

2012年12月航空运输消费者投诉情况通报

2012年12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164件,其中航空公司116件,机场8件,销售代理企业40件。投诉总数比2011年12月增加14件。现将本月投诉情况通报如下:

一、对航空公司的投诉情况

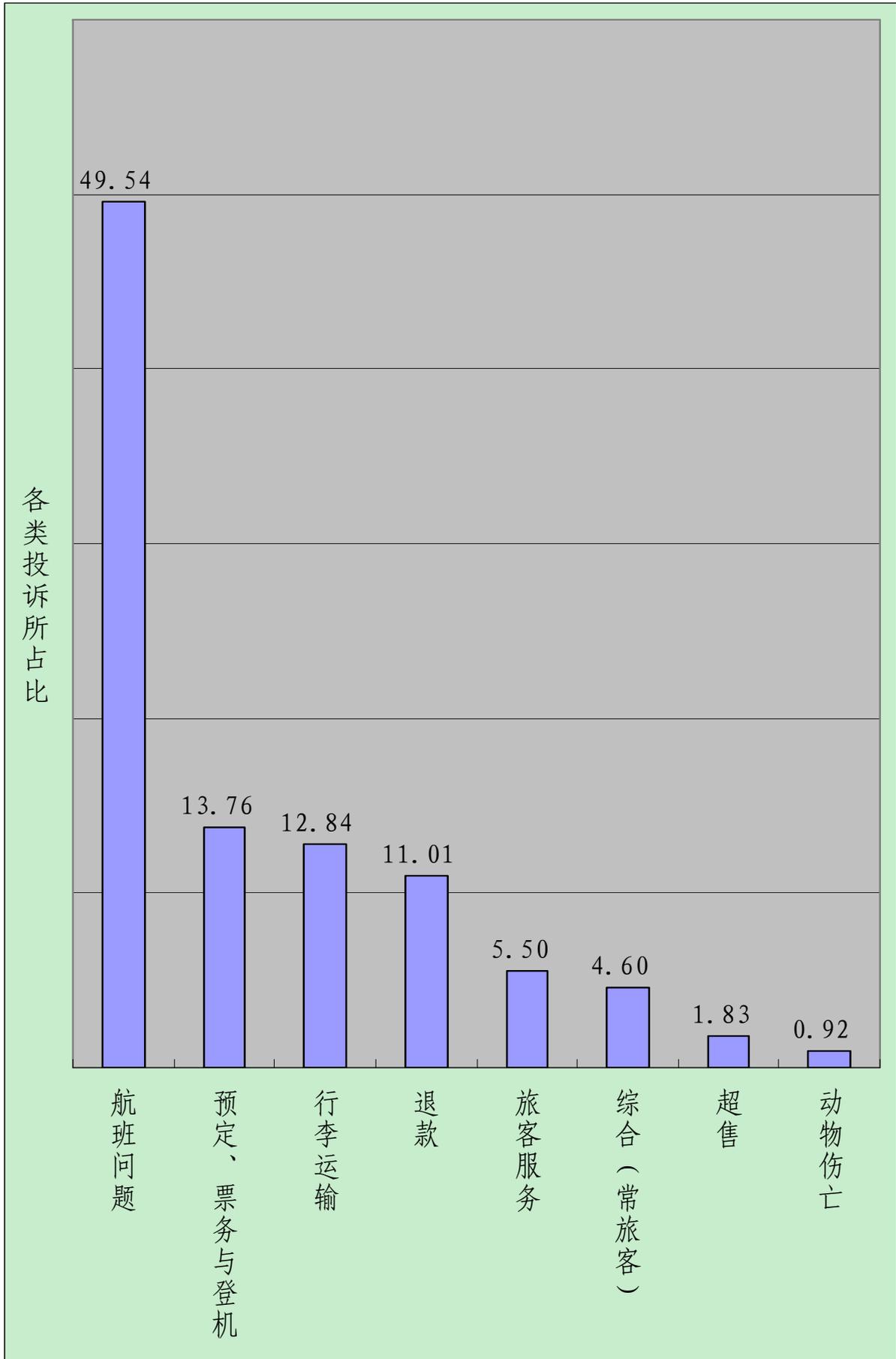
(一) 对国内航空公司的投诉情况

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109件,其中,航班问题54件,占49.54%;预定、票务与登机15件,占13.76%;行李运输差错14件,占12.84%;退款12件,占11.01%;旅客服务6件,占5.50%;综合(常旅客)5件,占4.60%;超售2件,占1.83%;动物伤亡1件,占0.92%。

序号	投诉类型	投诉件数	比例(%)
1	航班问题	54	49.54
2	预定、票务与登机	15	13.76
3	行李运输	14	12.84
4	退款	12	11.01
5	旅客服务	6	5.50

