

2012年10月航空运输消费者投诉情况通报

2012年10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174件,其中航空公司133件,机场4件,销售代理企业37件。投诉总数比2011年10月减少20件。现将本月投诉情况通报如下:

一、对航空公司的投诉情况

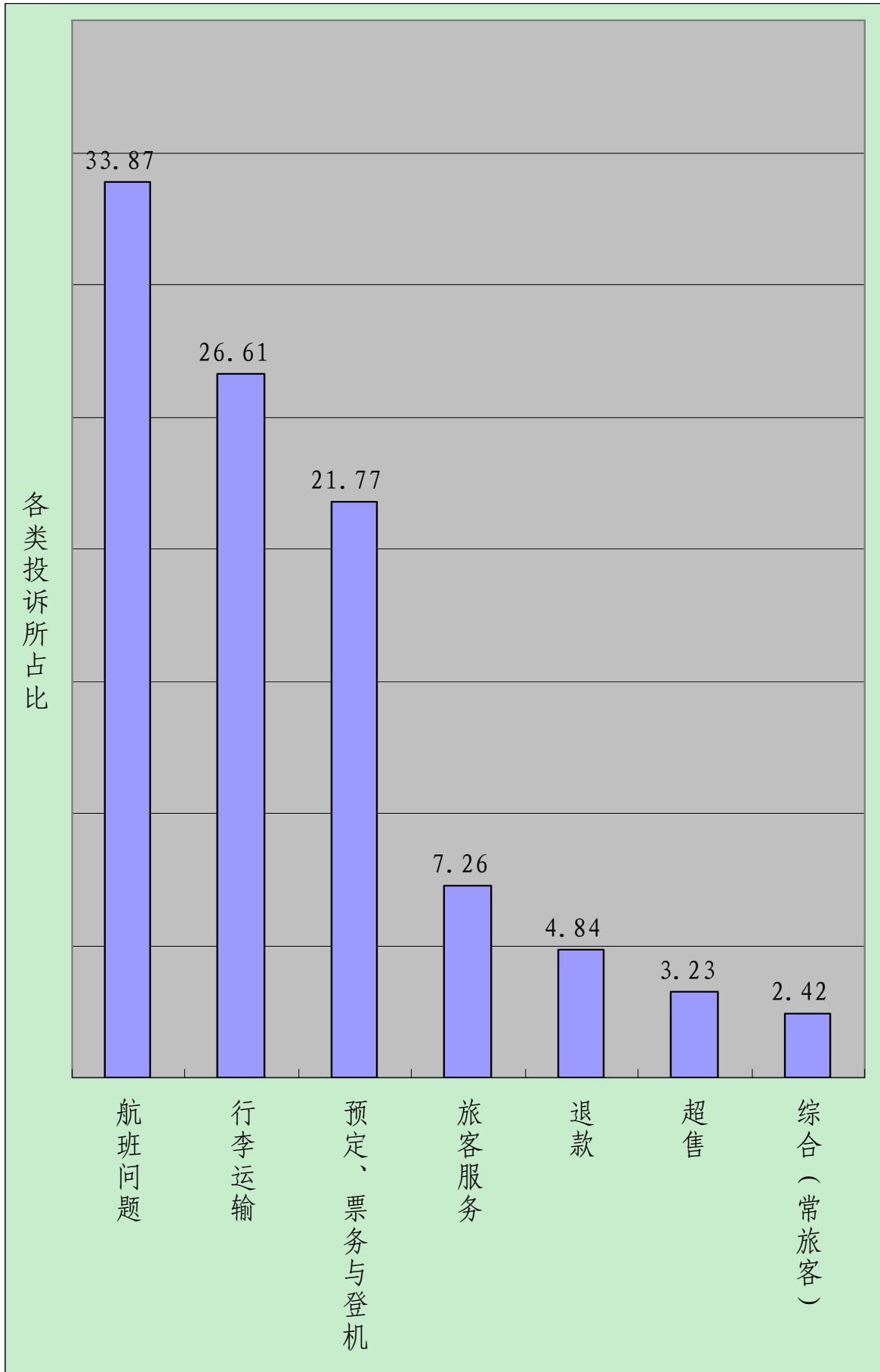
(一) 对国内航空公司的投诉情况

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124件,其中,航班问题42件,占33.87%;行李运输差错33件,占26.61%;预定、票务与登机27件,占21.77%;旅客服务9件,占7.26%;退款6件,占4.84%;超售4件,占3.23%;综合(常旅客)3件,占2.42%。

