

2013年10月航空运输消费者投诉情况通报

2013年10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195件,其中航空公司161件,机场13件,销售代理企业21件。投诉总数比2012年10月增加21件。现将本月投诉情况通报如下:

一、对航空公司的投诉情况

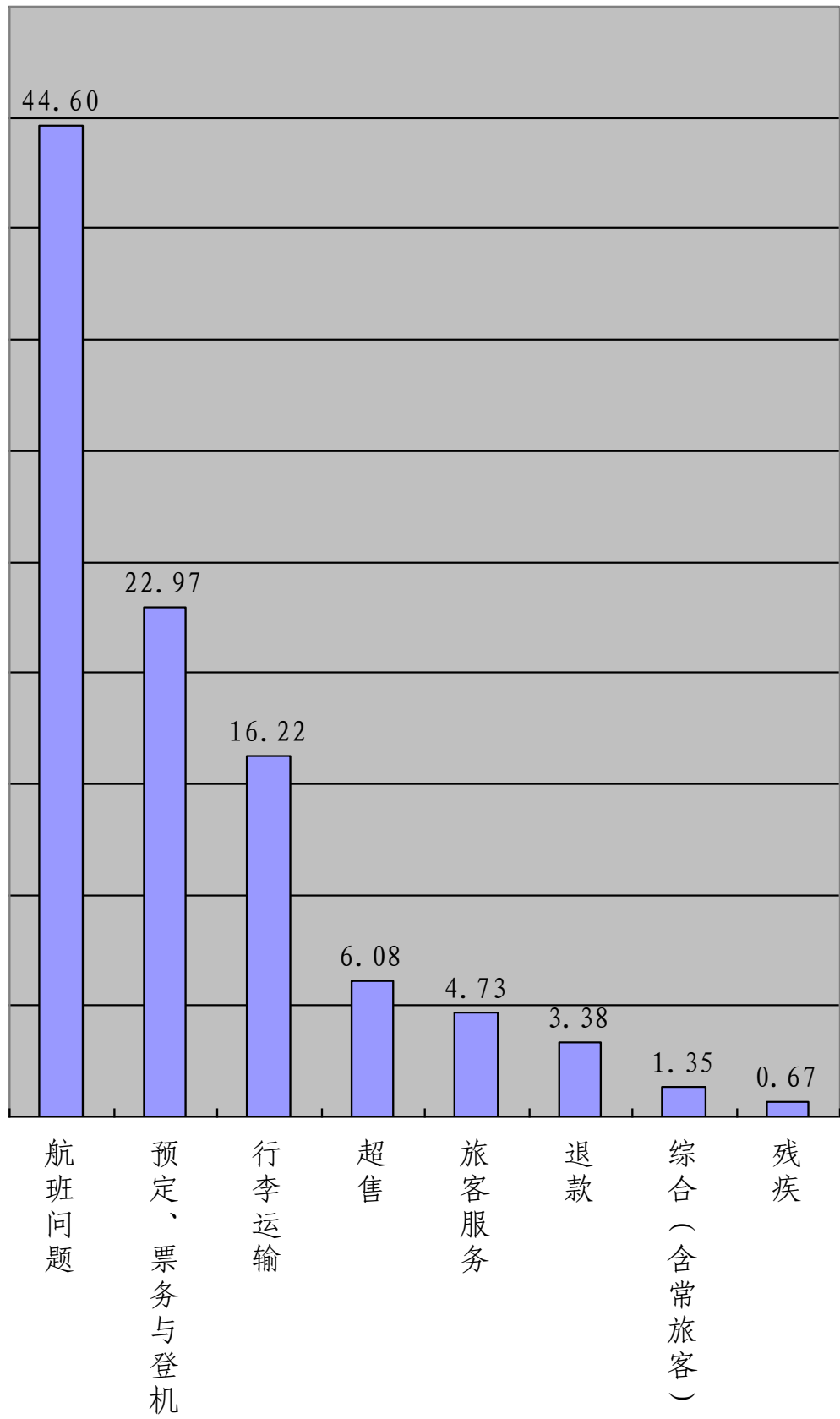
(一) 对国内航空公司的投诉情况

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148件,其中,航班问题66件,占44.60%;预定、票务与登机34件,占22.97%;行李运输差错24件,占16.22%;超售9件,占6.08%;旅客服务7件,占4.73%;退款5件,占3.38%;综合(含常旅客)2件,占1.35%;残疾1件,占0.67%。

序号	投诉类型	投诉件数	比例(%)
1	航班问题	66	44.60
2	预定、票务与登机	34	22.97
3	行李运输	24	16.22
4	超售	9	6.08
5	旅客服务	7	4.73
6	退款	5	3.38
7	综合(含常旅客)	2	1.35

