

## 2012年8月航空运输消费者投诉情况通报

2012年8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168件,其中航空公司137件,机场2件,销售代理企业29件。投诉总数比2011年8月减少93件。现将本月投诉情况通报如下:

### 一、对航空公司的投诉情况

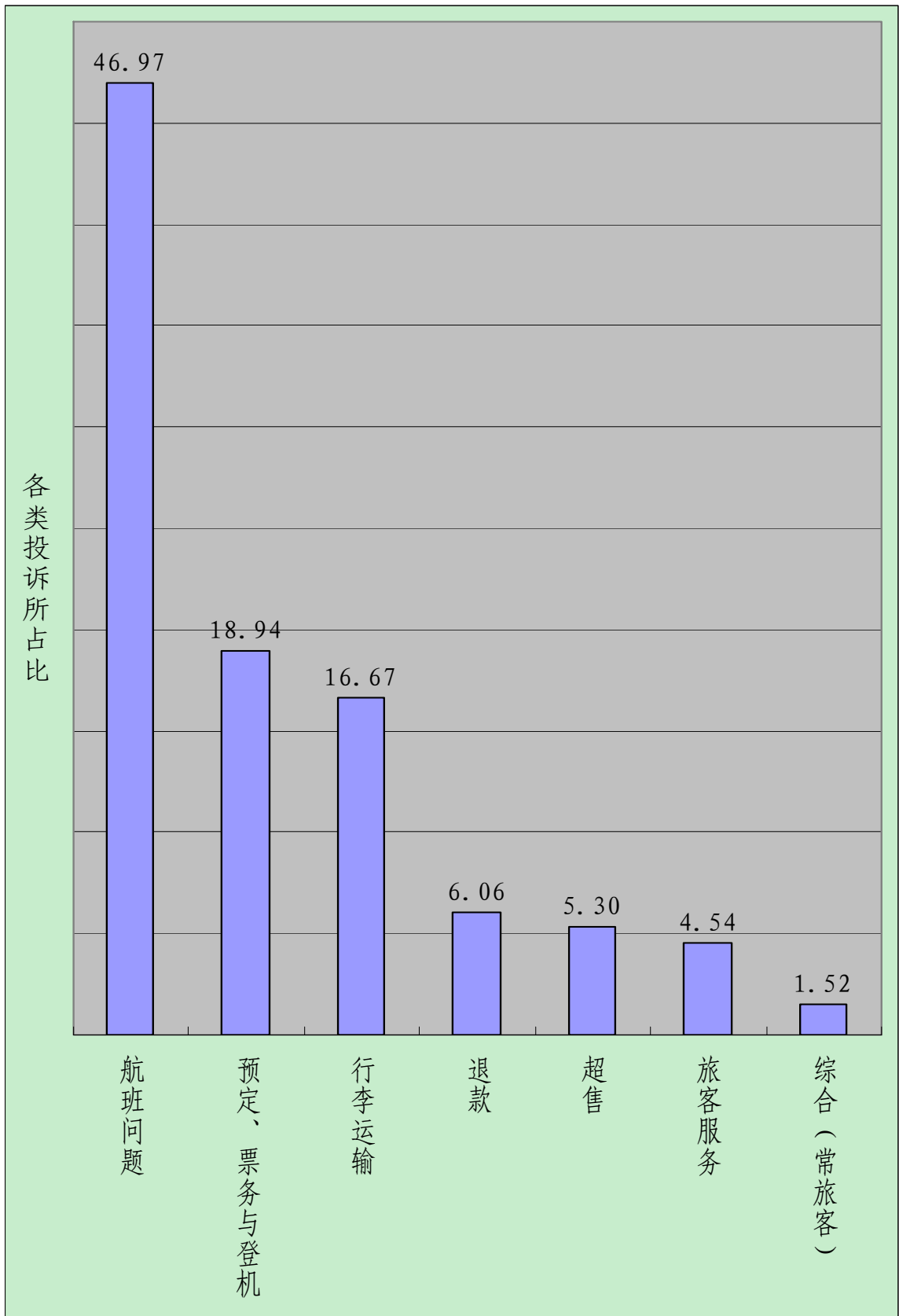
#### (一) 对国内航空公司的投诉情况

##### 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132件,其中,航班问题62件,占46.97%;预定、票务与登机25件,占18.94%;行李运输差错22件,占16.67%;退款8件,占6.06%;超售7件,占5.30%;旅客服务6件,占4.54%;综合(常旅客)2件,占1.52%。

