

2014年5月航空运输消费者投诉情况通报

2014年5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129件,其中国内航空公司99件,国外及港、澳、台地区航空公司6件,机场4件,销售代理企业20件。投诉总数比2013年5月减少58件。现将本月投诉情况通报如下:

一、对航空公司的投诉情况

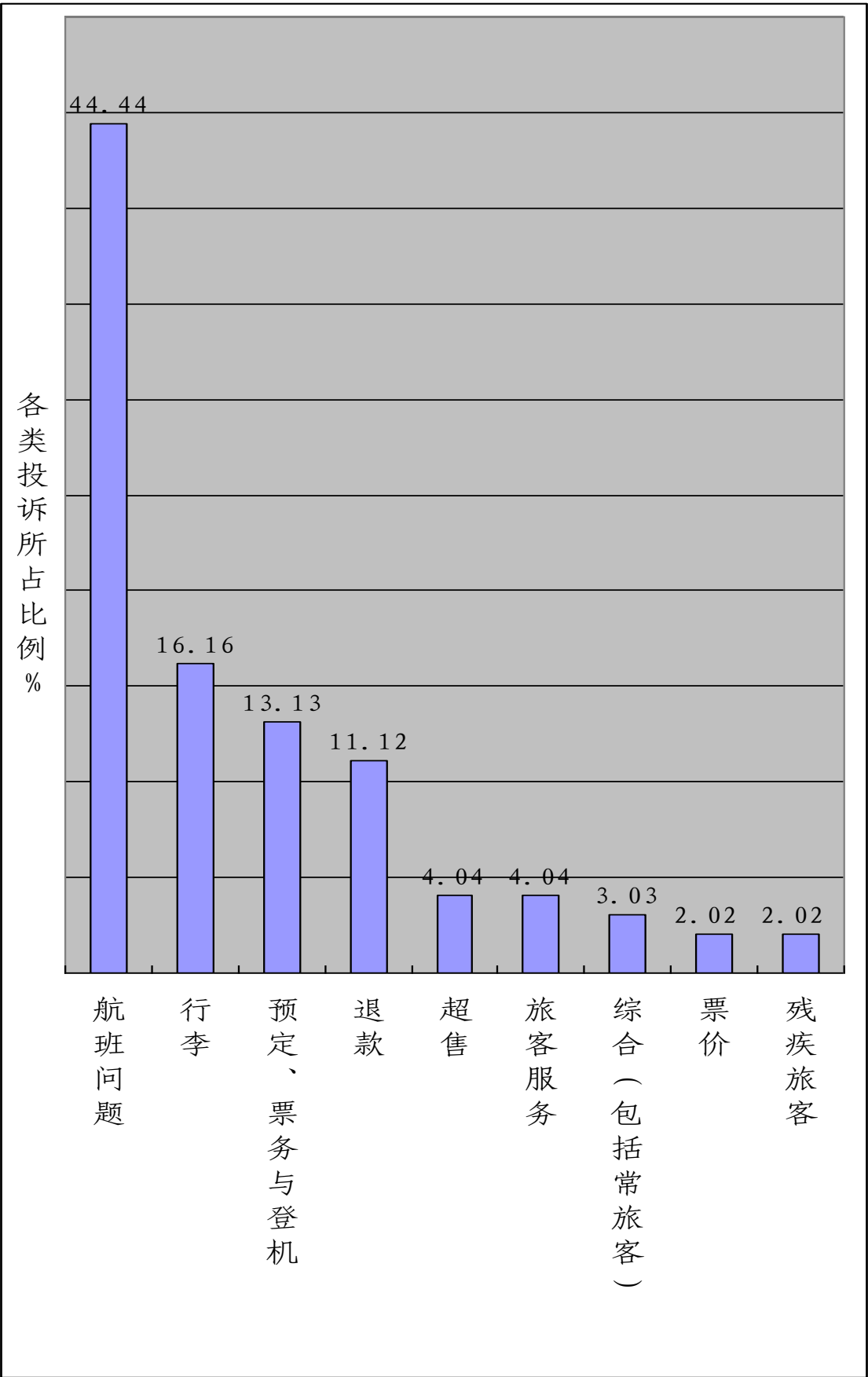
(一) 对国内航空公司的投诉情况

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99件。其中,航班问题44件,占44.44%;行李运输差错16件,占16.16%;预定、票务与登机13件,占13.13%;退款11件,占11.12%;超售与旅客服务各4件,各占4.04%;综合(含常旅客)3件,占3.03%;票价与残疾旅客各2件,各占2.02%;本月国内航空公司投诉比2013年同期减少39件。