8	残疾	1	0.67
合 计		148	100

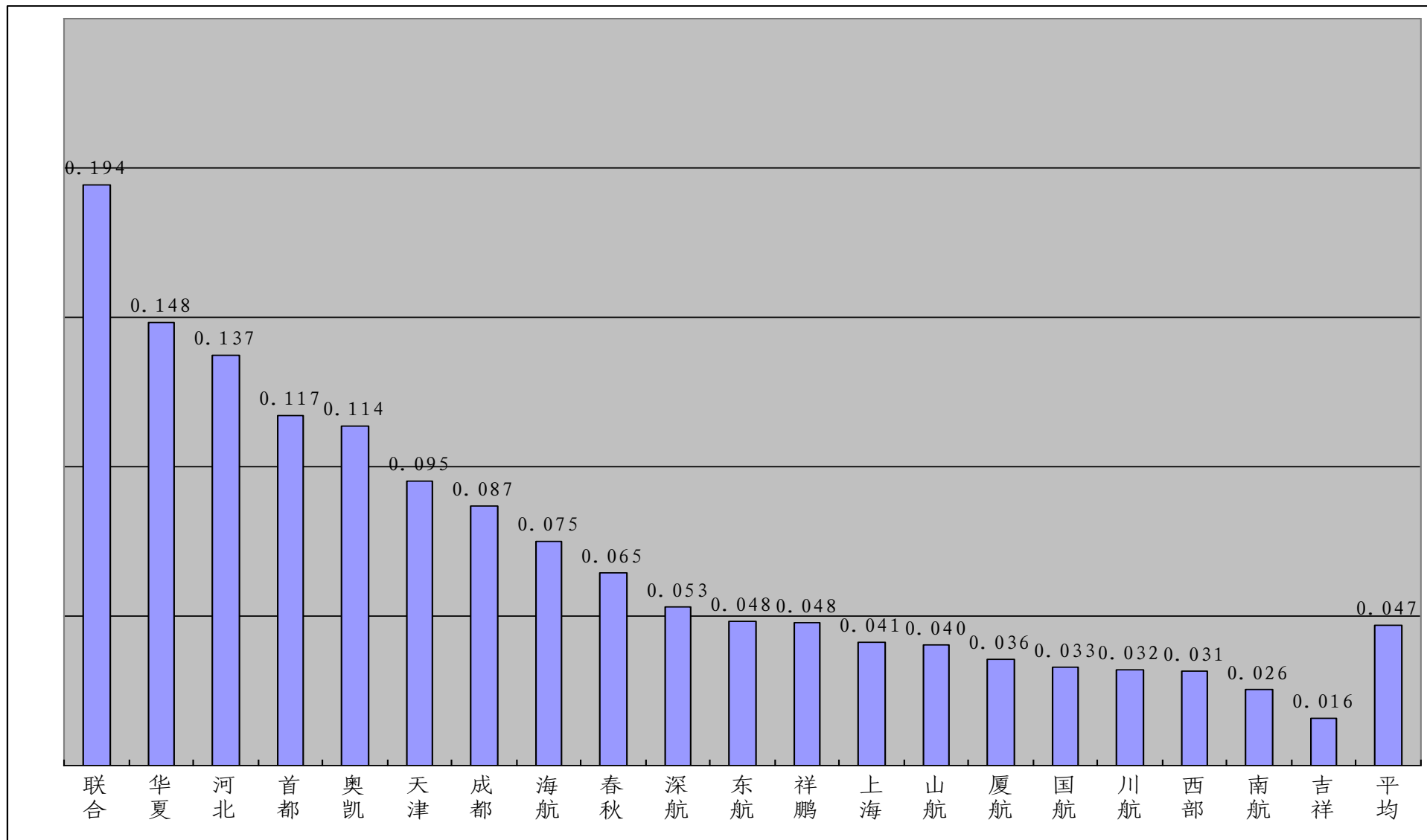


2、国内航空公司的投诉率统计

本月 26 家航空公司中有 20 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零肆柒（0.047 ‰）。

序号	公司名称	投诉件数	运输量(万人)	投诉率(‰)
1	中国联合航空有限公司	9	46.31	0.194
2	华夏航空有限公司	1	6.74	0.148
3	河北航空有限公司	2	14.56	0.137
4	北京首都航空有限公司	8	68.38	0.117
5	奥凯航空有限公司	3	26.39	0.114
6	天津航空有限责任公司	7	73.42	0.095
7	成都航空有限公司	2	23.03	0.087
8	海南航空股份有限公司	18	239.47	0.075
9	春秋航空有限公司	6	92.85	0.065
10	深圳航空有限责任公司	10	189.00	0.053
11	中国东方航空股份有限公司	27	560.67	0.048
12	云南祥鹏航空有限责任公司	2	41.95	0.048
13	上海航空股份有限公司	4	96.87	0.041
14	山东航空股份有限公司	5	123.52	0.040
15	厦门航空有限公司	6	167.93	0.036
16	中国国际航空股份有限公司	15	457.57	0.033
17	四川航空股份有限公司	5	156.36	0.032