序号	投诉类型	投诉件数	比例(%)
1	航班问题	62	46.97
2	预定、票务与登机	25	18.94
3	行李运输	22	16.67
4	退款	8	6.06
5	超售	7	5.30

6	旅客服务	6	4.54
7	综合（常旅客）	2	1.52
合 计		132	100

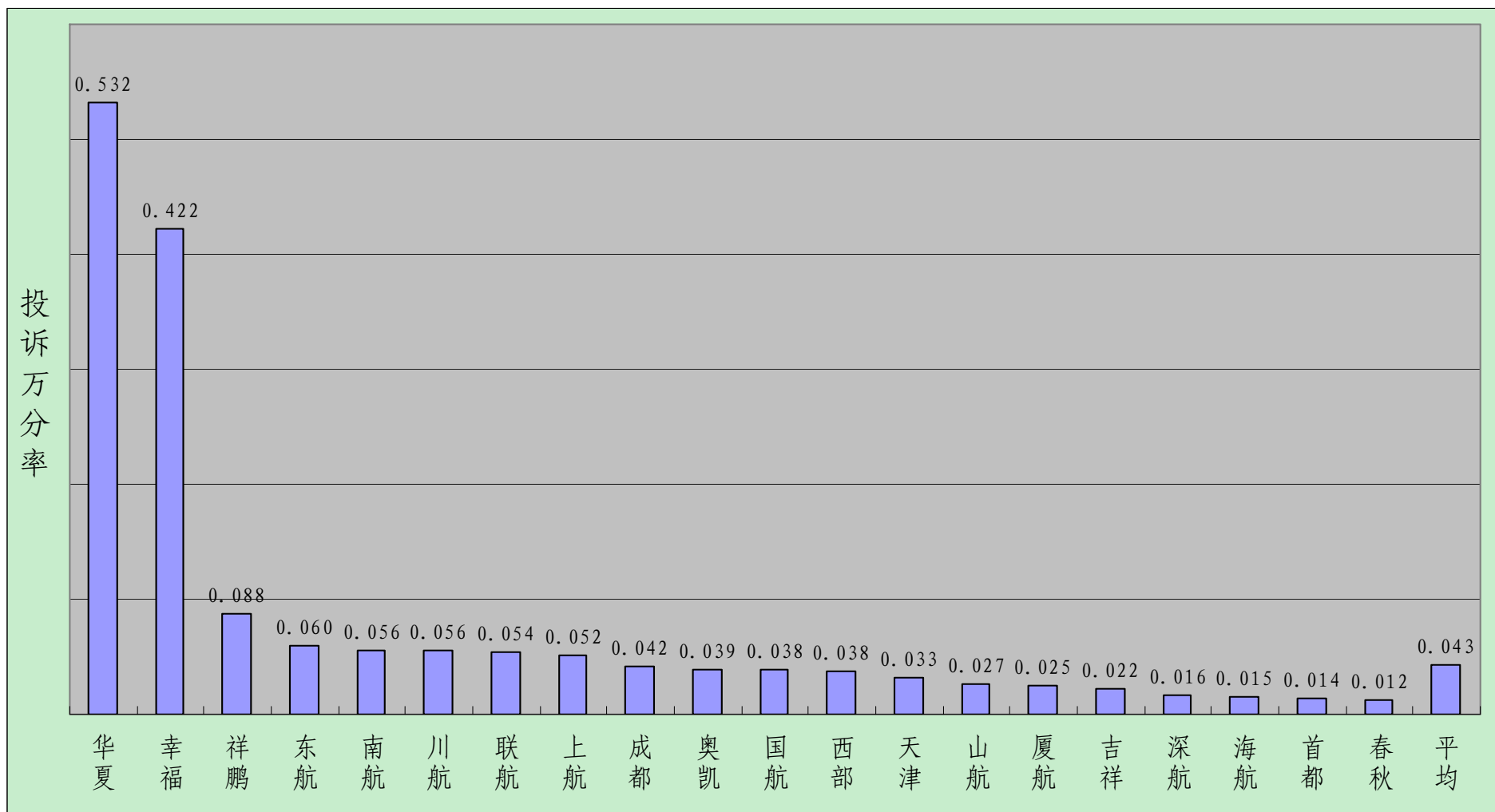


## 2、国内航空公司的投诉率统计

本月 26 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零肆叁（0.043‰）。

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	3	5.64	0.532
2	幸福航空有限责任公司	1	2.37	0.422
3	云南祥鹏航空有限责任公司	3	34.17	0.088
4	中国东方航空股份有限公司	35	581.84	0.060
5	中国南方航空股份有限公司	36	647.16	0.056
6	四川航空股份有限公司	8	142.36	0.056
7	中国联合航空有限公司	2	37.27	0.054
8	上海航空股份有限公司	5	96.26	0.052
9	成都航空有限公司	1	24.06	0.042
10	奥凯航空有限公司	1	25.93	0.039
11	中国国际航空股份有限公司	18	467.99	0.038
12	西部航空有限责任公司	1	26.33	0.038
13	天津航空有限责任公司	2	61.47	0.033
14	山东航空股份有限公司	3	113.00	0.027
15	厦门航空有限公司	4	163.15	0.025
16	上海吉祥航空有限公司	1	46.40	0.022

17	深圳航空有限责任公司	3	184.86	0.016
18	海南航空股份有限公司	3	203.70	0.015
19	北京首都航空有限公司	1	71.95	0.014
20	春秋航空有限公司	1	84.01	0.012
21	重庆航空有限责任公司	0	17.75	0.000
22	昆明航空有限公司	0	14.90	0.000
23	大新华航空有限公司	0	6.79	0.000
24	河北航空有限公司	0	6.05	0.000
25	西藏航空有限公司	0	5.49	0.000
26	河南航空有限公司	0	—	—
合 计		132	3070.91	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	15	1	6	0	1	11	1	0	0	0	0	1	0	0	0	36
2	中国东方航空股份有限公司	15	1	11	0	2	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	35
3	中国国际航空股份有限公司	11	0	2	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	18
4	四川航空股份有限公司	4	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
5	上海航空股份有限公司	2	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
6	厦门航空有限公司	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4
7	海南航空股份有限公司	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
8	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	山东航空股份有限公司	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
10	深圳航空有限责任公司	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
11	云南祥鹏航空有限责任公司	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
12	天津航空有限责任公司	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	中国联合航空有限公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	奥凯航空有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	成都航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	春秋航空有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	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
