

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

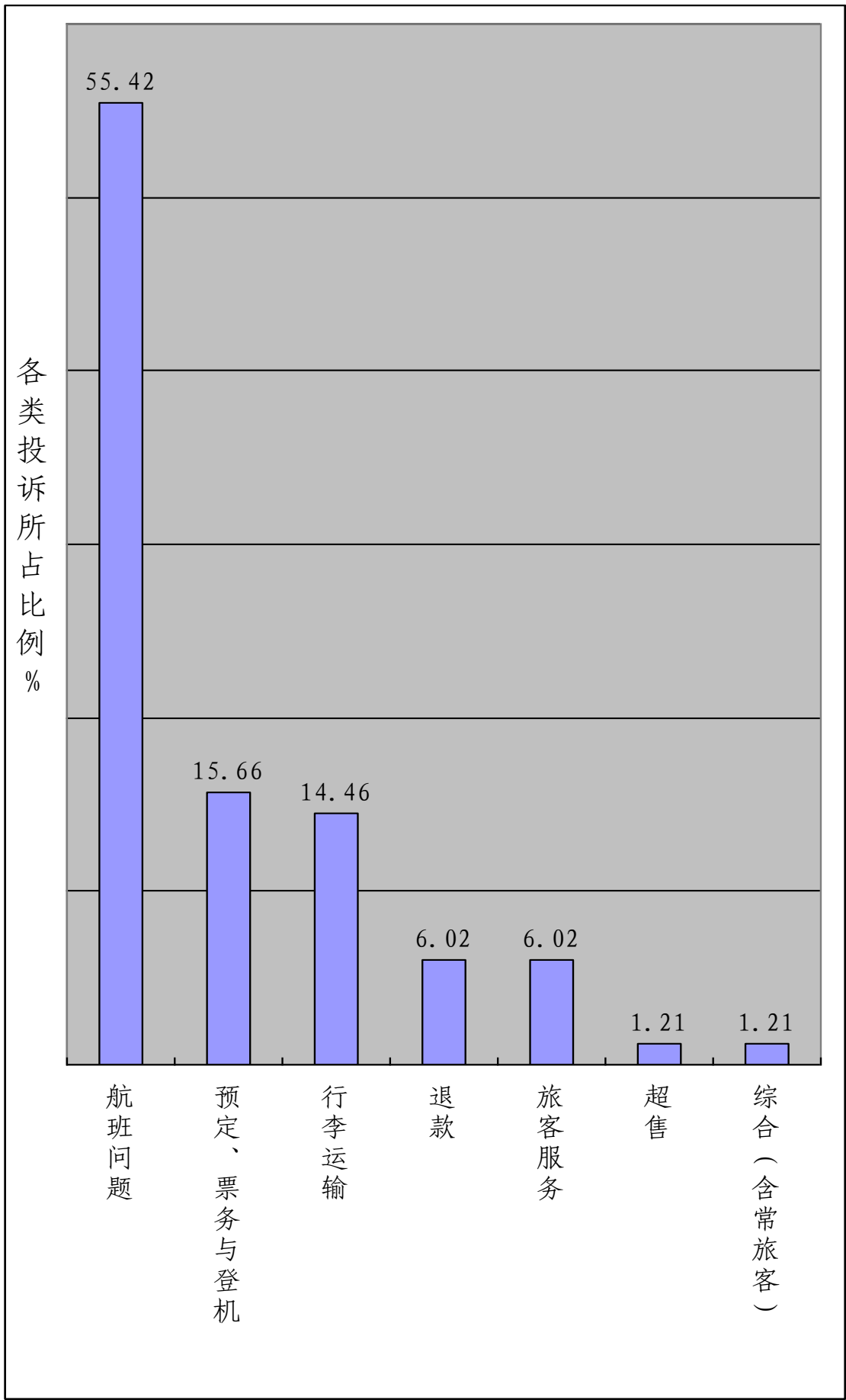
(一) 对国内航空公司的投诉情况

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
