

2012年1月航空运输消费者投诉情况通报

中国民航局 www.caac.gov.cn (2012-03-22) 来源:

2012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138件,其中航空公司111件,机场8件,销售代理企业19件。投诉总数比2011年1月106件增加

32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

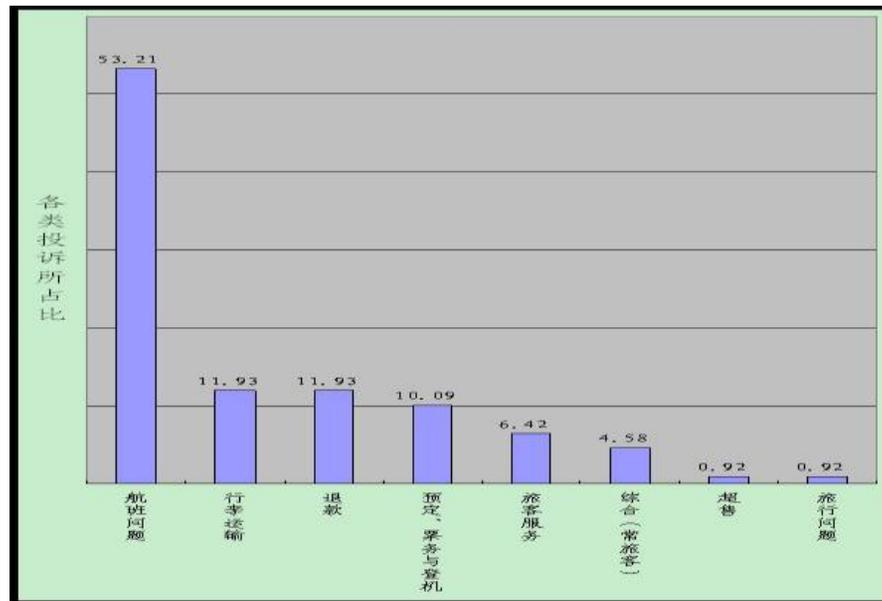
1、国内航空公司投诉类型及比例

本月受理消费者对国内航空公司的投诉109件,其中,航班问题58件,占53.21%;行李运输差错

13件,占11.93%;退款13件,占11.93%;预定、票务与登机11件,占10.09%;旅客服务7件,

占6.42%;综合(常旅客)5件,占4.58%;超售及旅行问题各1件,各占0.92%。

| 序号 | 投诉类型 | 投诉件数 | 比例 (%) |
|----|----------|------|--------|
| 1 | 航班问题 | 58 | 53.21 |
| 2 | 行李运输 | 13 | 11.93 |
| 3 | 退款 | 13 | 11.93 |
| 4 | 预定、票务与登机 | 11 | 10.09 |
| 5 | 旅客服务 | 7 | 6.42 |
| 6 | 综合(常旅客) | 5 | 4.58 |
| 7 | 超售 | 1 | 0.92 |
| 8 | 旅行问题 | 1 | 0.92 |
| | 合计 | 109 | 100 |

