

2012年6月航空运输消费者投诉情况通报

2012年6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115件,其中航空公司83件,机场4件,销售代理企业28件。投诉总数比2011年6月减少88件。现将本月投诉情况通报如下:

一、对航空公司的投诉情况

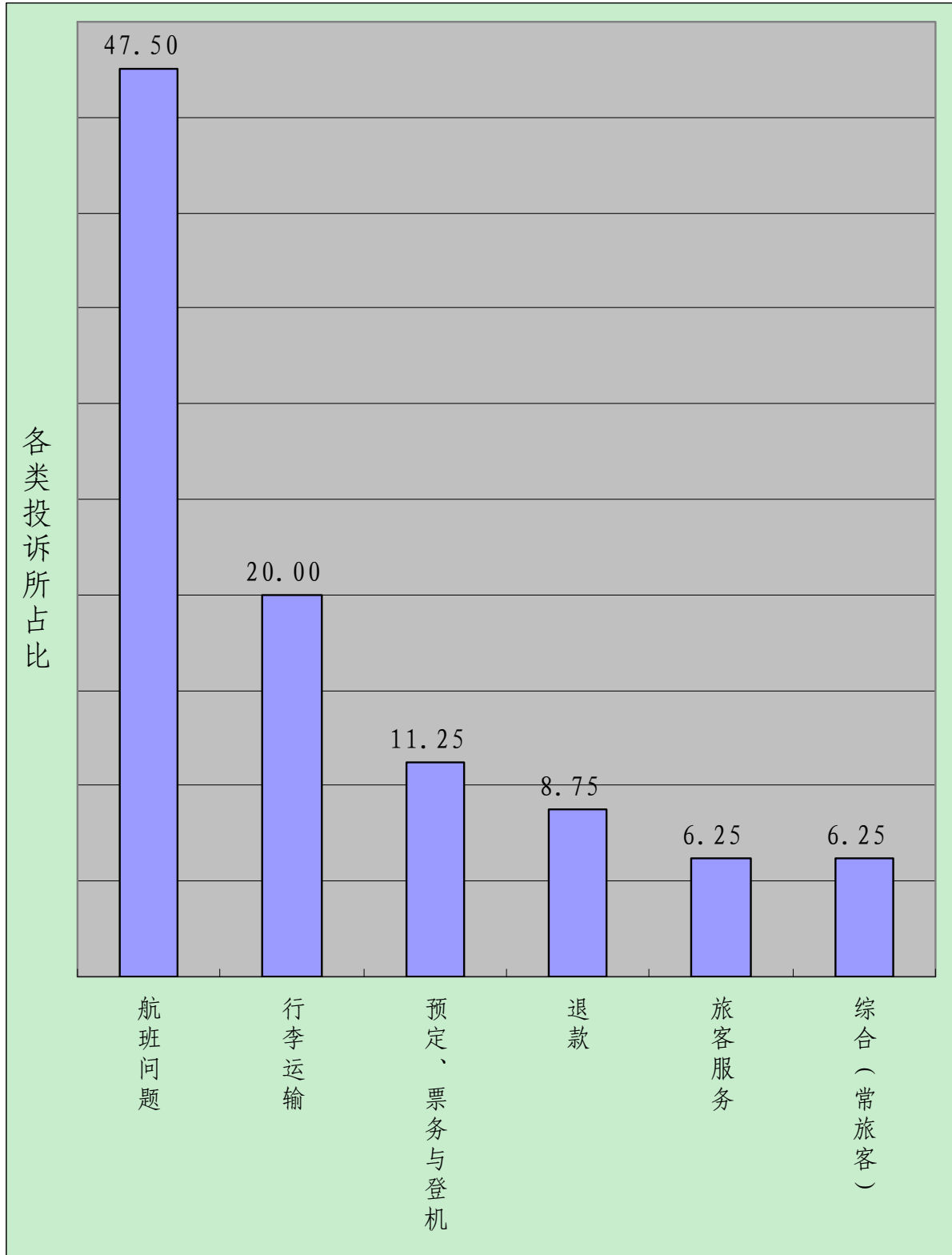
(一) 对国内航空公司的投诉情况

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80件,其中,航班问题38件,占47.50%;行李运输差错16件,占20.00%;预定、票务与登机9件,占11.25%;退款7件,占8.75%;旅客服务与综合(常旅客)各5件,各占6.25%。

