

## 2013年4月航空运输消费者投诉情况通报

2013年4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136件,其中航空公司126件,机场8件,销售代理企业2件。投诉总数比2012年4月减少5件。现将本月投诉情况通报如下:

### 一、对航空公司的投诉情况

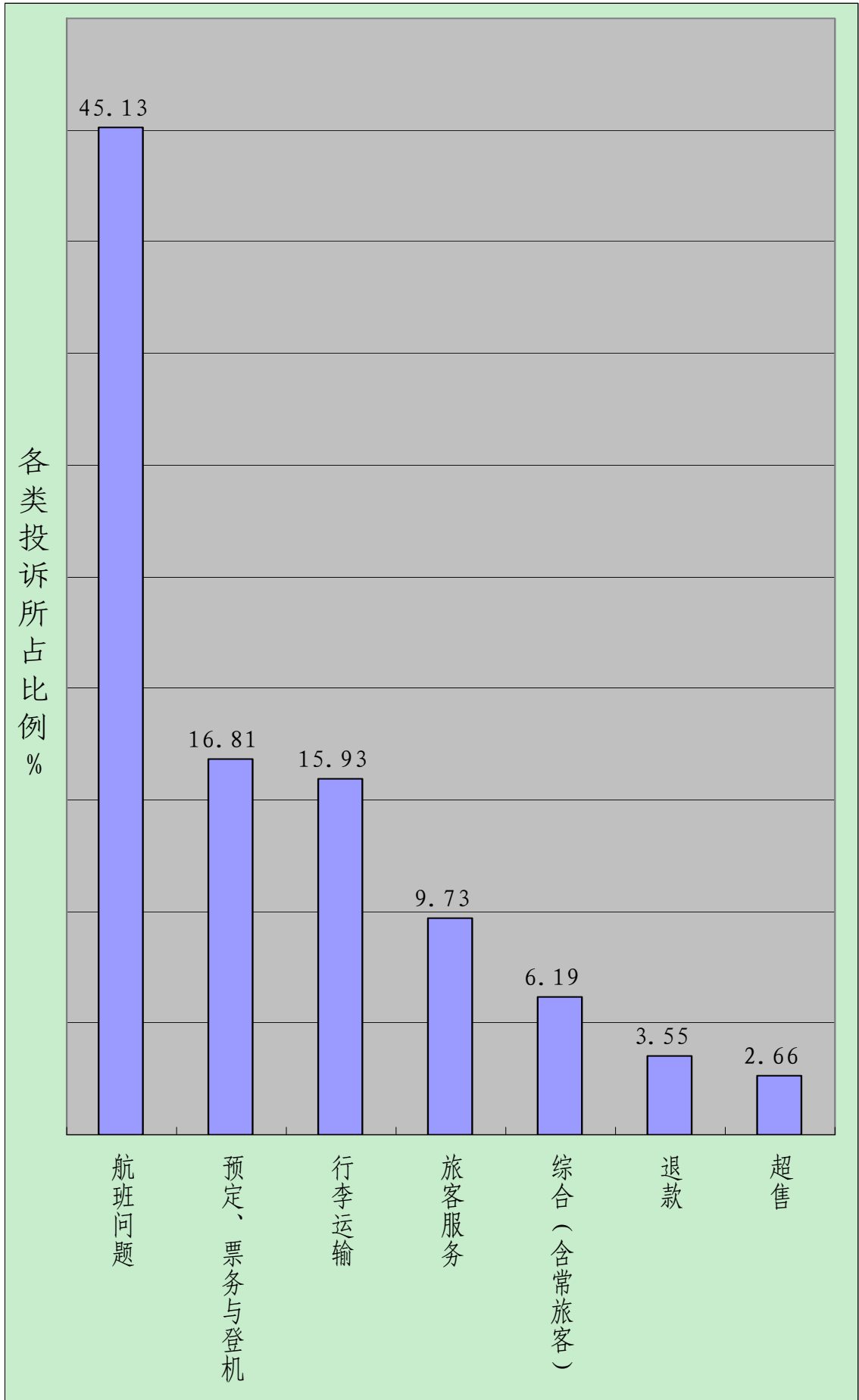
#### (一) 对国内航空公司的投诉情况

##### 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113件。其中,航班问题51件,占45.13%;预定、票务与登机19件,占16.81%;行李运输差错18件,占15.93%;旅客服务11件,占9.73%;综合(含常旅客)7件,占6.19%;退款4件,占3.55%;超售3件,占2.66%。

