

## 2012年2月航空运输消费者投诉情况通报

2012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194件,其中航空公司163件,机场7件,销售代理企业24件。投诉总数比2011年2月117件增加77件。现将本月投诉情况通报如下:

### 一、对航空公司的投诉情况

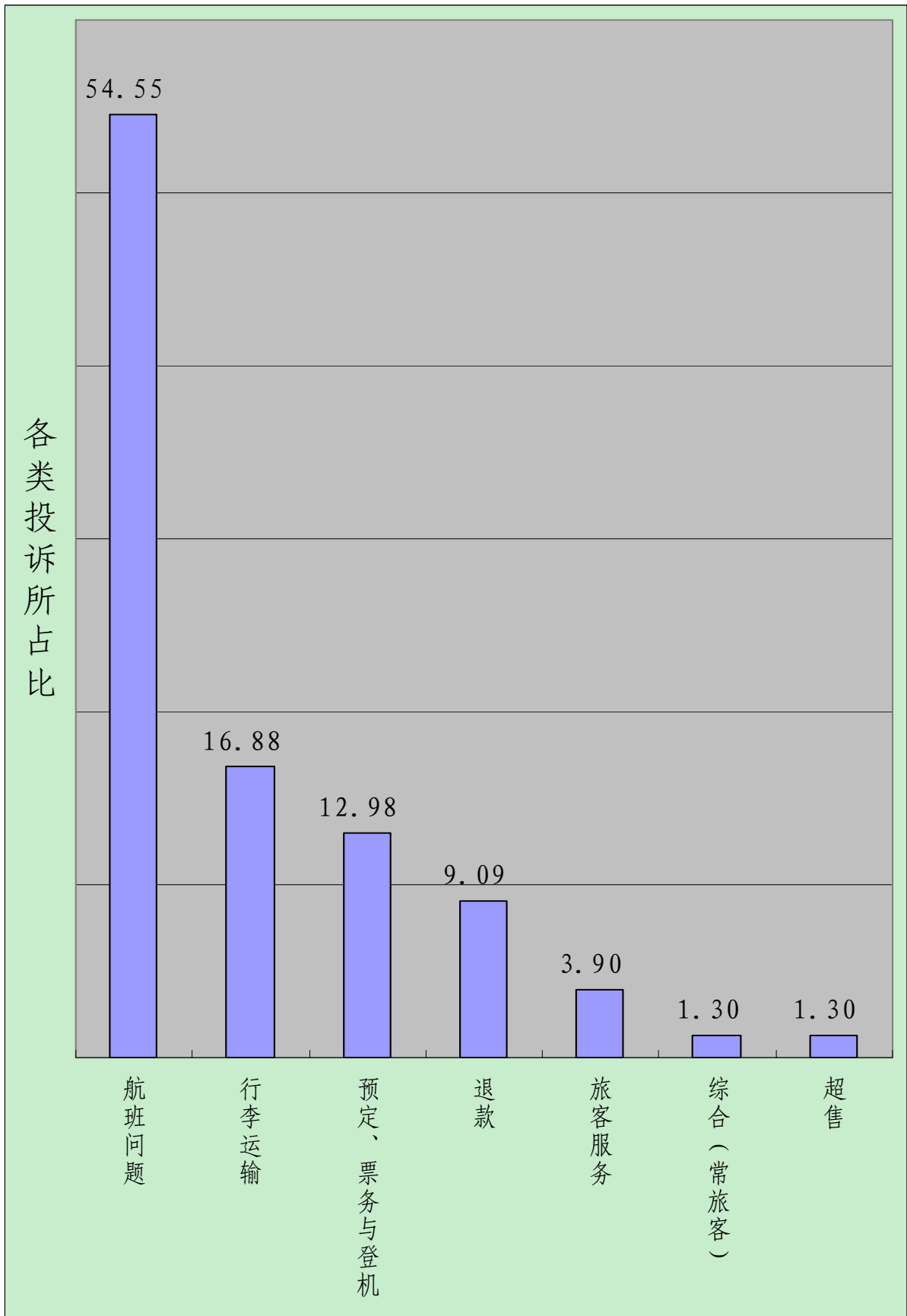
#### (一) 对国内航空公司的投诉情况

##### 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154件,其中,航班问题84件,占54.55%;行李运输差错26件,占16.88%;预定、票务与登机20件,占12.98%;退款14件,占9.09%;旅客服务6件,占3.90%;综合(常旅客)及超售各2件,各占1.30%。

序号	投诉类型	投诉件数	比例(%)
1	航班问题	84	54.55
2	行李运输	26	16.88
3	预定、票务与登机	20	12.98
4	退款	14	9.09
5	旅客服务	6	3.90
6	综合(常旅客)	2	1.30

