

2015年2月航空运输消费者投诉情况通报

2015年2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113件,其中国内航空公司80件,国外及港、澳、台地区航空公司8件,机场1件,销售代理企业24件。现将本月投诉情况通报如下:

一、对航空公司的投诉情况

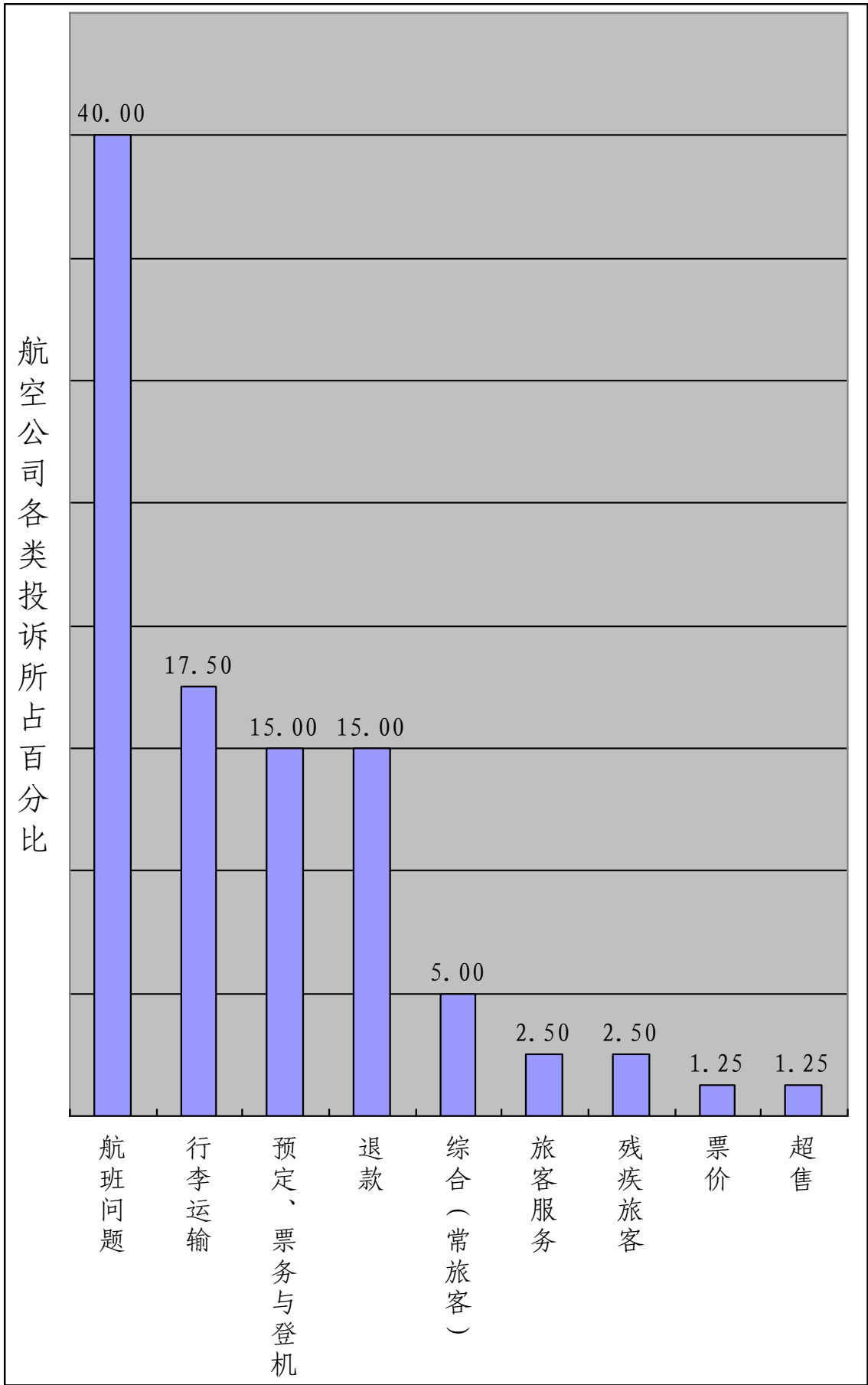
(一) 对国内航空公司的投诉情况

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80件。其中,航班问题32件,占40.00%;行李运输差错14件,占17.50%;预定、票务与登机12件,占15.00%;退款12件,占15.00%;综合(含常旅客)4件,占5.00%;旅客服务与残疾旅客各2件,各占2.5%;票价与超售各1件,各占1.25%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例(%)
1	航班问题	取消	13	40.00
		延误	13	
		信息沟通	4	
		错失衔接	1	
		改变始发点	1	
		行李延误	3	