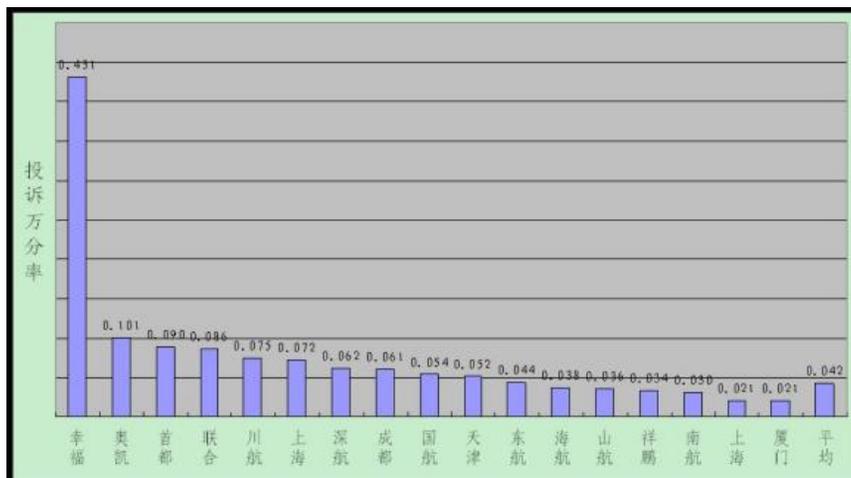


2、国内航空公司的投诉率统计

本月26家航空公司中有17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零肆贰。

| 序号 | 公司名称 | 投诉件数 | 运输量 | 投诉率 (万分) |
|----|--------------|------|--------|----------|
| 1 | 幸福航空有限责任公司 | 1 | 2.32 | 0.431 |
| 2 | 奥凯航空有限公司 | 2 | 19.78 | 0.101 |
| 3 | 北京首都航空有限公司 | 4 | 44.65 | 0.090 |
| 4 | 中国联合航空有限公司 | 2 | 23.18 | 0.086 |
| 5 | 四川航空股份有限公司 | 9 | 119.25 | 0.075 |
| 6 | 上海吉祥航空有限公司 | 3 | 41.71 | 0.072 |
| 7 | 深圳航空有限责任公司 | 10 | 161.67 | 0.062 |
| 8 | 成都航空有限公司 | 1 | 16.51 | 0.061 |
| 9 | 中国国际航空股份有限公司 | 22 | 405.70 | 0.054 |
| 10 | 天津航空有限责任公司 | 2 | 38.71 | 0.052 |
| 11 | 中国东方航空股份有限公司 | 19 | 435.32 | 0.044 |
| 12 | 海南航空股份有限公司 | 8 | 212.84 | 0.038 |
| 13 | 山东航空股份有限公司 | 3 | 83.89 | 0.036 |
| 14 | 云南祥鹏航空有限责任公司 | 1 | 29.49 | 0.034 |
| 15 | 中国南方航空股份有限公司 | 17 | 559.87 | 0.030 |
| 16 | 上海航空股份有限公司 | 2 | 93.93 | 0.021 |
| 17 | 厦门航空有限公司 | 3 | 141.32 | 0.021 |
| 18 | 春秋航空有限公司 | 0 | 72.09 | 0.000 |
| 19 | 西部航空有限责任公司 | 0 | 18.63 | 0.000 |

| | | | | |
|----|------------|-----|---------|-------|
| 20 | 重庆航空有限责任公司 | 0 | 16.03 | 0.000 |
| 21 | 昆明航空有限公司 | 0 | 12.66 | 0.000 |
| 22 | 大新华航空有限公司 | 0 | 6.70 | 0.000 |
| 23 | 西藏航空有限公司 | 0 | 3.98 | 0.000 |
| 24 | 华夏航空有限公司 | 0 | 3.93 | 0.000 |
| 25 | 河北航空有限公司 | 0 | 2.79 | 0.000 |
| 26 | 河南航空有限公司 | 0 | 0.00 | 0.000 |
| | 合计 | 109 | 2566.92 | 0.042 |



3、各家航空公司投诉类别和数量统计

| 序号 | 单位 | 航班问题 | 投诉类型及数量 | | | | | | | | | | | 歧视 (残疾人除外) | 合计 | | |
|----|--------------|------|---------|--------|----|----|----|------|----|----|----|-------|-----------|---------------|----|----|----------|
| | | | 超售 | 预定票务登机 | 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 |
| 1 | 中国国际航空股份有限公司 | 6 | 0 | 1 | 0 | 5 | 5 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 22 |
| 2 | 中国东方航空股份有限公司 | 13 | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 19 |
| 3 | 中国南方航空股份有限公司 | 9 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 17 |
| 4 | 深圳航空有限责任公司 | 4 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| 5 | 四川航空股份有限公司 | 6 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| 6 | 海南航空股份有限公司 | 4 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| 7 | 北京首都航空有限公司 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 8 | 厦门航空有限公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 9 | 山东航空股份有限公司 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 10 | 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 |
| 11 | 上海航空股份有限公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 12 | 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 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------|----|---|----|---|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|
| 13 | 奥凯航空有限公司 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 14 | 天津航空有限责任公司 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 15 | 成都航空有限公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 16 | 云南祥鹏航空有限责任公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 17 | 幸福航空有限责任公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 合计 | 58 | 1 | 11 | 0 | 13 | 13 | 7 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 | 0 | 0 | 0 | 109 |

(二) 对外国航空公司的投诉情况

本月受理对外国航空公司的投诉2件。

投诉类型及数量

| 序号 | 单位 | 航班问题 | 超售 | 预定票务登机 | 票价 | 退款 | 行李 | 旅客服务 | 吸烟 | 广告 | 信用 | 旅行或 包车 | 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 | 阿联酋航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 2 | 大韩航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 合计 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |

二、对机场的投诉情况

本月受理对机场的投诉8件。

投诉类型及数量

| 序号 | 单位 | 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 | 鄂尔多斯伊金霍洛机场 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 2 | 北京首都国际机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 3 | 大同倍加皂机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 4 | 广州白云国际机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 5 | 济南遥强国际机场 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 6 | 宁波栎社机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 7 | 三亚凤凰国际机场 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 8 | 乌鲁木齐地窝堡机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 合计 | 2 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 8 |

三、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19件，其中，售票服务12件，签改退票5件，欺诈行为

2件。

| 序号 | 单位 | 投诉类别及数量 | | | | | | | 合计 |
|----|-----------------------|---------|------|------|------|----|------|------|----|
| | | 售票服务 | 客票代理 | | 欺诈行为 | 运输 | 货运代理 | | |
| | | | 签改退票 | 售后服务 | | | 危险品 | 欺诈行为 | |
| 1 | 携程网 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 2 | 114机票预订中心 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 3 | 爱飞旅行网 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 4 | 翱翔旅行网 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 5 | 北京保盛航空服务有限公司 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 6 | 大理民航飞羽售票中心 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 7 | 湖南湘潭岚园宾馆 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 8 | 兰州星空张掖路航空售票处 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 9 | 掌上通航空服务(北京)有限公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 10 | 中国航空服务有限公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 11 | 中国民航票务预订中心 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 12 | 重庆西南售票处 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 13 | 翔游天下机票平台 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 14 | 淘宝网 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 15 | 盛世融智(北京)信息技术有限公司沈阳分公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 16 | 去哪网 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 合计 | 12 | 5 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 19 |

四、对投诉的回复及处理情况

2012年1月受理的138件投诉中,有135件得到了有效处理和及时回复。有3件关于销售代理的投诉

没有结案,延期处理。

中国民用航空局

二〇一二年三月十五日

附件: