

2014年11月航空运输消费者投诉情况通报

2014年11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130件,其中国内航空公司93件,国外及港、澳、台地区航空公司8件,机场3件,销售代理企业26件。现将本月投诉情况通报如下:

一、对航空公司的投诉情况

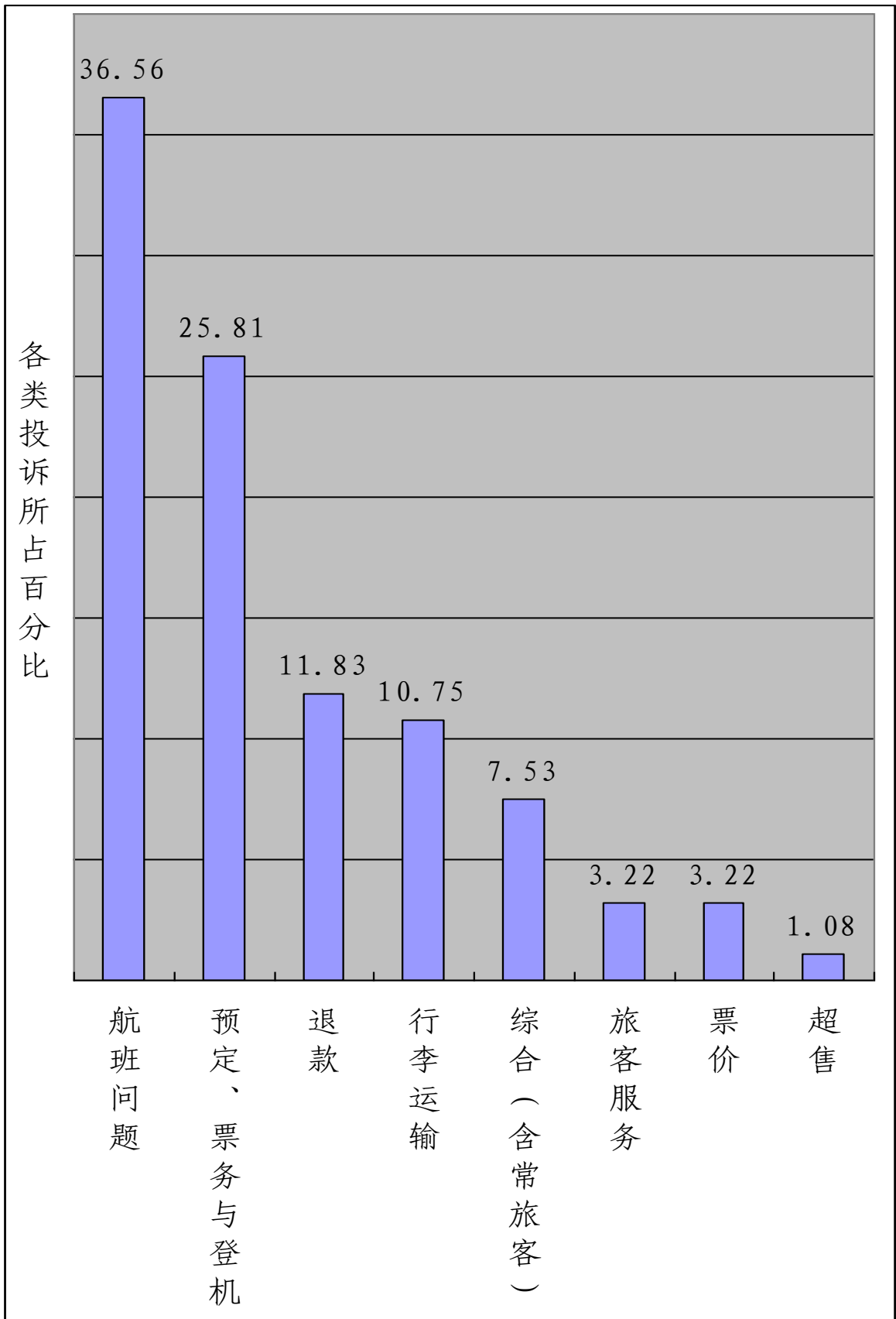
(一) 对国内航空公司的投诉情况

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93件。其中,航班问题34件,占36.56%;预定、票务与登机24件,占25.81%;退款11件,占11.83%;行李运输差错10件,占10.75%;综合(含常旅客)7件,占7.53%;旅客服务及票价各3件,各占3.22%;超售1件,占1.08%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例(%)
1	航班问题	延误	19	36.56
		取消	12	
		更换航空器	1	
		改变始发点	1	
		信息沟通	1	
		拒绝乘客登机	10	

