

2012年9月航空运输消费者投诉情况通报

2012年9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92件,其中航空公司57件,机场5件,销售代理企业30件。投诉总数比2011年9月减少128件。现将本月投诉情况通报如下:

一、对航空公司的投诉情况

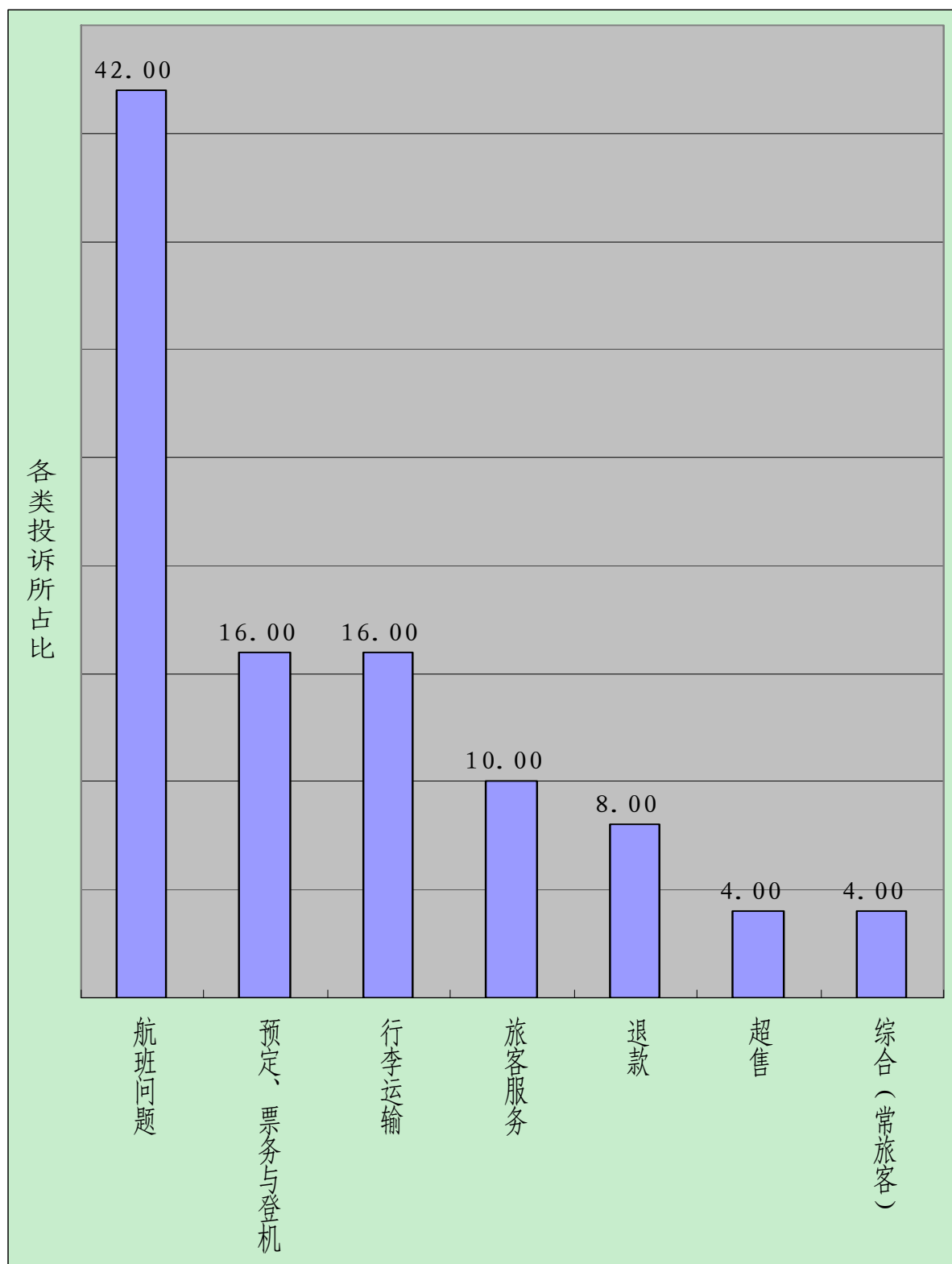
(一) 对国内航空公司的投诉情况

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50件,其中,航班问题21件,占42.00%;预定、票务与登机8件,占16.00%;行李运输差错8件,占16.00%;旅客服务5件,占10.00%;退款4件,占8.00%;综合(常旅客)及超售各2件,各占4.00%。

