

2012年11月航空运输消费者投诉情况通报

2012年11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135件,其中航空公司96件,机场8件,销售代理企业31件。投诉总数比2011年11月减少41件。现将本月投诉情况通报如下:

一、对航空公司的投诉情况

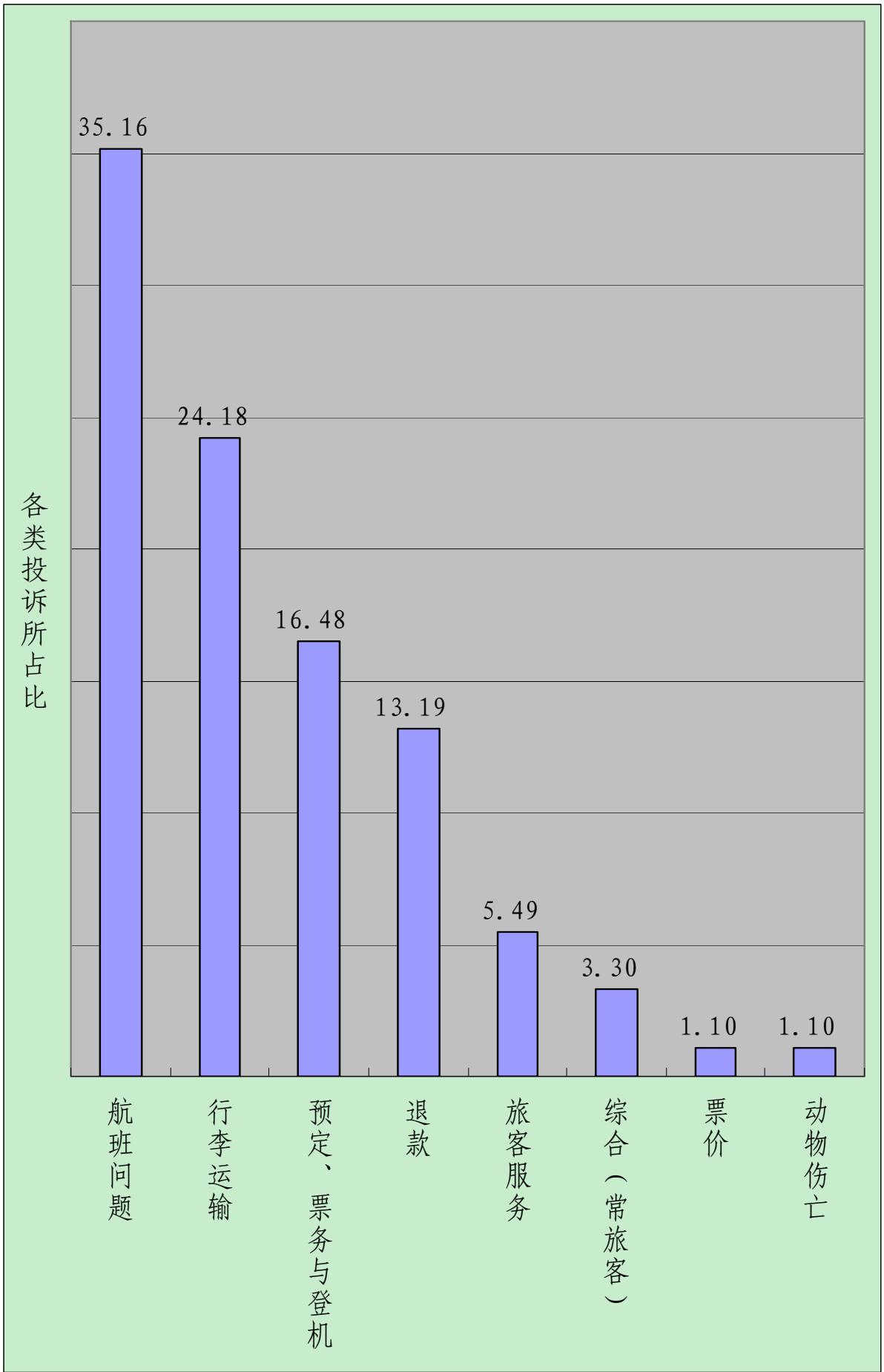
(一) 对国内航空公司的投诉情况

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91件,其中,航班问题32件,占35.16%;行李运输差错22件,占24.18%;预定、票务与登机15件,占16.48%;退款12件,占13.19%;旅客服务5件,占5.49%;综合(常旅客)3件,占3.30%;票价及动物伤亡各1件,各占1.10%。

序号	投诉类型	投诉件数	比例(%)
1	航班问题	32	35.16
2	行李运输	22	24.18
3	预定、票务与登机	15	16.48
4	退款	12	13.19
5	旅客服务	5	5.49