2	预定、票务与登机	售票预定错误	7	25.81
		信息沟通	2	
		等待下机	1	
		拒绝出售机票	1	
		其他	3	
3	退 款	推迟提供退款	6	11.83
		不适当的退款	4	
		拒绝提供退款	1	
4	行 李	行李破损	4	10.75
		行李延误	3	
		行李内物损坏	2	
		行李内物丢失	1	
5	综合（含常旅客）	7	7.53	
6	旅客服务	3	3.22	
7	票 价	3	3.22	
8	超 售	1	1.08	
合 计		93	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	10	1	1	0	1	0	0	0	0	3	0	0	0	23
2	中国国际航空股份有限公司	3	0	5	0	2	3	0	0	0	0	0	2	0	0	0	15
3	中国南方航空股份有限公司	3	0	3	1	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	11
4	海南航空股份有限公司	3	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
5	深圳航空有限责任公司	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5
6	四川航空股份有限公司	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4

7	天津航空有限责任公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
8	厦门航空有限公司	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	北京首都航空有限公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
10	云南祥鹏航空有限责任公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
11	成都航空有限公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
12	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
13	春秋航空有限公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	奥凯航空有限公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	河北航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	西藏航空有限公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
17	上海航空股份有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	中国联合航空有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

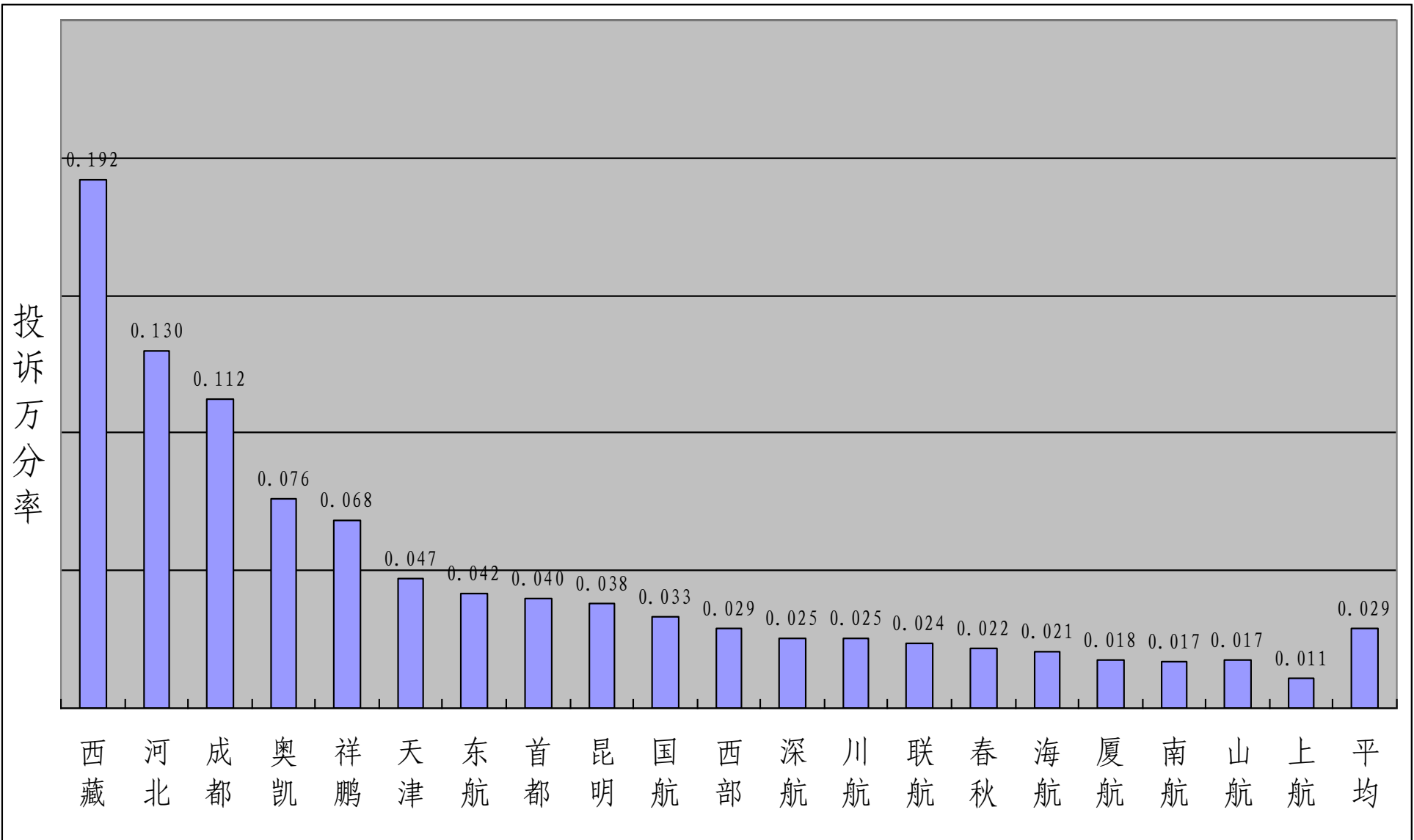
19	西部航空有限责任公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	昆明航空有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
合计		34	1	24	3	11	10	3	0	0	0	0	7	0	0	0	93