2	行李问题	行李破损	3	17.50
		行李丢失	2	
		内物损坏	2	
		内物破损	1	
		内物丢失	1	
		多收费用	1	
		收费过高	1	
3	预定、票务与登机	售票预定错误	6	15.00
		拒绝乘客登机	5	
		未能成功签转	1	
4	退 款	拒绝提供退款	9	15.00
		不适当的退款	3	
5	综合（常旅客）	4		5.00
6	旅客服务	2		2.50
7	残疾旅客	2		2.50
8	票 价	1		1.25
9	超 售	1		1.25
合 计		80		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	6	0	3	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
2	中国国际航空股份有限公司	4	0	4	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	11
3	海南航空股份有限公司	2	1	1	0	0	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	8
4	中国东方航空股份有限公司	3	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	7
5	四川航空股份有限公司	1	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
6	厦门航空有限公司	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5

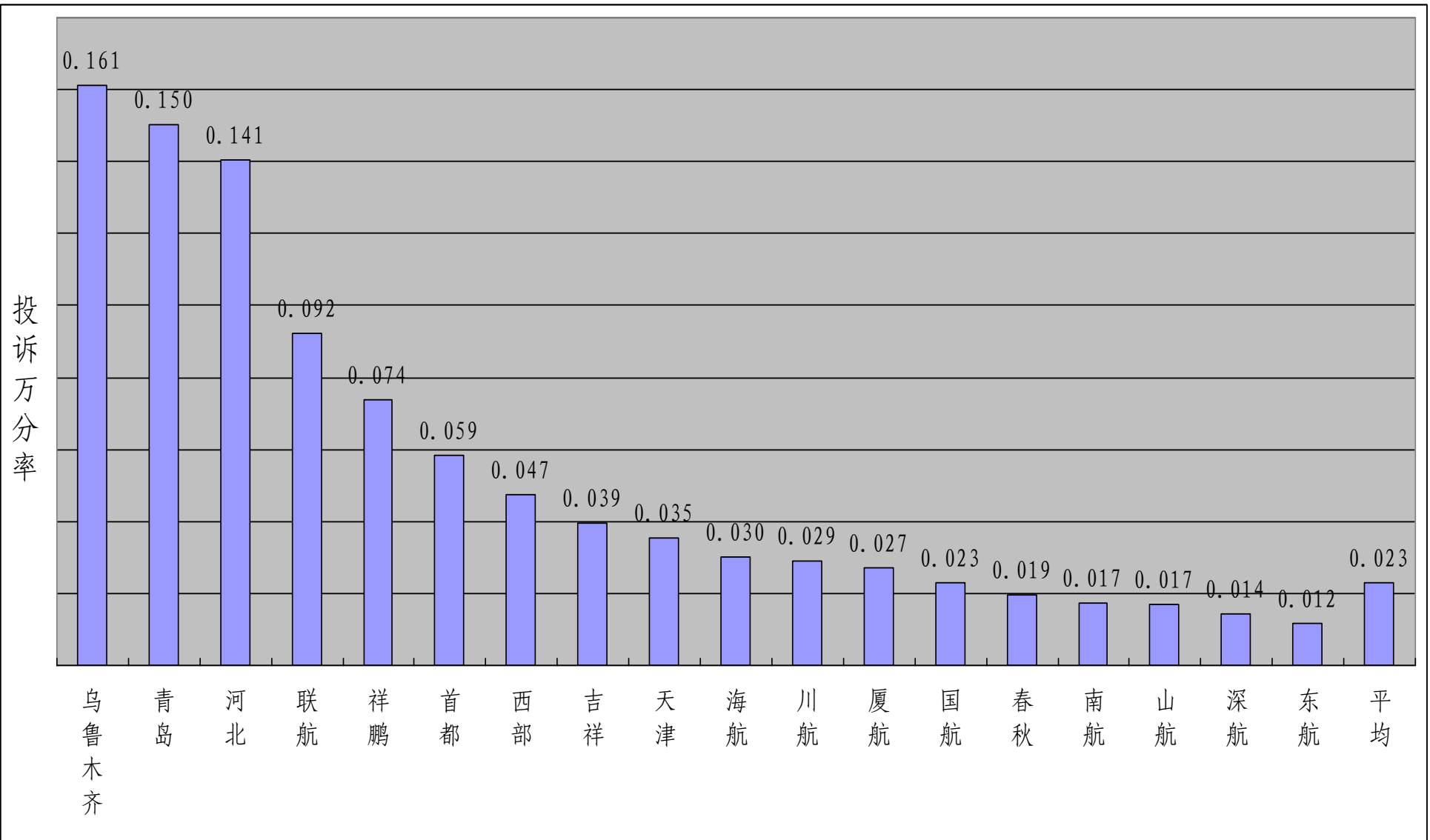
7	北京首都航空有限公司	3	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
8	云南祥鹏航空有限责任公司	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
9	中国联合航空有限公司	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
10	深圳航空有限责任公司	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
11	天津航空有限责任公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
12	上海吉祥航空有限公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3
13	山东航空股份有限公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	春秋航空有限公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	西部航空有限责任公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	河北航空有限公司	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
17	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
18	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		32	1	12	1	12	14	2	0	0	0	0	4	2	0	0	80

