

## 2013年8月航空运输消费者投诉情况通报

2013年8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176件,其中航空公司149件,机场4件,销售代理企业23件。投诉总数比2012年8月增加8件。现将本月投诉情况通报如下:

### 一、对航空公司的投诉情况

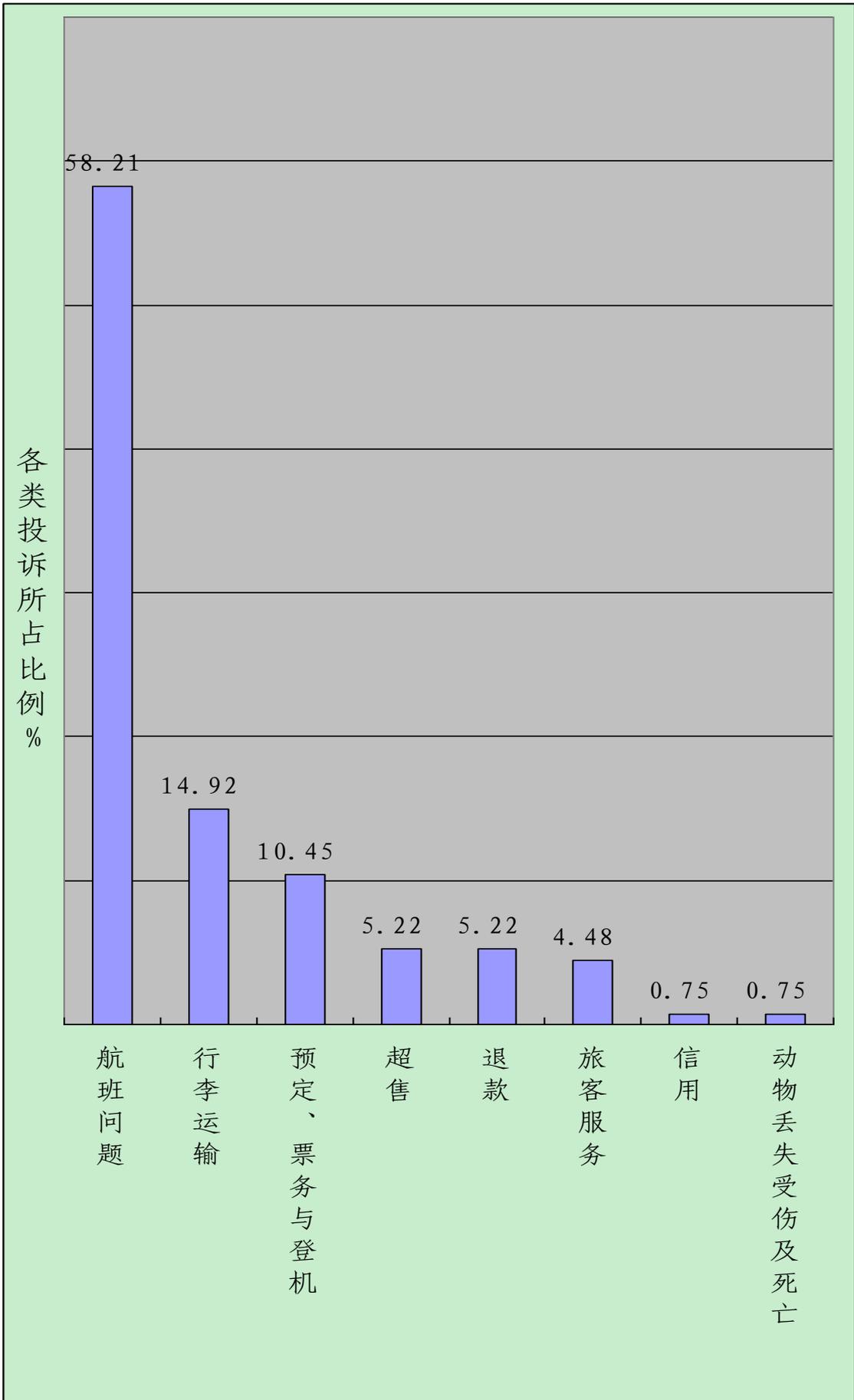
#### (一) 对国内航空公司的投诉情况

##### 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134件,其中,航班问题78件,占58.21%;行李运输差错20件,占14.92%;预定、票务与登机14件,占10.45%;超售、退款各7件,各占5.22%;旅客服务6件,占4.48%;信用与动物丢失、受伤及死亡各1件,各占0.75%。

序号	投诉类型	投诉件数	比例(%)
1	航班问题	78	58.21
2	行李运输	20	14.92
3	预定、票务与登机	14	10.45
4	超售	7	5.22
5	退款	7	5.22
6	旅客服务	6	4.48
7	信用	1	0.75

