

2013年6月航空运输消费者投诉情况通报

2013年6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165件,其中航空公司144件,机场7件,销售代理企业14件。投诉总数比2012年6月增加50件。现将本月投诉情况通报如下:

一、对航空公司的投诉情况

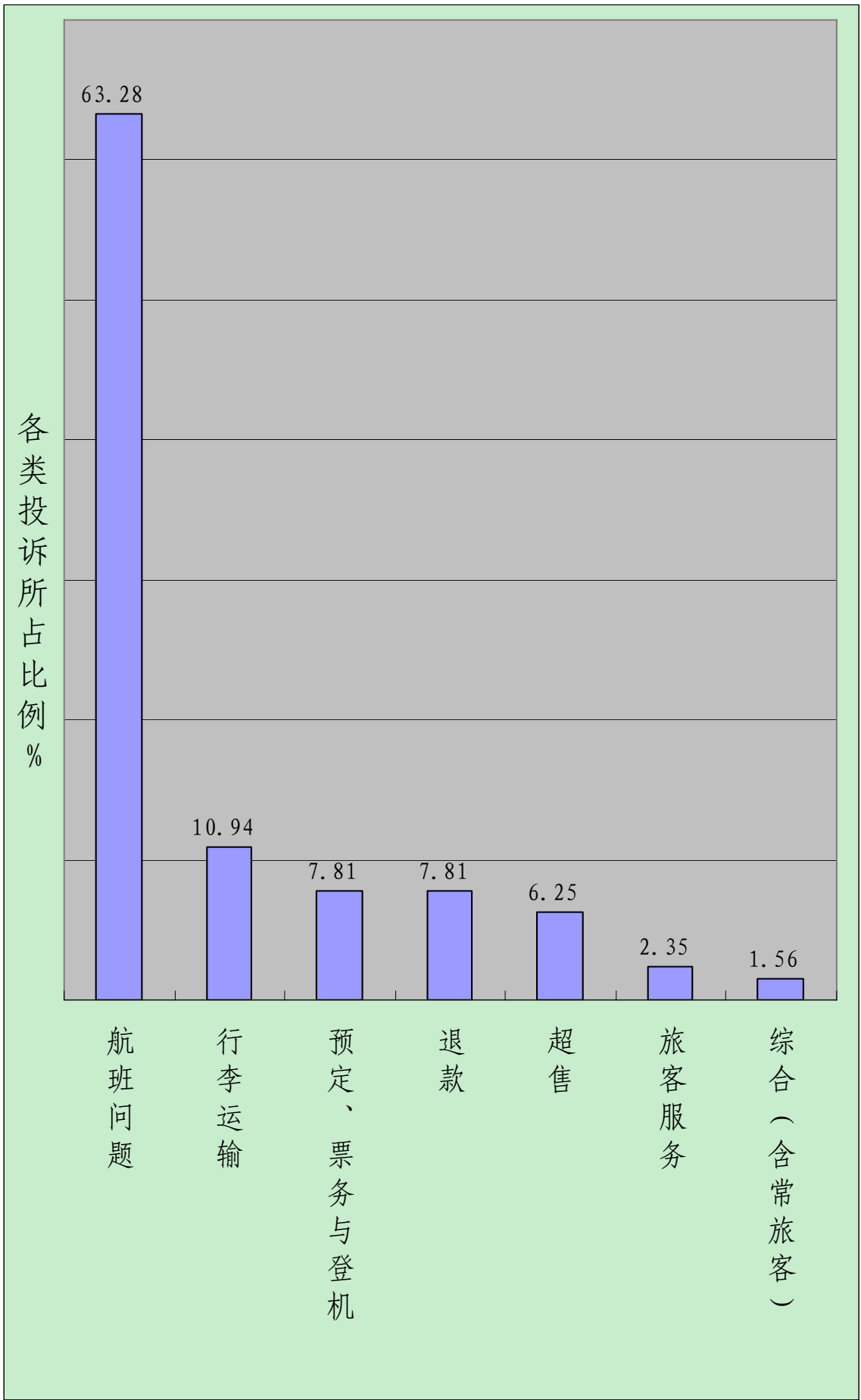
(一) 对国内航空公司的投诉情况

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128件,其中,航班问题81件,占63.28%;行李运输14件,占10.94%;预定、票务与登机及退款各10件,各占7.81%;超售8件,占6.25%;旅客服务3件,占2.35%;综合(含常旅客)2件,占1.56%。