18	西部航空有限责任公司	1	31.83	0.031
19	中国南方航空股份有限公司	16	623.71	0.026
20	上海吉祥航空有限公司	1	63.57	0.016
21	昆明航空有限公司	0	23.48	0.000
22	重庆航空有限责任公司	0	19.08	0.000
23	西藏航空有限公司	0	10.14	0.000
24	大新华航空有限公司	0	5.58	0.000
25	幸福航空有限责任公司	0	2.45	0.000
26	河南航空有限公司	——	——	——
	合 计	148	3164.85	0.047



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	11	1	9	0	1	3	1	0	0	0	0	1	0	0	0	27
2	海南航空股份有限公司	7	3	4	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	18
3	中国南方航空股份有限公司	6	0	7	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	16
4	中国国际航空股份有限公司	4	0	5	0	0	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	15
5	深圳航空有限责任公司	6	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
6	中国联合航空有限公司	6	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
7	北京首都航空有限公司	3	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
8	天津航空有限责任公司	4	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7

9	厦门航空有限公司	1	1	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
10	春秋航空有限公司	3	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
11	四川航空股份有限公司	3	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5
12	山东航空股份有限公司	3	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
13	上海航空股份有限公司	1	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
14	奥凯航空有限公司	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
15	云南祥鹏航空有限责任公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	河北航空有限公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
17	成都航空有限公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
18	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
19	上海吉祥航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	华夏航空有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	合计	66	9	34	0	5	24	7	0	0	0	0	2	1	0	0	148

(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 1 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)	合计
1	亚洲航空公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
2	阿联酋阿提哈德航空公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
3	新加坡酷航	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
4	北欧航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	波兰航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	德国汉莎航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	马来西亚航空公司	0	0	0	0	0	1	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
9	澳门航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

	合计	5	0	0	0	3	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
--	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

二、对机场的投诉情况

本月受理对机场的投诉 13 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	广州白云国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	西安咸阳国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
3	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	青岛流亭国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
5	郑州新郑国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	贵阳龙洞堡国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1

7	济南遥墙国际机场	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
8	太原武宿国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
9	长春龙嘉国际机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
10	呼和浩特白塔机场	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	鄂尔多斯机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
12	徐州观音机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
13	揭阳潮汕机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	合计	0	0	1	0	5	2	0	0	0	1	0	1	3	13

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 21 件，其中签改退票 13 件，售票服务 6 件，售后服务 2 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	北京金孔雀航空服务有限责任公司	0	1	0	0	0	0	0	0

2	北京夏之星票务代理有限公司	0	1	0	0	0	0	0	0
3	广州安芝商务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	0
4	广州市仁黄商务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	0
5	广州天云票务代理有限公司	0	1	0	0	0	0	0	0
6	去哪儿网（易程通）	1	0	0	0	0	0	0	0
7	去哪儿网	1	1	0	0	0	0	0	0
8	上海百益航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	0
9	深圳市华正商旅航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0
10	深圳市领航航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	0
11	深圳市天泰航空服务有限公司	0	2	2	0	0	0	0	0
12	石家庄康泰航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	0
13	苏州祥和航空票务代理有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0
14	淘宝网	1	0	0	0	0	0	0	0
15	通恒之旅	0	1	0	0	0	0	0	0

16	携程网	1	0	0	0	0	0	0	0
17	幸运之旅	0	1	0	0	0	0	0	0
	合计	6	13	2	0	0	0	0	21

四、投诉处理情况

本月受理的 195 件投诉中，共有 179 件得到了及时处理和回复。有 16 件投诉未得到及时处理，其中有 13 件为国际及港、澳、台地区航空公司的投诉，分别为阿联酋阿提哈德航空公司、德国汉莎航空公司、北欧航空公司、波兰航空公司、马来西亚航空公司、亚洲航空公司、新加坡捷星航空公司、新加坡酷航以及澳门航空公司关于航班问题，行李与退款方面的投诉。有 3 件为机场的投诉，分别为乌鲁木齐地窝堡国际机场、济南遥墙国际机场、广东揭阳潮汕机场关于安检、行李及地面交通服务方面的投诉。

中国民用航空局

2013 年 12 月 09 日