

## 2014年3月航空运输消费者投诉情况通报

2014年3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156件,其中国内航空公司125件,国外及港、澳、台地区航空公司8件,机场2件,销售代理企业21件。投诉总数比2013年3月增加29件。现将本月投诉情况通报如下:

### 一、对航空公司的投诉情况

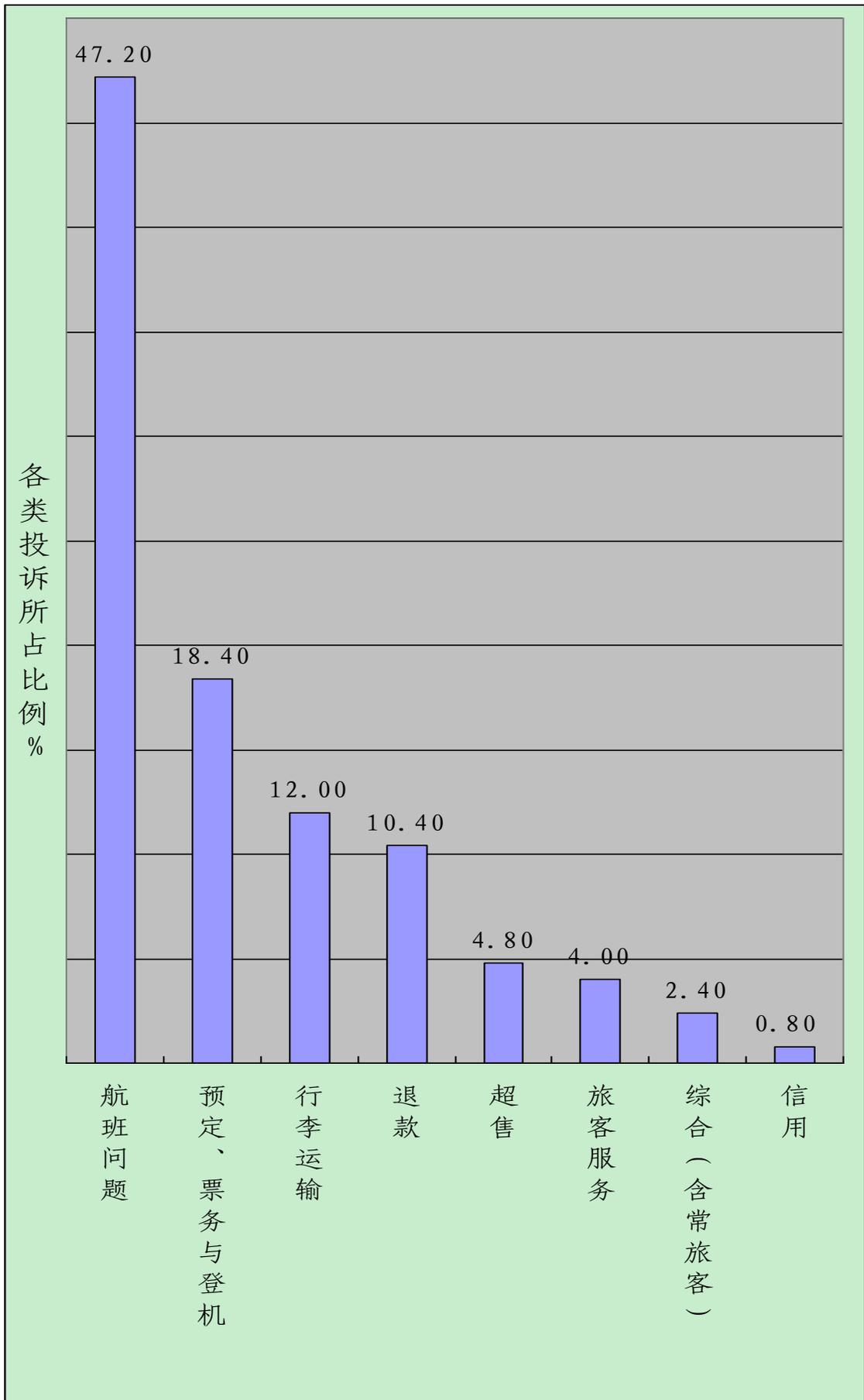
#### (一) 对国内航空公司的投诉情况

##### 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125件。其中,航班问题59件,占47.20%;预定、票务与登机23件,占18.40%;行李运输差错15件,占12.00%;退款13件,占10.40%;超售6件,占4.80%;旅客服务5件,占4.00%;综合(含常旅客)3件,占2.40%;信用1件,占0.80%;本月国内航空公司投诉比2013年同期增加39件。

