

2013年3月航空运输消费者投诉情况通报

2013年3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127件,其中对航空公司投诉101件,机场4件,销售代理企业22件。投诉总数比2012年3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

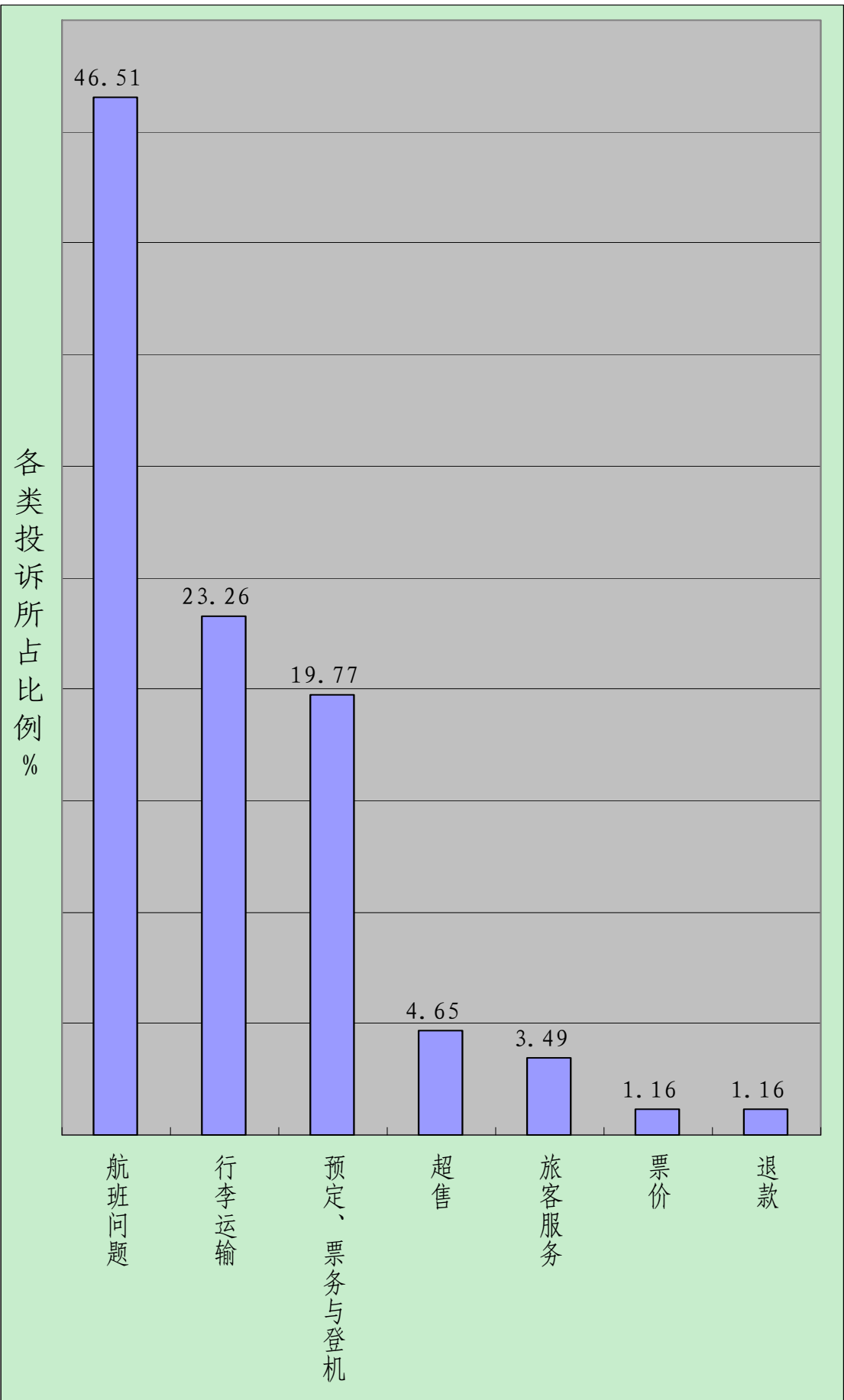
(一) 对国内航空公司的投诉情况

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86件,其中,航班问题40件,占总投诉量的46.51%;行李运输差错20件,占23.26%;预定、票务与登机17件,占19.77%;超售4件,占4.65%;旅客服务3件,占3.49%;票价与退款各1件,各占1.16%。

序号	投诉类型	投诉件数	比例(%)
1	航班问题	40	46.51
2	行李运输	20	23.26
3	预定、票务与登机	17	19.77
4	超售	4	4.65
5	旅客服务	3	3.49
6	票价	1	1.16