-----	----	-----

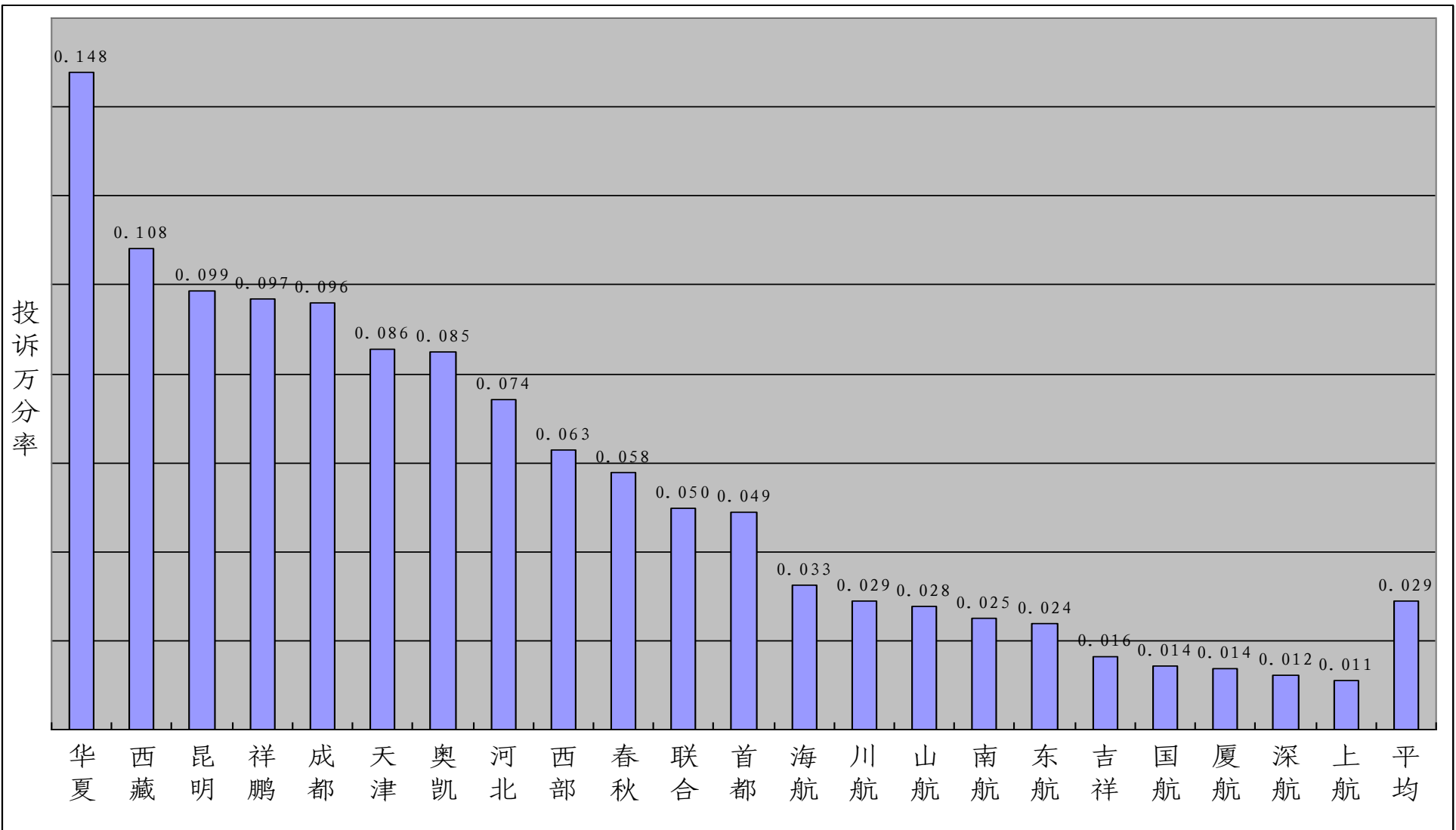


2、国内航空公司的投诉率统计

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