

2014年7月航空运输消费者投诉情况通报

2014年7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187件,其中国内航空公司124件,国外及港、澳、台地区航空公司10件,机场7件,销售代理企业46件。现将本月投诉情况通报如下:

一、对航空公司的投诉情况

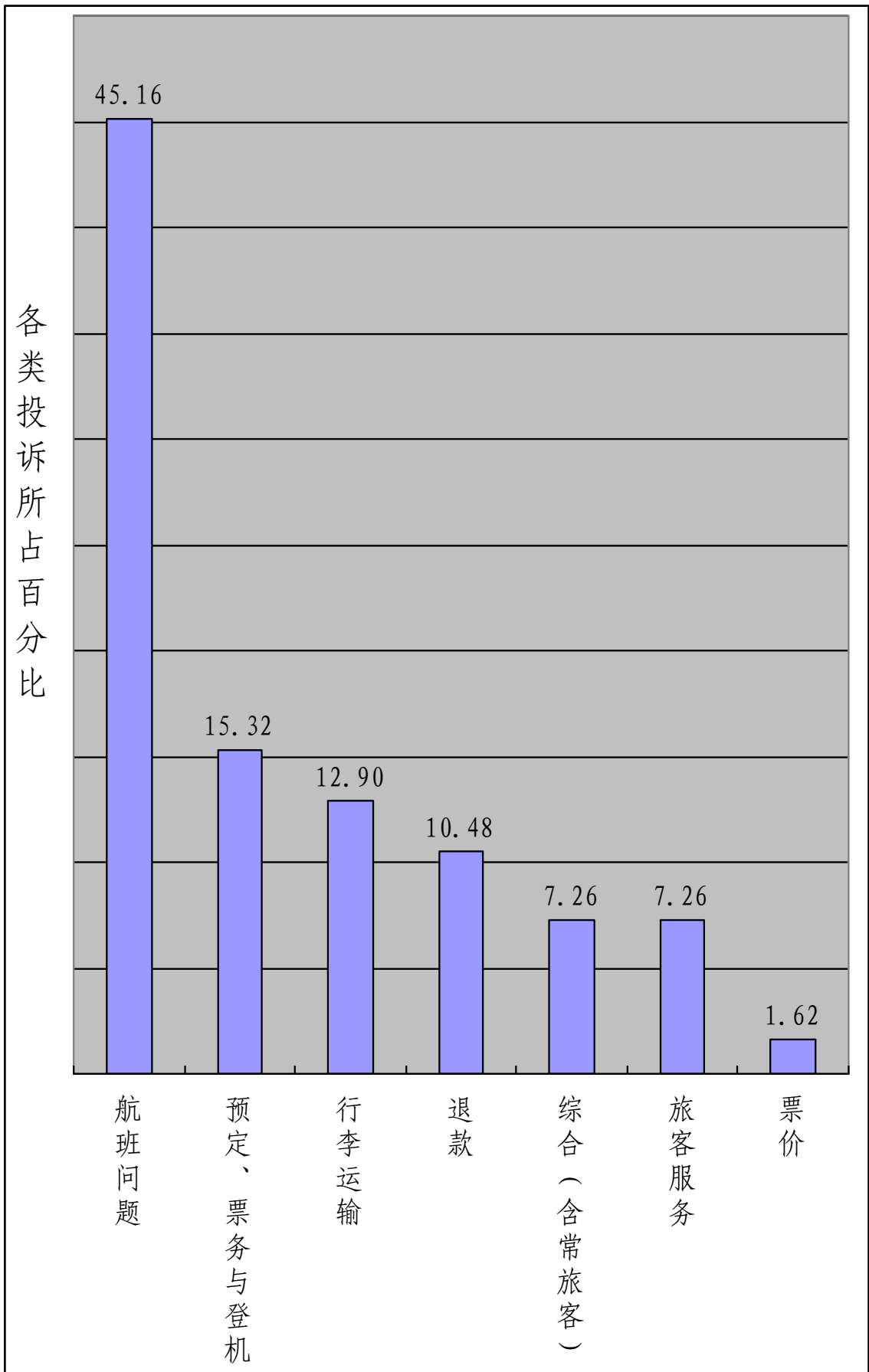
(一) 对国内航空公司的投诉情况

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56件,占45.16%;预定、票务与登机19件,占15.32%;行李运输差错16件,占12.90%;退款13件,占10.48%;综合(含常旅客)9件,占7.26%;旅客服务9件,占7.26%;票价2件,占1.62%。

序号	投诉类型	投诉件数		比例(%)
1	航班问题	航班延误	25	--
		航班取消	23	
		其他	8	
		56		45.16
2	预定、票务与登机	19		15.32
3	行李运输	16		12.90

4	退 款	13	10.48
5	综合（含常旅客）	9	7.26
6	旅客服务	9	7.26
7	票 价	2	1.62
合 计		124	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	6	0	4	1	2	3	0	0	0	0	0	6	0	0	0	22
2	中国东方航空股份有限公司	7	0	6	0	1	3	3	0	0	0	0	1	0	0	0	21
3	中国南方航空股份有限公司	10	0	3	0	1	2	3	0	0	0	0	1	0	0	0	20
4	四川航空股份有限公司	5	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
5	海南航空股份有限公司	4	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	8
6	深圳航空有限责任公司	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	7