6	综合（常旅客）	3	3.30
7	票 价	1	1.10
8	动物伤亡	1	1.10
合 计		91	100

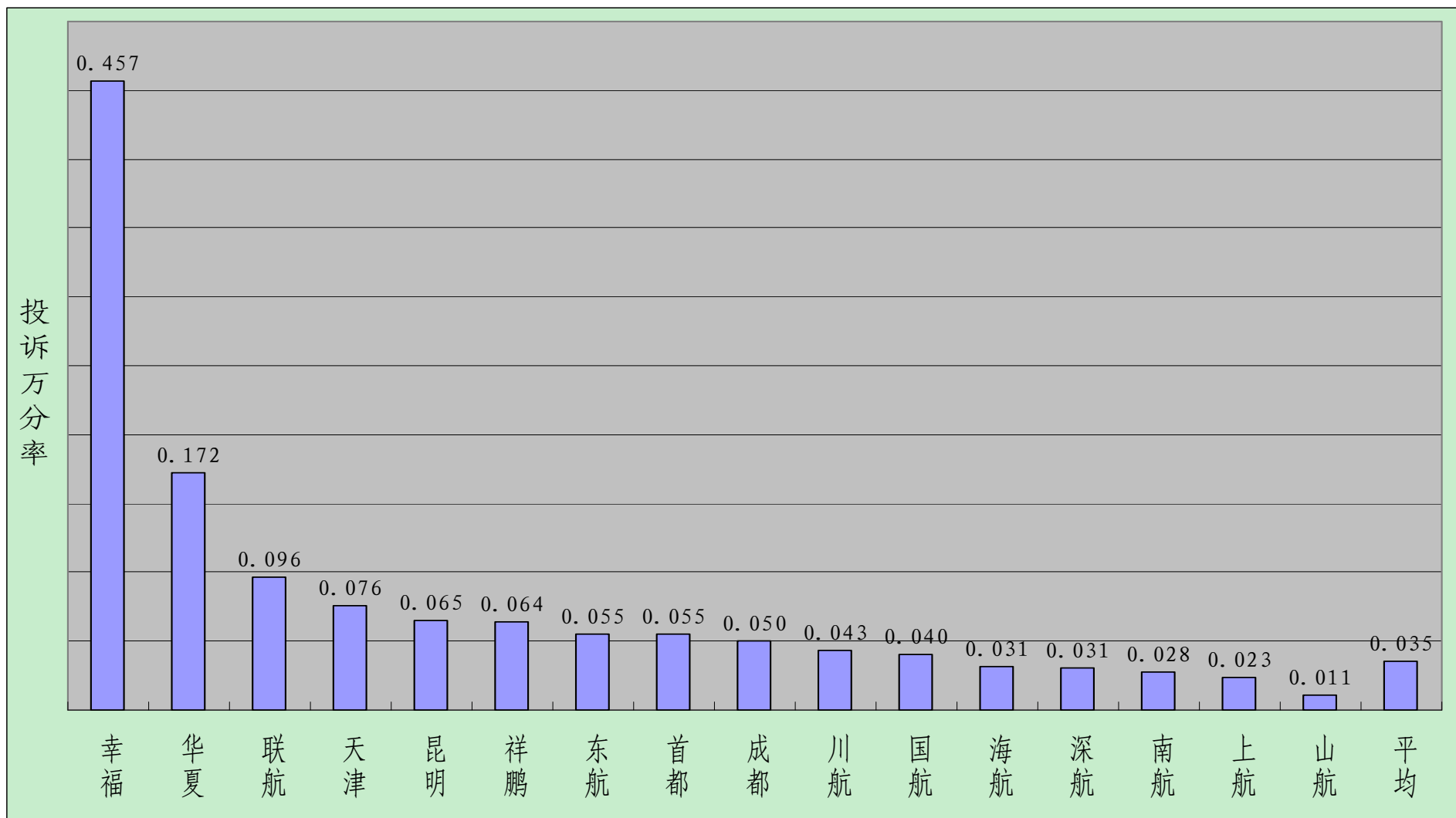


2、国内航空公司的投诉率统计

本月 26 家航空公司中有 16 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零叁伍（0.035‰）。

