

## 2013年1月航空运输消费者投诉情况通报

2013年1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188件,其中航空公司160件,机场7件,销售代理企业21件。投诉总数比2012年1月增加50件。现将本月投诉情况通报如下:

### 一、对航空公司的投诉情况

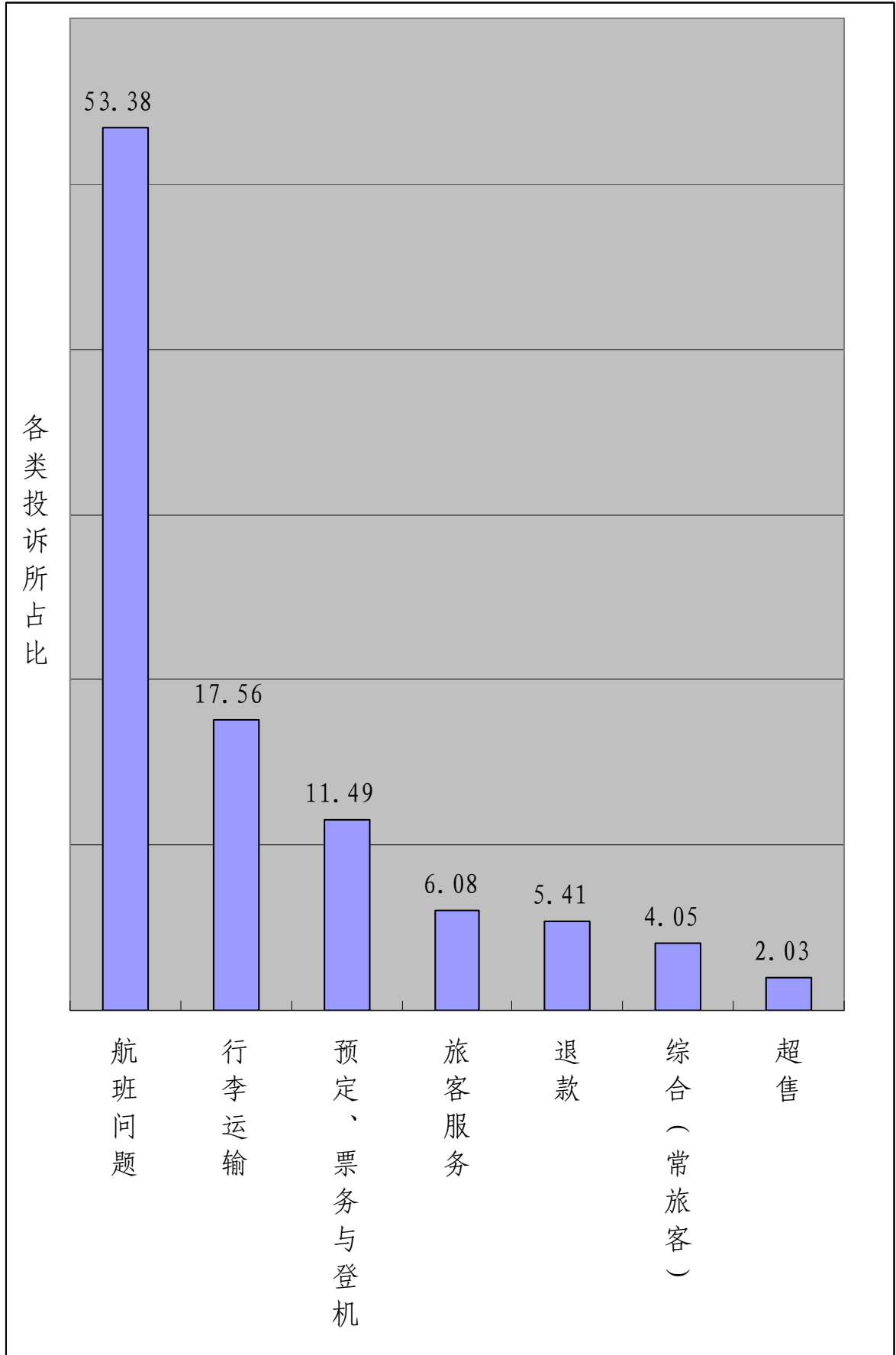
#### (一) 对国内航空公司的投诉情况

##### 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148件,其中,航班问题79件,占53.38%;行李运输差错26件,占17.56%;预定、票务与登机17件,占11.49%;旅客服务9件,占6.08%;退款8件,占5.41%;综合(常旅客)6件,占4.05%。超售3件,占2.03%。