6	综合（常旅客）	5	4.60
7	超 售	2	1.83
8	动物伤亡	1	0.92
合 计		109	100

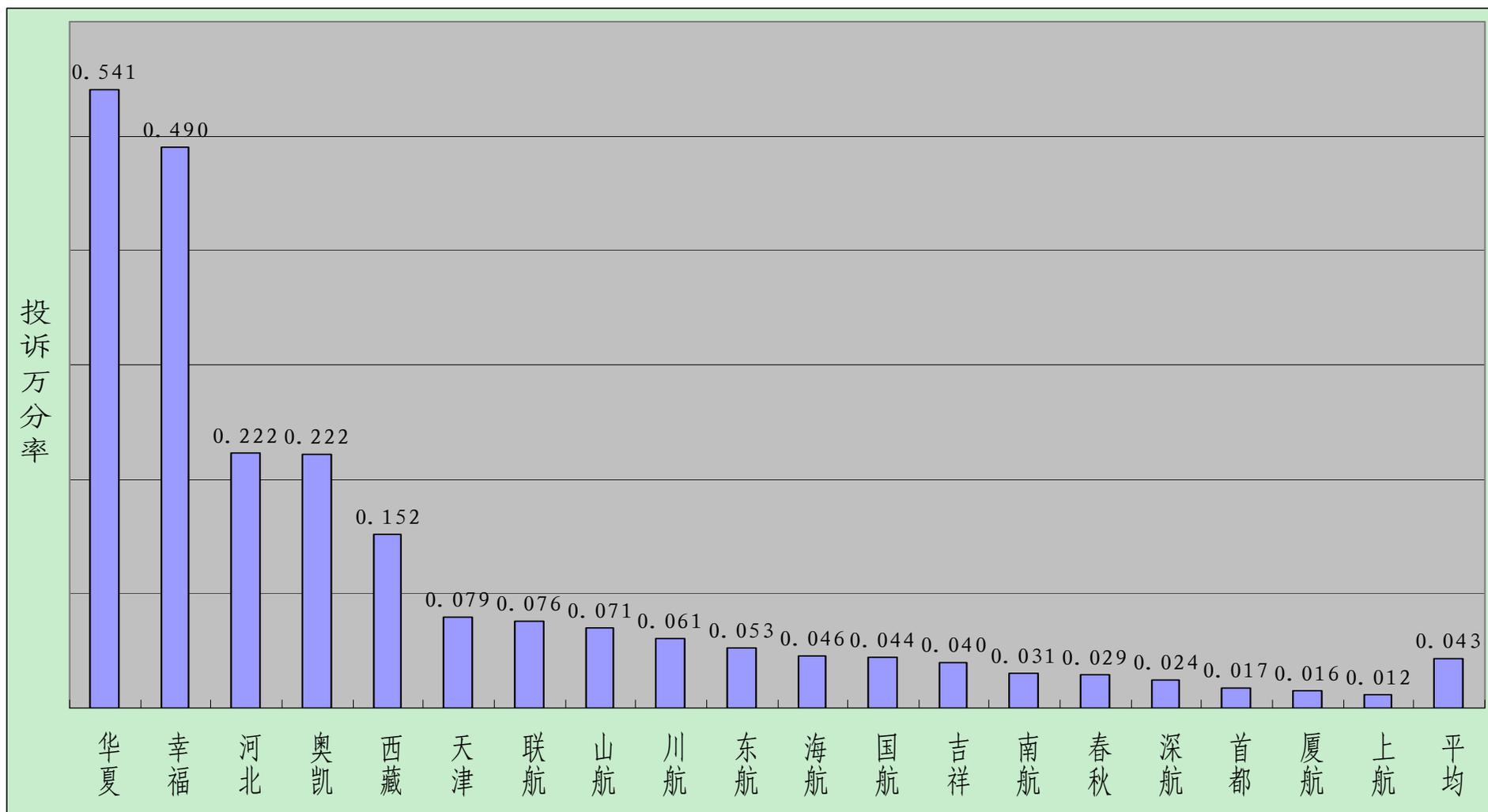


2、国内航空公司的投诉率统计

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	5.55	0.541
2	幸福航空有限责任公司	1	2.04	0.490
3	河北航空有限公司	2	8.99	0.222
4	奥凯航空有限公司	4	18.04	0.222
5	西藏航空有限公司	1	6.58	0.152
6	天津航空有限责任公司	4	50.68	0.079
7	中国联合航空有限公司	3	39.64	0.076
8	山东航空股份有限公司	6	85.03	0.071
9	四川航空股份有限公司	7	115.12	0.061
10	中国东方航空股份有限公司	23	435.03	0.053
11	海南航空股份有限公司	9	196.40	0.046
12	中国国际航空股份有限公司	17	387.54	0.044
13	上海吉祥航空有限公司	2	49.91	0.040
14	中国南方航空股份有限公司	17	553.19	0.031
15	春秋航空有限公司	2	69.45	0.029
16	深圳航空有限责任公司	4	164.10	0.024
17	北京首都航空有限公司	1	57.23	0.017

