

## 2012年7月航空运输消费者投诉情况通报

2012年7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156件,其中航空公司120件,机场4件,销售代理企业32件。投诉总数比2011年7月减少51件。现将本月投诉情况通报如下:

### 一、对航空公司的投诉情况

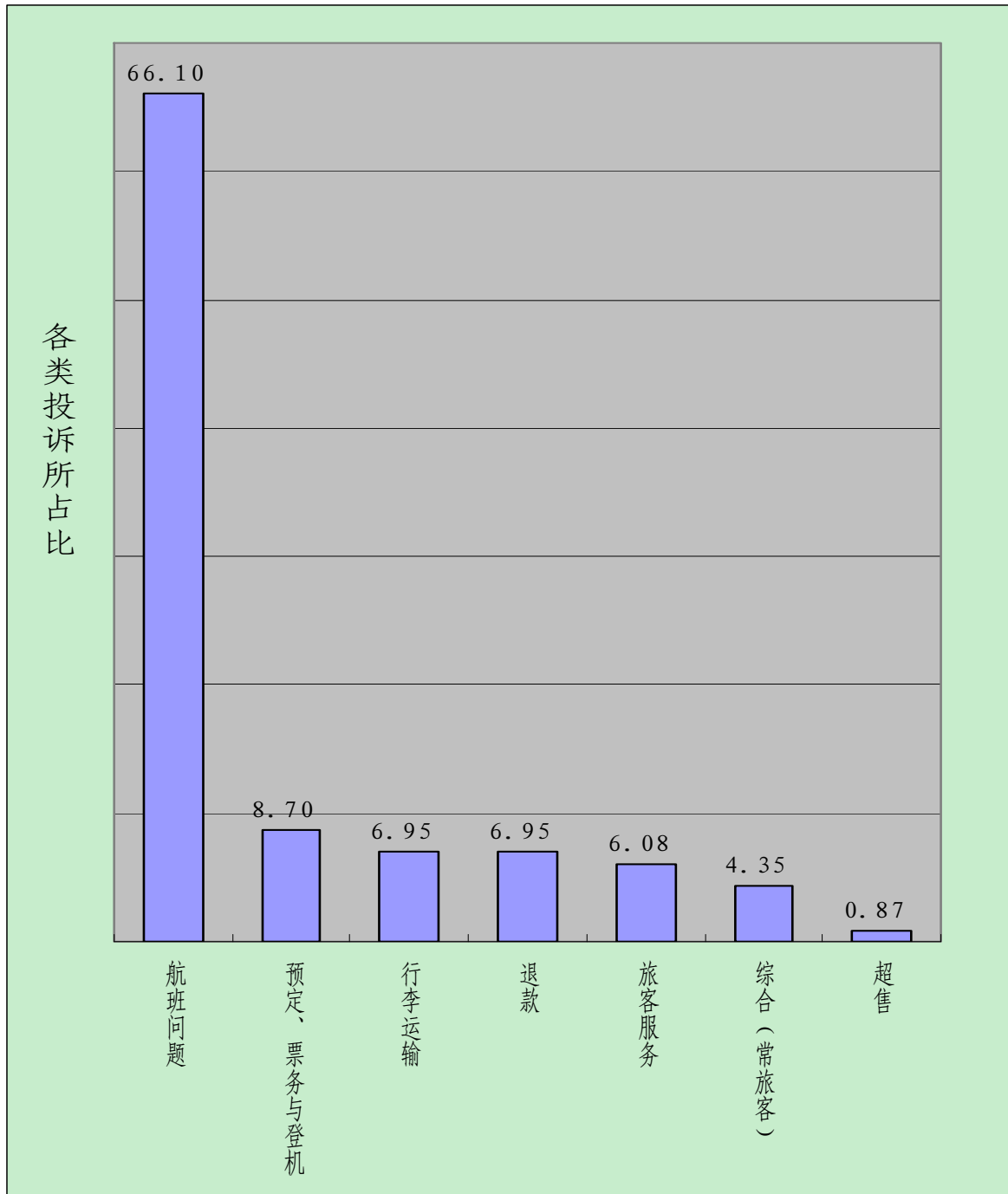
#### (一) 对国内航空公司的投诉情况

##### 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115件,其中,航班问题76件,占66.10%;预定、票务与登机10件,占8.70%;行李运输差错8件,占6.95%;退款8件,占6.95%;旅客服务7件,占6.08%;综合(常旅客)5件,占4.35%;超售1件,占0.87%。

序号	投诉类型	投诉件数	比例(%)
1	航班问题	76	66.10
2	预定、票务与登机	10	8.70
3	行李运输	8	6.95
4	退款	8	6.95
5	旅客服务	7	6.08