8	动物丢失、受伤及死亡	1	0.75
合 计		134	100

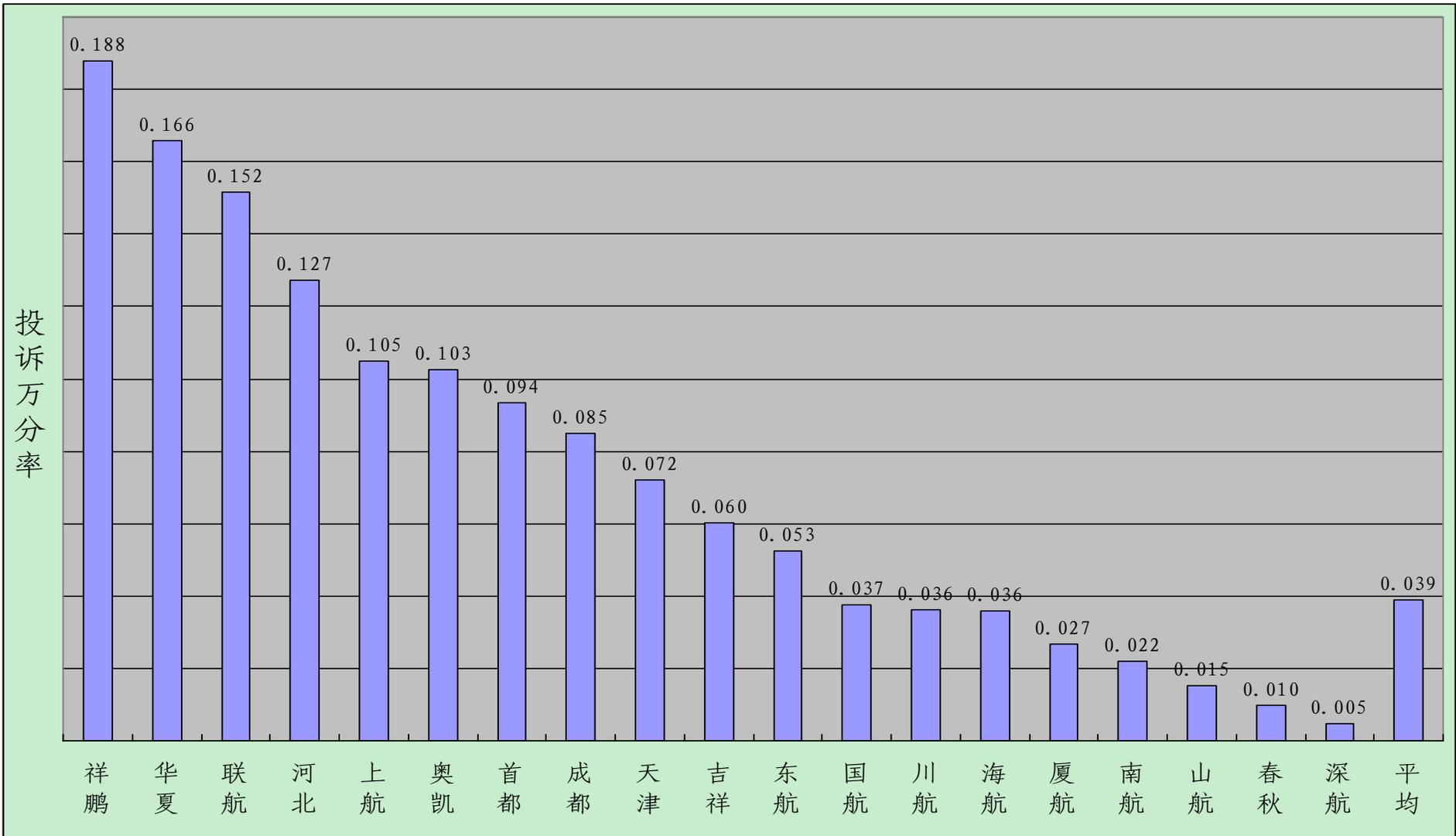


## 2、国内航空公司的投诉率统计

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零叁玖 ( 0.039 ‰ )。

序号	公司名称	投诉件数	运输量 (万人)	投诉率 ( ‰ )
1	云南祥鹏航空有限责任公司	9	47.94	0.188
2	华夏航空有限公司	1	6.03	0.166
3	中国联合航空有限公司	8	52.72	0.152
4	河北航空有限公司	2	15.73	0.127
5	上海航空股份有限公司	1	9.53	0.105
6	奥凯航空有限公司	3	29.24	0.103
7	北京首都航空有限公司	8	85.51	0.094
8	成都航空有限公司	2	23.59	0.085
9	天津航空有限责任公司	6	83.33	0.072
10	上海吉祥航空有限公司	4	66.50	0.060
11	中国东方航空股份有限公司	33	627.88	0.053
12	中国国际航空股份有限公司	18	480.65	0.037
13	四川航空股份有限公司	6	165.55	0.036
14	海南航空股份有限公司	9	250.64	0.036
15	厦门航空有限公司	5	187.07	0.027
16	中国南方航空股份有限公司	15	704.98	0.022
17	山东航空股份有限公司	2	132.21	0.015