序号	投诉类型	投诉件数	比例(%)
1	航班问题	21	42.00
2	预定、票务与登机	8	16.00
3	行李运输	8	16.00
4	旅客服务	5	10.00
5	退款	4	8.00
6	综合(常旅客)	2	4.00

7	超 售	2	4.00
合 计		50	100

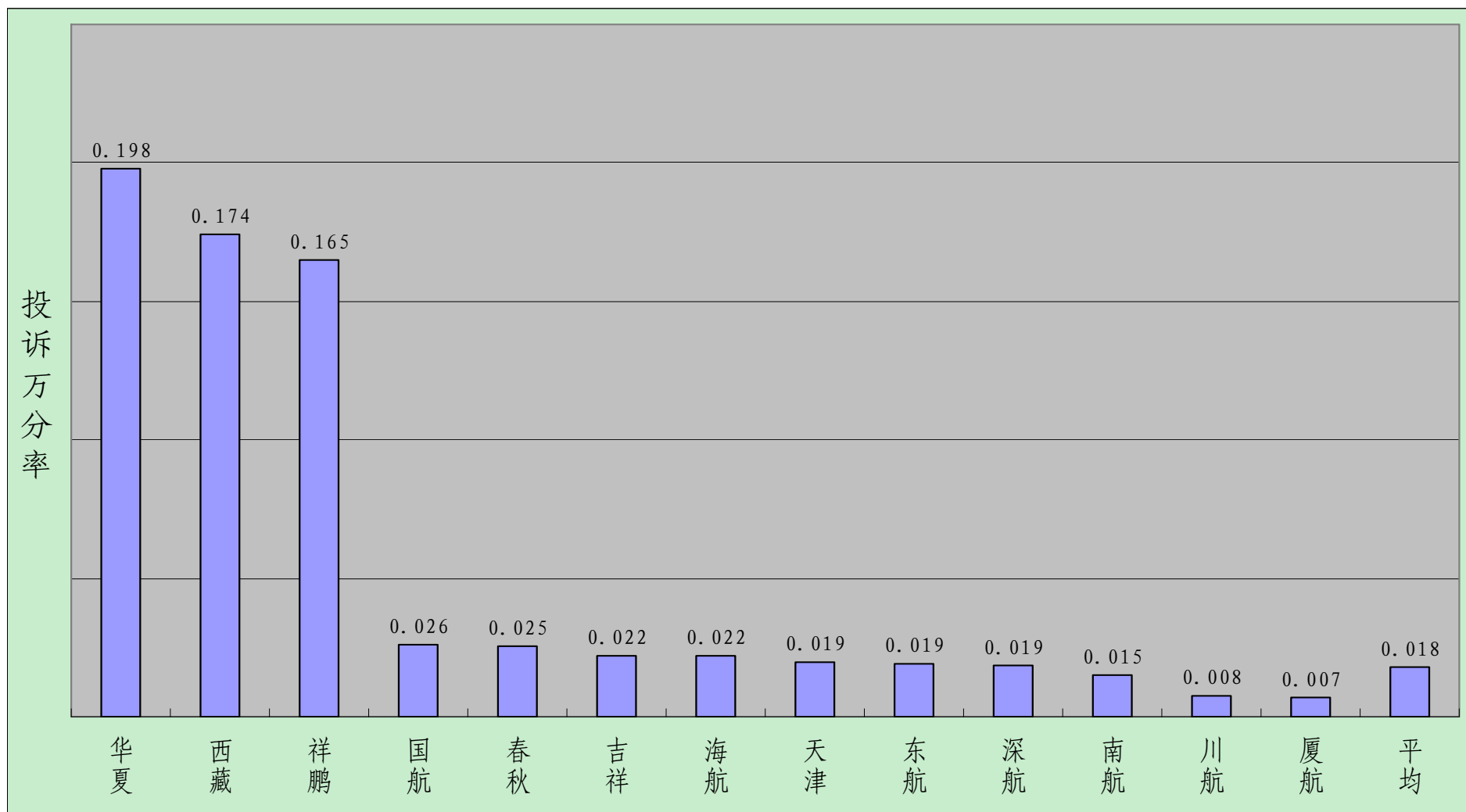


2、国内航空公司的投诉率统计

本月 26 家航空公司中有 13 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零壹捌（0.018‰）。

