

2012年3月航空运输消费者投诉情况通报

2012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147件,其中航空公司130件,机场6件,销售代理企业11件。投诉总数比2011年3月增加25件。现将本月投诉情况通报如下:

一、对航空公司的投诉情况

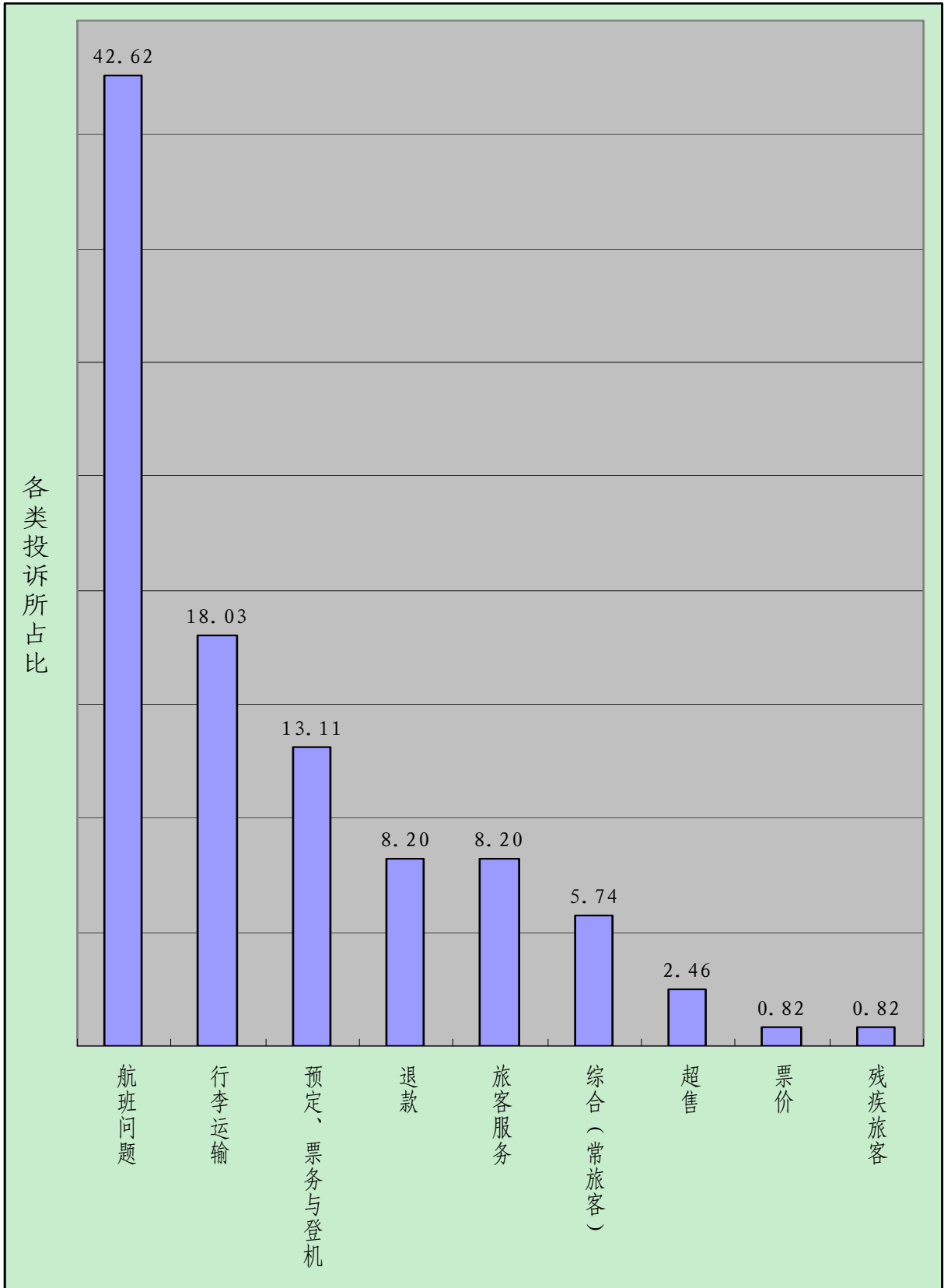
(一) 对国内航空公司的投诉情况

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122件,其中,航班问题52件,占42.62%;行李运输差错22件,占18.03%;预定、票务与登机16件,占13.11%;退款10件,占8.20%;旅客服务10件,占8.20%;综合(常旅客)7件,占5.74%;超售3件,占2.46%;票价及残疾旅客各1件,各占0.82%。

