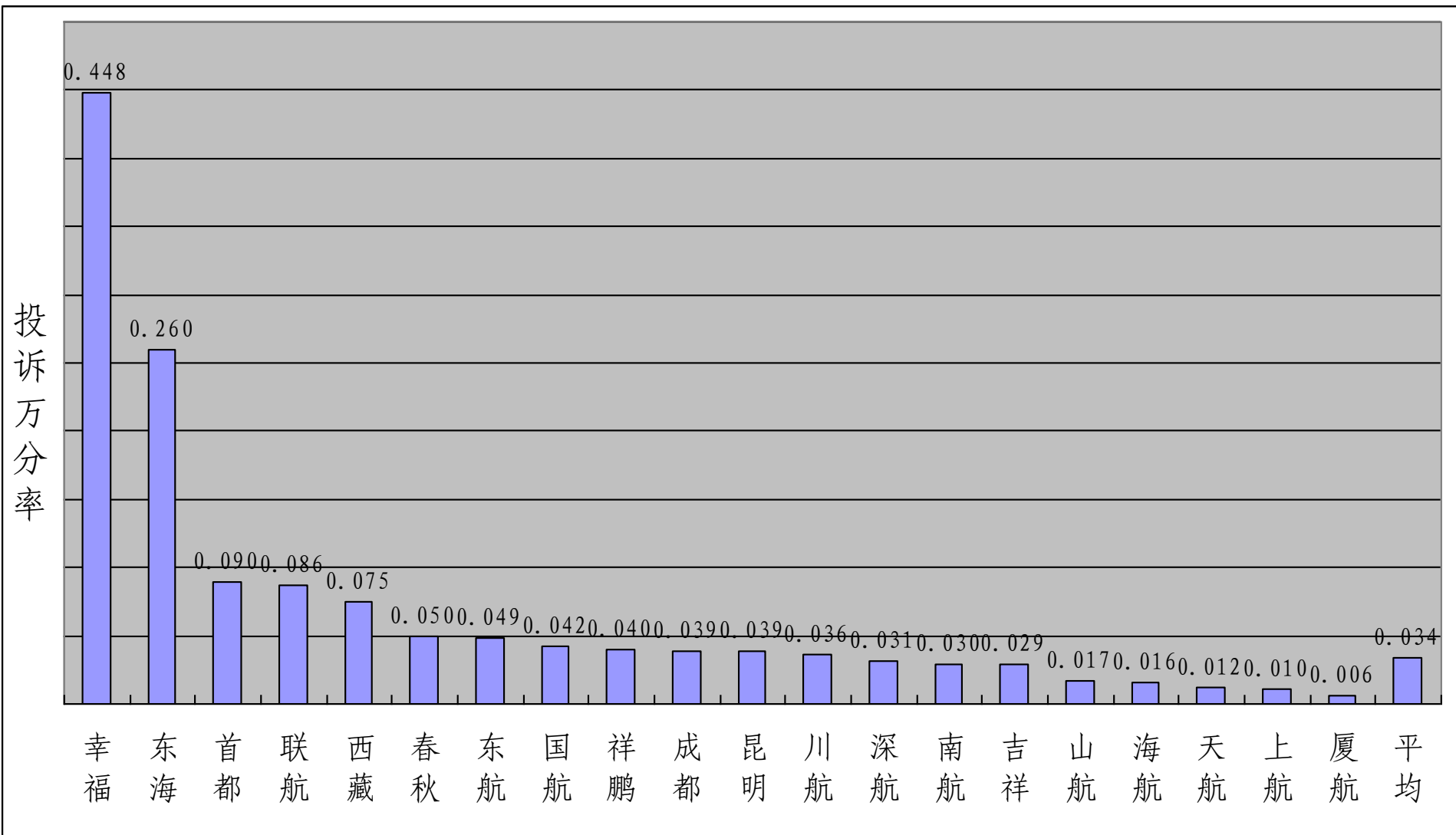
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------------|----|---|----|---|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|
| 19 | 深圳东海航空有限公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 20 | 幸福航空有限责任公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 合计 | 55 | 2 | 21 | 2 | 11 | 13 | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 112 |

3、国内航空公司的投诉率统计

本月 31 家航空公司中有 20 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零叁肆（0.034 ‰）。

| 序号 | 公司名称 | 投诉 件数 | 运输量 (万人) | 投诉率 (万分) |
|----|--------------|----------|-------------|-------------|
| 1 | 幸福航空有限责任公司 | 1 | 2.23 | 0.448 |
| 2 | 深圳东海航空有限公司 | 1 | 3.85 | 0.260 |
| 3 | 北京首都航空有限公司 | 7 | 77.95 | 0.090 |
| 4 | 中国联合航空有限公司 | 4 | 46.32 | 0.086 |
| 5 | 西藏航空有限公司 | 1 | 13.37 | 0.075 |
| 6 | 春秋航空有限公司 | 5 | 99.79 | 0.050 |
| 7 | 中国东方航空股份有限公司 | 27 | 555.75 | 0.049 |
| 8 | 中国国际航空股份有限公司 | 19 | 452.14 | 0.042 |
| 9 | 云南祥鹏航空有限责任公司 | 2 | 49.55 | 0.040 |
| 10 | 成都航空有限公司 | 1 | 25.50 | 0.039 |
| 11 | 昆明航空有限公司 | 1 | 25.61 | 0.039 |
| 12 | 四川航空股份有限公司 | 6 | 166.29 | 0.036 |
| 13 | 深圳航空有限责任公司 | 6 | 194.45 | 0.031 |
| 14 | 中国南方航空股份有限公司 | 20 | 675.99 | 0.030 |
| 15 | 上海吉祥航空有限公司 | 2 | 68.80 | 0.029 |
| 16 | 山东航空股份有限公司 | 2 | 116.51 | 0.017 |
| 17 | 海南航空股份有限公司 | 4 | 249.95 | 0.016 |

