

2015年1月航空运输消费者投诉情况通报

2015年1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137件,其中国内航空公司114件,国外及港、澳、台地区航空公司11件,机场6件,销售代理企业6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

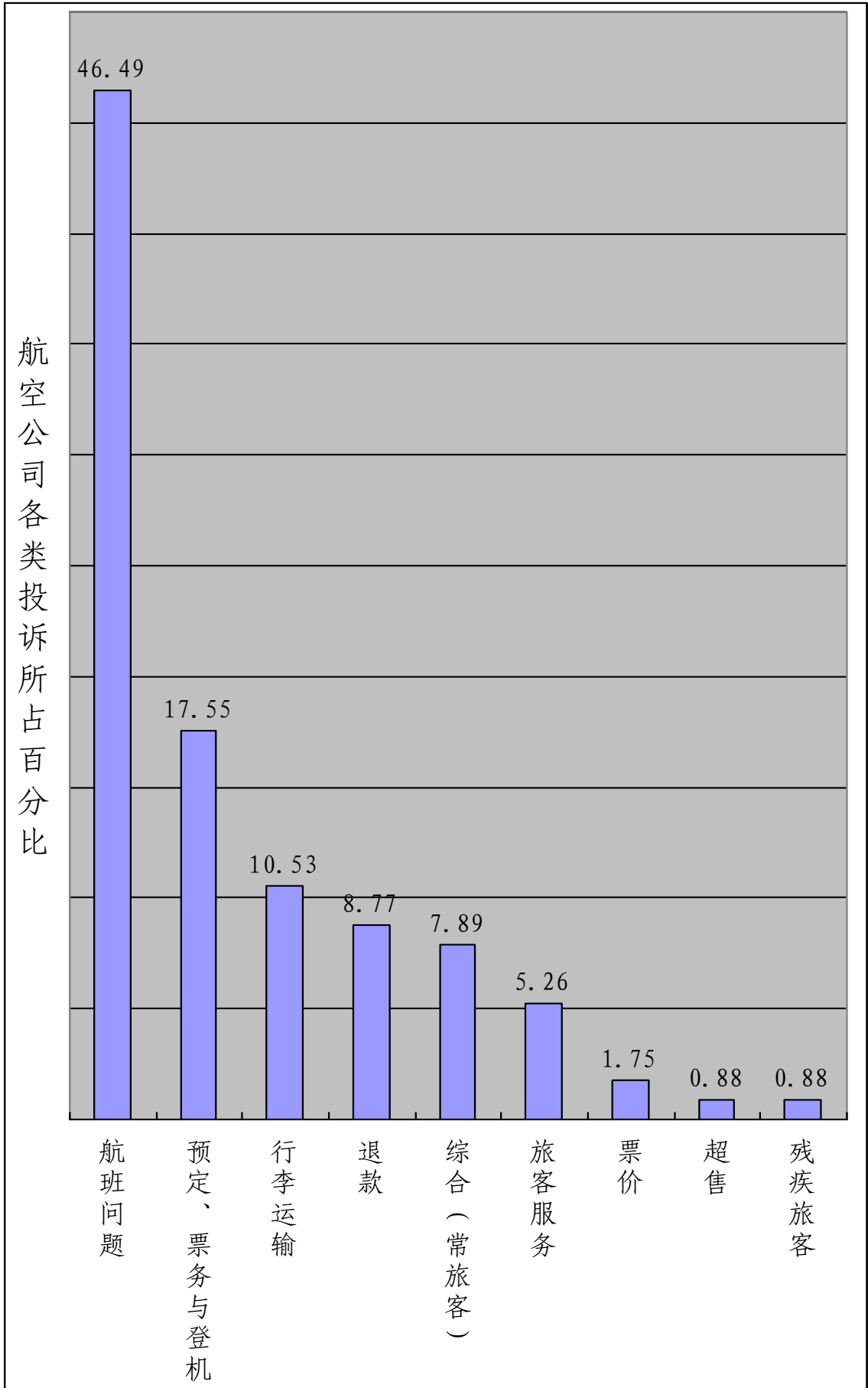
1、国内航空公司投诉类型及比例

本月受理消费者对国内航空公司的投诉114件。其中,航班问题53件,占46.49%;预定、票务与登机20件,占17.55%;行李运输差错12件,占10.53%;退款10件,占8.77%;综合(含常旅客)9件,占7.89%;旅客服务6件,占5.26%;票价2件,占1.75%。超售与残疾旅客各1件,各占0.88%;

序号	投诉类型	投诉件数		比例(%)
1	航班问题	取消	28	46.49
		延误	18	
		错失衔接	3	
		信息沟通	2	
		更换航空器	1	
		其他	1	