6	综合（常旅客）	5	4.35
7	超售	1	0.87
合计		115	100

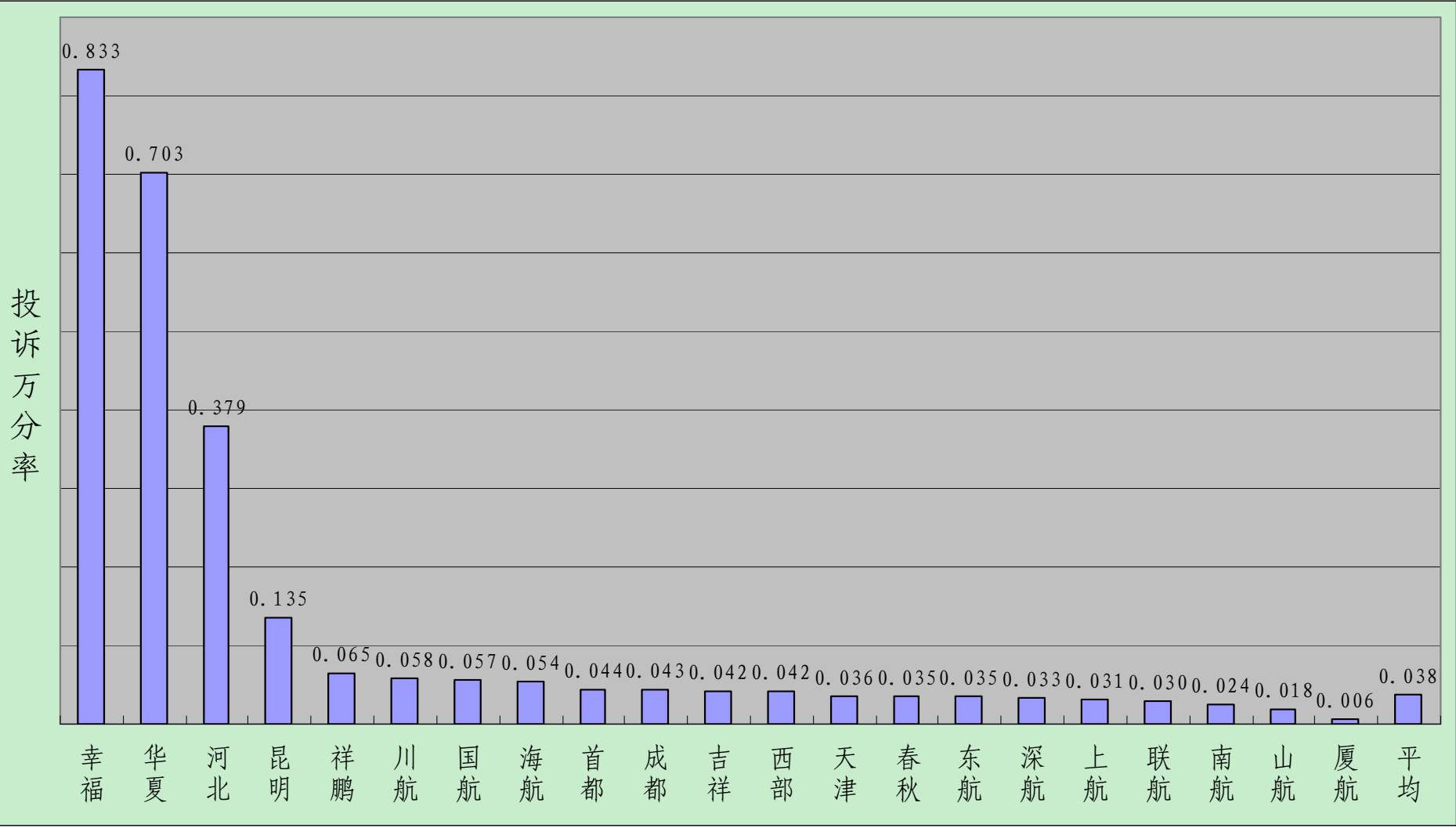


## 2、国内航空公司的投诉率统计

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零叁捌（0.038‰）。

序号	公司名称	投诉件数	运输量 (万人)	投诉率 (‰)
1	幸福航空有限责任公司	2	2.40	0.833
2	华夏航空有限公司	3	4.27	0.703
3	河北航空有限公司	2	5.28	0.379
4	昆明航空有限公司	2	14.77	0.135
5	云南祥鹏航空有限责任公司	2	30.73	0.065
6	四川航空股份有限公司	8	139.07	0.058
7	中国国际航空股份有限公司	26	458.78	0.057
8	海南航空股份有限公司	10	184.19	0.054
9	北京首都航空有限公司	3	67.89	0.044
10	成都航空有限公司	1	23.50	0.043
11	上海吉祥航空有限公司	2	47.27	0.042
12	西部航空有限责任公司	1	23.69	0.042
13	天津航空有限责任公司	2	56.31	0.036
14	春秋航空有限公司	3	84.52	0.035
15	中国东方航空股份有限公司	20	574.17	0.035
16	深圳航空有限责任公司	6	181.70	0.033
17	上海航空股份有限公司	3	96.38	0.031