| | | | | |
|----|------------|-----|---------|-------|
| 18 | 天津航空有限责任公司 | 1 | 85.33 | 0.012 |
| 19 | 上海航空股份有限公司 | 1 | 96.88 | 0.010 |
| 20 | 厦门航空有限公司 | 1 | 161.57 | 0.006 |
| 21 | 西部航空有限责任公司 | 0 | 39.03 | 0.000 |
| 22 | 奥凯航空有限公司 | 0 | 31.13 | 0.000 |
| 23 | 重庆航空有限责任公司 | 0 | 20.87 | 0.000 |
| 24 | 河北航空有限公司 | 0 | 16.61 | 0.000 |
| 25 | 华夏航空有限公司 | 0 | 11.98 | 0.000 |
| 26 | 浙江长龙航空有限公司 | 0 | 10.66 | 0.000 |
| 27 | 瑞丽航空有限责任公司 | 0 | 6.35 | 0.000 |
| 28 | 大新华航空有限公司 | 0 | 6.10 | 0.000 |
| 29 | 青岛航空股份有限公司 | 0 | 4.44 | 0.000 |
| 30 | 云南英安航空有限公司 | 0 | 0.46 | 0.000 |
| 31 | 河南航空有限公司 | — | — | — |
| | 合 计 | 112 | 3315.43 | 0.034 |



(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 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| 2 | 荷兰皇家航空公司 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 3 | Air Asia X (亚航长途) | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 4 | 法国航空公司 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 5 | 菲律宾宿务航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 6 | 毛里求斯航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 7 | 全日空航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 合计 | 1 | 0 | 4 | 0 | 4 | 4 | 1 | 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 1 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 | 和田机场 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 合计 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |

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 48 件，其中签改退票 35 件，售票服务 12 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 | 去哪儿网 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 2 | 北京长翼正航空票务代理有限公司 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 3 | 佛山市南海翔旭票务有限公司 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 4 | 广州天云票务代理有限公司 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 5 | 上海茶恬园国际旅行社有限公司 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 6 | 携程北京国际旅行社有限公司 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 7 | 北京昊翔顺达航空服务有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |

| | | | | | | | | | |
|----|------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 8 | 北京华北汽贸航空服务中心 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 9 | 北京新画面航空服务有限责任公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 10 | 北京鑫奥晨票务有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 11 | 布谷鸟航空 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 12 | 长沙市大鸿运国际旅行社有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 13 | 广东天益航空服务有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 14 | 广州市金翔达服务有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 15 | 贵阳三泰航空服务有限公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 16 | 海口腾隆航空服务有限公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 17 | 昆明鹏程航空客货代理有限公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 18 | 南京梓如航空票务代理服务有限公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 19 | 陕西天驹航空旅游有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 20 | 上海爱途航空服务有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |

| | | | | | | | | | |
|----|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 21 | 上海长寿国际旅行社有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 22 | 上海复航电子商务有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 23 | 上海骏宸商务咨询服务有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 24 | 上海力程票务服务有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 25 | 上海途途票务代理有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 26 | 深圳玖伍壹陆零电子商务有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 27 | 深圳市翱翔科技有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 28 | 深圳市翱翔宇票务代理有限公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 29 | 深圳市达志成贸易有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 30 | 深圳市立志向上电子商务有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 31 | 深圳市天泰航空服务有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 32 | 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 |
| 33 | 深圳市新天宇航空服务有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |

| | | | | | | | | | |
|----|-----------------|----|----|---|---|---|---|---|----|
| 34 | 深圳市中源航空服务有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 35 | 逍遥行商旅网 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 36 | 携程网 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 37 | 许昌市天泰航空客运服务有限公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 38 | 云南户户通网络科技有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 39 | 重庆海喻票务服务有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 40 | 重庆佳程票务服务有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 合计 | 12 | 35 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 48 |

五、投诉处理情况与问题

本月受理的 175 件投诉中，共有 168 件得到了及时处理和回复。有 7 件投诉未得到及时处理，其中均为外国及港、澳、台地区航空公司投诉，分别为荷兰皇家航空公司、法国航空公司、马来西亚亚洲航空（长途）有限公司、菲律宾宿务太平洋航空公司、毛里求斯航空公司及全日空航空公司关于航班问题、预定票务与登机、行李及退款方面的投诉。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 31 日