2	预定、票务与登机	售票预定错误	7	17.55
		拒绝乘客登机	4	
		拒绝出售机票	2	
		信息沟通	2	
		无预定记录	1	
		错误取消	1	
		未能成功签转	1	
		其他	2	
3	行李问题	行李延误	3	10.53
		行李破损	3	
		内物丢失	2	
		行李丢失	2	
		内物损坏	1	
		行李多收费	1	
4	退款	10	8.77	

5	综合（含常旅客）	9	7.89
6	旅客服务	6	5.26
7	票 价	2	1.75
8	超 售	1	0.88
9	残 疾	1	0.88
合 计		114	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	11	0	1	0	0	3	1	0	0	0	0	3	1	0	0	20
2	中国东方航空股份有限公司	8	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	0	15
3	中国国际航空股份有限公司	5	1	3	1	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	14
4	海南航空股份有限公司	5	0	2	0	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	13
5	四川航空股份有限公司	2	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
6	西部航空有限责任公司	2	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6

7	厦门航空有限公司	3	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
8	深圳航空有限责任公司	2	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
9	河北航空有限公司	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
10	春秋航空有限公司	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
11	北京首都航空有限公司	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
12	云南祥鹏航空有限责任公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
13	华夏航空有限公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
14	山东航空股份有限公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	中国联合航空有限公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	深圳东海航空有限公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
17	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
18	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

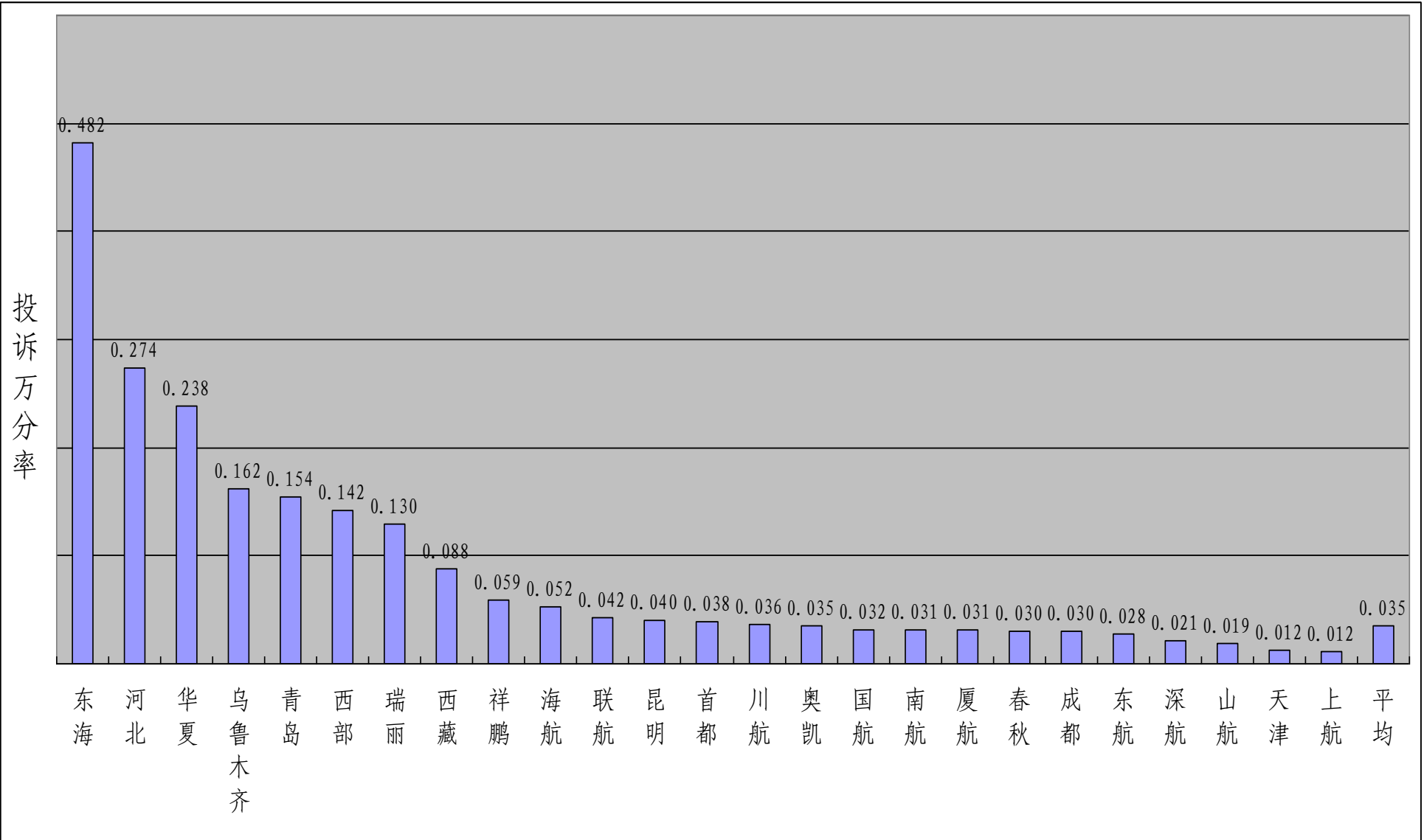
19	成都航空有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	奥凯航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	昆明航空有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	西藏航空有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
23	瑞丽航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
24	青岛航空股份有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	乌鲁木齐航空有限责任公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	53	1	20	2	10	12	6	0	0	0	0	9	1	0	0	114