序号	投诉类型	投诉件数	比例(%)
1	航班问题	81	63.28
2	行李运输	14	10.94
3	预定、票务与登机	10	7.81
4	退 款	10	7.81
5	超 售	8	6.25
6	旅客服务	3	2.35

7	综合（含常旅客）	2	1.56
合 计		128	100

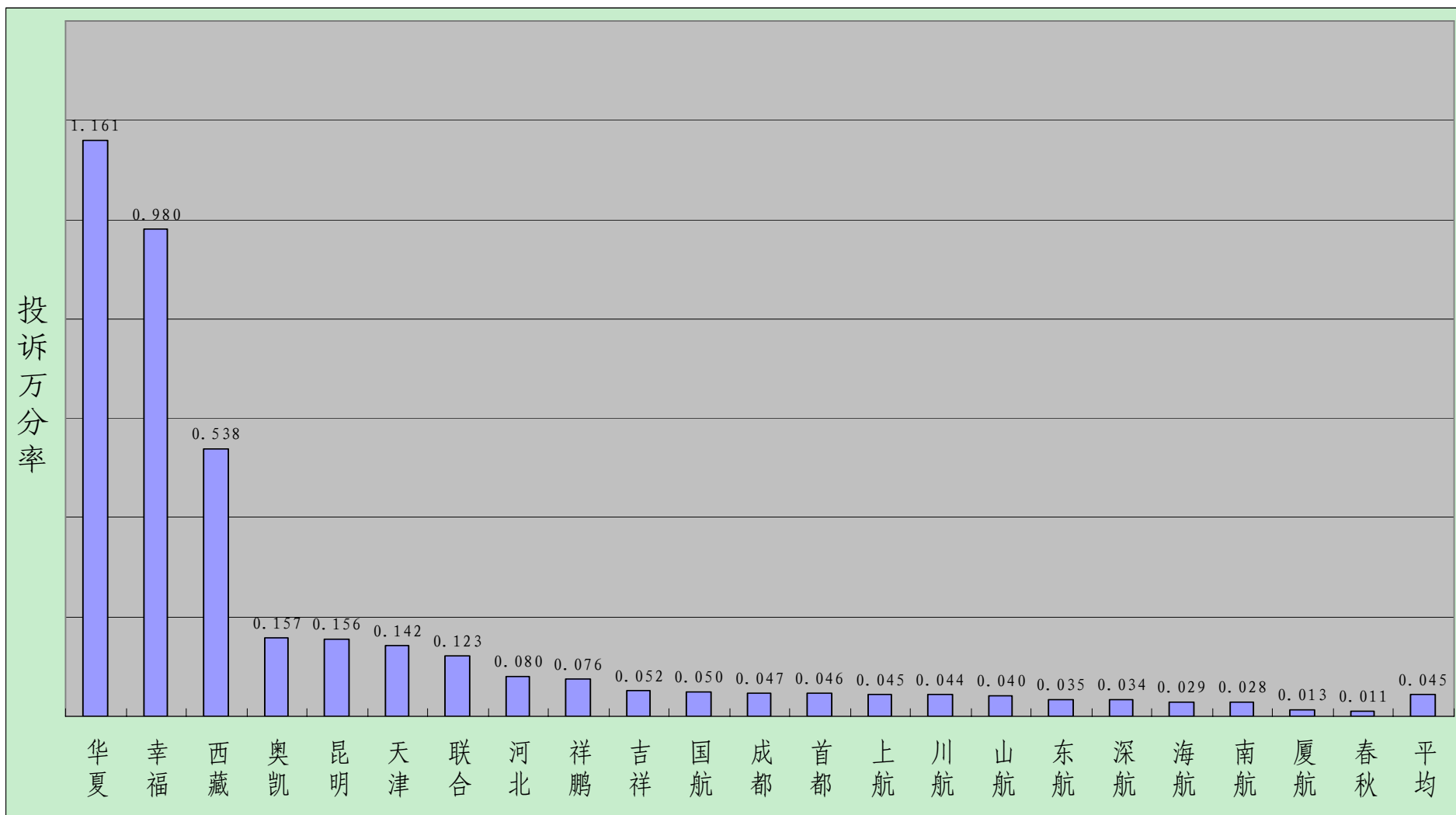


2、国内航空公司的投诉率统计

本月 26 家航空公司中有 22 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零肆伍（0.045‰）。

