

2015年3月航空运输消费者投诉情况通报

2015年3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176件,其中国内航空公司133件,国外及港、澳、台地区航空公司21件,机场11件,销售代理企业11件。现将本月投诉情况通报如下:

一、对航空公司的投诉情况

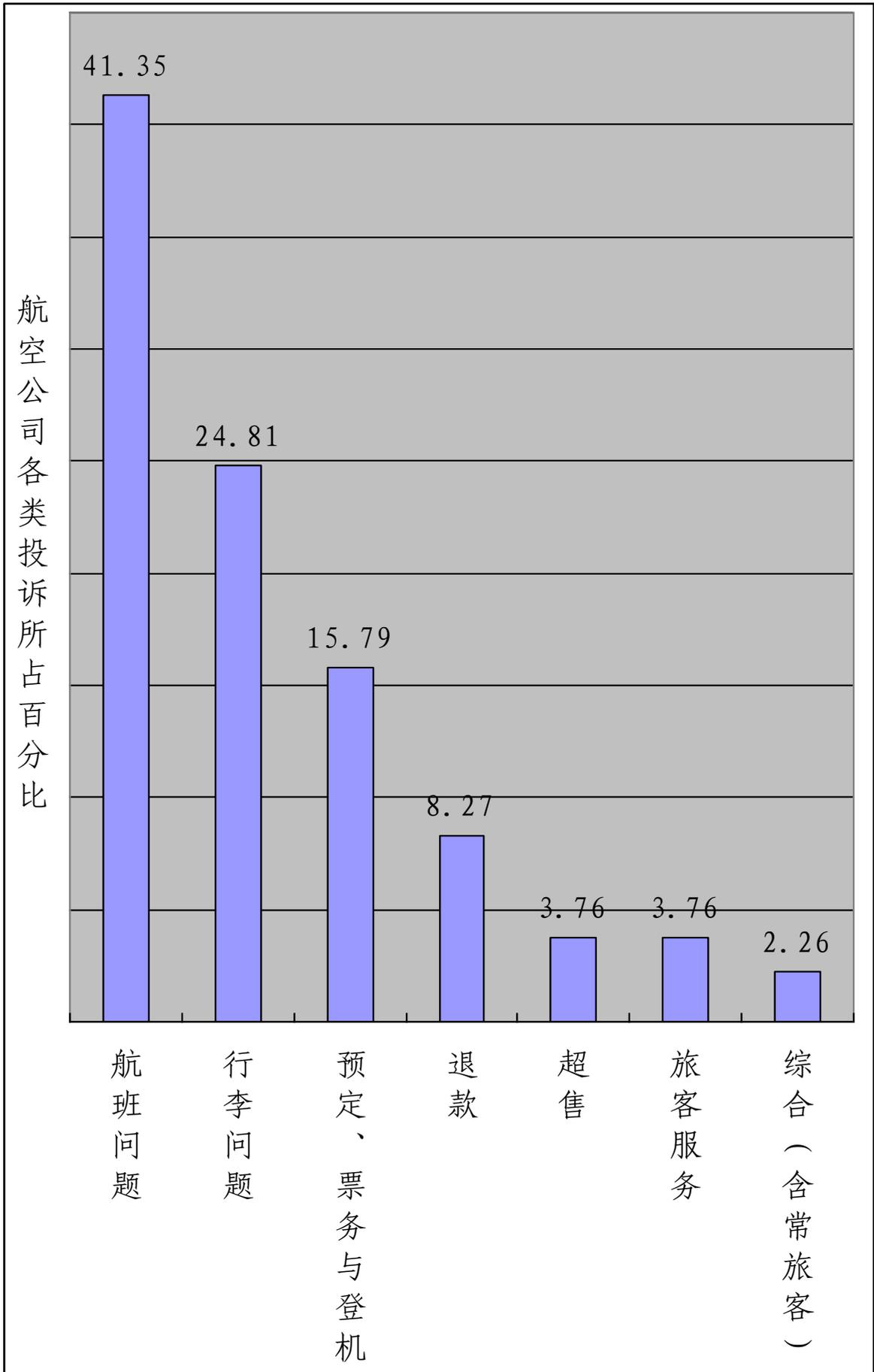
(一) 对国内航空公司的投诉情况

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133件。其中,航班问题55件,占41.35%;行李运输差错33件,占24.81%;预定、票务与登机21件,占15.79%;退款11件,占8.27%;超售与旅客服务各5件,各占3.76%;综合(含常旅客)3件,占2.26%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例(%)
1	航班问题	取消	25	41.35
		延误	30	
2	行李问题	行李延误	14	24.81
		行李丢失	8	
		行李破损	6	

