

2013年2月航空运输消费者投诉情况通报

2013年2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185件,其中航空公司154件,机场4件,销售代理企业27件。投诉总数比2012年2月减少9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

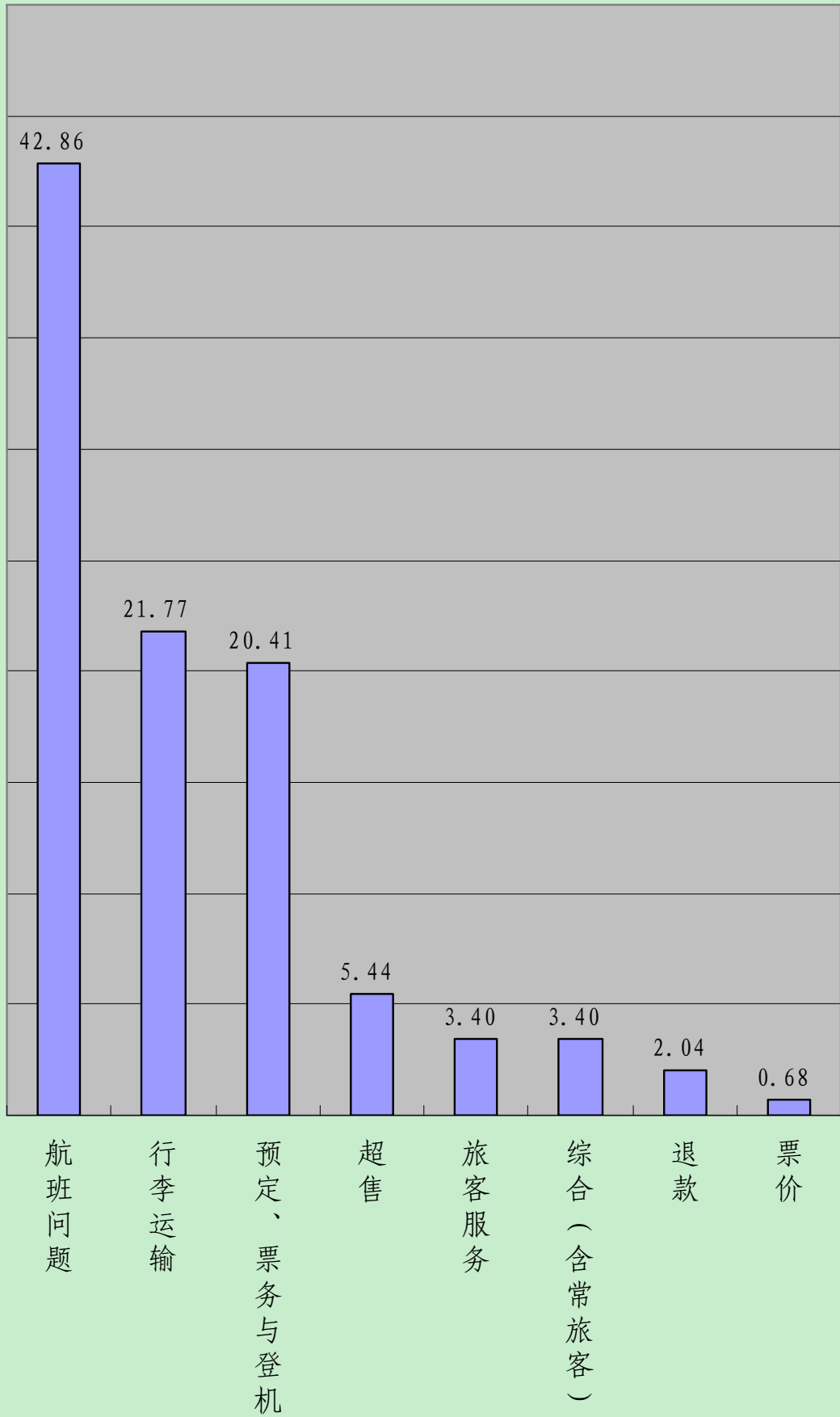
1、国内航空公司投诉类型及比例

本月受理消费者对国内航空公司的投诉147件,其中,航班问题63件,占42.86%;行李运输差错32件,占21.77%;预定、票务与登机30件,占20.41%;超售8件,占5.44%;旅客服务及综合(常旅客)各5件,各占3.40%;退款3件,占2.04%;票价1件,占0.68%。