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	6	5.17	1.161
2	幸福航空有限责任公司	2	2.04	0.980
3	西藏航空有限公司	5	9.29	0.538
4	奥凯航空有限公司	3	19.16	0.157
5	昆明航空有限公司	3	19.29	0.156
6	天津航空有限责任公司	9	63.56	0.142
7	中国联合航空有限公司	5	40.80	0.123
8	河北航空有限公司	1	12.52	0.080
9	云南祥鹏航空有限责任公司	3	39.31	0.076
10	上海吉祥航空有限公司	3	57.28	0.052
11	中国国际航空股份有限公司	21	420.11	0.050
12	成都航空有限公司	1	21.10	0.047
13	北京首都航空有限公司	3	65.24	0.046
14	上海航空股份有限公司	4	89.26	0.045
15	四川航空股份有限公司	6	136.72	0.044
16	山东航空股份有限公司	4	99.13	0.040
17	中国东方航空股份有限公司	18	516.20	0.035

18	深圳航空有限责任公司	6	177.00	0.034
19	海南航空股份有限公司	6	209.56	0.029
20	中国南方航空股份有限公司	16	574.52	0.028
21	厦门航空有限公司	2	151.35	0.013
22	春秋航空有限公司	1	90.01	0.011
23	西部航空有限责任公司	0	24.94	0.000
24	重庆航空有限责任公司	0	16.52	0.000
25	大新华航空有限公司	0	5.30	0.000
26	河南航空有限公司	---	---	---
	合 计	128	2865.39	0.045



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	中国国际航空股份有限公司	14	1	1	0	0	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	21
2	中国东方航空股份有限公司	4	1	5	0	4	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	18
3	中国南方航空股份有限公司	11	1	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
4	天津航空有限责任公司	6	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
5	海南航空股份有限公司	4	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
6	华夏航空有限公司	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
7	深圳航空有限责任公司	3	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6

8	四川航空股份有限公司	4	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
9	西藏航空有限公司	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
10	中国联合航空有限公司	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
11	山东航空股份有限公司	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
12	上海航空股份有限公司	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
13	奥凯航空有限公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
14	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
15	北京首都航空有限公司	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
16	昆明航空有限公司	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
17	云南祥鹏航空有限责任公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
18	厦门航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

19	幸福航空有限责任公司	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
20	成都航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	春秋航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	河北航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	81	8	10	0	10	14	3	0	0	0	0	2	0	0	0	128

（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 4 件。

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）

1	亚洲航空公司	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
2	阿联酋国际航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	达美航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	法国航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	毛里求斯航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	土耳其航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	欣丰虎航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8	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
9	香港快运航空有限公司	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
10	港龙航空公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	澳门航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	4	0	2	0	2	6	2	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 7 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	深圳宝安国际机场	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
2	西安咸阳国际机场	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	南宁吴墟国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
5	呼和浩特白塔机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	西藏林芝机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	0	0	0	2	3	1	0	0	0	1	0	0	0	7

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 14 件，其中签改退票 11 件，售后服务 3 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	上海易格航空票务有限公司	0	3	0	0	0	0	0	3
2	北京创是达科技有限公司	0	2	0	0	0	0	0	2
3	深圳市华正商旅航空服务有限公司	0	2	0	0	0	0	0	2
4	北京云翔航宇航空服务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
5	上海茶恬园国际旅行社有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
6	上海普汇航空技术有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
7	成都通佳缘商贸有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1

8	温州市天天航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
9	厦门市航友客货代理有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
10	云南昆明光荣航空票务有限公司西双版纳售票处	0	0	1	0	0	0	0	1
	合计	0	11	3	0	0	0	0	14

四、投诉处理情况

本月受理的 165 件投诉中，147 件得到了及时处理和回复，18 件未得到及时处理，其中有 16 件为国际及港、澳、台地区航空公司的投诉，分别为亚洲航空公司、阿联酋国际航空公司、达美航空公司、法国航空公司、毛里求斯航空公司、土耳其航空公司、欣丰虎航空公司、新加坡捷星亚洲航空公司、香港快运航空有限公司、港龙航空公司、澳门航空公司关于航班问题、行李、预定、票务与登机、退款及旅客服务方面的投诉。有 1 件云南祥鹏航空公司航班问题的投诉和 1 件西安咸阳国际机场安检服务的投诉没有得到及时处理和回复。

中国民用航空局

2013 年 7 月 25 日