		内物破损	1	
		内物损坏	1	
		内物丢失	1	
		多收费用	1	
		拒绝运输	1	
3	预定、票务与登机	拒绝乘客登机	8	15.79
		售票预定错误	6	
		没有预定记录	3	
		不满意的信息	2	
		无法联络旅客	1	
		未能成功签转	1	
4	退 款		11	8.27
5	超 售		5	3.76
6	旅客服务		5	3.76
7	综合（常旅客）		3	2.26
	合 计		133	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	7	4	3	0	1	10	1	0	0	0	0	1	0	0	0	27
2	中国国际航空股份有限公司	2	0	3	0	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
3	中国东方航空股份有限公司	5	0	5	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
4	海南航空股份有限公司	8	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
5	深圳航空有限责任公司	4	0	2	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
6	北京首都航空有限公司	7	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9

7	四川航空股份有限公司	2	0	3	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	8
8	厦门航空有限公司	3	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	8
9	春秋航空有限公司	1	0	1	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	6
10	云南祥鹏航空有限责任公司	1	0	2	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
11	奥凯航空有限公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
12	上海吉祥航空有限公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
13	西部航空有限责任公司	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
14	昆明航空有限公司	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
15	中国联合航空有限公司	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	成都航空有限公司	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
17	华夏航空有限公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
18	大新华航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
19	上海航空股份有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

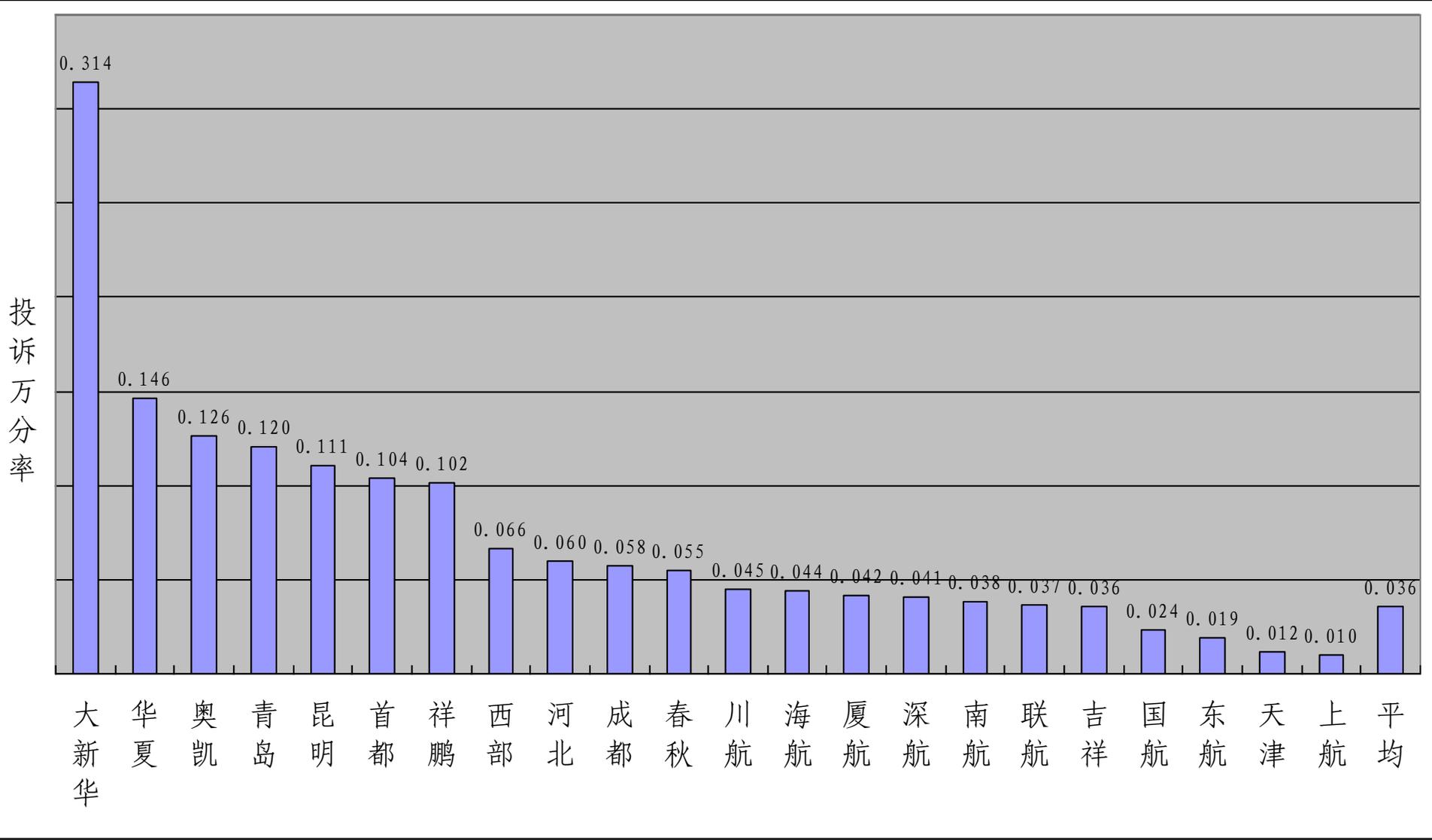
20	天津航空有限责任公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	河北航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	青岛航空股份有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	55	5	21	0	11	33	5	0	0	0	0	3	0	0	0	133