序号	投诉类型	投诉件数	比例(%)
1	航班问题	63	42.86
2	行李运输	32	21.77
3	预定、票务与登机	30	20.41
4	超售	8	5.44
5	旅客服务	5	3.40
6	综合(常旅客)	5	3.40

7	退 款	3	2.04
8	票 价	1	0.68
	合 计	147	100

各类投诉所占比

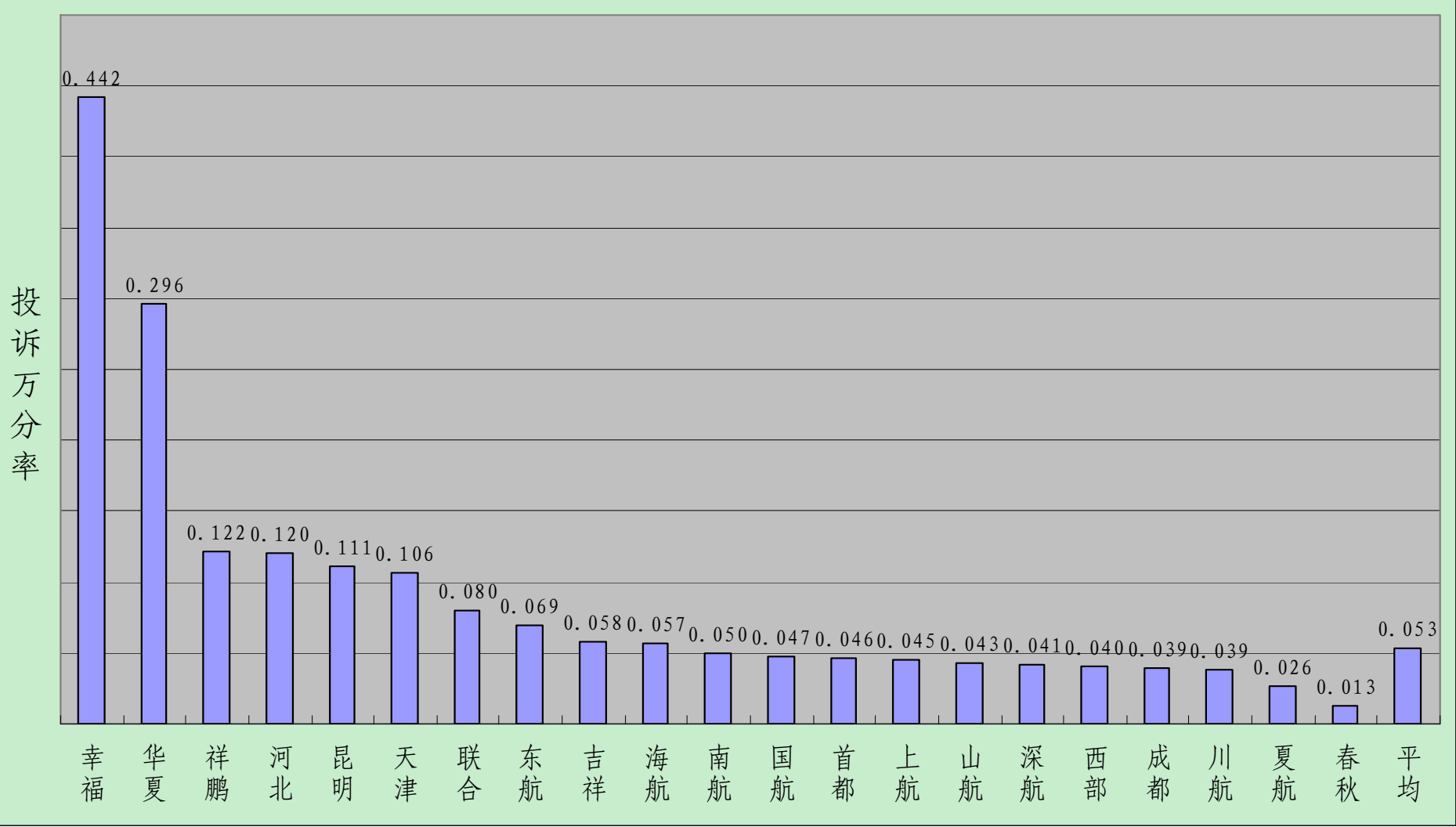


2、国内航空公司的投诉率统计

本月 26 家航空公司中有 21 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零伍叁（0.053‰）。