序号	投诉类型	投诉件数	比例(%)
1	航班问题	44	44.44
2	行李	16	16.16
3	预定、票务与登机	13	13.13

4	退款	11	11.12
5	超售	4	4.04
6	旅客服务	4	4.04
7	综合（含常旅客）	3	3.03
8	票价	2	2.02
9	残疾旅客	2	2.02
合 计		99	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	10	3	3	0	4	5	0	0	0	0	0	2	1	0	0	28
2	中国南方航空股份有限公司	11	0	3	0	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	20
3	中国国际航空股份有限公司	5	0	3	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	11
4	北京首都航空有限公司	5	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
5	海南航空股份有限公司	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	5
6	深圳航空有限责任公司	3	0	0	0	1	1	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	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
8	天津航空有限责任公司	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	西藏航空有限公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
10	山东航空股份有限公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	春秋航空有限公司	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	上海吉祥航空有限公司	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	云南祥鹏航空有限责任公司	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
14	厦门航空有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	奥凯航空有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
16	成都航空有限公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	昆明航空有限公司	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

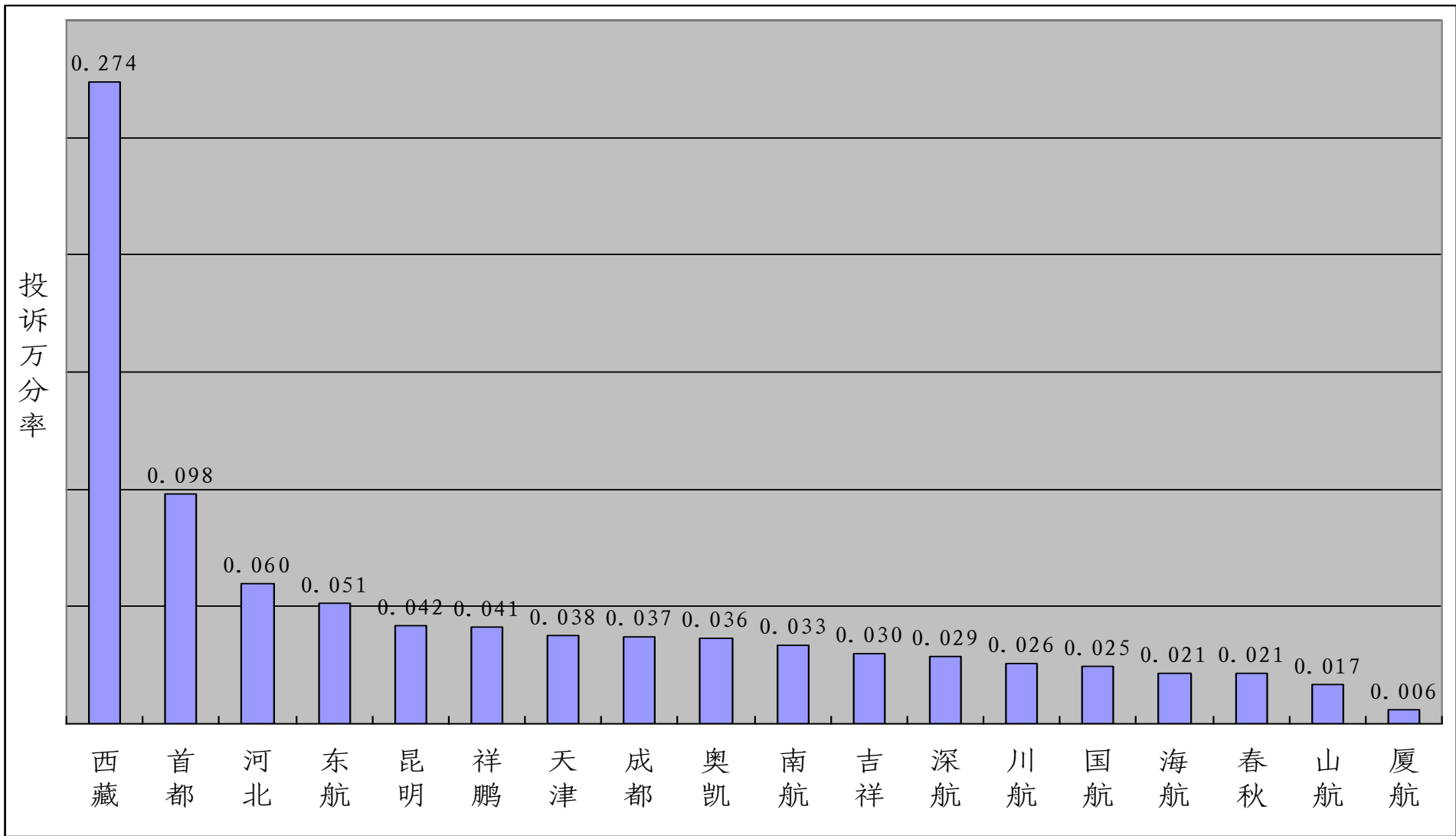
18	河北航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	44	4	13	2	11	16	4	0	0	0	0	3	2	0	0	99