18	中国联合航空有限公司	1	33.07	0.030
19	中国南方航空股份有限公司	15	634.76	0.024
20	山东航空股份有限公司	2	111.67	0.018
21	厦门航空有限公司	1	162.42	0.006
22	奥凯航空有限公司	0	24.69	0.000
23	重庆航空有限责任公司	0	17.47	0.000
24	大新华航空有限公司	0	6.66	0.000
25	西藏航空有限公司	0	5.26	0.000
26	河南航空有限公司	0	—	—
合 计		115	2990.92	0.038



### 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	15	1	2	0	1	2	4	0	0	0	0	1	0	0	0	26
2	中国东方航空股份有限公司	12	0	3	0	2	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	20
3	中国南方航空股份有限公司	10	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	15
4	海南航空股份有限公司	8	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	10
5	四川航空股份有限公司	4	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8
6	深圳航空有限责任公司	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
7	春秋航空有限公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
8	华夏航空有限公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	北京首都航空有限公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

10	上海航空股份有限公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
11	河北航空有限公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	上海吉祥航空有限公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	昆明航空有限公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	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
15	天津航空有限责任公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	云南祥鹏航空有限责任公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
17	幸福航空有限责任公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
18	成都航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	西部航空有限责任公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	厦门航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	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	76	1	10	0	8	8	7	0	0	0	0	5	0	0	0	115

## (二) 对外国航空公司及港、澳、台地区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，对港、澳、台地区航空公司的投诉 2 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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	斯里兰卡航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	亚洲航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	港龙航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	香港快运航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5



## 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	长春龙嘉国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
2	昆明长水国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	天津滨海国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
4	山西长治王村机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	合计	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	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 32 件，其中，售票服务 17 件，售后服务 8 件，签改退票 5 件，欺诈行为 2 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	517NA	0	0	1	0	0	0	0	1
2	517 平台	0	1	0	0	0	0	0	1
3	51B00K	1	0	0	0	0	0	0	1
4	www.xiangmaijipiao.cn 购票网	0	0	0	1	0	0	0	1
5	宝鸡市海利航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
6	北京德鑫航空服务有限公司	0	0	0	1	0	0	0	1

7	北京华远航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
8	北京黄金假日旅行社有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
9	北京假期航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
10	北京凯华航空服务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
11	北京强路航空服务中心	1	0	0	0	0	0	0	1
12	北京世界通达航空信息服务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
13	成都龙翔商旅服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
14	环宇售票处	1	0	0	0	0	0	0	1
15	今日天下通	1	0	0	0	0	0	0	1
16	今日与 8000 翼	1	0	0	0	0	0	0	1
17	喀什 118114	1	0	0	0	0	0	0	1
18	去哪网--鸿运飞	1	0	0	0	0	0	0	1
19	去哪网-天赐行机票网	1	0	0	0	0	0	0	1

20	去哪儿网-逍客旅行网	0	0	1	0	0	0	0	1
21	上海茶恬园国际旅行社有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
22	上海欣国航空服务有限公司都灵商旅	0	1	0	0	0	0	0	1
23	苏州同程旅游网络科技有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
24	淘宝旅行	0	1	1	0	0	0	0	2
25	淘宝旅行（华电航空）	0	1	0	0	0	0	0	1
26	淘宝旅行（华航贸易）	0	0	1	0	0	0	0	1
27	淘宝旅行-金旅航空	1	0	0	0	0	0	0	1
28	武汉威康商务服务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
29	西安凯翔航空票务服务公司	1	0	0	0	0	0	0	1
30	鑫诚票务中心	1	0	0	0	0	0	0	1
31	云南乾成商贸有限责任公司	1	0	0	0	0	0	0	1
	合计	17	5	8	2	0	0	0	32

#### 四、投诉处理情况

2012年7月受理的156件投诉中，有151件按照相关规定得到了及时处理。有4件外航旅客投诉没有得到及时处理，分别为港龙航空公司预定、票务与登机1件，香港快运公司、亚洲航空公司及斯里兰卡航空公司航班问题各1件。有1件代理人售票服务的投诉，代理人申请延期处理。

中国民用航空局

二〇一二年八月二十八日