

2013年5月航空运输消费者投诉情况通报

2013年5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187件,其中航空公司154件,机场8件,销售代理企业25件。投诉总数比2012年5月增加10件。现将本月投诉情况通报如下:

一、对航空公司的投诉情况

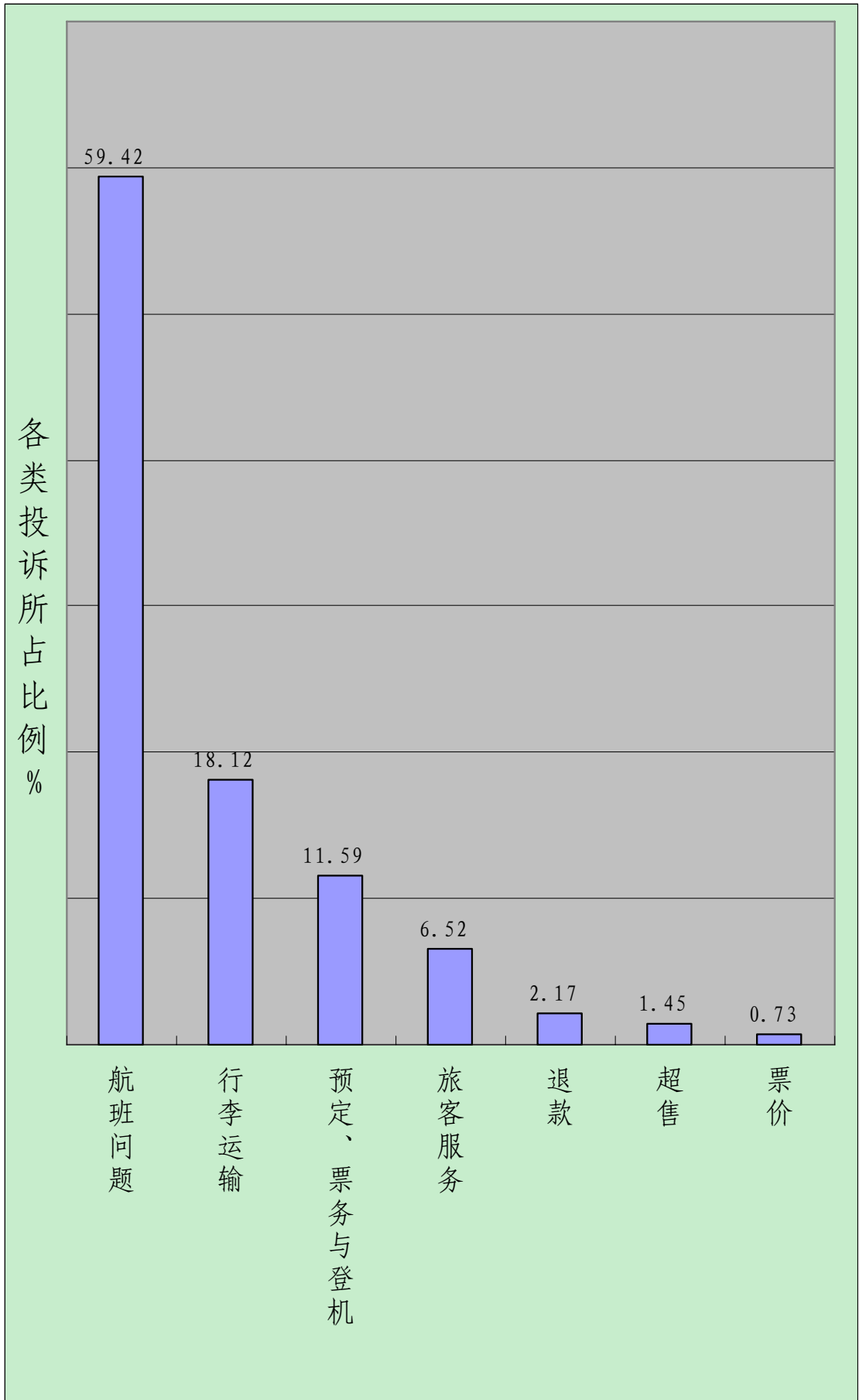
(一) 对国内航空公司的投诉情况

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138件,其中,航班问题82件,占59.42%;行李运输差错25件,占18.12%;预定、票务与登机16件,占11.59%;旅客服务9件,占6.52%;退款3件,占2.17%;超售2件,占1.45%;票价1件,占0.73%。