3、国内航空公司的投诉率统计

本月 35 家航空公司中有 22 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零叁陆（0.036 ‰）。

序号	公司名称	投诉件数	运输量 (万人)	投诉率 (万分)
1	大新华航空有限公司	2	6.36	0.314
2	华夏航空有限公司	2	13.67	0.146
3	奥凯航空有限公司	4	31.63	0.126
4	青岛航空股份有限公司	1	8.30	0.120
5	昆明航空有限公司	3	27.10	0.111
6	北京首都航空有限公司	9	86.82	0.104
7	云南祥鹏航空有限责任公司	6	59.03	0.102
8	西部航空有限责任公司	3	45.15	0.066
9	河北航空有限公司	1	16.66	0.060
10	成都航空有限公司	2	34.74	0.058
11	春秋航空有限公司	6	108.83	0.055
12	四川航空股份有限公司	8	179.52	0.045
13	海南航空股份有限公司	11	251.76	0.044
14	厦门航空有限公司	8	190.66	0.042
15	深圳航空有限责任公司	9	219.08	0.041
16	中国南方航空股份有限公司	27	712.06	0.038
17	中国联合航空有限公司	2	54.63	0.037

18	上海吉祥航空有限公司	3	83.98	0.036
19	中国国际航空股份有限公司	12	507.61	0.024
20	中国东方航空股份有限公司	12	632.65	0.019
21	天津航空有限责任公司	1	84.87	0.012
22	上海航空股份有限公司	1	102.17	0.010
23	山东航空股份有限公司	0	133.30	0.000
24	重庆航空有限责任公司	0	20.78	0.000
25	西藏航空有限公司	0	14.05	0.000
26	瑞丽航空有限责任公司	0	9.15	0.000
27	浙江长龙航空有限公司	0	8.97	0.000
28	乌鲁木齐航空有限责任公司	0	7.02	0.000
29	东海航空有限公司	0	6.88	0.000
30	福州航空有限责任公司	0	5.72	0.000
31	九元航空有限公司	0	2.98	0.000
32	幸福航空有限责任公司	0	2.32	0.000
33	北部湾航空公司	0	1.18	0.000
34	云南英安航空有限公司	0	0.23	0.000
35	河南航空有限公司	—	—	—
	合 计	133	3669.85	0.036



(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 21 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	3	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
2	菲律宾亚洲航空公司	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
3	卡塔尔航空公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
4	香港航空公司	1	0	1	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	德国汉莎航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

7	马来西亚航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8	泰国亚洲航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
9	新加坡航空公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
10	香港快运航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	6	0	3	1	6	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21

二、对机场的投诉情况

本月对机场的投诉 11 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	贵阳龙洞堡机场	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
2	上海浦东国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

3	成都双流国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	昆明长水国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	重庆江北机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
6	海口美兰国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	太原武宿机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8	南昌昌北机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
9	北京南苑机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
10	遵义机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	0	0	3	2	3	1	0	0	0	0	1	0	1	11

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 11 件，其中签改退票 8 件，欺诈行为 2 件，售票服务 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	3	0	0	0	0	0	3
2	携程网	0	1	0	1	0	0	0	2
3	保时达航空票务	0	1	0	0	0	0	0	1
4	麦票网	0	1	0	0	0	0	0	1
5	淘宝网	0	1	0	0	0	0	0	1
6	厦航国旅	0	1	0	0	0	0	0	1
7	银宇特价机票售卖点	1	0	0	0	0	0	0	1
8	qunar.com	0	0	0	1	0	0	0	1
	合计	1	8	0	2	0	0	0	11

五、投诉处理情况与问题

本月受理的 176 件投诉中，共有 165 件得到了及时处理和回复。有 11 件未得到及时处理，其中 7 件是外国及港、澳、台地区航空公司投诉，分别为俄罗斯国际航空公司、德国汉莎航空公司、马来西亚航空公司、新加坡航空公司、香港航空公司、香港快运航空公司关于航班问题、行李问题、预定、票务与登机及票价问题的投诉。有 2 件国内航空公司的投诉，为大新华航空公司关于航班问题的投诉。有 2 件关于贵阳龙洞堡国际机场航班信息问题的投诉和遵义机场安检问题的投诉。截止目前，2015 年 2 月中国联合航空申请延期处理的航班问题投诉已处理并回复，其余 9 件投诉仍未得到处理。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 5 月 6 日