

## 2012年4月航空运输消费者投诉情况通报

2012年4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141件,其中航空公司116件,机场9件,销售代理企业16件。投诉总数比2011年4月增加55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

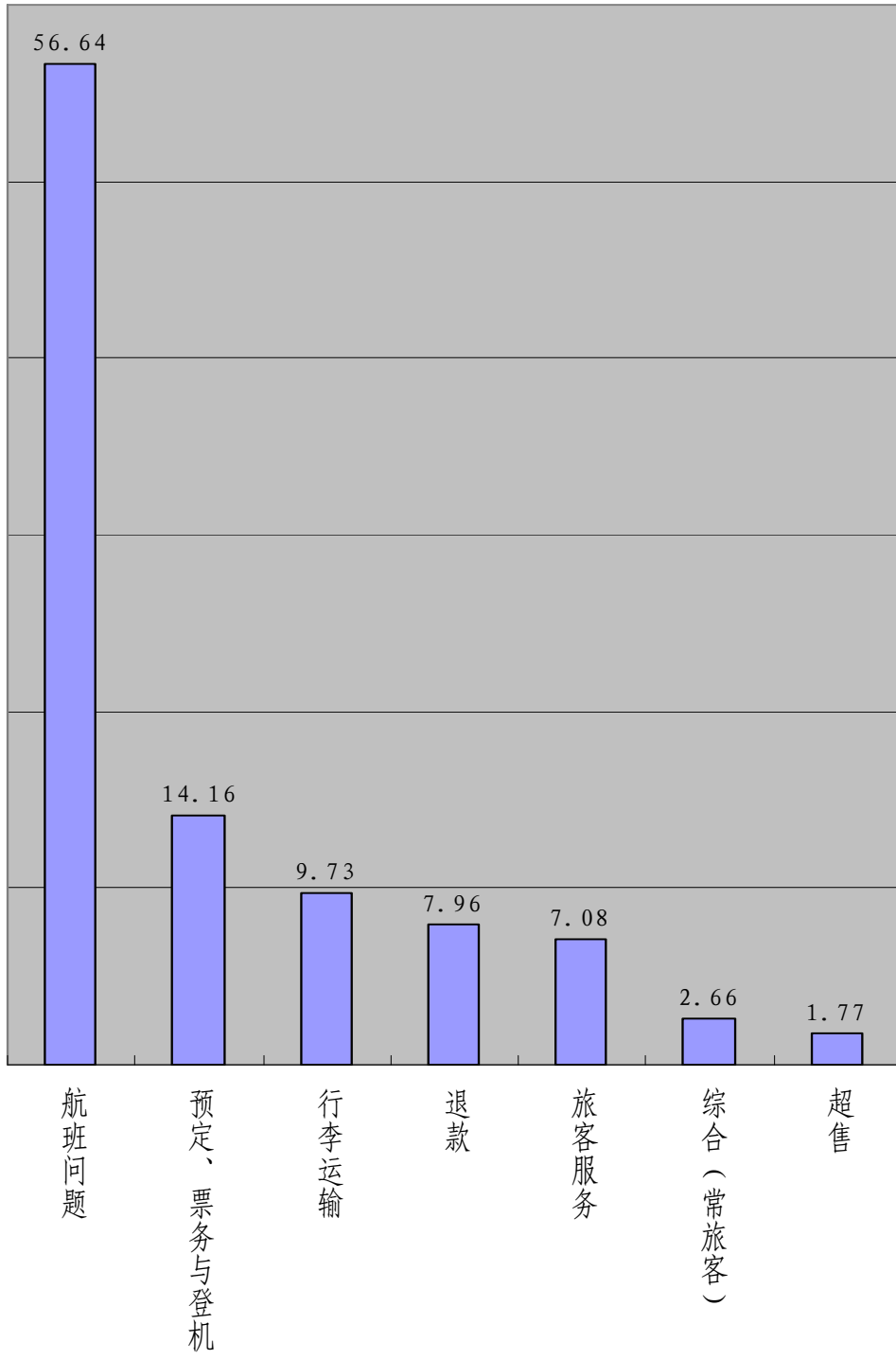
##### 1、国内航空公司投诉类型及比例

本月受理消费者对国内航空公司的投诉113件,其中,航班问题64件,占56.64%;预定、票务与登机16件,占14.16%;行李运输差错11件,占9.73%;退款9件,占7.96%;旅客服务8件,占7.08%;综合(常旅客)3件,占2.66%;超售2件,占1.77%;