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	2.26	0.442
2	华夏航空有限公司	2	6.76	0.296
3	云南祥鹏航空有限责任公司	4	32.89	0.122
4	河北航空有限公司	1	8.31	0.120
5	昆明航空有限公司	2	18.07	0.111
6	天津航空有限责任公司	6	56.43	0.106
7	中国联合航空有限公司	3	37.41	0.080
8	中国东方航空股份有限公司	35	506.59	0.069
9	上海吉祥航空有限公司	3	51.49	0.058
10	海南航空股份有限公司	12	210.41	0.057
11	中国南方航空股份有限公司	28	560.62	0.050
12	中国国际航空股份有限公司	20	421.73	0.047
13	北京首都航空有限公司	3	65.21	0.046
14	上海航空股份有限公司	4	88.85	0.045
15	山东航空股份有限公司	4	93.92	0.043
16	深圳航空有限责任公司	7	169.13	0.041
17	西部航空有限责任公司	1	24.96	0.040

18	成都航空有限公司	1	25.60	0.039
19	四川航空股份有限公司	5	129.65	0.039
20	厦门航空有限公司	4	152.46	0.026
21	春秋航空有限公司	1	75.96	0.013
22	大新华航空有限公司	0	4.98	0.000
23	西藏航空有限公司	0	6.85	0.000
24	重庆航空有限责任公司	0	16.98	0.000
25	奥凯航空有限公司	0	19.91	0.000
26	河南航空有限公司	---	---	---
	合 计	147	2787.42	0.053



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	动物丢失受死亡	歧视(残疾人除外)	合计
1	中国东方航空股份有限公司	13	0	4	0	1	12	2	0	0	0	0	3	0	0	0	35
2	中国南方航空股份有限公司	11	4	7	1	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28
3	中国国际航空股份有限公司	4	2	6	0	0	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	20
4	海南航空股份有限公司	4	1	2	0	0	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	12
5	深圳航空有限责任公司	3	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
6	天津航空有限责任公司	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
7	四川航空股份有限公司	2	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5

8	山东航空股份有限公司	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
9	上海航空股份有限公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
10	厦门航空有限公司	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
11	云南祥鹏航空有限责任公司	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
12	上海吉祥航空有限公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
13	北京首都航空有限公司	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
14	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
15	华夏航空有限公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	昆明航空有限公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
17	成都航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	春秋航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

19	河北航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	西部航空有限责任公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	幸福航空有限责任公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	63	8	30	1	3	32	5	0	0	0	0	5	0	0	0	147

（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 4 件，对港、澳地区航空公司的投诉 3 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	动物丢失死亡	歧视(残疾人除外)	合计
1	澳门航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	港龙航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

3	卡塔尔航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
4	香港航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	亚洲航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	合计	3	0	2	0	1	1	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 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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
2	广州白云国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	南昌昌北国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1

4	云南大理机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	合计	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	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 27 件，其中，签改退票 19 件，售票服务 6 件，售后服务和欺诈行为各 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	北京米琪票务代理有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
2	北京票行天下航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
3	广州北方香里航空服务公司	0	1	0	0	0	0	0	1

4	贵阳三泰航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
5	上海易格航空票务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
6	青岛华俊航空旅游服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
7	广东天益航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
8	北京工体北路锦程航空服务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
9	拉萨圣之源航空旅游服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
10	芒果网有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
11	四川鹏达航空票务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
12	成都七星航空服务有限公司	1	1	0	0	0	0	0	2
13	北京博客商务俱乐部有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
14	上海通赢商务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
15	广州新天空商旅服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
16	北京创是达科技有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1

17	陕西丝路商旅股份有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
18	上海不夜城国际旅行社有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
19	上海茶恬园国际旅行社有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
20	上海凌翔商务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
21	深圳市尚品尚票务代理有限公司	0	0	0	1	0	0	0	1
22	武汉威康商务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
23	上海携程商务有限公司	1	1	0	0	0	0	0	2
24	逸行宏途(北京)国际航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
25	重庆飞扬航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
	合计	6	19	1	1	0	0	0	27

四、投诉处理情况

本月受理的 185 件投诉中，大部分已及时处理，有 11 件投诉正在处理中，其中对国内航空公司的投诉 6 件，分别为中国南方航空公司、首都航空公司、河北航空公司、深圳航空公司关于航班问题及预定、票务与登机方面的投诉。对国际及港、澳台地区航空公司的投诉 5 件，分别为亚洲航空公司，香港航空、港龙航空、澳门航空关于行李、航班问题及预定、票务与登机方面的投诉。

中国民用航空局

2013 年 3 月 15 日