| 序号 | 投诉类型     | 投诉件数 | 比例(%) |
|----|----------|------|-------|
| 1  | 航班问题     | 59   | 47.20 |
| 2  | 预定、票务与登机 | 23   | 18.40 |
| 3  | 行李运输     | 15   | 12.00 |

|     |          |     |       |
|-----|----------|-----|-------|
| 4   | 退款       | 13  | 10.40 |
| 5   | 超售       | 6   | 4.80  |
| 6   | 旅客服务     | 5   | 4.00  |
| 7   | 综合（含常旅客） | 3   | 2.40  |
| 8   | 信用       | 1   | 0.80  |
| 合 计 |          | 125 | 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  | 中国东方航空股份有限公司 | 14      | 0  | 3        | 0  | 3  | 7  | 0    | 0  | 0  | 0  | 0     | 1         | 0  | 0            | 0         | 28 |
| 2  | 中国南方航空股份有限公司 | 8       | 4  | 5        | 0  | 4  | 2  | 2    | 0  | 0  | 0  | 0     | 0         | 0  | 0            | 0         | 25 |
| 3  | 中国国际航空股份有限公司 | 5       | 1  | 4        | 0  | 1  | 3  | 2    | 0  | 0  | 0  | 0     | 2         | 0  | 0            | 0         | 18 |
| 4  | 深圳航空有限责任公司   | 6       | 1  | 1        | 0  | 2  | 1  | 0    | 0  | 0  | 0  | 0     | 0         | 0  | 0            | 0         | 11 |
| 5  | 海南航空股份有限公司   | 5       | 0  | 1        | 0  | 0  | 0  | 0    | 0  | 0  | 0  | 0     | 0         | 0  | 0            | 0         | 6  |
| 6  | 四川航空股份有限公司   | 2       | 0  | 3        | 0  | 0  | 0  | 0    | 0  | 0  | 0  | 0     | 0         | 0  | 0            | 0         | 5  |

|    |              |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7  | 北京首都航空有限公司   | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 8  | 中国联合航空有限公司   | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 9  | 云南祥鹏航空有限责任公司 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 10 | 成都航空有限公司     | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 11 | 西藏航空有限公司     | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 12 | 春秋航空有限公司     | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 13 | 天津航空有限责任公司   | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 14 | 上海吉祥航空有限公司   | 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 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 16 | 奥凯航空有限公司     | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 17 | 厦门航空有限公司     | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |

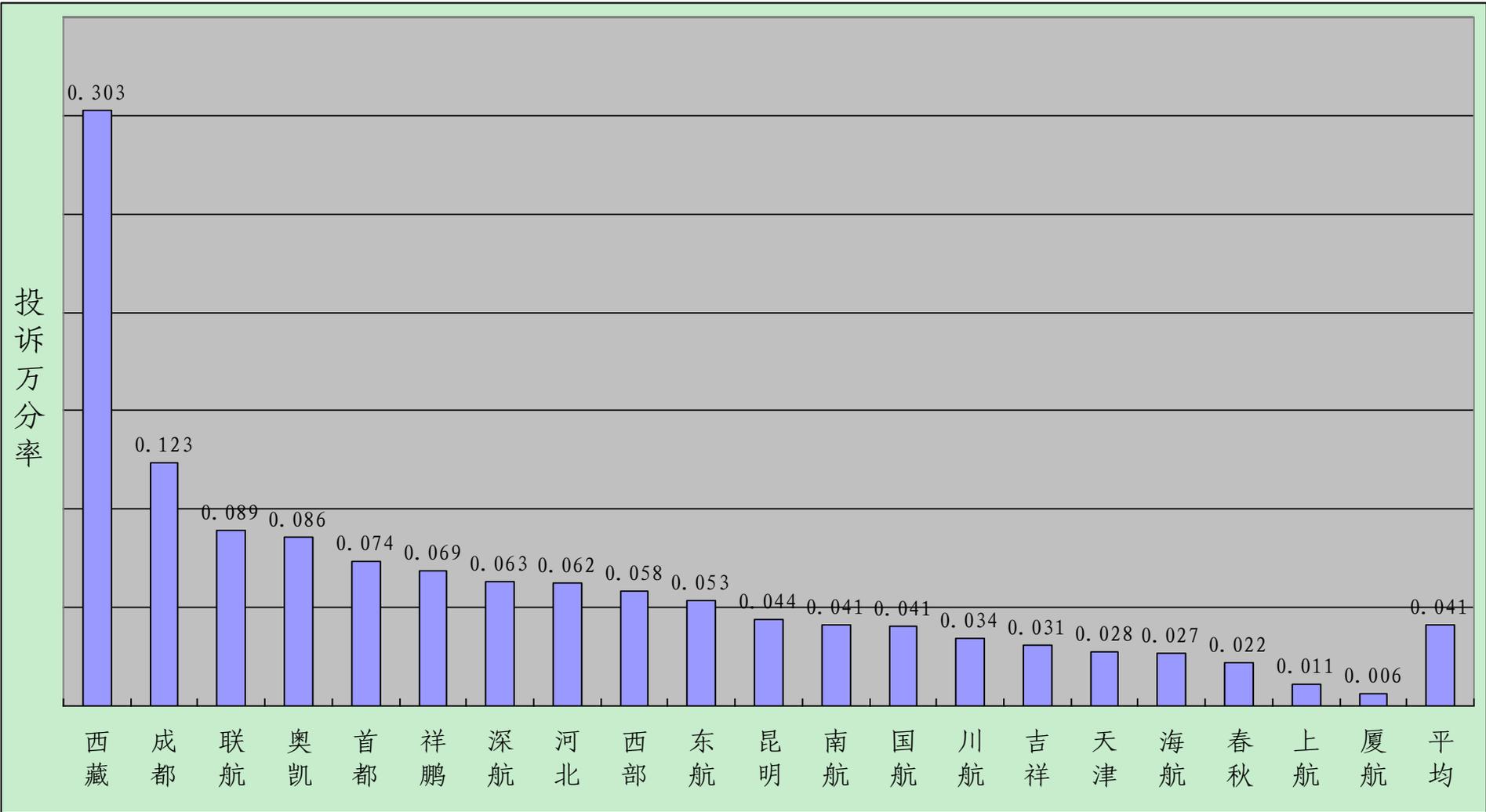
|    |            |    |   |    |   |    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |
|----|------------|----|---|----|---|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|
| 18 | 上海航空股份有限公司 | 0  | 0 | 0  | 0 | 1  | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1   |
| 19 | 昆明航空有限公司   | 0  | 0 | 0  | 0 | 1  | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1   |
| 20 | 河北航空有限公司   | 1  | 0 | 0  | 0 | 0  | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1   |
|    | 合计         | 59 | 6 | 23 | 0 | 13 | 15 | 5 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 125 |

### 3、国内航空公司的投诉率统计

本月 27 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零肆壹（0.041 ‰），比 2013 年同期增加 36.67%。

| 序号 | 公司名称         | 投诉件数 | 运输量<br>(万人) | 投诉率<br>(‰) |
|----|--------------|------|-------------|------------|
| 1  | 西藏航空有限公司     | 3    | 9.91        | 0.303      |
| 2  | 成都航空有限公司     | 3    | 24.34       | 0.123      |
| 3  | 中国联合航空有限公司   | 4    | 44.83       | 0.089      |
| 4  | 奥凯航空有限公司     | 2    | 23.34       | 0.086      |
| 5  | 北京首都航空有限公司   | 5    | 67.84       | 0.074      |
| 6  | 云南祥鹏航空有限责任公司 | 3    | 43.72       | 0.069      |
| 7  | 深圳航空有限责任公司   | 11   | 173.42      | 0.063      |
| 8  | 河北航空有限公司     | 1    | 16.01       | 0.062      |
| 9  | 西部航空有限责任公司   | 2    | 34.26       | 0.058      |
| 10 | 中国东方航空股份有限公司 | 28   | 524.79      | 0.053      |
| 11 | 昆明航空有限公司     | 1    | 22.68       | 0.044      |
| 12 | 中国南方航空股份有限公司 | 25   | 603.68      | 0.041      |
| 13 | 中国国际航空股份有限公司 | 18   | 441.86      | 0.041      |
| 14 | 四川航空股份有限公司   | 5    | 147.15      | 0.034      |
| 15 | 上海吉祥航空有限公司   | 2    | 64.88       | 0.031      |
| 16 | 天津航空有限责任公司   | 2    | 72.58       | 0.028      |

|    |            |     |         |       |
|----|------------|-----|---------|-------|
| 17 | 海南航空股份有限公司 | 6   | 221.72  | 0.027 |
| 18 | 春秋航空有限公司   | 2   | 90.85   | 0.022 |
| 19 | 上海航空股份有限公司 | 1   | 89.56   | 0.011 |
| 20 | 厦门航空有限公司   | 1   | 154.39  | 0.006 |
| 21 | 山东航空股份有限公司 | 0   | 112.58  | 0.000 |
| 22 | 重庆航空有限责任公司 | 0   | 19.50   | 0.000 |
| 23 | 华夏航空有限公司   | 0   | 7.89    | 0.000 |
| 24 | 大新华航空有限公司  | 0   | 5.91    | 0.000 |
| 25 | 浙江长龙航空有限公司 | 0   | 4.46    | 0.000 |
| 26 | 幸福航空有限责任公司 | 0   | 1.57    | 0.000 |
| 27 | 河南航空有限公司   | —   | —       | —     |
|    | 合 计        | 125 | 3024.70 | 0.041 |