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	1	2.19	0.457
2	华夏航空有限公司	1	5.82	0.172
3	中国联合航空有限公司	3	31.25	0.096
4	天津航空有限责任公司	4	52.79	0.076
5	昆明航空有限公司	1	15.37	0.065
6	云南祥鹏航空有限责任公司	2	31.03	0.064
7	中国东方航空股份有限公司	25	454.99	0.055
8	北京首都航空有限公司	3	54.68	0.055
9	成都航空有限公司	1	19.82	0.050
10	四川航空股份有限公司	5	115.07	0.043
11	中国国际航空股份有限公司	16	396.02	0.040
12	海南航空股份有限公司	6	191.05	0.031
13	深圳航空有限责任公司	5	162.66	0.031
14	中国南方航空股份有限公司	15	541.81	0.028
15	上海航空股份有限公司	2	85.11	0.023
16	山东航空股份有限公司	1	90.09	0.011
17	厦门航空有限公司	0	136.80	0.000

18	春秋航空有限公司	0	70.25	0.000
19	上海吉祥航空有限公司	0	48.09	0.000
20	西部航空有限责任公司	0	23.67	0.000
21	奥凯航空有限公司	0	20.16	0.000
22	重庆航空有限责任公司	0	15.08	0.000
23	河北航空有限公司	0	9.15	0.000
24	大新华航空有限公司	0	5.64	0.000
25	西藏航空有限公司	0	5.44	0.000
26	河南航空有限公司	0	—	—
	合 计	91	2584.03	0.035



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	6	1	3	5	0	0	0	0	0	1	0	1	0	25
2	中国国际航空股份有限公司	4	0	1	0	1	7	2	0	0	0	0	1	0	0	0	16
3	中国南方航空股份有限公司	6	0	3	0	1	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	15
4	海南航空股份有限公司	2	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	6
5	深圳航空有限责任公司	2	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	5
6	四川航空股份有限公司	1	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
7	天津航空有限责任公司	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
8	北京首都航空有限公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

9	中国联合航空有限公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
10	上海航空股份有限公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	云南祥鹏航空有限责任公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	成都航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
13	华夏航空有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	昆明航空有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	山东航空股份有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	幸福航空有限责任公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	32	0	15	1	12	22	5	0	0	0	0	3	0	1	0	91

(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 5 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	埃塞俄比亚航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	卡塔尔航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	斯里兰卡航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	亚洲航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
5	合计	0	0	0	0	1	3	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 8 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	长沙黄花国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	北京首都国际机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
3	贵阳龙洞堡机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	合肥骆岗机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	呼和浩特白塔机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	兰州中川机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	上海虹桥国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	合计	1	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0	1	0	8

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 31 件，其中，签改退票 19 件，售后服务 5 件，欺诈行为 4 件，

售票服务 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	QQ 旅游机票	1	0	0	0	0	0	0	1
2	北京博丰航空服务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
3	北京天益游航空服务有限公司	0	1		0	0	0	0	1
4	北京中天世纪航空服务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
5	广西华通网络服务有限公司南宁分公司	0	1	0	0	0	0	0	1
6	今日天下通	0	2	0	0	0	0	0	2
7	酷讯网--易达天下	0	1	0	0	0	0	0	1
8	北京机票预订网 (http://bjjipiao.bjjpydw.com)	0	0	0	1	0	0	0	1

9	南昌海城航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
10	宁波领航购票	0	1	0	0	0	0	0	1
11	去哪儿网	0	1	0	0	0	0	0	1
12	去哪儿网--百益商旅	0	1	0	0	0	0	0	1
13	去哪儿网--方舟票务	0	1	0	0	0	0	0	1
14	去哪儿网--鸿运达	0	1	0	0	0	0	0	1
15	去哪儿网--天泰航空	0	0	1	0	0	0	0	1
16	去哪儿网--易达天下	0	3	0	0	0	0	0	3
17	上海广发航空	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	1	0	0	0	0	1
19	上海翔游网络科技有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
20	深圳市飞腾达票务有限公司	0	0	0	1	0	0	0	1
21	四川天下图腾网络有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1

22	特价机票网	0	0	0	1	0	0	0	1
23	携程网	1	1	0	0	0	0	0	2
24	易联旅行网	1	0	0	0	0	0	0	1
25	易行天下	0	1	0	1	0	0	0	2
26	重庆销售代理	0	0	1	0	0	0	0	1
	合 计	3	19	5	4	0	0	0	31

四、投诉处理情况

2012年11月受理的135件投诉中，有129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5件投诉均没有得到及时处理和回复，分别为埃塞俄比亚航空公司行李丢失1件，卡塔尔航空公司旅客服务1件，斯里兰卡航空公司行李破损1件，亚洲航空公司行李丢失及退款各1件。本月对代理人的31件投诉中，有1件上海昊远商务信息服务有限公司的投诉没有得到及时处理和回复。另外，2012年10月份对外国航空公司及港、澳、台航空公司的9件投诉仍在处理之中。

中国民用航空局

2012年12月25日