

2012年5月航空运输消费者投诉情况通报

2012年5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177件,其中航空公司151件,机场9件,销售代理企业17件。投诉总数比2011年5月增加3件。现将本月投诉情况通报如下:

一、对航空公司的投诉情况

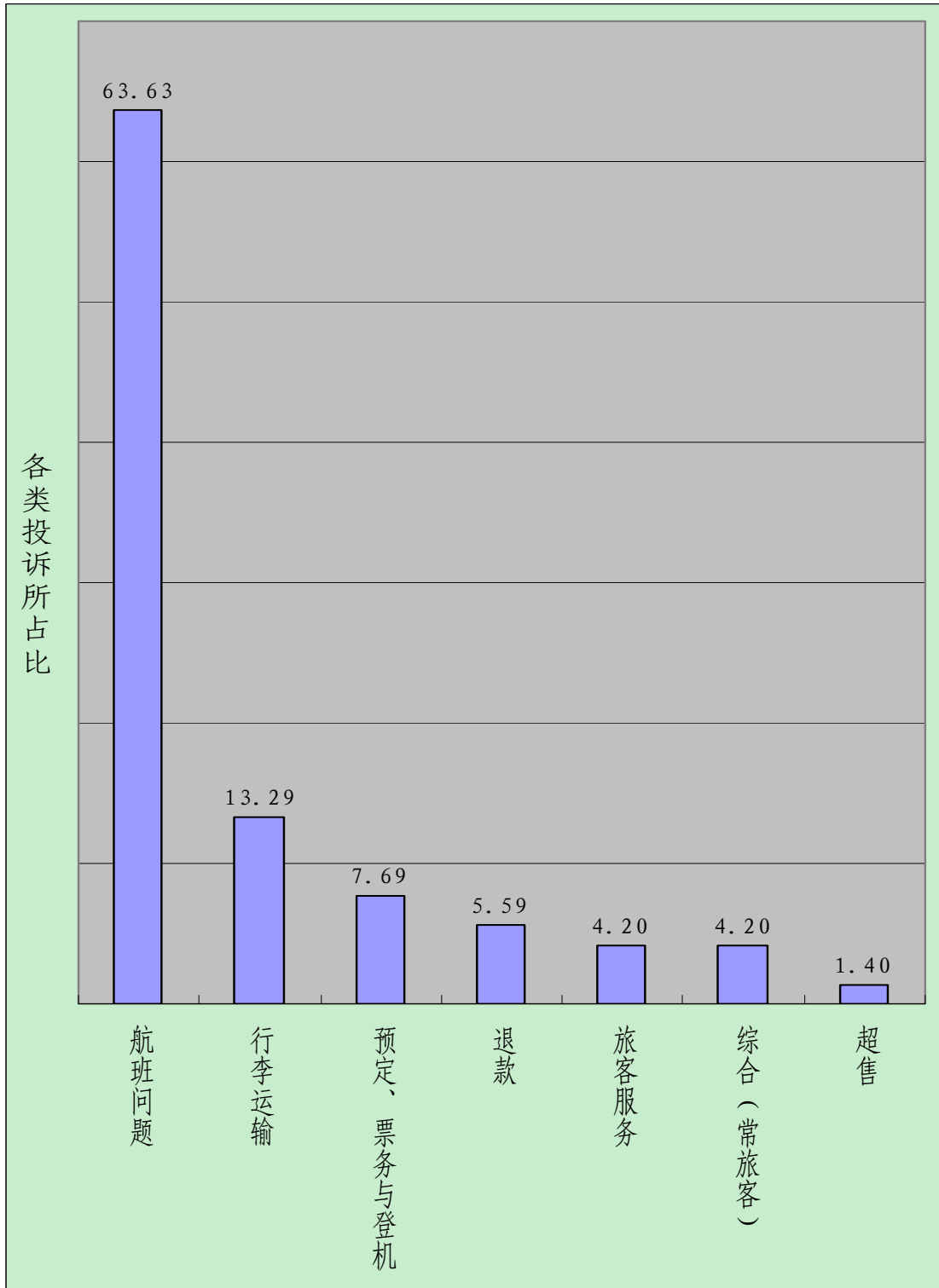
(一) 对国内航空公司的投诉情况

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143件,其中,航班问题91件,占63.63%;行李运输差错19件,占13.29%;预定、票务与登机11件,占7.69%;退款8件,占5.59%;旅客服务与综合(常旅客)各6件,各占4.20%;超售2件,占1.40%;