## (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 6 件，对港、澳、台地区航空公司的投诉 2 件，比 2013 年同期减少 7 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  | 1  | 0  | 0    | 0  | 0  | 0  | 0     | 0         | 0  | 0            | 0         | 2  |
| 2  | 飞龙航空公司(亚航) | 0       | 0  | 0        | 0  | 1  | 0  | 0    | 0  | 0  | 0  | 0     | 0         | 0  | 0            | 0         | 1  |
| 3  | 韩亚航空公司     | 0       | 0  | 1        | 0  | 0  | 0  | 0    | 0  | 0  | 0  | 0     | 0         | 0  | 0            | 0         | 1  |
| 4  | 美国联合航空公司   | 0       | 0  | 0        | 0  | 0  | 1  | 0    | 0  | 0  | 0  | 0     | 0         | 0  | 0            | 0         | 1  |
| 5  | 荷兰皇家航空公司   | 0       | 0  | 0        | 0  | 1  | 0  | 0    | 0  | 0  | 0  | 0     | 0         | 0  | 0            | 0         | 1  |
| 6  | 港龙航空公司     | 1       | 0  | 0        | 0  | 0  | 0  | 0    | 0  | 0  | 0  | 0     | 0         | 0  | 0            | 0         | 1  |

|   |        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7 | 澳门航空公司 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
|   | 合计     | 2 | 0 | 2 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |

## 二、对机场的投诉情况

本月对机场的投诉 2 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  | 北京首都国际机场 | 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    | 0    | 0      | 0  | 0  | 0  | 0      | 0    | 0       | 1       | 0      | 0  | 1  |
|    | 合计       | 0       | 0    | 0    | 0      | 1  | 0  | 0  | 0      | 0    | 0       | 1       | 0      | 0  | 2  |

### 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 21 件，其中售票服务 11 件，签改退票 9 件，欺诈行为 1 件。比 2013 年同期减少 1 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  | 携程网               | 1       | 1    | 0    | 0    | 0    | 0   | 0    | 2  |
| 2  | 19e 数字便民网站        | 1       | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 0    | 1  |
| 3  | 北京保盛航空服务有限公司西城营业部 | 1       | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 0    | 1  |
| 4  | 北京长翼正航空票务代理有限公司   | 0       | 1    | 0    | 0    | 0    | 0   | 0    | 1  |

|    |                |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5  | 给力旅行网          | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 6  | 杭州龙城航空服务有限公司   | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 7  | 号码百事通机票预订中心    | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 8  | 黑龙江省安达市代售点     | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 9  | 嘉航航服           | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 10 | 金色世纪           | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 11 | 路淘旅行网          | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 12 | 上海华程西南旅行社有限公司  | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 13 | 上海顺行天下票务代理有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 14 | 深圳市大俊朗航空服务有限公司 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 15 | 深圳天泰航空         | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 16 | 丝路商旅           | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 17 | 天泰航空售票公司       | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |

|    |                |    |   |   |   |   |   |   |    |
|----|----------------|----|---|---|---|---|---|---|----|
| 18 | 艺龙旅行网          | 0  | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1  |
| 19 | 郑州最惠航空票务服务有限公司 | 1  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1  |
| 20 | 重庆云上航空优选票务     | 1  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1  |
|    | 合计             | 11 | 9 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 21 |

## 五、投诉处理情况

本月受理的 156 件投诉中，142 件得到了及时处理和回复。14 件未得到及时处理，其中外国及港、澳、台航空公司的投诉 8 件，分别为美国联合航空公司、荷兰皇家航空公司、亚洲航空公司、亚洲飞龙航空公司、韩亚航空公司、港龙航空公司、澳门航空公司关于航班问题，预定、票务与登机，行李及退款方面的投诉。国内航空公司的投诉 5 件，分别为成都航空公司、云南祥鹏航空公司、西藏航空公司关于航班问题和行李问题的投诉。首都国际机场安检问题的投诉 1 件，因需要协调出入境管理部门核实情况，首都机场已申请延期处理。

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 5 月 4 日