

2014年2月航空运输消费者投诉情况通报

2014年2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259件,其中国内航空公司196件,国外及港、澳、台地区航空公司18件,机场5件,销售代理企业40件。投诉总数比2013年2月增加74件。现将本月投诉情况通报如下:

一、对航空公司的投诉情况

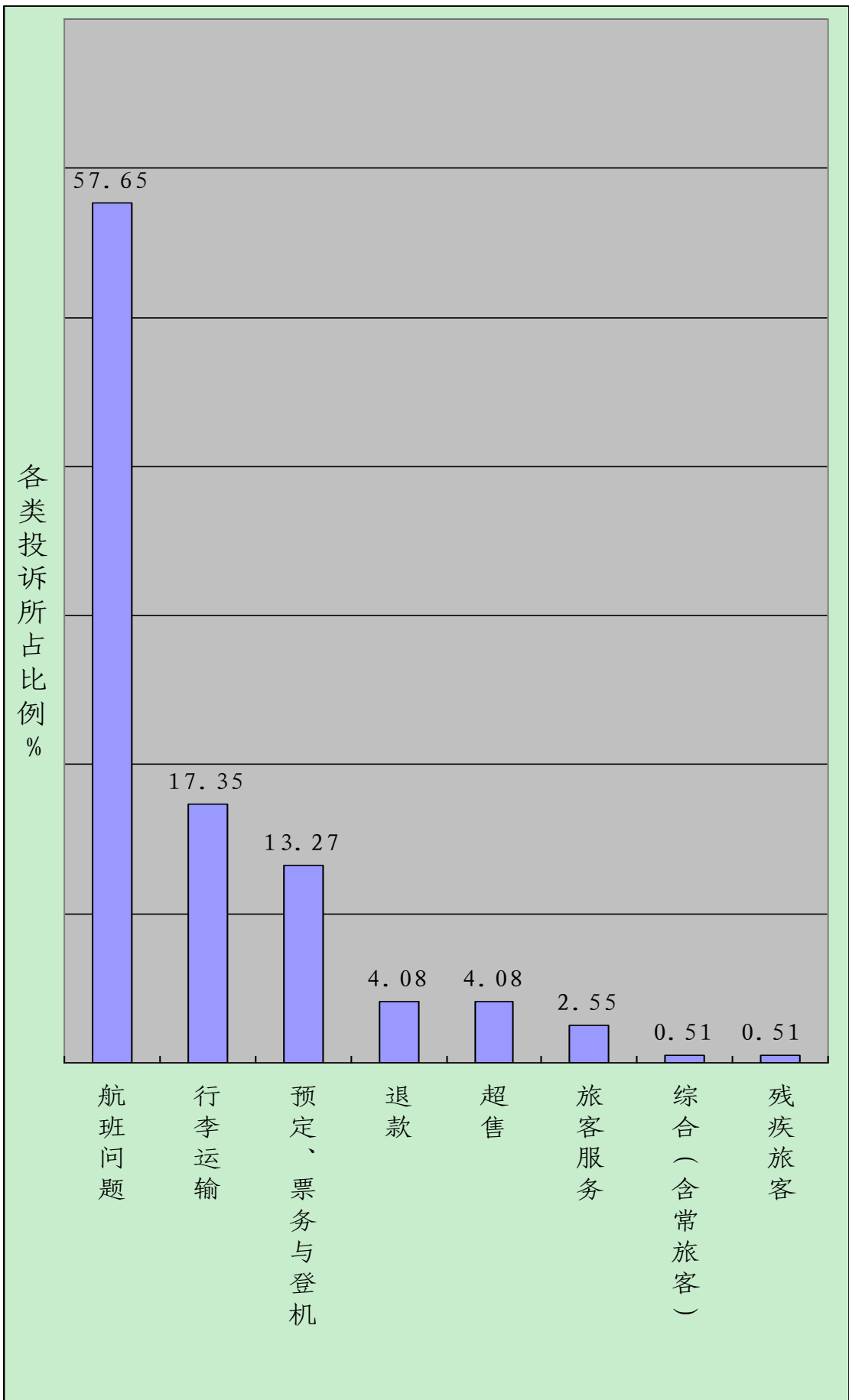
(一) 对国内航空公司的投诉情况

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196件。其中,航班问题113件,占57.65%;行李运输差错34件,占17.35%;预定、票务与登机26件,占13.27%;退款及超售各8件,各占4.08%;旅客服务5件,占2.55%;综合(含常旅客)及残疾人各1件,各占0.51%。本月国内航空公司投诉比2013年同期增加49件。

序号	投诉类型	投诉件数	比例(%)
1	航班问题	113	57.65
2	行李运输	34	17.35
3	预定、票务与登机	26	13.27
4	退款	8	4.08

5	超售	8	4.08
6	旅客服务	5	2.55
7	综合（含常旅客）	1	0.51
8	残疾人	1	0.51
合 计		196	100



2、各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	23	1	4	0	2	10	4	0	0	0	0	1	0	0	0	45
2	中国东方航空股份有限公司	12	0	4	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
3	海南航空股份有限公司	12	1	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
4	天津航空有限责任公司	12	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
5	中国国际航空股份有限公司	5	1	2	0	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
6	北京首都航空有限公司	11	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13