序号	投诉类型	投诉件数	比例(%)
1	航班问题	91	63.63
2	行李运输	19	13.29
3	预定、票务与登机	11	7.69
4	退款	8	5.59
5	旅客服务	6	4.20
6	综合(常旅客)	6	4.20

7	超 售	2	1.40
合计		143	100



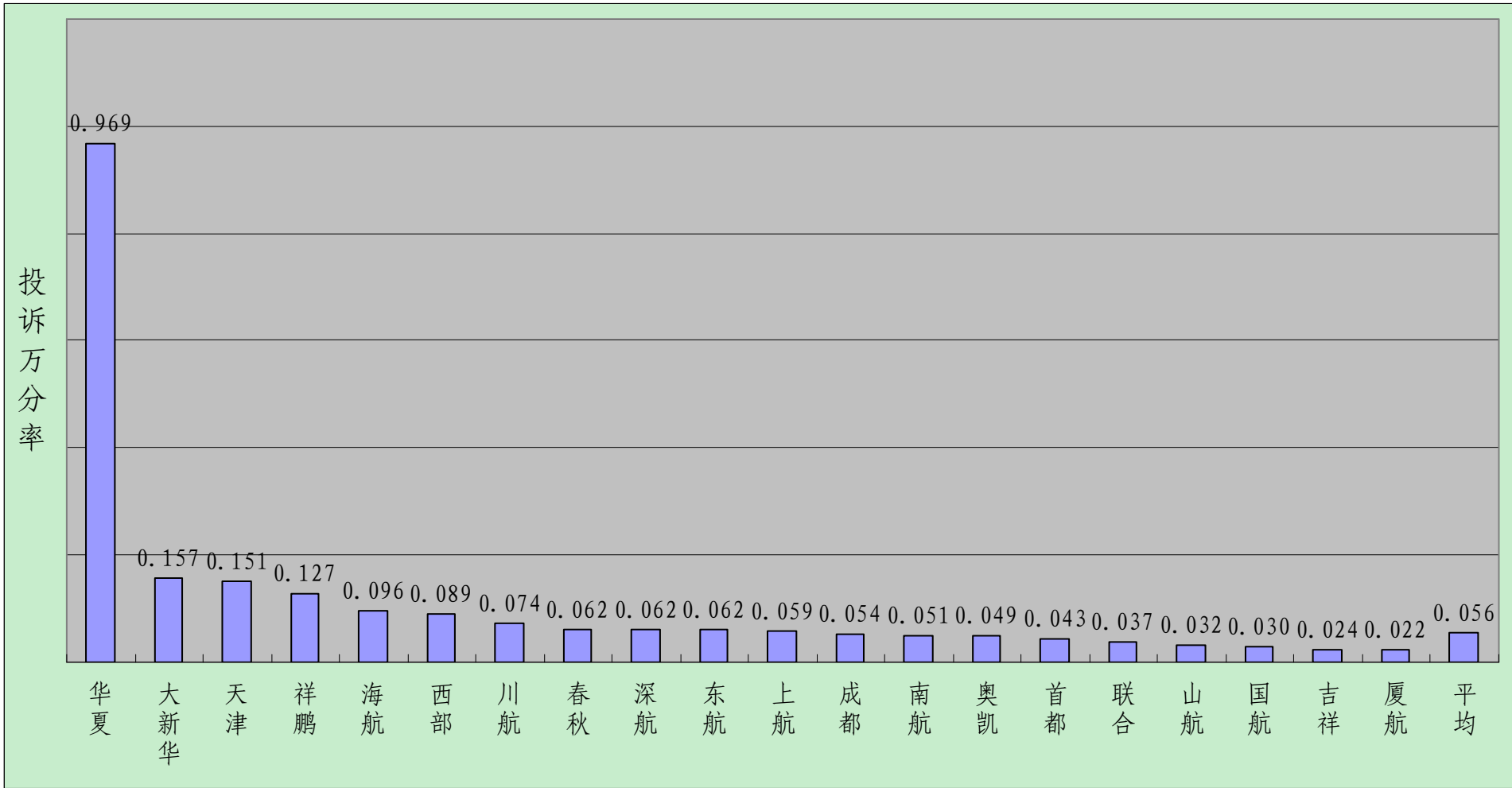
2、国内航空公司的投诉率统计

本月 25 家航空公司中有 20 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零伍陆（0.056‰）。

