

2014年12月航空运输消费者投诉情况通报

2014年12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148件,其中国内航空公司92件,国外及港、澳、台地区航空公司10件,机场1件,销售代理企业45件。现将本月投诉情况通报如下:

一、对航空公司的投诉情况

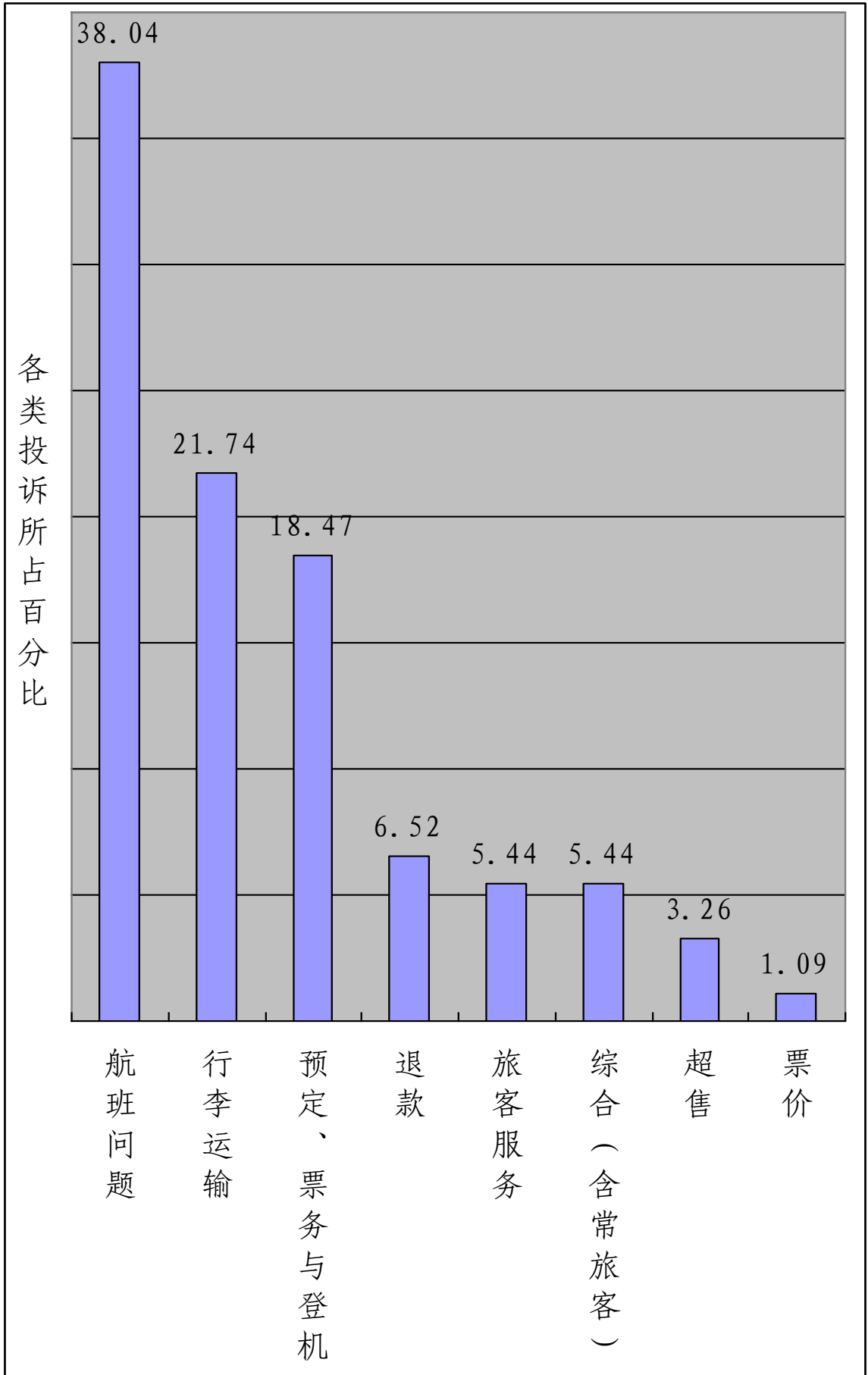
(一) 对国内航空公司的投诉情况

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92件。其中,航班问题35件,占38.04%;行李运输差错20件,占21.74%;预定、票务与登机17件,占18.47%;退款6件,占6.52%;旅客服务与综合(含常旅客)各5件,各占5.44%;超售3件,占3.26%;票价1件,占1.09%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例(%)
1	航班问题	取消	21	38.04
		延误	14	
2	行李问题	行李破损	7	21.74
		行李延误	5	
		行李丢失	4	