18	北京首都航空有限公司	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	幸福航空有限责任公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	62	7	25	0	8	22	6	0	0	0	0	2	0	0	0	132



## (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 2 件，对港、澳、台地区航空公司的投诉 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	动物丢失死亡	歧视(残疾人除外)	合计
1	香港国泰航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	香港航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	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
4	亚洲航空公司	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
5	合计	2	0	0	0	1	1	1	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 2 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	喀什机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	拉萨贡嘎机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	合计	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2

### 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 29 件，其中，签改退票 16 件，售票服务 10 件，售后服务 2 件，欺诈行为 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	114 订票中心	0	1	0	0	0	0	0	1
2	www.KKKK.com	0	1	0	0	0	0	0	1
3	北京金色世纪旅行社有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
4	成都精英航空客货销售中心	1	0	0	0	0	0	0	1
5	大连高新园区航空售票处	0	1	0	0	0	0	0	1
6	嘉信通分销平台	1	0	0	0	0	0	0	1

7	今日天下通	1	2	0	0	0	0	0	3
8	民航网	0	1	0	0	0	0	0	1
9	去哪儿网	2	6	1	0	0	0	0	9
10	去哪网--翱翔旅行网	1	1	0	0	0	0	0	2
11	去哪网--机票吧	1	0	0	0	0	0	0	1
12	去哪网--青岛机票网	0	1	0	0	0	0	0	1
13	去哪网--上海普惠	0	1	0	0	0	0	0	1
14	上海东航国际旅行社	1	0	0	0	0	0	0	1
15	深圳市飞来发航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
16	淘宝旅行	1	0	0	0	0	0	0	1
17	重庆网逸航空票务服务有限责任公司	0	0	1	0	0	0	0	1
18	纵横天地电子商旅服务有限公司	0	0	0	1	0	0	0	1
	合计	10	16	2	1	0	0	0	29

#### 四、投诉处理情况

2012年8月受理的168件投诉中，有162件按照相关规定得到了及时处理。有5件外航（含港、澳、台地区航空公司）投诉没有得到及时处理，分别为香港国泰航空公司航班问题1件，亚洲航空公司退款及旅客服务各1件，香港航空公司行李运输1件，香港快运航空公司航班问题1件；有1件中国南方航空股份有限公司行李运输的投诉申请延期处理。7月份申请延期的1件代理人售票服务投诉已经结案。

中国民用航空局

二〇一二年九月十五日