

## 2014年6月航空运输消费者投诉情况通报

2014年6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148件,其中国内航空公司91件,国外及港、澳、台地区航空公司8件,机场4件,销售代理企业45件。投诉总数比2013年6月减少17件。现将本月投诉情况通报如下:

### 一、对航空公司的投诉情况

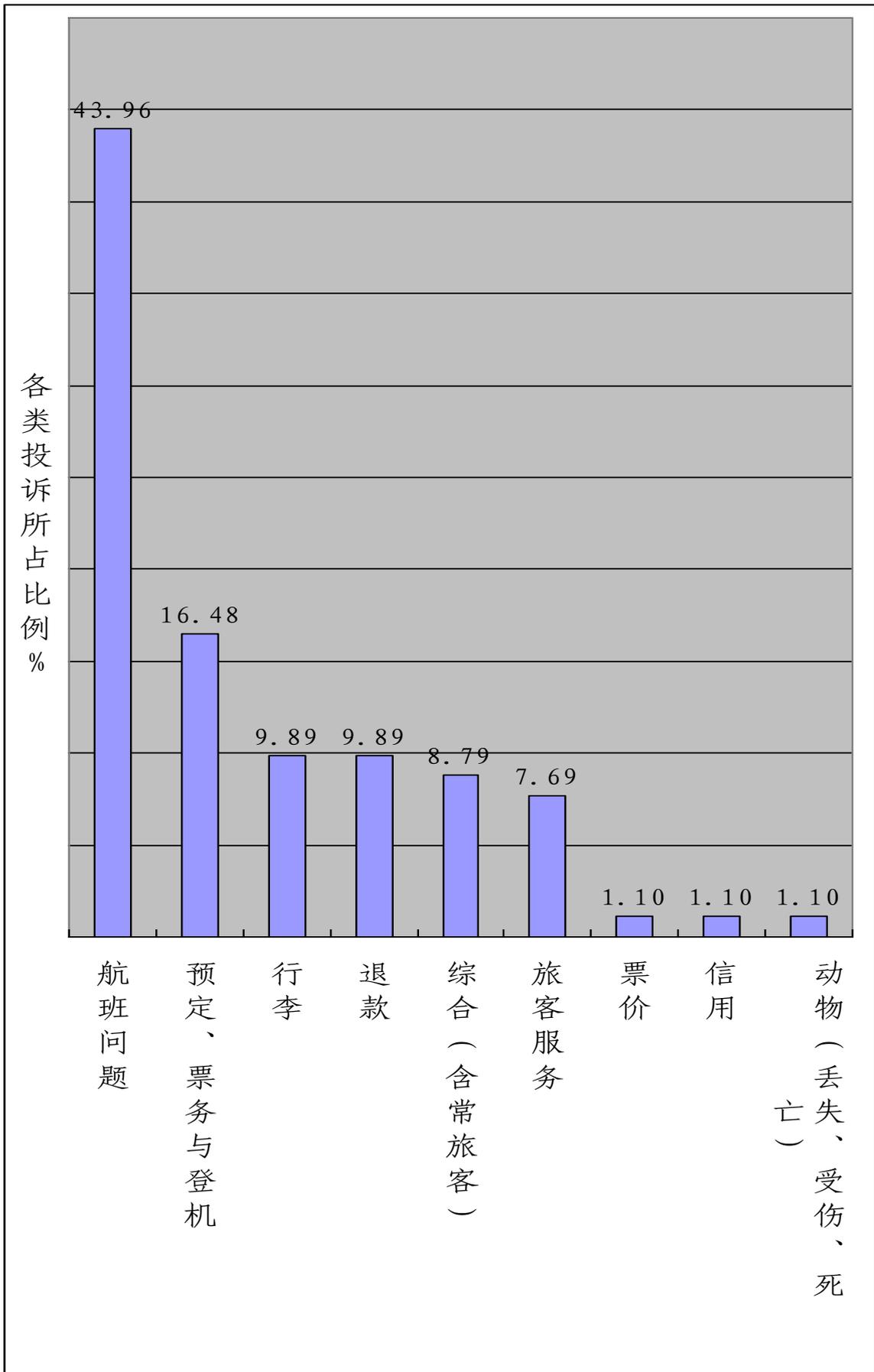
#### (一) 对国内航空公司的投诉情况

##### 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91件。其中,航班问题40件,占43.96%;预定、票务与登机15件,占16.48%;行李运输差错9件,占9.89%;退款9件,占9.89%;综合(含常旅客)8件,占8.79%;旅客服务7件,占7.69%;票价、信用及动物(丢失、受伤、死亡)各1件,各占1.10%;本月国内航空公司投诉比2013年同期减少37件。