7	四川航空股份有限公司	6	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
8	深圳航空有限责任公司	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
9	上海吉祥航空有限公司	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	6
10	厦门航空有限公司	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
11	云南祥鹏航空有限责任公司	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5
12	西部航空有限责任公司	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
13	山东航空股份有限公司	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
14	上海航空股份有限公司	1	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
15	中国联合航空有限公司	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
16	春秋航空有限公司	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
17	华夏航空有限公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

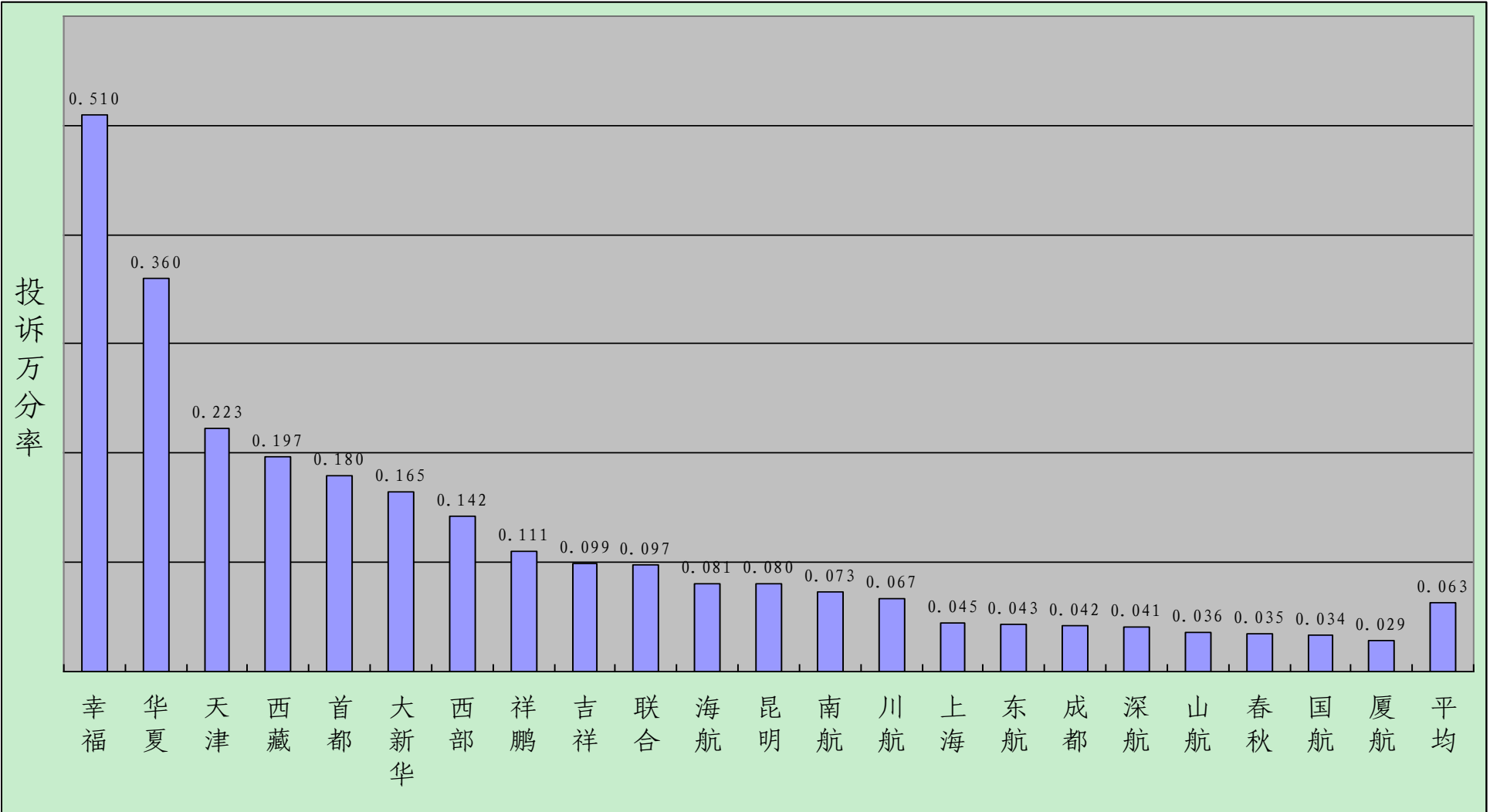
18	昆明航空有限公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
19	西藏航空有限公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
20	成都航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	大新华航空有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	幸福航空有限责任公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	113	8	26	0	8	34	5	0	0	0	0	1	1	0	0	196

3、国内航空公司的投诉率统计

本月 27 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零陆叁（0.063‰），比 2013 年同期增加 18.87%。