序号	投诉类型	投诉件数	比例(%)
1	航班问题	42	33.87
2	行李运输	33	26.61
3	预定、票务与登机	27	21.77
4	旅客服务	9	7.26
5	退 款	6	4.84

6	超 售	4	3.23
7	综合（常旅客）	3	2.42
合 计		124	100

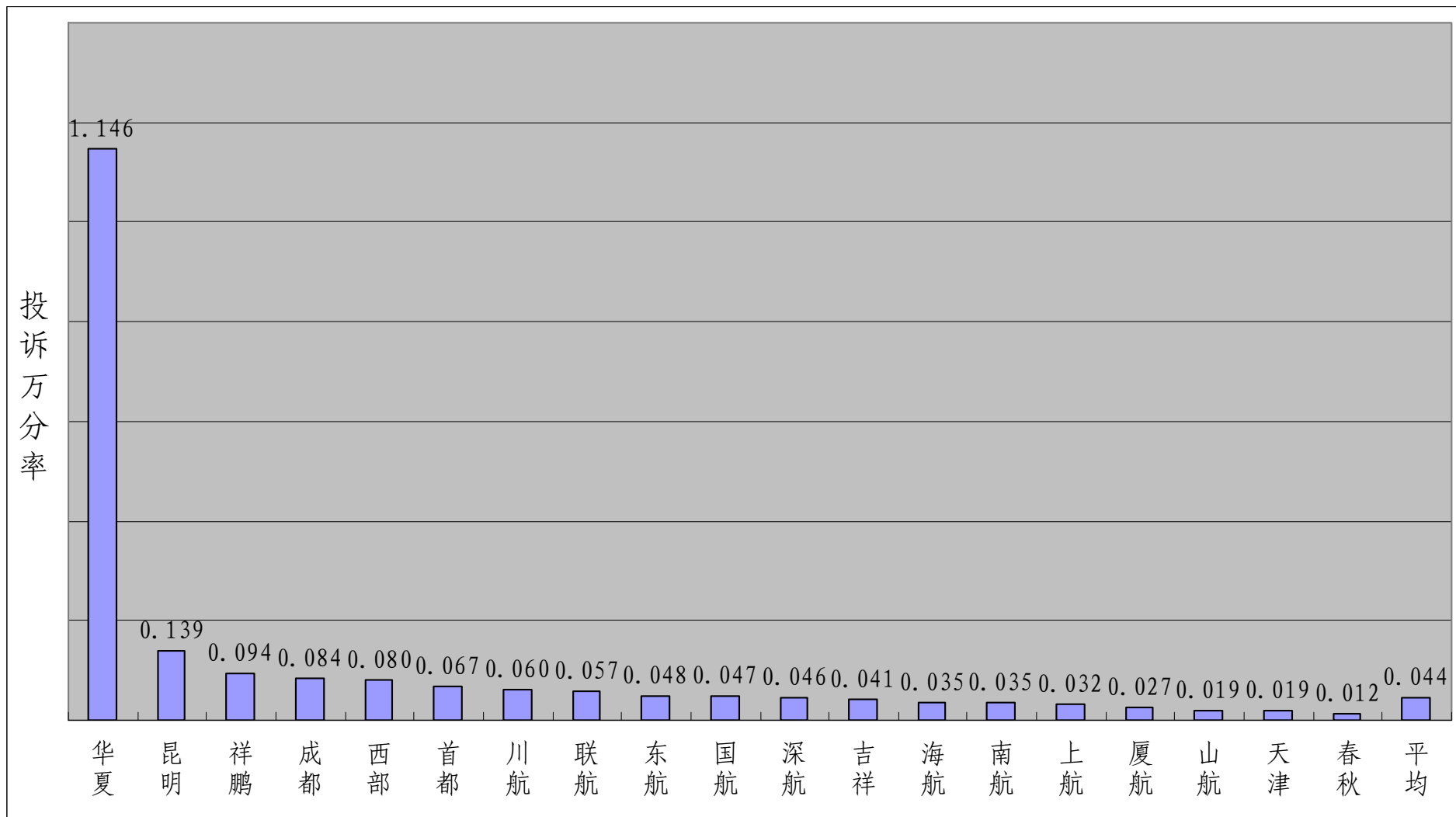


2、国内航空公司的投诉率统计

本月 26 家航空公司中有 19 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零肆肆（0.044‰）。