序号	投诉类型	投诉件数	比例(%)
1	航班问题	40	43.96
2	预定、票务与登机	15	16.48
3	行李	9	9.89

4	退款	9	9.89
5	综合（含常旅客）	8	8.79
6	旅客服务	7	7.69
7	票价	1	1.10
8	信用	1	1.10
9	动物（丢失、受伤、死亡）	1	1.10
合 计		91	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	中国国际航空股份有限公司	8	0	3	0	1	3	2	0	0	0	0	2	0	0	0	19
2	中国南方航空股份有限公司	8	0	4	1	2	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	18
3	中国东方航空股份有限公司	3	0	4	0	3	1	2	0	0	0	0	4	0	0	0	17
4	海南航空股份有限公司	4	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	8
5	西藏航空有限公司	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
6	深圳航空有限责任公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

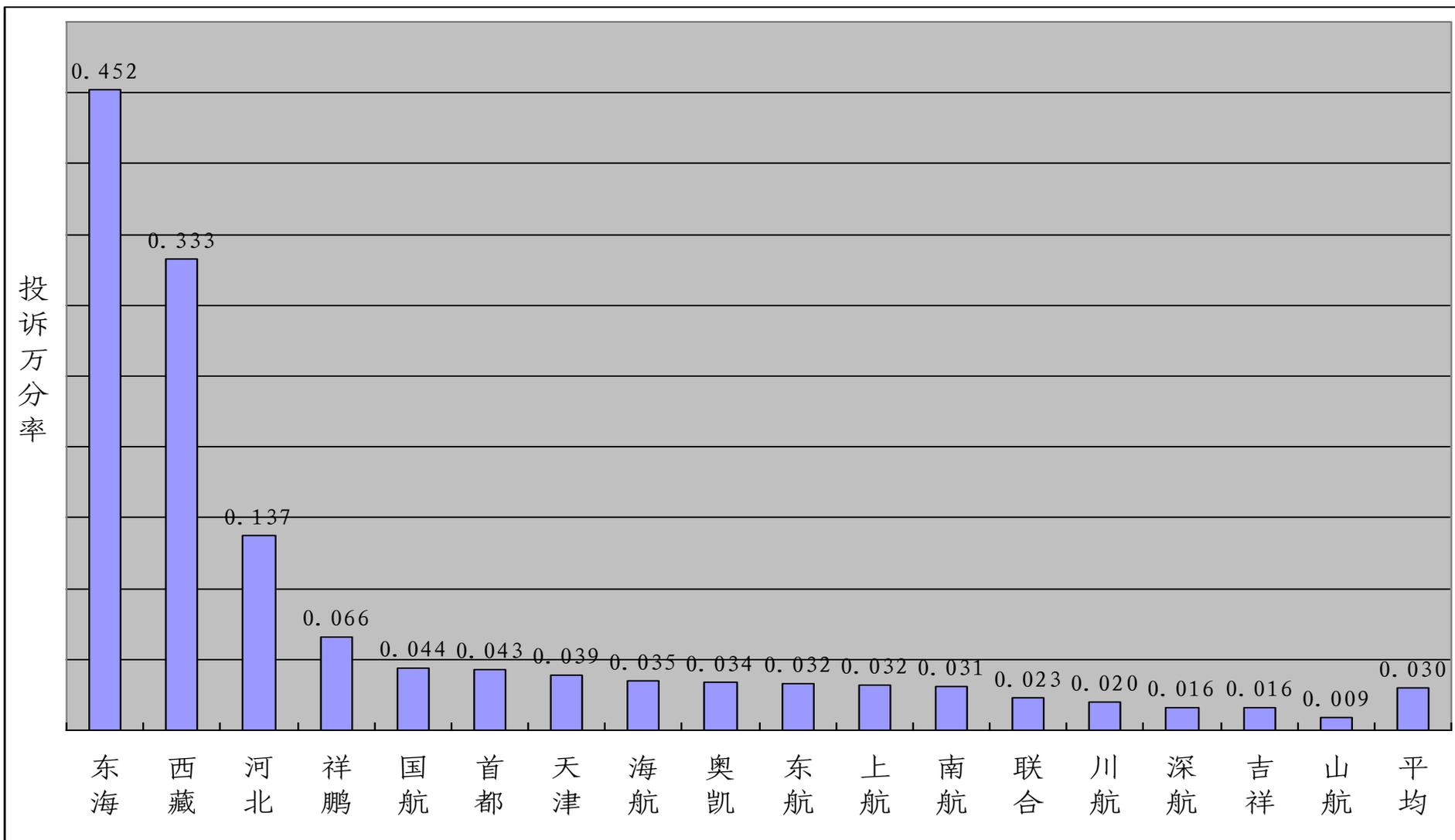
7	四川航空股份有限公司	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
8	上海航空股份有限公司	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	天津航空有限责任公司	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
10	北京首都航空有限公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
11	云南祥鹏航空有限责任公司	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
12	河北航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	山东航空股份有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	上海吉祥航空有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	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
16	奥凯航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	深圳东海航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	40	0	15	1	9	9	7	0	0	1	0	8	0	1	0	91