3、国内航空公司的投诉率统计

本月 34 家航空公司中有 25 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零叁伍（0.035 ‰）。

序号	公司名称	投诉 件数	运输量 (万人)	投诉率 (万分)
1	东海航空有限公司	2	4.15	0.482
2	河北航空有限公司	4	14.60	0.274
3	华夏航空有限公司	3	12.61	0.238
4	乌鲁木齐航空有限责任公司	1	6.18	0.162
5	青岛航空股份有限公司	1	6.48	0.154
6	西部航空有限责任公司	6	42.37	0.142
7	瑞丽航空有限责任公司	1	7.71	0.130
8	西藏航空有限公司	1	11.40	0.088
9	云南祥鹏航空有限责任公司	3	50.72	0.059
10	海南航空股份有限公司	13	248.84	0.052
11	中国联合航空有限公司	2	47.48	0.042
12	昆明航空有限公司	1	24.97	0.040
13	北京首都航空有限公司	3	78.05	0.038
14	四川航空股份有限公司	6	166.20	0.036
15	奥凯航空有限公司	1	28.36	0.035
16	中国国际航空股份有限公司	14	443.60	0.032
17	中国南方航空股份有限公司	20	641.26	0.031

18	厦门航空有限公司	5	162.34	0.031
19	春秋航空有限公司	3	100.80	0.030
20	成都航空有限公司	1	33.78	0.030
21	中国东方航空股份有限公司	15	534.78	0.028
22	深圳航空有限责任公司	4	188.93	0.021
23	山东航空股份有限公司	2	106.86	0.019
24	上海航空股份有限公司	1	86.22	0.012
25	天津航空有限责任公司	1	81.39	0.012
26	上海吉祥航空有限公司	0	72.92	0.000
27	重庆航空有限责任公司	0	19.64	0.000
28	浙江长龙航空有限公司	0	8.59	0.000
29	大新华航空有限公司	0	6.41	0.000
30	福州航空有限责任公司	0	5.29	0.000
31	幸福航空有限责任公司	0	2.09	0.000
32	九元航空有限公司	0	0.66	0.000
33	云南英安航空有限公司	0	0.25	0.000
34	河南航空有限公司	—	—	—
	合 计	114	3245.92	0.035



(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 11 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(长途)有限公司	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
2	马来西亚亚洲航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	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
4	菲律宾航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	新加坡航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	阿联酋阿提哈德航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

7	奥地利航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8	以色列航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	6	0	0	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	11

二、对机场的投诉情况

本月对机场的投诉 6 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	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
2	昆明长水国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
3	西安咸阳国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	重庆江北国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

5	海口美兰国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
6	济南遥墙国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	0	0	0	0	3	2	0	1	0	0	0	0	0	6

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 6 件，其中签改退票 5 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	0	4	0	0	0	0	0	4

2	淘宝网	0	1	0	0	0	0	0	1
3	易购旅行网	0	0	1	0	0	0	0	1
	合计	0	5	1	0	0	0	0	6

五、投诉处理情况与问题

本月受理的 137 件投诉中，共有 129 件得到了及时处理和回复。8 件未得到及时处理，其中 5 件为对国外及港、澳、台地区航空公司的投诉，分别为阿联酋阿提哈德航空公司、奥地利航空公司、以色列航空公司、菲律宾航空公司、新加坡航空公司关于航班问题、旅客服务及退款问题的投诉。有 1 件乌鲁木齐航空公司航班问题的投诉，有 1 件西安咸阳国际机场关于安检问题和 1 件海口美兰国际机场关于航班延误时服务的投诉没有得到及时处理与回复。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 4 月 17 日