序号	投诉类型	投诉件数	比例(%)
1	航班问题	64	56.64
2	预定、票务与登机	16	14.16
3	行李运输	11	9.73
4	退 款	9	7.96
5	旅客服务	8	7.08

6	综合（常旅客）	3	2.66
7	超 售	2	1.77
合计		113	100

各类投诉所占比

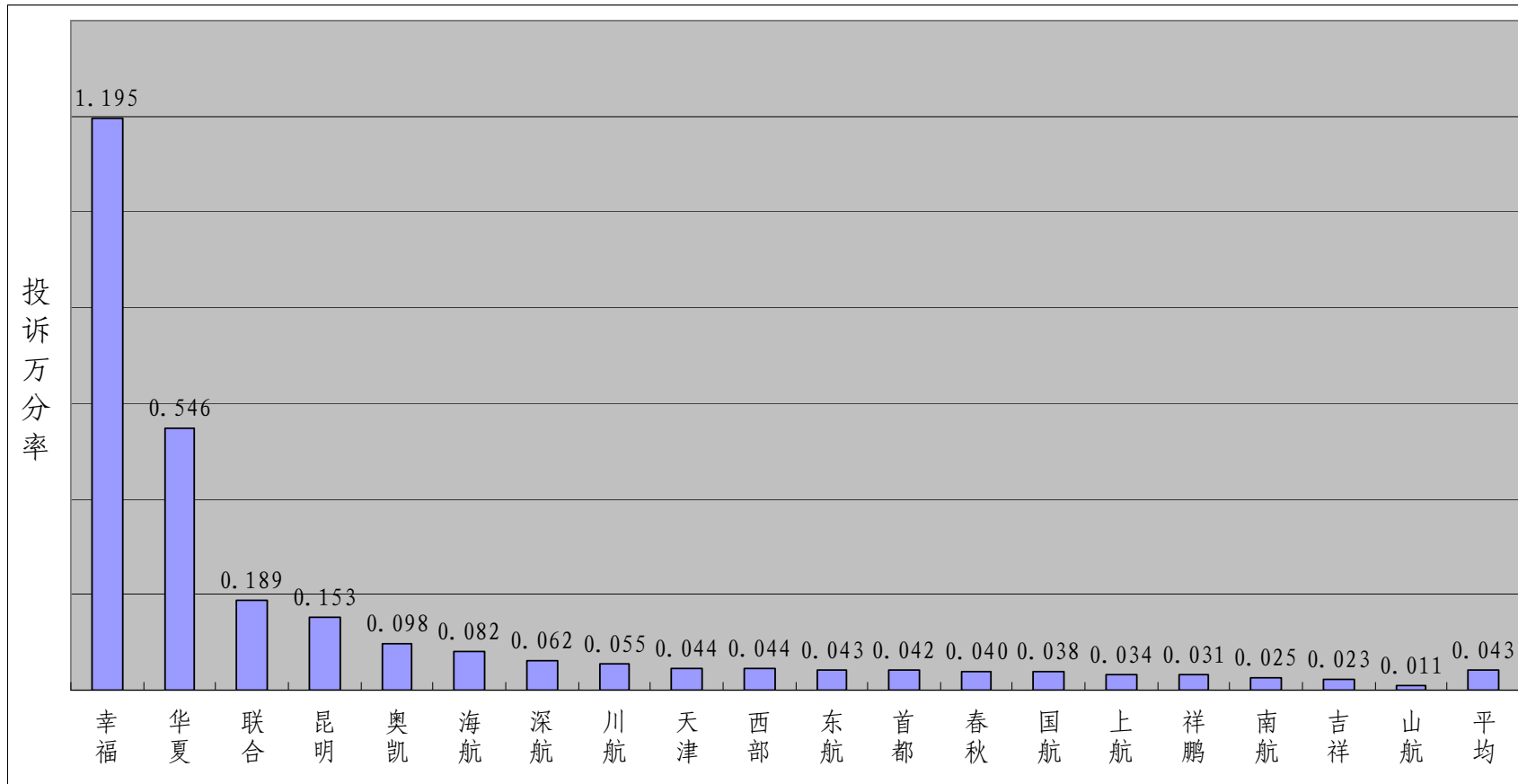


## 2、国内航空公司的投诉率统计

本月 26 家航空公司中有 19 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零肆叁（0.043 ‰）。

