

2014年10月航空运输消费者投诉情况通报

2014年10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124件,其中国内航空公司89件,国外及港、澳、台地区航空公司12件,机场8件,销售代理企业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

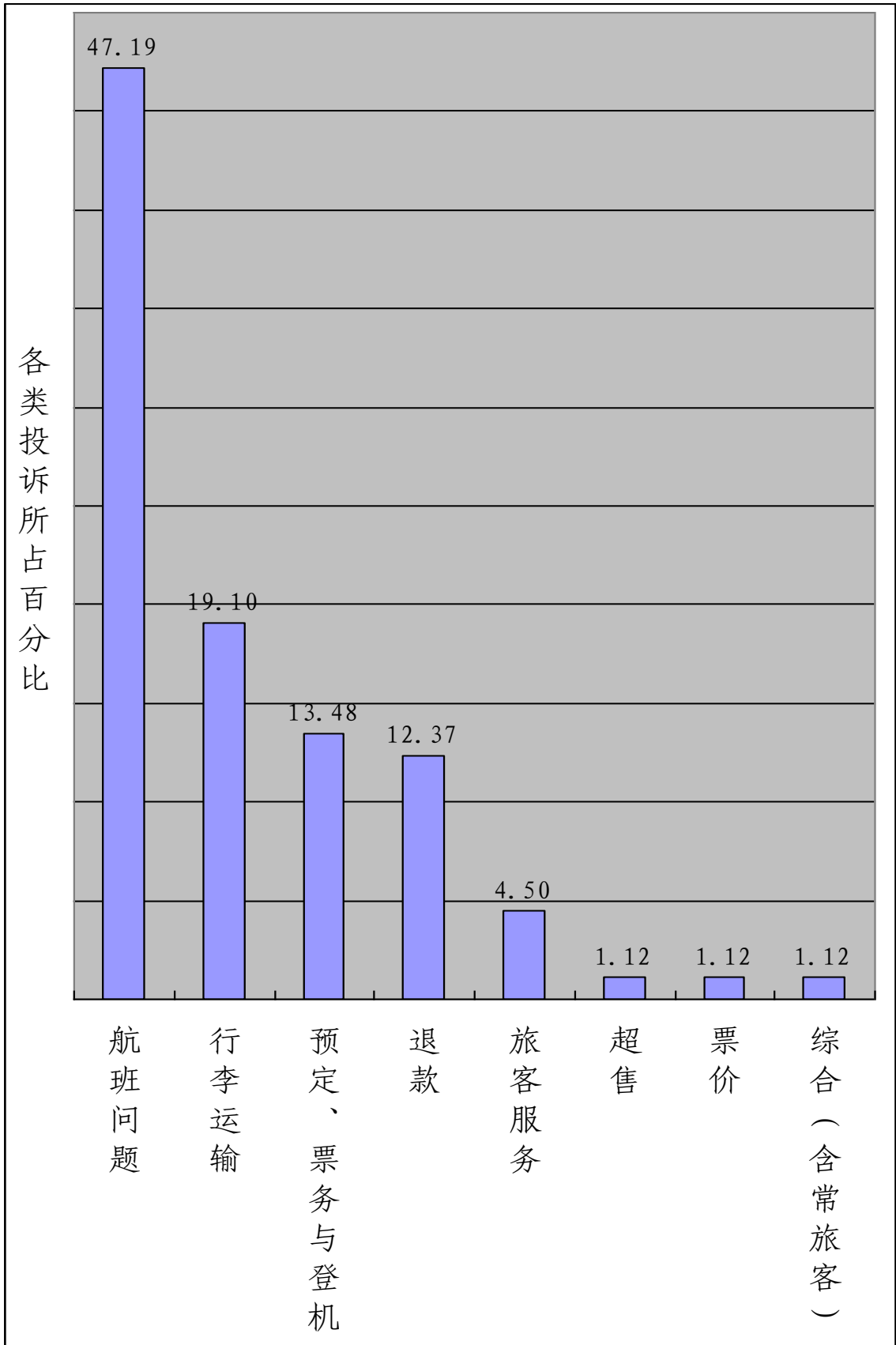
(一) 对国内航空公司的投诉情况

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89件。其中,航班问题42件,占47.19%;行李运输差错17件,占19.10%;预定、票务与登机12件,占13.48%;退款11件,占12.37%;旅客服务4件,占4.50%;超售、票价与综合(含常旅客)各1件,各占1.12%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例(%)
1	航班问题	航班延误	23	47.19
		航班取消	17	
		错失衔接	1	
		更换航空器	1	
2	行李运输	行李延误	7	19.10
		行李破损	3	

