

2013年11月航空运输消费者投诉情况通报

2013年11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126件,其中航空公司89件,机场5件,销售代理企业32件。投诉总数比2012年11月减少9件。现将本月投诉情况通报如下:

一、对航空公司的投诉情况

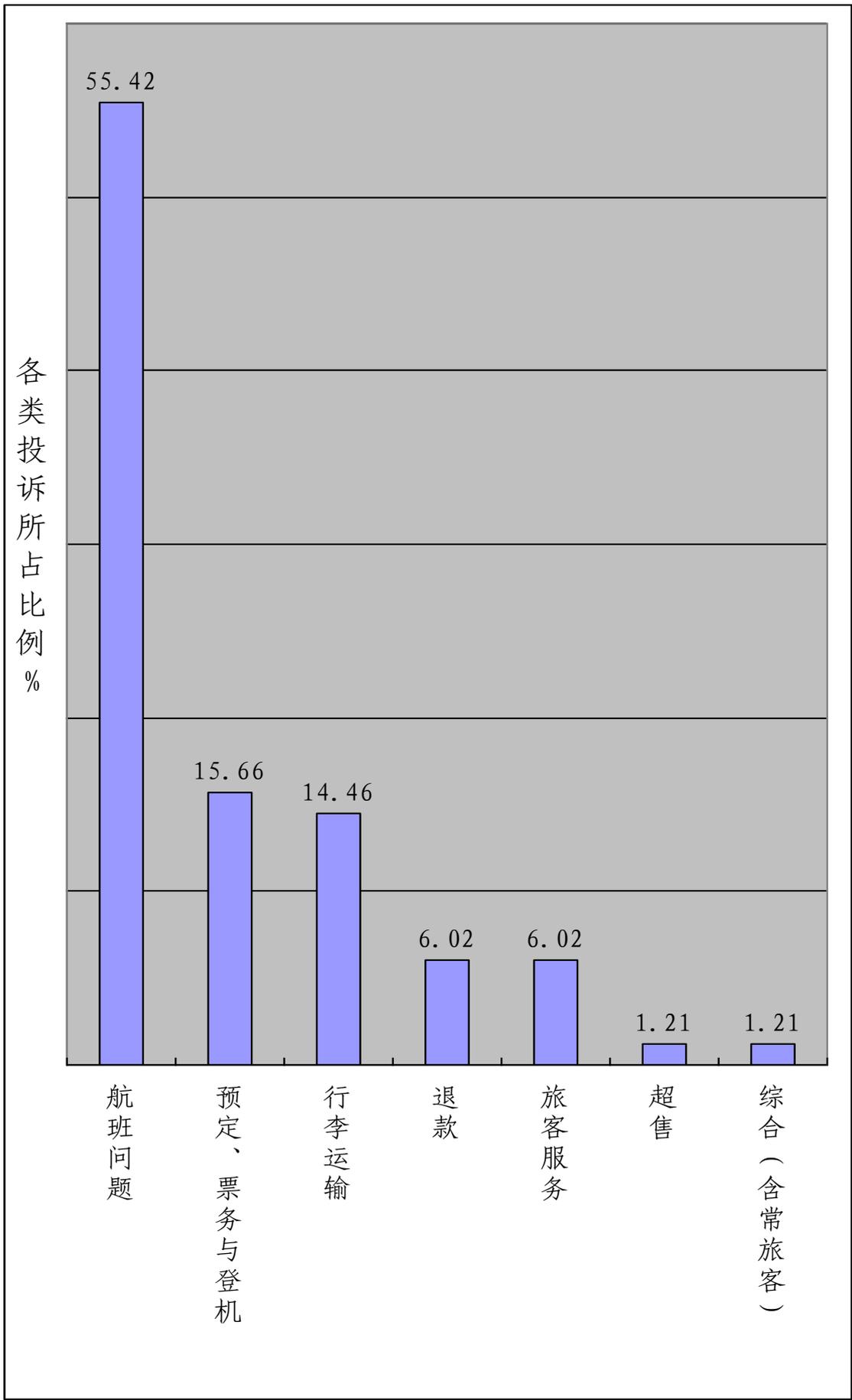
(一) 对国内航空公司的投诉情况

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83件,其中,航班问题46件,占55.42%;预定、票务与登机13件,占15.66%;行李运输差错12件,占14.46%;退款及旅客服务各5件,各占6.02%;超售与综合(含常旅客)各1件,各占1.21%。