序号	投诉类型	投诉件数	比例(%)
1	航班问题	79	53.38
2	行李运输	26	17.56
3	预定、票务与登机	17	11.49
4	旅客服务	9	6.08
5	退 款	8	5.41

6	综合（常旅客）	6	4.05
7	超售	3	2.03
合计		148	100

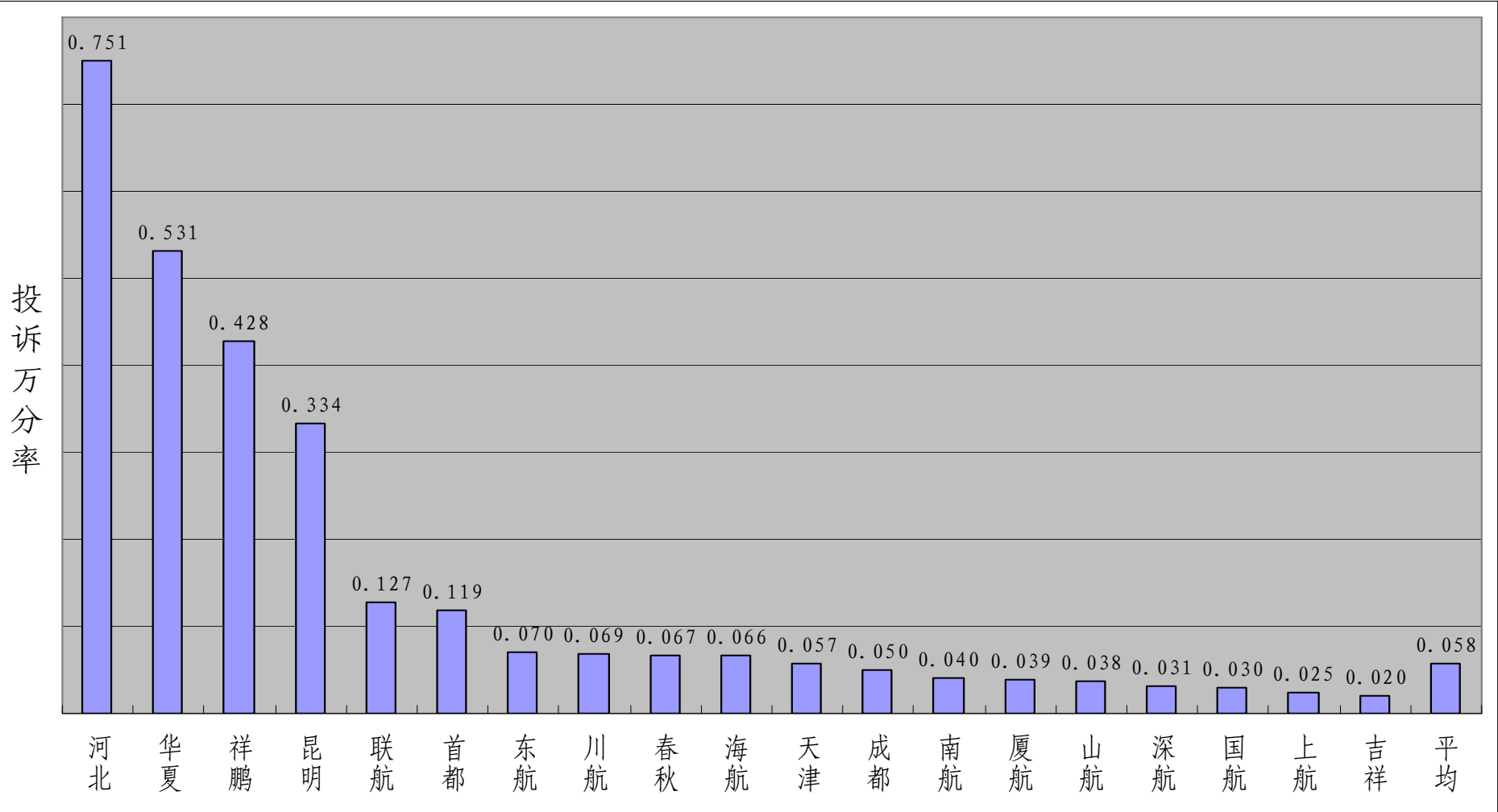


## 2、国内航空公司的投诉率统计

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零伍捌（0.058‰）。

序号	公司名称	投诉件数	运输量（万人）	投诉率（‰）
1	河北航空有限公司	5	6.66	0.751
2	华夏航空有限公司	3	5.65	0.531
3	云南祥鹏航空有限责任公司	13	30.39	0.428
4	昆明航空有限公司	5	14.99	0.334
5	中国联合航空有限公司	4	31.38	0.127
6	北京首都航空有限公司	7	58.65	0.119
7	中国东方航空股份有限公司	32	457.26	0.070
8	四川航空股份有限公司	8	116.54	0.069
9	春秋航空有限公司	5	74.11	0.067
10	海南航空股份有限公司	13	197.61	0.066
11	天津航空有限责任公司	3	52.79	0.057
12	成都航空有限公司	1	20.08	0.050
13	中国南方航空股份有限公司	21	538.54	0.040
14	厦门航空有限公司	5	126.86	0.039
15	山东航空股份有限公司	3	79.92	0.038
16	深圳航空有限责任公司	5	159.42	0.031
17	中国国际航空股份有限公司	12	394.34	0.030

18	上海航空股份有限公司	2	80.04	0.025
19	上海吉祥航空有限公司	1	51.06	0.020
20	西部航空有限责任公司	0	23.30	0.000
21	奥凯航空有限公司	0	17.83	0.000
22	重庆航空有限责任公司	0	15.58	0.000
23	西藏航空有限公司	0	6.50	0.000
24	大新华航空有限公司	0	5.21	0.000
25	幸福航空有限责任公司	0	2.10	0.000
26	河南航空有限公司	---	---	---
	合 计	148	2566.99	0.058



### 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(包括常客)	残疾	动物丢失死亡	歧视(残疾人除外)	合计
1	中国东方航空公司	18	0	3	0	1	6	2	0	0	0	0	2	0	0	0	32
2	中国南方航空公司	6	1	2	0	3	7	0	0	0	0	0	2	0	0	0	21
3	海南航空公司	5	0	1	0	0	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	13
4	祥鹏航空公司	12	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
5	中国国际航空公司	4	0	3	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	12
6	四川航空公司	6	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
7	首都航空公司	4	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	7
8	春秋航空公司	2	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5

9	河北航空公司	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
10	昆明航空公司	3	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
11	深圳航空公司	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	5
12	厦门航空公司	2	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
13	中国联合航空公司	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
14	华夏航空公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
15	山东航空公司	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
16	天津航空公司	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
17	上海航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