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	7	6.11	1.146
2	昆明航空有限公司	2	14.43	0.139
3	云南祥鹏航空有限责任公司	3	31.86	0.094
4	成都航空有限公司	2	23.72	0.084
5	西部航空有限责任公司	2	25.06	0.080
6	北京首都航空有限公司	4	59.53	0.067
7	四川航空股份有限公司	8	132.34	0.060
8	中国联合航空有限公司	2	35.06	0.057
9	中国东方航空股份有限公司	25	524.03	0.048
10	中国国际航空股份有限公司	20	424.06	0.047
11	深圳航空有限责任公司	8	173.41	0.046
12	上海吉祥航空有限公司	2	49.10	0.041
13	海南航空股份有限公司	7	197.20	0.035
14	中国南方航空股份有限公司	21	594.96	0.035
15	上海航空股份有限公司	3	94.11	0.032
16	厦门航空有限公司	4	149.44	0.027
17	山东航空股份有限公司	2	103.47	0.019

18	天津航空有限责任公司	1	52.57	0.019
19	春秋航空有限公司	1	80.63	0.012
20	奥凯航空有限公司	0	21.72	0.000
21	重庆航空有限责任公司	0	16.79	0.000
22	河北航空有限公司	0	6.72	0.000
23	大新华航空有限公司	0	5.78	0.000
24	西藏航空有限公司	0	5.06	0.000
25	幸福航空有限责任公司	0	2.28	0.000
26	河南航空有限公司	0	—	—
合 计		124	2829.43	0.044



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	8	0	5	0	0	9	3	0	0	0	0	0	0	0	0	25
2	中国南方航空股份有限公司	6	1	5	0	3	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	21
3	中国国际航空股份有限公司	9	1	4	0	1	3	1	0	0	0	0	1	0	0	0	20
4	深圳航空有限责任公司	3	1	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8
5	四川航空股份有限公司	0	1	1	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
6	海南航空股份有限公司	2	0	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	7
7	华夏航空有限公司	5	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	7
8	北京首都航空有限公司	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4

9	厦门航空有限公司	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4
10	上海航空股份有限公司	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
11	云南祥鹏航空有限责任公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
12	成都航空有限公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	上海吉祥航空有限公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	昆明航空有限公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	山东航空股份有限公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	西部航空有限责任公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
17	中国联合航空有限公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
18	春秋航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	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	0	1
	合计	42	4	27	0	6	33	9	0	0	0	0	3	0	0	0	0	124

(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 8 件，港龙航空公司投诉 1 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	奥地利航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	达美航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	俄罗斯国际航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	港龙航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	肯尼亚航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	美国联合航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	斯里兰卡航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

8	亚洲航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	3	0	2	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9

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	北京南苑机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
2	北京首都国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
3	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	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 37 件，其中，售票服务 15 件，签改退票 13 件，售后服务 6 件，欺诈行为 3 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	118114	1	0	1	0	0	0	0	2
2	北京黄金假日旅游网	0	0	1	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	北京翼畅天际航空服务有限公司	2	0	0	1	0	0	0	3
5	长春市惠翔航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
6	成都启明航空有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1

7	东方航空票务网有限公司	0	0	0	1	0	0	0	1
8	广州美瀛商旅服务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
9	恒晟游商旅网	1	0	0	0	0	0	0	1
10	今日天下通	0	0	1	0	0	0	0	1
11	酷讯	0	1	0	0	0	0	0	1
12	拉萨光大科技有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
13	兰州安翔航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
14	乐游天下机票网	0	1	0	0	0	0	0	1
15	内蒙快捷航空客货服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
16	苹果旅行网	0	1	0	0	0	0	0	1
17	去哪网	2	3	0	0	0	0	0	5
18	去哪网--阿凡提	0	1	0	0	0	0	0	1
19	去哪网--南部假期	0	0	1	0	0	0	0	1

20	去哪网--西部航空	0	1	0	0	0	0	0	1
21	去哪网--携程网	0	1	0	0	0	0	0	1
22	去哪网-游悠旅行网	0	1	0	0	0	0	0	1
23	上海不夜城国际旅行社有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
24	上海不夜城旅行社有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
25	上海易格航空票务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
26	北京卓信航空服务有限公司	0	0	0	1	0	0	0	1
27	翔游天下平台	0	1	0	0	0	0	0	1
28	逍遥行	1	0	0	0	0	0	0	1
29	携程旅行网	1	1	0	0	0	0	0	2
	合 计	15	13	6	3	0	0	0	37

四、投诉处理情况

2012年10月受理的174件投诉中，有165件按照相关规定得到了及时处理。本月受理的对外国航空公司及港、澳、台航空公司9件投诉都没有得到及时处理和回复。

中国民用航空局

二〇一二年十一月十五日