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	1	5.04	0.198
2	西藏航空有限公司	1	5.74	0.174
3	云南祥鹏航空有限责任公司	5	30.36	0.165
4	中国国际航空股份有限公司	11	423.71	0.026
5	春秋航空有限公司	2	79.09	0.025
6	上海吉祥航空有限公司	1	45.40	0.022
7	海南航空股份有限公司	4	183.93	0.022
8	天津航空有限责任公司	1	51.56	0.019
9	中国东方航空股份有限公司	10	517.38	0.019
10	深圳航空有限责任公司	3	160.46	0.019
11	中国南方航空股份有限公司	9	584.25	0.015
12	四川航空股份有限公司	1	129.59	0.008
13	厦门航空有限公司	1	138.55	0.007
14	山东航空股份有限公司	0	97.13	0.000
15	上海航空股份有限公司	0	88.42	0.000
16	北京首都航空有限公司	0	59.65	0.000
17	中国联合航空有限公司	0	33.06	0.000

18	西部航空有限责任公司	0	22.68	0.000
19	成都航空有限公司	0	22.34	0.000
20	奥凯航空有限公司	0	22.20	0.000
21	重庆航空有限责任公司	0	15.88	0.000
22	昆明航空有限公司	0	13.14	0.000
23	大新华航空有限公司	0	6.24	0.000
24	河北航空有限公司	0	5.90	0.000
25	幸福航空有限责任公司	0	2.32	0.000
26	河南航空有限公司	0	—	—
合 计		50	2744.01	0.018



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	中国国际航空股份有限公司	4	0	3	0	1	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	11
2	中国东方航空股份有限公司	3	0	3	0	1	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	10
3	中国南方航空股份有限公司	4	1	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	9
4	云南祥鹏航空有限责任公司	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
5	海南航空股份有限公司	1	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
6	深圳航空有限责任公司	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
7	春秋航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
8	华夏航空有限公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

9	上海吉祥航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
10	四川航空股份有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	天津航空有限责任公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
12	西藏航空有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
13	厦门航空有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	合计	21	2	8	0	4	8	5	0	0	0	0	2	0	0	0	50

(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 7 件，无港、澳、台地区航空公司投诉。

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	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	俄罗斯国际航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	法国航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	菲律宾航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	加拿大航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	泰国国际航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	意大利航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

	合计	1	0	2	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
--	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

二、对机场的投诉情况

本月受理对机场的投诉 5 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	兰州中川机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
2	深圳宝安国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	喀什机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	锡林浩特机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	1	1	5

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 30 件，其中，售后服务 17 件，售票服务 8 件，签改退票 4 件，欺诈行为 1 件。

序号	单位	投诉类别及数量							
		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 预订中心	0	1	0	0	0	0	0	1
2	北京黄金假日旅行社有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
3	北京酷游航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
4	北京快意达航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
5	北京利百加	0	0	1	0	0	0	0	1
6	北京世界通达航空信息服务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1

7	哈尔滨中山航空服务有限责任公司	1	0	0	0	0	0	0	1
8	今日天下通	0	0	1	0	0	0	0	1
9	旅客未提供	0	0	1	0	0	0	0	1
10	千翼达航空	1	0	0	0	0	0	0	1
11	去哪网	0	0	2	0	0	0	0	2
12	去哪网--乐到网	1	0	0	0	0	0	0	1
13	去哪网--苹果网	1	0	0	0	0	0	0	1
14	去哪网--上海易格	0	1	0	0	0	0	0	1
15	去哪网--易格之旅	0	0	1	0	0	0	0	1
16	去哪网--易路美程	1	0	0	0	0	0	0	1
17	上海飞支旅游咨询有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
18	上海昊远商务信息服务有限公司	0	0	3	0	0	0	0	3
19	上海君旅商务咨询有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1

20	上海山水航空服务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
21	深圳市天驰航空服务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
22	四川龙翔旅业服务有限责任公司	0	0	1	0	0	0	0	1
23	淘宝旅行	1	0	0	0	0	0	0	1
24	北京新隆航空机票代理有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
25	易行天下	0	0	1	0	0	0	0	1
26	云南昆渝环球航空服务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
27	纵横天地商旅服务有限公司	0	0	0	1	0	0	0	1
	合计	8	4	17	1	0	0	0	30

四、投诉处理情况

2012年9月受理的92件投诉中，有86件按照相关规定得到了及时处理。有6件外航（含港、澳、台地区航空公司）投诉没有得到及时处理，分别为法国及意大利航空公司行李丢失各1件，菲律宾及泰国国际航空公司退款问题各1件，埃塞俄比亚及俄罗斯国际航空公司预定、票务与登机各1件；8月份中国南方航空股份有限公司申请延期处理的1件行李运输投诉已经结案。

中国民用航空局

二〇一二年十月十五日