		收费过高	2	
		内物损坏	1	
		物品丢失	1	
3	预定、票务与登机	售票预定错误	5	18.47
		信息沟通	4	
		未收到机票	2	
		拒绝乘客登机	2	
		无预定记录	1	
		拒绝售票	1	
		其他	2	
5	退 款	6	6.52	
6	旅客服务	5	5.44	
7	综合（含常旅客）	5	5.44	
8	超 售	3	3.26	
9	票 价	1	1.09	
	合 计	92	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	8	1	5	0	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	19
2	中国国际航空股份有限公司	4	0	1	0	2	7	2	0	0	0	0	3	0	0	0	19
3	中国东方航空股份有限公司	6	2	2	0	0	3	0	0	0	0	0	2	0	0	0	15
4	厦门航空有限公司	2	0	1	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	7
5	四川航空股份有限公司	4	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
6	海南航空股份有限公司	2	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5

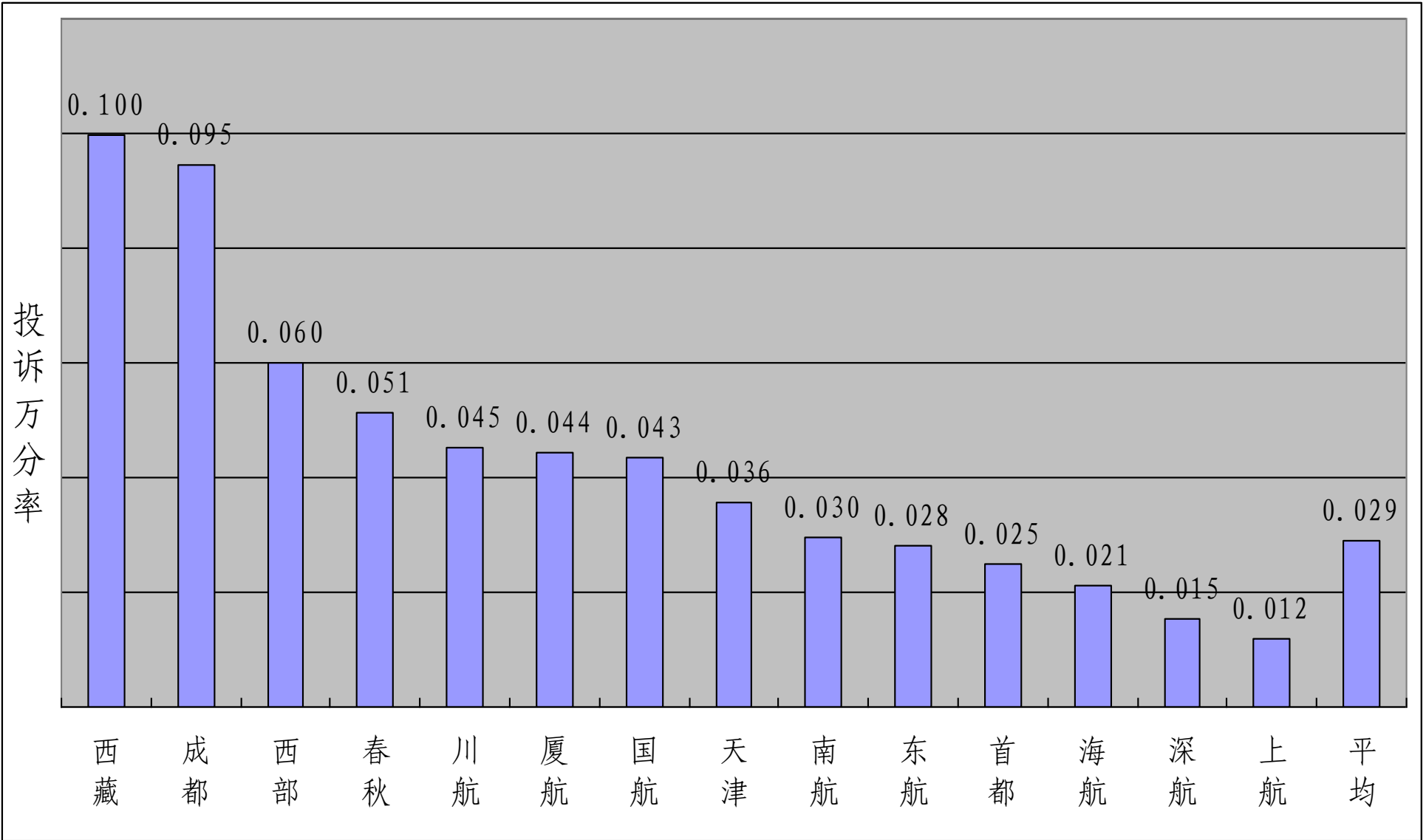
7	春秋航空有限公司	2	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
8	深圳航空有限责任公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	天津航空有限责任公司	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
10	成都航空有限公司	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
11	北京首都航空有限公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	西部航空有限责任公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	上海航空股份有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	西藏航空有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	35	3	17	1	6	20	5	0	0	0	0	5	0	0	0	92