序号	投诉类型	投诉件数	比例(%)
1	航班问题	38	47.50
2	行李运输	16	20.00
3	预定、票务与登机	9	11.25
4	退款	7	8.75
5	旅客服务	5	6.25
6	综合(常旅客)	5	6.25

合计	80	100
----	----	-----

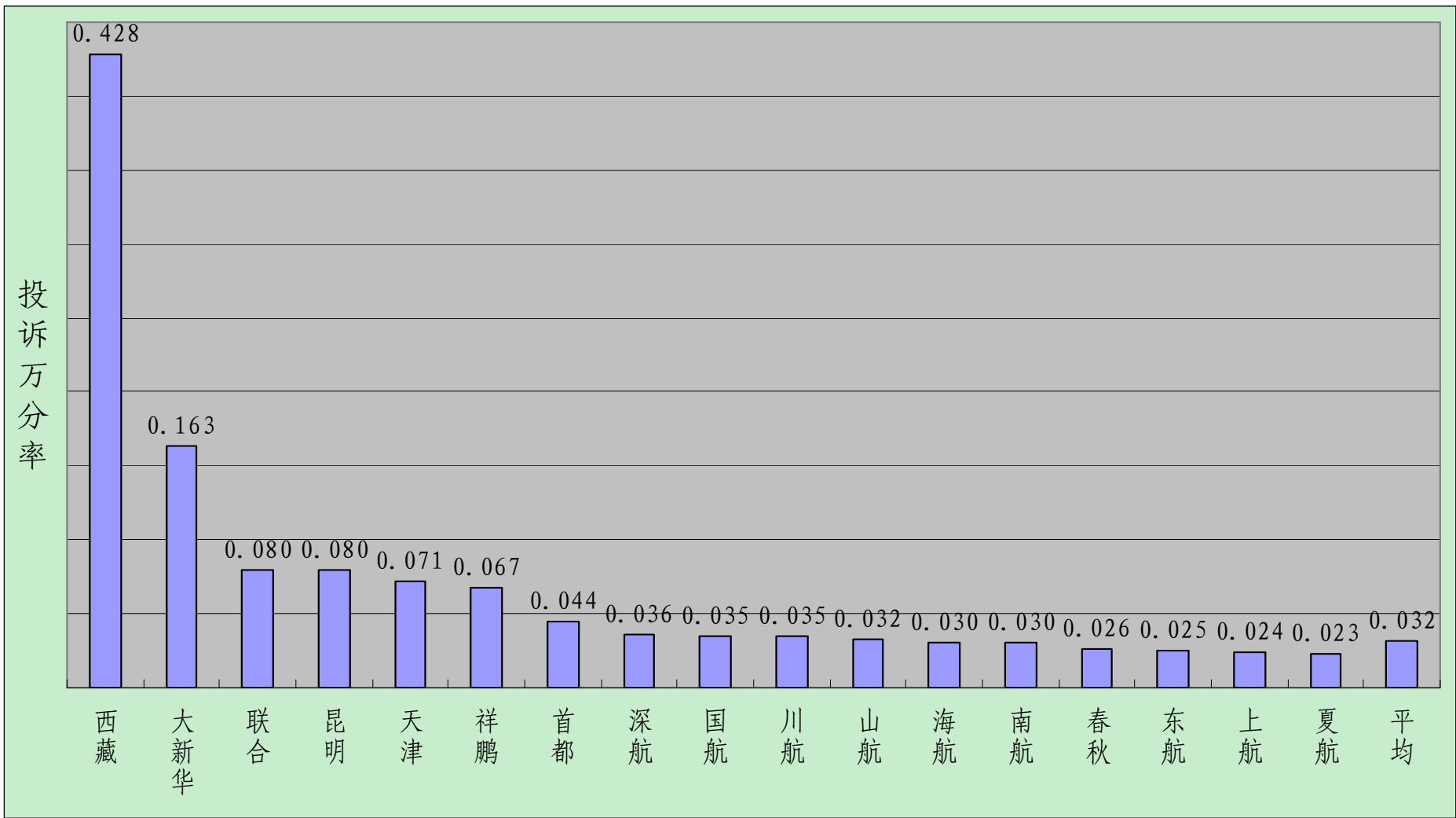


2、国内航空公司的投诉率统计

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零叁贰（0.032‰）。

序号	公司名称	投诉件数	运输量 (万人)	投诉率 (‰)
1	西藏航空有限公司	2	4.67	0.428
2	大新华航空有限公司	1	6.13	0.163
3	中国联合航空有限公司	2	24.99	0.080
4	昆明航空有限公司	1	12.53	0.080
5	天津航空有限责任公司	3	41.98	0.071
6	云南祥鹏航空有限责任公司	2	29.84	0.067
7	北京首都航空有限公司	2	45.12	0.044
8	深圳航空有限责任公司	6	165.11	0.036
9	中国国际航空股份有限公司	14	401.29	0.035
10	四川航空股份有限公司	4	114.84	0.035
11	山东航空股份有限公司	3	93.19	0.032
12	海南航空股份有限公司	5	165.55	0.030
13	中国南方航空股份有限公司	16	532.66	0.030
14	春秋航空有限公司	2	77.03	0.026
15	中国东方航空股份有限公司	12	479.11	0.025
16	上海航空股份有限公司	2	82.01	0.024
17	厦门航空有限公司	3	130.35	0.023

18	上海吉祥航空有限公司	0	39.63	0.000
19	西部航空有限责任公司	0	20.55	0.000
20	成都航空有限公司	0	19.72	0.000
21	奥凯航空有限公司	0	18.74	0.000
22	重庆航空有限责任公司	0	14.68	0.000
23	河北航空有限公司	0	4.56	0.000
24	华夏航空有限公司	0	4.13	0.000
25	幸福航空有限责任公司	0	2.34	0.000
26	河南航空有限公司	0	—	—
合 计		80	2530.38	0.032



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	中国南方航空股份有限公司	7	0	2	0	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
2	中国国际航空股份有限公司	7	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	2	0	0	0	14
3	中国东方航空股份有限公司	7	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	1	0	0	0	12
4	深圳航空有限责任公司	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	6
5	海南航空股份有限公司	2	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5
6	四川航空股份有限公司	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
7	山东航空股份有限公司	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
8	天津航空有限责任公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

9	厦门航空有限公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
10	春秋航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	北京首都航空有限公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	上海航空股份有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	西藏航空有限公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	云南祥鹏航空有限责任公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	中国联合航空有限公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	大新华航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	昆明航空有限公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	38	0	9	0	7	16	5	0	0	0	0	0	5	0	0	0	80