7	退 款	1	1.16
	合 计	86	100

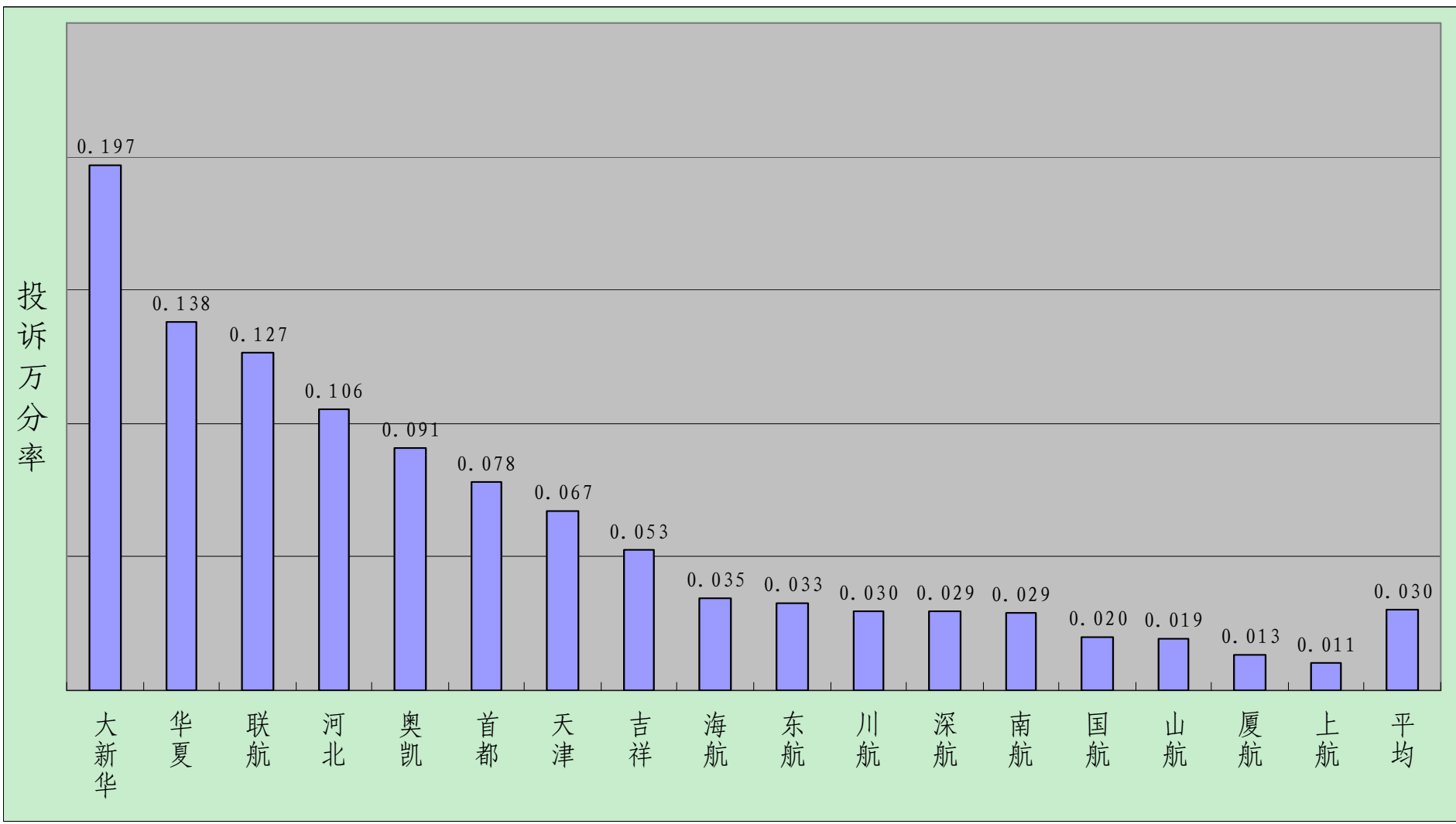


2、国内航空公司的投诉率统计

本月 26 家航空公司中有 17 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零叁零（0.030‰）。

序号	公司名称	投诉件数	运输量 (万人)	投诉率 (‰)
1	大新华航空有限公司	1	5.08	0.197
2	华夏航空有限公司	1	7.26	0.138
3	中国联合航空有限公司	5	39.47	0.127
4	河北航空有限公司	1	9.47	0.106
5	奥凯航空有限公司	2	22.04	0.091
6	北京首都航空有限公司	5	64.25	0.078
7	天津航空有限责任公司	4	59.28	0.067
8	上海吉祥航空有限公司	3	57.00	0.053
9	海南航空股份有限公司	7	201.47	0.035
10	中国东方航空股份有限公司	17	516.98	0.033
11	四川航空股份有限公司	4	134.33	0.030
12	深圳航空有限责任公司	5	170.06	0.029
13	中国南方航空股份有限公司	17	588.87	0.029
14	中国国际航空股份有限公司	9	444.26	0.020
15	山东航空股份有限公司	2	102.80	0.019
16	厦门航空有限公司	2	150.00	0.013
17	上海航空股份有限公司	1	95.15	0.011

