

2013年9月航空运输消费者投诉情况通报

2013年9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160件,其中航空公司120件,机场6件,销售代理企业34件。投诉总数比2012年9月增加68件。现将本月投诉情况通报如下:

一、对航空公司的投诉情况

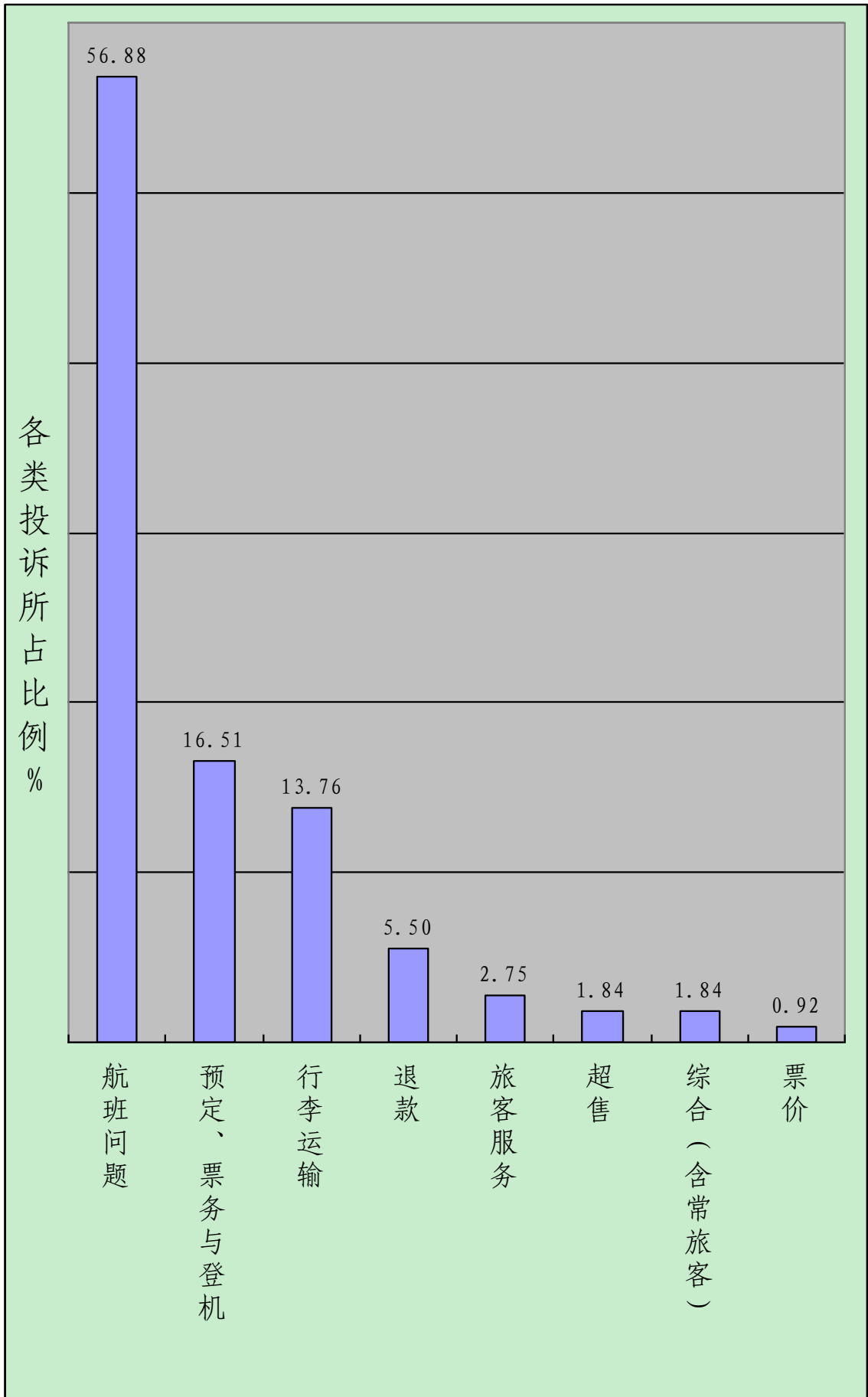
(一) 对国内航空公司的投诉情况

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109件,其中,航班问题62件,占56.88%;预定、票务与登机18件,占16.51%;行李运输差错15件,占13.76%;退款6件,占5.50%;旅客服务3件,占2.75%;超售与综合(含常旅客)各2件,各占1.84%;票价1件,占0.92%。

序号	投诉类型	投诉件数	比例(%)
1	航班问题	62	56.88
2	预定、票务与登机	18	16.51
3	行李运输	15	13.76
4	退款	6	5.50
5	旅客服务	3	2.75