### 3、国内航空公司的投诉率统计

本月 29 家航空公司中有 17 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零叁零（0.030 ‰），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	东海航空有限公司	1	2.21	0.452
2	西藏航空有限公司	4	12.03	0.333
3	河北航空有限公司	2	14.59	0.137
4	云南祥鹏航空有限责任公司	3	45.47	0.066
5	中国国际航空股份有限公司	19	433.73	0.044
6	北京首都航空有限公司	3	69.96	0.043
7	天津航空有限责任公司	3	77.15	0.039
8	海南航空股份有限公司	8	229.91	0.035
9	奥凯航空有限公司	1	29.67	0.034
10	中国东方航空股份有限公司	17	523.24	0.032
11	上海航空股份有限公司	3	94.78	0.032
12	中国南方航空股份有限公司	18	583.02	0.031
13	中国联合航空有限公司	1	43.45	0.023
14	四川航空股份有限公司	3	153.01	0.020
15	深圳航空有限责任公司	3	186.88	0.016
16	上海吉祥航空有限公司	1	64.27	0.016

17	山东航空股份有限公司	1	113.94	0.009
18	厦门航空有限公司	0	160.84	0.000
19	春秋航空有限公司	0	92.34	0.000
20	西部航空有限责任公司	0	32.14	0.000
21	成都航空有限公司	0	25.74	0.000
22	昆明航空有限公司	0	23.79	0.000
23	重庆航空有限责任公司	0	20.45	0.000
24	华夏航空有限公司	0	9.82	0.000
25	浙江长龙航空有限公司	0	6.58	0.000
26	大新华航空有限公司	0	5.95	0.000
27	青岛航空股份有限公司	0	3.65	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	91	3060.67	0.030



## (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 8 件，比 2013 年同期减少 8 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	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
2	阿尔及利亚航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	芬兰航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	德国汉莎航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	斯里兰卡航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	亚洲航空公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

7	越南航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	2	0	2	0	0	4	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 4 件，比 2013 年减少 3 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	西安咸阳国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	长沙黄花国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	南京禄口国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
4	贵阳龙洞堡国际机场	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	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 45 件，其中签改退票 23 件，售票服务 13 件，售后服务 8，欺诈行为 1。比 2013 年同期增加 31 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	5	3	1	0	0	0	0	9
2	去哪儿网	2	0	0	0	0	0	0	2
3	上海顺行天下票务代理有限公司	1	1	0	0	0	0	0	2

4	深圳市新天宇航空服务有限公司	0	1	1	0	0	0	0	2
5	北京爱特博旅运服务有限责任公司	0	0	1	0	0	0	0	1
6	北京鲲鹏之旅航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
7	北京云翔航宇航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
8	长沙佳天票务服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
9	成都嘉航航空票务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
10	成都天一航空票务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
11	东莞市鸿城信息技术有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
12	广州阿凡提贸易有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
13	广州爱尚旅商务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
14	广州金田地贸易有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
15	广州市晨成商旅服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
16	广州一达贸易有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1

17	贵阳航联服务代理有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
18	拉萨圣之源航空旅游服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
19	南京梓如航空票务代理有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
20	青岛中宇航空公司	0	0	0	1	0	0	0	1
21	上海复航电子商务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
22	上海力程票务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
23	上海携程商务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
24	上海鹰飞票务代理有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
25	深圳市快乐飞航空票务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
26	深圳市莫林航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
27	深圳市南联信实业有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
28	深圳市森鑫源实业发展有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
29	深圳市神州通票科技有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1

30	深圳市天诺商务咨询有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
31	深圳市天泰航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
32	深圳紫恒航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
33	厦门市飞客航空咨询有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
34	厦门自由行航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
	合计	13	23	8	1	0	0	0	45

## 五、投诉处理情况与问题

本月受理的 149 件投诉中，共有 139 件得到了及时处理和回复。有 10 件投诉未得到及时处理，其中 6 件为外国航空公司投诉，分别为德国汉莎航空公司、芬兰航空公司、阿尔及利亚航空公司、斯里兰卡航空公司、亚洲航空公司、越南航空公司关于航班问题、预定、票务与登机及行李方面的投诉。有 3 件国内航空公司投诉，分别为深圳航空公司、中国联合航空公司、东航航空公司关于航班问题的投诉。有 1 件机场的投诉，为贵阳龙洞堡国际机场关于机场设施的投诉。目前，未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 8 月 8 日