序号	公司名称	投诉件数	运输量(万人)	投诉率(‰)
1	幸福航空有限责任公司	1	1.96	0.510
2	华夏航空有限公司	3	8.33	0.360
3	天津航空有限责任公司	16	71.80	0.223
4	西藏航空有限公司	2	10.14	0.197
5	北京首都航空有限公司	13	72.41	0.180
6	大新华航空有限公司	1	6.07	0.165
7	西部航空有限责任公司	5	35.29	0.142
8	云南祥鹏航空有限责任公司	5	45.19	0.111
9	上海吉祥航空有限公司	6	60.58	0.099
10	中国联合航空有限公司	4	41.14	0.097
11	海南航空股份有限公司	20	248.13	0.081
12	昆明航空有限公司	2	24.96	0.080
13	中国南方航空股份有限公司	45	615.80	0.073
14	四川航空股份有限公司	10	149.71	0.067
15	上海航空股份有限公司	4	89.44	0.045
16	中国东方航空股份有限公司	23	533.21	0.043

17	成都航空有限公司	1	24.09	0.042
18	深圳航空有限责任公司	8	194.43	0.041
19	山东航空股份有限公司	4	110.79	0.036
20	春秋航空有限公司	3	86.17	0.035
21	中国国际航空股份有限公司	15	441.22	0.034
22	厦门航空有限公司	5	174.44	0.029
23	奥凯航空有限公司	0	23.59	0.000
24	重庆航空有限责任公司	0	21.72	0.000
25	河北航空有限公司	0	13.82	0.000
26	浙江长龙航空有限公司	0	4.17	0.000
27	河南航空有限公司	—	—	—
	合 计	196	3108.62	0.063



(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 15 件，对港、澳、台地区航空公司的投诉 3 件，比 2013 年同期增加 9 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	0	0	1	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
2	新加坡胜安航空公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
3	埃塞俄比亚航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	波兰航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	美国航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	达美航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

7	英国航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8	菲律宾航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
9	菲律宾宿务航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
10	老挝航空公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	香港航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
12	国泰航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
13	长荣航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	6	0	4	0	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18

二、对机场的投诉情况

本月对机场的投诉 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	昆明长水国际机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
2	成都双流国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
3	郑州新郑国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
4	兰州中川机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	合计	0	0	0	0	2	0	0	3	0	0	0	0	0	5

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 40 件，其中签改退票 24 件，售票服务 13 件，售后服务 3 件。比 2013 年同期增加 13 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	1	2	0	0	0	0	0	3
2	北京锦之虹航空服务有限公司	1	1	0	0	0	0	0	2
3	北京正槽航空服务有限公司	1	1	0	0	0	0	0	2
4	广州天云票务代理有限公司	0	2	0	0	0	0	0	2
5	去哪儿网	0	1	1	0	0	0	0	2
6	上海易格航空票务有限公司	0	2	0	0	0	0	0	2

7	北京昊翔顺达航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
8	北京空城航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
9	北京千里之行观光益洋	0	1	0	0	0	0	0	1
10	北京丝路商旅航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
11	北京天原兄弟旅行社有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
12	北京翔瑞航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
13	北京云游票务代理有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
14	长沙云旅航空票务服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
15	成都七天航空票务代理服务	0	1	0	0	0	0	0	1
16	大千旅游网	1	0	0	0	0	0	0	1
17	广州丛丛飞商旅服务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
18	广州龙润国际旅行社有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
19	广州市仁黄商务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1

20	黑龙江省龙旅海国际航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
21	易顺中源航空旅游	0	1	0	0	0	0	0	1
22	上海爱途航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
23	上海天君航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
24	上海易到旅游咨询有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
25	上海英航商务咨询有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
26	深圳市达志成贸易有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
27	深圳市领航航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
28	深圳市新天宇航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
29	深圳市中源航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
30	厦门自由行航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
31	携程旅行网	1	0	0	0	0	0	0	1
32	携程网	1	0	0	0	0	0	0	1

33	中国民航直销网	0	1	0	0	0	0	0	1
	合 计	13	24	3	0	0	0	0	40

五、投诉处理情况与问题

本月受理的 259 件投诉中，240 件得到了及时处理和回复。19 件未得到及时处理投诉，其中 16 件是对外国及港、澳、台航空公司的投诉，反映美国、达美、英国、波兰、埃塞俄比亚、亚洲、新加坡圣安、菲律宾宿务、老挝、香港、国泰和长荣航空公司等 12 家航空公司，关于航班问题中航班延误处置，机票预定、票务与登机服务和行李及退款方面的投诉，分别以传真形式转发至有关航空公司后，均未得到反馈。3 件是对国内航空公司、机场的投诉，分别为大新华航空公司的行李问题、成都航空公司和郑州机场的航班延误后的服务问题的投诉。消费者事务中心将继续督促相关单位做好每件投诉处理工作。

2014 年春节假期期间，由于大雾、大雪等原因，郑州机场几次关闭，并多次启动大面积航班延误应急预案。全国多地抵离郑州机场航班因此延误或取消，旅客出行受到影响，造成本月旅客投诉量增幅较大。

注：本通报不对投诉的有效性进行界定。

中国民用航空局

2014 年 4 月 18 日