6	超 售	2	1.84
7	综合（含常旅客）	2	1.84
8	票 价	1	0.92
合 计		109	100

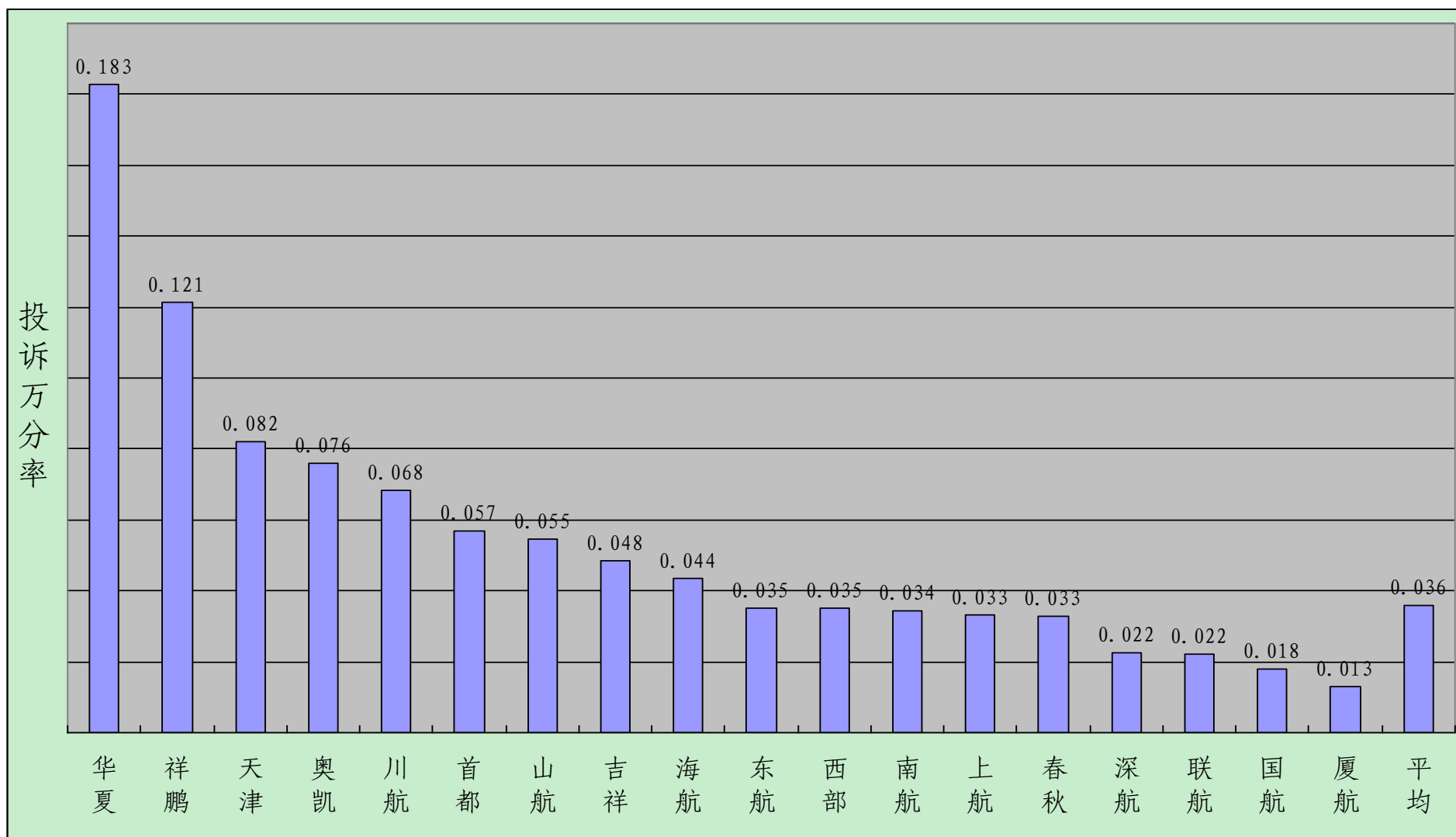


2、国内航空公司的投诉率统计

本月 26 家航空公司中有 18 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零叁陆（0.036 ‰）。