序号	投诉类型	投诉件数	比例(%)
1	航班问题	52	42.62
2	行李运输	22	18.03
3	预定、票务与登机	16	13.11
4	退款	10	8.20

5	旅客服务	10	8.20
6	综合（常旅客）	7	5.74
7	超售	3	2.46
8	票价	1	0.82
9	残疾旅客	1	0.82
合计		122	100

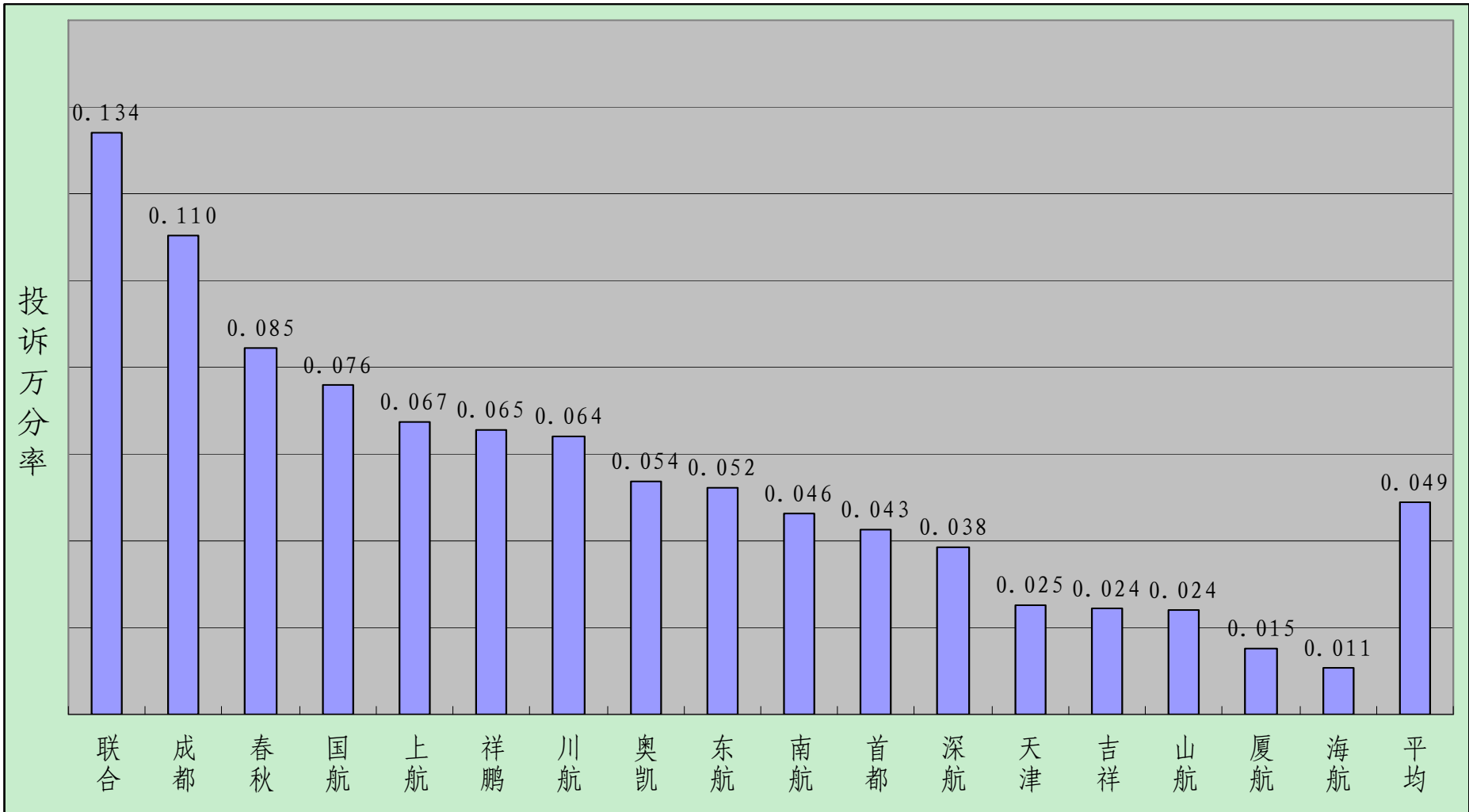


2、国内航空公司的投诉率统计

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零肆玖（0.049 ‰）。

序号	公司名称	投诉件数	运输量	投诉万分率
1	中国联合航空有限公司	3	22.40	0.134
2	成都航空有限公司	2	18.15	0.110
3	春秋航空有限公司	6	70.98	0.085
4	中国国际航空股份有限公司	30	394.28	0.076
5	上海航空股份有限公司	6	89.06	0.067
6	云南祥鹏航空有限责任公司	2	30.56	0.065
7	四川航空股份有限公司	7	109.30	0.064
8	奥凯航空有限公司	1	18.67	0.054
9	中国东方航空股份有限公司	24	460.88	0.052
10	中国南方航空股份有限公司	25	538.03	0.046
11	北京首都航空有限公司	2	46.77	0.043
12	深圳航空有限责任公司	6	156.14	0.038
13	天津航空有限责任公司	1	39.85	0.025
14	上海吉祥航空有限公司	1	41.20	0.024
15	山东航空股份有限公司	2	82.59	0.024
16	厦门航空有限公司	2	130.85	0.015
17	海南航空股份有限公司	2	184.28	0.011

18	西部航空有限责任公司	0	20.61	0.000
19	重庆航空有限责任公司	0	14.89	0.000
20	昆明航空有限公司	0	13.40	0.000
21	大新华航空有限公司	0	6.24	0.000
22	河北航空有限公司	0	4.21	0.000
23	华夏航空有限公司	0	3.79	0.000
24	西藏航空有限公司	0	3.34	0.000
25	幸福航空有限责任公司	0	2.35	0.000
26	河南航空有限公司	0	—	—
合 计		122	2502.81	0.049



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	中国国际航空股份有限公司	7	1	3	0	3	8	4	0	0	0	0	4	0	0	0	30
2	中国南方航空股份有限公司	14	1	6	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
3	中国东方航空股份有限公司	9	0	5	0	3	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	24
4	四川航空股份有限公司	4	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
5	春秋航空有限公司	2	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	6
6	上海航空股份有限公司	4	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
7	深圳航空有限责任公司	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	6
8	中国联合航空有限公司	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3

9	成都航空有限公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
10	海南航空股份有限公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	北京首都航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	山东航空股份有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	厦门航空有限公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	云南祥鹏航空有限责任公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	奥凯航空有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