序号	投诉类型	投诉件数	比例(%)
1	航班问题	82	59.42
2	行李运输	25	18.12
3	预定、票务与登机	16	11.59
4	旅客服务	9	6.52
5	退 款	3	2.17
6	超 售	2	1.45

7	票 价	1	0.73
	合 计	138	100

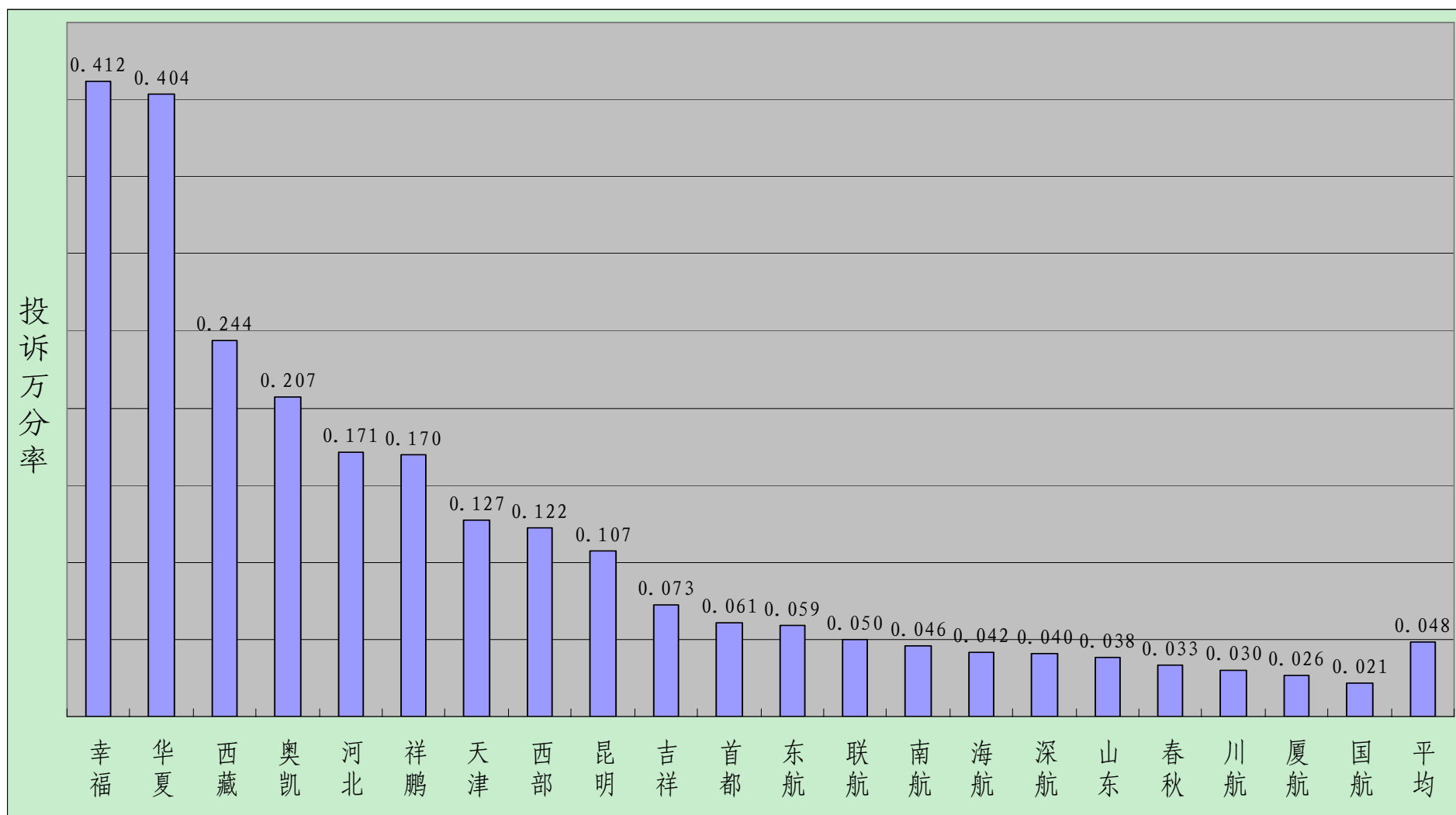


2、国内航空公司的投诉率统计

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零肆捌（0.048‰）。

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	2.43	0.412
2	华夏航空有限公司	3	7.43	0.404
3	西藏航空有限公司	2	8.21	0.244
4	奥凯航空有限公司	4	19.35	0.207
5	河北航空有限公司	2	11.69	0.171
6	云南祥鹏航空有限责任公司	7	41.20	0.170
7	天津航空有限责任公司	8	62.80	0.127
8	西部航空有限责任公司	3	24.49	0.122
9	昆明航空有限公司	2	18.66	0.107
10	上海吉祥航空有限公司	4	55.14	0.073
11	北京首都航空有限公司	4	65.50	0.061
12	中国东方航空股份有限公司	30	508.77	0.059
13	中国联合航空有限公司	2	40.36	0.050
14	中国南方航空股份有限公司	26	570.50	0.046
15	海南航空股份有限公司	9	214.94	0.042
16	深圳航空有限责任公司	7	172.91	0.040

