

## 2014年1月航空运输消费者投诉情况通报

2014年1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153件,其中国内航空公司124件,国外航空公司10件,销售代理企业19件。投诉总数比2013年1月减少35件。现将本月投诉情况通报如下:

### 一、对航空公司的投诉情况

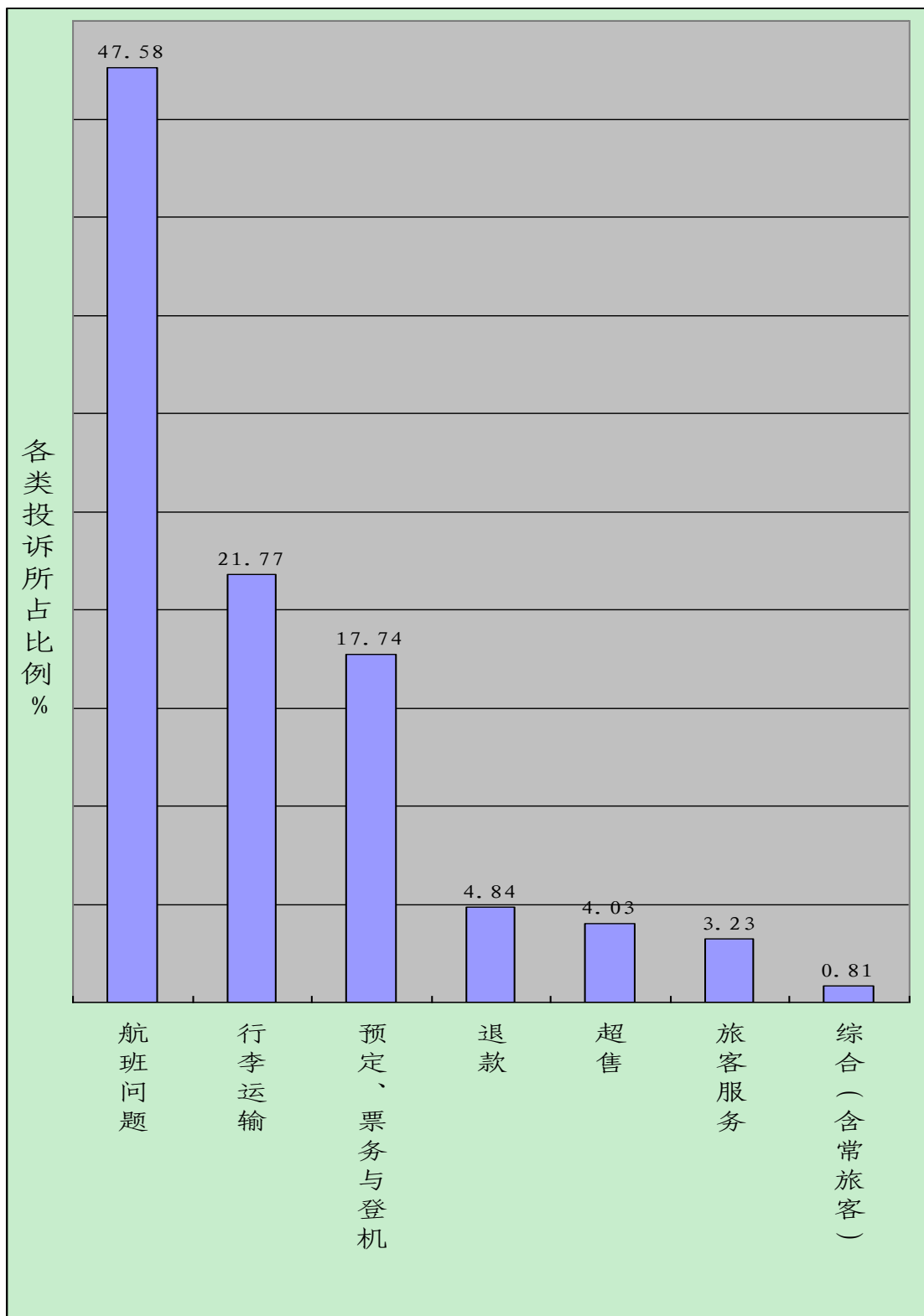
#### (一) 对国内航空公司的投诉情况

##### 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124件。其中,航班问题59件,占47.58%;行李运输差错27件,占21.77%;预定、票务与登机22件,占17.74%;退款6件,占4.84%;超售5件,占4.03%;旅客服务4件,占3.23%;综合(含常旅客)1件,占0.81%。本月国内航空公司投诉比2013年同期减少24件。