7	超 售	2	1.30
合计		154	100

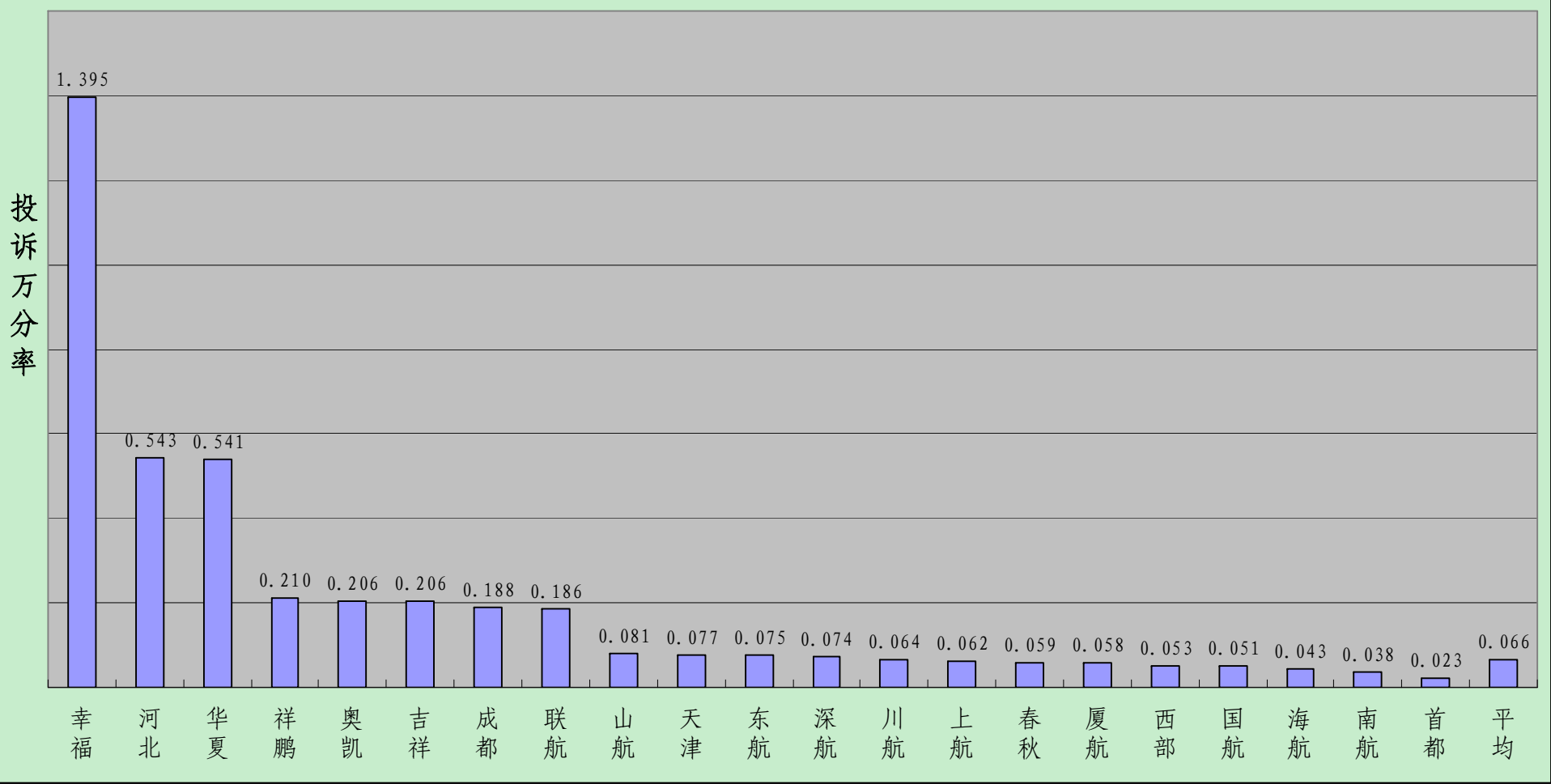


## 2、国内航空公司的投诉率统计

本月 26 家航空公司中有 21 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零陆陆（0.066‰）。

序号	公司名称	投诉件数	运输量	投诉万分率
1	幸福航空有限责任公司	3	2.15	1.395
2	河北航空有限公司	2	3.68	0.543
3	华夏航空有限公司	2	3.70	0.541
4	云南祥鹏航空有限责任公司	6	28.60	0.210
5	奥凯航空有限公司	4	19.44	0.206
6	上海吉祥航空有限公司	8	38.92	0.206
7	成都航空有限公司	3	15.93	0.188
8	中国联合航空有限公司	4	21.52	0.186
9	山东航空股份有限公司	6	74.03	0.081
10	天津航空有限责任公司	3	38.78	0.077
11	中国东方航空股份有限公司	31	414.74	0.075
12	深圳航空有限责任公司	11	148.31	0.074
13	四川航空股份有限公司	7	109.09	0.064
14	上海航空股份有限公司	5	80.41	0.062
15	春秋航空有限公司	4	67.99	0.059
16	厦门航空有限公司	7	121.68	0.058