18	厦门航空有限公司	2	128.85	0.016
19	上海航空股份有限公司	1	84.86	0.012
20	云南祥鹏航空有限责任公司	0	30.80	0.000
21	西部航空有限责任公司	0	23.79	0.000
22	成都航空有限公司	0	18.16	0.000
23	昆明航空有限公司	0	17.87	0.000
24	重庆航空有限责任公司	0	7.32	0.000
25	大新华航空有限公司	0	6.18	0.000
26	河南航空有限公司	0	—	—
	合 计	109	2563.24	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	中国东方航空股份有限公司	9	0	3	0	2	4	3	0	0	0	0	2	0	0	0	23
2	中国南方航空股份有限公司	10	0	1	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	17
3	中国国际航空股份有限公司	5	1	3	0	3	3	1	0	0	0	0	1	0	0	0	17
4	海南航空股份有限公司	7	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
5	四川航空股份有限公司	2	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	7
6	山东航空股份有限公司	2	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
7	奥凯航空有限公司	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
8	深圳航空有限责任公司	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4

9	天津航空有限责任公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
10	华夏航空有限公司	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
11	中国联合航空有限公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
12	春秋航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	河北航空有限公司	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	上海吉祥航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	厦门航空有限公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	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
17	上海航空股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
18	西藏航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	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	54	2	15	0	12	14	6	0	0	0	0	5	0	1	0	109

(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 6 件，澳门航空公司的投诉 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(包括常客)	残疾	动物丢失受伤死亡	歧视(残疾人除外)	合计
1	卡塔尔航空公司	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
2	美国联合航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
3	泰国国际航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	澳门航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	2	1	1	0	1	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 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	广州白云国际机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
2	昆明长水国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	重庆江北国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
5	南宁吴墟国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
6	拉萨贡嘎机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	黄山屯溪机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	1	0	0	1	4	0	0	0	0	1	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 40 件，其中，签改退票 25 件，售票服务 10 件，售后服务 5 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	今日天下通	0	5	0	0	0	0	0	5
2	北京华夏航空服务有限公司	0	2	0	0	0	0	0	2
3	北京金源全航空服务有限公司	2	0	0	0	0	0	0	2
4	去哪儿网	0	1	1	0	0	0	0	2
5	云南龙生航空服务有限公司	2	0	0	0	0	0	0	2
6	KKKK 商旅平台	0	1	0	0	0	0	0	1
7	广州市德阳航空运输服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1

8	合肥蜀山区空之旅机票代售点	0	1	0	0	0	0	0	1
9	今日天下通-某代理	0	1	0	0	0	0	0	1
10	窠浦（北京）商务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
11	去哪儿网--兴途特惠网	0	1	0	0	0	0	0	1
12	去哪网--e 百商旅行网	0	1	0	0	0	0	0	1
13	去哪网--创晨国际旅行网	1	0	0	0	0	0	0	1
14	去哪网--广发 OK 网	0	1	0	0	0	0	0	1
15	去哪网--恒通之旅	1	0	0	0	0	0	0	1
16	去哪网--乐达旅行网	0	1	0	0	0	0	0	1
17	去哪网--苹果旅行网	0	1	0	0	0	0	0	1
18	去哪网--千翼达	0	0	1	0	0	0	0	1
19	去哪网--时尚之旅	0	1	0	0	0	0	0	1
20	去哪网--搜搜旅行网	0	1	0	0	0	0	0	1

21	去哪网--万途航空	0	1	0	0	0	0	0	1
22	去哪网--我行网	0	1	0	0	0	0	0	1
23	去哪网--幸运之旅	1	0	0	0	0	0	0	1
24	三和商旅特惠公司	1	0	0	0	0	0	0	1
25	上海环网商务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
26	上海君逸旅游咨询有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
27	上海山水航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
28	上海逸航商务咨询有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
29	淘宝旅行--昊远航空	0	1	0	0	0	0	0	1
30	淘宝旅行--京闰商务	0	0	1	0	0	0	0	1
31	乌鲁木齐人和订票网	0	1	0	0	0	0	0	1
32	携程网	1	0	0	0	0	0	0	1
	合 计	10	25	5	0	0	0	0	40

四、投诉处理情况

2012年12月受理的164件投诉中，有160件按照相关规定得到了及时处理，有4件对国外航空公司的投诉仍在处理中。分别为美国联合航空公司退款及行李问题各1件，泰国国际航空公司、澳门航空公司航班问题各1件。2012年11月未结案的对外国航空公司的5件投诉，尚未得到回复，已督促其尽快处理。11月未结案的航空运输销售代理企业上海昊远商务信息服务有限公司的投诉已经结案。

中国民用航空局

2013年1月15日