序号	投诉类型	投诉件数	比例(%)
1	航班问题	59	47.58
2	行李运输	27	21.77
3	预定、票务与登机	22	17.74
4	退款	6	4.84
5	超售	5	4.03

6	旅客服务	4	3.23
7	综合（含常旅客）	1	0.81
合 计		124	100

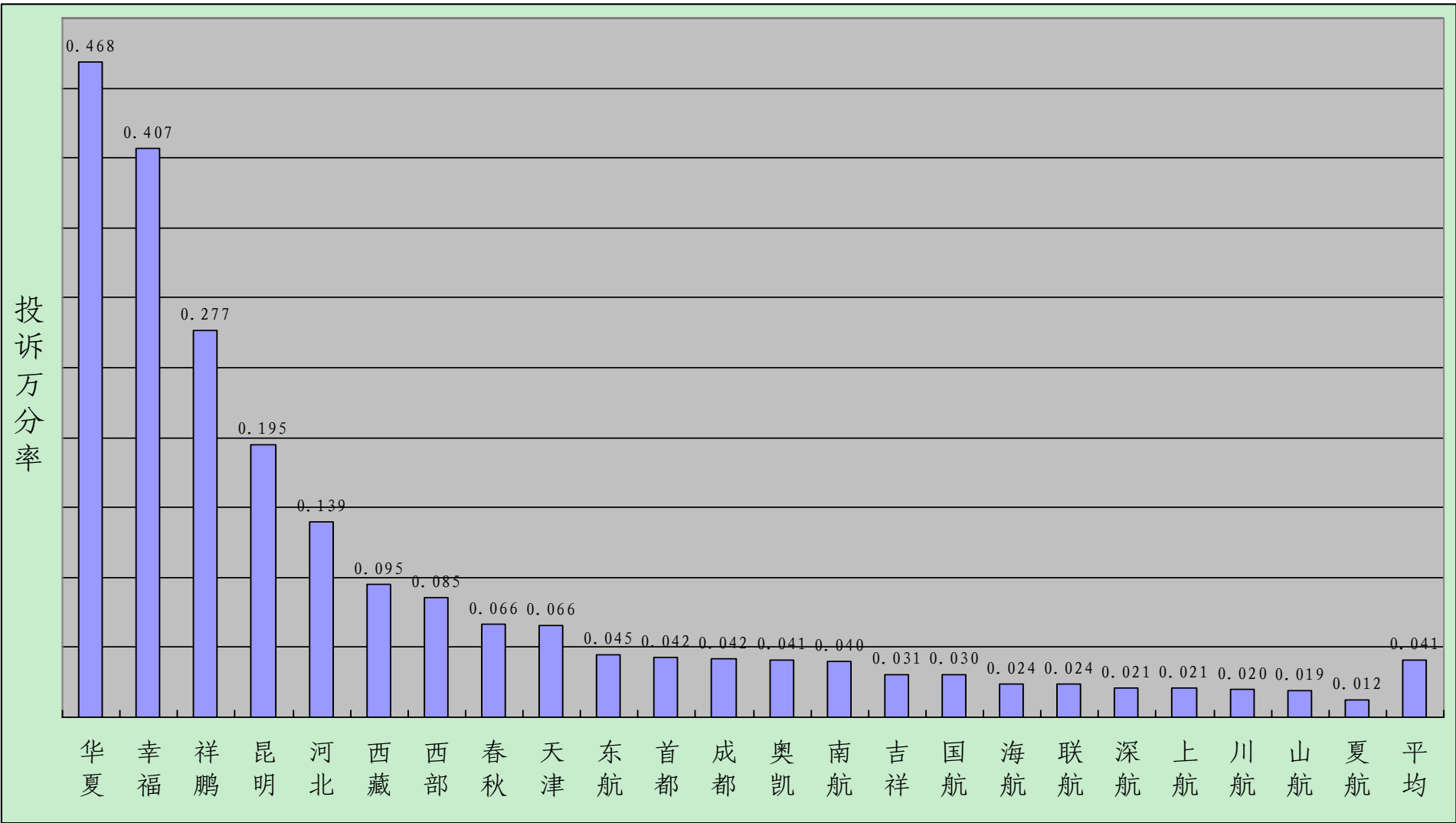


## 2、国内航空公司的投诉率统计

本月 27 家航空公司中有 23 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零肆壹（0.041‰），比 2013 年同期下降 29.31%。