		内物损坏	3	
		行李丢失	2	
		内物丢失	2	
3	预定、票务与登机	拒绝乘客登机	7	13.48
		售票、预定错误	4	
		信息沟通	1	
4	退 款		11	12.37
5	旅客服务		4	4.50
6	超 售		1	1.12
7	票 价		1	1.12
8	综合（含常旅客）		1	1.12
	合 计		89	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	中国东方航空股份有限公司	6	1	4	0	2	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	18
2	中国国际航空股份有限公司	8	0	2	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	14
3	中国南方航空股份有限公司	4	0	1	0	3	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	12
4	北京首都航空有限公司	5	0	1	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
5	四川航空股份有限公司	5	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
6	海南航空股份有限公司	5	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8

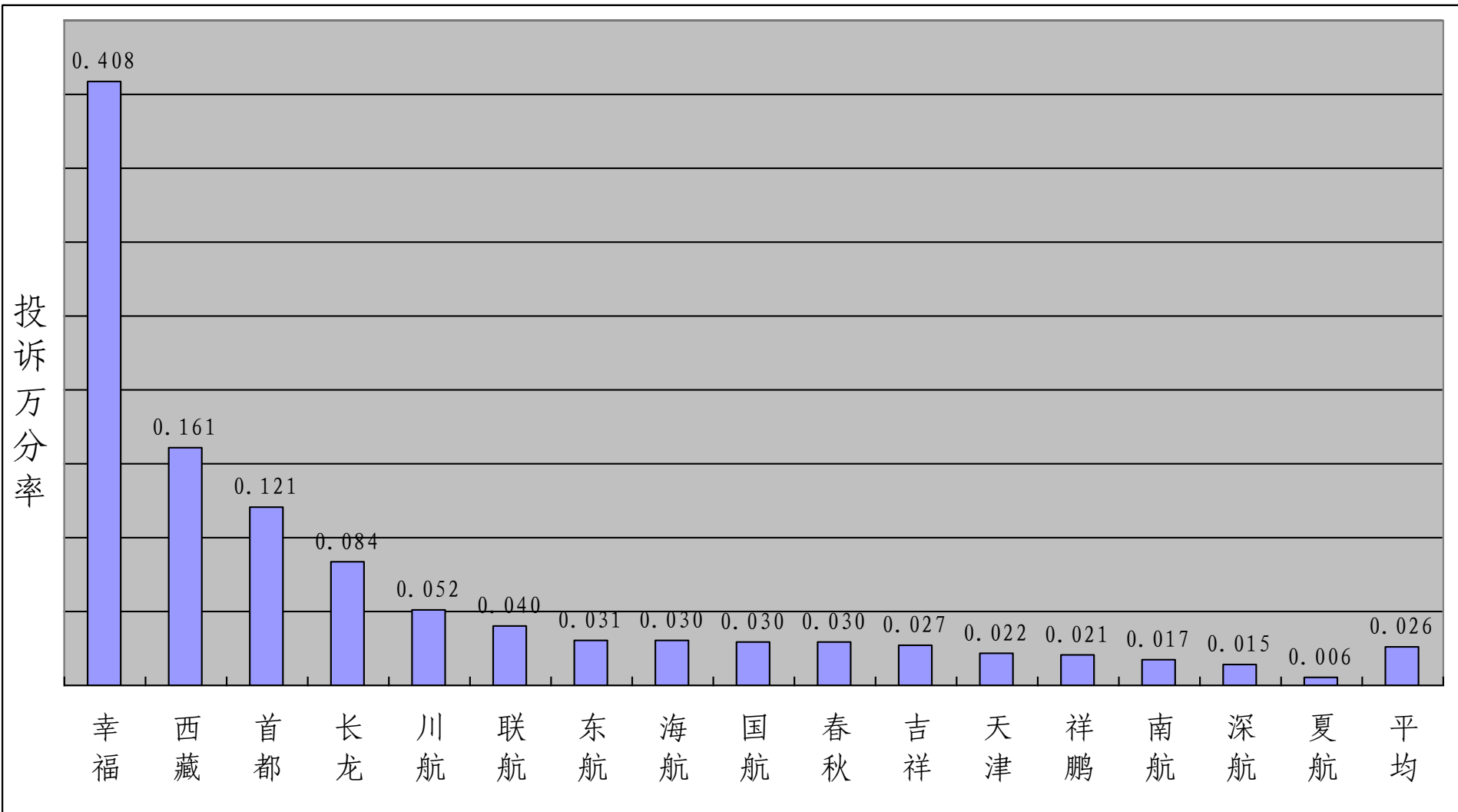
7	深圳航空有限责任公司	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
8	春秋航空有限公司	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	天津航空有限责任公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
10	上海吉祥航空有限公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	中国联合航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	西藏航空有限公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	厦门航空有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	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
15	浙江长龙航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	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	42	1	12	1	11	17	4	0	0	0	0	1	0	0	0	89