17	西部航空有限责任公司	1	18.96	0.053
18	中国国际航空股份有限公司	19	371.79	0.051
19	海南航空股份有限公司	8	187.33	0.043
20	中国南方航空股份有限公司	19	503.19	0.038
21	北京首都航空有限公司	1	43.61	0.023
22	重庆航空有限责任公司	0	14.17	0.000
23	昆明航空有限公司	0	12.48	0.000
24	大新华航空有限公司	0	5.25	0.000
25	西藏航空有限公司	0	3.29	0.000
26	河南航空有限公司	0	0.00	0.000
合 计		154	2349.04	0.066



### 3、各家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	中国东方航空股份有限公司	14	0	3	0	4	7	1	0	0	0	0	2	0	0	0	31
2	中国国际航空股份有限公司	8	1	3	0	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
3	中国南方航空股份有限公司	7	0	3	0	4	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
4	深圳航空有限责任公司	7	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	11
5	海南航空股份有限公司	6	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8
6	上海吉祥航空有限公司	6	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
7	四川航空股份有限公司	3	0	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7
8	厦门航空有限公司	2	0	2	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	7
9	山东航空股份有限公司	4	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
10	云南祥鹏航空有限责任公司	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6

11	上海航空股份有限公司	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
12	奥凯航空有限公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
13	春秋航空有限公司	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
14	中国联合航空有限公司	1	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
15	成都航空有限公司	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
16	天津航空有限责任公司	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
17	幸福航空有限责任公司	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
18	河北航空有限公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
19	华夏航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
20	北京首都航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	西部航空有限责任公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	84	2	20	0	14	26	6	0	0	0	0	2	0	0	0	154

## (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 9 件。



序号	单位	投诉类型及数量															
		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	亚洲航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
2	阿联酋航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	澳洲航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	俄罗斯国际航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	法国航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	卡塔尔航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	香港航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8	香港快运航空有限公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	3	1	3	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	9

## 二、对机场的投诉情况

本月受理对机场的投诉 7 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	海口美兰国际机场	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3
2	黄山屯溪机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	鄂尔多斯伊金霍洛机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
4	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	合肥骆岗机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	合计	1	0	0	1	0	0	0	4	0	0	0	1	0	7

### 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 24 件，其中，售票服务 12 件，签改退票 7 件，售后服务 2 件，欺诈行为 3 件。

序号	单位	投诉类别及数量							
		客票代理				货运代理			合计
		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	同程网	2	0	0	0	0	0	0	2
2	北京明日航空公司	0	1	0	0	0	0	0	1
3	北京千翼达航空	0	0	0	1	0	0	0	1
4	北京市通达通航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1

5	北京外企航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
6	兰州阳光航空销售有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
7	内蒙古鑫丰航空	1	0	0	0	0	0	0	1
8	青岛金狮航空	1	0	0	0	0	0	0	1
9	去哪儿网	1	0	0	0	0	0	0	1
10	三和航空公司	0	1	0	0	0	0	0	1
11	上海茶恬园国际旅行社有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
12	上海昊远商务信息服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
13	上海翔游天下平台	0	1	0	0	0	0	0	1
14	上海翔游网络科技有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
15	上海益实多电子商务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
16	深圳汇游网络科技有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
17	深圳天泰航空服务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1

18	沈阳好景旅行网	0	0	0	1	0	0	0	1
19	天津航空代理	0	0	0	1	0	0	0	1
20	温州国信航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
21	西藏日喀则地区某代理	1	0	0	0	0	0	0	1
22	中国航空服务有限公司天津分公司	0	1	0	0	0	0	0	1
23	重庆市联丰航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
	合计	12	7	2	3	0	0	0	24

#### 四、对投诉的处理及回复情况

2012年2月受理的194件投诉中，有187件得到了有效处理和及时回复。有7件旅客投诉没有结案，均为对外国航空公司的投诉。分别为亚洲航空航班延误及预定、票务与登机各1件，澳洲航空公司预定、票务与登机1件，阿联酋航空公司旅客服务1件，法国航空公司行李丢失1件，卡塔尔航空公司预定、票务与登机1件，俄罗斯国际航空公司航班取消1件。

中国民用航空局

二〇一二年三月二十日