18	春秋航空有限公司	1	101.54	0.010
19	深圳航空有限责任公司	1	213.38	0.005
20	西部航空有限责任公司	0	31.75	0.000
21	昆明航空有限公司	0	28.85	0.000
22	重庆航空有限责任公司	0	21.58	0.000
23	西藏航空有限公司	0	11.86	0.000
24	大新华航空有限公司	0	5.31	0.000
25	幸福航空有限责任公司	0	2.37	0.000
26	河南航空有限公司	—	—	—
合 计		134	3475.75	0.039



### 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	中国东方航空股份有限公司	20	1	1	0	2	6	2	0	0	0	0	0	0	1	0	33
2	中国国际航空股份有限公司	7	1	2	0	1	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	18
3	中国南方航空股份有限公司	5	2	2	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
4	海南航空股份有限公司	2	1	5	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9

5	云南祥鹏航空有限责任公司	5	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	9
6	北京首都航空有限公司	6	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
7	中国联合航空有限公司	7	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8
8	四川航空股份有限公司	5	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6
9	天津航空有限责任公司	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
10	厦门航空有限公司	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
11	上海吉祥航空有限公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
12	奥凯航空有限公司	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
13	成都航空有限公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	河北航空有限公司	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	山东航空股份有限公司	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	春秋航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	华夏航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	上海航空股份有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

19	深圳航空有限责任公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合计		78	7	14	0	7	20	6	0	0	1	0	0	0	1	0	134

## (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 13 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(包括常客)	残疾	动物丢失受伤死	歧视(残疾人除外)	合计

																亡	
1	亚洲航空公司	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
2	香港航空公司	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
3	新加坡酷航	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
4	阿联酋航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	俄罗斯国际航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	菲律宾飞龙航空	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	菲律宾航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8	土库曼斯坦航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
9	欣丰虎航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
10	印度尼西亚航空公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	2	1	2	0	8	1	1	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	上海浦东国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	重庆江北国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	云南省保山机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	河北秦皇岛机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

合计	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	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 23 件，其中签改退票 17 件，售票服务 5 件，售后服务 1 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	北京百益顺程航空服务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
2	北京飞益航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
3	北京观光益洋航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
4	北京天益游航空服务公司	1	0	0	0	0	0	0	1
5	北京优百易科技有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
6	北京正槽航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1

7	成都八千翼网络科技有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
8	广州爱尚旅商务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
9	广州安芝商务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
10	芒果网	1	0	0	0	0	0	0	1
11	苹果旅行网	0	1	0	0	0	0	0	1
12	上海爱途航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
13	上海易格航空票务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
14	深圳程祥商旅	1	0	0	0	0	0	0	1
15	深圳市华正商旅航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
16	深圳市莫林航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
17	深圳市行程天下航空票务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
18	天泰航空	0	1	0	0	0	0	0	1
19	逍遥行商旅网	0	1	0	0	0	0	0	1
20	行云商旅网	1	0	0	0	0	0	0	1

21	掌上通航空服务(北京)有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
22	郑州蓝澳票务代理有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
23	株洲市欣乐商务咨询有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
合计		5	17	1	0	0	0	0	23

#### 四、投诉处理情况

本月受理的 176 件投诉中 ,共有 155 件得到了及时处理和回复。有 21 件投诉未得到及时处理 , 其中有 15 件针对国际及港、澳、台地区航空公司的投诉 , 分别为亚洲航空公司、新加坡酷航、欣丰虎航、菲律宾航空公司、菲律宾飞龙航空公司、印度尼西亚航空公司、俄罗斯国际航空公司、土库曼斯坦航空公司、阿联酋航空公司与香港航空公司关于航班问题、行李运输、预定、票务与登机、退款、超售及旅客服务方面的投诉。有 4 件针对北京首都航空公司、云南祥鹏航空公司关于航班问题、预定、票务与登机、超售及信用方面的投诉。有 2 件针对云南省保山机场与河北秦皇岛安检工作人员服务态度方面的投诉。

中国民用航空局

2013 年 10 月 9 日