(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	阿联酋航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	美国联合航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	亚洲航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

二、对机场的投诉情况

本月受理对机场的投诉 4 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	昆明长水国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	南昌昌北国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	深圳宝安国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	武汉天河国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	合计	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4

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 28 件，其中，签改退票 15 件，售后服务 7 件，售票服务与欺诈行为各 3 件。

序	单位	投诉类别及数量
---	----	---------

号		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	118114 改签中心	0	1	0	0	0	0	0	1
2	517NA	0	3	0	0	0	0	0	3
3	51B00K	0	1	0	0	0	0	0	1
4	八千翼	1	0	0	0	0	0	0	1
5	北京长翼正航空票务代理有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
6	北京大兴银燕机票代理处及山东航空公司	0	1	0	0	0	0	0	1
7	北京金源全航空旅游服务有限公司	0	0	0	1	0	0	0	1
8	北京明日航空服务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
9	北京前程国际航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
10	北京天顺信翔国际航空机票代理有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1

11	出行无忧网站	0	1	0	0	0	0	0	1
12	哈尔滨亨达航空票务服务有限公司	0	0	0	1	0	0	0	1
13	号码百事通	0	1	0	0	0	0	0	1
14	机票商旅网	0	0	0	1	0	0	0	1
15	泸州大千	0	1	0	0	0	0	0	1
16	去哪网	0	0	1	0	0	0	0	1
17	去哪网川航官方旗舰店	0	1	0	0	0	0	0	1
18	陕西领先商旅咨询有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
19	上海不夜城	0	0	1	0	0	0	0	1
20	深圳市广龙航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
21	深圳市天泰航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
22	翔游天下	0	1	0	0	0	0	0	1
23	携程网	0	1	2	0	0	0	0	3

24	在路上（北京）航空服务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
	合计	3	15	7	3	0	0	0	28

四、投诉处理情况

2012年6月受理的115件投诉中，有113件按照相关规定得到了及时处理。有2件外航旅客投诉没有得到及时处理，分别为美国联合航空公司退款问题1件，亚洲航空公司预定、票务与登机1件。2012年5月埃塞俄比亚航空公司申请延期处理的1件综合问题投诉在6月份仍未结案，其他申请延期的投诉均已结案。

中国民用航空局

二〇一二年七月十六日