16	上海吉祥航空有限公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	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
	合计	52	3	17	1	9	22	10	0	0	0	0	7	1	0	0	122

（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 8 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	阿联酋阿提哈德航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	埃塞俄比亚航空	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	芬兰航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	港龙航空	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	德国汉莎航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	亚洲航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	意大利航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8	越南航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	4	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8

二、对机场的投诉情况

本月受理对机场的投诉 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	北京首都国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	成都双流国际机场	0	0	0	0	1	0	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	杭州萧山国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	九寨沟黄龙机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
6	宜昌三峡机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	0	0	1	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	6

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 11 件，其中，签改退票 5 件，售票服务 2 件，售后服务 2 件，欺诈行为 2 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	千翼航空	0	1	0	0	0	0	0	1
2	游悠旅游网	1	0	0	0	0	0	0	1
3	武汉市荆楚天翔票务中心	0	1	0	0	0	0	0	1
4	江苏东方航空国际旅行社	0	1	0	0	0	0	0	1

5	深圳天启航空服务有限公司	0	0	0	1	0	0	0	1
6	金色世纪	0	1	0	0	0	0	0	1
7	北京光大旅行网	0	0	0	1	0	0	0	1
8	上海佰航旅游咨询公司	1	0	0	0	0	0	0	1
9	今日天下通平台	0	1	0	0	0	0	0	1
10	广州市壹达贸易有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
11	北京金色世纪旅行社有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
	合 计	2	5	2	2	0	0	0	11

四、对投诉的处理及回复情况

2012年3月受理的147件投诉中，有143件按照相关规定得到了及时处理。有3件旅客投诉没有结案，分别为德国汉莎航空公司行李丢失1件，意大利航空公司航班取消1件，芬兰航空公司退款1件。

中国民用航空局

二〇一二年四月十八日