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	4	8.54	0.468
2	幸福航空有限责任公司	1	2.46	0.407
3	云南祥鹏航空有限责任公司	11	39.75	0.277
4	昆明航空有限公司	4	20.50	0.195
5	河北航空有限公司	2	14.36	0.139
6	西藏航空有限公司	1	10.54	0.095
7	西部航空有限责任公司	3	35.11	0.085
8	春秋航空有限公司	6	90.30	0.066
9	天津航空有限责任公司	5	75.86	0.066
10	中国东方航空股份有限公司	21	467.41	0.045
11	北京首都航空有限公司	3	70.75	0.042
12	成都航空有限公司	1	24.00	0.042
13	奥凯航空有限公司	1	24.34	0.041
14	中国南方航空股份有限公司	25	619.28	0.040
15	上海吉祥航空有限公司	2	65.45	0.031
16	中国国际航空股份有限公司	14	460.18	0.030
17	海南航空股份有限公司	6	251.68	0.024
18	中国联合航空有限公司	1	42.27	0.024
19	深圳航空有限责任公司	4	187.57	0.021
20	上海航空股份有限公司	2	94.53	0.021

21	四川航空股份有限公司	3	148.44	0.020
22	山东航空股份有限公司	2	107.14	0.019
23	厦门航空有限公司	2	166.04	0.012
24	重庆航空有限责任公司	0	21.23	0.000
25	大新华航空有限公司	0	5.85	0.000
26	浙江长龙航空有限公司	0	3.96	0.000
27	河南航空有限公司	—	—	—
	合 计	124	3057.57	0.041



### 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、票务与登机	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	6	2	6	0	0	5	5	0	0	0	0	0	1	0	0	25
2	中国东方航空股份有限公司	10	1	4	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	21
3	中国国际航空股份有限公司	6	0	3	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	14
4	云南祥鹏航空有限责任公司	8	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	11
5	海南航空股份有限公司	3	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	6
6	春秋航空有限公司	2	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	6

7	天津航空有限责任公司	3	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5
8	深圳航空有限责任公司	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4
9	昆明航空有限公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
10	华夏航空有限公司	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
11	四川航空股份有限公司	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
12	北京首都航空有限公司	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
13	西部航空有限责任公司	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
14	厦门航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	山东航空股份有限公司	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	上海航空股份有限公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
17	上海吉祥航空有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2



18	河北航空有限公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
19	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
20	奥凯航空有限公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	成都航空有限公司	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
23	幸福航空有限责任公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	59	5	22	0	6	27	4	0	0	0	0	1	0	0	0	124

## （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 10 件。比 2013 年同期减少 2 件。

序号	单位	投诉类型及数量															
		航班问题	超售	预定、票务与登机	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	4	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
2	美国联合航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	新加坡酷航	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	2	0	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10

## 二、对机场的投诉情况

本月没有发生对机场的投诉。

## 三、对机场地面服务代理企业的投诉情况

本月没有发生对机场地面服务代理企业的投诉。

#### 四、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 19 件，其中签改退票 10 件，售票服务 5 件，售后服务 4 件。

总体上比 2013 年同期减少 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	北京博丰航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
2	北京大凌空运服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
3	北京恒正同辉科技有限公司	0	3	0	0	0	0	0	3
4	广西南宁巡天票务服务公司	1	0	0	0	0	0	0	1
5	哈尔滨中山航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1

6	芒果网	1	0	0	0	0	0	0	1
7	去哪儿网	1	0	0	0	0	0	0	1
8	深圳市运通航空客运代理有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
9	深圳天天假期航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
10	通达天下	1	0	0	0	0	0	0	1
11	携程网	1	2	4	0	0	0	0	7
	合计	5	10	4	0	0	0	0	19

## 五、投诉处理情况与问题

本月受理的 153 件投诉中，共有 143 件得到了及时处理和回复。有 10 件投诉未得到及时处理，均为外国航空公司的投诉，分别为亚洲航空公司、美国联合航空公司、新加坡酷航关于航班问题，预定、票务与登机及退款方面的投诉。

中国民用航空局

2014 年 3 月 4 日