| 序号 | 投诉类型 | 投诉件数 | 比例(%) |
|----|----------|------|-------|
| 1 | 航班问题 | 46 | 55.42 |
| 2 | 预定、票务与登机 | 13 | 15.66 |
| 3 | 行李运输 | 12 | 14.46 |
| 4 | 退款 | 5 | 6.02 |
| 5 | 旅客服务 | 5 | 6.02 |
| 6 | 超售 | 1 | 1.21 |
| 7 | 综合(含常旅客) | 1 | 1.21 |

| | | |
|-----|----|-----|
| 合 计 | 83 | 100 |
|-----|----|-----|

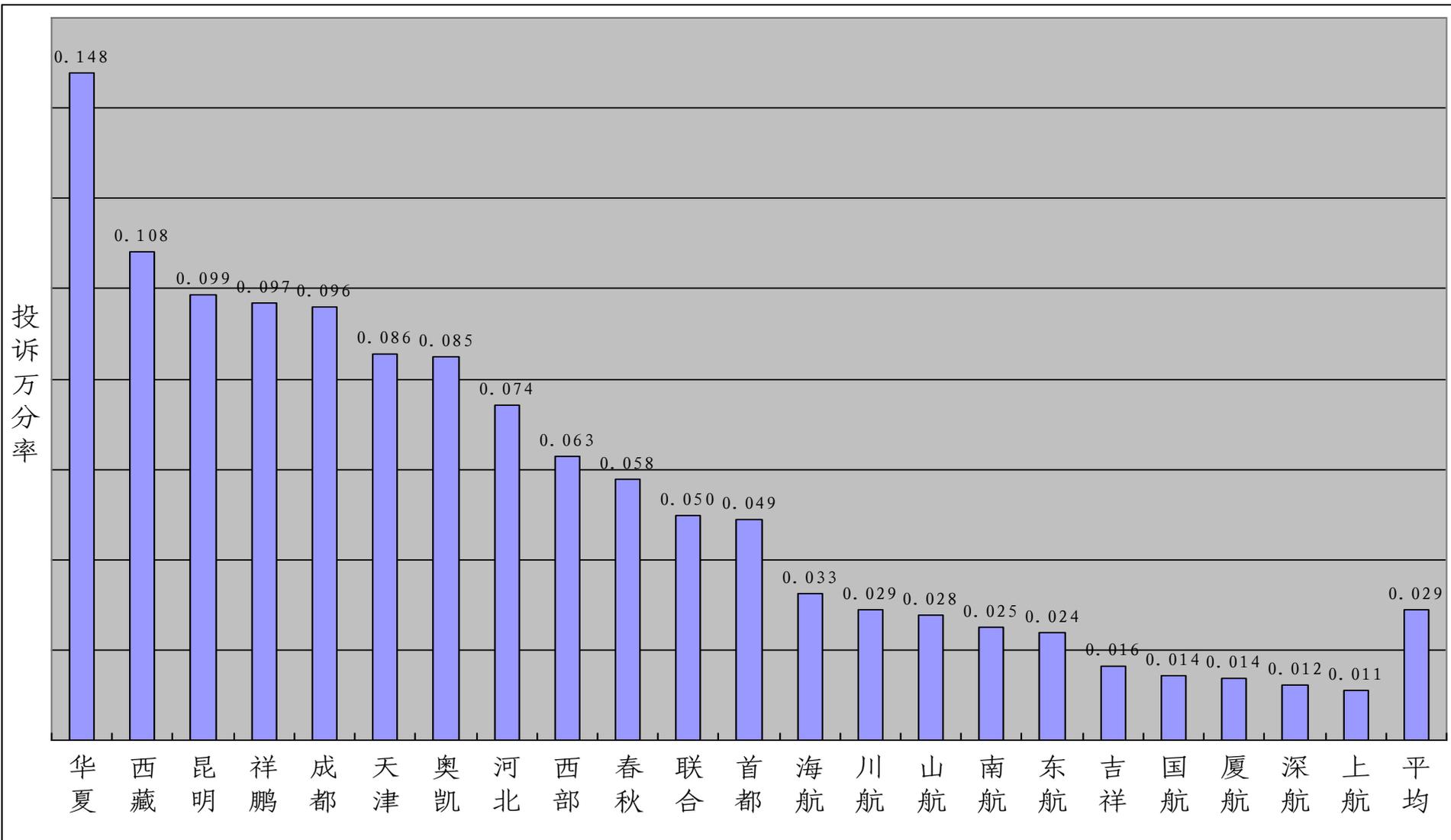


2、国内航空公司的投诉率统计

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零贰玖 (0.029 ‰)。

| 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 | 6.77 | 0.148 |
| 2 | 西藏航空有限公司 | 1 | 9.24 | 0.108 |
| 3 | 昆明航空有限公司 | 2 | 20.25 | 0.099 |
| 4 | 云南祥鹏航空有限责任公司 | 4 | 41.25 | 0.097 |
| 5 | 成都航空有限公司 | 2 | 20.85 | 0.096 |
| 6 | 天津航空有限责任公司 | 6 | 70.11 | 0.086 |
| 7 | 奥凯航空有限公司 | 2 | 23.57 | 0.085 |
| 8 | 河北航空有限公司 | 1 | 13.49 | 0.074 |
| 9 | 西部航空有限责任公司 | 2 | 31.83 | 0.063 |