17	山东航空股份有限公司	4	104.86	0.038
18	春秋航空有限公司	3	90.74	0.033
19	四川航空股份有限公司	4	132.85	0.030
20	厦门航空有限公司	4	151.46	0.026
21	中国国际航空股份有限公司	9	421.90	0.021
22	上海航空股份有限公司	0	87.48	0.000
23	成都航空有限公司	0	20.67	0.000
24	重庆航空有限责任公司	0	15.42	0.000
25	大新华航空有限公司	0	5.54	0.000
26	河南航空有限公司	—	—	—
	合 计	138	2855.30	0.048



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	17	0	4	0	1	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	30
2	中国南方航空股份有限公司	11	0	8	0	1	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	26
3	海南航空股份有限公司	2	0	1	1	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	9
4	中国国际航空股份有限公司	4	0	0	0	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	9
5	天津航空有限责任公司	5	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
6	深圳航空有限责任公司	4	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
7	云南祥鹏航空有限责任公司	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7

8	奥凯航空有限公司	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
9	上海吉祥航空有限公司	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
10	北京首都航空有限公司	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
11	山东航空股份有限公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
12	四川航空股份有限公司	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
13	厦门航空有限公司	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
14	春秋航空有限公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
15	华夏航空有限公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
16	西部航空有限责任公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
17	河北航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
18	昆明航空有限公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

19	西藏航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
20	中国联合航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
21	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	82	2	16	1	3	25	9	0	0	0	0	0	0	0	0	138

(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 15 件，对港、澳、台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	亚洲航空公司	7	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
2	菲律宾飞龙航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

3	法国航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	荷兰皇家航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	马来西亚航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	新加坡捷星亚洲航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	香港航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	9	0	4	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16

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	昆明长水国际机场	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
2	北京首都国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
3	深圳宝安国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
4	三亚凤凰国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
5	贵阳龙洞堡国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
6	西宁曹家堡国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
7	广东省梅县机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	0	0	1	0	2	1	0	2	1	0	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 25 件，其中签改退票 16 件，售后服务 6 件，售票服务 3 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	广东天益航空服务有限公司	0	2	0	0	0	0	0	2
2	广州新主流网络科技有限公司	0	3	0	0	0	0	0	3
3	陕西连奇长乐航空服务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
4	上海长寿国际旅行社有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
5	上海普汇航空技术有限公司	0	2	0	0	0	0	0	2
6	上海盛洁旅游贸易有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
7	上海携程国际旅行社有限公司	2	0	0	0	0	0	0	2
8	上海易格航空票务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
9	深圳市莫林航空服务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1

10	深圳市天泰航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
11	深圳市中源航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
12	北京博丰航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
13	北京天益游航空服务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
14	广州安芝商务服务有限公司	0	2	0	0	0	0	0	2
15	广州市一达贸易有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
16	上海英航商务咨询有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
17	深圳市新天宇航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
18	深圳市行程天下航空票务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
19	云南银河商务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
	合计	3	16	6	0	0	0	0	25

四、投诉处理情况

本月受理的 187 件投诉中，共有 179 件得到了及时处理和回复。有 8 件投诉未得到及时处理，其中有 7 件为外国及港、澳、台地区航空公司的投诉，分别是：菲律宾飞龙航空公司、法国航空公司、荷兰皇家航空公司、马来西亚航空公司、新加坡捷星亚洲航空公司、香港航空公司关于航班问题，预定、票务与登机，退款及行李方面的投诉。有 1 件为贵阳龙洞堡国际机场航班延误时服务的投诉。5 月份，亚洲航空公司针对旅客集中投诉其上海至马尼拉航班取消的问题，积极配合相关部门，认真了解情况，对所有转发的旅客投诉进行了及时、统一处理，并就投诉处理结果进行了详细回复，值得肯定。

中国民用航空局

2013 年 7 月 8 日