3、国内航空公司的投诉率统计

本月 34 家航空公司中有 18 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零贰叁（0.023 ‰）。

序号	公司名称	投诉件数	运输量 (万人)	投诉率 (万分)
1	乌鲁木齐航空有限责任公司	1	6.21	0.161
2	青岛航空股份有限公司	1	6.66	0.150
3	河北航空有限公司	2	14.23	0.141
4	中国联合航空有限公司	4	43.31	0.092
5	云南祥鹏航空有限责任公司	4	54.33	0.074
6	北京首都航空有限公司	5	85.47	0.059
7	西部航空有限责任公司	2	42.23	0.047
8	上海吉祥航空有限公司	3	76.06	0.039
9	天津航空有限责任公司	3	84.77	0.035
10	海南航空股份有限公司	8	267.04	0.030
11	四川航空股份有限公司	5	173.15	0.029
12	厦门航空有限公司	5	183.77	0.027
13	中国国际航空股份有限公司	11	475.66	0.023
14	春秋航空有限公司	2	102.73	0.019
15	中国南方航空股份有限公司	12	686.29	0.017
16	山东航空股份有限公司	2	117.62	0.017
17	深圳航空有限责任公司	3	207.79	0.014

18	中国东方航空股份有限公司	7	595.56	0.012
19	上海航空股份有限公司	0	95.38	0.000
20	成都航空有限公司	0	34.01	0.000
21	昆明航空有限公司	0	25.45	0.000
22	重庆航空有限责任公司	0	21.91	0.000
23	奥凯航空有限公司	0	20.19	0.000
24	华夏航空有限公司	0	13.16	0.000
25	西藏航空有限公司	0	11.88	0.000
26	浙江长龙航空有限公司	0	8.32	0.000
27	瑞丽航空有限责任公司	0	7.79	0.000
28	大新华航空有限公司	0	6.03	0.000
29	东海航空有限公司	0	5.79	0.000
30	福州航空有限责任公司	0	5.45	0.000
31	幸福航空有限责任公司	0	2.32	0.000
32	九元航空有限公司	0	1.98	0.000
33	云南英安航空有限公司	0	0.21	0.000
34	河南航空有限公司	—	—	—
	合 计	80	3492.73	0.023



(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	美国达美航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	阿联酋阿提哈德航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	埃及航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	土耳其航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	印度尼西亚鹰航公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	马来西亚航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

7	马来西亚亚洲航空有限公司	0	0	0	0	1	0	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		0	0	4	0	2	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 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	海口美兰国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		0	0	0	0	0	1	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 24 件，其中签改退票 19 件，售票服务 3 件，售后服务 2 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	3	0	0	0	0	0	5
2	深圳市飞翔天下网络科技有限公司	0	3	0	0	0	0	0	3
3	深圳市天泰航空服务有限公司	0	1	1	0	0	0	0	2
4	北京天益游航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
5	成都永兴国际航空服务有限责任公司	0	1	0	0	0	0	0	1

6	广州环飞商务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
7	广州龙润国际旅行社有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
8	黑龙江中山航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
9	今日天下通	0	1	0	0	0	0	0	1
10	青岛市友和信航空商旅服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
11	去哪儿网吉通国际	1	0	0	0	0	0	0	1
12	上海通赢商务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
13	深圳市翱翔宇票务代理有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
14	深圳市快乐飞航空票务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
15	深圳市新之旅航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
16	深圳市云飞航空票务代理有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
17	携程网	0	1	0	0	0	0	0	1
	合计	3	19	2	0	0	0	0	24

五、投诉处理情况与问题

本月受理的 113 件投诉中，共有 103 件得到了及时处理和回复。有 10 件未得到及时处理，其中 7 件外国及港、澳、台地区航空公司投诉，分别为达美航空公司、埃及航空公司、土耳其航空公司、阿联酋阿提哈德航空公司、马来西亚航空公司、印度尼西亚鹰航以及香港航空公司关于预定、票务与登机、行李及退款问题的投诉。有 1 件为乌鲁木齐航空公司关于航班问题的投诉，有 1 件海口美兰国际机场关于行李多收费问题的投诉没有及时处理与回复。另有 1 件中国联合航空关于航班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

2015 年 4 月 29 日