

## 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

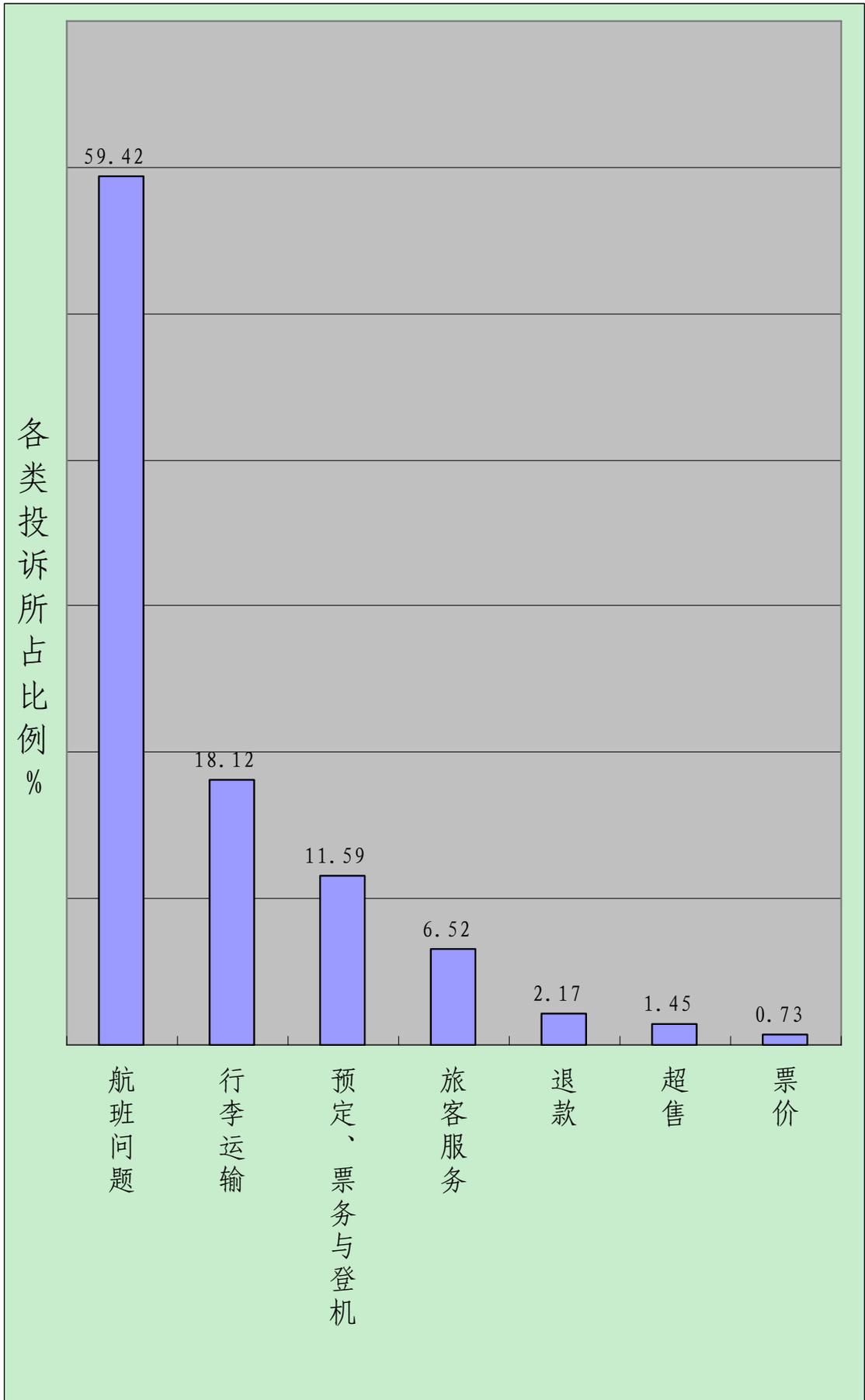
#### (一) 对国内航空公司的投诉情况

##### 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  |

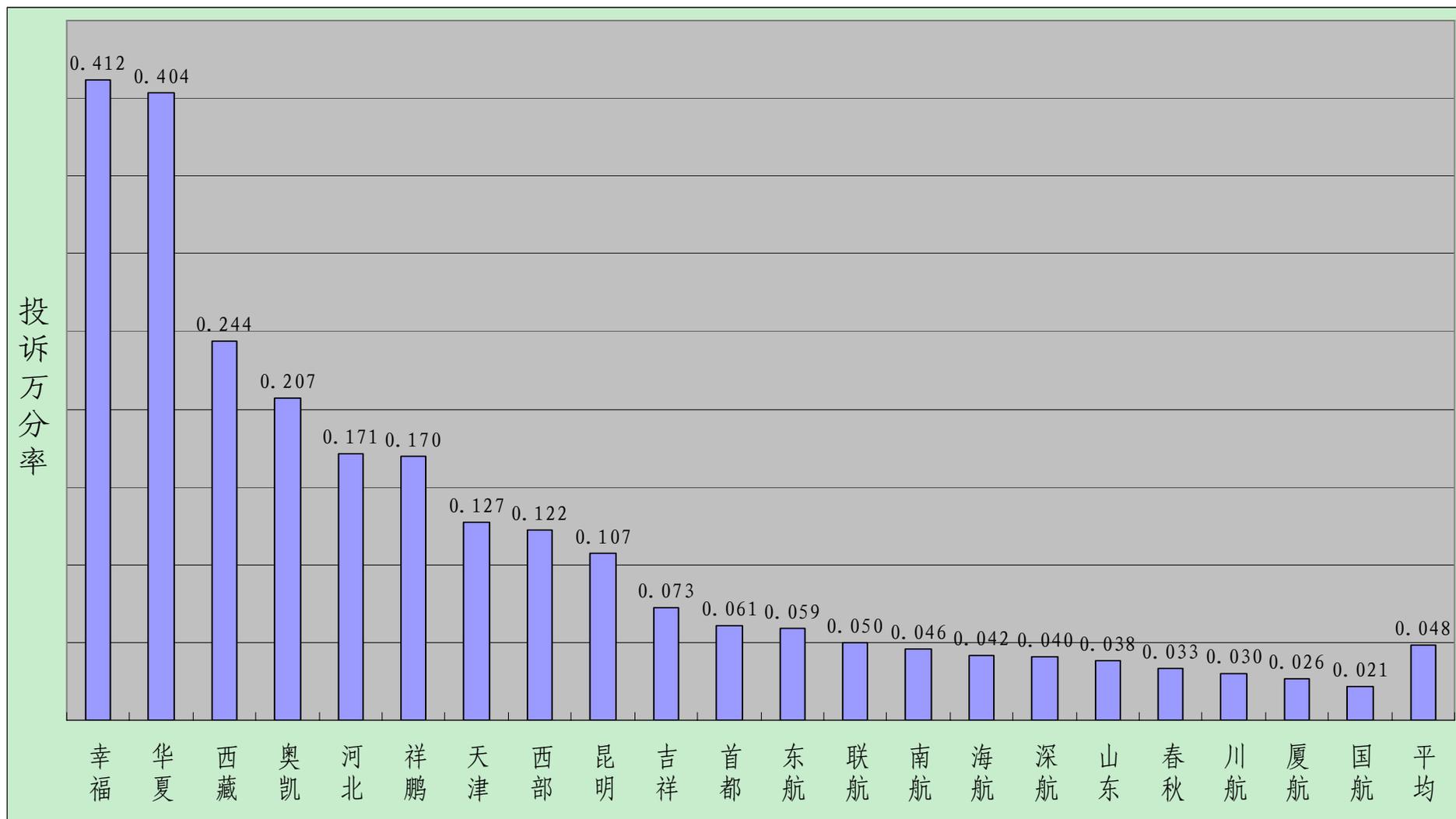


## 2、国内航空公司的投诉率统计

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<br>(万人) | 投诉率<br>(‰) |
|----|--------------|------|-------------|------------|
| 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