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	2.51	1.195
2	华夏航空有限公司	2	3.66	0.546
3	中国联合航空有限公司	5	26.48	0.189
4	昆明航空有限公司	2	13.07	0.153
5	奥凯航空有限公司	2	20.31	0.098
6	海南航空股份有限公司	15	183.90	0.082
7	深圳航空有限责任公司	10	160.90	0.062
8	四川航空股份有限公司	6	109.91	0.055
9	天津航空有限责任公司	2	45.47	0.044
10	西部航空有限责任公司	1	22.76	0.044
11	中国东方航空股份有限公司	21	492.37	0.043
12	北京首都航空有限公司	2	48.05	0.042
13	春秋航空有限公司	3	74.72	0.040
14	中国国际航空股份有限公司	15	396.51	0.038
15	上海航空股份有限公司	3	88.74	0.034
16	云南祥鹏航空有限责任公司	1	32.14	0.031
17	中国南方航空股份有限公司	18	713.88	0.025

18	上海吉祥航空有限公司	1	43.61	0.023
19	山东航空股份有限公司	1	94.44	0.011
20	厦门航空有限公司	0	146.12	0.000
21	成都航空有限公司	0	17.64	0.000
22	重庆航空有限责任公司	0	13.72	0.000
23	大新华航空有限公司	0	6.06	0.000
24	河北航空有限公司	0	4.25	0.000
25	西藏航空有限公司	0	3.43	0.000
26	河南航空有限公司	0	—	—
合 计		113	2604.81	0.043



### 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	动物丢失死亡	歧视(残疾人除外)	合计
1	中国东方航空股份有限公司	11	0	4	0	1	2	1	0	0	0	0	2	0	0	0	21
2	中国南方航空股份有限公司	8	0	4	0	0	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	18
3	海南航空股份有限公司	11	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
4	中国国际航空股份有限公司	9	0	1	0	2	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	15
5	深圳航空有限责任公司	6	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	10
6	四川航空股份有限公司	4	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6
7	中国联合航空有限公司	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
8	春秋航空有限公司	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

9	上海航空股份有限公司	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
10	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
11	奥凯航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	华夏航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	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
14	昆明航空有限公司	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	天津航空有限责任公司	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	上海吉祥航空有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	山东航空股份有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	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
19	云南祥鹏航空有限责任公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	64	2	16	0	9	11	8	0	0	0	0	3	0	0	0	113

**(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 3 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	埃塞俄比亚航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	新西兰航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	越南航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

删除的内容:

## 二、对机场的投诉情况

本月受理对机场的投诉 9 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	长沙黄花国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
2	北京首都国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
3	成都双流国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	昆明巫家坝国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	青岛流亭国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	湖北襄樊刘集机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	呼和浩特白塔机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8	柳州白莲机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	0	0	2	3	2	0	0	0	0	0	0	1	1	9

### 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 16 件，其中，签改退票 8 件，售票服务 5 件，欺诈行为 3 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	上海古大旅游服务有限公司	1	0	0	1	0	0	0	2
2	51book 平台	1	0	0	0	0	0	0	1
3	85342222 购票网	1	0	0	0	0	0	0	1
4	阿凡提购票网	1	0	0	0	0	0	0	1
5	北京天马翔云航空有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
6	飞鹤航空	0	1	0	0	0	0	0	1

7	广州美亚商务国际旅行社有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
8	酷讯网	0	1	0	0	0	0	0	1
9	驴大姐旅行网	1	0	0	0	0	0	0	1
10	强顺达旅行网	0	0	0	1	0	0	0	1
11	上海金燕航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
12	石冈飞车飞机售票处	0	0	0	1	0	0	0	1
13	携程旅行网	0	1	0	0	0	0	0	1
14	展通航空票务中心	0	1	0	0	0	0	0	1
15	中山航服有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
	合 计	5	8	0	3	0	0	0	16

#### **四、对投诉的处理及回复情况**

2012年4月受理的141件投诉中，有138件按照相关规定得到了及时处理。有3件旅客投诉延期处理，分别为中国国际航空公司航班问题1件，上海航空公司旅客服务1件，成都双流机场安检问题1件。

中国民用航空局

二〇一二年五月十七日