序号	公司名称	投诉件数	运输量 (万人)	投诉率 (‰)
1	华夏航空有限公司	4	4.13	0.969
2	大新华航空有限公司	1	6.38	0.157
3	天津航空有限责任公司	7	46.49	0.151
4	云南祥鹏航空有限责任公司	4	31.45	0.127
5	海南航空股份有限公司	16	166.52	0.096
6	西部航空有限责任公司	2	22.43	0.089
7	四川航空股份有限公司	8	108.49	0.074
8	春秋航空有限公司	5	80.34	0.062
9	深圳航空有限责任公司	10	161.21	0.062
10	中国东方航空股份有限公司	29	470.77	0.062
11	上海航空股份有限公司	5	84.24	0.059
12	成都航空有限公司	1	18.65	0.054
13	中国南方航空股份有限公司	28	538.54	0.051
14	奥凯航空有限公司	1	20.25	0.049
15	北京首都航空有限公司	2	46.31	0.043
16	中国联合航空有限公司	1	27.30	0.037
17	山东航空股份有限公司	3	93.90	0.032

18	中国国际航空股份有限公司	12	400.20	0.030
19	上海吉祥航空有限公司	1	41.43	0.024
20	厦门航空有限公司	3	134.86	0.022
21	河北航空有限公司	0	3.14	0.000
22	重庆航空有限责任公司	0	14.83	0.000
23	昆明航空有限公司	0	12.68	0.000
24	幸福航空有限责任公司	0	2.36	0.000
25	西藏航空有限公司	0	3.52	0.000
26	河南航空有限公司	0	0.00	0.000
合 计		143	2540.38	0.056

注：自 2012 年 5 月起，中国联合航空有限公司旅客投诉件数与北京南苑机场旅客投诉件数分别统计，不再合并统计。



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	21	1	2	0	1	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	29
2	中国南方航空股份有限公司	12	0	5	0	2	6	2	0	0	0	0	1	0	0	0	28
3	海南航空股份有限公司	15	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
4	中国国际航空股份有限公司	1	0	0	0	2	6	1	0	0	0	0	2	0	0	0	12
5	深圳航空有限责任公司	8	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
6	四川航空股份有限公司	6	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
7	天津航空有限责任公司	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
8	春秋航空有限公司	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	5

9	上海航空股份有限公司	3	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
10	华夏航空有限公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
11	云南祥鹏航空有限责任公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
12	山东航空股份有限公司	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
13	厦门航空有限公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
14	北京首都航空有限公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	西部航空有限责任公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
16	奥凯航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	成都航空有限公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	大新华航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	上海吉祥航空有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	中国联合航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	91	2	11	0	8	19	6	0	0	0	0	6	0	0	0	143

(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	阿联酋航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	埃塞俄比亚航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
3	达美航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	俄罗斯洲际航空公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
5	卡塔尔航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	印度尼西亚航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	越南航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	0	0	3	0	0	2	1	0	0	0	0	2	0	0	0	8

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	成都双流国际机场	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
2	重庆江北机场	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
3	广州白云国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
4	贵阳龙洞堡机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
5	合肥骆岗机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	丽江三义机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	南昌昌北机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	0	0	0	0	2	7	0	0	0	0	0	0	0	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 17 件，其中，签改退票 12 件，售后服务 3 件，售票服务与欺诈行为各 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	成都佳熹航空售票处	0	1	0	0	0	0	0	1
2	大连国祥航旅游公司	0	0	1	0	0	0	0	1
3	海南万事盛商旅航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
4	豪游天下网	0	1	0	0	0	0	0	1
5	今日天下通	1	1	0	0	0	0	0	2

6	南京航空南航旅行社有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
7	上海山水航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
8	深圳宜飞达航空服务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
9	天津市宏迅航空服务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
10	网赢电子平台	0	1	0	0	0	0	0	1
11	西安空港机票代理有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
12	携程网	0	2	0	0	0	0	0	2
13	兴途网特惠	0	1	0	0	0	0	0	1
14	艺龙网	0	1	0	0	0	0	0	1
15	中国国际航空特价机票网	0	0	0	1	0	0	0	1
	合 计	1	12	3	1	0	0	0	17

四、投诉处理情况

2012年5月受理的177件投诉中，有173件按照相关规定得到了及时处理。有4件旅客投诉延期处理，其中外航3起，分别为埃塞俄比亚航空公司行李及综合（含常旅客）问题各1件、越南航空公司行李问题1件；国内机场投诉1件，为安徽合肥骆岗机场安检问题。2012年4月3件延期处理的旅客投诉均在5月份结案。

中国民用航空局

二〇一二年六月十五日