| 10 | 春秋航空有限公司 | 5 | 86.41 | 0.058 |
| 11 | 中国联合航空有限公司 | 2 | 40.21 | 0.050 |
| 12 | 北京首都航空有限公司 | 3 | 61.37 | 0.049 |
| 13 | 海南航空股份有限公司 | 7 | 215.21 | 0.033 |
| 14 | 四川航空股份有限公司 | 4 | 138.93 | 0.029 |
| 15 | 山东航空股份有限公司 | 3 | 107.86 | 0.028 |
| 16 | 中国南方航空股份有限公司 | 14 | 559.42 | 0.025 |
| 17 | 中国东方航空股份有限公司 | 12 | 502.59 | 0.024 |

| | | | | |
|----|--------------|----|---------|-------|
| 18 | 上海吉祥航空有限公司 | 1 | 61.01 | 0.016 |
| 19 | 中国国际航空股份有限公司 | 6 | 416.62 | 0.014 |
| 20 | 厦门航空有限公司 | 2 | 146.62 | 0.014 |
| 21 | 深圳航空有限责任公司 | 2 | 162.10 | 0.012 |
| 22 | 上海航空股份有限公司 | 1 | 90.29 | 0.011 |
| 23 | 重庆航空有限责任公司 | 0 | 17.27 | 0.000 |
| 24 | 大新华航空有限公司 | 0 | 6.10 | 0.000 |
| 25 | 幸福航空有限责任公司 | 0 | 2.11 | 0.000 |
| 26 | 河南航空有限公司 | — | — | — |
| | 合 计 | 83 | 2851.47 | 0.029 |