3、国内航空公司的投诉率统计

本月 28 家航空公司中有 18 家发生了投诉，航空公司平均投诉率为万分之零点零叁贰（0.032 ‰），比 2013 年同期下降 33.33%。

序号	公司名称	投诉件数	运输量(万人)	投诉率(‰)
1	西藏航空有限公司	3	10.95	0.274
2	北京首都航空有限公司	7	71.30	0.098
3	河北航空有限公司	1	16.69	0.060
4	中国东方航空股份有限公司	28	545.72	0.051
5	昆明航空有限公司	1	23.87	0.042
6	云南祥鹏航空有限责任公司	2	48.47	0.041
7	天津航空有限责任公司	3	79.53	0.038
8	成都航空有限公司	1	26.91	0.037
9	奥凯航空有限公司	1	27.54	0.036
10	中国南方航空股份有限公司	20	601.49	0.033
11	上海吉祥航空有限公司	2	66.73	0.030
12	深圳航空有限责任公司	5	175.02	0.029
13	四川航空股份有限公司	4	155.51	0.026
14	中国国际航空股份有限公司	11	444.69	0.025
15	海南航空股份有限公司	5	233.76	0.021
16	春秋航空有限公司	2	93.99	0.021

17	山东航空股份有限公司	2	121.09	0.017
18	厦门航空有限公司	1	163.11	0.006
19	上海航空股份有限公司	0	98.50	0.000
20	中国联合航空有限公司	0	45.41	0.000
21	西部航空有限责任公司	0	33.06	0.000
22	重庆航空有限责任公司	0	20.73	0.000
23	华夏航空有限公司	0	9.79	0.000
24	浙江长龙航空有限公司	0	6.87	0.000
25	大新华航空有限公司	0	6.40	0.000
26	青岛航空股份有限公司	0	2.59	0.000
27	东海航空有限公司	0	2.48	0.000
28	幸福航空有限责任公司	0	2.07	0.000
29	河南航空有限公司	---	---	---
	合 计	99	3134.27	0.032



(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，比 2013 年同期减少 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	卡塔尔航空公司	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
2	亚洲航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
3	达美航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	法国航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	2	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6

二、对机场的投诉情况

本月对机场的投诉 4 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	乌鲁木齐地窝堡机场	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
2	广州白云国际机场	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	济南遥墙国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4

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 20 件，其中签改退票 11 件，售票服务 8 件，售后服务 1 件。

比 2013 年同期减少 5 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	同程网	1	1	0	0	0	0	0	2
2	北京百灵鸟票务代理有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
3	北京东方康裕国际航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
4	北京航顺达航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1

5	北京正櫓航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
6	广州阿方提贸易有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
7	上海格络柏网络科技有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
8	上海金元航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
9	上海世航商务咨询有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
10	上海易格航空票务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
11	五洲梦之旅	1	0	0	0	0	0	0	1
12	武汉市宝丰航空铁路票务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
13	携程网	1	0	0	0	0	0	0	1
14	许昌市天泰航空客运服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
15	一起飞	0	1	0	0	0	0	0	1
16	云南银河商务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
17	中游在线（北京）航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1

18	重庆海喻票务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
19	重庆佳程票务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
	合计	8	11	1	0	0	0	0	20

五、投诉处理情况与问题

本月受理的 129 件投诉中,有 122 件得到了及时处理和回复。7 件未得到及时处理,其中 4 件为外国及港、澳、台地区航空公司的投诉,分别是法国航空公司、达美航空公司、亚洲航空公司关于航班问题和预定、票务与登机方面的投诉。3 件为机场的投诉,其中 2 件为乌鲁木齐国际机场安检问题的投诉,1 件为广州白云机场引导标志的投诉。目前,未及时处理的投诉正在督办中。

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 7 月 11 日