7	上海航空股份有限公司	3	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
8	春秋航空有限公司	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
9	天津航空有限责任公司	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
10	西藏航空有限公司	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
11	北京首都航空有限公司	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
12	厦门航空有限公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	山东航空股份有限公司	2	0	0	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	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	云南祥鹏航空有限责任公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
16	河北航空有限公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
17	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
18	奥凯航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

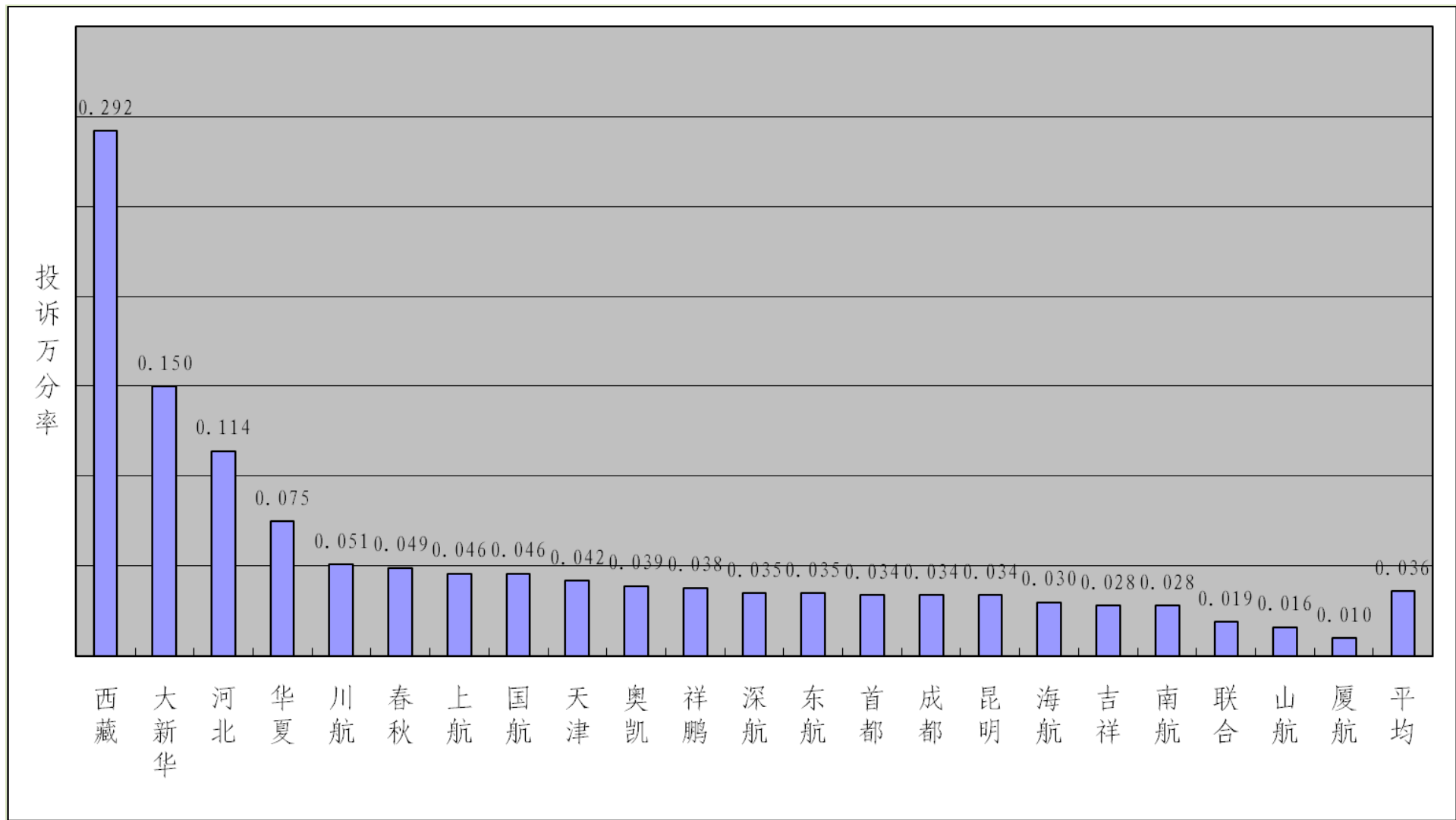
19	成都航空有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20	昆明航空有限公司	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	华夏航空有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
22	大新华航空有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	56	0	19	2	13	16	9	0	0	0	0	9	0	0	0	124

3、国内航空公司的投诉率统计

本月 29 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（0.035‰），比 2013 年同期（0.060‰）下降 41.67%。