3、国内航空公司的投诉率统计

本月 33 家航空公司中有 14 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	1	10.03	0.100
2	成都航空有限公司	3	31.72	0.095
3	西部航空有限责任公司	2	33.27	0.060
4	春秋航空有限公司	5	97.34	0.051
5	四川航空股份有限公司	7	155.15	0.045
6	厦门航空有限公司	7	158.17	0.044
7	中国国际航空股份有限公司	19	437.81	0.043
8	天津航空有限责任公司	3	84.28	0.036
9	中国南方航空股份有限公司	19	639.93	0.030
10	中国东方航空股份有限公司	15	534.58	0.028
11	北京首都航空有限公司	2	79.81	0.025
12	海南航空股份有限公司	5	235.24	0.021
13	深圳航空有限责任公司	3	196.91	0.015
14	上海航空股份有限公司	1	84.60	0.012
15	山东航空股份有限公司	0	108.45	0.000
16	上海吉祥航空有限公司	0	70.39	0.000
17	云南祥鹏航空有限责任公司	0	51.34	0.000

18	中国联合航空有限公司	0	41.62	0.000
19	昆明航空有限公司	0	24.63	0.000
20	奥凯航空有限公司	0	23.79	0.000
21	重庆航空有限责任公司	0	19.07	0.000
22	河北航空有限公司	0	16.45	0.000
23	华夏航空有限公司	0	13.41	0.000
24	浙江长龙航空有限公司	0	9.32	0.000
25	瑞丽航空有限责任公司	0	7.00	0.000
26	大新华航空有限公司	0	6.34	0.000
27	青岛航空股份有限公司	0	6.02	0.000
28	乌鲁木齐航空有限责任公司	0	5.69	0.000
29	福州航空有限责任公司	0	5.64	0.000
30	东海航空有限公司	0	4.17	0.000
31	幸福航空有限责任公司	0	1.91	0.000
32	云南英安航空有限公司	0	0.32	0.000
33	河南航空有限公司	---	---	---
	合 计	92	3192.60	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 10 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	美国联合航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	加拿大航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	英国航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	澳洲航空公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	俄罗斯洲际航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	阿联酋国际航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

7	马来西亚航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8	泰国国际航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
9	菲律宾亚洲航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
10	马来西亚亚洲航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	3	0	2	1	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	10

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	航班延误时服务	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	广东珠海金湾机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	0	0	0	0	1	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 45 件，其中签改退票 39 件，售票服务与售后服务各 3 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	深圳市万兴龙实业有限公司宝安航空服务部	0	4	0	0	0	0	0	4
2	去哪儿网	1	3	0	0	0	0	0	4
3	广州环飞商务服务有限公司	0	2	0	0	0	0	0	2
4	上海长寿国际旅行社有限公司	1	1	0	0	0	0	0	2
5	湘潭平安商务服务有限公司	0	2	0	0	0	0	0	2

6	北京畅游畅享网络科技有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
7	北京昊翔顺达航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
8	北京华悦航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
9	北京亚商联合航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
10	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
11	广州市金翔达服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
12	广州市蓝穹经贸有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
13	广州市蕴丰航空运输代理有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
14	广州宇良商务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
15	海南浪花航空服务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
16	湖南众游航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
17	君澜天下票务代理（北京）有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
18	青岛航铁通商贸有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
19	上海百益航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1

20	上海昊远商务信息服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
21	深圳登玑商务代理有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
22	深圳市安顺达航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
23	深圳市翱翔科技有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
24	深圳市博览天下票务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
25	深圳市快乐飞航空票务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
26	深圳市南联信实业有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
27	深圳市瑞邦航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
28	深圳市天泰航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
29	深圳市行程天下航空票务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
30	深圳紫恒航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
31	四川龙翔旅业服务有限责任公司	0	1	0	0	0	0	0	1
32	万顺通航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
33	重庆易得票务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1

34	云南东海岸航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
35	云南海讯商务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
36	携程网	0	1	0	0	0	0	0	1
	合计	3	39	3	0	0	0	0	45

五、投诉处理情况与问题

本月受理的 148 件投诉中，共有 140 件得到了及时处理和回复。有 8 件投诉未得到及时处理，其中 7 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、英国航空公司、澳洲航空公司、俄罗斯洲际航空公司、阿联酋国际航空公司、泰国国际航空公司、马来西亚航空公司关于航班问题，预定、票务与登机，行李，票价及旅客服务问题的投诉。有 1 件为国内航空公司，为成都航空公司，关于航班问题的投诉。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

2015 年 2 月 13 日