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	5.47	0.183
2	云南祥鹏航空有限责任公司	5	41.19	0.121
3	天津航空有限责任公司	6	73.20	0.082
4	奥凯航空有限公司	2	26.30	0.076
5	四川航空股份有限公司	10	146.24	0.068
6	北京首都航空有限公司	4	70.15	0.057
7	山东航空股份有限公司	6	109.62	0.055
8	上海吉祥航空有限公司	3	61.93	0.048
9	海南航空股份有限公司	10	229.31	0.044
10	中国东方航空股份有限公司	19	542.81	0.035
11	西部航空有限责任公司	1	28.58	0.035
12	中国南方航空股份有限公司	21	610.41	0.034
13	上海航空股份有限公司	3	90.43	0.033
14	春秋航空有限公司	3	91.81	0.033
15	深圳航空有限责任公司	4	179.11	0.022
16	中国联合航空有限公司	1	45.54	0.022
17	中国国际航空股份有限公司	8	444.10	0.018

18	厦门航空有限公司	2	155.75	0.013
19	昆明航空有限公司	0	22.69	0.000
20	成都航空有限公司	0	21.41	0.000
21	重庆航空有限责任公司	0	19.08	0.000
22	河北航空有限公司	0	14.10	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	4.97	0.000
25	幸福航空有限责任公司	0	2.47	0.000
26	河南航空有限公司	——	——	——
合 计		109	3048.51	0.036



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	12	0	5	0	0	1	2	0	0	0	0	1	0	0	0	21
2	中国东方航空股份有限公司	6	0	6	0	2	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	19

3	海南航空股份有限公司	7	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
4	四川航空股份有限公司	6	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
5	中国国际航空股份有限公司	4	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	8
6	山东航空股份有限公司	3	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
7	天津航空有限责任公司	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
8	云南祥鹏航空有限责任公司	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
9	北京首都航空有限公司	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
10	深圳航空有限责任公司	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
11	春秋航空有限公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
12	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
13	上海航空股份有限公司	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

14	奥凯航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	厦门航空有限公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
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	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
18	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		62	2	18	1	6	15	3	0	0	0	0	2	0	0	0	109

(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 9 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(包括常旅客)	残疾	动物丢失受伤死亡	歧视(残疾人除外)

1	加拿大航空公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
2	亚洲航空公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
3	法国航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	菲律宾航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	韩亚航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	荷兰皇家航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	肯尼亚航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8	香港航空公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
合 计		3	0	4	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11

二、对机场的投诉情况

本月受理对机场的投诉 6 件。

序	单 位	投诉类型及数量
---	-----	---------

号		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	南京禄口国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	沈阳桃仙国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	合肥骆岗国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
4	湖北襄樊刘集机场	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
5	四川绵阳南郊机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	黑龙江省鸡西机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合 计		0	0	0	2	2	0	1	1	0	0	0	0	0	6

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 34 件，其中签改退票 28 件，售票服务 6 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	包头翔达航空商务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0
2	北京保盛航空服务有限公司西城营业部	0	1	0	0	0	0	0	0
3	北京博丰-深圳逍客票务	0	1	0	0	0	0	0	0
4	北京飞益航空服务有限公司	0	2	0	0	0	0	0	0
5	北京恒正同辉科技有限公司	0	2	0	0	0	0	0	0
6	北京华北汽贸航空服务中心	0	1	0	0	0	0	0	0
7	北京梓辰航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	0
8	便民商旅网	1	0	0	0	0	0	0	0

9	广州安芝商务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	0
10	广州市晨成商旅服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	0
11	广州天云票务代理有限公司	0	1	0	0	0	0	0	0
12	济南瑞天商务咨询有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0
13	昆明乐飞航空机票代理有限公司	0	1	0	0	0	0	0	0
14	同程拍票网	0	1	0	0	0	0	0	0
15	去哪儿网	1	1	0	0	0	0	0	0
16	上海廷翔泰兴中国青年旅行社	0	1	0	0	0	0	0	0
17	上海通赢商务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	0
18	上海易格航空票务有限公司	0	3	0	0	0	0	0	0
19	深圳市博览天下票务服务有限公司	0	3	0	0	0	0	0	0
20	深圳市吉达航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	0
21	深圳市天泰航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	0

22	深圳市行程天下航空票务有限公司	1	1	0	0	0	0	0	0
23	深圳市中源航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0
24	云南昆渝环球航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	0
25	中国航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	0
26	重庆承奉旅业有限公司	0	1	0	0	0	0	0	0
合 计		6	28	0	0	0	0	0	34

四、投诉处理情况

本月受理的 160 件投诉中，共有 148 件得到了及时处理和回复。有 12 件投诉未得到及时处理，其中法国航空公司、荷兰皇家航空公司、肯尼亚航空公司、韩亚航空公司、亚洲航空公司、菲律宾航空公司及香港航空公司等国际及港、澳、台地区航空公司的投诉 9 件，合肥骆岗国际机场与四川绵阳南郊机场投诉各 1 件，北京首都航空公司投诉 1 件。

中国民用航空局

2013 年 10 月 23 日