18	成都航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	吉祥航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	79	3	17	0	8	26	9	0	0	0	0	6	0	0	0	148



## (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 11 件，对香港地区航空公司的投诉 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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	加拿大航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	美国联合航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	斯里兰卡航空公司	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
5	泰国国际航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	香港航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	新加坡捷星航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

8	新加坡酷航	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
9	亚洲航空公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
10	英国航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	3	0	5	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	12

## 二、对机场的投诉情况

本月受理对机场的投诉 7 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	北京首都国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
2	昆明长水国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4
3	郑州新郑国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1

4	西双版纳景洪机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	合计	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3	1	0	1	7

### 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 21 件，其中，签改退票 12 件，售后服务 4 件，售票服务 3 件，客运及货运欺诈行为各 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	北京朝阳区常营中航联售票	0	0	0	1	0	0	0	1
2	今日天下通	0	1	0	0	0	0	0	1
3	金色世纪履行网	0	1	0	0	0	0	0	1

4	锦州航空服务中心	1	0	0	0	0	0	0	1
5	酷讯旅游网	0	1	0	0	0	0	0	1
6	青岛机票网	0	1	0	0	0	0	0	1
7	去哪网	0	1	1	0	0	0	0	2
8	去哪网--春光旅行网	0	1	0	0	0	0	0	1
9	去哪网--飞哪网	0	1	0	0	0	0	0	1
10	去哪网--上海英航航空	0	0	1	0	0	0	0	1
11	去哪网--易格之旅	0	2	0	0	0	0	0	2
12	山东莱芜民航售票处	0	1	0	0	0	0	0	1
13	上海古大旅游服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
14	上海山水航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
15	深圳市天泰航空服务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
16	同程网	0	0	0	0	0	0	1	1

17	携程旅行网	1	0	1	0	0	0	0	2
18	重庆市联丰航空服务有限公司(飞扬航空)	1	0	0	0	0	0	0	1
	合计	3	12	4	1	0	0	1	21

#### **四、投诉处理情况**

2013年1月受理的188件投诉中，有175件按照相关规定得到了及时处理，其他投诉正在处理中。

中国民用航空局

2013年2月15日