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零贰玖（0.029 ‰）。

序号	公司名称	投诉件数	运输量 (万人)	投诉率 (万分)
1	西藏航空有限公司	2	10.40	0.192
2	河北航空有限公司	2	15.43	0.130
3	成都航空有限公司	3	26.70	0.112
4	奥凯航空有限公司	2	26.37	0.076
5	云南祥鹏航空有限责任公司	3	43.90	0.068
6	天津航空有限责任公司	4	84.46	0.047
7	中国东方航空股份有限公司	23	552.54	0.042
8	北京首都航空有限公司	3	75.11	0.040
9	昆明航空有限公司	1	26.19	0.038
10	中国国际航空股份有限公司	15	449.99	0.033
11	西部航空有限责任公司	1	34.77	0.029
12	深圳航空有限责任公司	5	198.38	0.025
13	四川航空股份有限公司	4	157.06	0.025
14	中国联合航空有限公司	1	42.18	0.024
15	春秋航空有限公司	2	92.37	0.022
16	海南航空股份有限公司	5	242.16	0.021
17	厦门航空有限公司	3	169.96	0.018

18	中国南方航空股份有限公司	11	642.71	0.017
19	山东航空股份有限公司	2	116.04	0.017
20	上海航空股份有限公司	1	94.62	0.011
21	上海吉祥航空有限公司	0	69.98	0.000
22	重庆航空有限责任公司	0	19.15	0.000
23	华夏航空有限公司	0	12.64	0.000
24	浙江长龙航空有限公司	0	10.99	0.000
25	瑞丽航空有限责任公司	0	7.26	0.000
26	大新华航空有限公司	0	6.33	0.000
27	乌鲁木齐航空有限责任公司	0	5.98	0.000
28	青岛航空股份有限公司	0	5.51	0.000
29	福州航空有限责任公司	0	4.51	0.000
30	东海航空有限公司	0	3.91	0.000
31	幸福航空有限责任公司	0	2.21	0.000
32	云南英安航空有限公司	0	0.38	0.000
33	河南航空有限公司	—	—	—
合 计		93	3250.15	0.029



(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 8 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	泰国国际航空公司	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
2	南非航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	卡塔尔航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	斯里兰卡航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	亚洲航空(长途)有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	2	0	3	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8

二、对机场的投诉情况

本月对机场的投诉 3 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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	重庆江北国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
3	贵阳龙洞堡国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3

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 26 件，其中签改退票 24 件，售票服务与欺诈行为各 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	0	2	0	1	0	0	0	3
2	广州三合商旅服务有限公司	0	2	0	0	0	0	0	2
3	深圳市天泰航空服务有限公司	1	1	0	0	0	0	0	2
4	118114	0	1	0	0	0	0	0	1
5	北京昊翔顺达航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
6	长沙宝利来旅行社有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
7	长沙云旅航空票务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1

8	成都佳诚吉通航空运输服务有限责任公司	0	1	0	0	0	0	0	1
9	广州环飞商务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
10	广州新主流网络科技有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
11	君澜天下票务代理（北京）有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
12	昆明航空经贸有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
13	上海博程票务代理有限公司	0	1	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	上海长寿国际旅行社有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
16	上海力程票务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
17	上海妙知旅电子商务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
18	上海文航商务咨询有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
19	上海易格航空票务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
20	深圳市云飞航空票务代理有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
21	深圳正和伟业投资有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1

22	石家庄锦华票务代理有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
合计		1	24	0	1	0	0	0	26

五、投诉处理情况与问题

本月受理的 130 件投诉中，共有 123 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 6 件为外国及港、澳、台地区航空公司投诉，分别为泰国国际航空公司、南非航空公司、斯里兰卡航空公司关于航班问题，预定、票务与登机问题，行李以及退款问题的投诉。有 1 件机场投诉，为贵阳龙洞堡国际机场安检问题的投诉。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 2 月 6 日