3、国内航空公司的投诉率统计

本月 31 家航空公司中有 16 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零贰陆（0.026 ‰）。

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	2.45	0.408
2	西藏航空有限公司	2	12.46	0.161
3	北京首都航空有限公司	10	82.89	0.121
4	浙江长龙航空有限公司	1	11.93	0.084
5	四川航空股份有限公司	9	174.60	0.052
6	中国联合航空有限公司	2	49.96	0.040
7	中国东方航空股份有限公司	18	588.09	0.031
8	中国国际航空股份有限公司	14	471.68	0.030
9	海南航空股份有限公司	8	262.72	0.030
10	春秋航空有限公司	3	101.64	0.030
11	上海吉祥航空有限公司	2	74.62	0.027
12	天津航空有限责任公司	2	90.74	0.022
13	云南祥鹏航空有限责任公司	1	48.62	0.021
14	中国南方航空股份有限公司	12	697.63	0.017
15	深圳航空有限责任公司	3	205.41	0.015
16	厦门航空有限公司	1	176.81	0.006
17	山东航空股份有限公司	0	128.14	0.000

18	上海航空股份有限公司	0	102.89	0.000
19	西部航空有限责任公司	0	39.12	0.000
20	奥凯航空有限公司	0	32.59	0.000
21	成都航空有限公司	0	28.59	0.000
22	昆明航空有限公司	0	28.53	0.000
23	重庆航空有限责任公司	0	21.98	0.000
24	河北航空有限公司	0	17.34	0.000
25	华夏航空有限公司	0	12.91	0.000
26	瑞丽航空有限责任公司	0	7.19	0.000
27	大新华航空有限公司	0	6.44	0.000
28	青岛航空股份有限公司	0	5.88	0.000
29	深圳东海航空有限公司	0	3.85	0.000
30	云南英安航空有限公司	0	0.57	0.000
31	河南航空有限公司	—	—	—
	合 计	89	3488.27	0.026



(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 12 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	德国汉莎航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
2	卡塔尔航空公司	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
3	马来西亚亚洲航空有限公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
4	巴基斯坦航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
5	俄罗斯国际航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	菲律宾亚洲航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

7	马来西亚亚航（长途）公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8	香港航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	1	1	3	0	2	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12

二、对机场的投诉情况

本月对机场的投诉 8 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	广州白云国际机场	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
2	西安咸阳国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	重庆江北国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
4	长沙黄花国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

5	大连国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
6	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	合肥骆岗机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	合计	0	0	0	0	3	3	0	0	0	1	1	0	0	8

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 15 件，其中签改退票 10 件，售后服务与欺诈行为各 2 件，售票服务 1 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	去哪儿网	0	3	2	1	0	0	0	6
2	北京丰途航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
3	北京昊翔顺达航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
4	广州安芝商务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
5	龙行九洲（长沙）航空票务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
6	深圳市领航航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
7	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
8	翔游度假网	0	1	0	0	0	0	0	1
9	想飞就飞网	0	1	0	0	0	0	0	1
10	携程旅行网	0	0	0	1	0	0	0	1
	合计	1	10	2	2	0	0	0	15

五、投诉处理情况与问题

本月受理的 124 件投诉中，共有 114 件得到了及时处理和回复。有 10 件投诉未得到及时处理，其中 6 件为外国及港、澳、台地区航空公司投诉，分别为德国汉莎航空公司、俄罗斯国际航空公司、巴基斯坦航空公司以及香港航空公司关于行李及预定、票务与登机问题的投诉。有 1 件国内航空公司投诉，为云南祥鹏航空公司关于航班问题的投诉。有 1 件机场投诉，为乌鲁木齐地窝堡国际机场安检问题的投诉。有 2 件广州白云机场的投诉，分别为行李及安检问题的投诉，申请延期处理。未及时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 12 月 5 日