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 | 7 | 0 | 3 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 |
| 2 | 中国东方航空股份有限公司 | 5 | 0 | 2 | 0 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 |

| | 司 | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 海南航空股份有限公司 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| 4 | 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 |
| 5 | 中国国际航空股份有限公司 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| 6 | 春秋航空有限公司 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 7 | 四川航空股份有限公司 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 8 | 云南祥鹏航空有限责任公司 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 9 | 北京首都航空有限公司 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 10 | 山东航空股份有限公司 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 11 | 奥凯航空有限公司 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 12 | 成都航空有限公司 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 13 | 昆明航空有限公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 14 | 深圳航空有限责任公司 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 15 | 西部航空有限责任公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 16 | 厦门航空有限公司 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 17 | 中国联合航空有限公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 18 | 河北航空有限公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 19 | 华夏航空有限公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 20 | 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 |
| 21 | 上海航空股份有限公司 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 22 | 西藏航空有限公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----|----|---|----|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | 合计 | 46 | 1 | 13 | 0 | 5 | 12 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 83 |
|--|----|----|---|----|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

(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 5 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 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 2 | 俄罗斯国际航空公司 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 3 | 菲律宾宿务航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 4 | 斯里兰卡航空公司 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 5 | 香港航空公司 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 合 计 | 0 | 0 | 4 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |

二、对机场的投诉情况

本月受理对机场的投诉 5 件。

| 序号 | 单位 | 投诉类型及数量 | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|------------------|-------------|-------------|----------------------------|--------|--------|--------|-------------|-------------|----------------------------|-------------|-------------|--------|--------|--|--|
| | | 机 场 设 施 | 引 导 标 | 航 班 信 | 办 理 乘 机 手 续 | 安 检 | 行 李 | 货 物 | 航 班 延 | 转 机 服 | 候 机 环 境 与 秩 | 购 物 和 | 地 面 交 | 其 他 | 合 计 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | 施 | 志 | 息 | | | | | 误 | 务 | 序 | 餐 | 通 | | |
|---|----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | 时 | | | 饮 | 服 | | |
| | | | | | | | | | 服 | | | 服 | 务 | | |
| | | | | | | | | | 务 | | | 务 | | | |
| 1 | 广州白云国际机场 | 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 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 3 | 兰州中川机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 4 | 包头机场 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 5 | 喀什机场 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 合计 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 |

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 32 件，其中签改退票 15 件，售票服务与售后服务各 8 件，欺诈

行为 1 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 | 北京保盛航空服务有限公司 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 2 | 北京天益游航空服务有限公司 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 3 | 北京万泉河航空服务有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 4 | 北京新华航空服务有限公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 5 | 北京一百伟业信息技术有限公司 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 6 | 北京云翔航宇航空服务有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 7 | 广州市仁黄商务服务有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 8 | 桂林市环宇航空服务有限公司柳州分公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |

| | | | | | | | | | |
|----|-----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 9 | 湖北金仕利贸易有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 10 | 宁波天天售票中心 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 11 | 去哪儿网 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 12 | 上海捷速票务代理公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 13 | 上海携程国际旅行社有限公司 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 14 | 上海易格航空票务有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 15 | 上海招商国际空运游船服务中心 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 16 | 深圳市程祥航空服务有限公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 17 | 深圳市华正商旅航空服务有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 18 | 深圳市领航航空服务有限公司 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 19 | 深圳市齐飞航空票务有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 20 | 深圳市逍客商旅服务有限公司 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 21 | 深圳市新天宇航空服务有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |

| | | | | | | | | | |
|----|--------------------|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 22 | 石家庄康泰航空服务有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 23 | 携程网 | 3 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| 24 | 云南同邦旅游发展有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 25 | 重庆承奉旅业有限公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 26 | 飞越国际航空技术服务(北京)有限公司 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 合计 | 8 | 15 | 8 | 1 | 0 | 0 | 0 | 32 |

四、投诉处理情况

本月受理的 126 件投诉中 ,共有 119 件得到了及时处理和回复。有 7 件投诉未得到及时处理 ,其中有 6 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、俄罗斯国际航空公司、菲律宾宿务航空公司、斯里兰卡航空公司、香港航空公司关于预定、票务与登机 ,行李运输及退款方面的投诉。有 1 件昆明航空公司关于行李运输的投诉申请延期回复。

中国民用航空局

2013 年 12 月 31 日