序号	投诉类型	投诉件数	比例(%)
1	航班问题	51	45.13
2	预定、票务与登机	19	16.81
3	行李运输	18	15.93
4	旅客服务	11	9.73
5	综合(含常旅客)	7	6.19

6	退 款	4	3.55
7	超 售	3	2.66
	合 计	113	100

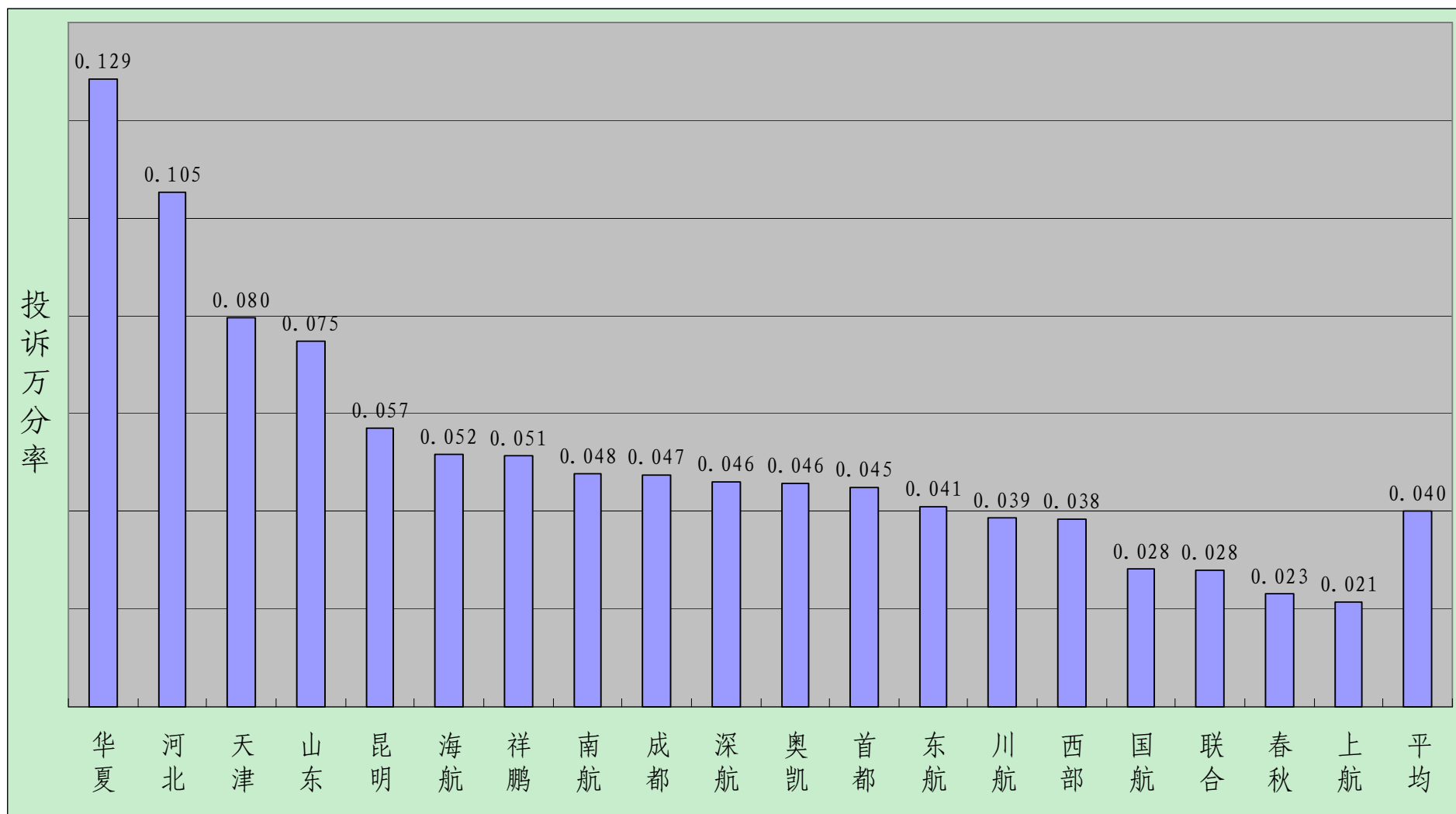


## 2、国内航空公司的投诉率统计

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零肆零（0.040 ‰）。

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	1	7.78	0.129
2	河北航空有限公司	1	9.50	0.105
3	天津航空有限责任公司	5	62.82	0.080
4	山东航空股份有限公司	8	106.81	0.075
5	昆明航空有限公司	1	17.51	0.057
6	海南航空股份有限公司	11	213.03	0.052
7	云南祥鹏航空有限责任公司	2	39.02	0.051
8	中国南方航空股份有限公司	27	567.52	0.048
9	成都航空有限公司	1	21.12	0.047
10	深圳航空有限责任公司	8	173.99	0.046
11	奥凯航空有限公司	1	21.81	0.046
12	北京首都航空有限公司	3	67.01	0.045
13	中国东方航空股份有限公司	21	512.39	0.041
14	四川航空股份有限公司	5	128.86	0.039
15	西部航空有限责任公司	1	26.13	0.038
16	中国国际航空股份有限公司	12	424.22	0.028
17	中国联合航空有限公司	1	35.71	0.028

18	春秋航空有限公司	2	86.49	0.023
19	上海航空股份有限公司	2	93.12	0.021
20	厦门航空有限公司	0	148.84	0.000
21	上海吉祥航空有限公司	0	54.48	0.000
22	重庆航空有限责任公司	0	16.21	0.000
23	西藏航空有限公司	0	7.28	0.000
24	大新华航空有限公司	0	5.30	0.000
25	幸福航空有限责任公司	0	2.23	0.000
26	河南航空有限公司	---	---	---
	合 计	113	2849.20	0.040



### 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	中国南方航空股份有限公司	10	1	7	0	2	3	1	0	0	0	0	3	0	0	0	27
2	中国东方航空股份有限公司	5	0	4	0	0	7	2	0	0	0	0	3	0	0	0	21
3	中国国际航空股份有限公司	5	0	2	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	12
4	海南航空股份有限公司	7	0	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	11
5	山东航空股份有限公司	4	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	8
6	深圳航空有限责任公司	4	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	8
7	四川航空股份有限公司	2	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5

8	天津航空有限责任公司	3	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
9	北京首都航空有限公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
10	春秋航空有限公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	上海航空股份有限公司	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	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
13	奥凯航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	成都航空有限公司	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	昆明航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	西部航空有限责任公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1