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	4	13.71	0.292
2	大新华航空有限公司	1	6.65	0.150
3	河北航空有限公司	2	17.56	0.114
4	华夏航空有限公司	1	13.38	0.075
5	四川航空股份有限公司	9	177.26	0.051
6	春秋航空有限公司	5	101.32	0.049
7	上海航空股份有限公司	5	109.05	0.046
8	中国国际航空股份有限公司	22	482.71	0.046
9	天津航空有限责任公司	4	94.59	0.042
10	奥凯航空有限公司	1	25.52	0.039
11	云南祥鹏航空有限责任公司	2	52.89	0.038
12	深圳航空有限责任公司	7	202.07	0.035
13	中国东方航空股份有限公司	21	606.29	0.035
14	北京首都航空有限公司	3	87.31	0.034
15	成都航空有限公司	1	29.22	0.034
16	昆明航空有限公司	1	29.56	0.034

17	海南航空股份有限公司	8	266.17	0.030
18	上海吉祥航空有限公司	2	72.53	0.028
19	中国南方航空股份有限公司	20	726.33	0.028
20	中国联合航空有限公司	1	53.71	0.019
21	山东航空股份有限公司	2	125.89	0.016
22	厦门航空有限公司	2	195.26	0.010
23	西部航空有限责任公司	0	38.55	0.000
24	重庆航空有限责任公司	0	23.88	0.000
25	浙江长龙航空有限公司	0	8.66	0.000
26	青岛航空股份有限公司	0	3.81	0.000
27	东海航空有限公司	0	3.31	0.000
28	幸福航空有限责任公司	0	2.46	0.000
29	河南航空有限公司	---	---	---
	合 计	124	3569.65	0.035



(二) 对外国航空公司及港、澳、台地区航空公司的投诉情况

本月受理对外国及港、澳、台地区航空公司的投诉 10 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	芬兰航空公司	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
2	国泰航空公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
3	俄罗斯国际航空公司	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	0	1	0	0	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	肯尼亚航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

7	香港航空公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8	亚洲航空公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	4	0	1	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10

二、对机场的投诉情况

本月对机场的投诉 7 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	上海浦东国际机场	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
2	广州白云国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
3	深圳宝安国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
4	成都双流国际机场	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

5	哈尔滨太平国际机场	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	北海福成机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	长治王村机场	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	合计	0	0	0	1	2	0	0	1	0	3	0	0	0	7

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 46 件，其中签改退票 23 件，售票服务 20 件，售后服务 3 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	0	4	1	0	0	0	0	5
2	去哪儿网	1	1	0	0	0	0	0	2
3	深圳市莫林航空服务有限公司	1	1	0	0	0	0	0	2
4	深圳市森鑫源实业发展有限公司	1	1	0	0	0	0	0	2
5	北京博丰航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
6	北京博客商务俱乐部有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
7	北京大然航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
8	北京大然和北京顺盛通达	1	0	0	0	0	0	0	1

9	北京快乐君程航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
10	北京新画面航空服务有限责任公司	0	0	1	0	0	0	0	1
11	北京一百伟业信息技术有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
12	成都大明旺航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
13	广东国力建设投资有限公司票务中心	0	1	0	0	0	0	0	1
14	广莱旅行网（代理）	1	0	0	0	0	0	0	1
15	广州市晨成商旅服务有限公司	0	0	1	0	0	0	0	1
16	广州云上飞信息科技有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
17	金燕航空代理有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
18	均瑶集团天龙服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
19	昆明诺亚航空机票代理有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
20	山西商旅管家航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
21	上海长寿国际旅行社有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1

22	深圳市博览天下票务服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
23	深圳市大俊朗航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
24	深圳市海峰航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
25	深圳市华正商旅航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
26	深圳市九邦航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
27	深圳市立志向上电子商务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
28	深圳市鹏辉商旅有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
29	深圳市叁叁零航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
30	深圳市天泰航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
31	深圳市天天通航空票务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
32	深圳市新天宇航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
33	深圳市友林航空服务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
34	武汉市宝丰航空铁路票务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1

35	逍遥行商旅网	1	0	0	0	0	0	0	1
36	郑州蓝澳票务代理有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
37	重庆快通航空服务有限公司	1	0	0	0	0	0	0	1
38	重庆网逸航空票务服务有限责任公司	1	0	0	0	0	0	0	1
39	重庆易得票务有限公司	0	1	0	0	0	0	0	1
	合 计	20	23	3	0	0	0	0	46

五、投诉处理情况与问题

本月受理的 187 件投诉中，共有 175 件得到了及时处理和回复。有 12 件未得到及时处理，其中 9 件为对国外及港、澳、台地区航空公司的投诉，分别为俄罗斯国际航空公司、法国航空公司、芬兰航空公司、荷兰航空公司、肯尼亚航空公司、亚洲航空公司、国泰航空公司、香港航空公司关于航班问题、预定票务与登机、行李、退款及票价方面的投诉。有 2 件对国内航空公司的投诉，分别为成都航空公司、云南祥鹏航空公司关于退款及行李的投诉。有 1 件对机场的投诉，为成都双流国际机场关于候机环境与秩序的投诉。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 9 月 28 日