18	春秋航空有限公司	0	81.79	0.000
19	云南祥鹏航空有限责任公司	0	34.87	0.000
20	西部航空有限责任公司	0	25.75	0.000
21	成都航空有限公司	0	22.98	0.000
22	昆明航空有限公司	0	18.41	0.000
23	重庆航空有限责任公司	0	17.15	0.000
24	西藏航空有限公司	0	7.09	0.000
25	幸福航空有限责任公司	0	2.51	0.000
26	河南航空有限公司	---	---	---
	合 计	86	2878.32	0.030



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	11	1	1	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	17
2	中国南方航空股份有限公司	5	0	5	0	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
3	中国国际航空股份有限公司	1	0	2	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
4	海南航空股份有限公司	5	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
5	北京首都航空有限公司	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
6	深圳航空有限责任公司	1	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
7	中国联合航空有限公司	1	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5

8	四川航空股份有限公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
9	天津航空有限责任公司	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
10	上海吉祥航空有限公司	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
11	奥凯航空有限公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	山东航空股份有限公司	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	厦门航空有限公司	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	大新华航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	河北航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	华夏航空有限公司	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	40	4	17	1	1	20	3	0	0	0	0	0	0	0	0	86

(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 12 件，对港、澳、台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	亚洲航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
2	阿联酋阿提哈德航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	埃及航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	达美航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	德国汉莎航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	荷兰皇家航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	加拿大航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

8	卡塔尔航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
9	美国航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
10	泰国国际航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	乌克兰空中世界航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
12	港龙航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
13	国泰航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	台湾中华航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	2	0	6	0	3	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15

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	北京首都国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
2	深圳宝安国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
3	安徽合肥骆岗机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
4	呼和浩特白塔机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	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 22 件，其中，签改、退票 9 件，售后服务 7 件，售票服务 6 件。

序号	单位	投诉类别及数量							
		客票代理				货运代理			合计
		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	9588 旅行网 (掌上通航空服务(北京)有限公司)	0	0	1	0	0	0	0	1
2	北京广顺航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
3	北京九州之旅科贸有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
4	杭州大宇商务咨询有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
5	去哪儿网--e 佰商旅网	0	1	0	0	0	0	0	1
6	去哪儿网--E 佰商旅网	0	1	0	0	0	0	0	1
7	去哪儿网--比比看特惠网	1	0	0	0	0	0	0	1
8	去哪儿网--高歌旅行网	0	0	1	0	0	0	0	1
9	去哪儿网--恒通之旅	0	0	1	0	0	0	0	1

10	去哪儿网--美亚航服	0	0	1	0	0	0	0	1
11	去哪儿网--南昌星成票务代理有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
12	去哪儿网--拍票网	1	0	0	0	0	0	0	1
13	去哪儿网--上海易格之旅	0	1	0	0	0	0	0	1
14	去哪儿网--时尚之旅	0	1	0	0	0	0	0	1
15	去哪儿网--通赢票务	0	1	0	0	0	0	0	1
16	去哪儿网--逍遥行旅行网	1	0	0	0	0	0	0	1
17	去哪儿网--一票通	0	0	1	0	0	0	0	1
18	去哪儿网--易格之旅	0	2	0	0	0	0	0	2
19	上海携程商务有限公司（网络简称：携程旅行网）	1	0	0	0	0	0	0	1
20	携程旅行网	0	0	1	0	0	0	0	1
21	云南昆明光荣航空票务有限公司西双版纳售票处	1	0	0	0	0	0	0	1
	合计	6	9	7	0	0	0	0	22

四、投诉处理情况

本月受理的 127 件投诉中，共有 113 件得到了及时处理和回复。14 件仍在积极处理中，所涉及航空公司分别为亚洲航空公司、阿联酋阿提哈德航空公司、埃及航空公司、达美航空公司、德国汉莎航空公司、荷兰皇家航空公司、加拿大航空公司、美国航空公司、泰国国际航空公司、乌克兰空中世界航空公司、港龙航空公司、国泰航空公司、台湾中华航空公司，主要问题为航班、行李、退款、预定、票务、登机以及旅客服务方面。

中国民用航空局

2013 年 4 月 15 日