19	中国联合航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	51	3	19	0	4	18	11	0	0	0	0	7	0	0	0	113

## (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，对港、澳、台地区航空公司的投诉 2 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	动物丢失受死亡	歧视(残疾人除外)	合计
1	亚洲航空公司	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
2	美国联合航空公司	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
3	埃塞俄比亚航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	泰国国际航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

5	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	1
6	新加坡胜安航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	英国航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8	澳门航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
9	港龙航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	3	0	4	0	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	13

## 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	长沙黄花国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	青岛流亭国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	重庆江北国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	昆明长水国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	深圳宝安国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	天津滨海国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	武汉天河国际机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8	乌鲁木齐国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	合计	0	0	3	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	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 2 件，均为售票服务的投诉。

序	单位	投诉类别及数量
---	----	---------

号		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	哈尔滨世纪吉祥航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
2	上海田荣票务代理有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
	合计	2	0	0	0	0	0	0	2

#### **四、投诉处理情况**

本月受理的 136 件投诉中，有 125 件得到了及时处理和回复。有 11 件投诉正在处理中，其中有 10 件为国际及港、澳、台地区航空公司的投诉，分别为埃塞俄比亚航空公司、美国联合航空公司、乌克兰空中世界航空公司、新加坡胜安航空公司、亚洲航空公司，澳门航空公司、港龙航空公司关于预定、票务与登机，退款，航班问题及行李方面的投诉。有 1 件为乌鲁木齐国际机场的投诉。

中国民用航空局

2013 年 5 月 28 日